

# Plan Digital



# 2025

La digitalización de la sociedad española

**CEOE**

CEOE



---

**Comisiones y Consejos de CEOE que han participado en la elaboración del documento:**

**Comisión de Sociedad Digital**  
**Comisión de I+D+i**  
**Comisión de Industria y Energía**  
**Consejo de Turismo, Cultura y Deporte**  
**Consejo del Transporte y Logística**  
**Comisión de Sanidad y Asuntos Sociales**  
**Comisión de Educación y Formación**  
**Comisión de Diálogo Social y Empleo**  
**Comisión de Infraestructuras y Urbanismo**  
**Comisión de Competitividad, Comercio y Consumo**

**Copyright: @CEOE**

Diego de León, 50 – 28006 Madrid

Teléfono: 915663400

[www.ceoe.es](http://www.ceoe.es)

Reservados todos los derechos. El contenido de esta publicación no puede ser reproducido en modo alguno, ni transmitido, no registrado por ningún sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sin autorización escrita de CEOE, salvo para la inclusión de citas breves en artículos y revistas.

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>1. Resumen ejecutivo</b>	<b>5</b>
<b>2. Introducción</b>	<b>16</b>
<b>3. Objetivos 2025</b>	<b>21</b>
<b>4. Palancas para la digitalización</b>	<b>28</b>
4.1. Facilitadores digitales	30
4.2. Inhibidores digitales	36
4.3. Diferenciadores digitales	38
<b>5. Pilares básicos digitales</b>	<b>40</b>
5.1. Educación y formación digital	41
5.2. Innovación digital	55
5.3. Emprendimiento digital	63
<b>6. Digitalización del Sector Público</b>	<b>68</b>
6.1. General	69
6.2. Administraciones locales	82
<b>7. Digitalización de los Sectores Productivos</b>	<b>89</b>
7.1. Recomendaciones generales	90
7.2. Fortalecimiento del Sector Digital	100
7.3. Industria	121
7.4. Turismo	127
7.5. Servicios financieros	133
7.6. Seguros	144
7.7. Transporte y Logística	149
7.7.1. Transporte de viajeros	150
7.7.2. Transporte de mercancías y Logística	158
7.8. Sanidad	164
7.9. Energía	182
7.10. Agua	186

7.11. Construcción	191
7.12. Contenidos digitales	198
7.13. Comercio y distribución	210
7.14. Agroalimentación	222
7.15. Pymes	231
<b>8. Digitalización de los Ciudadanos</b>	<b>237</b>
8.1. Derechos digitales	239
8.2. Confianza digital	243
8.3. Fomento del uso de Internet	248
<b>9. Sostenibilidad: Sociedad digital responsable</b>	<b>253</b>
9.1. Inclusión digital	255
9.2. Medioambiente	260
9.3. Economía circular y bioeconomía	263
<b>10. Divulgación y difusión</b>	<b>268</b>
<b>11. Conclusiones</b>	<b>270</b>

# 1. Resumen ejecutivo



Las nuevas tecnologías digitales constituyen el principal motor de transformación social y económica, siendo la mayor fuente de competitividad, e impactando en todos: las Administraciones Públicas, las empresas y los ciudadanos.



**El uso o aplicación de las tecnologías digitales es absolutamente imprescindible pero no es suficiente,** pues, además, es necesario realizar las transformaciones culturales que implica la digitalización, ya que es una nueva forma de vivir, de trabajar y de relacionarse; es un cambio cultural consecuencia de la Revolución Digital en

la que nos encontramos.

La digitalización efectiva implica fuertes cambios económicos y sociales. Nadie puede ignorar las oportunidades que ofrece ni los retos que representa. Nadie puede sentirse ajeno a la digitalización ni quedarse atrás. Exige actuar con vocación de liderazgo.

La aceleración del desarrollo tecnológico provocará una **disrupción** notable que se dejará sentir en los **modelos de negocio y en las Administraciones, que tendrán que ser más flexibles e inteligentes**, para cubrir las necesidades del sector privado y de los ciudadanos, en un entorno que exigirá una rápida adaptación.

Haciendo un buen uso de las tecnologías digitales, además de crecimiento económico, se pueden lograr grandes beneficios sociales; como supervisión remota de pacientes crónicos y personas mayores, contribuyendo a aliviar la presión familiar; transporte inteligente, que disminuirá las congestiones, los accidentes y el consumo de la energía; la formación de estudiantes y trabajadores, tanto presencial como online, etc. Un buen uso de la tecnología digital puede contribuir a reducir las desigualdades a mejorar las condiciones económicas y sociales y facilitar el cumplimiento de los ODS<sup>1</sup>.

**La Sociedad Digital es la gran apuesta europea por la recuperación**, debiendo avanzar hacia un verdadero Mercado Único Digital Europeo (sin fronteras, sencillo, con reglas equilibradas y eficaces) que ayude a ampliar las posibilidades de crecimiento de las empresas europeas, especialmente de las Pymes, y a promover una transformación digital de los sectores productivos. Esto requiere, además, una apuesta decidida por el incremento en la inversión en I+D+i, una mejor educación y unas Administraciones Públicas modernizadas gracias a las nuevas tecnologías.

---

<sup>1</sup> Objetivos de Desarrollo Sostenible <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

En el presente documento se plantea un consenso político, económico y social mediante un Acuerdo para la Digitalización, que se expone seguidamente, y se desarrollan las estrategias y las propuestas, cuyo resumen cuantitativo se muestra en la Tabla I, que deberían ejecutarse para lograr los objetivos que se persiguen en el Plan Digital 2025, que es la base del citado Acuerdo.

## Acuerdo para la digitalización

<p><b>I. Gobernanza para la digitalización</b></p> <p><b>II. Digitalización de los pilares básicos</b></p> <p><b>III. Digitalización de las AA.PP.</b></p>		<p><b>IV. Digitalización de los sectores productivos</b></p> <p><b>V. Digitalización de los ciudadanos</b></p> <p><b>VI. Sostenibilidad</b></p>
--	---	---



Las tecnologías digitales son tecnologías de propósito general, impactando en todo y en todos. Su utilización es muy intensa y su continuo desarrollo será imparable, irreversible y puede afectar nuestro “statu quo”.

Los cambios tecnológicos exponenciales son difíciles de manejar por el cerebro humano, acostumbrado a los aritméticos, por lo que pueden desbordarnos y dificultar nuestras predicciones y planificaciones. Pero los humanos nunca hemos podido parar el desarrollo tecnológico. Todas las personas, incluso las más escépticas, comparten sobre el futuro cuatro principios básicos:

- **Todo lo que se pueda digitalizar se digitalizará.**
- **Todo lo que se pueda automatizar se automatizará.**
- **Todo lo que se pueda conectar se conectará.**
- **Todo lo que se pueda analizar se analizará.**

Estos principios conducen a una **Sociedad Digital, Hiperconectada e Inteligente**, que determina un entorno digital caracterizado por ritmos más rápidos, creciente datificación, mayor globalización, intensificación de la automatización y eventuales nuevas disrupciones de negocio.

Cada vez existe un convencimiento más generalizado de que:



- La digitalización **no es una opción, es una necesidad**. Es una transformación user driven, por tanto, si los ciudadanos como clientes y administrados son digitales, las empresas y Administraciones Públicas no tienen otra opción: digitalización.
- La digitalización **no es una finalidad en sí misma, es un medio** para lograr el éxito o incluso la propia supervivencia.
- La digitalización **no consiste solo en incorporar nuevas tecnologías, es un cambio total de procesos y cultura**.
- La digitalización ofrece numerosas oportunidades para el progreso económico y social, si bien no deben olvidarse los riesgos que, si no se afrontan, puede presentar.

La digitalización no afecta solo a algunos, **afecta a todos y a todo**. Incluidas empresas y Administraciones Públicas.

Además, cada vez se siente una responsabilidad colectiva más amplia al estar más convencidos de que no es suficiente con denunciar las carencias, deficiencias y diferencias con otros países en digitalización, sino que además hay que hacer mucha pedagogía, sobre sus oportunidades y sus retos, realizando propuestas concretas y comprometiéndose con las mismas.

La digitalización resulta absolutamente determinante para nuestro futuro, pues no olvidemos que el progreso económico y el bienestar social dependen a largo plazo del progreso técnico. La digitalización es una oportunidad en la historia de la humanidad, pero también un reto. Por lo tanto, la digitalización debe ocupar una posición prioritaria en las agendas política, económica y social, y es preciso actuar con urgencia, pues nos jugamos mucho: **competitividad, crecimiento, empleo, beneficios sociales, corrección de las desigualdades, calidad de vida y progreso**. Es una gran responsabilidad colectiva para lograr que el cambio tecnológico esté al servicio del progreso humano, para crear una sociedad más justa en un mundo mejor.



Por lo tanto, es preciso acelerar coordinada y transversalmente la digitalización para situar a España entre las 7 primeras posiciones del DESI, en el 2025, lo que implicaría que el PIB sería un 3% mayor y que se crearían 250.000 empleos adicionales.



Así, reconociendo el indudable impacto económico, laboral y social de la digitalización desde CEOE se propone un **Acuerdo para la Digitalización basado en 6 planteamientos**.

**I. Gobernanza para la Digitalización**

- I.1 Reforzar la capacidad de coordinación transversal en un órgano gubernativo de rango adecuado para el desarrollo del Acuerdo para la Digitalización, que supervise su ejecución y armonice y coordine las distintas Administraciones Públicas y sus departamentos, evitando así indeseados efectos frontera. Asimismo, debe asegurarse que se construyen los canales de comunicación adecuados entre la Administración y el sector privado.
- I.2 Asignar a una **Comisión del Congreso de los Diputados** la “Digitalización de España” para seguir el Acuerdo para la Digitalización en el poder legislativo, garantizar su desarrollo y verificar que cuenta con el consenso y apoyo de las fuerzas políticas que den respaldo a un marco legal y con los medios adecuados para su ejecución.
- I.3 Coordinar las medidas impulsadas por este **Acuerdo con la Estrategia Europea de Digitalización para el año 2025**, teniendo en cuenta la necesidad de que cualquier propuesta normativa y/o de financiación lleve asociada una evaluación de su impacto sobre la digitalización de la actividad económica (competitividad) y sobre el empleo.
- I.4 Incorporar a los agentes involucrados en el Diálogo Social para trabajar sobre las repercusiones tecnológicas en el **trabajo del futuro y el futuro del trabajo**.
- I.5 Realizar campañas de sensibilización y concienciación sobre el necesario sentido de urgencia con el que hay que abordar la digitalización en todos los ámbitos.

**II. Digitalización de los pilares básicos**

Desarrollar prioritariamente y con la intensidad necesaria los tres pilares básicos para la digitalización:

- II.1 **Educación y formación digital**: Se debe priorizar la transformación del sistema educativo para adecuarlo a la nueva Sociedad Digital poniendo el foco en el aprendizaje, en el uso de las oportunidades que abren las nuevas tecnologías y en el impulso de las vocaciones STEM, con el fin de evitar la divergencia que se está produciendo entre la oferta y la demanda en el mercado laboral.
- II.3 **Innovación**: se procurará aspirar a alcanzar el 3% de gasto en I+D como porcentaje del PIB en el año 2025, potenciando nuestro liderazgo en tecnologías digitales.
- II.4 **Emprendimiento**: se fomentará el emprendimiento digital a través de medidas en educación, innovación y políticas fiscales específicas, además de facilitar

ecosistemas digitales estimuladores de la actividad autónoma para ayudar a paliar uno de los más acuciantes problemas, que es el paro juvenil y la emigración del talento, con el objetivo de duplicar el número de startups en el año 2025 y favorecer la creación de los denominados “unicornios digitales”.

### III. Digitalización de las Administraciones Públicas

Reforzar que todas las **Administraciones Públicas**, a todos los niveles, sean **más eficientes y más inteligentes**, mediante un uso intensivo y responsable de las nuevas tecnologías digitales para dar una eficaz respuesta a todas las demandas de las empresas y de los ciudadanos, liderando la digitalización con el objetivo de lograr una Administración 100% electrónica en el corto plazo.

### IV. Digitalización de los sectores productivos

**Acelerar la digitalización de los diferentes sectores productivos**, asegurando que dispongan de un plan individual para su digitalización que contemple las medidas necesarias para lograr sus objetivos estratégicos:

IV.1 **Sector Digital**: se impulsará la adopción y desarrollo de servicios y soluciones digitales, así como la evolución de las infraestructuras hacia las nuevas generaciones de redes que soporten una conectividad que ofrezca velocidades ultrarrápidas, que permitan dirigirse hacia la sociedad del Gigabit.

IV.2 **Industria**: se desarrollará el proyecto “Industria Conectada 4.0”, profundizando y ampliando su contenido, evolucionándolo dinámicamente y poniendo el foco en su ejecución y en el seguimiento y medición de sus resultados para favorecer un círculo virtuoso positivo, que permita lograr un peso de la industria del 20% de nuestro PIB.

IV.3 **Turismo**: se aplicarán las nuevas tecnologías digitales para incrementar la competitividad de esta importante actividad, así como para desarrollar una oferta innovadora que refuerce la propuesta de valor para los clientes y usuarios y para atraer nueva demanda turística.

IV.4 **Servicios Financieros**: se estimularán los servicios financieros digitales innovadores, seguros y fiables que den respuesta a todas las necesidades de los consumidores en el entorno digital a la vez que se refuerce la competitividad de este sector. Se facilitará que los clientes puedan usar sus datos para acceder a servicios financieros más adecuados. A este respecto, es vital tener en consideración el rol que ocupa el sector financiero en la digitalización, teniendo en cuenta su transversalidad e impacto en todos y cada uno de los sectores, toda vez que la clientela objetivo abarca todo el espectro de usuarios particulares y empresas.

IV.5 **Seguros**: se promocionará la innovación y la transformación digital mediante una mayor eficiencia en la utilización de Big Data, Internet de las Cosas (IoT),

Inteligencia Artificial (IA), externalización de servicios en la Nube o Blockchain, permitiendo mejorar la productividad y ofreciendo al mercado productos innovadores, sencillos y fáciles de usar por el cliente.

- IV.6 **Transporte de viajeros:** se fomentará la evolución hacia un modelo de movilidad sostenible cuyo objetivo sea poner a las personas y su calidad de vida en el centro de atención, logrando que nuestros entornos sean más limpios, sanos y habitables, haciendo uso de un sistema de transporte inteligente que disminuya los accidentes, reduzca las congestiones, fomente el intercambio modal, optimice el uso de la energía, optimice el tiempo total del viaje y dé respuesta a las crecientes demandas.
- IV.7 **Transporte de mercancías y Logística:** se impulsará la digitalización del sector logístico como elemento crucial para responder a las nuevas demandas digitales y poder ganar competitividad mediante un uso inteligente de las nuevas tecnologías y una revisión extremo a extremo de todos sus procesos, para acelerar la transformación hacia un sistema de transporte de mercancías más eficiente, que pueda responder de manera eficaz a las crecientes necesidades del sector, y una Logística 4.0.
- IV.8 **Sanidad:** se intensificará el uso de las tecnologías digitales para lograr los máximos niveles de eficiencia y calidad posibles, dar una eficaz respuesta a las demandas de los ciudadanos y poder atender a una población envejecida creciente, teniendo, además, en consideración la mejora que suponen las tecnologías digitales en la atención en zonas rurales. También se prestará atención a la digitalización de la sanidad animal interconectándola con la salud humana bajo el paraguas del concepto “One Health”, un pilar fundamental en la medicina preventiva que aumentará de manera significativa la eficiencia del Sistema Nacional de Salud ante el actual reto de las enfermedades infecciosas, resistencia antimicrobiana y del cambio climático. Las tecnologías digitales son el gran aliado de la sanidad en todos sus ámbitos.
- IV.9 **Energía:** se estimulará la eficiencia energética mediante un uso progresivo de las tecnologías digitales para optimizar las propias redes de energía, así como las relaciones de las empresas energéticas con sus clientes.
- IV.10 **Agua:** se fomentará la implementación de nuevas tecnologías digitales como la Inteligencia Artificial Aplicada, el Big Data y la Internet de las Cosas, con un impacto directo en la reducción de costes operativos y aumento de la seguridad y de la garantía de suministro, además de contribuir a maximizar la reutilización de los recursos en un entorno de emergencia climática y de ayudar a avanzar hacia un modelo de economía circular.

IV.11 **Construcción:** se impulsará el uso de la metodología BIM en combinación con tecnologías IoT, tanto a edificación como a infraestructuras especialmente en entornos urbanos, fortaleciendo mediante tecnologías digitales, las relaciones entre los agentes en toda la cadena de suministro. El aumento de la competitividad del sector y la eficiencia en el uso de recursos serán asimismo las palancas en que debe basarse la transformación digital del sector.

IV.12 **Contenidos digitales:** se potenciará el desarrollo de contenidos y plataformas de distribución digitales por parte de la industria española o en lengua española, de forma que, estimulando la inversión, la creatividad y la competitividad, con una regulación adecuada, se contribuya, además, a la creación de nuevas oportunidades de negocio que fomenten la aparición de startups locales, convirtiendo a este sector en uno de los motores de la Sociedad Digital.

Asimismo, se fomentará la lucha contra la piratería de contenidos audiovisuales. Para ello se requiere adaptar el marco normativo de la protección de derechos de propiedad intelectual a las necesidades de la era digital.

IV.13 **Comercio y distribución:** se actuará para eliminar las trabas que suponen un freno a la transformación digital y a la implantación y ejercicio de la actividad de las empresas de *Retail* en España con el objetivo de colocarlo entre los 7 mejores en 2025. Asimismo, se requiere apoyo al comercio electrónico para la necesaria adaptación al cambio de marco normativo de los pagos digitales que ha supuesto la PSD2.

IV.14 **Agroalimentación:** se estimulará la digitalización de la cadena de valor alimentaria mediante el uso de las nuevas tecnologías con el objetivo de evolucionar hacia un sector preciso, optimizado, científico, sostenible y plenamente competitivo.

IV.15 **Pymes:** se impulsará la utilización de la tecnología digital, con una respuesta micro-segmentada acorde con la variedad de esta importante parcela de la economía y proporcional a su nivel de importancia para:

- Incrementar un 10% anual la adopción de soluciones digitales de gestión empresarial, especialmente en el caso de las micropymes (empresas de menos de 10 empleados) que suponen el 95,5% del tejido empresarial español<sup>2</sup>.
- Aumentar a un ritmo de crecimiento de un 5% anual el porcentaje de Pymes que utilizan factura electrónica.

---

<sup>2</sup> INE. Explotación estadística del directorio central de empresas. DIRCE. Cifra a 1 de enero de 2020.

Para facilitar la ejecución de los distintos planes sectoriales se desarrollarán las siguientes medidas transversales:

- Eliminar barreras regulatorias y administrativas para facilitar la digitalización de los sectores productivos.
- Impulsar el desarrollo de nuevas capacidades digitales, potenciando acciones de difusión y concienciación del impacto de las aplicaciones de nuevas tecnologías, tales como Big Data, Blockchain, Internet of Things, Cloud, Inteligencia Artificial, Robótica o Biometría, poniendo foco en el desarrollo de capacidades para:
  - Conocimiento del cliente
  - Go-to-market
  - Seguridad
  - Desarrollo de productos
  - Gestión eficiente y segura del negocio
- Desarrollar ecosistemas impulsores, identificando los que puedan promover iniciativas para facilitar la aplicación de soluciones tecnológicas
- Crear un observatorio de tendencias y mejores prácticas, identificando empresas líderes, siguiendo sus "modelos y prácticas" digitales y compartiéndolos con otras compañías a las que les puedan servir de referencia y ejemplo.
- Desarrollar macroproyectos tractores adicionales a los actuales, con la mayor transversalidad posible, garantizando su viabilidad con la dotación de recursos suficientes y la gestión adecuada.

## V. Digitalización de los ciudadanos

Asegurar que todos los ciudadanos puedan estar conectados con acciones en tres ámbitos específicos:

- V.1 **Derechos digitales**: se desarrollará un Pacto Digital para, entre otros aspectos, actualizar los derechos de las personas en un contexto digital en línea con las propuestas y el marco normativo que está siendo desarrollado a nivel español, europeo y a escala global. Se aspirará al desarrollo de un entorno sostenible en que se consiga fomentar la innovación, instrumentos de autorregulación con la participación de los actores implicados y un marco normativo adaptado a la sociedad digital que garantice el ejercicio de los derechos de las personas.
- V.2 **Confianza Digital**: se garantizará la privacidad de los datos de los ciudadanos, se proporcionará a los usuarios el control y disponibilidad de sus datos, para que puedan ser usados de la forma más eficiente y segura, y se fomentará la transparencia en lo relativo a sus derechos como usuarios de productos y servicios, de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos

y las leyes nacionales. Asimismo, se apoyará el desarrollo de herramientas de identidad digital segura como pilar necesario para el desarrollo futuro de los servicios digitales y favoreciendo también el desarrollo del Internet del Valor. Será fundamental, además, asegurar la interoperabilidad entre las mismas.

V.3 **Fomento del uso de Internet:** se favorecerá el equipamiento, aumentar la alfabetización digital de los ciudadanos y potenciar su acceso a Internet y uso de aplicaciones y servicios avanzados, más allá de disponer de una cuenta de correo electrónico, ofreciendo la posibilidad de que todos puedan estar conectados en el año 2025.

## VI. Sostenibilidad.

Incrementar la utilización de las nuevas tecnologías en beneficio de una sociedad sostenible, actuando en tres frentes complementarios:

VI.1 **Inclusión digital:** se identificarán todos los posibles riesgos de exclusión digital y se actuará, para evitar cualquier brecha favoreciendo la inclusión de todas las personas, contemplando a quienes tienen discapacidad, a los mayores y a otros colectivos con riesgo de exclusión digital. En este sentido, debería considerarse la necesidad de que los productos y servicios digitales contemplen aspectos relativos a la accesibilidad, desde una perspectiva de diseño universal, para responder a las necesidades de todos los ciudadanos.

VI.2 **Medioambiente:** se fomentará el uso de las nuevas tecnologías que, por su propio carácter facilitador de nuevos servicios (Internet de las Cosas, Cloud Computing o Big Data), contribuyan a reducir el consumo de recursos y el impacto ambiental, o a través de la búsqueda de soluciones para hacer frente a cuestiones ambientales. En este sentido, la innovación sostenible, entendida como innovación cuyo objetivo principal es abordar un reto social y/o medioambiental, es primordial.

VI.3 **Economía circular y bioeconomía:** la economía circular y la bioeconomía reforzarán el desarrollo económico de muchos sectores en los próximos años, siendo imprescindible la colaboración a través de datos, entre las empresas y con el entorno de la investigación y la innovación, para mantener la confianza de los consumidores, de los clientes y, en general, de las cadenas de valor.

Para el seguimiento del Acuerdo y del logro de sus objetivos se debe establecer un cuadro de indicadores que recojan el nivel de implementación de las acciones propuestas y sus impactos en el avance de la digitalización, tanto en la sociedad como en los sectores productivos, con horizontes temporales definidos.

**Tabla 1**  
**Resumen de estrategias y propuestas**

Ámbitos		Estrategias	Propuestas
<b>Pilares básicos</b>			
	Educación	X	16
	Innovación	X	25
	Emprendimiento	X	8
<b>Sector Público</b>			
	AA. PP	X	31
	Administraciones locales	X	9
<b>Sectores productivos</b>			
	Recomendaciones generales		18
	Sector Digital	X	50
	Industria	X	6
	Turismo	X	14
	Servicios financieros	X	20
	Seguros	X	5
	Transporte y logística		
	Transporte de viajeros	X	22
	Transporte de mercancías y logística	X	9
	Sanidad	X	46
	Energía	X	10
	Agua	X	7
	Construcción	X	13
	Contenidos digitales	X	9
	Comercio y Distribución	X	20
	Agroalimentación	X	13
	Pymes	X	9
<b>Ciudadanos</b>			
	Derechos digitales	X	4
	Confianza digital	X	3
	Fomento del uso de Internet	X	8
<b>Sostenibilidad</b>			
	Inclusión digital	X	7
	Medioambiente	X	3
	Economía circular	X	5
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>390</b>

## 2. Introducción





Las empresas están inmersas en un entorno cambiante e incierto (contexto VUCA<sup>3</sup>) que les obligan a estar cambiando continuamente.

En la última década, han desaparecido, a nivel mundial, el 50% de las grandes empresas, y su vida media se ha reducido en los últimos 50 años, de 60 a 20 años. No es fácil conseguir longevidad. En el caso de las Pymes o de los emprendedores, estos datos se agudizan mucho más.

**Vivimos en un contexto de disrupción tecnológica** permanente sin precedentes, en el que las tecnologías digitales están teniendo un gran desarrollo, con efecto transversal, pues son Tecnologías de Propósito General (GPT)<sup>4</sup>, como lo fueron en su día la máquina de vapor o la electricidad. **El impacto es imparable, irreversible, afectará a todos** y redefinirá la posición que cada uno ocupamos, nuestro *statu quo*.

Puede haber puntos de vista diferentes, con enfoques desde otros ángulos, que consideren que estamos en una evolución más que en una revolución, pero seguro que se comparten algunos principios básicos:

- **Todo lo que se pueda digitalizar se digitalizará.**
- **Todo lo que se pueda automatizar se automatizará.**
- **Todo lo que se pueda conectar se conectará.**
- **Todo lo que se pueda analizar se analizará.**

Estos principios nos conducen a una **Sociedad digital, hiperconectada e inteligente**: la Sociedad de la Información.



La digitalización abre nuevas posibilidades al necesario crecimiento y provoca la evolución de los modelos de negocio tradicionales, así como la aparición de nuevos modelos alternativos. Además, el desvanecimiento de las barreras de acceso de los proveedores tecnológicos provoca la aparición de un

mercado global donde la competencia es mayor, no sólo con empresas del mismo sector, sino con empresas de nueva tipología y de otros países (a través del *eCommerce*, por ejemplo). Esto exige revisar el acervo normativo y adaptar la normativa “analógica” para que acompañe, y no eleve barreras, a la adaptación digital de la actividad. Obliga a

<sup>3</sup> VUCA: volatility, uncertainty, complexity and ambiguity

<sup>4</sup> Las Tecnologías de utilidad general (GPT, por sus siglas en inglés de *General Purpose Technologies*) son tecnologías que pueden afectar una economía entera.

revisar los controles regulatorios y legislativos de enfoque nacional en lugar de supranacional, marcando un nuevo escenario en la globalización de las empresas y la necesidad de trabajar todos juntos para dar soluciones consensuadas a potenciales nuevos retos.

El grado de digitalización de la economía y de la sociedad y el uso de tecnologías digitales, influyen en los niveles de bienestar y desarrollo, así como en la productividad, la competitividad y la innovación; teniendo importantes efectos en términos de crecimiento.

Resulta fundamental liderar la digitalización porque, en caso contrario, no seremos competitivos y, por tanto, seremos incapaces de hacer frente a los nuevos retos y sobrevivir en un mundo cada vez más global y más competitivo.

Incrementar la digitalización implica ganancias en términos de:



**Competitividad**

Se ha evaluado que el uso de las nuevas tecnologías (GPT) es responsable del 50% del aumento de la productividad general de la economía (20% directamente generado por el propio sector y 30% inducido en otros sectores).



**Crecimiento**

La digitalización ha contribuido a una quinta parte del crecimiento en las dos últimas décadas. Su mejora continuaría teniendo efectos similares.



**Innovación**

Las nuevas tecnologías son fruto de la innovación. La incorporación de estas tecnologías en el proceso productivo está ya teniendo un enorme impacto en los modelos de negocio y están para quedarse. A su vez, los nuevos hábitos de consumo de los ciudadanos en el entorno digital implican la aparición de nuevos modelos de negocio disruptivos.



**Liderazgo**

En el nuevo mundo digital los ganadores se lo llevan todo. No hay espacio para los seguidores. O se lidera o no se está. Para poder competir en un entorno cada vez más global y digitalizado hay que tener vocación de liderazgo.



**Empleo**

Se estima que un 65% de los estudiantes que entra ahora en educación primaria trabajará en actividades que todavía no han sido identificadas. Tenemos que pensar ya en el futuro del trabajo y su impacto en la educación.

Si queremos crear empleo debemos trabajar para generar sinergias con actores de dentro y de fuera de nuestras fronteras, además innovar produciendo tecnología capaz de competir en un mundo global, cada vez más convergente.

Todos los sectores, y también todos los trabajadores, tienen un reto en el proceso de digitalización, que debe abordarse de forma conjunta desde la Administración y desde el sector privado para afrontar cuestiones como:

- La adecuación y modernización de la educación para dar respuesta y anticiparnos a los retos del siglo XXI: digitalización y formación en competencias STEM.
- La transformación de los modelos organizativos empresariales y de la cultura organizacional (simplificación y gestión eficiente).
- Las dinámicas y la regulación de los mercados de trabajo y las políticas activas, muy especialmente en la formación para el empleo.

Es por ello que, para plantear un Plan Digital 2025 es necesario actuar sistemática y ordenadamente desde diferentes frentes y así poder alcanzar unos objetivos ambiciosos en el año 2025.

**Figura 1**  
**Estructura del Plan**



El Plan se ha estructurado sobre dos círculos virtuosos que a su vez se retroalimentan mutuamente:

## 2. Introducción

- El círculo de los **tres pilares**: educación, innovación y emprendimiento, que son críticos para la digitalización.
- El círculo de la digitalización de los **tres actores fundamentales**: las AA.PP., los distintos sectores productivos y los ciudadanos, que se refuerzan mutuamente.
- Junto con un planteamiento de **sociedad digital responsable** para garantizar la **sostenibilidad**.

A continuación, sobre la base de esta estructura, se detallan:

- Los objetivos para el 2025
- Las palancas para la digitalización
- Los pilares básicos digitales: educación, innovación y emprendimiento
- La digitalización de las Administraciones Públicas, las empresas y los ciudadanos
- La sostenibilidad en el nuevo entorno digital
- La divulgación y difusión

# 3. Objetivos 2025



Es imprescindible fijar las metas que se pretenden alcanzar a corto y medio plazo (año 2025) sobre la base de índices medibles, existentes actualmente y que permitan la comparación con otros países.

A tal efecto se seleccionan dos índices:



**Global:** International Digital Economy and Society Index (I-DESI)<sup>5</sup>

**Europeo:** Digital Economy and Society Index (DESI)<sup>6</sup>.

El posicionamiento actual de España en ambos índices es el siguiente:

**Tabla 2**  
**I-DESI 2020**

RANKING	I-DESI 2020	2018	... RANKING	I-DESI 2020	2018
1	USA	71	-	NON-EU-AVG	52
2	Denmark	70	-	EU27-AVG	50
3	Finland	68	22	Belgium	49
4	Netherlands	68	23	Malta	48
5	Switzerland	66	24	Cyprus	47
6	Sweden	65	25	Czech Rep.	47
7	Norway	64	26	Slovenia	47
8	Luxemburg	62	27	Spain	47
9	Iceland	62	28	China	46
10	Ireland	60	29	Lithuania	44
11	Australia	60	30	Russia	43
12	UK	59	31	Romania	42
13	Germany	58	32	Hungary	41
14	Israel	58	33	Latvia	41
15	Estonia	57	34	Portugal	41
16	France	57	35	Bulgaria	40
17	Japan	57	36	Greece	40
18	Canada	55	37	Slovakia	39
19	Korea	54	38	Italy	38
20	New Zealand	54	39	Serbia	38
21	Austria	52			

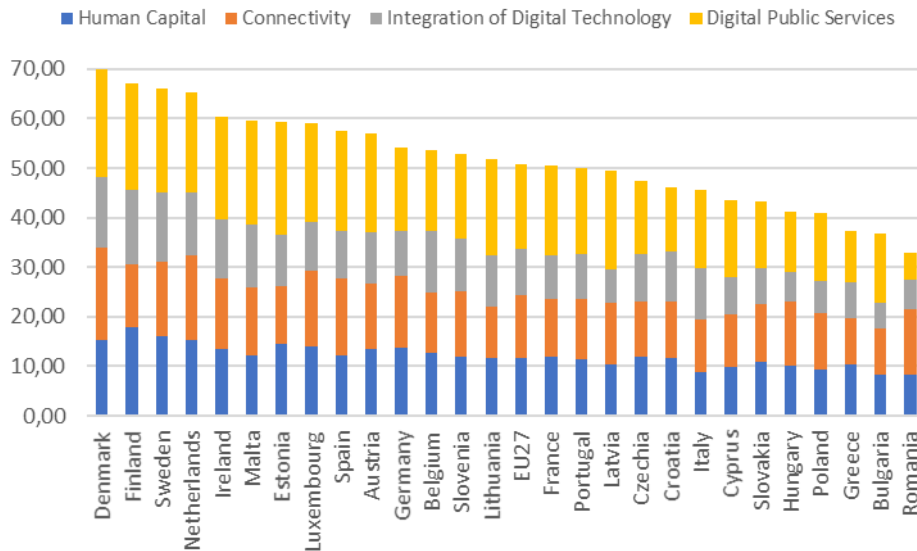
El I-DESI 2020 sitúa a España en la posición 27 sobre el total de 45 países considerados, una posición intermedia, por detrás de la media de los 27 Estados Miembro y de la media de los países no-europeos.

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=72352](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=72352). I-DESI compara el rendimiento promedio de los Estados miembros de la UE (28) con 17 países no pertenecientes a la UE

<sup>6</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

En el Índice DESI (*Digital Economy and Society Index*), publicado por la Comisión Europea desde el año 2014, España ocupa actualmente la posición novena de los 27 Estados Miembro de la UE<sup>7</sup>.

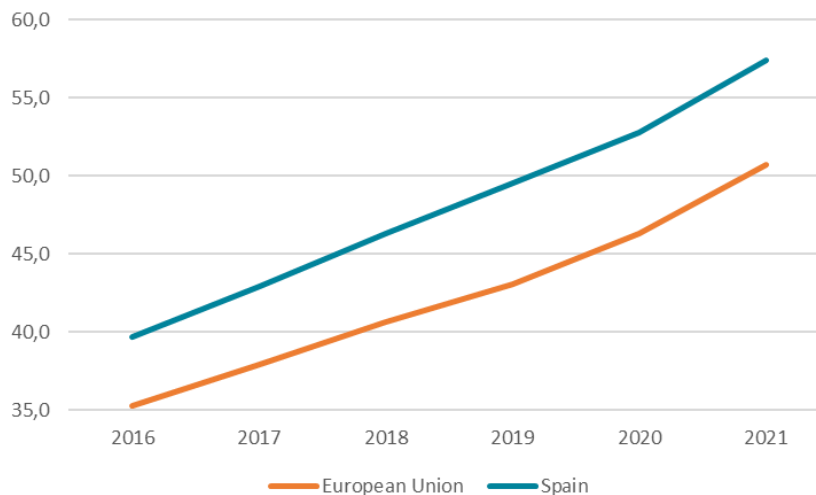
**Figura 2**  
**DESI 2021**



Fuente: [Comisión Europea](#)

La evolución de España respecto de la media europea ha sido superior año tras año, habiéndose intensificado la mejora diferencial en los últimos ejercicios.

**Figura 3**  
**DESI – Evolución con el paso del tiempo**

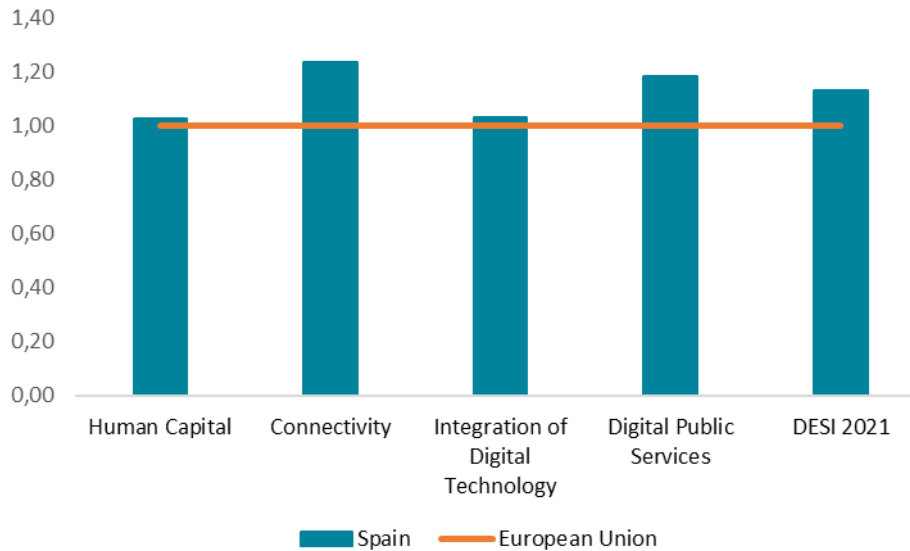


<sup>7</sup> La edición 2021 del informe incorpora cambios metodológicos para adaptar las dimensiones que conforman el indicador a las cuatro componentes que fija la [Brújula Digital para el año 2030](#), pasando de tener 5 dimensiones en la edición 2020 a 4 dimensiones en la edición 2021.

Fuente: [Comisión Europea](#)

Si se pone el foco en la posición relativa de España en las diferentes dimensiones del índice el resultado sería el mostrado en la siguiente Figura:

**Figura 4**  
**DESI 2021– Rendimiento relativo por dimensión**



Fuente: [Comisión Europea](#)

España mantiene, en la edición 2021 del DESI, una posición parecida a la obtenida en la edición anterior. Del comportamiento individual en cada una de las dimensiones analizadas que conforman el indicador cabría destacar:

- En lo que respecta a la **Conectividad**, España obtiene muy buenos resultados en el ámbito de la conectividad, ocupando el puesto 3 del total de 27 Estados Miembro, aunque persisten algunas diferencias entre las zonas urbanas y rurales.
- En el ámbito del **Capital Humano**, España ocupa el puesto número 12. Durante los últimos años ha subido posiciones, pero aún existe margen de mejora, especialmente en el indicador de especialistas en tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC).
- En el ámbito de la **Integración de la Tecnología Digital**, España ocupa la posición 16, tres puestos por detrás de la ocupada en la edición 2020. La puntuación coincide con la media de la UE y ha aumentado considerablemente el número de pequeñas y medianas empresas (pymes) españolas que venden a través de internet. Sin embargo, las empresas aún no están aprovechando lo suficiente las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial (IA), los macrodatos y la nube, que podrían contribuir a un mayor desarrollo de la productividad y el comercio electrónico.



- En la dimensión relativa a los **Servicios Públicos Digitales**, España obtiene buenos resultados en materia de servicios públicos digitales, puesto 7, gracias a la estrategia digital por defecto aplicada en toda su administración central.

Cuando se compara la posición que España ocupa en los rankings de digitalización con la correspondiente en competitividad o PIB per cápita el resultado es el siguiente:

**Figura 5**

**Ranking competitividad/digitalización/PIB - Posición España respecto UE**



<sup>8</sup> The Global Competitiveness Index 4.0 2018 edition - [http://reports.weforum.org/pdf/gci-2017-2018-scorecard/WEF\\_GCI\\_2017\\_2018\\_Scorecard\\_GCI.pdf](http://reports.weforum.org/pdf/gci-2017-2018-scorecard/WEF_GCI_2017_2018_Scorecard_GCI.pdf)

<sup>9</sup>International Monetary Fund (IMF) --[World Economic Outlook Database](#), April 2021 - Gross domestic product per capita, current prices

El **objetivo** que se debería alcanzar en el año 2025 es el posicionamiento en el lugar **7 del DESI 2025** y el lugar **17 del I-DESI 2025**.

Es un objetivo ambicioso, si se tiene en consideración que el resto de los países también se plantean o pueden plantearse planes de refuerzo digital, lo que mejoraría, en consecuencia, sus resultados en los índices.

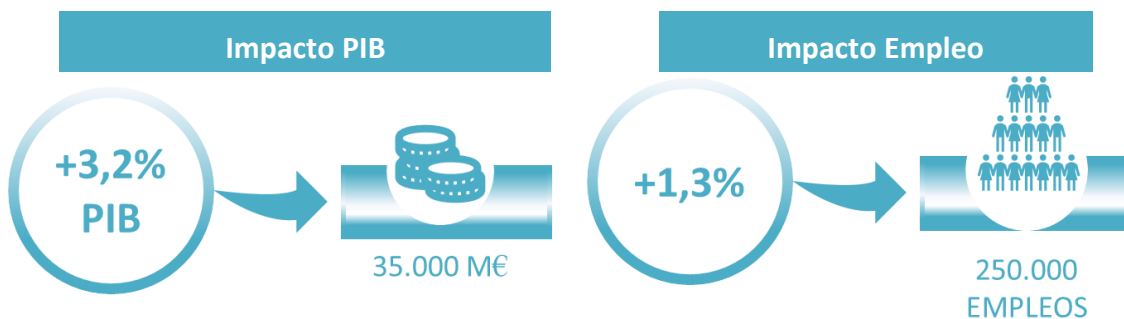
Tras realizar un exhaustivo análisis de diversas variables y Estudios<sup>10</sup>, se puede concluir que posicionar a España en los niveles de digitalización incluidos en el Plan 2025 supondría que el **PIB de ese año sería un 3,2% mayor**, que implicaría un incremento del PIB de aproximadamente **35.000 millones de euros**.

La tasa de crecimiento real prevista del PIB sería un 40% superior al consenso estimado por los analistas.

Por el lado del empleo, éste sería **un 1,3% mayor en el año 2025** respecto al escenario de ausencia de avances mayores en la digitalización, lo que implicaría **casi 250.000 empleos netos adicionales**.



**Figura 6**  
**Impacto económico y laboral en el año 2025**



Fuente: elaboración propia en base a múltiples estudios consultados y analizados.

Cabe destacar que estas cifras son las alcanzadas tras el análisis realizado mediante la metodología reseñada, si bien la consecución de estos objetivos depende de factores que podemos controlar y factores que se escapan a nuestro control.

Entre los primeros, se podrían destacar:

- La precisión y calidad en la ejecución del Plan Digital 2025.

<sup>10</sup> Para alcanzar estas conclusiones se han consultado en torno a 60 análisis mundiales sobre el impacto económico y laboral de la digitalización. Se han realizado cálculos en términos globales y en paralelo por suma de partes de los impactos de Big Data, Cloud, IoT, Inteligencia Artificial, Robótica, etc. Se han contrastado las metodologías de cálculo y la robustez de los resultados y se ha debatido con algunos de sus autores.

- El esfuerzo para disminuir la polarización, evitando al máximo posible la existencia de territorios y sectores rezagados. Es importante que el nivel de progreso sea lo más uniforme posible, mediante acciones granulares.
- La potenciación de la inversión intangible sobre el total de la inversión.

La necesidad de transmitir mayor urgencia de cambio y de elevar el nivel que ocupa la digitalización entre las prioridades estratégicas.

Para lograr estos objetivos es imprescindible identificar acciones concretas agrupadas en los frentes indicados anteriormente.

# 4. Palancas para la digitalización

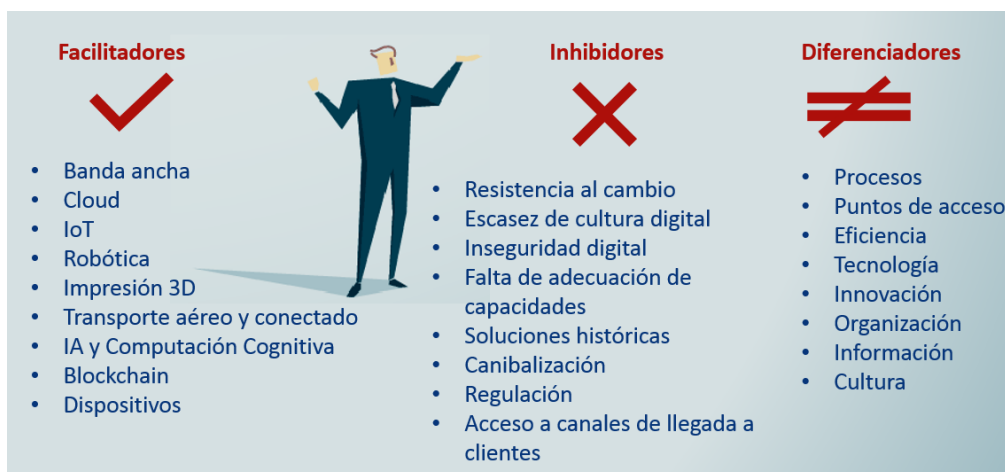


**4. Palancas para la digitalización**

Existen medios que facilitan la digitalización y barreras o frenos que pueden dificultarla. Una buena gestión de unos y otros determina la capacidad para diferenciarse y, por tanto, competir en un mundo cada vez más digitalizado y global.

En la siguiente tabla se identifican las principales palancas (facilitadores, inhibidores y diferenciadores) para la digitalización. Es fundamental una gestión óptima de las mismas para lograr una eficaz y eficiente digitalización.

**Figura 7**  
**Palancas para la digitalización**



Fuente: Elaboración propia

No se trata sólo de abrazar las nuevas tecnologías proactivamente, además es necesario afrontar el cambio cultural que implica la digitalización para poder diferenciarse y así competir con éxito.

A continuación, se describen los principales facilitadores, inhibidores y diferenciadores digitales, que es preciso gestionar, y que son comunes a todo lo que se expone posteriormente.

Para que España pueda abordar con éxito su necesaria digitalización es absolutamente imprescindible apoyarse en tres pilares básicos: educación, innovación y emprendimiento.

## 4.1. Facilitadores digitales

Los principales facilitadores digitales son de naturaleza tecnológica y en ellos se centra la exposición, considerando que los más importantes son los siguientes:



- **Redes de banda ancha.** Son las autovías electrónicas que transportan, distribuyen y permiten compartir cualquier tipo de información.

Actualmente, las más modernas se basan en fibra óptica y en la cuarta y quinta generación de móviles.

Han ido evolucionando notablemente en capacidad, cobertura, ancho de banda y eficiencia y son el elemento imprescindible sin el cual sería imposible el desarrollo de los demás servicios digitales y por tanto de la digitalización de la economía española.

Como se puede observar en el índice DESI, el despliegue de las redes de banda ancha en España es uno de los puntos fuertes de la posición española en la actualidad. Sin embargo, y a pesar de los avances producidos en los últimos años, la falta de adopción de las nuevas tecnologías por parte de hogares y empresas hace que esas redes ya desplegadas no puedan desarrollar todo su potencial en la contribución a la digitalización de la sociedad española. Según indican los datos del último informe Anual de la CNMC<sup>11</sup> sólo un 20,5% de los accesos NGA instalados están siendo utilizados (11,7 millones de líneas de los 57 millones de accesos NGA instalados). Es necesario realizar un esfuerzo especial en el fomento de adopción de los servicios digitales por parte de empresas y ciudadanos. Hay que recordar que el efecto de la digitalización sobre la competitividad y el crecimiento sólo se producirá cuando las infraestructuras instaladas sean usadas de forma productiva.

---

<sup>11</sup> [http://data.cnmc.es/datagraph/jsp/inf\\_anual.jsp](http://data.cnmc.es/datagraph/jsp/inf_anual.jsp) - Datos relativos al año 2018.

## 4.1. Facilitadores digitales



- **Cloud Computing.** Es la solución remotizada de aplicaciones y datos que se ha podido desarrollar en múltiples modalidades, gracias a la disponibilidad de banda ancha.

El desarrollo de la Sociedad Digital debe pasar por la adopción y el respaldo de servicios digitales clave, como el *Cloud Computing*, que constituye además una palanca clave para el desarrollo de otras tecnologías como el *Big Data* o la inteligencia artificial. El sector público debe involucrarse en la consolidación del modelo *Cloud*, desde la perspectiva de la propia Administración como consumidora, en aras de una mayor eficacia.

Para ello es preciso contar con Infraestructuras adecuadas de primer nivel en España y en el ámbito de la Unión Europea, preparadas para alojar servicios de las dimensiones requeridas y así dar respuesta a las necesidades crecientes de nuestras empresas p.ej. de almacenamiento y capacidad de procesamiento de información, o de disponibilidad y nivel de servicio. Asimismo, es necesario que se facilite el uso de *clouds* en aquellos sectores como el financiero que, estando regulados, requieren autorizaciones administrativas previas (lo que no es necesario en otros países europeos).



- **Internet de las Cosas (IoT).** Estamos en el desarrollo de la tercera ola de Internet, que es la conexión de todas las cosas. La primera fue el acceso a la información y la segunda la conexión de las personas (redes sociales).

Internet de las Cosas es una gran oportunidad en plena evolución. Algunos estiman que podría haber 50.000 millones de dispositivos conectados a las redes en el año 2050<sup>12</sup>, en el ámbito del cuerpo (*Smart Health*), los coches (*Connected Car*), el hogar (*Smart Home*), las ciudades (*Smart City*) y otros ámbitos sectoriales (Internet Industrial).

Es la conexión del mundo digital con el mundo real, en el que un estilo de vida completamente conectada se va imponiendo y en el que se dota a los objetos físicos de personalidad en la red.

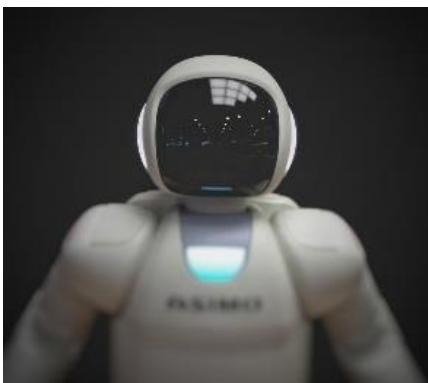
<sup>12</sup> [Number of Internet of Things \(IoT\) connected devices worldwide from 2019 to 2030](#)

Se comienza a vislumbrar la aplicación de los conceptos del IoT a las industrias y sus productos derivados, presentando un nuevo campo de oportunidades de negocios basados en servicios digitales asociados a los productos, que se verá incrementado cuando se haga realidad la tecnología 5G. Los productos se transformarán en servicios (Industria 4.0).



- **Big Data.** Tantos sensores conectados a las redes generan enormes volúmenes de datos (Big Data), que hay que transferir, almacenar y procesar (*Business Intelligence*) para producir información útil para la acción. Por ello, los algoritmos son una pieza muy relevante, donde las matemáticas jugarán un gran papel.

Tanto conocimiento disponible dará lugar a nuevos modelos de negocio, cuyo desarrollo será posible (o no) en función del marco normativo existente y, por tanto, será clave para determinar el éxito o fracaso de las iniciativas españolas. En este contexto, los desarrolladores de aplicaciones son absolutamente imprescindibles para su evolución y progreso. Se espera que, en algunos años, éstos alcancen la cifra de varios millones, lo que representa otra gran oportunidad. Al mismo tiempo, es necesario asegurar que los usuarios, como generadores de datos, pueden hacer uso de ellos y transmitirlos de forma fiable y segura para aprovechar las ventajas que las nuevas aplicaciones puedan generar.



- **Robótica.** Los robots van evolucionando en tamaño, prestaciones y precio. Hoy en día, en algunas aplicaciones, un robot puede amortizarse en 1,5 años. Cada día se utilizan más en múltiples aplicaciones, incluida la automatización de las cadenas de producción, lo que ofrece una oportunidad de reindustrialización.

El impacto de la robótica se traduce en proporcionar sostenibilidad a las plantas de producción, mejorando la productividad y la calidad del producto fabricado, reduciendo los costes. Es por ello que cada vez se habla más de los robots colaborativos (*cobots*).





- **Transporte aéreo autónomo y conectado.** Los drones, muy utilizados en aplicaciones militares, tienden a usarse en aplicaciones civiles, tales como videos de alta calidad, extinción de incendios, servicios forestales, seguridad vial, sanidad, acceso a Internet en zonas dispersas e, incluso, en logística (transporte de paquetes).

Se estima que sólo en Estados Unidos su mercado puede ser de millones de dólares, empleando a 100.000 personas.



- **Impresión 3D.** La impresión 3D podría permitir avanzar, desde el mercado de bienes virtuales para los objetos intangibles, hacia otro en el que el diseño de los objetos físicos se distribuye por la red y se reproduce en una impresora 3D, en cualquier lugar (fabricación aditiva).

Esta distribución de la fabricación puede alterar la ubicación geográfica de ciertas ramas industriales, con consecuencias sobre la reindustrialización y generación de empleo en ciertas zonas, además de modificaciones sustanciales en las cadenas de producción, como la reducción de inventarios.



- **Inteligencia Artificial y computación cognitiva.** Mediante la aplicación de técnicas matemáticas avanzadas, la inteligencia artificial ha demostrado su utilidad para detectar patrones y extraer conclusiones a partir de grandes volúmenes de datos, que permiten por ejemplo ofrecer servicios más personalizados, o nuevas capacidades

para automatizar procesos.

Existen ya, tanto a nivel internacional como en España, numerosos ejemplos de aplicación de este tipo de tecnologías, siendo notables los avances que están propiciando en ámbitos como la medicina, al contribuir a la rápida creación de tratamientos personalizados.

Recientemente, la Comisión Europea ha propuesto que la UE invierta 20.000 millones de euros durante el periodo 2021-2027 en Inteligencia Artificial, incluyendo inversiones públicas y privadas. La inversión en AI anunciada por la Comisión, a través de sus programas Horizonte Europa y Europa Digital es de 7.000 millones de euros. España destinará, a través de la Estrategia Nacional de Inteligencia artificial, 600 millones de euros en el periodo 2021-2023.



- **Servicios de Ubicación.** La localización espacial de las cosas, las personas y los procesos está siendo una revolución en la gestión territorial, en la relación de las personas y las cosas con su entorno y en el control de los procesos de transformación territorial.

Funciones como la geolocalización, el geomarketing, la realidad aumentada, el turismo o la virtualización en 3D serán utilidades imprescindibles. También en este tipo de servicios la adecuada definición del marco normativo será vital para determinar el éxito de las iniciativas innovadoras.



- **Blockchain y DLTs<sup>13</sup>.** La tecnología *Blockchain* cobró popularidad inicialmente como el sistema de contabilidad subyacente a la moneda digital *Bitcoin*. Sin embargo, el potencial de este tipo de tecnología para los organismos públicos y empresas privadas va mucho más allá del *Bitcoin* y de sus raíces financieras.

*Blockchain* es una especie de libro de contabilidad distribuido ("*Distributed Ledger*", en terminología inglesa) en el que las transacciones se registran como "bloques" y cualquier modificación o transacción relacionada también se graba y se enlaza creando una "cadena" conectada.

La arquitectura *Blockchain* y en general las Tecnologías de libro distribuido (DLTs) ofrece a los participantes la posibilidad de compartir dicho "libro", que se actualiza cada vez

<sup>13</sup> Datagram Transport Layer Security (DTLS): protocolo de comunicaciones diseñado para proteger la privacidad en las comunicaciones y prevenir su interceptación y manipulación.

que se produce una transacción a través de la red de intervinientes. Permite a personas desconocidas entre sí y que, por tanto, no tienen una relación de confianza, realizar transacciones entre ellas sin la necesidad de un intermediario o tercera parte que actúe como garante atestiguando la realización de la transacción. Las técnicas de privacidad que se emplean (mediante criptografía) garantizan que los participantes sólo vean las partes del libro mayor que sean relevantes para ellos y que las transacciones sean seguras, autenticadas y verificables. La tecnología *Blockchain* permite que el contrato de transferencia de activos se incruste en la base de datos de las transacciones para su ejecución junto a la transacción. Los participantes en la red están de acuerdo en los métodos utilizados para la verificación de transacciones, un proceso conocido como "consenso". Asimismo, la supervisión gubernamental, el cumplimiento y la auditoría pueden ser parte de la misma red.

*Blockchain* ahorra tiempo, reduce los costes y disminuye los riesgos, pudiendo utilizarse en muy diversas aplicaciones como registro de transacciones inalterables, seguimiento de la procedencia de mercancías, el desarrollo de nuevas soluciones de identidad digital o modernización de las AA.PP.



- **Dispositivos.** En este panorama de facilitadores digitales, los dispositivos (PCs, Tabletas, Móviles, RV/RA, Altavoces Inteligentes, etc.) desempeñan un papel fundamental, siendo su penetración muy amplia y con perspectivas de seguir creciendo.

En el ámbito de la estandarización, el comité técnico de normalización CTN 71 tiene como misión fomentar una actividad de normalización de alto impacto en materia de Tecnologías Habilitadoras Digitales (THD) para contribuir al desarrollo y liderazgo de la industria tecnológica digital nacional y a la aceleración y sostenibilidad de los procesos de transformación digital de todos los sectores productivos y de la sociedad.

Este comité contempla la normalización de las tecnologías de la información con especial atención en aquellas que tengan una gran capacidad de disrupción y carácter habilitador para la transformación digital.

## 4.2. Inhibidores digitales

Los principales inhibidores para la evolución en el proceso de digitalización son de naturaleza diferente, pudiéndose destacar los siguientes:

- **Resistencia al cambio.** Forma parte de la naturaleza humana y se traslada a cualquier tipo de organización, siendo necesario gestionarla activamente.
- **Escasez de Cultura Digital.** La cultura digital es muy diferente a la tradicional en exigencias de flexibilidad, adaptabilidad y agilidad, lo que implica un cambio cultural difícil que hay que abordar.
- **Inseguridad Digital** (Miedo a amenazas/ incidentes digitales). El desarrollo de la Seguridad Digital/ Ciberseguridad es vital para facilitar la ruptura de la barrera del miedo y garantizar la fiabilidad de transacciones y datos.
- **Falta de adecuación de capacidades.** Los cambios tecnológicos y la economía digital exigen nuevos perfiles laborales que sistema educativo no está proporcionando por la falta de formación específica, generando gran demanda y dificultando la fidelización del talento.
- **Soluciones históricas** (“legacy”). Algunas organizaciones todavía basan parte de sus procesos y sistemas en soluciones históricas que se han ido actualizando a lo largo de los años y que deben compatibilizarse y complementarse con soluciones nacidas en el nuevo entorno digital para que no supongan un freno a la innovación.
- **Falta de Agilidad.** En el entorno digital se espera que todo se pueda hacer en cualquier momento y en cualquier lugar con respuesta inmediata, lo que somete a mucha presión a las Administraciones y a las empresas para poder disponer de la agilidad que requiere esta capacidad de reacción.
- **Canibalización.** Afrontar nuevas oportunidades de negocio puede presentar un reto de autocanibalización que siempre es difícil de decidir y que, eventualmente, puede llegar a retrasar los cambios necesarios en el debido tiempo para evitar que otros sean los que nos canibalicen.
- **Regulación.** La evolución de la regulación suele ir detrás de la innovación y de los acontecimientos en el mercado, por lo que puede resultar poco adecuada para estimular los cambios necesarios, o, en el peor de los casos, desincentivar o frenar la evolución digital por la incertidumbre generada, siendo absolutamente imprescindible su rápida revisión y adecuación para atajar las actuales y evitar posibles asimetrías regulatorias que se conviertan en un impedimento. En este sentido, los reguladores están empezando a entender el impacto de la tecnología y la necesidad de la digitalización, así como la importancia de poner el foco en el level playing field, en el sentido de que, a mismos servicios, corresponden unas mismas reglas y otorgan la misma protección a los consumidores. Por ello, se debe impulsar, no tanto una mayor regulación, sino una regulación más eficiente (Smart/better regulation) que permita su estabilidad en el largo plazo, pero

también su revisión, para evitar que quede obsoleta ante los avances tecnológicos. Por ello, la regulación debe ser tecnológicamente neutra.

- **Acceso a los canales de llegada a los clientes.** El acceso a algunos canales esenciales para llegar al cliente digital (como son tiendas de aplicaciones, buscadores, ránquines, etc.) resulta a veces difícil y depende de la voluntad de unos pocos jugadores, que determinan las condiciones y podrían restringir así la innovación. Es el caso de los desarrolladores, por ejemplo, que dependen de esos canales para la distribución de sus aplicaciones, por lo que suelen tener condiciones de acceso restrictivas.

## 4.3. Diferenciadores digitales

El resultado de la gestión que cada entidad y cada organización haga de los habilitadores y de los inhibidores digitales condicionará su diferenciación digital, que será determinante de su competitividad.

La gestión de una empresa digital se caracteriza por:

- **Procesos.** En la empresa digital, el negocio es digital extremo a extremo. El pensamiento digital se aplica a todas las actividades: la manera de obtener, satisfacer y conservar a los clientes, la ejecución de los procesos internos, y la optimización de las operaciones. La empresa digital está preparada para dar respuestas inmediatas. En este ámbito juega un papel importante el diseño digital de productos y la disponibilidad de gemelos digitales de productos y factorías en todo el ciclo de vida del producto, por cuanto constituye un gran diferenciador.
- **Puntos de contacto.** En la empresa digital existe una integración digital entre el cliente y todos los productos y servicios, todos los puntos de contacto son digitales. Lo mismo ocurre en los puntos de contacto con empleados y proveedores.
- **Eficiencia.** Las estructuras digitales se caracterizan por la agilidad cros-funcional, buscando flexibilidad interfuncional.
- **Tecnología.** En la empresa digital se desarrolla la innovación tecnológica buscando nuevas oportunidades de negocio.
- **Innovación.** En el nuevo entorno digital ya ninguna empresa es dueña de todo el ciclo de innovación. Éste es más dinámico al hacer partícipe a un mayor número de actores, incluyendo los consumidores, que tienen un papel cada vez más importante, pudiendo hablar hoy en día del “empoderamiento de los consumidores” gracias a la digitalización. La innovación ya no viene sólo de las grandes empresas. Las Pymes y los emprendedores se han convertido en importantes protagonistas. Actualmente, una persona con una buena idea tiene muchas más facilidades para acceder a los medios necesarios para desarrollarla. Es crítico crear ecosistemas que se adapten a esta nueva realidad, que fomenten la colaboración con terceros y que eviten la creación de “islas de innovación” en torno a sistemas cerrados, lo cual exige una apuesta firme por nuevas formas de hacer, por la innovación abierta y la estandarización bajo consenso. La estandarización transfiere nuevos conocimientos a la industria, los servicios y los agentes sociales, apoyando la creación de ecosistemas abiertos y facilitando su explotación práctica. A la vez, es importante una distribución razonable de los beneficios de la innovación, de forma que las personas innovadoras obtengan una parte relevante de dichos beneficios.

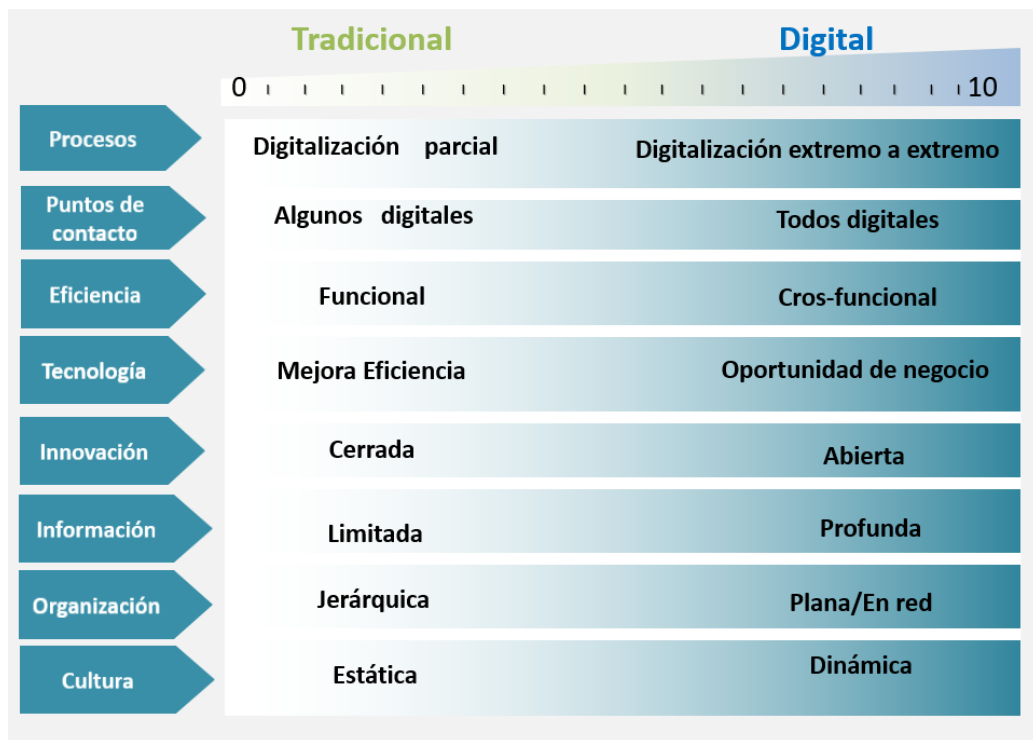
La innovación debe ser sistemática con nuevos planteamientos, como pueden ser el estímulo al desarrollo de intra-emprendedores en la propia organización y

4.3. Diferenciadores digitales

la búsqueda de la conexión con startups. Las alianzas entre grandes empresas y startups deben reforzarse.

- **Información.** Las compañías digitales utilizan intensamente la información para conocer a sus clientes y usuarios y así poder atenderles mejor y ofrecerles servicios más acertados y personalizados.
- **Organización.** En la empresa digital se fomentan organizaciones más planas, en red, e, incluso, algunas van más lejos, funcionando con modelos organizativos sin jefes. La empresa digital se organiza persiguiendo la innovación y la agilidad por encima de todo.
- **Cultura.** En una empresa digital la cultura es más dinámica y se readapta con más agilidad y rapidez.

**Tabla 3**  
*Nivel de digitalización de las empresas*



Fuente: Elaboración propia

# 5. Pilares básicos digitales





Para que España pueda abordar con éxito su necesaria digitalización es absolutamente imprescindible apoyarse en tres pilares básicos: educación, innovación y emprendimiento.

## 5.1. Educación y formación digital



## INTRODUCCIÓN

- España se encuentra entre los países europeos que presentan un mayor porcentaje de jóvenes con estudios superiores (47,4%)
- El % de población con estudios bajos es del 38,7% (21,4% en la OCDE) y el % con estudios medios alcanza el 22,7% (41,0% en la OCDE).
- El % de jóvenes (15-29 años) que han abandonado el sistema educativo, no participa en ningún tipo de formación y carece de empleo; se sitúa en España, en 2020, en el 17,3 %.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Priorizar la transformación del sistema educativo para adecuarlo a la nueva Sociedad Digital.
- Foco en el aprendizaje, en el uso de las oportunidades que abren las nuevas tecnologías y en el impulso de las vocaciones STEM.
- Evitar la divergencia entre la oferta y la demanda en el mercado laboral.

## PROPUESTAS

1. Realizar un seguimiento, estudio y análisis permanente de la demanda de las cualificaciones profesionales y su evolución.
2. Flexibilizar y agilizar el procedimiento de diseño y elaboración del Catálogo de las cualificaciones profesionales del Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL).
3. Reformular, con carácter urgente la formación profesional (FP) y la formación universitaria.
4. Fomentar el equipamiento, la formación de docentes, el uso entorno virtuales, las vocaciones STEM, la programación, etc. En educación primaria.
5. Incrementar la formación continua.
6. Igualar el tipo de IVA (reduciéndolo al 4%) para los contenidos educativos y culturales.
7. Establecer un observatorio específico del empleo digital. Habilitar convocatorias de formación e inserción laboral de demandantes de empleo.
8. Desarrollar una Estrategia Nacional de Innovación Educativa.
9. Trabajar conjuntamente para superar la preocupación sobre la creación / destrucción de empleo y la demanda de nuevas habilidades digitales.
10. Avanzar en la modalidad de educación en remoto, para asegurar que funciona y esté lista para una eventual generalización.
11. Trabajar para que todos los estudiantes puedan estar conectados y equipados, y formarles en habilidades y capacidades para la teleeducación, con especial atención a aquellos colectivos más vulnerables.

**PROPUESTAS**

12. Asegurar que todos los profesores y orientadores estén formados para la teleeducación
13. Disponer en todos los centros educativos (y dotar al profesorado) de las herramientas mínimas necesarias para ofrecer teleeducación de calidad.
14. Fomentar la economía de escala y la estandarización de formatos y plataformas
15. Analizar de qué modo podrían realizarse pruebas de evaluación en remoto, con el fin de que se produzcan las mínimas interrupciones en el calendario académico.
16. Garantizar una adecuada formación y concienciación en materia de seguridad y privacidad, tanto por parte de los estudiantes como de los profesores y orientadores.

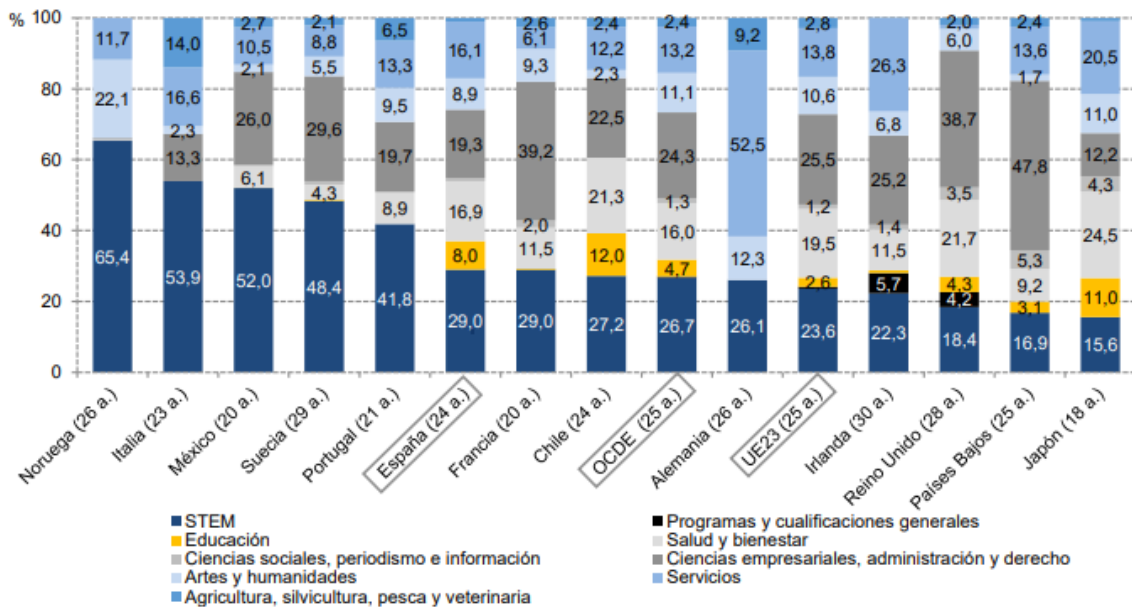


Introducción



Actualmente, una de las principales fortalezas de la economía española es el nivel de estudios superiores de la población joven. En las últimas décadas, ha aumentado sensiblemente el porcentaje de jóvenes con estudios universitarios y España se encuentra entre los países europeos que presentan un mayor porcentaje de jóvenes con estudios superiores (47,4%)<sup>14</sup>, por encima del objetivo establecido por la Estrategia Europea 2020<sup>15</sup>. No obstante, estos datos contrastan con el amplio porcentaje de personas que poseen un bajo nivel formativo, así como con el porcentaje de abandono escolar temprano.

**Tabla 4**  
**Distribución por campo de estudios de los nuevos estudiantes en educación terciaria de ciclo corto (2018)**



Fuente: [Panorama de la educación. Indicadores de la OCDE 2020. Informe español](#)

<sup>14</sup> (25 – 34 años) [Indicadores de educación de la Estrategia Europa 2020 y ET2020 \(NUEVO: AVANCE 2020\)](#)

<sup>15</sup> [EUROPE 2020 TARGETS - mínimo del 40% de las personas entre 30 y 34 años con estudios superiores finalizados](#)

Según los datos disponibles, a finales de los setenta, en torno al 80% de la población tenía estudios primarios; el 15% estudios medios y tan sólo un 2% estudios superiores. Actualmente, la población con estudios bajos es del 38,7% (21,4% en la OCDE) y el porcentaje con estudios medios alcanza el 22,7% (41,0% en la OCDE)<sup>16</sup>.

Resulta especialmente preocupante el porcentaje de jóvenes (15-29 años) que han abandonado el sistema educativo, no participa en ningún tipo de formación y carece de empleo; que en España asciende, en 2020, al 17,3 %<sup>17</sup>. Esto supone contar con un porcentaje muy elevado de población con niveles bajos de educación que no recibe ningún tipo de formación y no cuenta con experiencia laboral.

En España, el porcentaje de alumnos (19 a 24 años) de segunda etapa de Educación Secundaria matriculado en Formación Profesional es del 12,9% (46,1% en Orientación General), muy por debajo de las medias de la OCDE (21,8%) y de la UE-23 (26,8%). También muy alejado de países como Finlandia (29,0%), Países Bajos (28,8%) e Italia (40,6%)<sup>18</sup>. Hay que señalar que la Formación Profesional tiene muy poco impacto en la empresa a través de la modalidad dual sólo representa un 3% en nuestro país mientras que la media de la OCDE se sitúa en el 34,4%.

La disponibilidad de una oferta de recursos humanos preparados constituye uno de los factores fundamentales para el crecimiento potencial de cualquier economía y para el incremento de la capacidad competitiva de las empresas, disminuye el riesgo de desempleo entre los jóvenes y supone una ventaja para acceder a la formación a lo largo de su vida laboral<sup>19</sup>.



se queden sin cubrir.

La competencia por el talento digital será creciente. Y más aún en un contexto en el que el mercado laboral está cambiando y cambiará más radicalmente a medida que se vayan implantando nuevas tecnologías, lo que contribuye a incrementar el desfase entre oferta y demanda, provocando que una gran cantidad de puestos de trabajo

<sup>16</sup> [OECD Data: Adult education level. 2019 – 25-64 años: https://data.oecd.org/eduatt/adult-education-level.htm](https://data.oecd.org/eduatt/adult-education-level.htm)

<sup>17</sup> [MECD- Año 2019 -Nivel de Formación, Formación Permanente y Abandono: Explotación de las variables educativas de la Encuesta de Población Activa. Población joven que ni estudia ni trabaja en la U.E. por sexo, país, grupo de edad y periodo.](#)

<sup>18</sup> [Panorama de la educación. Indicadores de la OCDE 2020. Informe español](#)

<sup>19</sup> Fuente: "Las reformas necesarias para salir de la crisis"- CEOE

Así, la Comisión Europea estima en cientos de miles las vacantes de perfiles de profesionales TIC sin cubrir en Europa. En nuestro país hay una oferta de 10.000 puestos vacantes<sup>20</sup> en posiciones relacionados con la Economía y la Industria Digital sin cubrir y este número se incrementará en función del ritmo de adopción de las nuevas tecnologías, por eso es necesario un modelo de formación que provea los conocimientos y capacidades suficientes para entrar en el nuevo mercado laboral. Es importante tener en cuenta que estamos hablando de un modelo económico hacia el que vamos que tiene como principales características la transversalidad y globalidad, por lo tanto, no estamos ante una transformación de uno o varios sectores, sino que estamos ante un movimiento total de los sectores económicos.

No se puede seguir formando para un mundo que ya no existe. El mundo es digital y la educación debe adecuarse a dicha realidad. Para ello, es imprescindible que el profesorado se forme en:



- El uso de las nuevas tecnologías aplicadas al aula y a la educación, conociendo en profundidad herramientas que permitan gestionar los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Las nuevas competencias y disciplinas tecnológicas (programación, robótica, etc.), despertando las vocaciones STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) llevando a la realidad del aula el axioma: “aprender haciendo”.
- El modo de facilitar el aprendizaje y en nuevas prácticas docentes innovadoras.
- La programación debe formar parte del currículo educativo, comenzando con los profesores con el objetivo de descubrir el potencial que tiene en el desarrollo analítico de las personas.

Asimismo, y en relación con el mercado laboral, es necesario tener presente que existen varios tipos de formación digital y que es crucial potenciar todos ellos:

---

<sup>20</sup> DigitalEs. Encuesta empresas sector tecnológico

- Formación antes del mercado laboral, desde las primeras etapas del sistema educativo, pasando por la formación profesional y la educación superior, para la preparación de profesionales aptos para la demanda real del mercado. En esta etapa hay que incorporar más prácticas, desarrollar el concepto *learning by doing* en todas las asignaturas y potenciar el uso de las tecnologías para provocar la creatividad y la innovación, fomentando las prácticas en empresas tecnológicas.
- Formación en el mercado laboral, para mantener el talento y las habilidades digitales de la fuerza productiva. La formación profesional en el empleo es clave para la adaptación de las empresas al nuevo entorno digital, pero para ello se necesita evolucionar el marco regulatorio existente, este marco no pone el foco en los resultados sino en el proceso, con lo cual no conseguimos el ritmo adecuado de adaptación por parte de los trabajadores con los nuevos cambios.
- Formación para la reincorporación al mercado laboral en caso de pérdida del empleo. Falta un modelo de becas y ayudas, además de un sistema de orientación continua fomentando las prácticas en empresas tecnológicas para incorporarse de manera sistemática en el mercado laboral
- Formación cuando finaliza la relación laboral. Hay que establecer el modelo *life-long-learning*, mediante una implicación de todas las instituciones facilitando el acceso a los contenidos necesarios para generar empleabilidad continua a las personas.

Por su naturaleza, la educación superior debe ser disruptiva y liderar el cambio, ofreciendo los conocimientos y las competencias que la nueva economía digital precisa, por la propia importancia que este tipo de educación reviste para la construcción del futuro.



En este sentido, se debe prestar especial atención a la **formación continua y permanente que permita a personas empleadas estar actualizados** en las nuevas tecnologías y habilidades, con el fin de que con su desempeño cubran las nuevas demandas de profesionales. Por ello, la formación no solo debe ocurrir en el ámbito de los conocimientos, sino que se hace más necesaria que nunca la creación de itinerarios formativos que tiendan al desarrollo de habilidades como la creatividad, la inteligencia emocional o el pensamiento crítico.

El empleado del futuro debe reunir aquellas competencias que le permitan una mayor adaptación al cambio, teniendo su propio entorno personal de aprendizaje, que estará relacionado con muchas plataformas de contenidos y con otros usuarios, por lo que es necesario que los empleados sepan construirse estos entornos y como relacionarse y relacionarlos con el mundo que les rodea.

Éste constituye un aspecto fundamental que puede tener un notable impacto sobre los inhibidores digitales citados como, por ejemplo, el de la resistencia al cambio. La formación de los trabajadores en activo resulta fundamental para mitigar el efecto de estos inhibidores. Si los trabajadores son formados en las nuevas tecnologías que les afectan en su trabajo, se propicia una mayor adaptación al cambio cultural.

Finalmente, habría que subrayar también que el sector tecnológico tiene la peculiaridad de que parte de su actividad se puede llegar a externalizar a otros países de forma relativamente sencilla, lo que podría ocurrir (de hecho, ya está ocurriendo) si no existen profesionales capacitados en España.

## Estrategia y objetivos

*Se debe priorizar la transformación del sistema educativo para adecuarlo a la nueva Sociedad Digital, poniendo el foco en el aprendizaje, en el uso de las oportunidades que abren las nuevas tecnologías y en el impulso de las vocaciones STEM, con el fin de evitar la divergencia que se está produciendo entre la oferta y la demanda en el mercado laboral.*

## Propuestas

En consecuencia, es absolutamente necesaria una implicación de todos los agentes sociales, políticos y económicos y la participación de los interlocutores sociales para lograr un sistema educativo conectado con el desarrollo de la sociedad y los nuevos modelos de transferencia del conocimiento en un aprendizaje permanente. Para lo cual se propone:

1. Realizar un seguimiento, estudio y análisis permanente de la demanda de las cualificaciones profesionales y de su evolución en los diferentes sectores productivos. Es necesario poner en marcha un nuevo modelo de recogida de necesidades formativas que actualice de forma continua las especialidades formativas.



2. Flexibilizar y agilizar el procedimiento de diseño y elaboración del Catálogo de las cualificaciones profesionales del Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL), al objeto de dar una adecuada respuesta a las demandas del tejido productivo.
3. Reformular, con carácter urgente la formación profesional (FP) y la formación universitaria, de modo que se resuelva la actual brecha entre la demanda de las empresas y la oferta de profesionales procedente del sistema educativo español. Es necesario flexibilizar y conectar el sistema para dar una respuesta formativa de forma ágil a las necesidades que identifiquen los sectores productivos en el ámbito tecnológico y apostar por la formación dual en la formación profesional y universitaria, tomando como referencia modelos exitosos en Europa como el de Alemania. Para ello se proponen las siguientes acciones:
  - a) Titulaciones Universitarias:
    - Elaborar un catálogo de titulaciones universitarias acorde a las necesidades de la Sociedad Digital.
    - Desarrollar e implementar el concepto del Libro Blanco de titulaciones universitarias de la Sociedad Digital, extendiendo el concepto a las carreras técnicas.
    - Definir las competencias transversales (genéricas) en relación con los grupos de perfiles profesionales, tanto para titulaciones de grado como de máster, que atañen al sector de la Economía Digital.
    - Establecer grupos de trabajo con los responsables universitarios para acordar los objetivos y contenidos formativos, tanto de conocimientos como de competencias, con entidades especializadas en la incorporación de la innovación a la educación, así como con responsables de escuelas de negocios.
    - Desarrollar y actualizar mapas de empleabilidad de las titulaciones universitarias, desagregando por sexo y promoviendo el acceso de mujeres a aquellas cualificaciones profesionales con alta empleabilidad. En este sentido, resulta preocupante la escasa matriculación femenina en las carreras relacionadas con este ámbito, que ha vuelto a sufrir una caída, así como el abandono una vez iniciados los estudios, por lo que se deben estudiar las razones de la esta baja matriculación y de los índices de abandono de las mujeres en las carreras científico-técnicas.

## 5.1. Educación y formación digital

- Promover los MOOCs<sup>21</sup> para la educación superior en los nuevos conocimientos, estableciendo sinergias entre la educación formal (universidades) y las empresas e instituciones que demandan dichos conocimientos, de tal manera que integren los dos polos (oferta y demanda), y así se creen nuevos espacios para poder confluír.
  - Crear un modelo comunicativo de referentes digitales para impulsar la transformación digital; estos referentes pueden ser personas o prácticas diferenciadas y de reconocido prestigio nacional y/o internacional.
  - Introducir de manera transversal las metodologías *AGILE* y *Design Thinking* para todos los alumnos
- b) FP/ Otras Titulaciones:
- Revisar las condiciones y agilizar la puesta en marcha de másteres de especialización/ titulaciones de FP de grado medio y superior/ certificados de profesionalidad en áreas de conocimiento emergentes como *Big Data*, lenguajes de programación, marketing on-line, seguridad digital, etc.; que puedan proporcionar personal formado de primer nivel.
  - Aumentar el número de horas de prácticas en los ciclos de FP teniendo en cuenta su naturaleza.
  - Potenciar el uso de la modalidad “*e-learning*” en los estudios teóricos para potenciar el uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la formación.
  - Avanzar en una nueva reglamentación para la Formación Dual.
  - Crear un Centro de Referencia Tecnológica para el Sector de la Economía y la Industria Digital.
  - Crear un plan de formación continua para los profesores de FP con foco en la transformación digital y en las tecnologías emergentes, combinándolo con prácticas en empresas tecnológicas.
  - Introducir de manera transversal las metodologías *AGILE* y *Design Thinking* para todos los alumnos de FP.

---

<sup>21</sup> Massive Open Online Course

## c) Universidad-empresa:

- Acercar universidad y empresa para que el currículum formativo y la formación del profesorado evolucionen a la misma velocidad a la que evoluciona la tecnología. Con ello, se evitaría que la brecha existente actualmente siga ampliándose, dado el rápido ritmo de evolución tecnológica.
- Aumentar los convenios de colaboración con las empresas. Subrayar la importancia de la formación dual, tanto universitaria como de formación profesional, con un refuerzo de las prácticas laborales.
- Habilitar medidas fiscales y/o económicas que incentiven la colaboración universidad-empresa y la formación dual.
- Crear un foro intersectorial para promover las capacidades y conocimientos transversales de la economía y la industria digital.

## 4. Educación primaria:

- Promover el equipamiento y uso de las tecnologías en el modelo educativo digital desde sus primeros niveles educativos.
- Formar y/o actualizar a los docentes del sistema educativo en el conocimiento y dominio de nuevas tecnologías y aplicaciones para su uso en el aula, así como su enseñanza por proyectos, incluyendo el emprendimiento digital. De igual modo, se propondrá un programa intensivo de formación en las asignaturas STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), que complemente su papel como guía y agente esencial en la educación.
- Estimular proyectos educativos digitales para mejorar la calidad y la eficiencia en la enseñanza (e-learning, laboratorios remotos, digitalización de prácticas).
- Utilización de entornos virtuales de aprendizaje para la aplicación de planes educativos específicos y para la extensión del concepto de aula en el tiempo y en el espacio.
- Utilización de plataformas digitales y de recursos didácticos de calidad compartidos por toda la comunidad educativa, dando cabida a nuevos modelos de enseñanza y contenido digital.
- Potenciar, desde Primaria y con foco particular en las niñas, la formación tecnológica, incorporando las asignaturas oportunas (programación, robótica, etc.) y potenciando las vocaciones STEM, introduciendo el aprendizaje por proyectos, ya que permite incorporar los conocimientos curriculares de dichas asignaturas, y trabajar competencias, actitudes y comportamientos con la tecnología como nexo de unión.

- Promover el Cloud como herramienta educativa para que los futuros trabajadores lo hagan de forma colaborativa. Enseñar a trabajar en equipos virtuales.
- Introducir la programación como asignatura obligatoria.
- Promover el trabajo en equipo mediante la enseñanza de metodologías de innovación.

#### 5. Formación permanente:

Dado que un 39,6% de la población activa española cuenta con una formación inferior a la segunda etapa de la educación secundaria, frente a un 24,9% de la media de la UE 28<sup>22</sup>, es muy importante incrementar la formación continua mediante las siguientes medidas:

- Potenciar todo tipo de políticas activas, incluyendo la formación online.
  - Revisar el marco regulatorio actual para facilitar la inversión en plataformas y contenidos, mejorando el aprovechamiento de las ventajas de las bonificaciones por formación.
  - Establecer un modelo para subvencionar proyectos de formación destinados a la digitalización y el empleo.
  - Establecer un sistema de itinerarios que permita a los trabajadores reforzar sus carreras profesionales o poder saltar a otras carreras con más posibilidades de empleabilidad.
  - Realizar un seguimiento en aquellos sectores en los que la digitalización sea un instrumento esencial para la mejora de la productividad y, de esta forma, promover la formación continua en las empresas para el mantenimiento y la creación de los puestos relevantes en este campo.
6. Igualar el tipo de IVA (reduciéndolo al 4%) para los contenidos educativos y culturales independientemente de su formato.
  7. Establecer por parte del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social un observatorio específico del empleo digital, por su peculiaridad y por su importancia, transversal a todos los sectores productivos.

---

<sup>22</sup> Eurostat: Active population by sex, age and educational attainment level - Less than primary, primary and lower secondary education. 2019

Igualmente, desde este Ministerio deberían habilitarse convocatorias de formación e inserción laboral de demandantes de empleo para dotar con suficientes profesionales digitales las necesidades de los diversos sectores productivos. Se recomienda publicar estas convocatorias de formación e inserción laboral de demandantes de empleo para profesionales digitales de forma plurianual.

Establecer un plan de choque con las CC.AA. para paliar el efecto de la España vacía, potenciando las facilidades de la digitalización para formar y emprender desde cualquier lugar que tenga conectividad.

8. Desarrollar una Estrategia Nacional de Innovación Educativa que permita la puesta en marcha y evaluación de programas piloto, el intercambio, difusión y posibilidad de replicar buenas prácticas a escala sistémica, así como la creación de un marco de reconocimiento e incentivo de los centros y profesores que apuesten y arriesguen por modelos educativos innovadores. En este punto, resulta importante destacar que estas medidas deben ir acompañadas de la necesaria inversión en recursos tecnológicos para los centros educativos.
9. Trabajar desde el sector privado y las Administraciones Públicas, conjuntamente con los interlocutores sociales y otros agentes sociales y académicos, para superar las preocupaciones que han surgido en los últimos años relativas a la creación / destrucción de empleo, y la necesidad de mano de obra con nuevas habilidades adaptadas a la digitalización. Este diálogo debería incluir los beneficios sociales derivados de la transformación digital como la contribución a la sostenibilidad, especialmente en relación al cambio climático; la eficiencia en el uso de los recursos (gestión eficiente de las materias primas), la mejora de los puestos de trabajo (teniendo en cuenta el envejecimiento de la población), etc.
10. Avanzar en la implantación de la modalidad de educación en remoto, para asegurar que funciona y esté lista para una eventual generalización.
11. Trabajar para que todos los estudiantes puedan estar conectados y equipados, y formarles en habilidades y capacidades para la teleeducación, con especial atención a aquellos colectivos más vulnerables. En este sentido, disponer la existencia de mecanismos de financiación pública para incentivar la conexión a la red y la compra de equipos en función de la renta familiar.
12. Asegurar que todos los profesores y orientadores estén formados para la teleeducación. Para ello será necesario atender a las carencias de los docentes para hacer frente a estas necesidades formativas y a las tecnologías para el desarrollo de la propia formación. Asimismo, se debe proceder a la adaptación de los contenidos a esta nueva realidad, al igual que las metodologías didácticas, ya que los procesos de aprendizaje en la teleeducación son bastante distintos que en la educación presencial.

13. Disponer en todos los centros educativos (y dotar al profesorado) de las herramientas mínimas necesarias para ofrecer teleeducación de calidad.
14. Fomentar la economía de escala y la estandarización de formatos y plataformas
15. Analizar de qué modo podrían realizarse pruebas de evaluación en remoto, con el fin de que se produzcan las mínimas interrupciones en el calendario académico.
16. Garantizar una adecuada formación y concienciación en materia de seguridad y privacidad, tanto por parte de los estudiantes como de los profesores y orientadores.

## 5.2. Innovación digital



## INTRODUCCIÓN

- Para que un país sea innovador es fundamental contar con un tejido empresarial de tamaño suficiente que le permita ser competitivo en un entorno global.
- La digitalización acelera la globalización y quien no tenga una posición de liderazgo no será competitivo.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Fomentar la innovación debe ser una prioridad.
- Alcanzar el 3% de gasto en I+D como porcentaje del PIB en el año 2025.

## PROPUESTAS

1. Incrementar la inversión en I+D+i.
2. Coordinar con el conjunto de agentes públicos las líneas estratégicas a apoyar (fomento de la I+D+i en tecnologías digitales).
3. Dar continuidad y estabilidad para las iniciativas y proyectos llevados a cabo y/o liderados principalmente por empresas.
4. Fortalecer los programas de colaboración público-privada en materia de I+D+i
5. Poner en marcha acciones dirigidas a las actuaciones de demostración.
6. Incrementar la utilización por parte de las empresas de las infraestructuras existentes de I+D+i.
7. Unificar la gestión de todos los esfuerzos de I+D+i en una única agencia estatal: CDTI.
8. Mantener/mejorar el actual sistema de incentivos fiscales para actividades de I+D+i.
9. Hacer que las fórmulas de financiación se acerquen a las que utiliza el Programa Marco de la UE
10. Fomentar de la inversión de capital riesgo en I+D+i.
11. Generar "hubs" tecnológicos de excelencia altamente competitivos.
12. Incrementar la participación de los investigadores en proyectos empresariales.
13. Desarrollar un programa de compra orientado a las Pymes.
14. Promover con incentivos los programas de compra innovadora en la gran empresa.
15. Facilitar la colaboración entre empresas y organismos de investigación.
16. Potenciar la internacionalización de la I+D+i de las empresas españolas.
17. Crear un nuevo modelo de carrera profesional del profesor universitario.
18. Modificar el modelo de Ayudas y Becas para promover la investigación.
19. Facilitar el desarrollo de plataformas que promueven la innovación de los distintos sectores (p.e. Sandbox regulatorios, datalakes).
20. Diseñar programas complementarios específicos para pymes y micropymes.



21. Incrementar las bonificaciones en las cotizaciones a la Seguridad Social del personal de I+D+I para poder aumentar el personal investigador en las empresas.
22. Promover deducciones fiscales por I+D+I:
23. Priorizar, dentro de los programas marco, los dedicados a Investigación Aplicada e Innovación y en los que participan las empresas, con el objetivo de promover que la innovación llegue lo antes posible a la sociedad
24. Facilitar las ayudas directas a la I+D+I a través de una revisión abierta y razonada de la Ley General de Subvenciones 38/2003.
25. Desarrollar campañas de divulgación en en materias estratégicas como ciberseguridad, emprendimiento, inteligencia artificial e infraestructura.



## Introducción

Para que un país sea innovador es fundamental contar con un tejido empresarial de tamaño suficiente que le permita ser competitivo en un entorno global.

Esta situación motiva que el proceso de digitalización y la apuesta por la I+D+i sean aspectos determinantes para la mejora de la competitividad de la economía española.

La digitalización acelera la globalización y quien no tenga una posición de liderazgo no será competitivo. Por ello, se debe trabajar en la generación de sinergias que conduzcan a la generación de tecnología capaz de competir a nivel global.

## Estrategia y objetivos

*Fomentar la innovación debe ser una de las principales prioridades para todos, especialmente centrada en la promoción de soluciones de mercado en el ámbito empresarial.*

*Se debe tratar de aspirar a alcanzar el 3% de gasto en I+D como porcentaje del PIB en el año 2025, potenciando nuestro liderazgo en tecnologías digitales.*

## Propuestas

Para lograr dicho objetivo se proponen las siguientes acciones:

1. Incrementar la inversión en I+D+i, especialmente la correspondiente al sector privado. Para ello, es imprescindible que las restricciones presupuestarias no afecten a la I+D+i, ni al desarrollo de la Sociedad Digital. La aplicación de los resultados de proyectos de investigación, desarrollo e innovación en la industria es crucial.
2. Coordinar con el conjunto de agentes públicos implicados en el fomento de la I+D+i en tecnologías digitales las líneas estratégicas a apoyar, de acuerdo con los planteamientos de la UE y las ventajas diferenciales de la industria digital española.

3. Dar continuidad y estabilidad al conjunto de actuaciones, iniciativas y proyectos llevados a cabo y/o liderados principalmente por empresas, con especial atención a las Pymes.
4. Fortalecer los programas de colaboración público-privada en materia de I+D+i, incluyendo los proyectos con mayor orientación al mercado que mejoren la sostenibilidad energética y medioambiental.
5. Poner en marcha acciones dirigidas a las actuaciones de demostración (adoptando el tratamiento a los proyectos piloto que se da en Europa, con financiación a fondo perdido), de valorización de tecnología y apoyo en la puesta en mercado y actuaciones que faciliten la creación –pero sobre todo supervivencia- de los emprendedores.
6. Incrementar la utilización por parte de las empresas de las infraestructuras existentes de I+D+i, centros empresariales, centros de demostración avanzada e Infraestructuras Científicas y Técnicas Singulares (ICTS).
7. Unificar la gestión de todos los esfuerzos de I+D+i en una única agencia estatal, CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial), mandatada por los ministerios con competencias sectoriales. A pesar de ello, la política de I+D+i seguiría siendo competencia de los diferentes ministerios mientras que la gestión debería quedar “encomendada” a CDTI (ventanilla única de solicitud, evaluación, resolución, justificación).
8. Alcanzar los objetivos señalados en la Estrategia Española de Ciencia, Tecnología y de Innovación, manteniendo e, incluso, mejorando el actual sistema de incentivos fiscales para las actividades de I+D. Por ejemplo: Incrementar los porcentajes de deducción vinculados a la realización de actividades de I+D e innovación Tecnológica, así como ampliación de las actividades/inversiones que son susceptibles de acogerse a dicho beneficio fiscal. Fomentar fiscalmente la innovación a través de la adopción de tecnologías digitales.

9. Hacer que las fórmulas de financiación se acerquen a las que utiliza el Programa Marco de la UE, esto es, (1) subvención frente a crédito, (2) sin avales (fondo de garantía), (3) responsabilidad individual en lugar de solidaria cuando la I+D+i se desarrolla en consorcio, (4) financiación de la idea al mercado, énfasis en la innovación con porcentajes de ayuda muy significativos (70%) y (5) instrumentos específicos para Pymes y Emprendedores con importes mínimos de inversión adecuados y procedimientos de solicitud sencillos (en fases).
10. Desarrollar un Plan de estímulo para el fomento de la inversión de capital riesgo en I+D+i aplicada a las tecnologías digitales.
11. Generar “hubs” tecnológicos de excelencia altamente competitivos que faciliten la inclusión de la digitalización en todos los sectores y empresas, independientemente de su tamaño.
12. Además de adecuar los planes de estudios y de investigación que se realiza en el ámbito académico a las necesidades del tejido empresarial, es necesario incrementar la participación de los investigadores en proyectos empresariales mediante la eliminación de obstáculos y el aumento de incentivos, como puede ser la valoración más positiva en el currículum de los investigadores de su participación en este tipo de proyectos.
13. Desarrollar un programa de compra orientado a las Pymes similar al establecido en los EEUU como parte de la iniciativa SBIR (*Small Business Innovation Research*).
14. Promover con incentivos los programas de compra innovadora en la gran empresa.
15. Facilitar la colaboración entre empresas y organismos de investigación mediante iniciativas que fortalezcan el conocimiento mutuo de las capacidades y las necesidades, como, por ejemplo, los mapas de conocimiento, las plataformas tecnológicas, actores fundamentales del sistema de I+D+i, o la innovación abierta.
16. Potenciar la internacionalización de la I+D+i de las empresas españolas mediante la participación en programas y proyectos internacionales de I+D+i.
17. Crear un nuevo modelo de carrera profesional del profesor universitario, tanto en su acceso como en su desarrollo profesional, más enfocado al I+D+i.
18. Modificar el modelo de Ayudas y Becas para promover la investigación.

19. Facilitar el desarrollo de plataformas que promueven la innovación de los distintos sectores (p.e. Sanbox regulatorios, datalakes). Se debe continuar insistiendo en la necesidad de innovar, a pesar de las dificultades financieras que vamos a padecer, por ser una de las soluciones imprescindibles para salir de la crisis, mediante el desarrollo de macroproyectos tractores transversales que tengan una fuerte dosis de innovación en sectores prioritarios para la economía española.
20. Diseñar programas complementarios específicos para pymes y micropymes.
21. Incrementar las bonificaciones en las cotizaciones a la Seguridad Social del personal de I+D+I para poder aumentar el personal investigador en las empresas. Es necesario mejorar la gestión de este incentivo y hacer compatible para todas las empresas (no solo para las PYMES con sello innovador, como ocurre en la actualidad) estas bonificaciones con las deducciones fiscales de I+D+I en el Impuesto sobre Sociedades.
22. Promover deducciones fiscales por I+D+I:
  - Compatibilizar estas deducciones con las bonificaciones a las becas de empresa
  - Potenciar la deducción por Innovación Tecnológica para garantizar niveles de inversión adecuados, flexibilizando su ámbito de aplicación y/o incrementando el porcentaje de deducción y/o ampliando la base de deducción, incluyendo otros gastos como los derivados de la protección de la propiedad industrial generada.
  - Incorporar una deducción fiscal adicional, y compatible con las anteriores, por la subcontratación de universidades y centros de investigación públicos en actividades de I+D+I, para potenciar la colaboración entre empresas y este tipo de entidades.
  - Ampliar el ámbito de aplicación de la reducción por intangibles en el Impuesto de Sociedades (Patent Box) para incluir los activos no susceptibles de registro y el know-how, volviendo a su redacción original.
23. Priorizar, dentro de los programas marco, los dedicados a Investigación Aplicada e Innovación y en los que participan las empresas, con el objetivo de promover que la innovación llegue lo antes posible a la sociedad.
24. Facilitar las ayudas directas a la I+D+I a través de una revisión abierta y razonada de la Ley General de Subvenciones 38/2003. Ello se debe a que en múltiples aspectos la Ley plantea impedimentos que hacen preferible dedicar esfuerzos a la colaboración en el ámbito de la I+D+I en el ámbito de los programas europeos, lo cual tiene el efecto indirecto de desincentivar la colaboración nacional, destruyendo así la deseada capacidad tractora en el tejido innovador español.

25. Desarrollar campañas de divulgación en publicaciones especializadas asociadas a las iniciativas gubernamentales y de sus organismos dependientes en materias estratégicas como ciberseguridad, emprendimiento, inteligencia artificial e infraestructura.

## 5.3. Emprendimiento digital



### INTRODUCCIÓN

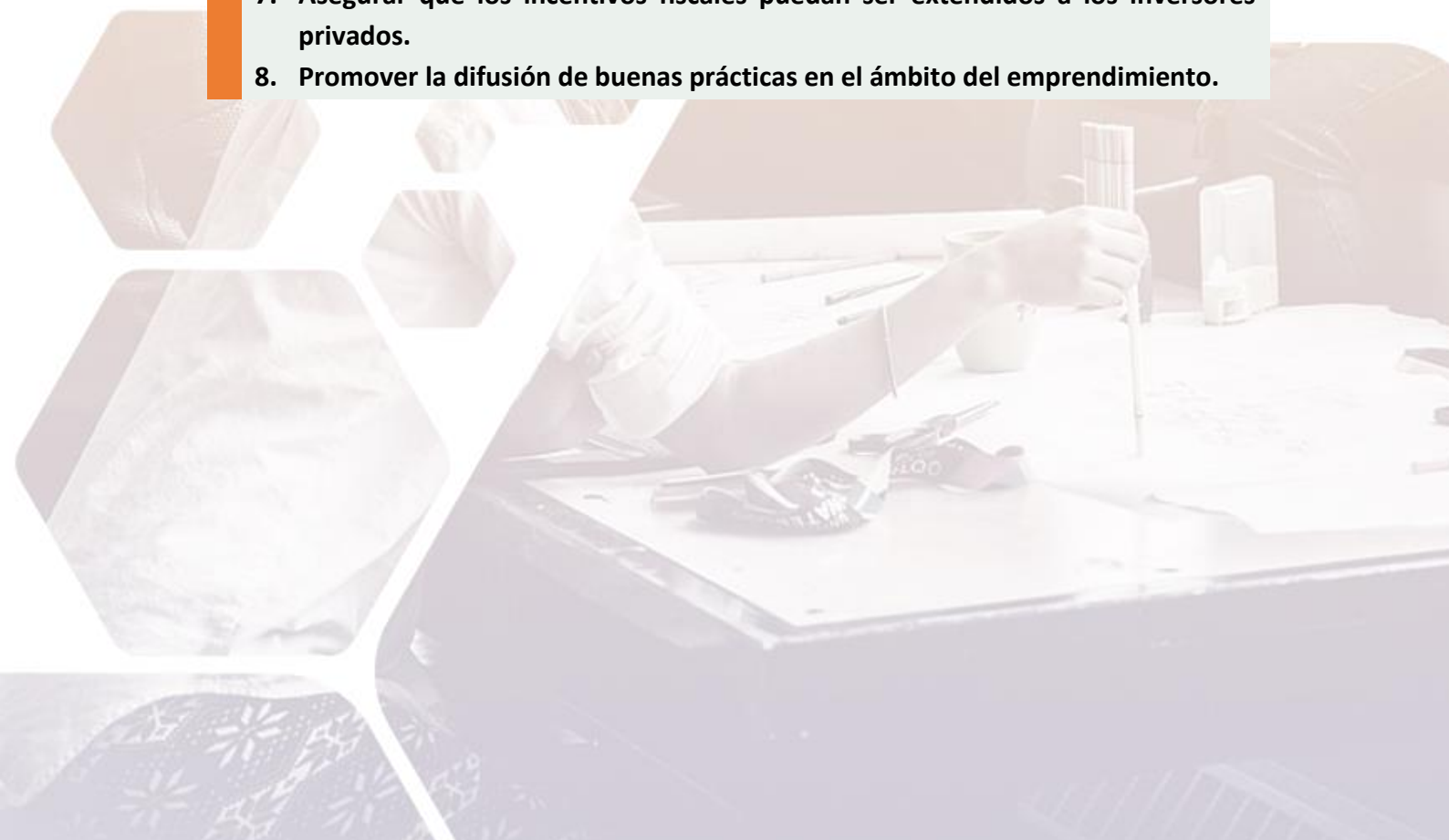
- La tecnología digital es especialmente adecuada para el emprendimiento y para el lanzamiento de startups.
- Para desarrollar soluciones digitales, lo más importante son las ideas
- El entorno digital ofrece oportunidades para muchos jóvenes desempleados.

### ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Fomentar el emprendimiento digital (educación, innovación y políticas fiscales específicas)
- Facilitar ecosistemas digitales estimuladores de la actividad autónoma.
- Duplicar el número de startups en el año 2025 y favorecer la creación de los denominados “unicornios digitales.

### PROPUESTAS

1. Facilitar el conocimiento de las iniciativas existentes dirigidas a fomentar y educar en emprendimiento.
2. Fomentar el espíritu emprendedor específicamente digital.
3. Desarrollar un ecosistema empresarial innovador.
4. Favorecer la aparición de un tejido robusto de inversión público-privada
5. Impulsar el crowdfunding y el crowdlending (Modificación de la Ley de financiación empresarial).
6. Favorecer la entrada e inversión por parte de capital extranjero en startups.
7. Asegurar que los incentivos fiscales puedan ser extendidos a los inversores privados.
8. Promover la difusión de buenas prácticas en el ámbito del emprendimiento.





## Introducción

La tecnología digital es especialmente adecuada para el emprendimiento y para el lanzamiento de *startups*.

Para desarrollar soluciones digitales, lo importante son las ideas. Cualquier persona, o grupo de personas digitalmente formadas, con una buena idea, puede tener muchas oportunidades en el entorno digital. Ya existen ecosistemas digitales que lo facilitan y estimulan.

Es importante aprovechar en España las oportunidades que ofrece el entorno digital para dar respuesta a las inquietudes de muchos jóvenes desempleados mediante una urgente respuesta público-privada.

## Estrategia y objetivos

*Se fomentará el emprendimiento digital a través de medidas en educación, innovación y políticas fiscales específicas, además de facilitar ecosistemas digitales estimuladores de la actividad autónoma para ayudar a paliar uno de los más acuciantes problemas, que es el paro juvenil y la emigración del talento, con el objetivo de duplicar el número de startups en el año 2025 y favorecer la creación de los denominados “unicornios digitales”.*

## Propuestas

Indudablemente, muchas de las propuestas realizadas en el ámbito educativo y en el de innovación tendrán un impacto positivo en el emprendimiento.

En relación con el emprendimiento digital propiamente dicho se propone:

1. Facilitar el conocimiento de las iniciativas existentes dirigidas a fomentar y educar en el emprendimiento, mediante:
  - Realización de un inventario de todas las iniciativas públicas y privadas que fomentan o estimulan el emprendimiento digital.
  - Divulgación a través de una “Agenda/web única” que gestione y publicite todas las iniciativas, asesoramiento, orientaciones, recursos, ayudas, subvenciones, etc. de referencia para el emprendedor.

2. Fomentar el espíritu emprendedor específicamente digital, que cuenta con importantes facilitadores, con la inclusión de medidas fiscales que estimulen la actividad, así como la creación y el desarrollo de ecosistemas que estructuren el emprendimiento de forma tal que nuevas iniciativas puedan responsabilizarse de una pequeña parte del conjunto más amplio y ambicioso.
3. Desarrollar un ecosistema empresarial innovador caracterizado por:
  - La simplificación y digitalización de los trámites que tienen que ver con la constitución y puesta en marcha de una empresa y, sobre todo, con el cierre de empresas, puesto que es más frecuente que una empresa innovadora fracase que triunfe, su liquidación debiera de ser tan sencilla como su creación.
  - La disposición de medidas a medio plazo de carácter fiscal, regulatorio, financiero y de apoyo específicas para *startups* tecnológicas con un fuerte componente de innovación, ligadas a la economía digital e Internet:
    - Mejorar la fiscalidad de las *Stock Options* como herramienta fundamental para atraer y retener talento.
    - Crear un programa de impulso de la inversión privada en *startups* y Pymes de base innovadora con beneficios fiscales que reconozcan y favorezcan esa inversión (ej.: programas EIS<sup>23</sup> y/o SEIS<sup>24</sup> en UK).
  - La puesta en marcha de medidas específicas para fomentar la infraestructura de capacitación, apoyo y acompañamiento al emprendimiento digital como incubadoras, aceleradoras o parques tecnológicos:
    - Creación de una red de mentores que apoye el emprendimiento, dotada de una estrategia clara y de un mecanismo de colaboración con las instituciones y agentes que trabajan con emprendedores.
    - Creación de viveros de empresas específicos para el microemprendimiento en los parques científicos y tecnológicos basados en clúster empresariales innovadores, lo que permitirá establecer sinergias con las grandes empresas asentadas en dichos territorios.

---

<sup>23</sup> [Enterprise Investment Scheme](#)

<sup>24</sup> [Seed Enterprise Investment Scheme](#)

- El diseño de una estrategia necesaria para la fase de consolidación: comercialización, promoción, internacionalización y acceso a financiación.
  - Facilitar la atracción de talento internacional eliminando barreras y burocracia, y con un foco especial en la repatriación de talento.
  - Desarrollar la Ley de “Segunda Oportunidad” en línea con las propuestas de la Comisión Europea y complementarla con medidas adicionales para startups.
  - Establecer un marco para potenciar contratación e inversión en compañías lideradas por mujeres.
  - Potenciación de *role models* y definición de la agenda digital ligada con la de la EU (*Digital Champion*).
  - Racionalización de cargas sociales para startups.
4. Favorecer la aparición de un tejido robusto de inversión público-privada, integrado, entre otros agentes, por instituciones de capital riesgo, que permita financiar nuevos proyectos empresariales de innovación tecnológica, teniendo en cuenta que se dispone de crecientes vocaciones emprendedoras y de jóvenes de muy elevada formación profesional, lanzando un “fondo estratégico de innovación público-privado” llamado a impulsar las inversiones en capital riesgo y capital semilla en innovación y sectores prioritarios.
  5. Impulsar el *crowdfunding* y el *crowdlending*, modificando la Ley de financiación empresarial, incorporando medidas de transparencia, que ayuden a limitar los riesgos para los inversores, y aumentando los límites de inversión.
  6. Favorecer la entrada e inversión por parte de capital extranjero en *startups* españolas para que se convierta en una fuente de financiación importante que las ayude en su globalización.
  7. Asegurar que los incentivos fiscales puedan ser extendidos a los inversores privados, ya sean personas físicas (a través del IRPF), sociedades de capital riesgo o fondos de inversión (a través del Impuesto de Sociedades), que inviertan en jóvenes empresas innovadoras, dado que estas empresas frecuentemente no pueden aprovechar los incentivos al no tener beneficios en los primeros años de vida.
  8. Favorecer el conocimiento y la movilidad de los emprendedores y los facilitadores del emprendimiento hacia las buenas prácticas que en el ámbito del emprendimiento se desarrollan en Europa y América.

# 6. Digitalización del Sector Público



## 6.1. General



## INTRODUCCIÓN

El entorno público es clave para la consecución de los objetivos marcados.

Beneficios tangibles:

- Mejora la eficacia en la prestación de servicios superando barreras geográficas.
- Genera eficiencias en los costes de la prestación de servicios públicos.
- Fomenta el crecimiento del empleo innovador y de calidad.
- Facilita la prevención y modelización en la detección del fraude.
- Ofrece más y mejores servicios.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Una Administración que lidere la digitalización y sea 100% electrónica en corto plazo.

## PROPUESTAS

1. Aplicación efectiva de la Ley 39/2015 (LPAC).
2. Evolucionar hacia la Carpeta ciudadana digital única y una Administración 24x7.
3. Incrementar la inversión para la implantación de soluciones de Administración Electrónica y Administración Digital.
4. Acceso a una conectividad ultrarrápida de Gigabit.
5. Avanzar en una auténtica unidad de mercado.
6. Favorecer estándares de transmisión de información entre entidades públicas.
7. Fomentar la aplicación del estándar europeo EN 301 549 de “Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC”.
8. Defender la Libertad de elección del software en las Administraciones.
9. Desarrollar una estructura global coherente de gobernanza.
10. Continuar con la implantación del DNI digital y potenciar su utilización.
11. Actualizar la política de Open Data y promover la reutilización de la información del sector público.
12. Incrementar la eficiencia en la prestación de servicios (Cloud Computing).
13. Diseñar un plan adecuado de implantación para entidades de referencia (tecnologías Cloud y virtualización de red).
14. Fomentar la compra pública de innovaciones tecnológicas.
15. Impulsar la labor de diplomacia comercial.
16. Alinear las actuaciones y presupuestos del ICEX España Exportación- Inversiones -necesidades empresas.
17. Apoyar la internacionalización de empresas en su fase de consolidación en países de destino.

18. Definir los parámetros sobre los que establecer los consensos básicos necesarios para adaptar las relaciones laborales a un mundo distinto.
19. Promover la creación de un Observatorio Digital.
20. Implementar una Administración centrada en el ciudadano y caracterizada por el avance en la usabilidad y simplicidad de las herramientas.
21. Mayor eficacia, eficiencia y transparencia en la prestación de servicios públicos.
22. Impulsar, en particular, el denominado Mobile Government (m-Government).
23. Fomentar el flujo de datos globales.
24. Aportar desde las AAPP herramientas usables para que los ciudadanos puedan utilizar una identidad digital segura y fiable
25. Digitalizar los flujos de pago a proveedores.
26. Promover la colaboración público-privada, para asegurar que la Administración pueda beneficiarse de las tecnologías desarrolladas
27. Generar un entorno de confianza digital para Ciudadanos y Empresas (seguridad de transacciones y privacidad de datos).
28. Capacitar a un 50% de los funcionarios públicos para la continuación de la prestación de servicios en remoto.
29. Velar por una automatización rápida de la actuación administrativa mediante tecnología RPA.
30. Configurar un portal parametrizable para coordinar las solicitudes, asignaciones y la participación de voluntarios en actividades de respuesta a la crisis.
31. Digitalizar los procesos de las tramitaciones urbanísticas y en la concesión de licencias de obra mayor para la promoción y construcción de edificios residenciales, oficinas, centros comerciales, parques de pequeñas y medianas empresas y hoteles.

## Introducción

Entre los principales beneficios tangibles que un incremento de la digitalización provoca en la prestación de servicios públicos, destacan los siguientes:

- Mejora la eficacia en la prestación de servicios superando barreras geográficas.
- Genera eficiencias en los costes de la prestación de servicios públicos.
- Fomenta el crecimiento del empleo innovador y de calidad.
- Facilita la prevención y modelización en la detección del fraude.
- Ofrece más y mejores servicios.

## Estrategia y objetivos

*Se reforzará que todas las Administraciones Públicas, a todos los niveles, sean más eficientes y más inteligentes, mediante un uso intensivo y responsable de las nuevas tecnologías digitales para dar una eficaz respuesta a todas las demandas de las empresas y de los ciudadanos, liderando la digitalización con el objetivo de lograr una Administración 100% electrónica en el corto plazo.*

## Propuestas

Para desarrollar la estrategia y alcanzar los objetivos se propone:

1. Impulsar la aplicación de la Ley 39/2015<sup>25</sup> del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas para lograr una Administración Electrónica completa cuyos contactos con empresas y ciudadanos sean completamente digitales (ventanilla única), en particular, teniendo en cuenta el artículo 14 sobre el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

---

<sup>25</sup> [Ley Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#)



No obstante, hay que tener en consideración que la entrada en vigor de la obligatoriedad de tramitación electrónica para las personas jurídicas, en un momento en el que no existe un nivel homogéneo de preparación de los diferentes niveles de las Administraciones Públicas para esa tramitación electrónica, ha dado lugar a confusión y genera inseguridad jurídica. Es necesario poner en marcha planes de apoyo a las AAPP de menor tamaño y medidas prácticas adecuadas para garantizar una homogeneidad, tanto en el ámbito de su funcionamiento operativo como en el ámbito técnico de las plataformas y sistemas.

En este sentido, es necesario solucionar la problemática relativa a la forma en la que se realizan las notificaciones electrónicas de las distintas Administraciones a las empresas, especialmente, en los términos que plantea la Ley 39/ 2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En la actualidad, la posibilidad de que las Administraciones Públicas realicen las notificaciones a través de la comparecencia en sede electrónica provoca que una persona física o jurídica tenga que recorrer más de 14.000 sedes electrónicas (sólo la Administración General del Estado tiene más de 100) para acceder a las notificaciones.

Por este motivo, sería necesario habilitar la posibilidad de que todas las notificaciones de todas las Administraciones Públicas pudieran ser consultadas, por una persona física o jurídica, en un único punto; de manera similar a como funciona el proyecto FACe, mediante el cual se pueden enviar facturas electrónicas a todas las Administraciones Públicas desde un sólo punto.

Pero, tan importante como que las notificaciones se puedan consultar en un sólo punto, es que tanto las personas físicas como jurídicas tengan conocimiento de la existencia de dichas notificaciones, por lo que sería deseable establecer una base de datos o repositorio único para que todas las Administraciones pudieran disponer de los datos de las empresas a efectos de realizar los trámites y notificaciones pertinentes. Las empresas designarían los datos de contacto electrónico para que desde todas las Administraciones Públicas se les hicieran llegar los avisos de la existencia de dichas notificaciones.

Con esta modificación se ganaría en seguridad jurídica y agilidad administrativa, en cuanto que las Administraciones Públicas conocerían el buzón designado por la empresa para recibir las notificaciones, dado que sería público.

2. Evolucionar hacia la necesaria “carpeta ciudadana digital única” y una Administración 24x7 con nuevos servicios adaptados a los hábitos y usos del ciudadano.
3. Aumentar las partidas presupuestarias destinadas a proyectos de inversión para la implantación de soluciones de Administración Electrónica y Administración Digital. Adicionalmente la AGE debería incentivar que todos los niveles de las AAPP territoriales adopten herramientas digitales mediante la promoción de canales digitales para la relación intra-Administraciones. A título de ejemplo, se puede citar la gestión de transferencias financieras y participación de la recaudación impositiva mediante herramientas digitales, como se hizo con la gestión del FLA (Fondo de Liquidez Autonómica) con las CCAA.
4. Para poder afrontar con éxito el reto que supone la utilización masiva de la e-administración por parte de ciudadanos y empresas y, en línea con los objetivos estratégicos de conectividad fijados por la Comisión Europea, todos los motores socioeconómicos importantes, entre los que se encuentran las Administraciones Públicas, deberán tener acceso a una conectividad ultrarrápida de Gigabit, que permita a los usuarios descargar/ cargar 1 Gigabit de datos por segundo para el año 2025.

5. Avanzar en el desarrollo e implantación de una auténtica unidad de mercado, eliminando duplicidades en la gestión administrativa, y evitando dispersión de competencias entre distintos organismos. Para ello, es preciso detectar todas aquellas cargas que dificultan la creación y puesta en marcha de nuevas empresas y su desarrollo económico, las solicitudes de todo tipo de autorizaciones administrativas a lo largo de la vida empresarial, las solicitudes de ayudas y subvenciones públicas y el acceso a la contratación pública, intensificando el uso de medios digitales tendentes a facilitar la tramitación de los procedimientos y la eliminación de requisitos que versen sobre información que ya obre en poder de cualquier nivel de la Administración. En este punto, resulta necesario insistir en la necesidad de que los desarrollos tecnológicos de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales no quiebren la unidad del mercado. Para ello sería necesario establecer la obligatoriedad legal de que, aquellas AAPP que a fecha final del periodo transitorio no hayan desarrollado herramientas propias para soportar la relación digital con las empresas, se consideren adheridas a las herramientas desarrolladas por la AGE y disponibles para todas las AAPP.
6. Favorecer estándares de transmisión de información, especialmente entre entidades públicas (Ayuntamientos, Ministerios y Comunidades Autónomas, entre otras). En este sentido, la tecnología *Blockchain*, por ejemplo, brinda una oportunidad única para agilizar de forma transparente los procesos de intercambio de información entre administraciones y ciudadanos, garantizando la integridad de los datos.
7. Fomentar, conforme a la legislación vigente la aplicación del estándar europeo EN 301 549 de “Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC”<sup>26</sup> y dentro del liderazgo de la transformación digital de la Administración, el cumplimiento de la accesibilidad a las tecnologías tanto en productos y servicios digitales que adquiere en el mercado o que pone al servicio de los ciudadanos, como en el uso de los servicios públicos digitales por parte de ciudadanos y empresas, a través de la mejora de la calidad, la seguridad, la usabilidad y el ajuste a las necesidades reales de personas con discapacidad, mayores y otros colectivos con riesgo de exclusión digital. Esto es especialmente crítico para los sitios web y aplicaciones web públicas, que han de ser accesibles para dar cumplimiento al Real Decreto 1112/2018<sup>27</sup>.

---

<sup>26</sup> [Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe](#)

La norma ha sido adoptada al catálogo español como [UNE-EN 301 549](#) por parte de AENOR

<sup>27</sup> Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, que transpone la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público

8. Defender la libertad de elección del software en las Administraciones Públicas españolas, evitando la imposición de un determinado tipo de software sobre otro que limite la capacidad de los responsables de Tecnologías de la Información de estos organismos para adaptar los sistemas a las necesidades cambiantes del entorno.
9. Creación de una estructura global coherente de gobernanza en las Administraciones Públicas, en la que tuviera cabida la figura actual del “*Chief Innovation Officer*”, con la aparición de otras nuevas figuras como el “*Chief Digital Officer*” (CDO) o el “*Chief Information Security Officer*”(CISO), teniendo todas ellas rango y jerarquía sobre, al menos, la Administración General del Estado y su personal.
10. Continuar con la implantación del DNI digital que consolide el perfil de usuario y evite duplicar informaciones en varias redes y sistemas, a la vez que se avanza en el desarrollo de una identidad digital segura y utilizable en todo tipo de servicios. El uso del DNI digital se debería potenciar mediante la reducción de tasas públicas asociadas a servicios públicos, cuando se realicen por vía digital (con el DNI digital). Esta medida estaría perfectamente justificada por el menor coste de la prestación de este tipo de servicios de forma digital y sería un potente estímulo para el uso de los servicios públicos digitales por parte de los ciudadanos
11. *Open Data*: actualizar la política de Open Data en función de la apertura de nuevos procedimientos de generación de datos derivados del uso de nuevas tecnologías en la propia Administración y potenciar la reutilización de la información del sector público para permitir el desarrollo de servicios de alto valor que contribuyan al impulso de la actividad económica y la generación de servicios de valor para ciudadanos y empresas.
12. Potenciar el *Cloud Computing* como medio para mejorar la eficiencia de los servicios al ciudadano y como acelerador de la implantación de la Administración Electrónica, así como por su potencial para reducir la distancia entre el centro y la periferia de las distintas Administraciones. Ello requerirá la necesaria actualización de los mecanismos de contratación pública (incluyendo los servicios *Cloud Computing* en el Catálogo de Patrimonio, por ejemplo), y la armonización de la normativa existente.
13. Analizar las eficiencias para entidades públicas de referencia (hospitales, universidades, sedes de la Administración, etc.) derivadas de la adopción de tecnologías *Cloud* y funciones de virtualización de red, trazando un plan adecuado para su implantación.

14. Estimular la compra pública de innovaciones tecnológicas, que deberá alcanzar el 3% de la inversión nueva de las Administraciones Públicas, fomentando la demanda temprana de tecnología y de productos innovadores, teniendo más en cuenta la evaluación de la novedad y calidad del servicio que la eficiencia puramente económica.

Limitar a un máximo del 30% el peso del criterio precio en las licitaciones para contratar productos o servicios innovadores por parte de las Administraciones Públicas.

Adoptar las medidas de acceso de las Pymes a la contratación pública recomendadas por la Comisión Europea de forma que se facilite la participación de las mismas en los concursos públicos, especialmente aquéllos más especializados y tecnológicos

15. Impulsar la labor de diplomacia comercial, tanto en las Embajadas como en las oficinas comerciales, sistematizando una información permanente por sectores de oportunidades y coordinando los departamentos ministeriales concernidos en la defensa de los intereses españoles en el exterior. La completa integración de las tecnologías digitales en este ámbito supone importantes beneficios, tanto a nivel nacional como en las relaciones con el exterior. El uso de este tipo de tecnologías en los trámites aduaneros facilitaría el comercio electrónico transfronterizo, que ahora representa un potencial enorme para el crecimiento de las Pymes españolas.
16. Alinear las actuaciones y presupuestos del ICEX España Exportación e Inversiones con las necesidades reales de las empresas.
17. Apoyar la internacionalización de empresas que, habiendo ya iniciado este proceso, necesitan soporte para consolidar su posición en los países de destino, especialmente las Pymes.
18. Definir los grandes parámetros sobre los que deben establecerse los consensos básicos en los que apoyar la adaptación de las relaciones laborales a los requerimientos de un mundo radicalmente distinto al que surgieron.

19. Promover la creación de un Observatorio Digital que esté permanentemente al día de los avances tecnológicos, no solamente en España, sino también en Europa y la OCDE.
20. Evolucionar hacia un nuevo enfoque de la Administración centrado en el ciudadano y caracterizado por:
  - Una actitud proactiva y orientada a la demanda que le permita anticiparse y responder a sus necesidades y hábitos.
  - Una mayor participación ciudadana en las decisiones y no sólo orientada a la conexión de los ciudadanos.
  - Un avance en la usabilidad y simplicidad de las herramientas de identificación/autenticación/firma de los ciudadanos (eDNI), con el objetivo de disponer de una única herramienta sencilla y usable por todos.
21. Avanzar hacia una mayor eficacia, eficiencia y transparencia en la prestación de servicios públicos que implica:
  - La necesaria involucración por parte de los empleados públicos, dándoles una mayor participación y responsabilidad.
  - La gestión del cambio y un nuevo Estatuto del empleado público que contemple nueva cultura digital, que permita transformar la organización, el liderazgo y la orientación a resultados.
  - La extensión de la contratación electrónica.
  - Una mayor colaboración con la innovación.
  - La mejora de la interoperabilidad de datos y sistemas en los servicios básicos como educación, sanidad y justicia, en el marco de nuevos Macroproyectos transversales tractores.
  - La transparencia en presupuestos, planes y datos.
  - Una estrategia de transformación basada en el dato e impulso del Data Lake abierto de datos de las Administraciones Públicas, lo que contribuiría a la generación de riqueza y empleo.
22. m-Government: dentro de esta estrategia de digitalización del Sector Público, se debe impulsar, en particular, el denominado Mobile Government (m-Government) o Gobierno móvil. m-Government se refiere al conjunto de servicios públicos prestados de forma estratégica a los ciudadanos, empleados públicos, empresas y otras Administraciones a través de servicios y aplicaciones que son accesibles a través de dispositivos móviles como smartphones o tablets.

En el *m-Government* el suministrador de servicios siempre es la Administración y pueden ir dirigidos a ciudadanos, a *partners* de la Administración, a empresas o empleados públicos.

La ventaja del *m-Government* se centra en que los dispositivos móviles permiten personalizar los servicios, las soluciones son más interactivas y el usuario puede conectarse en cualquier momento y cualquier lugar, pudiendo recibir servicios basados en su propia ubicación.

Dado el crecimiento de la tecnología móvil en España, su expansión permite reducir la brecha digital extendiendo el acceso a los servicios de la Administración a personas y áreas donde la comunicación entre ciudadanos y Administraciones es más compleja.

La estrategia de *m-Government* debe tener en consideración las siguientes características claves:

- **Centrados en el ciudadano:** deben desarrollarse soluciones desde la perspectiva del ciudadano. La visión “citizen centric” no es nueva. Sin embargo, el dispositivo móvil forma parte de la vida cotidiana del ciudadano. Ello exige un mayor nivel de orientación y personalización. Por ejemplo, una necesidad constante de acceso a la información y a los servicios.
  - **Modelos más cooperativos:** las Administraciones Públicas deben avanzar hacia modelos de servicios más cooperativos tanto en su fase de diseño como en la fase de prestación. Para evitar errores cometidos en el pasado se deberían adoptar desde el inicio enfoques globales, para el conjunto de las Administraciones, comprometiendo a los actores apropiados e interesados.
  - **Modelos más participativos y transparentes:** los dispositivos móviles hacen posible que los ciudadanos puedan estar informados puntualmente de las decisiones de la Administración y de sus consecuencias (transparencia), puedan participar en la toma de decisiones y, en ocasiones, puedan participar en la actividad administrativa (por ejemplo, aviso de incidencias).
23. Fomentar el flujo de datos globales mediante la medición y publicación de datos nacionales y el incremento de la conectividad con el resto de los países de la Unión Europea, ya que la compartición de datos permite aumentar el entendimiento entre las instituciones, entre éstas y los sectores productivos y proporcionan una base para la toma de decisiones y para el desarrollo de aplicaciones de Big Data.

24. Aportar desde las AAPP herramientas usables para que los ciudadanos puedan utilizar una identidad digital segura y fiable.
25. Digitalizar los flujos de pago a proveedores por parte de la Administración, ya que permiten una mejor trazabilidad, eficiencia en la gestión administrativa y procedimientos más ágiles en la gestión de proveedores de la Administración.
26. Promover la colaboración público-privada, para asegurar que la Administración pueda beneficiarse de las tecnologías desarrolladas como, por ejemplo, el Big Data para obtener el impacto social pretendido en los proyectos que se lleven a cabo.
27. Generar un entorno de confianza digital para Ciudadanos y Empresas basado en la seguridad de sus transacciones y la privacidad de sus datos:
  - Se debe facilitar una Identidad Digital pública y una Firma Electrónica utilizables con carácter general para acceder a cualquier gestión ante la administración y permitir su reutilización para operar en el sector privado, así como la posibilidad de renovación de los certificados digitales tanto de persona física como de persona jurídica sin necesidad de comparecer en oficina de registro al efecto.
  - Permitir que todos los trámites de las Empresas y los Ciudadanos con las Administraciones Públicas puedan ser realizados electrónicamente, sin que tengan que reenviar información que ya tengan disponible.
28. Capacitar a un 50% de los funcionarios públicos para la continuación de la prestación de servicios en remoto (establecimiento de redes VPN, desarrollo de puestos virtuales de trabajo, etc.) ante un posible repunte de la pandemia (o situaciones similares futuras).
29. Velar por una automatización rápida de la actuación administrativa mediante tecnología RPA. Así, se requiere la automatización de trámites administrativos repetitivos, de oficio y no sujetos a deliberación administrativa para minimizar el impacto producido por la ausencia de funcionarios debido a la crisis del COVID-19.



30. Configurar un portal parametrizable para coordinar rápidamente las solicitudes, asignaciones y la participación de voluntarios en actividades de respuesta a la crisis, con un procedimiento seguro y conforme a la legislación y reglamentos aplicables.
31. Digitalizar los procesos de las tramitaciones urbanísticas y en la concesión de licencias de obra mayor para la promoción y construcción de edificios residenciales, oficinas, centros comerciales, parques de pequeñas y medianas empresas y hoteles. Esta medida es muy necesaria puesto que sus consecuencias son claves para la Administración, el tejido empresarial y los ciudadanos. Con ello se permitirá un mejor apoyo para los técnicos de la Administración y una mayor dinamización de la actividad económica.

## 6.2. Administraciones locales



## INTRODUCCIÓN

- Más de la mitad de la población mundial vive en ciudades.
- Los retos de sostenibilidad son crecientes.
- Los esfuerzos por crear Smart Cities son ya la prioridad de los gobiernos locales.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Un Plan de digitalización para todos los ayuntamientos de más de 200.000 habitantes.

## PROPUESTAS

1. Impulsar la colaboración público-privada (elemento canalizador de la transformación).
2. Desarrollar la planificación urbanística como un proceso transversal (reconversión de las actuales ciudades; nuevos proyectos de crecimiento urbano; Smart Communities).
3. Incorporar de los conceptos de sostenibilidad y eficiencia en el desarrollo de las Smart Cities.
4. Promover la seguridad y privacidad en el entorno de la Smart City (fiabilidad y disponibilidad del servicio y control de ciberriesgos).
5. Fomentar la normalización como elemento que permitirá el efectivo desarrollo de las Smart Cities.
6. Eliminar los obstáculos o barreras al desarrollo de las Smart Cities.
7. Incorporar las tecnologías digitales en todos los ámbitos sociales y económicos.
8. Ampliar el concepto Smart Cities hacia Smart Destinations.
9. Fomentar el uso de plataformas de ciudad inteligente para la integración de los verticales de una ciudad (norma UNE 178104).

## Introducción

Dada la relevancia de las políticas desarrolladas por las Entidades Locales, adquieren especial interés las acciones ligadas a la digitalización.

Más de la mitad de la población mundial vive en ciudades y esta proporción crece día a día. A medida que los entornos urbanos aumentan su densidad de población y su complejidad, los retos en diversas áreas se multiplican, sobre todo en las relativas a la congestión de las infraestructuras de transporte, contaminación y calidad del aire, eficiencia energética o cambio climático, entre otras. Los retos de la sostenibilidad son crecientes y los esfuerzos por crear *Smart Cities* son ya la prioridad de los gobiernos locales.

Existen diversas definiciones de ciudad inteligente realizadas por las distintas organizaciones que han surgido alrededor de este concepto. Dependiendo de la procedencia de la organización, las definiciones acentúan un aspecto determinado u otro. Algunos ejemplos de definiciones son:

- Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI): "Son ciudades inteligentes aquéllas que disponen de un sistema de innovación y de trabajo en red para dotar a las ciudades de un modelo de mejora de la eficiencia económica y política permitiendo el desarrollo social, cultural y urbano. Como soporte de este crecimiento se realiza una apuesta por las industrias creativas y por la alta tecnología que permita ese crecimiento urbano basado en el impulso de las capacidades y de las redes, articulando todo ello a través de planes estratégicos participativos que permitan mejorar el sistema de innovación local."
- Comité Técnico de Normalización CTN 178 (UNE): "Ciudad inteligente (Smart City) es la visión holística de una ciudad que aplica las TIC para la mejora de la calidad de vida y la accesibilidad de sus habitantes y asegura un desarrollo sostenible económico, social y ambiental en mejora permanente. Una ciudad inteligente permite a los ciudadanos interactuar con ella de forma multidisciplinar y se adapta en tiempo real a sus necesidades, de forma eficiente en calidad y costes, ofreciendo datos abiertos, soluciones y servicios orientados a los ciudadanos como personas, para resolver los efectos del crecimiento de las ciudades, en ámbitos públicos y privados, a través de la integración innovadora de infraestructuras con sistemas de gestión inteligente."

- European Innovation Partnership on Smart Cities and Communities: *"Las ciudades inteligentes deben ser consideradas como sistemas de personas que interactúan y utilizan los flujos de energía, materiales, servicios y financiación para catalizar el desarrollo económico sostenible, la resiliencia y alta calidad de vida. Estos flujos e interacciones se vuelven inteligentes a través del uso estratégico de la información y de las infraestructuras de comunicaciones y los servicios en un proceso de planificación y gestión urbana transparente que responda a las necesidades sociales y económicas de la sociedad"*.

Cada una de las definiciones enfatiza diferentes aspectos de la ciudad teniendo como denominador común el ciudadano y el desarrollo económico sostenible.

En este marco, la tecnología digital constituye parte esencial de la solución a estos retos, donde Internet de las cosas, Cloud Computing y Big Data son claves para superar estos desafíos, crear ciudades más inteligentes y mejorar nuestra calidad de vida.

En este sentido, en la actualidad, Internet de las Cosas (IoT) permite ofrecer a las ciudades soluciones digitales y eficientes que convergen en una plataforma integral y abierta, gracias a las cuales se pueden reducir costes, aumentar ingresos, mejorar la administración de recursos urbanos y la calidad de vida de sus habitantes.

El objetivo es conseguir ciudades sostenibles e inclusivas, con una gestión inteligente, en las que los ciudadanos puedan interactuar dinámicamente con la Administración y con los propios servicios, con el fin de convertirla en un lugar mejor para vivir.

El concepto de Smart City aglutina de forma integrada las iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida, la sostenibilidad y la gestión eficiente de los servicios, innovando en materiales, recursos y modelos haciendo uso de la tecnología de forma intensiva, para lo cual es necesario un desarrollo económico sostenible y una participación activa de la gobernanza y los ciudadanos. Las políticas se extienden a los "Territorios inteligentes", integrando no sólo a las ciudades sino a los destinos turísticos y territorios rurales inteligentes.

## Estrategia y objetivos

*Impulsar, en colaboración con la FEMP<sup>28</sup>, que al menos todos los ayuntamientos de más de 200.000 habitantes tengan un plan de digitalización.*

*Promover el desarrollo de las Entidades Locales de menor tamaño, por tener necesidades distintas a las de las grandes ciudades.*

## Propuestas

Dicho plan de Digitalización deberá dar respuesta, al menos, a dos grandes objetivos. Por un lado, la plena implementación de las obligaciones derivadas de la Ley 39/2015 (véase el documento de propuestas consensuado en CEOE a este respecto). Y por otro, una estrategia de Territorios Inteligentes.

En lo referente al cumplimiento de las obligaciones de la Ley 39/2015, es necesario diseñar un plan de apoyo específico para las Entidades Locales de menos de 10.000 habitantes, apoyado en las Diputaciones y dotado con los fondos presupuestarios necesarios para garantizar que los municipios disponen del asesoramiento y formación necesarios para poder adoptar y sacar provecho de las herramientas desarrolladas por la AGE para el cumplimiento de dicha Ley.

Entre los elementos considerados como esenciales para el completo desarrollo de las *Smart Cities* en nuestro país, en el cual intervienen múltiples sectores de actividad, se encuentran los siguientes:

1. El impulso de la colaboración público-privada, como elemento canalizador de la transformación que suponen los proyectos hacia un nuevo modelo de ciudad inteligente.
2. Desarrollo de la planificación urbanística como un proceso transversal en el que participan distintos gestores urbanos e influyen aspectos ambientales, tecnológicos, económicos y sociales. Se debe impulsar, no sólo la reconversión de las actuales ciudades, sino también los nuevos proyectos de crecimiento urbano, punto donde juega un papel importante el concepto de *Smart Communities* y el fomento de la asociación de municipios para compartir los recursos que dispone una *Smart City* mediante agregación por afinidad geográfica.

---

<sup>28</sup> Federación Española de Municipios y Provincias

3. Considerar, como ámbitos clave en la sostenibilidad y eficiencia que debe envolver a las *Smart Cities*, la gestión de residuos, la eficiencia energética, el ciclo integral del agua, la rehabilitación energética de edificios existentes, las redes de climatización, la gestión de zona verdes urbanas, la gestión eficiente de la movilidad de personas, la accesibilidad de los servicios para los ciudadanos con necesidades especiales y el transporte de mercancías.
4. La seguridad y privacidad. Los servicios ofrecidos deben ser fiables, estar siempre disponibles y trabajar con datos de calidad (mayor control sobre los ciberriesgos de los activos de la *Smart City*, así como anticiparse a posibles actos sobre las redes, tales como sabotaje, espionaje y ciberterrorismo).
5. La normalización como elemento que permitirá el efectivo desarrollo de las *Smart Cities*. La variedad de sistemas y la integración entre los mismos, junto con el creciente volumen de datos compartidos, dibujan un escenario que supone, en sí mismo, un importante desafío en materia de interoperabilidad. La creación de un marco adecuado de normalización permitirá que el efectivo desarrollo de las *Smart Cities* se lleve a cabo de una forma transparente y abierta, facilitando la entrada a nuevos actores, en especial las Pymes.
6. Eliminación de los obstáculos o barreras que pueden condicionar el desarrollo de las *Smart Cities*. Entre ellos, destacar los siguientes:
  - Definición de un modelo de negocio que facilite y asegure la necesaria financiación de los proyectos.
  - Adaptación de la actual estructura administrativa a los procesos propios de las *Smart Cities* para facilitar la cooperación inter e intra-departamental.
  - Necesidad de un marco en el que se garantice la competencia en igualdad de condiciones por parte de los actores implicados
  - Desarrollo de un sistema eficiente de información a los usuarios de las ventajas de la implantación de los procesos propios de las *Smart Cities*.
7. Incorporación de las tecnologías digitales en todos los ámbitos sociales y económicos, de tal modo que las ventajas derivadas de la utilización de las tecnologías digitales puedan constituirse en mecanismo efectivo para luchar contra el cambio climático.

8. En el ámbito del sector del turismo, la aplicación del concepto *Smart Cities* ha venido a denominarse ***Smart Destinations***, traslación de lo antes vinculado a un destino turístico, haciendo hincapié no solamente en los ciudadanos que habitan las ciudades, sino en los turistas que visitan los destinos, utilizan sus servicios públicos y privados y fomentan su desarrollo económico.
9. Fomentar el uso de plataformas de ciudad inteligente para la integración de los verticales de una ciudad y conseguir una visión holística, conforme a la norma UNE 178104.



# 7. Digitalización de los Sectores Productivos



## 7.1. Recomendaciones generales



## INTRODUCCIÓN

- Todos los sectores, sin excepción, están afectados por la digitalización.
- Las empresas que no son digitales deben comenzar una transformación digital.
- En Europa, sólo un 1,7% de las empresas se ha transformado digitalmente de manera intensiva, mientras que un 41% de nuestras empresas ni tan siquiera ha iniciado el camino.

## PROPUESTAS

1. Desarrollar un Programa Nacional de Transformación Digital.
2. Facilitar la transformación digital de los sectores productivos.
3. Crear una *“Data Driven Economy”*.
4. Dotar al país de una red de centros de excelencia digital.
5. Desarrollar soluciones digitales específicas para los sectores productivos.
6. Acercar la oferta de productos y servicios de la industria digital a otros sectores.
7. Incorporar a las empresas los avances tecnológicos desarrollados en los entornos de investigación.
8. Impulsar soluciones digitales inteligentes.
9. Crear un *“repertorio digital”*: tendencias, mejores prácticas, ecosistemas y campeones de referencia.
10. Desarrollar marcos adecuados para la convivencia justa entre servicios equivalentes.
11. Crear sistemas de prueba para actividades de la economía digital.
12. Habilitar espacios público-privados que permitan el diálogo y análisis.
13. Impulsar políticas dirigidas a generar indicadores de flexibilidad a través de las tecnologías.
14. Reducir la inseguridad jurídica.
15. Desarrollar campañas informativas.
16. Reducir determinadas cuestiones administrativas
17. Asegurar un desarrollo normativo basado en la racionalidad y necesidad legislativa y tecnológicamente neutral.
18. Iniciativas estratégicas de país para la recuperación y transformación de la economía española, en las que se incluyen los Desarrollar Macroproyectos Tractores.

## Introducción

En el entorno privado, todos los sectores, sin excepción, están afectados por la digitalización, aunque obviamente unos en mayor medida que otros.

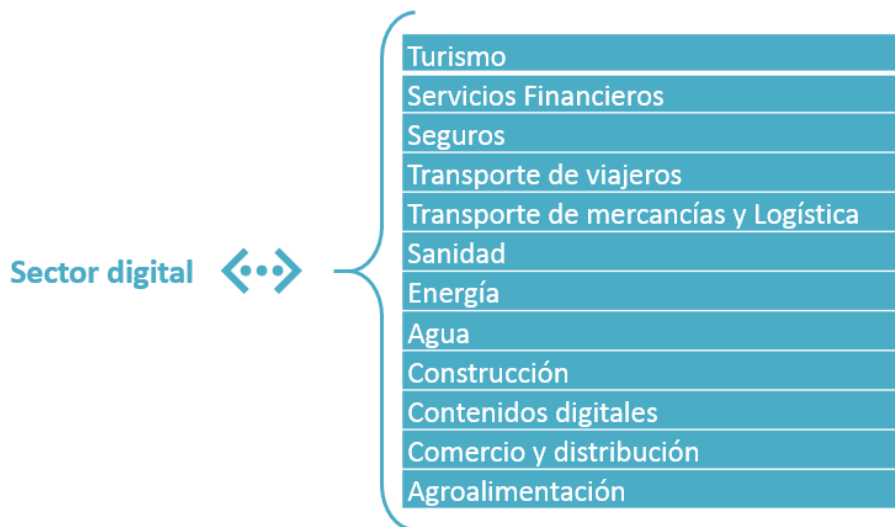
Se deben definir y desarrollar programas de acción sobre sectores estratégicos con criterios objetivos basados en las capacidades tecnológicas existentes o previsibles, el potencial productivo, la generación de empleo o el proyecto-país, entre otros.

También se debe acometer el desarrollo de medidas de carácter transversal o sectorial necesarias para impulsar y facilitar el desarrollo y la competitividad digital, consiguiendo, de esta forma, que la digitalización permee en la cultura organizacional de las empresas.

Todos los sectores estratégicos deben estar incluidos en el Plan y deben contribuir a su desarrollo en función de su liderazgo competitivo y de su contribución económica y social.

De todos los sectores, existe uno que, además de su propia relevancia como sector, tiene un papel muy destacado como habilitador y facilitador de la digitalización en el resto de los sectores.

**Tabla 5**  
**Sectores productivos**



Fuente: Elaboración propia

El sector digital es responsable de producir tecnologías digitales capaces de competir globalmente. Todos los sectores tienen la responsabilidad de transformarse digitalmente, aplicando la nueva tecnología, para ganar competitividad. Esta fórmula dual (crear y aplicar) es la única posible para contribuir al crecimiento y la generación de empleo.

Las empresas que no son digitales deben hacer el esfuerzo de comenzar una transformación digital. A fecha de hoy, en Europa, tan sólo un 1,7% de las empresas se ha transformado digitalmente de manera intensiva, mientras que un 41% de nuestras empresas ni tan siquiera ha iniciado el camino. Si a esto unimos datos como que en la década comprendida entre 2001 y 2011, en Estados Unidos, un 55% del crecimiento de su PIB se relaciona con la incorporación de tecnologías digitales, mientras que, en el mismo periodo, el peso de las tecnologías digitales en el incremento del PIB europeo quedó en un 30%, la conclusión no puede ser otra que nuestro tejido productivo, incluyendo las Pymes, precisa una urgente transformación digital:

- De sus procesos
- De sus tecnologías
- De sus productos finales (mayor valor añadido incorporando tecnología e información)
- De su enfoque de mercado (información detallada de los nuevos perfiles de clientes)
- De sus relaciones con proveedores y distribuidores
- De su gestión de personal y del conocimiento, y de su cultura organizacional
- De su gestión de los procesos de marketing
- De sus procesos de venta a través de medios online
- De sus modelos de negocio, etc.
- De su relación con el cliente (apuesta por la omnicanalidad y mejora de la experiencia de usuario).

## Propuestas

Aunque posteriormente se realizarán propuestas individuales para cada uno de los sectores productivos, a continuación, se incluyen una serie de propuestas comunes a todos ellos:

1. Desarrollar un Programa Nacional de Transformación Digital. Poner en marcha un Plan de actuación cuatrienal con acciones de concienciación y ayuda para la transformación digital de los sectores productivos de nuestro país más intensivos en empleo y contribución al PIB. Es preciso convencer a los sectores productivos de que la transformación digital de las empresas es imprescindible para que sigan siendo competitivas en un entorno cada día más eficiente. Debe realizarse desde el núcleo de la empresa, entendiendo que debe formar parte de la estrategia corporativa. La digitalización corporativa debe acometerse como un proyecto de amplio calado dentro de las empresas, acompañado de la debida reestructuración y con cambios en el modo de gestionar, debiendo comprender ingresos, gastos, activos e inversiones. Este proyecto se puede ver como un proceso evolutivo a través de distintas etapas que es preciso favorecer y catalizar desde el Gobierno, fomentando:

- La incorporación de tecnologías digitales para la automatización de funciones empresariales.
- La aplicación de tecnologías digitales a los procesos de venta.
- La digitalización de los procesos empresariales, ganando en eficacia, eficiencia y orientación al mercado.
- La transformación digital de los modelos de negocio.

La digitalización genera un flujo inagotable de datos que, a su vez, con las debidas cautelas respecto de principios básicos de privacidad y protección de la información, tienen la capacidad de crear valor añadido a partir de ellos mismos, convirtiéndose en una nueva fuente de riqueza y oportunidades para las empresas. El Mercado Único Digital europeo generará el terreno de juego adecuado para que las empresas que hayan abordado con éxito su proceso de transformación digital puedan acceder a un enorme mercado potencial donde comercializar online sus productos físicos y/o digitales en igualdad de condiciones. España debe acelerar, por tanto, la transformación digital de sus sectores productivos para obtener máximo provecho, cuanto antes, de este nuevo mercado unificado.

Estas acciones de concienciación y ayuda deben tener en cuenta el punto de partida real en términos de digitalización de las empresas del propio sector, en concreto, de las Pymes y autónomos de cada uno de ellos, que son los que se encuentran con más dificultades a la hora de afrontar un proceso complejo y alejado de su campo de *expertise* y en base a inversión privada.

2. Establecer las condiciones apropiadas para facilitar la transformación digital de los sectores productivos.

Mientras que el objetivo anterior se orienta a convencer y formar a las empresas para acometer su transformación digital, el marco regulatorio y legislativo en España debe ofrecer las condiciones adecuadas para que esta transformación se produzca con éxito:

- Además de incentivar la I+D, tanto privada como pública, es preciso generar un terreno fértil para la transferencia de la tecnología al mercado.
- Es necesario facilitar la inversión de los sectores productivos en su transformación digital teniendo en cuenta un problema intrínseco: mientras se materializa la transformación digital (sea de sus procesos o de su modelo de negocio al completo) las empresas no pueden dejar de producir. En muchos casos, la transformación digital ha de realizarse en paralelo con su funcionamiento rutinario. Esto supone mayor complejidad y se necesita financiación. Teniendo esto en cuenta, se han de diseñar instrumentos financieros que no sólo permitan que las empresas tecnológicas desarrollen nuevos productos, sino que permitan también que los sectores productivos los prueben y los refinen como paso previo a su adopción.
- Realizar mayores progresos en la racionalización normativa, así como mejorar la eficiencia y estabilidad del marco legislativo. Para ello, se ha de minimizar su complejidad, promulgar normas claras, sencillas, comprensibles y en un número reducido, y establecer un objetivo de reducción de cargas administrativas injustificadas o desproporcionadas para los próximos años, valorando cuándo es preciso regular o cuándo es conveniente apostar por instrumentos como la autorregulación.
- Evaluar los impactos en la competitividad de las empresas derivados de las propuestas legislativas, para garantizar una relación coste- beneficio positiva, la viabilidad tecnológica y previsibilidad en el tiempo.

3. Desarrollar modelos que potencien el uso eficaz de la información para crear una “*Data Driven Economy*” en torno a sectores clave para el PIB español y referentes a nivel mundial (turismo, sanidad, transporte, energía, finanzas, telecomunicaciones, moda, etc.), así como plataformas en las que las empresas y ciudadanos españoles están operando, y especialmente impulsando el intercambio de datos de una forma cros-sectorial a la vez que se fomenta una sociedad que crea riqueza a partir del conocimiento.
4. Dotar al país con una red de centros de excelencia digital para el desarrollo de elementos de competitividad claves para nuestros sectores productivos, con un enfoque orientado a la estandarización y a la generación de tecnologías digitales diferenciadoras.
5. Fomentar el desarrollo de soluciones digitales específicas adaptadas a las necesidades de sectores productivos insuficientemente atendidos por la oferta actual.
6. Promover iniciativas que faciliten el acercamiento de la oferta de productos y servicios de la industria digital a otros sectores, fomentando la aplicación de soluciones tecnológicas en los mismos, contemplando, como actor fundamental, a las plataformas tecnológicas de investigación y de innovación a medio o largo plazo para coordinar esfuerzos inter-empresas (entendiéndose aquí por Plataforma Tecnológica, las estructuras público-privadas de trabajo en equipo lideradas por la industria, en las que todos los agentes sistema español de Ciencia-Tecnología-Innovación interesados en un campo tecnológico trabajan conjunta y coordinadamente para identificar y priorizar las necesidades tecnológicas).
7. Facilitar la incorporación a las empresas de los avances tecnológicos desarrollados en los entornos de investigación.
8. Impulsar soluciones digitales inteligentes tales como monitorización, control, operación y gestión del clima, iluminación, maquinaria, etc.; orientadas a optimizar el uso de la energía en todos los sectores de actividad. En especial, impulsar la eficiencia energética en la rehabilitación, ampliación y diseño de los centros de datos a través de las auditorías de ahorros potenciales.
9. Crear un “repertorio digital” centrado en detectar, con perspectiva global, tendencias, mejores prácticas, ecosistemas y campeones de referencia de estos ecosistemas. Sirviendo así para que las empresas puedan visualizar ejemplos concretos que las ayuden a identificar modelos a seguir.



10. Impulsar la existencia de los marcos adecuados para la convivencia justa entre formas variadas de prestación de servicios equivalentes.

En particular, en lo referente a los nuevos modelos de negocio digitales, después de varias reuniones promovidas por el Consejo de Turismo, el Consejo del Transporte y la Logística, así como la Comisión de Sociedad Digital, se ha procedido a la elaboración del siguiente posicionamiento en estos ámbitos:

- Los modelos de negocio basados en plataformas digitales constituyen un fenómeno global en constante crecimiento.
- La actividad desarrollada por las plataformas digitales debe cumplir con la legalidad vigente, atendiendo a su régimen propio establecido en la normativa sobre comercio electrónico, respetando los principios establecidos en la Directiva de Servicios, el reglamento de servicios de intermediación online y las normativas sectoriales en las que operan.
- Se considera de interés trasladar a los Ministerios competentes, de forma conjunta, la necesidad de contar con un entorno regulatorio claro que permita el desarrollo de los modelos de negocio a través de plataformas digitales, de modo equitativo con cualquier otro tipo de prestador de servicios.
- La falta de un entorno regulatorio claro favorece la ilegalidad y la alegalidad.
- Cualesquiera consideraciones, recomendaciones o desarrollo normativo deben fundamentarse sobre la base de la unidad de mercado. Un enfoque fragmentado generará incertidumbre y falta de seguridad jurídica, en detrimento de la actividad inversora
- El desarrollo de cualquier actividad debe, necesariamente, regirse por el principio “mismos servicios, mismas reglas”. Los principios de regulación económica eficiente (necesidad, proporcionalidad y no discriminación), reconocidos a nivel europeo y nacional, deben ser clave en la regulación aplicable a la totalidad de prestadores de servicios.
- La sostenibilidad del estado del bienestar, la protección de los consumidores y evitar la economía sumergida son tres aspectos clave a ser tomados en consideración.

11. El impulso de sistemas de prueba para actividades de la economía digital con alto componente innovador que estén sufriendo fricciones regulatorias.
12. La creación de espacios público-privados que permitan el diálogo y análisis para la mejor definición de planes de ordenación pública de las nuevas tecnologías.
13. El impulso de políticas dirigidas a generar indicadores de flexibilidad a través de las tecnologías en España, tendencias sobre modelos de plataforma y los colectivos más implicados.
14. El impulso de una reforma normativa que permita reducir la inseguridad jurídica y dotar de instrumentos a los agentes implicados y sus relaciones existentes manteniendo la competitividad y garantías para los trabajadores.
15. Impulso de campañas informativas dirigidas a empresas y comercio local sobre el uso de las plataformas digitales.
16. Reducción de aquellas cuestiones administrativas que puedan entorpecer injustificadamente estas dinámicas de colaboración comercial.
17. Asegurar que cualquier iniciativa normativa que se proponga, siempre desde la perspectiva de la racionalidad y necesidad legislativa, sea tecnológicamente neutral y garantiza la competitividad y las garantías de los trabajadores. En particular, se entiende que la legislación vigente ofrece una buena base jurídica con relación a los derechos de los trabajadores
18. Desarrollar las propuestas contenidas en el catálogo con '21 Iniciativas estratégicas de país para la recuperación y transformación de la economía española' desarrollado por CEOE, con el objetivo de contribuir a una inversión lo más eficiente posible de los fondos asociados al Plan Europeo de Recuperación Next Generation EU. Para ello, estas propuestas ponen el foco en los grandes proyectos que España necesita para recuperar y transformar su economía. Entre las 21 Iniciativas se encuentran los siguientes macroproyectos:
  - **Less Cash:** el proyecto persigue la universalización y el uso generalizado del pago electrónico o digital, como una palanca para apoyar la transformación digital de nuestra economía, mejorando la experiencia del usuario y la disponibilidad de los medios de pago en cualquier comercio de forma segura y transparente. Para ello, se propone la creación de un ecosistema que permita la colaboración entre los distintos agentes y la puesta en marcha de soluciones adaptadas a cada caso, en base los estándares interoperables de pago electrónico ya existentes y desarrollados con éxito en España por las principales entidades financieras.

- **Impulso a la Economía Digital en Zonas Turísticas:** se trata de un programa de arrastre sectorial cuyo efecto tractor dependerá de su implantación uniforme y ordenada en todas las zonas turísticas. Su objetivo es fomentar la cohesión y el desarrollo económico y social de zonas turísticas, terciarización de economías locales y efecto arrastre, y lograr una mayor eficiencia de la gestión de servicios públicos turísticos locales.
- **Movilidad integrada e integral en el ámbito urbano e interurbano:** el objetivo del proyecto es el desarrollo de una solución global para la gestión integral de la movilidad de personas y mercancías, dando respuesta a las necesidades existentes en este ámbito en materia de sostenibilidad, inclusión y seguridad. Se propone una acción coordinada y colaborativa entre las distintas Administraciones locales, regionales y centrales, así como el resto de los agentes implicados.
- **Transformación Digital de la Atención Sanitaria en España:** partiendo de la ubicación del ciudadano como centro del Sistema Sanitario y en el marco de la colaboración público-privada, el proyecto plantea el provisionamiento digital y, de forma proactiva, de las prestaciones sanitarias; extendiendo el concepto de centro sanitario más allá del edificio físico e impulsando la interoperabilidad geográfica y tecnológica entre todos los sistemas y actores involucrados.
- **Digitalización e integración de la cadena de valor en el sector agroalimentario:** el proyecto plantea el desarrollo de un esquema de transformación que mejore la capacidad de las empresas del sector, así como el desarrollo de soluciones que permitan/fomenten una relación cada vez más estrecha y una interacción bidireccional entre el productor y el consumidor.
- **Identidad Digital Segura:** el proyecto que se propone tendría como finalidad construir en España una iniciativa sobre la que desarrollar diversos servicios de identificación digital segura que pudiese hacer realidad el cumplimiento por parte de los agentes económicos de diversas obligaciones de identificación y autenticación segura en diversos sectores y actividades.

## 7.2. Fortalecimiento del Sector Digital



## INTRODUCCIÓN

- Constituye la base que facilita y hace posible el proceso de digitalización.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Adopción y desarrollo de servicios y soluciones digitales.
- Evolución de las infraestructuras hacia las nuevas generaciones de redes.

## PROPUESTAS

### Conectividad e Infraestructuras digitales

1. Favorecer la inversión en infraestructuras de telecomunicación
2. Realizar la transposición efectiva y adecuada del CECC.
3. Promover la disponibilidad de fondos públicos para la extensión de las infraestructuras digitales, especialmente a las zonas rurales y aisladas.
4. Articular incentivos fiscales para la modernización de las infraestructuras digitales y el cierre de las infraestructuras legadas.
5. Impulsar inversiones para la creación y uso de infraestructuras Cloud, especialmente por parte de las Pymes.
6. Priorizar la adopción del Cloud Computing en las empresas y administraciones públicas.

### Regulación

7. Reformar la LGT.
8. Desarrollar medidas favorecedoras de la inversión, generadoras de un campo de juego equilibrado (*"level playing field"*, mismos servicios, mismas reglas).
9. Asegurar que todas las actuaciones públicas de promoción, ayuda o análisis dirigidas a este sector incluyan, sin excepción, todos los códigos CNAE del sector digital.

### Fiscalidad

10. Reducir las cargas administrativas y equilibrar la presión fiscal específica del sector telco.
11. Eliminar discriminaciones sobre prestadores de servicios de comunicación electrónica (inversión obligatoria para financiación anticipada producción obra europea).
12. Establecer Incentivos fiscales para fomentar la banda ancha (libertad de amortización);
13. Establecer exenciones fiscales para proyectos de inversión que permitan la transformación digital a las empresas.

14. Exonerar del pago de impuestos medioambientales las actividades relacionadas con la prestación de servicios digitales.
15. Promover la simplificación administrativa del compliance fiscal.
16. Promover e incentivar la colaboración entre autoridades fiscales y empresas.
17. Promover créditos blandos por parte de la Administración para la financiación del acceso a servicios de conectividad para autónomos, PYMES, empresas y población con bajos recursos.
18. Propiciar incentivos fiscales por la utilización de sistemas digitales de la administración por parte de empresas y ciudadanos.
19. Establecer políticas fiscales positivas para el fomento del intercambio de documentos electrónicos.
20. Promover un programa a largo plazo, y con recursos financieros suficientes, para la datificación de la industria y el despliegue y consolidación de la Inteligencia Artificial en los sectores clave en la economía.

#### Seguridad-ciberseguridad

21. Armonizar la transposición de normativas
22. Garantizar un alto nivel de seguridad cibernética en las infraestructuras esenciales;
23. Fomentar la colaboración público-privada en materia de ciberseguridad.
24. Incrementar los esfuerzos en educación y sensibilización.
25. Lanzar un Plan Nacional de Concienciación y Comunicación sobre Ciberseguridad (pymes).
26. Reforzar las capacidades de vigilancia y alerta;
27. Promover la Seguridad “by design”.
28. Fomentar la renovación/ modernización de la infraestructura de ciberseguridad de las Pymes (Programa de incentivo).
29. Promover la adopción de un estándar internacional para el intercambio de información en tiempo real y diferido sobre incidentes de seguridad.
30. Aplicar medidas para equilibrar la compartición de los datos y la preservación de la intimidad, velando por la aplicación de los principios de privacidad y ética.
31. Promover iniciativas de mantenimiento de la seguridad de los datos y de estandarización del ciclo de vida del dato y de la soberanía de los datos.
32. Identificar los principales nuevos ciberataques padecidos durante la crisis y tomar las medidas oportunas para poder quedar protegidos ante su eventual repetición.
33. Promover la cultura de ciberseguridad desde las organizaciones y la cooperación entre las diferentes industrias.
34. Alentar a las empresas a revisar todas aquellas decisiones tomadas con carácter de urgencia y evaluar su cumplimiento con la normativa y sus políticas internas.

35. Facilitar la gestión de salvoconductos mediante tecnología Blockchain, para controlar el flujo permitido de personas evitando el contacto con medios físicos.
36. Incrementar las capacidades CERT públicas para la protección y el refuerzo de la ciberseguridad, tanto a nivel nacional como europeo.
37. Impulsar una nueva ética en el uso de los datos, en línea con los trabajos realizados en el ámbito de la Unión Europea.

#### Protección de datos

38. Establecer las mismas bases legitimadoras *ePrivacy*/RGPD (todo tipo de tratamientos de datos)
39. Apoyar a las Pymes en el cumplimiento del RGPD.
40. Ámbito sanitario: marco equilibrado innovación vs protección de la privacidad y la protección de datos.
41. Promover la disponibilidad de datos estandarizados, la implantación de una historia clínica electrónica interoperable.
42. Aplicar homogéneamente la RGPD

#### Factura Electrónica

43. Homogeneizar la normativa nacional vs Europea.
44. Establecer indicadores de seguimiento.
45. Asegurar la aplicación uniforme de la normativa.
46. Ampliar el intercambio electrónico con la Administración a otros documentos (no solo factura electrónica).
47. Promover la definición de extensiones sectoriales en el formato Factura-e.

#### Estandarización

48. Adoptar y utilizar los estándares abiertos e interoperables;
49. Impulsar el desarrollo de estándares y asegurar la participación española en las iniciativas de estandarización internacionales.
50. Promover la participación de profesionales en programas de formación en estandarización.

## Introducción

Al sector digital, compuesto por todas las asociaciones y empresas que son responsables de la generación, producción y mantenimiento de servicios, productos y tecnologías digitales, le corresponde un papel importante en el proceso de digitalización, en cuanto constituye la base que lo facilita y que lo hace posible.

## Estrategia y objetivos

*Se impulsará la adopción y desarrollo de servicios y soluciones digitales, así como la evolución de las infraestructuras hacia las nuevas generaciones de redes que soporten una conectividad que ofrezca velocidades ultrarrápidas, que permitan dirigirse hacia la sociedad del Gigabit*

## Propuestas

### **Conectividad e Infraestructuras digitales**

El objetivo básico en materia de conectividad e infraestructuras digitales es impulsar el acceso de todos los españoles a redes de banda ancha de alta velocidad, de acuerdo con los objetivos de la Agenda Digital Europea y la estrategia de evolución hacia la Sociedad del Gigabit de la Comisión Europea, la evolución de estas infraestructuras hacia las nuevas generaciones de redes y el fomento de la adopción de servicios y soluciones digitales.

Dado el papel habilitador que corresponde al sector digital, es fundamental que exista un marco equilibrado que estimule el desarrollo de las necesarias infraestructuras y servicios. Para ello, se propone:

1. Crear las condiciones que permitan favorecer la inversión en infraestructuras de telecomunicación (comunicaciones móviles, comunicaciones fijas, *broadcast*, satélite, etc.), garantizando una infraestructura de primer nivel en el país.

En particular, España debe contribuir al desarrollo y el impulso de la implantación del "Plan de Acción 5G", iniciado y propuesto<sup>29</sup> por la Comisión Europea, según recoge el Manifiesto firmado conjuntamente con la Industria el 7 de julio de 2016, de modo que permita un desarrollo adecuado y gradual de las redes 5G.

---

<sup>29</sup> "5G for Europe: An Action Plan" - COM(2016)588 and Staff Working Document - SWD(2016)306. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/communication-5g-europe-action-plan-and-accompanying-staff-working-document>



El 5G, como así refleja el Manifiesto, será instrumental para atender las necesidades de la sociedad conectada y hacer realidad la digitalización de la economía europea. Además, tiene el potencial de mejorar significativamente el rendimiento y la capacidad de las redes en favor de las comunicaciones, tanto públicas como privadas.

El éxito de la implementación de las redes 5G pivota en torno a varios factores claves, como son: asegurar inversiones sustanciales en infraestructuras, suficientes cantidades de espectro y nuevas capacidades y una estrecha colaboración entre los operadores de telecomunicaciones y las industrias verticales.

Para ello es clave que se cumplan en plazo los objetivos del Plan Nacional 5G del Gobierno de España.

Asimismo, se deberán incentivar políticas que fomenten y estimulen la demanda de las nuevas potencialidades que ofrecen las nuevas infraestructuras de red y que permitan el desarrollo de un círculo virtuoso demanda/inversión.

2. Conseguir una transposición efectiva y adecuada de la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas que recoja la realidad actual y que permita un nuevo marco General de Telecomunicaciones que promueva la eficiencia y mantenga los incentivos a la inversión e innovación de los operadores de comunicaciones electrónicas, para lo cual:
  - En materia de acceso, se debería avanzar decididamente en la desregulación de los mercados y, sólo en aquellos casos en los que se demuestre claramente algún fallo de mercado, la imposición proporcionada de obligaciones sobre los operadores que corresponda
  - En materia de gestión del espectro radioeléctrico urge dotar de una mayor certidumbre a los operadores en la gestión del uso de dicho recurso, así como de los despliegues móviles gracias a una mayor duración mínima de las licencias, mejores condiciones de pago y mayor facilidad en el despliegue de small-cells.

- En materia de servicio universal, el régimen actual debe asimismo modernizarse en base a la nueva realidad del mercado. Teniendo en cuenta que el amplio grado de oferta de redes y de competencia existente en el mercado español satisface la práctica totalidad de la demanda, el servicio universal no debería focalizarse en la oferta/disponibilidad, al asegurarse ésta por el propio mercado. Por el lado de la demanda, cualquier obligación debería sufragarse con fondos públicos al responder claramente a una política de carácter social.
  - Se promoverá, en la futura Ley General de Telecomunicaciones, la adaptación definitiva de las normativas autonómicas y municipales a lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones, mediante la convocatoria de una Conferencia Sectorial de Telecomunicaciones específica sobre este tema y la dotación de medios adicionales a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales para el ejercicio de la labor de informe previo de la normativa autonómica y local que tenga repercusión en el despliegue de redes de telecomunicaciones para así desbloquear y eliminar las ineficiencias y los bloqueos detectados (sobre todo en el ámbito administrativo municipal).
3. Promover la disponibilidad de fondos públicos para la extensión de las infraestructuras digitales, especialmente a las zonas rurales y aisladas.
  4. Articular incentivos fiscales para la modernización de las infraestructuras digitales y el cierre de las infraestructuras legadas, menos eficientes, con mayor consumo de recursos.
  5. Impulsar inversiones para la creación y uso de infraestructuras Cloud - especialmente por parte de la mediana y pequeña empresa- de modo que dependan en menor medida de la utilización de equipos informáticos in-situ y puedan operar en remoto.
  6. Priorizar la adopción del Cloud Computing en las empresas y administraciones públicas, para transformar los costes fijos en variables, y mejorar la eficiencia en el uso del TI.

### Regulación

El nivel de competencia en los mercados de comunicaciones electrónicas en nuestro país ha ido evolucionando a lo largo del proceso liberalizador y, en consecuencia, el futuro marco regulatorio debería definirse teniendo en cuenta las nuevas circunstancias del mercado.

7. Es necesario reformar la actual Ley General de Telecomunicaciones para trasponer la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas.
8. El marco europeo hace un especial hincapié en establecer medidas favorecedoras de la inversión, generadoras de un campo de juego equilibrado (sometiendo a las mismas obligaciones a otros servicios digitales diferentes a los estrictamente de telecomunicaciones) y favoreciendo el desarrollo de un Internet abierto. Estas modificaciones, entre otras, deberán ser reflejadas en la reforma de la ley General de Telecomunicaciones.

Además, este futuro marco basado en el principio de equidad debería impulsar y promover el ecosistema digital, evitando la creación de nuevas barreras de entrada y teniendo en cuenta las circunstancias reales del mundo digital y el nivel de obligaciones aplicado sobre todos los actores. Todo ello con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por la Estrategia de Mercado Único Digital.

Adicionalmente, se deberá procurar avanzar también mediante la aplicación de la normativa de competencia donde sea posible y suficiente para abordar determinados problemas puntuales. Para que esto sea efectivo, las autoridades de competencia deberían adaptar la aplicación del derecho de la competencia a las especiales características del ecosistema digital, introduciendo nuevas herramientas que permitan abordar estos retos del ecosistema de Internet. Por último, se deberían implementar procedimientos más ágiles adaptados a la naturaleza dinámica de este ecosistema.

En relación con el *“level playing field”*, se valora especialmente de forma positiva el reconocimiento de que el concepto *“mismos servicios, mismas reglas”* debería adoptarse en un sentido que favoreciese la reducción de la regulación a la que están sometidas las empresas de sectores regulados o equiparando las exigencias a los agentes no regulados que compiten con las primeras. En particular, en el caso de los operadores de telecomunicaciones acabando con la normativa específica que se les aplica en materias en que existe normativa general tales como consumidores y usuarios, protección de datos, privacidad y ciberseguridad, etc.

9. Ante la inexistencia de un CNAE<sup>30</sup> específico correspondiente al sector digital, asegurar que todas las actuaciones públicas de promoción, ayuda o análisis dirigidas a este sector incluyan, sin excepción, todos los códigos CNAE en los que actualmente se enmarcan de forma dispersa las actividades relacionadas con este sector (electrónica, Tecnologías de la Información, telecomunicaciones y contenidos digitales).

### **Fiscalidad**

Desde el punto de vista fiscal se propone:

10. Reducir las cargas administrativas y equilibrar la presión fiscal específica que soporta el sector de las telecomunicaciones en España (financiación indirecta del cine, tasa RTVE, tasa de telecomunicaciones, tasa por reserva del dominio público radioeléctrico, tasa por numeración telefónica y otros tributos autonómicos y locales) para equiparlo a la media de los países de la Unión Europea.

---

<sup>30</sup> Clasificación Nacional de Actividades Económicas

Y, en consecuencia, la aplicación del principio de “mismos servicios, mismas reglas”, debería adoptarse en un sentido que favoreciese la reducción de la regulación de los operadores de telecomunicaciones, derogando la normativa específica que se les aplica en materias donde ya existe normativa general, como es la fiscal.

11. Eliminar la discriminación, como sujetos obligados, a los prestadores del servicio de comunicación electrónica que difunden canales de televisión, en lo referente a la inversión obligatoria para la financiación anticipada de la producción de obras europeas regulada en el apartado 3 del artículo 5 de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual.
12. Establecer incentivos fiscales para fomentar la banda ancha: libertad de amortización de las inversiones en redes de banda ancha ultrarrápida.
13. Establecer exenciones fiscales para proyectos de inversión que permitan la transformación digital a las empresas.
14. Exonerar del pago de impuestos medioambientales a las actividades relacionadas con la prestación de servicios digitales, debido al impacto positivo que la prestación de estos servicios tiene para el medio ambiente.
15. Promover la simplificación administrativa del *compliance* fiscal, como, por ejemplo, homogeneizar declaraciones forales, o, incluso, el "One Stop Shop", es decir, que pueda presentarse una declaración para todo el territorio y que sea la Administración la que distribuya entre la Administración central y las Forales.
16. Promover e incentivar la colaboración entre autoridades fiscales y empresas, de forma que sea más sencillo y rápido conocer la posición de la Administración acerca de las operaciones o transacciones a realizar por las empresas, lo que permitiría a estas últimas obtener garantías de que la Administración es favorable y evitar riesgos futuros. Actualmente, existen diversos mecanismos en este sentido (consultas, APAs -Acuerdos Previos de Valoración-, en materia de precios de transferencia, etc.), pero los plazos para obtener respuesta por parte de la Administración son largos, lo que impide adaptarse al ritmo del negocio.
17. Promover créditos blandos por parte de la Administración, con tipos de interés bajos y plazos de devolución amplios para la financiación del acceso a servicios de conectividad para autónomos, PYMES, empresas y población con bajos recursos.

18. Propiciar incentivos fiscales por la utilización de sistemas digitales de la administración por parte de empresas y ciudadanos.
19. Establecer políticas fiscales positivas para el fomento del intercambio de documentos electrónicos (facturas, pedidos, albaranes, contratos, nóminas, etc.).
20. Promover un programa a largo plazo, y con recursos financieros suficientes, para la datificación de la industria y el despliegue y consolidación de la Inteligencia Artificial en los sectores clave en la economía.

### **Seguridad-ciberseguridad**

La ciberseguridad es uno de los conceptos que en un mundo hiperconectado cobra más importancia, resultando esencial para la seguridad nacional y para la economía digital, y que será cada día más importante a medida que más actividades administrativas y comerciales sean más digitales y que más dispositivos y cosas estén conectados a la red.

Deben desarrollarse planes y esfuerzos para reforzar la seguridad, tanto desde la responsabilidad de las Administraciones Públicas como del sector privado, con una estrecha colaboración y con inversiones en tecnologías para la ciberseguridad.

A nivel de la Unión Europea, la Directiva NIS<sup>31</sup> se centra en conseguir un alto nivel común de seguridad de las redes y los sistemas de información para mejorar el funcionamiento del mercado interior. También se encarga de fortalecer las autoridades responsables de controlar la ciberdelincuencia a nivel nacional, aumentando, de este modo, la coordinación entre las mismas e introduce requisitos de seguridad en los principales sectores económicos. Esta es la primera legislación paneuropea en materia de ciberseguridad. En particular, la Directiva obliga a los Estados a: determinar conforme a una serie de parámetros cuáles de entre los proveedores que prestan esos servicios son empresas obligadas, señalar la autoridad competente o los equipos de respuesta a incidentes de seguridad informática a nivel nacional (*CSIRT, Computer Security Incident Response Teams*), así como a la creación de un mecanismo de cooperación a nivel europeo.

---

<sup>31</sup> [DIRECTIVA \(UE\) 2016/1148 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 6 de julio de 2016 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión](#)

A nivel nacional, la Directiva NIS ha sido incorporada al ordenamiento jurídico interno a través del Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información, cuyo objetivo es regular la seguridad de las redes y sistemas de información utilizados para la provisión de los servicios esenciales y de los servicios digitales, y establecer un sistema de notificación de incidentes. Asimismo, establece el correspondiente marco institucional y la coordinación entre autoridades competentes y con los órganos de cooperación relevantes en el ámbito comunitario.

Cabe mencionar también el Reglamento (UE) 2019/881 “Reglamento sobre la Ciberseguridad” que establece los objetivos, tareas y aspectos organizativos relativos a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y un marco para la creación de esquemas europeos de certificación de la ciberseguridad, al objeto de garantizar un nivel adecuado de ciberseguridad de los productos, servicios y procesos TIC en la UE, así como la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2019.

Por otro lado, ha surgido una preocupación a nivel global por la seguridad referente a los equipos instalados en las redes de telecomunicaciones, especialmente en las futuras redes 5G. Es necesario paliar la incertidumbre existente derivada tanto de las decisiones unilaterales de restricciones al comercio internacional (que pueden tener efectos indirectos sobre los servicios digitales en la UE), como el reparto de responsabilidades sobre los equipos de telecomunicaciones provistos por empresas no UE e instalados en redes de telecomunicaciones europeas. Actualmente, la legislación descarga toda responsabilidad sobre los prestadores de servicio, eximiendo a los fabricantes de productos tecnológicos de certificar sus niveles de seguridad, lo que genera un reparto ineficiente de riesgo y genera una incertidumbre añadida que frena el desarrollo del mercado (por ejemplo, el rápido despliegue de las nuevas redes 5G).

Sobre los temas relacionados con el comercio internacional se necesita una estrecha colaboración entre la Administración y el sector privado que favorezca una comunicación fluida en ambos sentidos para ser conscientes en todo momento de las repercusiones, y en su caso medidas a adoptar, de cambios en el marco internacional

Con todo ello, para lograr los objetivos indicados será necesario:

21. Que las transposiciones nacionales adopten un enfoque internacional, armonizado y basado en el riesgo, que dote a los actores del sector privado de la flexibilidad necesaria para adaptarse a un escenario de amenazas en continuo cambio, permitiendo a las autoridades encargadas de la ciberseguridad que destinen sus recursos a los retos más importantes y reconozcan que la solución al problema de falta de fronteras tiene que ser global.  
  
Asimismo, se debe establecer un mecanismo de colaboración eficiente entre los Estados miembro de la Unión Europea para conseguir este objetivo.
22. Garantizar un alto nivel de seguridad cibernética en las infraestructuras esenciales del país con el apoyo del sector privado, con especial foco en el ciberterrorismo, y medidas de prevención para evitarlo.
23. Fomentar la iniciativa de colaboración público-privada en materia de ciberseguridad desarrollada por la Comisión Europea y la Organización Europea de Ciberseguridad (ECSO).
24. Incrementar los esfuerzos en educación y sensibilización en materia de ciberseguridad para la ciudadanía, así como fomentar el desarrollo de profesionales y expertos en materia de ciberseguridad incorporando esta materia dentro de los planes de formación académicos de enseñanza básica y media e, incluso, como una opción de especialización universitaria (la demanda de "ingeniero de ciberseguridad").
25. Lanzar un Plan Nacional de Concienciación y Comunicación sobre Ciberseguridad dirigido específicamente a las Pymes, a través de asociaciones, etc., con contenidos producidos por el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), y aprovechando distintos medios de comunicación estatales y privados. Este Plan debería ser dirigido no sólo a personal TI, sino también a gerentes y mandos intermedios de las empresas dado su papel en la toma de decisiones.



26. Aplicar medidas para equilibrar la compartición de los datos y la preservación de la intimidad, velando por la aplicación de los principios de privacidad y ética.
27. Promover iniciativas de mantenimiento de la seguridad de los datos y de estandarización del ciclo de vida del dato y de la soberanía de los datos.
28. Identificar los principales nuevos ciberataques padecidos durante la crisis y tomar las medidas oportunas para poder quedar protegidos ante su eventual repetición.
29. Promover la cultura de ciberseguridad desde las organizaciones y la cooperación entre las diferentes industrias, así como mejorar las medidas técnicas relacionadas con la ciberseguridad, de forma que se favorezca la robustez y resiliencia de los servicios digitales, especialmente aquellos prestados por los organismos públicos y prestadores de servicios esenciales.
30. Alentar a las empresas a revisar todas aquellas decisiones tomadas con carácter de urgencia para poder hacer frente a sus necesidades durante el período de excepcionalidad y evaluar su cumplimiento con la normativa y sus políticas internas, incidiendo especialmente en la protección de datos y en la seguridad, especialmente en un contexto de incremento de teletrabajo y de utilización de dispositivos particulares.
31. Facilitar la gestión de salvoconductos mediante tecnología Blockchain, para controlar el flujo permitido de personas evitando el contacto con medios físicos.
32. Incrementar las capacidades CERT públicas para la protección y el refuerzo de la ciberseguridad, tanto a nivel nacional como europeo, de sectores especialmente afectados, como puede ser el sector de la logística, o el de la sanidad.
33. Impulsar una nueva ética en el uso de los datos, en línea con los trabajos realizados en el ámbito de la Unión Europea.

34. Establecer un Plan de reforzamiento de las capacidades de vigilancia y alerta de organismos públicos de los tres niveles de la Administración, con foco en detectar y notificar amenazas generales a las Pymes.
35. Promover Seguridad “*by design*” en los estándares, I+D+i y soluciones (ej. IoT trabajos de iPEN, AIOTI, NIST).
36. Diseñar un Programa de incentivo, siguiendo el modelo de la industria de automoción (“Plan PIVE”), patrocinado por el Estado, fabricantes y distribuidores de equipos y software de ciberseguridad, para fomentar así la renovación/modernización de la infraestructura de ciberseguridad de las Pymes. Todo ello sería complementado con una oferta de cursos de formación/certificación para personal de IT en Pymes tanto a nivel técnico como de gestión de la ciberseguridad y de sus riesgos (orientando o dedicando recursos del INCIBE o derivando una parte de las subvenciones públicas de formación a esta finalidad).
37. Promover la adopción de un estándar internacional para el intercambio de información en tiempo real y diferido sobre incidentes de seguridad. Proponer, negociar y establecer acuerdos de compartición de inteligencia en ciberseguridad con las autoridades de países desde donde se originan ciberataques contra empresas y Administraciones españolas, y mecanismos de respuesta conjuntos o asesoramiento para mejorar las capacidades en origen.

### **Protección de datos**

Como se ha hecho referencia al inicio de este documento, la base del desarrollo hoy son los datos transformados en conocimiento. Muchas de las innovaciones (tanto en productos como en servicios) que actualmente están teniendo lugar, se producen gracias a la extracción de valor de los datos por determinadas empresas, sin que ello signifique privar a las demás del mismo uso. No se trata de la cantidad de datos de la que disponen empresas o instituciones, sino del uso que se hace de esos datos para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos.

Lo relevante de estos tratamientos, es que la explotación de los datos se realice siempre velando por la privacidad de las personas y garantizando la transparencia y control por parte de los usuarios en todos los sectores.

El RGPD y la Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales han sentado nuevas bases para todo tipo de actores en el ámbito digital.

El Reglamento persigue armonizar la normativa en Estados miembro a través de un instrumento normativo de aplicación directa sin necesidad de normativa de transposición, así como actualizar los principios de la Directiva 95/46/CE. Regula e

introduce numerosas novedades, como, por ejemplo, el derecho al olvido, un régimen sancionador endurecido y común, el derecho a la portabilidad de datos, el consentimiento, las evaluaciones de impacto, el delegado de protección de datos o DPO (*Data Protection Officer*), las violaciones de la seguridad de los datos personales, el Comité Europeo de Protección de datos y los nuevos principios de la protección de datos (*transparencia, accountability, privacy by design y privacy by default*), entre otros aspectos.

En todo caso, la protección de la privacidad de las personas, derecho fundamental de los ciudadanos, requiere que se siga avanzando por parte de todos los sectores en principios fundamentales como la transparencia y el control por parte de los usuarios de sus datos y su información. Resulta absolutamente imprescindible establecer unos principios que acompañen el marco actual que generen certidumbre, y en el que los supuestos y condiciones de la transferencia de los datos estén absolutamente claros para todos los agentes.

La Directiva de e-Privacy se pretende sustituir por un nuevo Reglamento, cuya propuesta fue aprobada por la Comisión Europa el 10 de enero de 2017. Con dicho Reglamento se pretende ampliar el ámbito de aplicación de la regulación de protección de datos en el sector de las comunicaciones electrónicas, a las OTTS, además de ampliar también las obligaciones que se imponen a las empresas de telecomunicaciones, y armonizar la regulación en la UE, dada la aplicación directa de un Reglamento. Parece evidente la necesidad de aplicar los mismos principios recogidos en el Reglamento General de Protección de Datos Personales, que es una norma de naturaleza horizontal, en lo que se refiere a la necesidad de disponer de las mismas bases legitimadoras, para todo tipo de tratamientos. De lo contrario, se pueden dar situaciones en las que los mismos datos estén sujetos a diferentes reglas dependiendo de quién los está procesando. Por ello, es necesario un total alineamiento entre *ePrivacy* y RGPD con respecto a los conceptos de interés legítimo y procesamiento ulterior compatible.

En el ámbito sanitario el creciente proceso de digitalización del sistema está permitiendo la generación de cantidades ingentes de datos clínicos y asistenciales en formato electrónico, que constituyen una fuente de información de enorme valor para el progreso de la investigación biomédica y el desarrollo de nuevos medicamentos cada vez más eficaces y precisos.

La investigación científica en general, y la biomédica en particular, son actividades de interés público general, dados los beneficios que reportan al conjunto de la sociedad. Por esta razón, el tratamiento de los datos personales con fines de investigación científica, tanto en el ámbito público como en el privado, y en especial en el marco de los ensayos clínicos, debe abordarse desde una perspectiva amplia que permita usos secundarios de los datos dirigidos a abrir nuevas líneas de investigación, realizar nuevos estudios de seguridad solicitados por las autoridades o validar los resultados originales, entre otros.

En cuanto al uso de datos clínicos en el ámbito de la I+D biomédica, el actual marco jurídico, y en especial el Reglamento europeo sobre datos personales y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, vienen a reconocer la legitimidad de la utilización de los datos de salud y genéticos con fines de investigación científica y de interés público esencial, un capítulo donde pueden englobarse aspectos como la salud pública, la farmacovigilancia o la seguridad y calidad de la asistencia sanitaria.

En todos estos casos el consentimiento es una causa de legitimación más, pero no la única, ni cuenta tampoco con un rango jerárquico superior con respecto a otras causas relacionadas con el interés general, como la investigación científica. En este mismo sentido se ha manifestado en enero de 2019<sup>32</sup> el Comité Europeo de Protección de Datos (EDPB).

En este sentido, resulta necesaria una aplicación homogénea de RGPD por parte de todas las autoridades de control europeas.

En consecuencia, sería conveniente:

38. Disponer, en lo que respecta al Reglamento de Privacidad (ePrivacy), de las mismas bases legitimadoras, previstas en el RGPD, para todo tipo de tratamientos y no sólo la base del consentimiento.

---

<sup>32</sup> [Opinion 3/2019 concerning the Questions and Answers on the interplay between the Clinical Trials Regulation \(CTR\) and the General Data Protection regulation \(GDPR\) \(art. 70.1.b\)\)](#)

A su vez, no es adecuado que haya que recordar al usuario la posibilidad de revocar el consentimiento cada seis meses, dado que no es un requisito que contempla RGPD con respecto al consentimiento. Por otra parte, y en relación con la regla general de consentimiento para el envío de comunicaciones electrónicas comerciales no solicitadas, la excepción que abarca el envío de comunicaciones comerciales sobre productos similares a los ya contratados debería extenderse al envío de correos electrónicos comerciales por todas las empresas del mismo grupo

39. Promover iniciativas para apoyar a las Pymes que realicen tratamientos de categorías especiales de datos o de alto riesgo, para su adecuación en tiempo y forma a las medidas exigidas por el RGPD, dada la sensibilidad de esos datos para los ciudadanos.
40. Establecer un marco jurídico adecuado en el ámbito sanitario que asegure el equilibrio entre el fomento de la innovación, por una parte, y la protección de la privacidad y la protección de datos por otra, aspectos ambos que han de concurrir en paralelo para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece esta revolución digital. Además, es necesario garantizar que los datos sean accesibles e interoperables y dar respuesta a la creciente demanda de profesionales en bioinformática que tienen los centros del Sistema Nacional de Salud, reforzando para ello estas enseñanzas, en línea con los desafíos identificados en las recomendaciones del Senado adoptadas en el marco de la ponencia de estudio sobre genómica (enero 2019).
41. Promover la disponibilidad de datos estandarizados, la implantación de una historia clínica electrónica verdaderamente interoperable y la necesidad de un sistema de tecnologías de la información adecuado. A ello se debe sumar la necesidad de afrontar las carencias existentes en materia de experiencia en análisis de datos para ser capaces de capturar todo el valor de los mismos en el marco de un proceso de digitalización que constituye una oportunidad sin precedentes para potenciar la I+D biomédica a través de una adecuada gestión del *Big Data*.
42. Aplicación homogénea de los criterios interpretativos de RGPD por parte de todas las autoridades de control, creando un marco regulatorio coherente y sólido que proporcione seguridad jurídica a la sociedad.

### **Factura Electrónica**

La implantación de la factura electrónica en nuestro país constituye un gran paso adelante para garantizar la transparencia en los procesos de contabilidad y gestión de las Administraciones Públicas y proporcionar seguridad jurídica a los proveedores en sus relaciones comerciales con éstas. Sin embargo, para que el proyecto consiga los fines perseguidos es esencial:

43. Adaptar la legislación nacional en materia de facturación electrónica a la Directiva 2014/55/UE del Parlamento y el Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre la factura electrónica en la contratación pública.
44. Garantizar la aplicación uniforme, teniendo en cuenta las especificidades sectoriales, de la normativa de factura electrónica, eliminando todos aquellos requisitos que no estén previstos en la misma.
45. Establecer unos indicadores de seguimiento que permitan reducir los tiempos de transición entre los distintos estados contables de la factura electrónica identificando las mejores prácticas y promoviendo el alineamiento con las mismas, de forma que se garantice de manera efectiva que los trámites administrativos y burocráticos en relación con la tramitación de ésta no ocasionan en ningún caso un incumplimiento de los plazos de pago.
46. Ampliar el intercambio electrónico con la Administración a otros documentos, es decir, que no sólo sea la factura.
47. Promover la definición de extensiones sectoriales en el formato Factura-e para recoger las necesidades informativas de los sectores de actividad económica que lo consideren necesario. Para ello, será necesario definir grupos de trabajo mixtos entre la Administración y las organizaciones empresariales representativas de cada sector.

### **Estandarización**

Para aprovechar la transformación digital como factor de crecimiento de los sectores es necesario garantizar la disponibilidad de las tecnologías que la hacen posible. Dichas tecnologías y sus aplicaciones están en constante evolución, por lo que la estandarización es clave de cara a facilitar su desarrollo e implantación como elemento de sustento de la transformación digital y garantizar la interoperabilidad entre diferentes sistemas y soluciones.

Sin embargo, esta estandarización no puede llevarse a cabo a nivel regional o nacional, sino que ha de hacerse a nivel internacional. La adopción de estándares reconocidos internacionalmente facilita las exportaciones de tecnología de las empresas españolas proveedoras de las mismas.

Por todo ello, España debe colaborar activamente en la elaboración de iniciativas de estandarización internacionales, coordinando las propuestas y elevando las necesidades de sus empresas industriales o tecnológicas y dando así servicio a cada sector dando así servicio a cada sector.

Para contribuir al fortalecimiento del sector tecnológico nacional, desde la Asociación Española de Normalización, UNE se está construyendo una estrategia de estandarización en TIC que permita a las organizaciones españolas influir en los desarrollos normativos y asumir roles de responsabilidad y liderazgo en los foros internacionales. De esta forma se busca asentar una cultura de estandarización en la sociedad que fomente el uso de normas como base para el establecimiento de las reglas de juego del mercado digital actual.

Respecto al sector industrial, tanto la Comunicación de la Comisión Europea *“Digitising European Industry. Reaping the full benefits of a Digital Single Market”*<sup>33</sup> como, a nivel nacional, la Iniciativa Industria Conectada 4.0, ponen de manifiesto la necesidad de digitalizar todos los sectores industriales para poder mantener su competitividad y gestionar la transición a una economía industrial y de servicios inteligente. En ambas iniciativas se identifica la estandarización como una de las medidas estratégicas para alcanzar dicho objetivo. La nueva Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2019 se recoge explícitamente la necesidad de potenciar la adopción, creación y difusión de estándares en materia de ciberseguridad entre el sector empresarial y reconoce el papel del organismo nacional de normalización en este cometido.

La Comisión Europea tiene en marcha un Plan Integral de Normalización para identificar y definir las prioridades clave, centrándose en las tecnologías y los ámbitos que se consideran esenciales para el Mercado Único Digital, incluida la interoperabilidad y las normas sectoriales básicas en ámbitos tales como la sanidad, transporte, medio ambiente y energía.

Por todo ello, en línea con las 16 iniciativas propuesta por la Comisión Europea<sup>34</sup> para avanzar en la consecución de dicho Mercado Único Digital para Europa, en el ámbito de la normalización se proponen tres líneas de actuación:

---

<sup>33</sup> [http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=15267](http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=15267)

<sup>34</sup> [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-15-4919\\_es.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_es.htm)

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0192&from=EN>

48. Impulsar el desarrollo de estándares y asegurar la participación española en las iniciativas de estandarización internacionales relativas a la digitalización y sus tecnologías asociadas a través de los organismos y entidades de normalización nacionales e internacionales.
49. Promover la adopción y utilización de estándares abiertos e interoperables, en particular, mediante su inclusión en compra pública.
50. Fomentar la participación de profesionales en programas de formación en estandarización, de manera que puedan maximizar el aprovechamiento de las posibilidades que ofrece el desarrollar una estrategia en estandarización dentro de la estrategia global empresarial.



## 7.3. Industria



## INTRODUCCIÓN

- Constituye la base que facilita y hace posible el proceso de digitalización.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Profundizar en el desarrollo del proyecto “Industria 4.0”.
- Lograr un peso de la industria del 20% en el PIB.

## PROPUESTAS

1. Garantizar el conocimiento del concepto Industria 4.0 y de las tecnologías asociadas.
2. Fomentar la toma de conciencia sobre el nivel de digitalización de cada sector y empresa.
3. Fomentar la colaboración entre actores del ecosistema.
4. Impulsar el desarrollo de una oferta española de habilitadores digitales.
5. Promover la actualización continua de la Industria 4.0 en el conjunto de la industria española: apoyo a la efectiva implantación de los habilitadores, impulso de proyectos público-privados, estandarización internacional, dotación presupuestaria suficiente.
6. Intensificar los incentivos para las regiones de España menos industrializadas.



## Introducción

A lo largo de los últimos años, se han llevado a cabo distintas iniciativas de política industrial para buscar una mayor competitividad a través de la digitalización y el uso de nuevas tecnologías en la industria.

Internet industrial es una oportunidad de impulsar el sector en una economía como la española. El peso que el sector ha perdido a lo largo de los últimos años, con el proceso de deslocalización, puede invertirse con la aplicación de las nuevas tecnologías a la digitalización en los procesos industriales.

La digitalización debe convertirse en uno de los principales impulsores de la competitividad de la industria. Los sectores industriales deben adoptar la digitalización como parte del diseño, de la producción, de los procesos de mantenimiento y de los procesos de ventas de sus productos.

Por todo lo anterior, es necesario aprovechar las oportunidades que ofrece a la industria el uso de las tecnologías digitales, especialmente en el caso de Internet de las Cosas.

Las tecnologías digitales ofrecen nuevas oportunidades de mejora en los procesos productivos, aumentan la productividad, la eficiencia energética, la eficiencia en el uso de los recursos y la eficiencia de costes, contribuyendo, al mismo tiempo, a mejorar la competitividad de las empresas, lo que redundará en un incremento del bienestar para los empleados y una reducción del impacto ambiental.

Por tanto, es importante que se combinen las acciones propuestas en este Plan con aquellas acciones que se puedan llevar a cabo a nivel nacional sobre Economía Circular y Bioeconomía, de manera que se apoye la creación de los denominados “*green jobs*” y se promueva el liderazgo tecnológico español.

Es fundamental el apoyo a la industria española en la mejora de la cooperación intersectorial, en la adopción de nuevas tecnologías y modelos empresariales, soluciones digitales y otros servicios.

En este contexto de transformación, el proyecto “Industria Conectada 4.0” que surge con una perspectiva de continuidad a largo plazo, tiene un triple objetivo: incrementar el valor añadido industrial y el empleo cualificado en el sector, favorecer el modelo español para la industria del futuro y desarrollar la oferta local de soluciones digitales y desarrollar palancas competitivas diferenciales para favorecer la industria española e impulsar sus exportaciones.

En la primera fase, se ha realizado un análisis y diagnóstico de la industria española y de los habilitadores digitales para su transformación, así como un diseño de líneas maestras de actuación y el modelo de gobernanza para facilitar su futuro desarrollo e implantación.

## Estrategia y objetivos

*Se desarrollará el proyecto “Industria Conectada 4.0”, profundizando y ampliando su contenido, evolucionándolo dinámicamente y poniendo foco en su ejecución y en el seguimiento y medición de sus resultados para favorecer un círculo virtuoso positivo que permita lograr un peso de la industria del 20% de nuestro PIB*

## Propuestas

Para impulsar la transformación digital de la industria española se han definido las siguientes líneas de actuación:

1. Garantizar el conocimiento del concepto Industria 4.0 y de las tecnologías asociadas, así como el desarrollo de competencias de Industria 4.0 en España, a través de la divulgación y la formación académica y laboral, con iniciativas como el Libro Blanco.
2. Fomentar la toma de conciencia sobre el nivel de digitalización que ha alcanzado cada empresa para estimular que pueda plantear su propia visión y planes sobre su transformación digital.

En este sentido, la Secretaría General de Industria y de la Pyme, actualmente dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (MINCOTUR), dentro de la estrategia de Industria Conectada 4.0, ha puesto en marcha la Herramienta de Autodiagnóstico Avanzado –HADA, que permite realizar esta clasificación en base a 6 estadios definidos: estático, consciente, competente, dinámico, referente y líder.

Esta herramienta, de uso gratuito, está dirigida a toda aquella empresa industrial española, independientemente de su tamaño y sector de actividad, que desee avanzar en el proceso de transformación digital. Además, permite realizar diversas comparativas del grado de madurez de la empresa en función de su tamaño, sector y área geográfica. Con esta información, se construirá un Barómetro Industria 4.0.

También cabe mencionar el Programa ACTIVA INDUSTRIA 4.0, Programa de asesoramiento especializado y personalizado, realizado por entidades consultoras acreditadas y con experiencia en implantación de proyectos de Industria 4.0. Este programa permite a las empresas disponer de un diagnóstico de situación y de un plan de transformación que identifique los habilitadores digitales necesarios en ese proceso de transformación y establezca la hoja de ruta para su implantación.

3. Fomentar la colaboración entre empresas de diversos sectores industriales, compañías tecnológicas, centros de investigación y otras entidades con el fin de promover el desarrollo de soluciones 4.0 adaptadas a las necesidades de la industria, mediante la creación de entornos colaborativos, plataformas y centros de excelencia, y a través de la participación en el grupo de estandarización iniciativa industria conectada 4.0 del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (MINCOTUR).
4. Impulsar el desarrollo de una oferta española de habilitadores digitales, asegurando las condiciones necesarias para su desarrollo y apoyo a las empresas tecnológicas. Para ello, es preciso disponer de una regulación facilitadora de la oferta, de apoyo a la I+D+i, integrando el proyecto de digitalización de la industria como una de las prioridades de la agenda digital, y de proyectos específicos tales como la promoción de centros demostradores de referencia o impulsar, en el Consejo Nacional de Ciberseguridad, medidas asociadas a la digitalización de la industria.

Asimismo, se debe impulsar la creación de una red de infraestructuras tecnológicas para integrar las tecnologías de fabricación avanzadas en los procesos de producción de los fabricantes españoles.

5. Promover, como parte de esta Iniciativa de largo recorrido y horizonte de transformación continua, las actuaciones adecuadas para la puesta en marcha de la Industria 4.0 en el conjunto de la industria española, con un apoyo a la efectiva implantación de los habilitadores, impulsando proyectos público-privados, facilitando la estandarización internacional y asegurando una dotación presupuestaria suficiente para abordar todas las líneas contempladas en el proyecto. En este sentido, se debe tener en consideración la aplicación de las Especificaciones UNE 0060:2018 “Industria 4.0. Sistema de gestión para la digitalización. Requisitos”, y UNE 0061:2019 “Industria 4.0. Sistema de gestión para la digitalización. Criterios para la evaluación de requisitos”.

Asimismo, en este proceso de transformación digital de la industria española debe tenerse en consideración los siguientes aspectos:

- **Plataformas:** la digitalización va a facilitar que los clientes estén en el centro de los cambios en los productos y servicios y en las cadenas de valor. Se personalizarán cada vez más los productos, los sistemas y los servicios según las necesidades del cliente, utilizando el análisis de datos para comprenderlos y encontrarse con ellos. Es importante que el Gobierno apoye el éxito a través de las plataformas industriales. Las empresas industriales tendrán que alcanzar relaciones directas con los clientes finales que impulsarán su demanda o, al menos, integrarse con plataformas que les permitan acceder a los clientes finales de manera eficiente.
  - **Especialización del personal industrial:** si bien la inversión en las tecnologías adecuadas es importante, en última instancia, el éxito o el fracaso dependerá no sólo de la elección de sensores específicos, de algoritmos o de programas de análisis, sino de que las empresas industriales desarrollen una cultura digital robusta en toda la organización, impulsada por un claro liderazgo de la alta dirección. Además, será necesario fidelizar, retener y formar de manera continua y permanente para la industria a nativos digitales y a otros empleados que se sientan cómodos trabajando en un sistema altamente dinámico. El apoyo de la Administración en cuanto a formación industrial digital es clave para mejorar la empleabilidad y contratación.
  - **Inversión:** el foco importante de la inversión de Industria 4.0 se centrará en tecnologías digitales como sensores o conectividad de dispositivos, así como en el software y aplicaciones como “manufacturing execution systems” (MES). Adicionalmente, las empresas también tendrán que invertir en la formación de empleados y en la canalización del cambio organizacional. El apoyo gubernamental mediante incentivos específicos a esta inversión facilitará el desarrollo exponencial de la Industria 4.0.
6. Intensificar los incentivos para las regiones de España menos industrializadas en las que se cuenta con menos recursos y conocimientos para implantar estas tecnologías y capacidades. Asimismo, para facilitar estas inversiones, deberían concretarse planes combinados de financiación y subvención que incentiven a las industrias a acometerlas, debido a su situación particular en cuanto a la implementación digital, en particular, a las Pymes.

## 7.4. Turismo



### INTRODUCCIÓN

- España ostenta una posición de liderazgo mundial
- Aporta al PIB el 11,7 % y supone el 12,8% del empleo total

### ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Aplicar las nuevas tecnologías digitales para incrementar la competitividad del sector.
- Reforzar la propuesta de valor para los clientes y usuarios: atracción de nueva demanda turística.

### PROPUESTAS

1. Fomentar la financiación de proyectos de I+D+i
2. Digitalizar la base de las Pymes turísticas
3. Fomentar la colaboración entre agentes del ecosistema
4. Apoyar desde la Administración la adopción de soluciones tecnológicas de Big Data, Cloud y Business Intelligence, etc., a la Pyme turística y a las Administraciones competentes.
5. Desarrollar un proyecto tractor durante la legislatura.
6. Divulgar y formar en transformación digital.
7. Adaptar las estrategias de marketing al entorno móvil.
8. Fomentar la implantación de nuevas tecnologías en las empresas turísticas.
9. Fomentar la incorporación de las empresas turísticas a las nuevas tecnologías (promoción turística de las mejor adaptadas).
10. Digitalizar los procesos de devolución del IVA.
11. Agilizar los procesos administrativos.
12. Desarrollar fórmulas de identificación alternativa para los partes de entrada.
13. Aplicar la Inteligencia Artificial para conocer más detalladamente el mercado, garantizando la privacidad de las personas.
14. Identificar las actividades relacionadas con el turismo que son susceptibles de digitalización, diagnosticar su estado y priorizar las que puedan tener más impacto inmediato.



## Introducción

España ostenta una posición de liderazgo mundial en turismo. Así, en septiembre de 2019, España ha revalidado su liderazgo como país más competitivo del mundo en turismo, tal y como refleja el Informe sobre Competitividad en Viajes y Turismo elaborado por el Foro Económico Mundial, confirmando la posición de liderazgo que ya ostentaba desde 2015<sup>35</sup>.

Por otro lado, el sector turístico aporta al PIB el 11,7 % y supone el 12,8% del empleo total, según la última Cuenta Satélite publicada; sin olvidar que España ocupa la segunda posición en cuanto al gasto efectuado por los turistas y en cuanto al número de llegada de los mismos, solo por detrás de Francia.

Resulta, por ello, fundamental la aplicación de las tecnologías digitales en esta actividad, que incluye a los diversos sectores o subsectores de empresas de servicios turísticos que forman parte de ella.

La transformación, que con la irrupción de Internet se produce en esta actividad, que cuenta con una considerable y variada oferta y con una potencial demanda cuantificada en más de mil millones de personas, requiere grandes y nuevos sistemas de interacción y cercanía con los clientes.

Sin duda, el rápido y constante desarrollo de las innovaciones tecnológicas que llegan al turismo aporta importantes soluciones y un enorme valor, tanto al empresario como al turista. Por ello, si lo que se pretende es tener una oferta turística de calidad, resulta fundamental su digitalización.

En este sentido, destaca la creación de UNETUR, el Comité de Coordinación interinstitucional de estándares y distintivos turísticos. El objetivo de UNETUR es dotar de coherencia y poner en valor el modelo integral de calidad turística española, contribuyendo al mantenimiento de la posición de liderazgo de España en materia turística (donde destacan los destinos turísticos inteligentes), a través de la estandarización y aplicación de diagnósticos y manuales de buenas prácticas.

---

<sup>35</sup> World Economic Forum, *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019*  
[http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TTCR\\_2019.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf)

## Estrategia y objetivos

*Se aplicarán las nuevas tecnologías digitales para incrementar la competitividad de esta importante actividad para la economía española, así como para desarrollar una oferta innovadora que refuerce la propuesta de valor para los clientes y usuarios y para atraer nueva demanda turística*

## Propuestas

A tal fin, se propone:

1. Fomentar la financiación de proyectos de I+D+i del sector turístico, de productos innovadores y de proyectos de internacionalización.
2. Digitalizar la base de las Pymes turísticas y ayudarlas en su digitalización, pues ellas son y serán las generadoras de información, valor y contexto (movimientos de innovación y tecnificación sectorial de abajo arriba). Para ello, se debe:
  - Apoyar y fomentar el desarrollo de herramientas de digitalización masiva, incorporando el plano digital en el día a día de los profesionales.
  - Establecer un plan de ayuda a las Pymes turísticas para la renovación de la base instalada de soluciones tecnológicas que tengan una antigüedad superior a los 4 años.
  - Incentivar la adopción de soluciones digitales que faciliten la venta, marketing y servicio, soluciones digitales móviles, Big Data y soluciones de pago.
3. Fomentar la colaboración entre empresas de diversos subsectores turísticos, compañías tecnológicas, centros de investigación y entidades públicas con el fin de promover el desarrollo de soluciones 4.0 adaptadas a las necesidades del turismo. Para ello, se propone utilizar tanto a las asociaciones empresariales, como los centros tecnológicos y de investigación, favoreciendo la creación de entornos colaborativos, plataformas tecnológicas, centros de excelencia, etc.
4. Apoyo desde la Administración de soluciones tecnológicas de *Big Data*, *Cloud* y *Business Intelligence* a la Pyme turística y a las Administraciones competentes en materia de turismo. El acceso de las Pymes a este tipo de tecnologías resulta un reto importante, por lo que sería necesario articular y estandarizar lo que se denomina como Open Data.

Partiendo de esta premisa, sería necesario incentivar desde la Administración soluciones de este estilo para que las Pymes puedan aprovechar estas tecnologías como palanca de transformación, en vez de que se conviertan en una amenaza competitiva frente a las grandes compañías. Adicionalmente, es necesario que las propias Administraciones competentes en la promoción y gestión de los destinos a nivel local (municipio/comarca, diputación) o comunidad autónoma, incorporen este tipo de soluciones tecnológicas mediante procedimientos de compra pública innovadora (de forma que el sector privado pueda aportar *Know-How* e innovación) de forma que se maximice el impacto en las Pymes de servicios turísticos.

5. Desarrollar un proyecto tractor durante la legislatura con una relevante masa crítica de presupuesto para posicionar al país como referencia internacional en el dominio de *Smart Destinations* – Inteligencia turística-. España es líder mundial en turismo, y también está desarrollando a nivel global el concepto *Smart Destination*. Debemos aprovechar esta posición de liderazgo para avanzar en el desarrollo de ventajas competitivas a nivel global. Este proyecto es transversal al incluir ámbitos como las tecnologías digitales, la sostenibilidad, la accesibilidad y la innovación, aplicados a un destino turístico.
6. Garantizar el conocimiento del concepto transformación digital / Industria 4.0, de sus tecnologías asociadas y, sobre todo, del impacto en el cliente / turista y de los beneficios y riesgos que ello supone, así como el desarrollo de competencias digitales aplicadas al sector turístico en España. Todo ello, a través de la difusión, la divulgación y la formación académica y laboral.
7. Adaptación al entorno móvil de las estrategias de marketing: el cliente es el centro (reputación online) y en el uso intensivo de las redes sociales (marca/captación de clientes/comunidad/fidelización).
8. Facilitar, a través de las líneas de subvenciones, la implantación de las nuevas tecnologías en las empresas turísticas, tales como soluciones de *Big Data* para conocer el comportamiento de los turistas sistemas PMS<sup>36</sup> en las recepciones de los alojamientos, TPV<sup>37</sup> táctiles en restaurantes, *Channel Manager*, *e-Concierge*, etc. Para las pequeñas empresas suponen inversiones demasiado grandes y, por lo tanto, precinden de ellas, pero al hacerlo cierran la puerta a muchas posibilidades digitales, tales como control de stock, análisis de costes, adaptación de cartas a la temporada, etc.

---

<sup>36</sup> Property Management System

<sup>37</sup> Terminal Punto de Venta

9. Fomentar la incorporación de las empresas turísticas a las nuevas tecnologías a través de la promoción turística de aquéllas que están mejor adaptadas.
10. Fomentar la digitalización de los procesos de devolución del IVA a los turistas extracomunitarios. Se debe reforzar la implantación del sistema de validación digital de las devoluciones del IVA, tal y como se hace en otros Estados miembro, y establecer su uso obligatorio, como medida para la promoción del turismo de compras y la atracción de turistas de países con gran capacidad de gasto. Esta validación digital permite agilizar la gestión de estas devoluciones, reducir costes administrativos, controlar mejor el fraude y mejorar la experiencia y satisfacción del turista. Asimismo, se deben promover las acciones necesarias para la implementación de la validación digital paneuropea conjuntamente con el resto de los Estados Miembro de la Unión Europea.
11. Adicionalmente, es necesario agilizar los procesos administrativos en los que se apoyan este tipo de soluciones para no perder el ritmo de la innovación tecnológica en el sector y poder hacer frente a la competencia de los gigantes tecnológicos extranjeros.
12. Establecer fórmulas que permitan la identificación alternativa (firma electrónica, medidas biométricas, etc.) en lo que respecta a los partes de entrada que los establecimientos de alojamiento turístico y las personas o entidades comercializadoras de estancias turísticas tienen la obligación de remitir a la Dirección General de Policía o a la Guardia Civil con la información relativa a las personas (a partir de los 16 años, incluidos) que se alojen en ellas. En la actualidad, las personas obligadas pueden cumplimentar los impresos de partes de entrada bien por procedimientos manuales, bien por procedimientos informáticos, pero en todo caso, es requisito inexcusable que dichos partes sean firmados por los viajeros.
13. Aplicar la Inteligencia Artificial para conocer más detalladamente el mercado que más y mejor pueda ayudar en la recuperación, garantizando la privacidad de las personas.
14. Identificar las actividades relacionadas con el turismo que son susceptibles de digitalización, diagnosticar su estado y priorizar las que puedan tener más impacto inmediato en la recuperación de este importante mercado.

## 7.5. Servicios financieros



## INTRODUCCIÓN

- El nuevo modelo de relación banco-cliente exige una forma de interactuar más fácil y ágil (calidad del servicio excelente).
- Transversalidad e impacto en todos los sectores.
- Surgimiento de las FinTech.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Estimular servicios financieros digitales innovadores, seguros y fiables.
- Refuerzo de la competitividad del sector.

## PROPUESTAS

1. Avanzar y culminar el proceso de transformación digital de la banca.
2. Considerar, en las iniciativas de políticas públicas, el sector como catalizador.
3. Impulsar la innovación (sandbox).
4. Estimular la colaboración de la AAPP con entidades financiera (datos).
5. Promover la cultura del dato.
6. Promover que los consumidores y empresas puedan gozar de soluciones para compartir sus datos en otros ámbitos.
7. Desarrollar la Identidad digital.
8. Permitir el uso de los datos obtenidos a través de PSD2.
9. Potenciar el uso de medios de pago electrónicos, como complemento al efectivo.
10. Cambiar el cómputo contable del Software.
11. Flexibilizar la normativa prudencial (bancaria) para favorecer la innovación.
12. Promover un marco normativo de ciberseguridad adecuado a las necesidades del sector.
13. Promover por parte del regulador y las autoridades públicas que, en el ámbito de la captación y retención del talento, se comparta conocimiento y la cooperación entre los distintos jugadores de la industria.
14. Facilitar el uso de la Nube.
15. Favorecer la distribución y el acceso digital de los ciudadanos a los servicios financieros.
16. Crear vías de incorporación a la banca móvil de colectivos desfavorecidos y personas de mayor edad.
17. Favorecer la digitalización de la intervención, registro o validación de las transacciones y operaciones financieras (hipotecas, créditos, etc.).
18. Fomentar las ayudas para la ampliación del uso de la factura electrónica en todas las empresas.

19. Dar publicidad sobre las garantías de seguridad jurídica y transparencia que ofrece la comercialización y contratación de seguros a distancia.
20. Desarrollare el autoservicio digital en la cotización y contratación de nuevos productos financieros y en las transacciones de post-venta.



## Introducción

La complejidad del nuevo ecosistema financiero conduce a un entorno en el que la regulación y el diseño de políticas públicas se entrelazan en sus objetivos y en el ámbito territorial de aplicación. Por ello, un punto clave es la necesaria colaboración institucional, que obliga a un esfuerzo de coordinación entre autoridades, entre reguladores financieros, autoridades de protección de datos, autoridades de competencia y reguladores de telecomunicaciones, entre otros.

El sector de los servicios financieros es uno de los sectores en los que la inmersión en el proceso de transformación digital se ha dado de forma más temprana y más profunda, con una importante inversión de recursos en el proceso, anticipándose a tendencias más tarde observadas en otros sectores.

La integración de las tecnologías digitales en el sector se inició hace algunos años, tanto a nivel de infraestructuras y sistemas (con el objetivo de facilitar la operativa diaria y las transacciones), como a nivel de relación con el cliente (ofreciendo diferentes formas de acceso a las entidades, entre las que destaca la banca online). Ofrece mejores productos y servicios adaptados a las necesidades y preferencias del consumidor, evolucionando ahora hacia una oferta de servicios mucho más centrada en dar respuesta a las necesidades de unos clientes cada vez más digitales y móviles, donde conceptos como conectividad, flexibilidad, seguridad o analítica avanzada (incluido en tiempo real) adquieren una nueva dimensión. El nuevo modelo de relación banco-cliente exige una forma de interactuar más fácil y ágil, y una calidad del servicio excelente.

El futuro digital de los servicios financieros ha llevado a la Unión Europea (Plan de Acción de los Mercados de Capitales, Plan de Acción del Mercado Único Digital y el Libro verde de Servicios Financieros y de Seguros) a fijar como objetivo común erradicar las barreras formales a la contratación que impongan las legislaciones nacionales y que impiden la evolución del mercado intracomunitario en un entorno digital. Igualmente, el Plan de Acción Fintech publicado por la Comisión en marzo de 2018 tiene por objetivo reducir las barreras a las que pueden enfrentarse los modelos innovadores, apoyar la adopción de nuevas tecnologías y crear un entorno vibrante y sin fronteras para la actividad FinTech (innovación tecnológica aplicada a la actividad financiera), garantizando al mismo tiempo que los riesgos potenciales se supervisan y mitigan adecuadamente.



El sector financiero está asumiendo las oportunidades que conlleva la innovación digital y el cambio que supone para sus modelos de negocio, desarrollando nuevas aplicaciones y productos y participando en la financiación de proyectos innovadores, todo ello conservando los valores tradicionales de la banca como confianza, seguridad y privacidad. Junto a ello, el impulso desde el ámbito nacional resulta fundamental para llevar a cabo acciones que favorezcan la competitividad en el sector.

Asimismo, en los últimos años, han surgido con fuerza *startups* que hacen uso de la tecnología para la provisión de servicios financieros en determinados nichos de productos o servicios, suponiendo una oportunidad también para la banca tradicional, para innovar a través del desarrollo de alianzas y manteniendo la relación con el cliente final. No obstante, ante las asimetrías regulatorias con las *startups Fintechs*, así como con gigantes tecnológicos que están entrando en determinados nichos del negocio bancario, fundamentalmente en financiación y pagos, es relevante el logro de unas reglas de juego equilibradas que garanticen la libre competencia efectiva en el mercado.

Es esencial promover una competencia en igualdad de condiciones y evitar las posibles distorsiones del mercado. Sin embargo, a partir de la legislación existente, resulta muy difícil adaptarse a esta nueva realidad y, por lo tanto, es necesario promover un marco regulatorio que pueda abordar todos los problemas de los servicios financieros digitales. La regulación debe eliminar barreras de entrada, y barreras a la innovación de las entidades financieras, permitir flexibilidad, favorecer la innovación y aplicar el principio de que los mismos servicios o riesgos, sean tratados bajo las mismas reglas.

En este sentido, valoramos positivamente la iniciativa política adoptada por la anterior legislatura de la creación de un Sandbox regulatorio para proyectos de innovación financiera con base tecnológica. Se aprobó anteproyecto de Ley, pero no se llegó a iniciar su tramitación parlamentaria por la disolución de las Cortes. Ello supondría la creación de un espacio controlado y delimitado de pruebas bajo la vigilancia del supervisor y excluyendo el cumplimiento de ciertos requerimientos regulatorios.

Además, creemos importante que esté abierto a todo tipo de participantes (tanto bancos como no bancos) y con la supervisión de autoridades financieras y no financieras (e.j. AEPD, SEPBLAC) – lo que otorgaría una mayor certidumbre a las pruebas realizadas. Para ello se considera necesario un marco sólido, completo y justo donde se especifique detalladamente las reglas de proyectos, voluntariedad para participar, precisión en el contenido del protocolo, acotar responsabilidades, etc.). Así como, un marco justo de financiación (igual tasa para todos los promotores), y necesario compromiso por el regulador para adaptar con celeridad la normativa como consecuencia del resultado de las pruebas. La creación de un Sandbox contribuirá a fomentar la innovación en los servicios financieros, incrementando la certidumbre regulatoria en el desarrollo de proyectos innovadores a través de la colaboración y el diálogo continuo con los supervisores, y permitiendo también un mejor posicionamiento de nuestro país como centro de innovación y de atracción de talento.

## Estrategia y objetivos

*La transformación digital es una prioridad estratégica para el sector financiero. Se estimularán los servicios financieros digitales innovadores, seguros y fiables que den respuesta a todas las necesidades de los consumidores en el entorno digital a la vez que se refuerce la competitividad de este sector. A este respecto, es vital tener en consideración el rol que ocupa el sector financiero en la digitalización de la industria, teniendo en cuenta su transversalidad e impacto en todos y cada uno de los sectores, toda vez que la clientela objetivo abarca todo el espectro de usuarios particulares y empresas.*

## Propuestas

A tales efectos se propone:

1. Resulta prioritario impulsar el avance y culminación del proceso de transformación digital de la banca, para lo que es clave el logro de un marco normativo que ofrezca un equilibrio entre la protección ante los riesgos asociados, el impulso a la innovación en beneficio de los usuarios y unas reglas de juego equilibradas.
2. Consideración del sector como catalizador y, por tanto, elemento fundamental en la digitalización de la industria y la economía en su conjunto, lo que debe reflejarse en las iniciativas de políticas públicas.

3. Impulso a la innovación. Implantación de un entorno controlado de pruebas (o sandbox regulatorio) sin mayor dilación, en línea con iniciativas similares de otros países europeos. La creación de estos campos de experimentación permite a los bancos y a las empresas que deseen ofrecer servicios financieros innovadores la posibilidad de desarrollar productos sin poner en riesgo al mercado real. Contar con un sandbox para el sistema financiero español permitiría hacer compatible la innovación y los beneficios que puede suponer para la sociedad y la economía, en términos de crecimiento y empleo, con la seguridad y fiabilidad que debe existir en la actividad financiera regulada.
4. Colaboración de la AAPP con entidades financiera para compartir datos, con base a la normativa de transparencia, a fin de dar cumplimiento a obligaciones legales (ej. lucha contra el fraude, prevención de blanqueo de capitales, etc.).
5. Tratamiento de datos: promover la denominada *Data-driven culture* en el sector, de modo que se cree un marco favorable para usos innovadores de los datos de consumidores, con el fin de mejorar la experiencia del usuario, los procesos internos y la toma de decisiones (impulso del *Big Data*, Inteligencia Artificial y BlockChain en el sector financiero), a la vez que se proporcione una adecuada protección de datos de carácter personal.
6. Acceso a datos: promover que los consumidores y empresas puedan gozar de soluciones para compartir sus datos en otros ámbitos, como ya sucede con los datos financieros en el contexto de la Directiva de Servicios de Pagos, de modo que puedan acceder a mejores productos y servicios.
7. Identidad digital: es necesario desarrollar procedimientos y sistemas eficientes y seguros de identificación remota que cumplan con las exigencias relativas a la autenticación reforzada de la nueva normativa sobre pagos digitales (PSD2<sup>38</sup> y Regulaciones Técnicas de la EBA<sup>39</sup>) y firma electrónica multisectoriales que puedan ser utilizados por el sector financiero para relacionarse con sus clientes de forma completamente digital, garantizando unos niveles de seguridad elevados y una buena experiencia de usuario y, en este sentido, ampliar los métodos que permiten realizar la identificación de los clientes, con acciones como las siguientes:

---

<sup>38</sup> Segunda Directiva de Servicios de Pago del Parlamento Europeo y del Consejo

<sup>39</sup> EBA: Autoridad Bancaria Europea

- Avanzar en soluciones ya sean privadas o que descansen en la identidad administrativa (p.ej. Cl@ve PIN y otras iniciativas europeas) no necesariamente únicas, que permitan una absoluta interoperabilidad, evitando un escenario de fragmentación que dificulte la adopción por parte de los clientes.
  - Evitar la disparidad de criterios de los distintos supervisores mediante la definición de regulaciones armonizadas que contemplen casos de uso razonable en lo que se refiere a la identificación remota y la creación de un marco claro para el uso de sistemas nacionales de identidad por el sector privado.
8. Permitir el uso de los datos obtenidos a través de PSD2 para finalidades legítimas de las empresas, como por ejemplo el cálculo del riesgo del cliente, PBC, lucha contra el fraude, enriquecer el perfil del cliente con la información de terceros y poder remitir comunicaciones comerciales ajustadas a su perfil, siempre que la empresa que recibe los datos disponga de la legitimación necesaria para remitir este tipo de comunicaciones.
  9. Potenciar el uso de medios de pago electrónicos, como complemento al afectivo, de forma que se pueda hacer vida normal sin necesidad de llevar dinero efectivo en el bolsillo. Los pagos electrónicos son más cómodos, eficientes, seguros y económicos, llevan aparejada la trazabilidad, lo que permite un mayor control en la lucha contra el fraude, mayor transparencia y ventajas para el conjunto de la sociedad y posibilidades de control para los propios usuarios.

Otras medidas en este sentido serían:

- a. Ampliar la cobertura de los medios de pago electrónicos de forma que se puedan usar donde aún no son aceptados y mejorar la penetración de éstos, incrementando su uso, especialmente en sectores con menor participación como es el caso del pequeño comercio y de las zonas rurales (no urbanas).
- b. Plantear, en el entorno europeo o nacional, incentivos fiscales (en el Impuesto de Sociedades o en el IRPF para el caso de profesionales y autónomos) para los consumidores, otorgando la posibilidad de una deducción por pagos realizado con medios electrónicos con las limitaciones que se consideren oportunas y bonificaciones para los comercios.
- c. Plantear medidas tendentes a la obligatoria admisión de medios de pago electrónicos, además del efectivo, en determinados sectores, así como en la Administración (a nivel nacional y local). El sector público podría ser pionero a la hora de impulsar la utilización de medios de pago electrónicos en sectores como el transporte, sanidad, aparcamientos y otros espacios públicos.

10. Tratamiento del Software en el cómputo de capital: Consideración de la inversión en software como activo intangible por las normas de contabilidad bancaria es penalizar a las inversiones de los bancos, dado que estas cantidades deben deducirse del cálculo del capital. Cualquier modificación en este campo sería muy positiva para facilitar la innovación de los bancos y en línea con el factor clave que supone la potenciación de la inversión intangible sobre el total de la inversión como uno de los factores clave de la digitalización.
11. Normativa prudencial (bancaria): la normativa prudencial, cuyo objetivo es la protección de los depositantes, no se circunscribe a la actividad de toma de depósitos, sino a cualquier otra actividad que desarrollen los bancos. Esto supone costes adicionales, pero sobre todo retrasos importantes a la hora de innovar y dificultad para captar talento. Es necesario que las autoridades supervisoras españolas flexibilicen el marco para que sea posible que los bancos innoven con la agilidad requerida por la economía digital.
12. Marco normativo de ciberseguridad:
  - a) Promover la creación de un punto único de contacto y reporte de incidentes.
  - b) Ampliar el ámbito de la regulación para incluir todas las entidades que prestan servicios financieros y manejan datos financieros de consumidores. De esta manera, establecer reglas y condiciones que garanticen una adecuada protección de los consumidores, por parte de todos los proveedores.
  - c) Promover iniciativas nacionales bajo la Directiva relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión (NIS), para poder asegurar que todo tipo de proveedores de servicios financieros cumple con requisitos de ciberseguridad.
  - d) Promover el desarrollo de estándares seguros como una forma de establecer una base mínima de requisitos en términos ciberseguridad.
  - e) Ciberseguridad para servicios Cloud. Promover el desarrollo de estándares comunes en ciberseguridad, teniendo en cuenta las particularidades de los nuevos servicios digitales (por ejemplo, los servicios en la nube), en el ámbito de las instituciones nacionales.
  - f) Promover y desarrollar una jurisdicción global en materia de ciberseguridad, así como un marco para perseguir a los ciberdelincuentes en el ámbito de la Directiva NIS.

- g) Promover la creación de un Plan general en materia de ciberseguridad, incluida la formación especializada para jueces y fiscales.
    - Promover el desarrollo de certificaciones profesionales en materia de ciberseguridad.
    - Regular el uso de las acciones de defensa con que las entidades puedan responder a los ataques de ciberseguridad que puedan sufrir, de forma similar a lo establecido en la Directiva NIS, con el objeto de:
  - h) Promover el intercambio de información entre entidades públicas y privadas acerca de incidentes de ciberseguridad.
  - i) Aumentar la colaboración nacional e internacional en materia de ciberseguridad.
  - j) Necesaria armonización de las obligaciones impuestas a las entidades en materia de reporting de incidentes por diferentes marcos normativos.
13. Captación y retención del talento: como consecuencia de la transformación del sector, se están creando nuevas posiciones que demandan nuevas habilidades y formación, como científicos de datos, expertos en experiencia de usuario, etc. Para cubrir dichos puestos, la banca está compitiendo por el talento digital con jugadores no sujetos a regulación bancaria y que pueden ofrecer mejores condiciones económicas y esquemas de remuneración más flexibles. Resulta clave que el regulador y las autoridades públicas impulsen que se comparta conocimiento y la cooperación entre los distintos jugadores de la industria.
14. Cloud computing: Facilitar el uso de la Nube. La Nube se ha convertido en una tecnología clave para los bancos: proporciona la escalabilidad, flexibilidad, mayor eficiencia y el time-to-market necesarios para competir y ofrecer servicios de calidad en un entorno digital, así como para un aprovechamiento de los recursos IT. Es la base también para potenciar la adopción de tecnologías como Big Data, AI o DLTs. En septiembre del año 2019 entraron en vigor las Directrices de la EBA sobre externalización que integran las recomendaciones sobre la externalización de servicios a proveedores de servicios en la nube de diciembre 2017.
- Es fundamental que se eviten divergencias en la implementación dichas Directrices por parte de los distintos supervisores nacionales en la UE p.ej. en cuanto a la identificación de cuándo un outsourcing es crítico; o en cuanto al proceso de notificación de la externalización de servicios a la nube que condicionan la flexibilidad y agilidad con la que las entidades financieras pueden hacer uso de la nube (actualmente, mientras que en algunos estados como es el caso de España las entidades deben contar con una autorización explícita previa para externalizar un servicio concreto a la nube, en otras una notificación a posteriori es suficiente).

Una notificación ex-post debería ser un requisito suficiente asegurando la homogeneidad en su aplicación y evitar situaciones de arbitraje regulatorio a favor de estados que puedan tener aplicaciones más flexibles. Alcanzar criterios comunes facilitará además una mayor escalabilidad en las soluciones de nube. Los bancos deben poder aprovechar al máximo esta tecnología en beneficio de la innovación.

15. Favorecer la distribución y el acceso digital de los ciudadanos a los servicios financieros, para las consultas, contratación de productos, realización de transacciones y la prestación de cualquier otro servicio.
16. Crear vías de incorporación a la banca móvil de colectivos desfavorecidos y personas de mayor edad que, siendo los grupos de mayor riesgo ante el Covid-19, han sido también los que han tenido que exponerse en mayor medida al tener que seguir realizando las operaciones urgentes de modo presencial.
17. Favorecer la digitalización de la intervención, registro o validación de las transacciones y operaciones financieras (hipotecas, créditos, etc.).
18. Fomentar las ayudas para la ampliación del uso de la factura electrónica en todas las empresas.
19. Dar publicidad sobre las garantías de seguridad jurídica y transparencia que ofrece la comercialización y contratación de seguros a distancia.
20. Establecer las medidas necesarias que favorezcan el desarrollo del autoservicio digital en la cotización y contratación de nuevos productos financieros y en las transacciones de post-venta.

## 7.6. Seguros





## INTRODUCCIÓN

- Adaptación de los modelos de negocio al nuevo perfil de cliente (nativos digitales).
- Necesidad de adaptar la normativa del sector a la digitalización.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Promoción de la innovación y la transformación digital.
- Mayor eficiencia en la utilización de Big Data, Internet de las Cosas (IoT), Inteligencia Artificial (IA), externalización de servicios en la nube o Blockchain.

## PROPUESTAS

1. Desarrollar un marco regulador en el que pueda ser efectiva la digitalización en todos los procesos de negocio.
2. Asegurar el tratamiento de datos (aplicación coherente del RGPD, facilitar el uso del *Big Data*)
3. Poner en marcha entornos de pruebas como los sandboxes.
4. Facilitar el desarrollo de productos innovadores.
5. Fomentar la protección frente a los riesgos cibernéticos.



## Introducción

El proceso de digitalización de la sociedad en la que vivimos y la entrada de nuevos actores digitales en el mercado ha provocado la necesidad, al igual que ha ocurrido en otros sectores como el financiero, de iniciar un profundo proceso de transformación para las empresas más tradicionales que conforman este sector.

La adaptación de los modelos de negocio al nuevo perfil de cliente, especialmente en el caso de los llamados “nativos digitales”, será clave para garantizar la competitividad del sector.

La captación y retención de este nuevo perfil de cliente, hiperconectado, móvil y con acceso ilimitado a información para comparar productos y servicios en cualquier momento y lugar, requiere, mediante la incorporación de las tecnologías digitales y el aprovechamiento de herramientas como el *Big Data*, el desarrollo de nuevas estrategias de comunicación, nuevos productos y nuevas formas de relación adaptadas a sus gustos y necesidades.

Para ello es fundamental que la normativa que regula al sector asegurador esté adaptada a la digitalización, sea neutral desde el punto de vista técnico y sea suficientemente flexible para poder adaptarse a los tiempos.

## Estrategia y objetivos

*Es necesaria la promoción de la innovación y la transformación digital mediante una mayor eficiencia en la utilización de Big Data, Internet de las Cosas (IoT), Inteligencia Artificial (IA), externalización de servicios en la nube o Blockchain, permitiendo mejorar la productividad y ofreciendo al mercado productos innovadores, sencillos y fáciles de usar por el cliente. El impacto de las nuevas tecnologías, así como la presión de la sociedad, hacen que sea necesario seguir avanzando en el proceso de desarrollo digital del negocio asegurador.*

*El seguro está llamado a desempeñar un papel esencial en la digitalización, ya que puede contribuir a cubrir los riesgos de una Sociedad Digital. Sin embargo, su normativa reguladora no está adaptada a este fenómeno. Por ello, además de contar con una normativa digital friendly, debe ser considerado como un sector clave en el impulso de sistemas de prueba para actividades de la economía digital con alto componente innovador que estén sufriendo fricciones regulatorias.*

## Propuestas

En consecuencia, se propone:

1. Promover un marco regulador en el que pueda ser efectiva la digitalización en todos los procesos de negocio, facilitando las transacciones completas en línea con el objeto de:
  - Acometer la digitalización de la relación con los clientes, entendiendo como tal el poder facilitar una oferta digital mediante una relación con el cliente multicanal que, utilizando las nuevas tecnologías, permita la incorporación de la mediación tradicional (agentes y corredores) al ciclo digital de comercialización.
  - Construir un ecosistema digital propicio que permita la realización y simplificación de la oferta y contratación digital de forma sencilla con una experiencia de cliente digital satisfactoria y eficiente.
  - Hacer llegar a los consumidores tanto una oferta digital completa como un servicio digitalizado que facilite la gestión del negocio. Esto sólo es posible mediante la implantación, de principio a fin del ciclo comercial, de un acceso digital de los clientes y de los mediadores a la oferta de las entidades aseguradoras. Este punto debe considerarse en la transposición de la Directiva 2016/97 sobre distribución de seguros.
  - Incorporar procedimientos de reclamación electrónica por parte de asegurados y/o perjudicados, facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas para las entidades aseguradoras a través de medios electrónicos, así como mejorar los servicios de información de los estados de tramitación de siniestros o de prestaciones de servicios de las entidades aseguradoras con sus clientes.
2. Tratamiento de datos:
  - Promover la aplicación coherente del Reglamento UE 2016/679 de protección de las personas físicas a las finalidades legítimas de las entidades aseguradoras en el tratamiento de datos, en coherencia con lo establecido en el artículo 99 de la Ley 20/2015 de Ordenación Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

- Facilitar el uso de *Big Data* en un marco normativo seguro para las personas y de desarrollo y competitividad para las entidades aseguradoras. Para el sector asegurador es fundamental la capacidad de utilizar plenamente grandes conjuntos de datos para actuarialmente adecuar el desarrollo de productos a los clientes y tener un mejor conocimiento de los riesgos a los que están expuestas las personas en su ámbito personal y profesional.
3. Reimpulso de forma urgente del Anteproyecto de Ley de medidas para la transformación digital del sistema financiero y propuestas para su regulación, especialmente la puesta en marcha de entornos de pruebas como los sandboxes.
  4. Sin disminuir su grado de protección, el consumidor debe tener acceso a productos de seguros innovadores más adaptados a sus hábitos y necesidades siendo necesario, para ello, que las entidades tengan acceso a los datos de los objetos asegurados (automóvil, vivienda, salud, etc.), a través de plataformas abiertas e interoperables. Algunos ejemplos los encontraríamos en los dispositivos de control en hogares que permiten monitorizar de forma remota los daños que provoca en un bien una inundación o incendio, consiguiendo detectar el evento y mejorar la asistencia al cliente ante este tipo de daños, lo que se traduce en un mayor beneficio para consumidores y usuarios.
  5. Por otro lado, el avance del mundo digital hace imprescindible un adecuado nivel de protección de ciudadanos y empresas frente a los riesgos cibernéticos. Para ello es necesario:
    - Realizar un esfuerzo de concienciación y difusión respecto a la necesidad y forma de protegerse frente a los mismos, especialmente en la pequeña y mediana empresa.
    - Facilitar el acceso de las entidades aseguradoras a la información estadística sobre ataques cibernéticos de la que dispone ENISA (European Union Agency for Network and Information Security) y los organismos nacionales similares.

## 7.7. Transporte y Logística



Para abordar con suficiente precisión el amplio e importante conjunto de actividades relacionadas con Transporte y Logística, se ha dividido en los siguientes subapartados:

- Transporte de viajeros.
- Transporte de mercancías y Logística

## 7.7.1. Transporte de viajeros



## 7.7.1. Transporte de viajeros

### INTRODUCCIÓN

- La movilidad es un elemento fundamental para cohesionar y vertebrar territorios.
- El desarrollo de cualquier esquema de movilidad requiere trabajar conjuntamente sobre la dimensión ambiental, la dimensión económica y la dimensión social.

### ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Evolución hacia un modelo de movilidad sostenible: personas y su calidad de vida en el centro de atención.
- Uso de un sistema de transporte inteligente que disminuya los accidentes, reduzca las congestiones, fomente el intercambio modal, optimice el uso de la energía, optimice el tiempo total del viaje y dé respuesta a las crecientes demandas.

### PROPUESTAS

1. Promover la tramitación y expedición electrónica del certificado de conductor. Ampliación del periodo de validez.
2. Impulsar la aceptación de documentos electrónicos.
3. Alcanzar el 100% en la contratación pública electrónica.
4. Fomentar la innovación en la transformación digital como estrategia necesaria para adaptarse a los nuevos entornos tanto de mercado como regulatorio
5. Fomentar la innovación en sistemas de entretenimiento a bordo del transporte y medios de pago digital
6. Impulsar un macroproyecto transversal.
7. Potenciar los impactos positivos asociados a la introducción del vehículo conectado y autónomo terrestre.
8. Promover el desarrollo e integración del transporte aéreo conectado y autónomo
9. Desarrollar nuevos sistemas de conversación entre la vía y los vehículos (reconfiguración de las vías en función de las necesidades).
10. Desarrollar plataformas multimodales de información a usuarios.
11. Desarrollar elementos para la monitorización de los puntos de recarga de vehículos eléctricos.
12. Desplegar métodos e infraestructuras de recarga eficientes e inteligentes de vehículos eléctricos adaptados a cada modalidad de carga.
13. Desarrollar elementos de pago interoperables en el territorio nacional.
14. Impulsar la aplicación de las nuevas técnicas e innovaciones en el Transporte ferroviario.

## 7.7.1. Transporte de viajeros

15. Consolidar la realización de trámites y compras online.
16. Evolucionar hacia sistemas tarifarios flexibles e ‘inteligentes’.
17. Impulsar el proyecto “Tarjeta Española sin contacto”.
18. Promover la gestión inteligente de la movilidad de la ciudad.
19. Desarrollar sistemas para la mejora de la eficiencia de operaciones en puerto.
20. Impulsar el desarrollo de las estaciones de ferrocarril (polos de actividad y movilidad – Proyecto Omniestación)
21. Impulsar el desarrollo de las estaciones de autobuses intermodales.
22. Desarrollar proyectos piloto que impulsen el despliegue de métodos alternativos de propulsión al transporte.





## Introducción

Como ya se ha comentado anteriormente, las ciudades conforman el motor de la economía y la movilidad es una necesidad imprescindible para la calidad de vida de las personas y para satisfacer sus necesidades cotidianas en todo tipo de ámbitos y territorios. Más de la mitad de la población mundial reside en grandes áreas urbanas, cuyo número de habitantes se incrementa año tras año. En estas áreas pocas necesidades son tan básicas como la de poder desplazarse continuamente para acudir desde el domicilio al lugar de trabajo o a las zonas de ocio y servicios. La movilidad es, asimismo, un elemento fundamental para cohesionar y vertebrar territorios, resultando necesario contar con una organización inteligente del transporte público en zonas menos pobladas, rurales, montañosas y periféricas que permita ofrecer servicios de transporte adecuados, de calidad, asequibles y de fácil acceso para garantizar el derecho a la movilidad de todas las personas y luchar contra la despoblación.

Los territorios hoy afrontan la necesidad de implementar sistemas de movilidad sostenible, eficiente e inteligente. El desarrollo de cualquier esquema de movilidad requiere trabajar conjuntamente sobre la dimensión ambiental, la dimensión económica y la dimensión social. Estos tres pilares, economía, sociedad y medio ambiente deben ser tratados de manera equilibrada e integrada, en cualquier toma de decisión asociada a la movilidad.

La digitalización se presenta como un elemento imprescindible a través del cual se pueden aplicar soluciones inteligentes para avanzar hacia una movilidad integrada y equilibrada entre transporte privado y transporte público, garantizando así los derechos de accesibilidad universal de todos los ciudadanos, y preservando el derecho a la movilidad de todas las personas a través de servicios públicos de transporte de calidad.

En este punto, cabe hacer referencia a la Declaración de Ámsterdam de abril de 2016, en la que los ministros de transporte europeos instaron a la Comisión a que desarrollara una estrategia europea relativa a los vehículos cooperativos, conectados y automatizados. Dicha estrategia europea a favor de la movilidad de bajas emisiones, adoptada en julio de 2016, destaca como elemento prioritario, el potencial de los vehículos cooperativos, conectados y automatizados para reducir el consumo de energía y las emisiones procedentes del transporte.

## Estrategia y objetivos

*Se fomentará la evolución hacia un modelo de movilidad sostenible cuyo objetivo sea poner a las personas y su calidad de vida en el centro de atención, logrando que nuestros entornos sean más limpios, sanos y habitables, haciendo uso de un sistema de transporte inteligente que disminuya los accidentes, reduzca las congestiones, fomente el intercambio modal, optimice el uso de la energía, optimice el tiempo total del viaje y dé respuesta a las crecientes demandas.*

## Propuestas

En el sector del transporte se propone:

1. Tramitación y expedición electrónica del certificado de conductor de vehículos de transporte y ampliación del periodo de validez del mismo, así como de la tarjeta de conductor en relación con los vehículos de transporte dotados con tacógrafo.
2. Aceptación de documentos electrónicos que acrediten la contratación y coordinación al respecto entre todas las Administraciones / Entes Públicos.
3. Alcanzar el 100% en la contratación pública electrónica de servicios de transporte de viajeros al nivel de todas las Administraciones, tal y como exigen las Directivas UE de contratación pública y la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.
4. Apoyo de la Administración al sector transportes para mantener un constante pulso innovador en la transformación digital como estrategia necesaria para adaptarse a los nuevos entornos tanto de mercado como regulatorio.
5. Generalizar e innovar en sistemas de entretenimiento a bordo del transporte y medios de pago digital, así como fomentar la incorporación de Sistemas de Ayuda a la Explotación.
6. Impulsar un proyecto estratégico transversal centrado en el desarrollo de soluciones digitales innovadoras (apps, web, Big Data) que faciliten la búsqueda, reserva, emisión de billetes, pago y realización de viajes multimodales puerta a puerta de manera integrada (aéreo-ferrocarril-transporte por carretera-marítimo) para pasajeros nacionales e internacionales. Los beneficios operativos y económicos de esta iniciativa redundarían tanto en el sector turístico como en el de transporte de pasajeros, además de facilitar la movilidad de ciudadanos, reducir emisiones de carbono y mejorar la integración territorial.

### 7.7.1. Transporte de viajeros

Un ejemplo que sienta las bases de esta iniciativa es el proyecto comisionado por la Dirección General de Transporte de la Comisión Europea (DG MOVE) a un consorcio industrial europeo, liderado por Amadeus IT, para el estudio y desarrollo de soluciones multimodales (*All Ways Travelling*).

En esta línea, debería realizarse un estudio de viabilidad sobre un posible proyecto de implementación real con empresas del sector turístico y transporte (línea aérea, ferrocarril, bus, destino turístico y otros) utilizando la metodología y tecnología disponible del proyecto europeo (sujeto a autorización por parte de la Comisión Europea).

Igualmente, se debería impulsar el desarrollo del estándar de pago EMV en el transporte público metropolitano que permita desarrollar un servicio de transporte más inclusivo y eficiente y que favorezca el desarrollo sostenible de las ciudades. En esta línea, es importante impulsar el desarrollo de la plataforma de “Movilidad como Servicio” (*“Mobility as a Service” o “MaaS”*) que permita dotar a los ciudadanos y visitantes de las ciudades de una plataforma única que ofrezca el acceso a todas las opciones de transporte público y privado de forma fácil y segura.

7. Los impactos positivos asociados a la introducción del vehículo conectado y autónomo terrestre deben potenciarse y coordinarse de manera armonizada para conseguir una movilidad inteligente. El desarrollo de las nuevas tecnologías de conducción automatizada será un desarrollo clave en los próximos años y la necesaria adaptación de las infraestructuras a estas nuevas tecnologías será imprescindible a fin de adaptarlas a los nuevos modelos de movilidad y de asegurar la normal circulación tanto de vehículos conectados como no conectados. El establecimiento de corredores de transporte indexados a estas tecnologías digitales incrementaría, sin duda, la competitividad de las empresas de transporte por carretera.
8. También se debe avanzar en el desarrollo e integración del transporte aéreo conectado y autónomo que, como una modalidad de transporte más, debe integrarse con el transporte terrestre (carretera y ferrocarril) y marítimo.
9. Desarrollo de nuevos sistemas de conversación entre la vía y los vehículos, estableciendo canales digitales que no necesiten el reconocimiento de señales físicas, abriendo el camino hacia espacios controlados de transporte terrestre y sistemas inteligentes de reconfiguración de las vías en función de las necesidades de cada momento.

10. Desarrollo de plataformas multimodales de información a usuarios, que incluyan herramientas de simulación y modelización predictiva del tráfico, de forma que los usuarios de transporte público y privado puedan planificar su itinerario con anticipación y definir la cadena multimodal de transportes más adecuada a sus necesidades, primando y potenciando el transporte colectivo. Para ello, es imprescindible un intercambio de información eficiente entre los gestores de los diferentes modos de transporte público y los entes responsables de la gestión del tráfico vial en la red de carreteras del país. En este sentido, un aspecto importante a tener en cuenta podrían ser las plataformas *MaaS (Mobility as a Service)* ya existentes.

No obstante, se debe tener en consideración que el acceso ilimitado y sin control a la información del medio de transporte puede entrañar riesgos importantes en términos de protección de datos, seguridad, definición de responsabilidades y competitividad, siendo necesario la creación de un marco regulatorio armonizado que garantice la competencia leal, la protección de los datos y la privacidad, la seguridad vial y cibernética y la responsabilidad de las diferentes partes.

11. Desarrollo de elementos para la monitorización de los puntos de recarga de vehículos eléctricos en el conjunto de la red viaria y en plazas de aparcamiento de acceso público que faciliten la información a los usuarios a la hora de planificar sus recargas.
12. Despliegue de métodos e infraestructuras de recarga eficientes e inteligentes de vehículos eléctricos adaptados a cada modalidad de carga (lenta, rápida, oportunista, etc.)
13. Promoción de elementos de pago para la recarga de vehículos eléctricos en sitios públicos o privados de acceso público que sean interoperables para el conjunto del territorio nacional. De esta forma, se eliminarán las barreras para el desplazamiento con este tipo de vehículos.
14. En lo que respecta al transporte ferroviario, tanto de mercancías como de pasajeros, se debe impulsar la aplicación de las nuevas técnicas e innovaciones en ámbitos como los desplazamientos puerta a puerta, conectividad, trazabilidad y reciclado de los componentes y seguridad, así como sobre la integración de varios modos de transporte, caracterización de hábitos de pasajeros, fiabilidad y mantenibilidad basada en *Big Data*.

15. Consolidación de la realización de trámites y compras *online*, como pueden ser consultas de títulos o recargas de tarjetas de transporte.
16. Evolución hacia sistemas tarifarios flexibles e ‘inteligentes’, bien de prepago o post-pago, en los que el usuario no tenga que preocuparse en conocer y elegir de antemano los distintos tipos de billete.
17. Impulso al proyecto “Tarjeta Española sin contacto”, a través del cual los poseedores de una tarjeta de una determinada área metropolitana puedan hacer uso ocasional de los servicios de otra diferente. Este tema está siendo objeto de normalización en el Comité Técnico de Normalización CTN 159/SC3 “Sistemas inteligentes de transporte. Transporte público” bajo la supervisión del Ministerio competente.
18. Gestión de la movilidad de la ciudad en su conjunto, aprovechando las distintas tecnologías disponibles. Diseño de oferta a través de análisis eficientes de flujos de circulación, sistemas de prioridad semafórica para el transporte público, gestión de aparcamiento y espacio, con especial atención a los aparcamientos disuasorios con acceso al transporte público.
19. Infraestructura de puertos: desarrollar sistemas para la mejora de la eficiencia de operaciones en puerto, eficiencia energética, gestión de la movilidad (tráfico rodado), sistemas de información de carga y de pasajeros, comunicaciones, navegación marítima, seguridad, ciberseguridad e integración intermodal con el sistema ferroviario.
20. Desarrollo de las estaciones de ferrocarril como polos de actividad y movilidad – Proyecto Omniestación.
21. Desarrollo de estaciones de autobuses intermodales conectadas a otros modos de transporte, como polos de actividad y movilidad.
22. Desarrollo de proyectos que impulsen el despliegue de métodos alternativos de propulsión al transporte (Hidrógeno, por ejemplo) y del desarrollo de infraestructuras de recarga y distribución necesarias.

## 7.7.2. Transporte de mercancías y Logística



### INTRODUCCIÓN

- Nuevas demandas del mercado, (mayor flexibilidad, rapidez y fiabilidad para mejorar los plazos de entrega, amplios horarios de servicio, personalización del servicio, etc.).
- Reinención de la cadena de suministro: redes de suministro.

### ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Uso inteligente de las nuevas tecnologías y una revisión extremo a extremo de todos sus procesos.
- Transformación hacia un sistema de transporte de mercancías más eficiente (logística 4.0).

### PROPUESTAS

1. Desarrollar estándares que permitan la interoperabilidad y la trazabilidad (Blockchain).
2. Promover la digitalización de documentos: unificar los formatos de documentos que amparan el transporte.
3. Aceptar la presentación y consulta de documentación relativa al transporte en formato digital.
4. Apoyar el desarrollo de la conectividad entre vehículos, infraestructuras y personas (IoT).
5. Desarrollar estándares y herramientas que permitan la protección ante las amenazas existentes en el ámbito de la seguridad de la información.
6. Aprovechar el Big Data y el Machine Learnig, para mejorar la eficiencia e inteligencia de los sistemas.
7. Potenciar sistemas de seguimiento (sistemas RFID, sensores, Blockchain).
8. Desarrollar el transporte aéreo de mercancías autónomo y conectado.
9. Impulsar el desarrollo de algoritmos predictivos para combatir las fluctuaciones estacionales.

## Introducción

Ante las nuevas demandas del mercado, los operadores logísticos y de transporte de mercancías han tenido que incrementar su flexibilidad, rapidez y fiabilidad para disponer de plazos de entrega fiables, amplios horarios de servicio, calidad en la entrega, seguimiento del estado del pedido en tiempo real, personalización del servicio y tratamiento ágil de las devoluciones.

Para ello, no solo tienen que revisar sus procesos extremo a extremo, sino además deben hacer un buen uso de las nuevas tecnologías como escaneo de documentos, firma digital, uso de código de barras, chips, GPS, RFID<sup>40</sup>, transacciones online, Internet de las Cosas, *Big Data* o *Blockchain*.

Los operadores logísticos y de transporte de mercancías pueden mezclar los canales online y offline incluso en un mismo proceso de venta (omnicalidad), acercarse al estándar de entrega “inmediata” y progresar en la estandarización de las operaciones.

Además, los operadores logísticos mediante la digitalización pueden transformar todos sus puntos de contacto e incrementar la colaboración con socios de la cadena de suministro con el objetivo de gestionar más eficientemente la cadena logística y, en consecuencia, reducir costes.

Todos esos retos y oportunidades fuerzan y permite superar los límites tradicionales en logística hacia la evolución a una Logística 4.0 con el objetivo de conseguir reinventar la cadena de suministro, convirtiéndose estas en redes de suministro.

Para ello, será fundamental contar con operarios adaptados a los cambios, siendo imprescindible revisar las políticas de formación e incrementar la atracción dentro del mercado laboral.

---

<sup>40</sup> Radio-frequency identification



## Estrategia y objetivos

*La digitalización del sector de la logística y el transporte de mercancías es crucial para responder a las nuevas demandas digitales y poder ganar competitividad mediante un uso inteligente de las nuevas tecnologías y una revisión extremo a extremo de todos sus procesos, para acelerar la transformación hacia un sistema de transporte de mercancías más eficiente, que pueda responder de manera eficaz a las crecientes necesidades del sector, y una Logística 4.0.*

## Propuestas

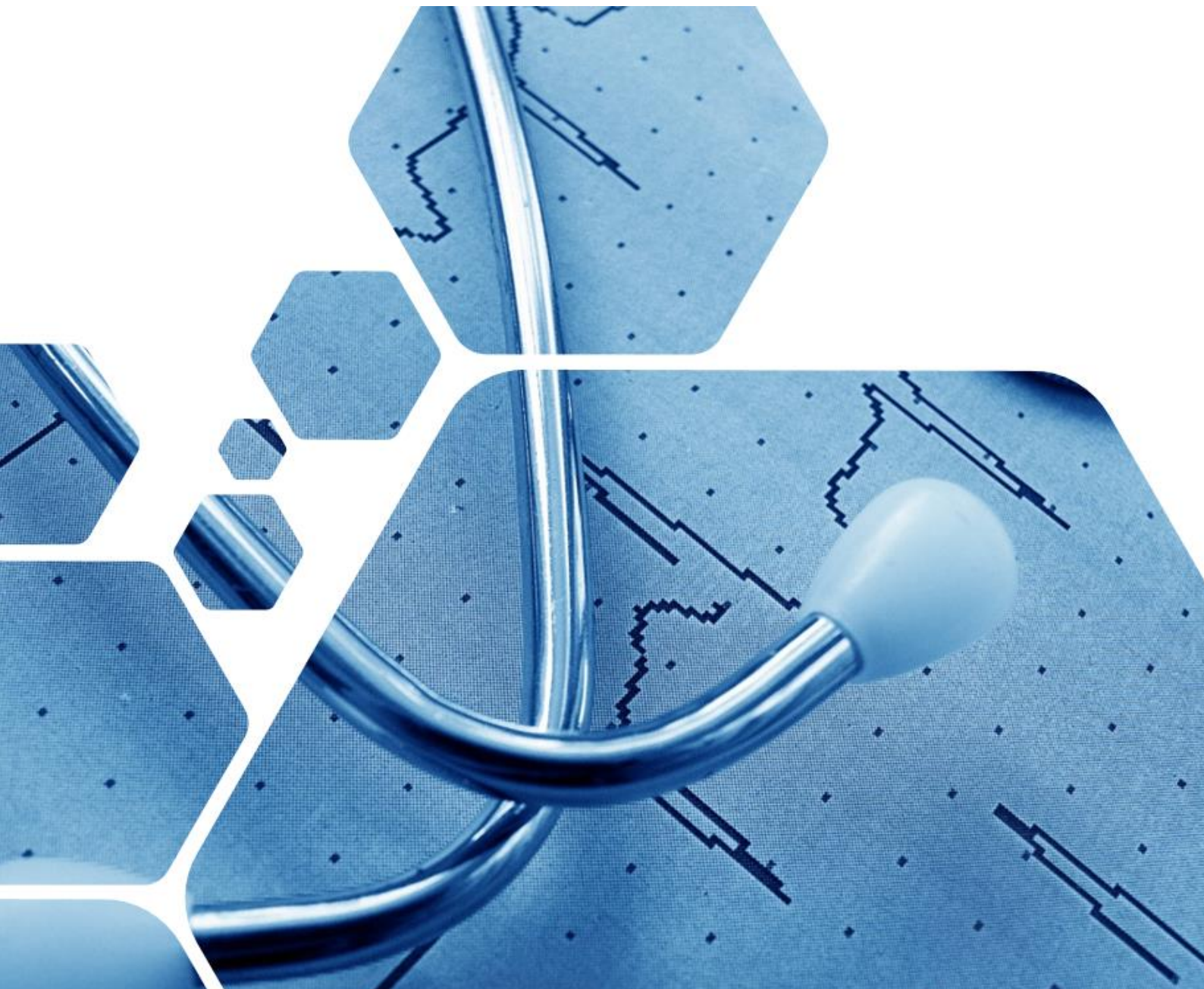
El auge de nuevos modelos de negocio como el comercio electrónico, implica que la demanda de transporte aumente de manera constante, lo que está obligando a establecer fórmulas de colaboración y comunicación entre los operadores, siendo necesario:

1. Apoyar el desarrollo de estándares que permitan la interoperabilidad y la trazabilidad de toda la red de suministro, agilizando el intercambio de información, minimizando el impacto de las incidencias, facilitando la compartición de recursos y la integración entre los agentes participantes. En este sentido, es fundamental, por ejemplo, impulsar la adopción de tecnologías *Blockchain*.
2. La digitalización de documentos como aspecto clave, las diferencias entre documentos electrónicos entre países, empresas y modos de transporte hacen que su aceptación no sea una realidad todavía. Es necesaria la unificación de los formatos de documentos que amparan el transporte, armonizando los documentos exigidos en los diferentes países, de forma que se simplifiquen y se faciliten las operaciones. Existen ciertos documentos, que podrían ser digitalizados, que son necesarios para las operaciones a lo largo de la cadena de suministro. Esta armonización fomentaría además el transporte multimodal y reduciría las cargas administrativas a los operadores.
3. Aceptar por parte de las administraciones competentes, fuerzas de seguridad y otros organismos oficiales la presentación y consulta de documentación relativa al transporte en formato digital, en dispositivos móviles o servidores accesibles, con opción de uso interactivo para cumplimentación de formularios.

4. Apoyar el desarrollo de la conectividad entre vehículos, infraestructuras y personas gracias al desarrollo existente de sensores (IoT). De este modo se podrá optimizar la capacidad de los medios de transporte y de plazas de carga y descarga, aportando el valor añadido de la infraestructura inteligente, en la que los distintos medios y operadores están conectados con la propia infraestructura, ofreciendo grandes oportunidades para mejorar la gestión del tráfico, aumentar la eficiencia, evitar la congestión y disminuir las emisiones.
5. Por la importancia del manejo y transmisión de datos en este sector, la seguridad de la información es un aspecto clave, por lo tanto es necesario su impulso para poder dar respuesta a las amenazas existentes en la actualidad y que pueden poner en riesgo la operativa de las empresas del sector y que vienen en ocasiones derivadas de las nuevas tecnologías (RFID, IoT, etc.), de la ingeniería social y que se traducen en ataques a la propiedad intelectual e industrial, malware bancario, robos de información o la más extendida, el *ransomware*. Por todo ello es necesario el desarrollo de estándares y herramientas que permitan la protección ante los mismos, que permita integrar nuevas tecnologías en las condiciones de seguridad necesaria.
6. Aprovechar el potencial del Big Data y el *Machine Learnig*, para hacer los sistemas más inteligentes y eficientes. En este sector, a lo largo de toda la cadena de suministro se generan grandes cantidades de datos, y cada vez más con la incorporación de sensores, el registro de los movimientos de los paquetes y la información recogida de los consumidores finales. Esto genera una oportunidad que no se puede desaprovechar siendo necesario su impulso, permitiendo el procesamiento de estos datos la minimización de costes y maximización de beneficios para las empresas.
7. Potenciar sistemas de seguimiento, mediante el uso de sistemas RFID, la colocación de sensores y el uso de *Blockchain*, estableciendo un sistema de seguimiento de la Carga de forma Inteligente, localizándola en cualquier punto de su trayecto, midiendo su temperatura y humedad en aquellas mercancías que sea necesario. Todo esto se traduce en una monitorización constante de la calidad del transporte y la mercancía.

8. También se debe avanzar en el desarrollo del transporte aéreo de mercancías autónomo y conectado, representando una oportunidad para un país como España con grandes capacidades de desarrollo de soluciones de transporte militar (aplicables también en transporte civil) y en desarrollo y experimentación de vehículos aéreos tripulados remotamente (RPAS).
9. El sector del transporte y la logística se ve muy impactado por las fluctuaciones estacionales. El Black Friday, Navidad, Ciber Monday, etc., son épocas del año disruptivas con el cauce normal de funcionamiento de los operadores logísticos. Hoy en día, este impacto puede paliarse mediante el uso de algoritmos predictivos, que informen con la suficiente antelación del volumen de mercancía que se moverá en cada una de estas épocas del año.

## 7.8. Sanidad



## INTRODUCCIÓN

- Nos encontramos con una sociedad cada vez más envejecida (en 2035: el 8% de la población mayor de 80 años).
- Papel fundamental de La transformación digital en la atención y seguimiento de los pacientes crónicos, la teleasistencia, y el tele-diagnóstico.
- El sector veterinario juega un papel importante en la salud pública interviniendo en la prevención y contención de las enfermedades emergentes y en la convivencia saludable entre las personas y los animales en entorno urbano y rural.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Uso de las tecnologías digitales para lograr los máximos niveles de eficiencia y calidad posibles.
- Digitalización de la sanidad animal e interconexión con la salud humana (One Health).

## PROPUESTAS

1. Establecer un marco jurídico adecuado que asegure el equilibrio entre el fomento de la innovación y la protección de la privacidad y la protección de datos.
2. Definir una Estrategia de salud digital.
3. Revisar la cartera de servicios (teleasistencia y tele-monitorización).
4. Orientar el sistema de salud hacia la cronicidad e impulsar el modelo digital de continuidad asistencial.
5. Adecuar los procedimientos de contratación pública al nuevo entorno de salud digital.
6. Dotar de mayor transparencia al sistema de salud (medir el impacto y evolución de la salud digital).
7. Crear un Sistema interoperable de intercambio de información.
8. Impulsar el desarrollo de herramientas de apoyo a la decisión clínica.
9. Desarrollar herramientas digitales que favorezcan el empoderamiento del paciente (acceso a la historia clínica digital).
10. Medidas para la explotación de la información del sistema de salud para mejorar la calidad, eficiencia, planificación, gestión, evaluación de la salud pública.
11. Explotar el Big Data en el entorno de la salud.
12. Desarrollar herramientas analíticas de información poblacional para implantar medidas preventivas.
13. Desarrollo de Apps en dispositivos médicos.
14. Usar generalizadamente la receta electrónica (eliminación de barreras).

15. Incorporar en los módulos de prescripción informatizada y de receta electrónica todos los medicamentos autorizados.
16. Facilitar el acceso a la historia clínica desde cualquier punto del SNS.
17. Desarrollar tecnologías que favorezcan la adopción y el mantenimiento de hábitos saludables.
18. Impulsar la Compra pública pre-comercial e innovadora.
19. Desarrollar de nuevos indicadores centrados en el valor de los resultados en salud.
20. Desarrollar indicadores de calidad asistencial.
21. Formar gestores y profesionales clínicos.
22. Apoyar el proceso de verificación y autenticación de medicamentos (Directiva 2011/62/UE -Reglamento Delegado UE 2016/161).
23. Atajar la venta ilegal de medicamentos.
24. Digitalizar los libros obligatorios en la oficina de farmacia.
25. Ampliar los servicios sanitarios relacionados con diagnósticos remotos y la telemedicina, en medicina humana y veterinaria.
26. Conformar grandes bases de datos con información relevante de pacientes humanos y pacientes animales para su explotación con fines de investigación y tratamiento de patologías.
27. Establecer un Observatorio de resultados en Salud del SNS, de acceso público, con indicadores únicos, homogéneos y acordados a nivel de todo el sistema sanitario, que incluya también a la sanidad privada.
28. Implementar herramientas de digitalización en el marco de los ensayos clínicos (firma de contratos entre el promotor y el centro, visita de inicio del ensayo de forma virtual, etc.).
29. Permitir la monitorización remota en algunos ensayos con verificación de datos fuente con las debidas garantías.
30. Promover la historia clínica electrónica del paciente humano y animal.
31. Promover el desarrollo del concepto One Health.

#### *Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social*

32. Desarrollar aplicaciones en el ámbito de la salud, incorporando tecnologías a servicios y procesos de atención sanitaria en el ámbito de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
33. Facilitar la interacción, para empresas y trabajadores (Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, e-Administración).

#### *Sanidad animal*

34. Desarrollar el marco legal.
35. Desarrollar programas informáticos actualizados (códigos y campos estandarizados).

36. Evitar el intrusismo profesional para los servicios de consultoría veterinaria y el uso de terapias sin evidencia científica
37. Digitalizar la fabricación, distribución, prescripción (receta electrónica), venta y uso clínico del medicamento veterinario.
38. Impulsar la coordinación público-privada (combatir venta ilegal).
39. Promover la interconexión de la ficha clínica de la persona con la del animal.
40. Digitalizar la declaración obligatoria de las enfermedades transmisibles de animales a humanos.
41. Desarrollar herramientas digitales que permita la realización de consultas online/telemedicina.
42. Incorporar contenidos curriculares sobre salud digital y análisis de datos en la titulación de la educación superior del grado de Veterinaria.
43. Generar espacios de comunicación, debate e innovación interdisciplinares.
44. Unificar el sistema informático a nivel nacional.
45. Crear una base de datos única a nivel europeo (pérdida de animales, control de morosos o maltratadores de animales, etc.).
46. Facilitar la vía telemática para las altas, bajas y las modificaciones de datos de los microchips, como el registro de los datos sanitarios.

## Introducción

La Sanidad, por sus necesidades y sus retos para afrontar una sociedad cada vez más envejecida, con un 6% de la población<sup>41</sup> mayor de 80 años (2,8 millones de personas) y con la perspectiva de que para el año 2035 la cifra aumente hasta el 8% (3,9 millones de personas)<sup>42</sup>; debería hacer uso de las nuevas tecnologías para cubrir las demandas de forma eficiente, transformando, no solamente los aspectos organizacionales, sino el conjunto de su cadena de valor, incorporando las tecnologías digitales en los servicios prestados a los pacientes.

En particular, la transformación digital de los servicios sanitarios puede desempeñar un papel fundamental en la atención y seguimiento de los pacientes crónicos, la teleasistencia, y el tele-diagnóstico así como en la conformación de grandes bases de datos con información relevante de pacientes, para su explotación con fines de investigación y tratamiento de patologías, salvaguardando siempre el derecho de los pacientes a la protección de sus datos personales.

## Estrategia y objetivos

*Se intensificará el uso de las tecnologías digitales para lograr los máximos niveles de eficiencia y calidad posibles, dar una eficaz respuesta a las demandas de los ciudadanos y poder atender a una población envejecida creciente, teniendo, además, en consideración la mejora que suponen las tecnologías digitales en la atención en zonas rurales. También se prestará atención a la digitalización de la sanidad animal interconectándola con la salud humana bajo el paraguas del concepto "One Health", un pilar fundamental en la medicina preventiva que aumentará de manera significativa la eficiencia del Sistema Nacional de Salud ante el actual reto de las enfermedades infecciosas, resistencia antimicrobiana y del cambio climático. Las tecnologías digitales son el gran aliado de la sanidad en todos sus ámbitos.*

---

<sup>41</sup> Datos de población a 1 de enero del año 2020.

<sup>42</sup> [INE: cifras de población y censo demográfico/proyecciones de población 2020-2070](#)



## Propuestas

A tal efecto, se propone:

1. Establecer un marco jurídico adecuado en el ámbito sanitario que asegure el equilibrio entre el fomento de la innovación y la protección de la privacidad y la protección de datos, para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece esta revolución digital.
2. Definir una estrategia de salud digital liderada por el Ministerio de Sanidad. Para ello, es preciso dotar al sistema de una estructura de gobernanza adecuada para afrontar el proceso de digitalización de la salud, así como asignar fondos específicos para el desarrollo de la estrategia con un horizonte temporal definido.
3. Revisar la cartera de servicios, identificando aquellos que generen un mayor valor. El aprovechamiento de la salud digital y las herramientas colaborativas de acceso, intercambio y compartición de información y conocimiento, allí donde y cuando se necesite, a lo largo del proceso asistencial, permitirá una prestación de más calidad y eficiencia al aprovechar estructuras de prestación más adecuadas al estado de salud y riesgo del paciente, incluso en su propio domicilio, que incluyan sistemas de teleasistencia y tele-monitorización de pacientes.
4. Orientar el sistema de salud hacia la cronicidad e impulsar el modelo digital de continuidad asistencial. Rediseñar el recorrido del paciente crónico e implantar sistemas de gestión de procesos longitudinales que garanticen la continuidad de cuidados y la colaboración entre los agentes que participan en dicha red.
5. Asegurar que los procedimientos de contratación pública contemplen las nuevas arquitecturas e infraestructuras digitales y los nuevos servicios asistenciales basados en la salud digital.
6. Dotar de mayor transparencia al sistema de salud y medir el impacto y evolución de la salud digital.
7. Crear un sistema interoperable de intercambio de toda aquella información que incluya los aspectos clínicos y los determinantes de la salud (información clínica, de estilos de vida, social y genómica, etc.), entre los diferentes sistemas asistenciales y del espacio sociosanitario público y privado, a modo de repositorios normalizados de datos accesibles para todos los agentes implicados. Este sistema debería estar disponible en cualquier momento y desde cualquier lugar, para que, combinado con herramientas de gestión del conocimiento clínico, dé soporte a una cartera de servicios global e integral y permita mejorar los sistemas de ayuda a la decisión clínica.

8. Desarrollar herramientas de apoyo a la decisión clínica y de carácter orientativo, basadas en las mejores prácticas y la evidencia científica (guías de práctica clínica). En este sentido, cabe destacar el importante apoyo que ya están suponiendo los sistemas basados en tecnologías cognitivas para los médicos.
9. Desarrollar herramientas digitales que favorezcan el empoderamiento del paciente, como el acceso del ciudadano a su historia clínica digital, mediante el DNI electrónico u otro sistema de identificación adecuado.
10. Adoptar las medidas necesarias que promuevan, respetando los derechos de los pacientes, la explotación de la información del sistema de salud con fines de mejora de la calidad, eficiencia, planificación, gestión, evaluación de la salud pública, investigación, desarrollo e innovación en línea con lo ya establecido en la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos personales (ej. Disposición Adicional Décimoséptima y Disposición Transitoria Sexta).
11. Explotar el Big Data en el entorno de la salud para desarrollar e impulsar el uso de sistemas cognitivos inteligentes en los procesos asistenciales, a los que puedan acceder los diferentes profesionales sanitarios. Para ello, es necesario avanzar en el uso secundario de datos clínicos de acuerdo con la legalidad de protección de datos, para su uso científico e investigador. Ver lo expuesto en el apartado relativo a protección de datos del presente documento.
12. Desarrollar herramientas analíticas de información poblacional que permitan la identificación de factores de riesgo y la determinación de patrones para definir e implantar medidas preventivas.
13. Las organizaciones sanitarias deben aplicar las leyes vigentes sobre el desarrollo de Apps en dispositivos médicos. Para avanzar en la prescripción de Apps, las organizaciones pueden avanzar en la certificación de las mismas en términos de seguridad, privacidad y calidad de la información para el acceso y envío de información clínica ubicua por parte de pacientes y profesionales.
14. Eliminar las barreras actuales para el uso generalizado de la receta electrónica en todo el país. Para ello, se debe garantizar la implantación e interoperabilidad de la receta electrónica en el sistema sanitario (atención primaria y especializada, en las asistencias pública y privada), asegurando que los pacientes, con independencia de su Comunidad de origen, puedan acceder en condiciones de igualdad a los medicamentos prescritos por su médico e incluidos en la prestación farmacéutica del SNS en cualquier otra Comunidad Autónoma, tal y como dispone el artículo 91 del Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, y el artículo 23 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

15. En materia de medicamentos, incorporar en los módulos de prescripción informatizada y de receta electrónica todos los medicamentos autorizados, tanto los financiados por el Sistema Nacional de Salud como los no incluidos en la prestación pública.
16. Garantizar el acceso a la historia clínica (y/o sociosanitaria –integrada-) desde cualquier punto del Sistema Nacional de Salud, de forma que permita la revisión sistemática de la medicación por parte de la oficina de farmacia, con el fin de prevenir y detectar problemas relacionados con medicamentos, así como la mejora de la adherencia a los tratamientos a través de los procedimientos de atención farmacéutica, facilitando la colaboración y cooperación entre el farmacéutico y el médico.
17. Desarrollar tecnologías que favorezcan la adopción y el mantenimiento de hábitos saludables.
18. Fomentar la actividad empresarial innovadora en el sector a través del uso de la compra pública pre-comercial e innovadora por parte de la Administración, la implementación de ayudas fiscales específicas y el diseño e implantación de un Plan Nacional de I+D+i concreto para el sector sociosanitario.
19. Desarrollar nuevos indicadores centrados en el valor de los resultados en salud y no sólo en indicadores de procesos, estructura o costes. Establecer una base de datos común, de acceso público, que permita la Inter-comparación de los resultados.

20. Desarrollar indicadores de calidad asistencial centrados en la medición de resultados en salud, más allá de los actualmente disponibles que se basan en la medición de variables de actividad, procesos y estructura.
21. Formar gestores y profesionales clínicos:
- Analizar y desarrollar los objetivos y contenidos curriculares de salud digital que se podrían incorporar en las diferentes titulaciones de educación superior, especialmente en ciencias de la salud y educación.
  - Compartir conocimiento y generar espacios de debate con gestores y profesionales clínicos sobre el uso de las tecnologías digitales en el ámbito de la salud.
  - Fomentar encuentros de información e intercambio de experiencias en el campo de la salud digital con colegios y asociaciones de profesionales de la salud, con el fin de mantener actualizados los conocimientos tecnológicos en el campo digital.
  - Establecer y consensuar criterios de calidad de la formación de postgrado en Salud Digital, para que puedan ser utilizados por los distintos oferentes de la formación y contribuyan, con ello, a mejorar la calidad de la misma.
  - Publicar un catálogo general de oferta formativa en Salud Digital.
22. Apoyar el proceso de verificación y autenticación de medicamentos derivado de la aplicación de lo establecido en la Directiva 2011/62/UE y en el Reglamento Delegado UE 2016/161 e impulsar sistemas de fármaco-vigilancia y fármaco-epidemiología a través de la identificación unitaria de envases de medicamentos y su dispensación a los pacientes, así como la posibilidad de buscar soluciones que mitiguen o compensen la inversión inicial y los costes operativos ligados a la serialización de los envases. En los medicamentos con serialización que se dispensen mediante receta electrónica con cargo al SNS, la verificación de la autenticidad del identificador único validará la dispensación, lo que permitirá suprimir la obligación de adjuntar el cupón precinto a la facturación.

23. Trabajar coordinadamente con las administraciones sanitarias para atajar la venta ilegal de medicamentos de uso humano por Internet, así como la compraventa de medicamentos entre particulares desde las páginas de venta de artículos de segunda mano.
24. Digitalizar los libros obligatorios en la oficina de farmacia. Los nuevos sistemas electrónicos y la e-salud deben llevar aparejada la digitalización de libros que obliga a realizar la oficina de farmacia (libro recetario y libro estupefacientes) para el control y verificación de las dispensaciones. Asimismo, se pueden coordinar con la receta electrónica dispensada.
25. Facilitar, garantizando la seguridad y privacidad en todo momento y una vez acordado con todos los actores del sistema la acomodación del acto clínico y prescriptivo al nuevo contexto digital, los medios para ampliar los servicios sanitarios relacionados con diagnósticos remotos y la telemedicina, en medicina humana y veterinaria. En este sentido, se debe proceder a la reorganización de los Servicios Sanitarios con la incorporación de forma masiva de la Atención no Presencial, tanto para el diagnóstico, seguimiento y control de los pacientes con COVID-19 como el de otras patologías, especialmente enfermos crónicos. Se debe priorizar la remisión por vía telemática, preservando la seguridad en los accesos a la información de salud y acceso del paciente, a resultados analíticos y pruebas diagnósticas, con las garantías necesarias para asegurar y salvaguardar que el acceso queda restringido al interesado.
26. Conformar grandes bases de datos con información relevante de pacientes humanos y pacientes animales para su explotación con fines de investigación y tratamiento de patologías. El creciente proceso de digitalización del sistema está permitiendo la generación de cantidades ingentes de datos clínicos y asistenciales en formato digital, que constituyen una fuente de información de enorme valor para el progreso de la investigación biomédica y el desarrollo de nuevos medicamentos cada vez más eficaces y precisos. En lo que respecta a los datos personales, se debe abordar el tratamiento de los mismos, tanto en el ámbito público como en el privado, y en especial en el marco de los ensayos clínicos, desde una perspectiva amplia que permita usos secundarios de los datos dirigidos a abrir nuevas líneas de investigación, realizar nuevos estudios de seguridad solicitados por las autoridades o validar los resultados originales, entre otros. Asimismo, se debe garantizar que los datos sean seguros, accesibles, reutilizables e interoperables, dando, también, respuesta a la creciente demanda de profesionales en bioinformática que tienen los centros del Sistema Nacional, reforzando para ello estas enseñanzas, en línea con los desafíos identificados en las recomendaciones del Senado adoptadas en el marco de la ponencia de estudio sobre genómica (enero 2019).

27. Establecer un Observatorio de Resultados en Salud del SNS, de acceso público, con indicadores únicos, homogéneos y acordados a nivel de todo el sistema sanitario, que incluya también a la sanidad privada. El observatorio debe facilitar incluir indicadores de estructura, procesos, actividad, desempeño, calidad, valoración de resultados por los pacientes, resultados de enfermedad y costes por proceso, en cada ítem para todo el SNS, partiendo de un sistema de contabilidad analítica que permita cuantificar los costes reales de cada proceso asistencial, incluyendo todos los gastos que actualmente se incluyen en diferentes capítulos presupuestarios, de gasto, tanto de la atención primaria como de atención especializada. Este Observatorio debe permitir la comparación entre los diferentes servicios, hospitales y unidades asistenciales y avanzar en la mejora de la eficiencia, la calidad de la atención y los resultados en salud que interesan y valoran los pacientes. Se trata de pasar de “situar al paciente en el centro del sistema” a orientar todos los recursos asistenciales, hacia lo que importe al paciente.
28. Implementar herramientas de digitalización en el marco de los ensayos clínicos que permitan el establecimiento de procedimientos de digitalización para la firma de contratos entre el promotor y el centro, además de la posibilidad de realizar la visita de inicio del ensayo de forma virtual.
29. Permitir la monitorización remota en algunos ensayos con verificación de datos fuente con las debidas garantías (un compromiso de confidencialidad del monitor con responsabilidades que pueda asumir, protocolo que contenga los criterios mínimos comunes de seguridad para poder monitorizar en remoto).
30. Promover la historia clínica electrónica del paciente humano y animal desarrollando servicios digitales para pacientes y un mayor grado de comunicación entre profesionales y pacientes, así como la completa implantación de la receta electrónica en todo el territorio nacional.

31. Promover el desarrollo del concepto One Health, facilitando la interconexión digital entre la salud humana, la salud animal y la salud ambiental como pilar fundamental en la prevención de la aparición y propagación de las enfermedades emergentes. Asimismo, se debe facilitar el desarrollo de programas predictivos en salud a través de análisis Big Data e IA bajo este paraguas One Health (enfermedades oncológicas, toxicológicas, ambientales, vectoriales, infecciosas, cronicidad y fragilidad en mayores, etc.). Se debe trabajar también en aspectos con la evaluación multivariable de mecanismos de propagación, mediante el análisis de datos procedentes de múltiples fuentes para obtener mayor conocimiento de las relaciones existentes y mejorar las decisiones sanitarias, así como en los procesos de I+D de nuevos medicamentos y herramientas tecnológicas de ayuda al diagnóstico, prescripción y evolución del paciente para acortar tiempos y hacerlos más eficientes, el desarrollo de soluciones Edge Computing para la captación y procesamiento inmediato de imágenes termográficas desde dispositivos en movilidad y el procesamiento de video en tiempo real para el control de distancia interpersonal en colas, eventos y flujo peatonal o soluciones de Robótica para la distribución de medicamentos, alimentos y material sanitario en zonas no especializadas habilitadas para la atención sanitaria.

### ***Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social***

En el ámbito de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social se debería:

32. Desarrollar aplicaciones en el ámbito de la salud, incorporando tecnologías a servicios y procesos de atención sanitaria (según el Plan de acción sobre e-Salud 2012-2020 de la Comisión Europea, el uso de las tecnologías aplicadas a la salud puede incrementar la eficiencia y la sostenibilidad del sistema sanitario, mejorar la calidad de vida de los pacientes, además de fomentar la innovación).
33. Facilitar la interacción, para empresas y trabajadores, fomentando la e-administración mediante soluciones digitales que aseguren una prestación eficiente de los servicios:
  - Acceso *online* para la consulta, solicitud y seguimiento, en tiempo real, de cualquier gestión administrativa que requiera de una interacción por parte de la Mutua (gestión del pago delegado y tramitación de partes, entre otros). Para que el usuario pueda realizar el procedimiento pertinente, el acceso a la información de que dispone la Mutua debe ser rápido y sencillo, convirtiendo así este canal en el de preferencia, por su agilidad y seguridad, para ambas partes de la prestación del servicio.

- Gestión de la información mediante fácil acceso a un canal de consulta y trazabilidad de las gestiones e información generada. Asimismo, es necesaria la existencia de un sistema de alertas y notificaciones que posibiliten recibir la información procesada a demanda y en función de las necesidades particulares del cliente. Adicionalmente, se deberán ofrecer análisis avanzados y consolidados de los datos que permitan tener una visión diagnóstica completa de aspectos esenciales para su utilización por parte de la empresa (análisis de absentismo, siniestralidad, etc.).
- Gestión documental a través de un canal de consulta y descarga, con sistemas de autenticación y validación, conforme a los parámetros legales.
- Gestión de soporte, divulgación y asesoramiento con acceso a una vía de consulta, obteniendo respuesta por parte de expertos en cualquier cuestión relacionada con los trámites y servicios que se ofrezcan, permitiendo el soporte de incidencias y trazabilidad de las mismas.
- Promover el desarrollo de la actividad formativa en prevención de accidentes de trabajo que llevan a cabo las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, mediante la creación y fomento de canales de formación online adaptados también a dispositivos móviles tipo Tableta o Smartphone.
- Promover el uso de la tecnología y soluciones Cloud en las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, especialmente en aquellos servicios cuya migración tenga un menor impacto organizativo y/o funcional.
- Facilitar el uso de los servicios digitales que ofrecen las Mutuas a sus mutualistas y trabajadores protegidos.
- Promover el uso de medios digitales para el desarrollo de la actividad de comunicación e información a grupos de interés.
- Favorecer el uso de la facturación electrónica en la emisión de facturas a terceros por parte de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, en aquellos casos que no sea obligatorio.
- Fomentar el intercambio de información clínica que afecta a expedientes de Contingencias Profesionales y Contingencias Comunes entre el Sector de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social y las distintas Administraciones, siempre dentro de los parámetros contemplados por la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.
- El objetivo es enriquecer la carpeta sanitaria del paciente, evitando la duplicidad de pruebas y facilitando su acceso a los facultativos.



- Potenciar las notificaciones electrónicas certificadas para comunicar la resolución de las distintas etapas de los procedimientos administrativos, tanto a empresas asociadas como a trabajadores protegidos. Esta apuesta por el canal digital permitiría agilizar el envío de las notificaciones, reducir su coste y mejorar la experiencia de los usuarios.
- Integrar mediante canales telemáticos la información de seguridad del paciente, especialmente la relativa a su seguridad radiológica, de acuerdo a lo establecido por la Directiva 2013/59/Euratom del Consejo, de 5 de diciembre de 2013.
- Potenciar las soluciones de telerehabilitación en aquellos casos en que sea útil para la tipología de pacientes cuya evolución pueda ser gestionada en remoto, aplicando tecnologías de telemedicina e “Internet of things”.
- Simplificar los procedimientos administrativos de gestión de pólizas de asociación, tramitación de incidencias sobre recaudación de cuotas –entre distintas Mutuas- y en general todos aquellos procedimientos administrativos que implique a la Tesorería General de la Seguridad Social, al conjunto de Entidades colaboradoras con la Seguridad Social, y a las empresas asociadas.
- Extender el uso del sistema de autenticación Cl@ve como método seguro para integrar las distintas gestiones telemáticas de las entidades que colaboran con las Administraciones Públicas.

## Sanidad animal

### Introducción

El sector veterinario juega un papel importante en la salud pública interviniendo en la convivencia saludable entre las personas y los animales en entorno urbano y rural, en la prevención de agresiones a las personas y sobre todo luchando activamente en la prevención de transmisión de enfermedades infecciosas (bacterianas, víricas y parasitarias) directamente entre animales y personas, a través de los vectores, del entorno y de los alimentos.

Los conocimientos científicos actuales proponen desarrollar el concepto “*one health*” (un mundo, una sola salud) si queremos ser eficientes en la prevención de las enfermedades y en el aumento del bienestar de la población.

Esto implica una estrecha colaboración entre la clínica humana (sobre todo en atención primaria) y la clínica veterinaria, con canales eficientes de comunicación e intercambio de información para la detección temprana y eficiente de resistencia antimicrobiana y de las enfermedades infecciosas que representan un verdadero reto sanitario en el actual contexto social, demográfico y de cambio climático. La aparición de alertas y crisis sanitarias, además del problema de salud que producen, causan importantes consecuencias económicas, de imagen como destino turístico y en la exportación de productos alimentarios, con desequilibrios negativos muy altos para el PIB, tanto en el gasto sanitario de una crisis, como en la pérdida de ingresos en el turismo y en la industria agroalimentaria. Estas pérdidas se pueden alargar en tiempo por la pérdida de confianza del consumidor o por las restricciones sanitarias en la exportación agroalimentaria.

La interconexión digital entre la salud humana, veterinaria y ambiental es una gran oportunidad para un uso eficiente de los recursos, análisis de la información a través de *Big Data* y desarrollo acertado de planes preventivos y resolutivos en temas de salud, convivencia entre personas y animales, nutrición y seguridad alimentaria.

Además, la transformación digital de los servicios clínicos veterinarios y la recopilación de los datos fisiológicos y fisiopatológicos de los animales será una poderosa herramienta de atención y seguimiento de los casos clínicos, sobre todo en animales de compañía con patología crónica, de los lotes de animales de producción, teleasistencia, telediagnóstico, cómo también en el desarrollo de mapas de patologías que pueden ofrecer una información poderosa sobre la salud del ambiente con consecuencia en la salud humana.

## Propuestas

Entre las medidas a desarrollar para lograr que este tipo de actividades en un entorno digital se produzca con las suficientes garantías de profesionalidad y seguridad jurídica, son necesarias las siguientes:

34. Desarrollo de un marco legal que permita:

- Atajar la falsificación de productos y medicamentos y obtención de medicamentos sin receta veterinaria en la red.
- Establecer las condiciones de prestación de servicios entre los ámbitos de actuación y las responsabilidades derivadas de éstos para los servicios veterinarios online.
- Regular las ventas/adopciones de animales a través de Internet, exigiendo los correspondientes certificados sanitarios con el objetivo de evitar, por un lado, la proliferación y diseminación de enfermedades, y, por otro, las operaciones de venta ilegal o encubierta y la dejación en el pago de los impuestos asociados.

35. Incentivar el desarrollo de programas informáticos actualizados que tengan códigos y campos estandarizados que permitan realizar estudios epidemiológicos (diagnósticos clínicos, anatomopatológicos, microbiológicos etc.) y análisis de big data para tomar decisiones estratégicas preventivas y resolutive tanto en la salud animal, como también en la salud pública. En un sector económico tan atomizado como el sector veterinario, formado por microempresas (87% empresas de menos de 3 trabajadores) con nula capacidad de inversión en digitalización, I+D+i o en desarrollo de programas informáticos la financiación y su desarrollo debe tener incentivos públicos estatales.

36. Evitar el intrusismo profesional para los servicios de consultoría veterinaria y combatir el uso de terapias sin evidencia científica aplicada a los animales, terapias que están en auge sin ninguna repercusión legal. Una de las medidas eficientes sería el desarrollo de un registro oficial de establecimientos sanitarios veterinarios con su respectivo reglamento de funcionamiento.

37. Digitalizar la fabricación, distribución, prescripción (receta electrónica), venta y uso clínico del medicamento veterinario automatizando el proceso de control de la trazabilidad (lote, caducidad, uso etc.) para evitar el fraude y luchar de manera más eficiente en frenar la resistencia antimicrobiana, el impacto medioambiental y proteger la salud de los animales.

38. Impulsar la coordinación público-privada entre la administración y el sector veterinario para combatir la venta ilegal de medicamentos de uso veterinario tanto en el canal tradicional como por Internet, así como la compraventa de estos medicamentos ente particulares en las redes sociales o en las páginas de venta de artículos de segunda mano.

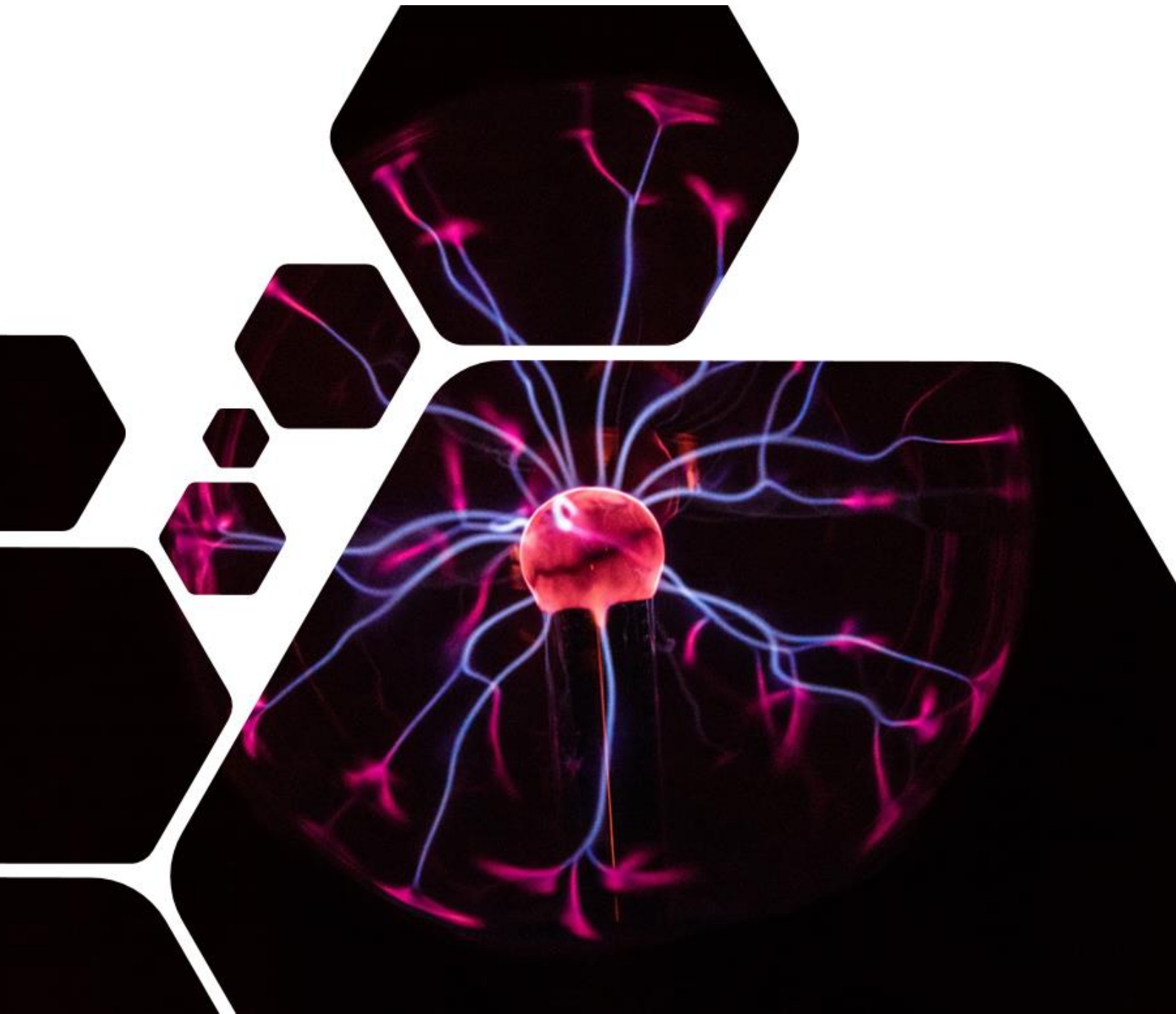
39. Promover la interconexión de la ficha clínica de la persona con la del animal con quien comparte hogar, pudiendo aportar información muy valiosa en tomas de decisiones clínicas en atención primaria de las personas.
40. La digitalización de la declaración obligatoria de las enfermedades transmisibles de animales a humanos, aparición de vectores en nuevos territorios o enfermedades emergentes haría mucho más eficiente la actuación y la toma de decisiones al respecto.
41. Desarrollo de herramientas digitales que permita la realización de consultas online/telemedicina, control de los pacientes animales con enfermedad crónica, desarrollo de apps e inteligencia artificial con transmisión a la ficha clínica y con análisis de datos, creación de alertas en pacientes crónicos (diabetes, insuficiencia, cardíaca, renal etc.) favoreciendo y fomentando la actividad innovadora en salud animal que tiene implicación en salud pública, como también un mercado creciente del animal de compañía una industria más eficiente del animales de producción con una trazabilidad sobre la calidad de los productos.
42. Incorporar contenidos curriculares sobre salud digital y análisis de datos en la titulación de la educación superior del grado de Veterinaria, como también el concepto “one health” en todas las titulaciones de las ciencias de la salud.
43. Generar espacios de comunicación, debate e innovación interdisciplinares en el ámbito de la salud incluyendo el campo de la veterinaria con todas sus vertientes (animales de producción, animales de compañía y seguridad alimentaria) como un actor natural del Sistema Nacional de Salud.
44. Creación de una base de datos única a nivel europeo en la que se recojan datos relativos, por ejemplo, a la pérdida de animales, control de morosos o maltratadores de animales, etc.
45. Unificación del sistema informático a nivel nacional para la identificación animal para que se puedan coordinar con facilidad las bases de datos de las 17 Comunidades Autónomas y que los profesionales puedan tener acceso directo de manera telemática vía identificación individual electrónica.

46. Facilitar que tanto las altas, las bajas y las modificaciones de datos de los microchips, como el registro de los datos sanitarios que deben hacer los facultativos, se hagan por vía telemática. Dicho registro debería servir, asimismo:

- Para el registro de los tratamientos preventivos (vacunas, desparasitaciones etc.).
- Para la declaración telemática de la aparición de casos de enfermedades de declaración obligatoria del registro de los animales con comportamientos agresivos ya manifestados.
- Para el registro de pérdida de animales, control de morosos, etc.
- Para el registro y la transmisión ágil de avisos a las autoridades en casos de detección de maltrato animal.

Estudios especializados han demostrado, además, que aproximadamente dos tercios de las víctimas que han sufrido violencia de género reconocen que sus mascotas han sufrido previamente maltratos repetidos por parte de los agresores. La detección temprana de estas lesiones en los animales con su correspondiente transmisión ágil a las autoridades podría representar un método preventivo eficaz en la lucha contra la violencia de género.

## 7.9. Energía



## INTRODUCCIÓN

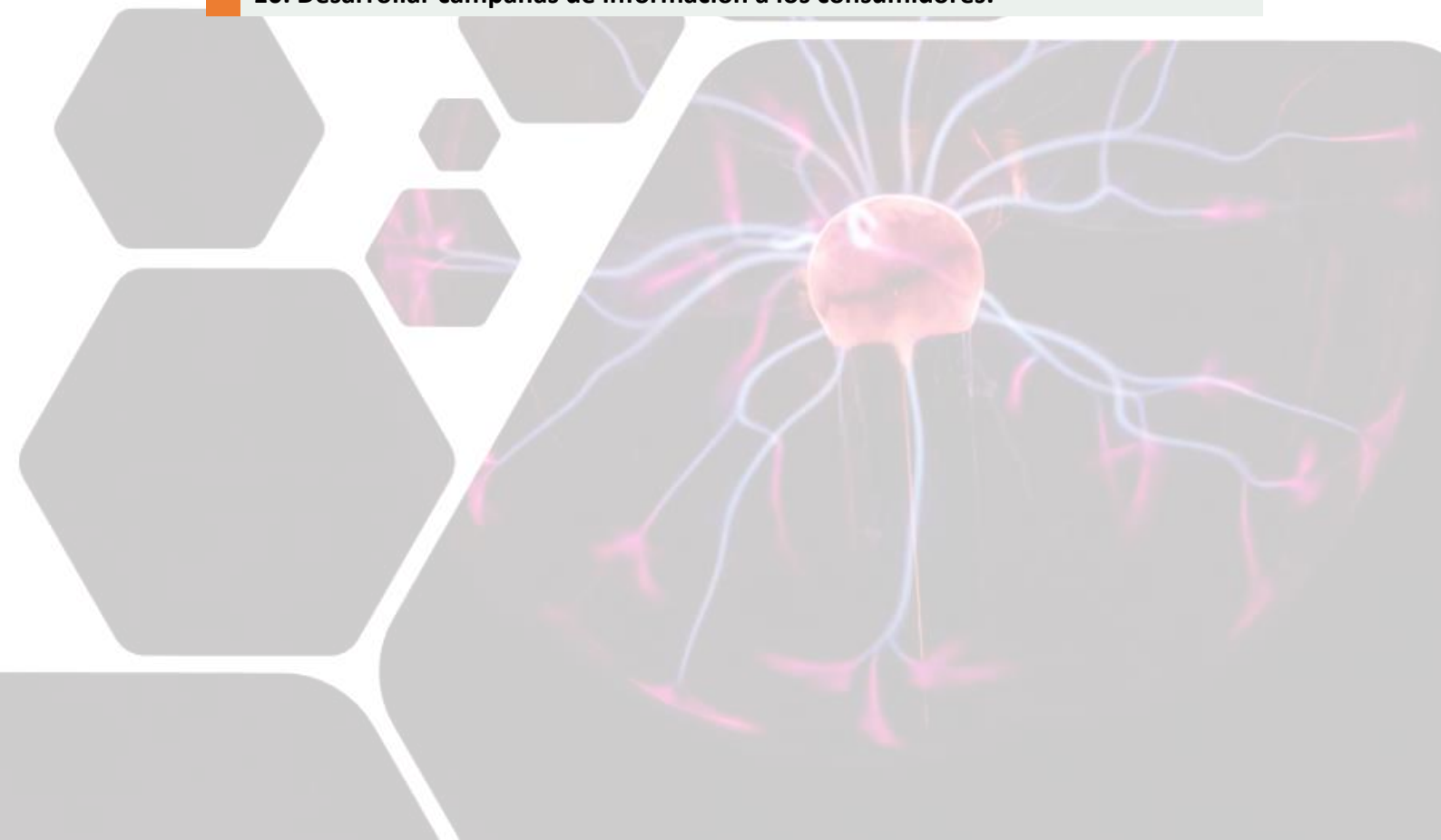
- España es uno de los referentes tecnológicos en ámbitos como el de las redes inteligentes.
- Instalación de contadores inteligentes integrados y la comunicación hacia el cliente a través de la integración de canales.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Eficiencia energética mediante un uso progresivo de las tecnologías digitales

## PROPUESTAS

1. Transformar la cultura de las empresas.
2. Definir/desarrollar una nueva relación con el cliente (personalización).
3. Desarrollar las competencias digitales.
4. Desarrollar un marco regulatorio que defina el intercambio digital de información.
5. Incentivar el desarrollo de redes de climatización inteligentes.
6. Poner en valor el aprovechamiento tecnológico de fuentes de energía residuales.
7. Fomentar las instalaciones de alta eficiencia energética en edificios públicos y privados.
8. Adoptar metodologías ágiles de lanzamiento de proyectos piloto.
9. Promover la integración de las tecnologías digitales en la estructura organizativa.
10. Desarrollar campañas de información a los consumidores.



## Introducción

Los avances producidos en los últimos años en este sector han permitido situar a España como uno de los referentes tecnológicos en ámbitos como el de las redes inteligentes, lo cual tiene efectos, no solamente sobre los consumidores debido a una mejora de la eficiencia energética, sino que contribuye también al posicionamiento estratégico de nuestras empresas en el ámbito internacional. Se debe también destacar los avances producidos en ámbitos como la instalación de contadores inteligentes integrados y la comunicación hacia el cliente a través de la integración de canales.

No obstante, el potencial de digitalización del sector pasa por dar respuesta a determinados aspectos como los que se recogen en este documento.

## Estrategia y objetivos

*Se estimulará la eficiencia energética mediante un uso progresivo de las tecnologías digitales, para optimizar las propias redes de energía, así como las relaciones con sus clientes.*

## Propuestas

A tal efecto se propone:

1. Transformación de la cultura de las empresas. Mejora de la comunicación interna de la transformación digital y modificación de los procesos y operaciones existentes en las propias compañías.
2. Definición/desarrollo de una nueva relación con el cliente, más personalizada y adaptada a las nuevas necesidades y hábitos de los usuarios, basada en el análisis avanzado de la información que proporcionan los nuevos sistemas de medición inteligente (Big Data) y el aprovechamiento de los nuevos canales de comunicación (Redes Sociales, aplicaciones móviles, nuevos medios de pago, etc.).
3. Desarrollo de las competencias digitales. Incorporación y retención del talento.
4. Necesidad de un marco regulatorio que defina el intercambio digital de información procedente de los contadores inteligentes y desarrollo de soluciones adaptadas a una gestión activa de la demanda. En especial, sería necesario definir los siguientes aspectos:



- Criterios de ciberseguridad, tratamiento y marketing digital de la información procedente de las medidas.
  - Protocolos de comunicación estandarizados para la interconectividad de las redes y contadores.
  - Elaboración de una normativa específica en relación con la puesta a disposición y los intercambios de información entre los agentes, así como los aspectos relativos a la seguridad de la información de los consumidores conectados al sistema de tele-gestión.
5. Incentivar el desarrollo de redes de climatización inteligentes, que mediante sistemas digitalizados de control eliminen las pérdidas energéticas, ofrezcan al consumidor información en tiempo real de sus consumos y al suministrador datos exactos y reales de los mismos.
  6. Poner en valor el aprovechamiento tecnológico de fuentes de energía residuales, valorizando los sobrantes energéticos de las ciudades, a través de instalaciones centralizadas e inteligentes de climatización que permitan grandes mejoras del consumo energético y refuercen el compromiso de las ciudades con el cambio climático y la calidad del aire (emisiones de gases de efecto invernadero).
  7. Fomentar las instalaciones de alta eficiencia energética en edificios públicos y privados, así como industriales, a través de sistemas digitalizados de control energético. La monitorización de los cuadros de alumbrado público de los sistemas de regulación de tráfico y de los sistemas de gestión energética del resto de edificios e instalaciones es la herramienta que realmente audita la instalación, plasmando el verdadero desfase entre la teoría y la realidad de los consumos, además de orientar hacia el óptimo gasto energético.
  8. Adopción de metodologías ágiles de lanzamiento de proyectos piloto.
  9. Integración de las tecnologías digitales en la estructura organizativa como uno de los principales activos para dar respuesta a las necesidades de captación y almacenamiento de datos, tanto estructurados como no estructurados, provenientes de los dispositivos inteligentes, redes sociales, etc., y para enriquecer la toma de decisiones en todas las áreas de la empresa y el desarrollo de nuevos productos adaptados a las necesidades de los clientes.
  10. Desarrollo de campañas de información a los consumidores con el objeto de que éstos tengan conocimiento acerca del potencial de los nuevos equipos de medida y de las funcionalidades de los sistemas de tele-medida y tele-gestión.

## 7.10. Agua



## 7.10. Agua

### INTRODUCCIÓN

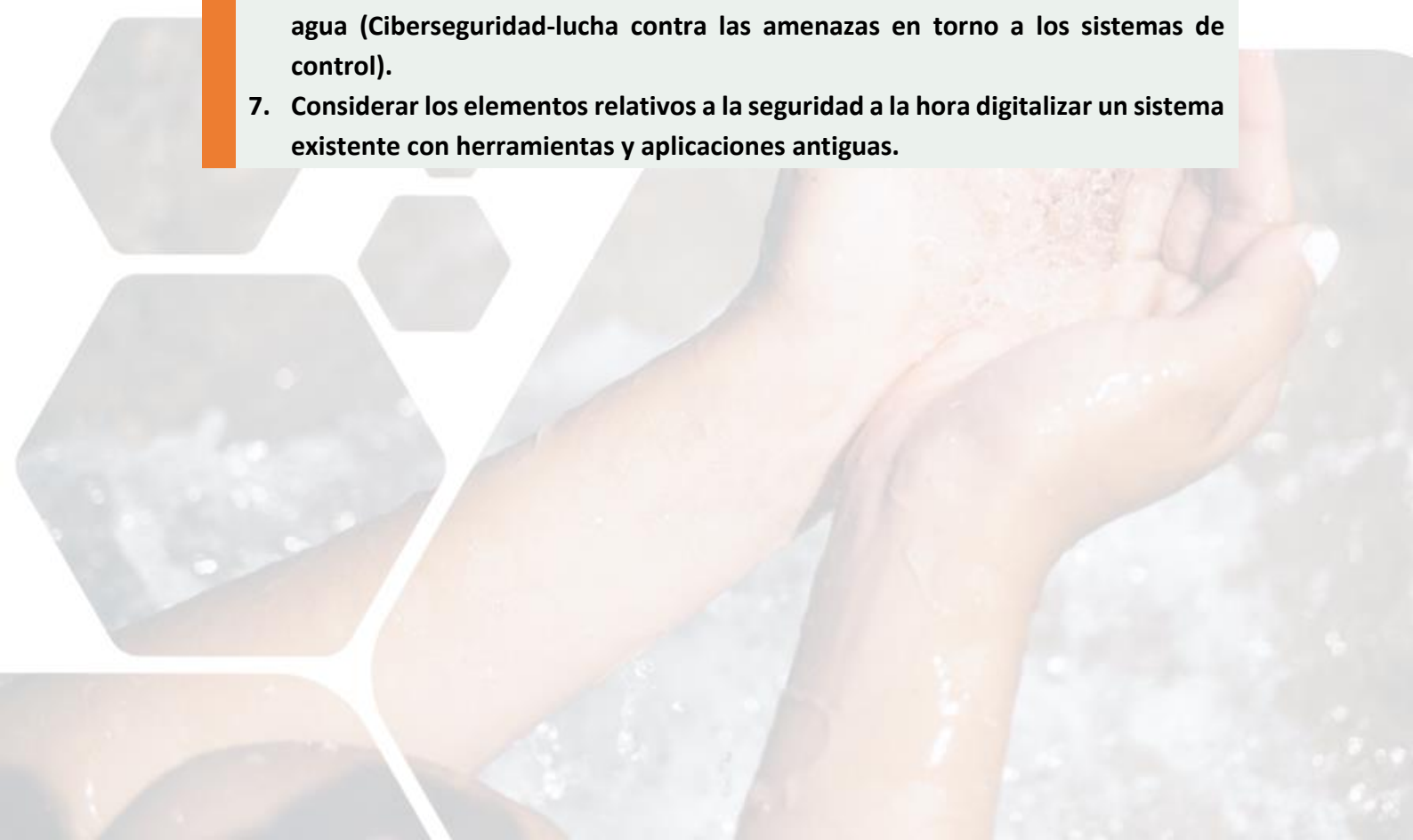
- La garantía del suministro y la calidad como máxima prioridad para las empresas de agua.
- La digitalización y la gestión inteligente del agua representan un cambio de paradigma en los procesos relacionados con la eficiencia en el uso, la reutilización y la minimización del consumo energético en torno a este recurso

### ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Aplicación de IA, BD e IoT en la reducción de costes operativos y aumento de la seguridad y de la garantía de suministro.
- Avanzar hacia un modelo de economía circular

### PROPUESTAS

1. Incentivar la sensorización (interconexión de sistemas)
2. Promover la creación Gemelos Digitales. Modelos predictivos
3. Aumentar la disponibilidad de los activos críticos y garantizar una mayor eficiencia en los costes de mantenimiento.
4. Potenciar los estudios de resiliencia urbana (minimizar riesgos y reducir el impacto ante emergencias).
5. Facilitar el acceso a la información relativa al servicio del agua (transparencia con los ciudadanos).
6. Promover la adopción de medidas de seguridad para hacer frente a la amenaza que puede suponer la introducción de todas estas tecnologías en el mundo del agua (Ciberseguridad-lucha contra las amenazas en torno a los sistemas de control).
7. Considerar los elementos relativos a la seguridad a la hora de digitalizar un sistema existente con herramientas y aplicaciones antiguas.



## Introducción

Para las empresas de agua, responsables de prestar un servicio público esencial, garantizar el suministro y la calidad ha sido su máxima prioridad durante muchos años y, si bien es cierto que se ha producido un aumento de la adopción digital en el agua, el sector aún está muy por detrás de otros sectores en la integración de nuevas tecnologías inteligentes y transformación digital.

La digitalización del agua ya no es un tema opcional y las nuevas tecnologías tienen el potencial de ofrecer resultados significativos también en el sector del agua.

Los mayores avances en la digitalización de la gestión del agua potable se han producido en la sensorización de instalaciones, la metrología y el análisis del agua para la adquisición de información de dispositivos remotos y correlacionar esa información entre diversos sistemas para ayudarnos a lograr un mayor control en tiempo real.

En términos estratégicos, la digitalización y la economía circular son dos de los pilares que marcarán el futuro en la gestión del agua, en un escenario complejo donde las nuevas tecnologías serán clave para fomentar la eficiencia y la reutilización para combatir la escasez y el estrés hídrico, cada vez más severo debido a los efectos adversos del cambio climático y un uso creciente del recurso.

La digitalización y la gestión inteligente del agua representan un cambio de paradigma en los procesos relacionados con la eficiencia en el uso, la reutilización y la minimización del consumo energético en torno a este recurso.

Las nuevas tecnologías digitales son determinantes para ganar calidad, productividad y para asegurar la sostenibilidad.

Reforzar la colaboración público-privada para impulsar la digitalización de un servicio público esencial como el agua permitirá afrontar retos como extender la vida útil de unos activos muy envejecidos, reducir fugas, prevenir ciberataques en los sistemas de control y otras anomalías en la red de distribución, mejorar la calidad del agua, aumentar los niveles de servicio y la confiabilidad del suministro.

## Estrategia y objetivos

*Fomentar la implementación de nuevas tecnologías digitales como la Inteligencia Artificial Aplicada, el Big Data y la Internet de las Cosas, con un impacto directo en la reducción de costes operativos y aumento de la seguridad y de la garantía de suministro, además de contribuir a maximizar la reutilización de los recursos en un entorno de emergencia climática y de ayudar a avanzar hacia un modelo de economía circular.*

## Propuestas

Para la implementación de la estrategia y objetivos marcados se propone:

1. **Sensorización.** Incentivar la instalación de sensores en las redes de abastecimiento y alcantarillado. La completa interconexión de los sistemas de las instalaciones mediante sensores, por ejemplo, con fines analíticos, ofrece un enorme potencial. Una mayor comunicación entre los sistemas de gestión hídrica, como pueden ser pozos, central de distribución y red de agua potable, puede mejorar tanto la seguridad del suministro como la eficiencia energética y de los recursos.
2. **Gemelos Digitales. Modelos predictivos.** Promover la creación de "gemelos digitales" (modelos de datos que representan una máquina, una instalación o incluso una infraestructura compleja con toda su información y sus interrelaciones) lo que permitirá probar y optimizar procesos, realizando simulaciones muy cercanas a la realidad sin asumir riesgos sobre activos y/o instalaciones críticas para garantizar el servicio.
3. **Gestión avanzada de activos.** Aumentar la disponibilidad de los activos críticos y garantizar una mayor eficiencia en los costes de mantenimiento.

Uno de los retos es integrar el análisis predictivo en la gestión y operación, transformando el Big Data en Smart Data, lo que significa dar valor a los datos, extrayendo la información útil para generar el conocimiento necesario que facilite la toma de decisiones.

Durante la próxima década, la tecnología nos ofrecerá dar el paso necesario para pasar del mantenimiento basado en el tiempo al mantenimiento basado en la condición, por lo que al disponer de modelos que nos mostraran la edad efectiva de los activos y pronosticar posibles fallas, seremos capaces de identificar y programar mejoras masivas en las actividades de mantenimiento de extensión de vida, así como planificar estratégicamente el reemplazo en un plan de activos a largo plazo.

Las tecnologías de Internet de las cosas (IoT) como el análisis de datos, la computación en la nube, la inteligencia aumentada y blockchain, nos brindan nuevas capacidades para analizar, automatizar, corregir en tiempo real, predecir y minimizar los riesgos. La implementación de estas tecnologías nos permitirá crear patrones para la identificación rápida de anomalías y defectos, pudiendo anticipar la toma de decisión sobre la gestión de activos críticos, así como para la detección de fugas.

Los retos en calidad engloban la detección de forma rápida de posibles contaminantes y la garantía de máxima calidad del agua suministrada, también con modelos predictivos que modelen el comportamiento de nuestras redes, así como que incorporen open data con información meteorológica y alertas/avisos climáticos.

4. **Resiliencia.** Potenciar los estudios de resiliencia urbana para minimizar riesgos y reducir el impacto ante emergencias. La tecnología nos puede ofrecer una importante ayuda en la preparación para desastres que tienen que afrontar las ciudades. Vivimos en un momento de inundaciones y sequías cada vez más frecuentes y severas, y como tales, las empresas de servicios públicos de agua y las ciudades están buscando formas de ser más resilientes. La digitalización de la información crítica para garantizar la continuidad del servicio, así como la coordinación las administraciones públicas y con todos los actores implicados, pudiendo compartir información en tiempo real con otros servicios esenciales es clave para afrontar el futuro próximo.

Las pérdidas debidas a desastres naturales, incluidas las inundaciones, las tormentas y los impactos del cambio climático, están aumentando rápidamente en todos los países.

5. **Transparencia con los ciudadanos.** Facilitar el acceso a la información relativa al servicio del agua. La digitalización subraya los beneficios para el cliente y la ciudadanía como la principal motivación hacia la transformación digital.

Desarrollo de campañas de información a los consumidores con el objeto de que éstos tengan conocimiento acerca de la calidad del agua de su municipio, de las actuaciones sobre las redes de abastecimiento, y de las funcionalidades de los sistemas de telemedida que le proporcionas los contadores inteligentes.

6. **Ciberseguridad.** Promover la adopción de medidas de seguridad para hacer frente a la amenaza que puede suponer la introducción de todas estas tecnologías en el mundo del agua, lo cual abre la puerta a elementos como el ciberterrorismo. La importancia de estos recursos los hace extremadamente vulnerable.

7. Históricamente, los sistemas de control de servicios de agua no se diseñaron teniendo en cuenta la seguridad, y aunque esto por sí solo no los hace vulnerables, se deben tener en cuenta al digitalizar un sistema existente con herramientas y aplicaciones antiguas. Cada vez más, existen amenazas en torno a los sistemas de control críticos, especialmente aquellos que controlan servicios esenciales como el agua.

# 7.11. Construcción



## INTRODUCCIÓN

- Piedra angular de la economía mundial (edificación - obra pública).
- Ciudades inteligentes: elementos conectados capaces de recopilar, procesar y transmitir información, ofreciendo servicios inteligentes basados en IoT.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Uso de la metodología BIM.
- Aumento de la competitividad del sector y la eficiencia en el uso de recursos.

## PROPUESTAS

1. Impulsar el uso de la metodología BIM.
2. Disponer reglas uniformes (armonizar los códigos de construcción y normas a nivel nacional).
3. Actualizar regularmente las Disposiciones (códigos de construcción, normativas, etc.).
4. Normalizar y digitalizar los proyectos de construcción y los procesos de autorización y control.
5. Fomentar la I + D.
6. Mejorar el proceso de licitación pública.
7. Desplegar vehículos autónomos no tripulados para actividades de vigilancia y reconocimiento de infraestructuras.
8. Digitalizar los centros de control de transporte y tráfico.
9. Actualizar los sistemas de gestión de transporte y tráfico incorporando las ventajas en nuevas herramientas de gestión que aportan el uso del IoT.
10. Incorporar desde el momento de la planificación de infraestructuras de transporte viario y ferroviario, los medios necesarios para garantizar la cobertura por parte de los operadores de telecomunicaciones.
11. Impulsar la transformación digital de puertos y aeropuertos
12. Actualizar la red de nodos intercambiadores de transporte público.
13. Ligar los proyectos de infraestructura de obra pública a los planes de Ciudades Inteligentes y de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado.



## Introducción

El sector de la ingeniería y la construcción seguirá siendo una piedra angular de la economía mundial y de casi todas las demás industrias, ya que éstas dependen, en gran medida, tanto de la edificación como de la obra pública a las que tengan acceso.

Este sector se encuentra en pleno proceso de adaptación a las nuevas tecnologías. La productividad del trabajo va aumentando y se potenciará aún más una vez que las nuevas tecnologías digitales se adopten de manera generalizada. La industria de la construcción también continúa adaptando su estrategia de negocio de manera que las empresas prestan cada vez más atención al coste total del ciclo de vida de la edificación, por ejemplo, y son más proclives a asociarse con otras compañías, promotores o inversores, quienes tendrán un papel importante que jugar.

La nueva era en la construcción traerá grandes beneficios: para la sociedad en general, mediante la optimización de los costes globales de construcción y la reducción de cualquier posible impacto en el medio ambiente, mediante la mejora del uso eficiente de los materiales escasos o la minimización del impacto ambiental de la edificación a lo largo del tiempo; y para la economía en su conjunto, al reducir la brecha de infraestructura global e impulsar el desarrollo económico en general.

En el nuevo paradigma de la transformación digital y las ciudades inteligentes, cada componente de la misma se convierte en elementos conectados capaces de recopilar, procesar y transmitir información y, en general, de ofrecer servicios inteligentes basados en *Internet of Things*. Control energético, alertas, iluminación inteligente, control de tráfico y movilidad o provisión de datos sobre meteorología, tránsito, ocupación, etc., son algunos de los ejemplos del nuevo concepto de ciudad inteligente. La consideración de estándares como el conjunto de normas CTN 178 de ciudades inteligentes es crucial para garantizar una edificación e infraestructuras inteligentes e interoperables sobre las que ayuntamientos y Administración Pública pueda optimizar sus recursos y procesos a la vez que ofrecer servicios de valor añadido al ciudadano.

Del mismo modo, la norma internacional ISO 21542<sup>43</sup> o el proyecto de norma europea prEN 17210<sup>44</sup>, relativos a la accesibilidad del entorno construido, son clave para asegurar que los edificios y sus entornos sean accesibles para todos los ciudadanos.

---

<sup>43</sup> La norma ISO 21542 ha sido adoptada al catálogo nacional de UNE como [UNE-ISO 21542](#).

<sup>44</sup> [prEN 17210](#) - European Committee for Standardization (CEN)

El Gobierno y la Administración - tanto como regulador y muy a menudo como propietario - deben crear un entorno favorable para la transformación del sector de ingeniería y construcción. Con proyectos de perfil alto, la Administración puede demostrar cómo proyectos públicos pueden propagar y acelerar la adopción de nuevas tecnologías en toda la industria.

## Estrategia y objetivos

*Se impulsará el uso de la metodología BIM en combinación con tecnologías IoT, tanto a edificación como a infraestructuras especialmente en entornos urbanos, fortaleciendo, mediante tecnologías digitales, las relaciones entre los agentes en toda la cadena de suministro. El aumento de la competitividad del sector y la eficiencia en el uso de recursos serán asimismo las palancas en que debe basarse la transformación digital del sector.*

## Propuestas

A tal efecto se propone:

1. Aprovechar las posibilidades de comunicación de la Industria 4.0 e impulsar el uso de la metodología BIM a nivel nacional implicando a todos los actores del sector, públicos y privados, para promover la innovación y hacer más sostenible al sector, sin que ello suponga, en particular para las Pymes, una barrera de acceso para las empresas al sector de la obra pública:
  - Apoyando la industrialización de productos y sistemas constructivos capaces de transformar el sector, cumplir los requisitos de la transición energética y aportar más funcionalidades al usuario final.
  - Reduciendo el impacto ambiental, el coste total de las obras y de su ciclo de vida, haciéndolas más accesibles, confortables y económicas de mantener.
  - Permitiendo el co-diseño (tal como ocurre en otros sectores industriales: automóvil, aeronáutico, electrónico, etc.) mediante herramientas de trabajo colaborativo para mejorar de forma continua.
  - Resolviendo “gaps”, como el existente entre los productos de construcción (sus prestaciones, calidades, controles, durabilidad, salubridad, trazabilidad, etc.) y la contratación con la administración pública, con objeto de alcanzar mayores grados de conformidad al proyecto y satisfacción del usuario final.

2. Disponer de reglas uniformes. La superposición múltiple o altamente fragmentada de normas puede inducir a la confusión a constructores y autoridades locales. Esto origina retrasos, incertidumbre y disputas. Para reducir la complejidad, es, por lo tanto, crucial armonizar los códigos de construcción y normas a nivel nacional, mientras que, al mismo tiempo, se tenga en cuenta la ubicación específica, los requisitos relativos a la geografía, el clima y las prácticas tradicionales de construcción. Para su aplicación eficiente, códigos y normas de construcción también deben ser fácilmente accesibles; idealmente, deben ser accesible en línea y por medio de dispositivos electrónicos.
3. Actualizar regularmente las Disposiciones. Los códigos de construcción y las normas deben ser adaptables, para reflejar adecuadamente el cambio económico, social y tecnológico. Esta actualización periódica es particularmente importante en vista de las crecientes preocupaciones ambientales y de la aparición de nuevas herramientas digitales como BIM
4. Normalizar y digitalizar los proyectos de construcción y los procesos de autorización y control. Un despliegue competente de las tecnologías digitales no sólo reduce los costes de los procesos de aprobación, sino que también permite a reguladores y profesionales hacer frente a las normas de construcción cada vez más complejas y a los objetivos de política adicionales (como los relacionados con eficiencia energética). Particularmente prometedor en este contexto es el desarrollo de herramientas de software basadas en BIM que son capaces de automatizar la verificación de la construcción según los códigos de conformidad.
5. Fomentar la I + D: los avances tecnológicos desarrollan todo su potencial sólo cuando son ampliamente adoptados. En una industria muy fragmentada como la ingeniería y la construcción, además, es igualmente importante fomentar la difusión de las innovaciones, por ejemplo:
  - Proporcionando apoyo financiero para proyectos de demostración de las nuevas tecnologías y procesos
  - Creando sistemas de incentivos para el despliegue de la innovación y el desarrollo de capacidades, así como para el impulso de la digitalización de las empresas.
  - Incorporando las Administraciones Públicas en cada nuevo proyecto un presupuesto destinado a la realización de actividades de I+D+i.

6. Mejorar el proceso de licitación pública: tradicionalmente, la contratación pública se ha basado en gran medida en la licitación con una fuerte tendencia a la oferta más baja. Este enfoque en el mero coste de la construcción inicial no sólo descuida el coste total de propiedad, sino también inhibe la innovación y la mejora de la productividad. Para mejorar los sistemas de licitación en relación con el nivel de innovación, se debe primero revisar las especificaciones de los activos y de los procesos, en función de la tecnología y los materiales disponibles, así como tener como objetivos de adquisición tanto el coste total del ciclo de vida como la sostenibilidad.

Para asegurar la integridad en la contratación pública y, por tanto, promover la eficiencia y la igualdad hacia los oferentes, se deben aplicar rigurosamente la lucha contra la corrupción y promover un marco de transparencia.

La licitación debe establecer procedimientos claros para que todas las partes sean igualmente conscientes de las dimensiones del proyecto, criterios de evaluación y de los plazos y las etapas del proceso de adquisición. Se puede mejorar la transparencia poniendo todos los detalles del proceso de licitación y los resultados a disposición del público utilizando las tecnologías digitales a través, por ejemplo, de redes descentralizadas y de potenciar los procesos de licitación mediante Compra Pública Innovadora.

7. Desplegar vehículos autónomos no tripulados para actividades de vigilancia y reconocimiento de infraestructuras.
8. En el caso concreto de las grandes infraestructuras de transporte viario y ferroviario, sería conveniente que éstas incorporaran, desde el momento de su planificación, los medios necesarios para garantizar la cobertura por parte de los operadores de telecomunicaciones, en condiciones razonables y no discriminatorias.
9. Digitalizar los centros de control de transporte y tráfico, que incorporen tecnologías de *Big Data* y *Business Analytics*, para poder gestionar de forma eficiente grandes volúmenes de información heterogénea de diferentes fuentes, con herramientas de simulación y modelos predictivos. De igual manera, deberían dotarse de herramientas de coordinación entre los distintos Centros y Agencias, para la adecuada y anticipada gestión de eventos e incidencias, buscando una información integrada, con el fin de mejorar la operación y la información a usuarios y ciudadanos.

10. Actualizar los sistemas de gestión de transporte y tráfico, incorporando las ventajas en nuevas herramientas de gestión que aporta el uso del Internet de las Cosas (IoT), para poder prestar servicios C-ITS a través de comunicaciones V2X. Estos sistemas deberán integrar, además, todos los elementos relacionados con la movilidad para optimizar la capacidad de decisión, dando un impulso tecnológico al uso de la intermodalidad, para reducir emisiones y hacer un mejor uso de las infraestructuras, gestionando accesos y aparcamientos de manera inteligente.
11. Impulsar la transformación digital de puertos y aeropuertos de la red nacional.
12. Actualizar la red de nodos intercambiadores de transporte público (metro, tren interurbano y de larga distancia, autobuses urbanos e interurbanos, tranvías, etc.) a intercambiadores digitales, con intercambio de información multimodal, sistemas de información y publicidad avanzados (condicionados por la experiencia previa y geo-posicionamiento, análisis de patrones, etc.), sistemas de reporte de incidencias por parte de usuarios, interacción avanzada con redes sociales y sistemas de videovigilancia avanzados en nodos críticos (reconocimiento facial, detección de patrones, visualización en tiempo real, conexión con el sistema de emergencias, grabaciones continuas a bordo, etc.).
13. Ligar los proyectos de infraestructura de obra pública con los planes de Ciudades Inteligentes y de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado.

## 7.12. Contenidos digitales



## INTRODUCCIÓN

- Crecimiento exponencial de la distribución digital de contenidos.
- Eje fundamental de la digitalización de la sociedad española.
- Potencial de liderazgo: 517 millones de personas hablan español, potente industria cultural y formativa con profesionales y entidades de alto nivel y un enorme plus de creatividad.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Revisión integral y actualización del marco normativo de la distribución digital de contenidos digitales.
- Lucha contra la piratería de contenidos audiovisuales.
- Potenciar el desarrollo de contenidos y plataformas de distribución digitales por parte de la industria española o en lengua español.

## PROPUESTAS

1. Impulsar la trasposición de la Directiva Audiovisual.
2. Desarrollar un marco regulatorio más equitativo (reglas regulatorias y de competencia simétricas)
3. Adaptar del marco normativo de propiedad intelectual (Reforma integral de la Ley de Propiedad intelectual).
4. Revisar los Mecanismo de negociación de derechos audiovisuales para eventos deportivos.
5. Potenciar una Industria potente de servicios audiovisuales de banda ancha en España
6. Poner en marcha medidas que favorezcan la atracción de inversiones.
7. Participar en el desarrollo de iniciativas por parte de la CE en materia de Propiedad Intelectual e Industrial.
8. Revisar el mecanismo de compensación equitativa por copia privada (cuantificación real del daño originado).
9. Desarrollar medidas en materia de producción y distribución de Contenidos Digitales.

## Introducción

La mejora en las redes de banda ancha disponibles para los usuarios ha permitido el crecimiento exponencial de la distribución digital de contenidos. La cifra de facturación de los Contenidos Digitales asciende a 14.550 millones de euros en 2019 y un crecimiento próximo al 9,1% respecto a 2018 <sup>45</sup>.

Todos ellos son temas muy relevantes en el entorno digital y su importancia seguirá creciendo como consecuencia de la participación activa de los usuarios, de las demandas de los consumidores, de la evolución tecnológica y de los retos de un sector amplio y variado.

Sin embargo, esa demanda creciente choca con algunas barreras regulatorias que arrastran un marco “analógico” y deben ser revisadas para permitir un desarrollo sano y sin cortapisas del sector de contenidos digitales en España.

- De acuerdo con los últimos datos disponibles, el tiempo dedicado por parte de los españoles a ver contenidos audiovisuales oscila entre las 3 y 4 horas al día en la televisión y los 18-24 minutos en la tableta <sup>46</sup>.
- De acuerdo a los datos de la CNMC, se observa que la tendencia en el consumo audiovisual online continúa su escalada: el 48,3% de los individuos vieron al menos contenidos por Internet una vez a la semana (4 puntos porcentuales más que a finales de 2018) y más de la mitad de ellos vieron episodios de series y videos cortos <sup>47</sup>. En lo que respecta a los jóvenes entre 16 y 24 años consumen más contenido audiovisual a través del móvil que de la televisión. Asimismo, un 40,5% de los hogares conectados a Internet usa plataformas de pago para ver contenidos audiovisuales online.
- Por otro lado, entre los nuevos contenidos audiovisuales hay que señalar la creciente importancia de los *eSports* que, al igual que los videojuegos y la publicidad *online*, han nacido digitales. Los *eSports* ya han adquirido la condición de fenómeno masivo entre el público de diferentes edades, especialmente las comprendidas entre 16 y 34 años, franja en la que se concentra el 76% <sup>48</sup> de la audiencia.

<sup>45</sup> ONTSI: Informe anual del sector de los Contenidos Digitales en España 2020(Audiovisual, cine, video, música, publicaciones, videojuegos y publicidad online).

[https://www.ontsi.red.es/sites/ontsi/files/2021-02/InformeAnualSectorContenidosDigitalesEspanaC3%B1a2020\\_1.pdf](https://www.ontsi.red.es/sites/ontsi/files/2021-02/InformeAnualSectorContenidosDigitalesEspanaC3%B1a2020_1.pdf)

<sup>46</sup> CNMC. Panel de Hogares. Usos de Internet, audiovisual y servicios OTT. Cuarto trimestre 2019

<sup>47</sup> CNMC. Panel de Hogares. Usos de Internet, audiovisual y servicios OTT. Cuarto trimestre 2019 <http://data.cnm.es/datagraph/>

<sup>48</sup> Fuente: The world of gaming - BlogbalWebIndex



- En el mundo hay en torno a 495 millones de espectadores de *eSports* (se espera que en 2023 se alcancen los 643 millones de espectadores)<sup>49</sup>. Solo en España, en 2018, hubo 16,8 millones de jugadores (47% de los españoles entre 6 y 64 años) y una audiencia de 6,9 millones de espectadores.  
Actualmente, se estima que la mayor parte de los ingresos del sector de los *eSports* proceda de los patrocinios y la publicidad, representando el 64,2% (796 millones de euros).
- En cuanto al mercado global de la publicidad digital, las cifras indican lo siguiente:
  - a. La cifra de ingresos de la publicidad en Internet en 2018 ascendió a 285.032 millones de euros (los formatos gráficos<sup>18</sup> concentran el 48,7% del total de ingresos en 2018, seguido muy de cerca de los procedentes de motores de búsqueda que representan el 45,7%. El 5,9% procede de otras tipologías).
  - b. En España, la inversión en publicidad digital en 2018 alcanzó casi los 1.972 millones de euros, con un crecimiento del 13,5% respecto al año anterior y representando un 34% de la inversión total en publicidad<sup>50</sup>.
- Según los últimos datos disponibles<sup>51</sup>, solo 10 idiomas de los 7.000 existentes en el mundo aglutinan el 77,2% de usuarios en internet. El español aparece en tercer puesto (7,9%), por detrás del inglés (25,9%) y del chino (19,5%).  
Si bien el español es una de las lenguas que ha evolucionado positivamente desde el año 2000, España puede, y debe, aspirar a estar en el grupo de cabeza de este sector, no solo por la evidente ventaja competitiva que otorga el hecho de que 517 millones de personas hablan nuestro idioma y tienen nuestros mismos referentes culturales, sino, además, por disponer de una potente industria cultural y formativa con profesionales y entidades de alto nivel y un enorme plus de creatividad.

Se presentan tantas oportunidades y tantos desafíos en esos ámbitos que hay que actuar decididamente con reflexión, rigor y buenos planes.

Es necesario fomentar un amplio y potente sector de contenidos digitales en sus diversas propuestas desde la edición de libros o publicaciones, todas las manifestaciones de la cultura, la formación la creación y gestión de contenidos sea cual sea el formato, el canal o la fórmula, desde los videojuegos a las aplicaciones móviles, el cine o las infografías, la información y el entretenimiento, etc.

<sup>49</sup> Newzoo's 2020 Global Esports Market Report

<sup>50</sup> ONTSI. Informe anual del sector de los contenidos digitales en España 2019. Enero 2020

<sup>51</sup> Internet World Stats - Languages Used in the Web - March 31, 2020 - <https://www.internetworldstats.com/stats7.htm>

El sector de contenidos digitales debe ser uno de los ejes fundamentales de la digitalización de la sociedad española. Nuestro acervo cultural y nuestros índices de creatividad permiten un mayor impulso con énfasis en mejores marcos legales y fiscales para la creación, así como la reducción de cargas burocráticas y limitaciones al mercado único.

Hay que explicar y subrayar la importancia de la propiedad intelectual como motor de ese sector crucial, mejorando la educación de los ciudadanos y la importancia de la erradicación de la piratería como garantía para la continuidad de la creación.

Las descargas ilegales de libros, música, películas (piratería de *Software*, 45%) causan un gran perjuicio a la economía. Además de las descargas ilegales, existe otra modalidad de piratería no menos importante, que consiste en el acceso ilícito a contenidos de pago en *Streaming* ofrecidos por las empresas exclusivamente a sus clientes, y que, fundamentalmente, tiene que ver con contenidos de carácter deportivo (Fútbol, Motociclismo, Golf, Fórmula 1, entre otros).

## Estrategia y objetivos

*Es urgente y necesario revisar de forma integral y actualizar el marco normativo que rodea la distribución digital de contenidos digitales, desde la música hasta los contenidos audiovisuales.*

*Asimismo, se fomentará la lucha contra la piratería de contenidos audiovisuales. Para ello se requiere adaptar el marco normativo de la protección de derechos de propiedad intelectual a las necesidades de la era digital.*

*Adicionalmente, apoyándose en las capacidades disponibles, el talento asociado y la gran audiencia de contenidos en la lengua española para audiencias más allá del territorio propio de España, se debe potenciar el desarrollo de contenidos y plataformas de distribución digitales por parte de la industria española o en lengua española, de forma que, estimulando la inversión, la creatividad y la competitividad, con una regulación adecuada, se contribuya, además, a la creación de nuevas oportunidades de negocio que fomenten la aparición de startups locales, convirtiendo a este sector en uno de los motores de la Sociedad Digital.*

Para concretar la ejecución de esta estrategia se proponen las siguientes medidas:

1. Necesidad urgente de trasposición de la Directiva Audiovisual, para eliminar la discriminación normativa del marco legal español en contra de la tv a través de redes de banda ancha.
2. Como planteamiento general, un entorno de mayor oferta y competencia debería dar lugar a normas que simplifiquen su cumplimiento, breves y sencillas, y que eliminen cualquier carga regulatoria innecesaria para todos los agentes.

En este sentido, es necesario establecer un marco regulatorio más equitativo respecto de la prestación de servicios audiovisuales en el entorno de los negocios digitales con reglas regulatorias y de competencia simétricas, que sean neutrales en cuanto al tipo de operador, la forma de acceso a los contenidos por el usuario (dispositivos, tecnologías), la modalidad de consumo (lineal o bajo demanda), o la localización geográfica del prestador o su modelo de negocio.

La reciente normativa aprobada en Europa no aborda de forma eficaz el problema de la asimetría regulatoria entre los agentes mencionados en el párrafo anterior. Por ello, resulta imprescindible avanzar en la aplicación del principio “mismos servicios, mismas reglas” independientemente del lugar en que estén establecidos y de la modalidad o configuración del servicio a través del cual se ofrezcan los contenidos. En este sentido, es necesario que las autoridades (legislativo, ejecutivo, judicial) y órganos reguladores, sean conscientes de la existencia de diferentes actores que compiten en el mismo mercado (mercado de contenidos) y en el mismo territorio, (España) y, sin embargo, están sujetos a normativas distintas y que ofrecen niveles de intensidad regulatoria diferentes en función de tipo de empresa, localización geográfica, modelo de negocio o actividades.

En España nos encontramos que los mismos contenidos son ofrecidos a través de distintos prestadores y tecnologías y, sin embargo, están sujetos a obligaciones diferentes, siendo característica del acceso para el usuario a dichos contenidos su configuración como bienes totalmente sustitutivos.

A nivel nacional, la modificación de la legislación audiovisual tendrá que contemplar la modificación del concepto de prestador de servicios audiovisuales, es decir, la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisuales debe acomodarla al concepto existente en las nuevas normas europeas.

Por último, es importante hacer referencia a la Ley de Financiación de RTVE y a la necesidad de abordar en estos meses, la reforma relativa a su papel y financiación. Creemos que debería derogarse esta Ley por discriminatoria, desproporcionada e injusta y buscar otras formas de financiación en las que no estuvieran presentes los actuales pagadores ya que no se ven beneficiados de la decisión de suprimir la publicidad de este Ente Público. En el caso, de que se descartara esta opción, creemos que todos aquellos agentes que se ven beneficiados por la supresión de la publicidad de RTVE, así como aquellos agentes que prestan servicios audiovisuales en España, deberían ser sujetos obligados a su pago, y no eximirles de esta contribución independientemente del país en el que estén establecidos legalmente.

3. Adaptación del marco normativo de propiedad intelectual. La tantas veces demandada y pospuesta reforma integral de la Ley de Propiedad intelectual que actualice el marco protector a un contexto digital, eliminando discriminaciones tecnológicas y dotando de recursos suficientes los mecanismos de protección como la Comisión de propiedad Intelectual. (incluir propuestas de reforma de la Ley de propiedad intelectual). Esta reforma integral se hace más necesaria para recuperar la maltrecha reputación de las entidades de gestión, muy dañada en los últimos años.

Actualmente la gestión de los derechos de la Propiedad Intelectual se encuentra, principalmente, en manos de las Entidades de Gestión. Deben articularse mecanismos que permitan a las Entidades de Gestión Colectiva adaptarse a los nuevos tiempos digitales y satisfacer la demanda de transparencia de la sociedad española y que, en base al nuevo marco legal<sup>52</sup>, eviten abusos de posición dominante, según señala la CNMC en sus informes, que conllevan incrementos desmesurados de tarifas en lo digital y en lo no digital que se están produciendo. Además, nunca se debe consentir una discriminación por el formato de los contenidos que sobrecargue lo digital, atentando el principio de neutralidad tecnológica. Igualmente debe abogarse por dotar a dichos organismos de la mayor transparencia tanto en el general de su actividad, así como en los procedimientos de fijación y negociación de las tarifas por el uso de sus respectivos repertorios que siempre deberán ser equitativas, ajustadas y respetar los criterios establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual.

---

<sup>52</sup> El marco jurídico que regula el sistema de aprobación de las tarifas generales de las EEGG ha sido modificado por la Ley 21/2014, de 4 de noviembre que reforma el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, y por la Orden Ministerial ECD/2574/2015 que aprueba la metodología para la determinación de las citadas tarifas.

Se considera de especial relevancia para España preservar el principio de territorialidad en la gestión de las licencias de los derechos de autor, ya que constituye la piedra angular en la que se sustenta el modelo actual de financiación y difusión de la cultura.

4. Revisión del mecanismo de negociación de derechos audiovisuales de eventos deportivos, en especial del fútbol.
5. Se fomentará una industria potente de servicios audiovisuales de banda ancha en España y, para ello, es necesario reducir y equilibrar las obligaciones fiscales y parafiscales entre los diferentes operadores audiovisuales.
6. Se pondrá en marcha, cuanto antes, medidas concretas para la atracción de inversiones en empresas de la economía digital mediante incentivos de carácter regulatorio y fiscal, orientada a que los videojuegos y la animación española sean competitivos internacionalmente, mediante el establecimiento de un marco comparable al resto de países de nuestro entorno.
7. En materia de Propiedad Intelectual e Industrial y acceso lícito de contenidos audiovisuales y teniendo en consideración el grave impacto de la piratería en España consideramos que, con la nueva Comisión Europea se abre una oportunidad para el Gobierno español de tratar de influir de una manera muy temprana en las posibles iniciativas que la nueva Comisión lance. Por ello, se propone:
  - Revisar de forma integral el conjunto del ordenamiento jurídico vigente en materia de propiedad intelectual e industrial, sobre formas y medios de protección de contenidos digitales, tanto en el orden sectorial (ley de propiedad intelectual), como transversal (comercio electrónico, penal, civil, laboral, administrativo, procesal), con la finalidad de armonizar conceptos propios de los derechos de propiedad intelectual e industrial con las características tecnológicas del funcionamiento de Internet.

- Dotar de medios (humanos, técnicos, económicos, etc.) a las instituciones y organismos encargados de perseguir los delitos de piratería y seguir fomentando la lucha contra la piratería. En particular es necesario incrementar los medios con que cuentan en la actualidad las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (reforzando las unidades especiales de la Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía de ciberdelincuencia y la Fiscalía (ya sea creando una nueva unidad especializada o reforzando a la Fiscalía especial de Criminalidad informática), para la investigación y persecución de este tipo de delitos que, por sus características y modus operandi, exigen no solo disponer de medios técnicos adecuados para ello, sino tener también personal con un elevado nivel de cualificación.
- Impulsar y reforzar, bajo la participación de representantes españoles en los grupos de coordinación dentro de las agencias europeas, la eficacia, tanto a las investigaciones como a las medidas de protección en el ámbito de la piratería de contenidos audiovisuales, grupos de trabajo específicos para ese fenómeno delictivo transnacional en las organizaciones Eurojust y Europol.
- Crear un órgano administrativo ad-hoc con competencias sancionadoras y presupuesto propio especializado asuntos antipiratería (ya sea modificando la naturaleza de algún órgano ya existente o de nueva creación), dotando al proceso de investigación y sanción de un régimen obligatorio de notificación y retirada de contenidos ilícitos y con medios coercitivos para recabar la ayuda de todos aquellos intermediarios en línea que distribuyen, promueven y facilitan el acceso al consumo irregular de contenidos a los ciudadanos europeos. Por lo tanto, este nuevo organismo deberá estar legitimado en España para adoptar medidas ágiles y eficaces en la defensa de los derechos autor y de lucha contra la piratería. Sería especialmente eficaz para el adecuado funcionamiento de ese órgano administrativo, su dotación con las facultades legales que le permitiesen adoptar medidas cautelares o definitivas para suspender el servicio de intermediación o retirada de contenidos, en aquellos casos en que la Administración constatase, bien de oficio o a través de la oportuna denuncia de parte interesada, que se está produciendo una explotación no autorizada de contenidos protegidos por la propiedad intelectual, sin precisarse en ese momento inicial de la previa autorización judicial, a semejanza lo que ya ocurre en otros sectores de actividad, donde la Administración cuenta con esa potestad (como, por ejemplo, en el sector del juego online, a tenor de lo establecido en el artículo 47 de la vigente Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego).

- En línea con los anterior, sería conveniente promover modelos de cooperación entre los titulares de derechos, los proveedores de acceso a internet y el sector de la publicidad, cuyo objetivo sea implantar medidas rápidas y eficaces de detención y retirada de contenidos ilegales y publicidad siempre que, los titulares de derechos asuman la responsabilidad derivada de la implementación de tales medidas y los costes de implementación sean asumidos por los titulares de los derechos o sean soportados con fondos públicos.
  - Al tratarse en gran medida de un tema cultural, se vuelve imprescindible llevar a cabo una política educativa que persiga concienciar a los ciudadanos de que la piratería es un delito que, además perjudica significativamente la industria audiovisual.
8. Es necesario que el mecanismo de compensación equitativa por copia privada se base en una cuantificación real del daño originado en el momento actual.
9. En materia de producción y distribución de Contenidos Digitales, se plantea:
- Una de las barreras de entrada es la forma de adjudicar las ayudas para la producción del cine europeo. En España, los productores eligen la oferta de prestadores no establecidos y dejan en situación de desventaja a la industria audiovisual local. Por ello, y con objeto de evitar la desaparición de la industria europea, que son los que realmente generan riqueza y empleo en sus economías locales, se debería desarrollar una política industrial para el sector audiovisual europeo. Dentro de las medidas que esta nueva política industrial podría favorecer, se proponen las siguientes acciones:
    - Permitir que operadores de TV europeos o asociaciones entre los mismos, obtengan mejor puntuación a la hora de conceder las ayudas frente a los grandes *players* digitales globales.
    - Extender las ayudas más allá del cine, a cualquier obra audiovisual, y más allá de la producción, también a la distribución a través de difusores europeos para evitar la desaparición de esta industria europea, pero también como medida de fomento de la cultura europea.
    - En este mismo sentido, se deberían buscar fórmulas para promocionar el acceso al contenido europeo, como por ejemplo facilitar las ofertas transnacionales de producción europea a operadores locales.

- En cuanto a la distribución, el gobierno español debería apoyar que se permitiera y se fomentara, la creación de asociaciones europeas para adquirir derechos de explotación multiterritorial, permitiendo así a los operadores locales europeos competir con los *players* digitales globales.  
Desde el punto de vista de competencia, sería muy positivo que el gobierno de España apoyara en la próxima revisión de las Guidelines de acuerdos horizontales, la inclusión de nuevas exenciones para la compra conjunta de derechos de explotación multiterritorial. Los efectos pro-competitivos de este tipo de acuerdos permitirían a los distribuidores europeos competir con los *players* digitales.
- Fomentar y afianzar el trabajo que se viene desarrollando desde hace décadas en consonancia con las nuevas tecnologías digitales, favoreciendo la posibilidad de que las empresas puedan producir y distribuir contenidos en formatos interoperables que impidan la existencia de barreras como pueden ser los diferentes sistemas operativos, o a través de la aparición de nuevas aplicaciones móviles.
- Revisar la normativa cultural y audiovisual en todos sus ámbitos para desterrar cualquier medida o barrera que establezca discriminación contraria a la producción, distribución, promoción o consumo de contenidos en formato digital.
- Aumentar las iniciativas de apoyo a la producción de contenidos digitales por empresas españolas en España. La producción española que tiene lugar en España fomenta el desarrollo del sector de manera directa y, de forma muy significativa, genera empleo y dinamiza sectores ligados a dicha producción, incluidos los asociados al doblaje y a la difusión del castellano, en España y más allá de nuestras fronteras.
- Fomentar a través de la producción nacional la difusión de la lengua española tanto a nivel nacional como internacional y, en particular, se promocionará su uso en la red con un Plan Nacional de Adopción de Tecnologías de Lenguaje Natural por parte de las Administraciones Públicas asociado tanto a la producción como al desarrollo de las tecnologías alrededor de la industria de los Contenidos, acompañado de un Plan de investigación y desarrollo de estas tecnologías.



- Realizar un trabajo conjunto, con el objetivo de obtener un tratamiento fiscal más equilibrado para la Televisión de Pago (vía IVA u otras medidas), para que la oferta disponible tenga un atractivo precio final asequible al gran público, de modo que se incentive el consumo.
- Preservación. Fomentar la preservación del acervo cultural a través de la digitalización. Cabe destacar el Comité CTN 50 “Documentación”, CTN 50/SC 1 “Gestión de documentos y aplicaciones” y CTN 50/SC 2 “Preservación digital de obras cinematográficas”.

## 7.13. Comercio y distribución



### INTRODUCCIÓN

- Gran impacto de las tecnologías digitales en el comercio y la distribución.
- Disrupción digital en el consumidor.
- Nuevos competidores de ámbito digital.
- Omnicanalidad

### ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Eliminar las trabas que suponen un freno a la transformación digital.
- Apoyo para la necesaria adaptación al cambio de marco normativo de los pagos digitales (comercio electrónico - PSD2).

### PROPUESTAS

1. Modernizar las regulaciones sobre promociones comerciales, la apertura de nuevos establecimientos, la fiscalidad o los horarios comerciales
2. Adecuar el marco normativo nacional a la realidad del comercio online
3. Abordar medidas para garantizar los derechos de los consumidores (seguridad, protección de datos, e-pagos, competencia y e-Logística)
4. Adecuar el marco regulatorio al comercio online transfronterizo
5. Garantizar de forma efectiva la Unidad de Mercado, también a nivel autonómico (evitar restricciones operativas y distorsiones de la competencia).
6. Aplicar en España el nuevo marco normativo europeo referido al *Digital Single Market*
7. Lograr un marco fiscal homogéneo.
8. Asegurar a nivel europeo y nacional unas reglas de juego equilibradas para todos los *retailers* que operan en la UE
9. Resolver la interoperabilidad de los medios de pago digitales
10. Establecer medidas de defensa de las empresas frente a la utilización indebida o inexacta de información.
11. Establecer medidas para el control tributario de las plataformas on-line que desarrollan actividades a título lucrativo.
12. Adaptar de la normativa sobre tratamiento de datos personales a las nuevas realidades del comercio *online* (equilibrio entre la tutela de los derechos personales y el desarrollo de la actividad empresarial)
13. Impulsar la digitalización de las empresas, la formación y capacitación de nuevos perfiles profesionales
14. Apoyar el desarrollo de la transformación digital del pequeño comercio (plataformas de *market-place* a nivel local)
15. Apoyar la adaptación de todo tipo de empresas a las nuevas exigencias de la normativa europea (PSD2) y española (*Real Decreto-ley 19/2018*).
16. Implementar las recomendaciones de la CE: "*A European Retail sector fit for the 21st century*".

**PROPUESTAS**

17. Desarrollar formación en cuestiones relativas a comercio electrónico con especial hincapié en los comercios locales.
18. Promocionar sistemas alternativos de resolución de reclamaciones (disposición de mecanismos más eficaces de resolución de incidencias en las compras online).
19. Promover la utilización de soluciones con asistentes virtuales.
20. Apoyar la Digitalización de las Pymes: fomentar el desarrollo de plataformas de e-commerce y marketplace.



## Introducción

Las nuevas tecnologías digitales están teniendo un gran impacto en el comercio y la distribución, por un lado, porque una parte de los productos se van digitalizando progresivamente y por otro porque el canal de venta online se está extendiendo con fuerza.

No obstante, el comercio electrónico es tan sólo una parte de la gran transformación digital que afronta el comercio minorista. El comercio y actividades afines, independientemente del tamaño de empresa, afrontarán desafíos como repensar su modelo de negocio, adaptar los procesos y operaciones que en él intervienen, la experiencia del cliente, los espacios de venta y la empleabilidad de sus plantillas. Un cambio que viene determinado principalmente por la rapidez con la que los consumidores están adoptando las nuevas tecnologías, modificando sus estilos de vida y adquiriendo nuevos hábitos de compras.

Esta disrupción digital en el consumidor es una realidad y un reto. De hecho, aunque la difusión y adopción de nuevas tecnologías sea dispar, desde los que siguen utilizando con frecuencia los canales tradicionales a los que son completamente digitales, todos realizan algún tipo de interacción digital.

Las compras online crecen significativamente en España. Los consumidores españoles que ya compran online en el último año pasan del 50% al 53%<sup>53</sup>. No obstante, la tienda física sigue siendo el canal preferido por los consumidores a la hora de hacer sus compras. El número de españoles que acuden a la tienda física se sitúa en el 48% en 2018 (40% en 2016)<sup>54</sup>.

Por tanto, el contexto del comercio minorista está marcado por nuevos competidores de ámbito digital, la aparición de nuevos modelos de negocio y el cambio de hábito de los clientes obliga a las empresas españolas a acelerar para no quedarse rezagadas. De hecho, la industria es el sector con mayor implementación de competencias digitales en la empresa española, según refleja el tercer Estudio de Competencias Digitales (ICD) en la Empresa Española<sup>55</sup> de ESIC (ICEMD) con una media de 26,83 sobre 100 frente al 24,11 de la media de los sectores analizados. La inversión prevista para los dos próximos años en formación de competencias digitales y en tecnología es también superior a la media.

---

<sup>53</sup> Eurostat: [Porcentaje de Individuos que compran a través de Internet según último momento de la compra: últimos 12 meses](#)

<sup>54</sup> <https://www.pwc.es/es/retail-consumo/2018-global-consumer-insights-survey/habitos-de-consumo.html>

<sup>55</sup> [3er Estudio de Competencias digitales en la Empresa española – ICEMD-ESIC- octubre 2017](#)

De forma paralela, el comercio electrónico se ha desarrollado significativamente y va evolucionando de tal forma que todo lo intangible es digitalizable y se distribuye por la red para ser consumido en un *smartphone*, una tableta o un PC, constituyendo un mercado de bienes virtuales.

Existen ya numerosos casos de aplicaciones inmersas en su progresiva transformación digital: música, libros, vídeos, prensa, fotografía, *software*, juegos, formación, etc.

Son muchos los casos de éxito en los diferentes tipos de aplicaciones, que han alcanzado volúmenes de mercado enormes en muy poco tiempo.

Se espera una expansión de los mercados de bienes virtuales al mundo productivo y de servicios, desagregando y personalizando el diseño, la producción y la atención. Las distintas soluciones ya se crean codificadas digitalmente en origen, y sólo es necesario integrarlas en los procesos.

Para ello, las compañías empiezan a acceder a talento y capacidades de producción distribuidas globalmente. Los nuevos mercados de bienes virtuales tienden a configurarse utilizando plataformas que homologan, agregan y hacen accesibles a los clientes las propuestas de distintos especialistas. La capacidad de construir y gestionar esas plataformas es una ventaja competitiva, y permite distintos modelos de negocio.

El despliegue de estos mercados va a tener un impacto muy relevante en la innovación, productividad y generación de empleo de todo tipo de sectores.

El comercio electrónico generó un volumen de negocio superior a los 3,5 billones de dólares en 2019, con una tasa de crecimiento medio anual entre 2015 y 2019 del 18%.<sup>56</sup>

En nuestro entorno europeo<sup>57</sup>, el comercio electrónico generó en 2019 una facturación cercana a los 621.000 millones de euros, un 13% más que en 2018. En Europa existen cerca de 300 millones de usuarios del comercio electrónico, el 43% de la población mayor de quince años.

---

<sup>56</sup> <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>

<sup>57</sup> The European Ecommerce Report 2019: [https://www.ecommerce-europe.eu/wp-content/uploads/2019/07/European Ecommerce report 2019 freeFinal-version.pdf](https://www.ecommerce-europe.eu/wp-content/uploads/2019/07/European-Ecommerce-report-2019-freeFinal-version.pdf)

El comercio electrónico es una fuente de riqueza para Europa, donde se estima que existen más de 750.000 negocios vinculados, que generan 2,5 millones de puestos de trabajo (directos e indirectos) y que realizan más de 4.200 millones de entregas anuales.<sup>58</sup> El 8% de los bienes comercializados en Europa se comercializan usando este canal.

El país europeo líder en comercio electrónico es Reino Unido, responsable de casi un tercio (27%) de la cifra de negocio total. Le siguen Francia, Alemania y España. Nuestro país representa el 5,1% del volumen de negocio total a nivel El desarrollo del comercio electrónico depende de factores tales como el tamaño del mercado *online*, el comportamiento de los usuarios, el potencial de crecimiento o las infraestructuras existentes, tanto financieras, para facilitar los pagos, como logísticas.

Estos factores se combinan en el *Global Retail E-Commerce Index*, que pretende medir los países más atractivos para el comercio electrónico. Estados Unidos lidera este *ranking*, seguido de China, Reino Unido, Japón y Alemania. España se sitúa en el puesto 18.<sup>59</sup>

El comercio electrónico en nuestro país alcanzó los 12.493 millones de euros en 2019<sup>60</sup>, un 23,5% más que en 2018. El número de personas que han realizado operaciones de comercio electrónico en los 12 últimos meses en nuestro país alcanza los 20,2 millones en 2019, el 58% de la población española de edades comprendidas entre los dieciséis y los setenta y cuatro años.<sup>61</sup>

Las principales tendencias en el campo del comercio electrónico apuntan hacia un crecimiento de los ingresos del comercio electrónico desde el móvil.

Otro elemento interesante en relación con el comercio electrónico móvil es que el 47% de las transacciones involucran más de un dispositivo (se busca en uno o varios dispositivos, pero la compra final se realiza en otro), y se advierte que la *tablet* es el dispositivo más probable en el que se finalizan las compras.<sup>62</sup> Este hecho supone nuevos desafíos a los proveedores de comercio electrónico, que deben contar con plataformas adaptadas a las nuevas tendencias de consumo en dispositivos móviles, bien a través de navegadores web móviles, bien a través de aplicaciones.

---

<sup>58</sup> *E-Commerce Europe (2016). European B2C E-commerce Report 2016.*

<sup>59</sup> AT Kearney (1025), The 2015 Global Retail E-Commerce Index.

<sup>60</sup> CNMC-Datos estadísticos – comercio electrónico – T III 2019. <http://data.cnmc.es/datagraph/>

<sup>61</sup> INE (2019), Equipamiento y uso de TIC en los hogares - Año 2019

<sup>62</sup> RetailMenot, Mobile Shopping in Europe and North America. Key figures and trends 2014-15 <http://ecommercenew.eu/wp-content/uploads/2015/02/Mobile-Shopping-in-Europe.jpg>

Teniendo en cuenta que el comercio electrónico no sólo debe ser una opción para los “*pure players*” sino, sobre todo, para el conjunto del sector minorista, cualquier estrategia debe contemplar simultáneamente tanto el canal físico como el digital para que ambos se complementen y refuercen recíprocamente. El tráfico del comercio on-line con la tienda física a través de esquemas como el “*click & collect*”, las devoluciones en tienda, las compras on-line desde la tienda física, los catálogos digitales junto con la oferta física o las tendencias del consumidor como el “*showrooming*” o el “*webrooming*” hacen cada vez más necesario eliminar las trabas al comercio físico en materia de licencias o las restricciones a los horarios comerciales.

Por este motivo, hay que centrar los objetivos en la *omnicanalidad*, es decir que la digitalización no sólo afecte a los procesos de venta *online*, sino a toda la actividad de las empresas minoristas.

En lo que concierne al funcionamiento de las empresas, las nuevas tecnologías tienen una función fundamental en la mejora de la eficiencia de los procesos empresariales en ámbitos tales como:

- La logística, a través de herramientas de geolocalización, control de envíos y pedidos, etc.
- La gestión de almacén y control de stocks, a través de la incorporación de etiquetas de radiofrecuencia, automatización de pedidos, etc.
- La información al consumidor sobre los productos, su trazabilidad, el acceso a recomendaciones de uso, a través de códigos BIDI o apps, etc.
- El pago seguro por medios digitales.

Dentro de la mejora de la experiencia de compra y la satisfacción del consumidor, las nuevas tecnologías pueden mejorar los procesos de compra a través de una oferta más adaptada a las preferencias del consumidor, mediante la explotación de *Big Data* y de los sistemas de interpretación neurolingüística de las demandas y preferencias de los consumidores.

Desde el punto de vista de comunicación y gestión del consumidor con las empresas, las tecnologías de la información abren un amplio campo para la mejora continua a partir de los buzones de sugerencias, las comunidades de clientes o la escucha a las redes sociales.



Como se ha analizado, en este proceso de transformación digital, la demanda de los consumidores avanza mucho más rápido que la oferta comercial. Los consumidores están siendo más rápidos en la adopción y difusión de las nuevas tecnologías, dando lugar a nuevos modelos de negocio y desafíos. El retraso del sector para abordar esta transformación digital está, además, muy condicionado por el entorno normativo, generando un alto coste de oportunidad para las empresas españolas: El 48%<sup>63</sup> de las compras online se realizan con compañías de otros países, según datos CNMC. En este sentido, cabe señalar que en la comunicación de la Comisión Europea “A European retail sector fit for the 21st century<sup>64</sup>”, se señala a España como el segundo país con más restricciones al ejercicio y la libertad comercial.

## Estrategia y objetivos

*Dada la importancia actual y futura de este sector, se propone actuar para eliminar las trabas que suponen un freno a la transformación digital y a la implantación y ejercicio de la actividad de las empresas de Retail en España con el objetivo de colocarlo entre los 7 mejores en 2025. Asimismo, se requiere apoyo al comercio electrónico para la necesaria adaptación al cambio de marco normativo de los pagos digitales que ha supuesto la PSD2.*

## Propuestas

Las propuestas del Plan 2025 abordan, por tanto, una reforma integral del comercio, que facilite la modernización de todos los operadores, en un entorno omnicanal que genera sinergias entre los entornos físico y digital. Entre ellas:

1. Modernizar las regulaciones sobre promociones comerciales, la apertura de nuevos establecimientos, la fiscalidad o los horarios comerciales que rigen el comercio los últimos 30 años, con el objetivo de sacar a España del grupo de las 10 economías más restrictivas en materia de regulación comercial, según datos de la Comisión Europea.

<sup>63</sup> CNMC-Datos estadísticos – comercio electrónico en España – T III 2019. <http://data.cnmc.es/datagraph/>

<sup>64</sup> [COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES -Un sector minorista europeo adecuado para el siglo XXI ; ANEXO de la COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES](#)

[Un sector minorista europeo adecuado para el siglo XXI](#)

- En el sector del comercio, una empresa que opera en toda España se rige por 300 leyes. Son exactamente las mismas que en 1996 y condiciona la operatividad de la empresa en sus ámbitos de decisión. En el ranking de I-DESI España ocupa el puesto 27 de 45 países. El uso de la tecnología por parte de la administración, de los ciudadanos, así como la dotación de infraestructuras van muy por delante del marco regulatorio frenando la transformación digital.
  - Son normas que penalizan la conversión omnicanal de las empresas ya establecidas y distorsionan gravemente la competencia.
  - Han de desarrollarse políticas que reflejen los cambios en la demanda de los consumidores y que supriman ventajas competitivas injustificadas entre los formatos y canales de distribución minorista.
  - Eliminar las barreras para el desarrollo del comercio online y *offline*.
2. Revisar el marco normativo nacional para adecuarlo a la verdadera realidad del comercio online (protección del consumidor, fiscalidad, medios de pago, etc.), de forma que se equiparen las exigencias a todos los participantes en el mercado, ya sean multinacionales digitales o empresas tradicionales de *retail*. La propia Unión Europea se encuentra inmersa en un proceso regulador. Es imprescindible trascender la mera armonización de la normativa que ya existe y ser más ambiciosos, dando entrada a nuevas necesidades, como la de estudiar y analizar la nueva realidad social sobre la que se quiere regular y, que tiene que ver con las compras online, muy especialmente, con la adquisición de bienes intangibles, pero también de bienes tangibles y de servicios. Aunque el contenido digital es hoy la parte más importante del comercio electrónico, los bienes tangibles siguen siendo el elemento más importante de la venta en línea para el sector de comercio minorista y mayorista. La digitalización y el comportamiento del consumidor, los desafíos y oportunidades vinculados a los grandes datos y el papel de las plataformas, demandan crear un terreno de juego nivelado.
  3. Abordar medidas para garantizar los derechos de los consumidores, la seguridad y protección de datos, e-pagos, competencia y e-Logística. Es importante que las normas que regulen la venta de bienes y el contenido digital *online* estén completamente alineadas, sobre todo en plazos de garantía y elección de remedios por parte del consumidor, evitando los solapamientos con el Reglamento General sobre protección de datos y con normativas sectoriales que puedan suponer barreras al desarrollo del comercio *online* (por ejemplo, exigencias de información contractual por escrito, factura en papel, etc.).

4. Adecuar el marco regulatorio al comercio online transfronterizo.
  - La recién nombrada Comisión Europea tiene previsto legislar sobre varios aspectos que regulan el comercio online: revisión de la Directiva ecommerce, propuesta legislativa sobre servicios digitales, legislación sobre la inteligencia artificial y propuesta de fiscalidad en una economía digital. Para lograr un verdadero marco regulatorio europeo, se necesita armonización total y mayor seguridad jurídica para los operadores.
  - Los instrumentos actuales para luchar contra el fraude al IVA son insuficientes, debe mejorar la cooperación entre las autoridades fiscales y aduaneras.
  - Mejorar del sistema VIES on-the-web, una ventanilla digital con información útil sobre las distintas exigencias legales en todos y cada uno de los Estados miembros.
5. Garantizar de forma efectiva la Unidad de Mercado y revisar la normativa autonómica para que no se produzcan restricciones operativas y distorsiones de la competencia entre empresas, formatos exigencias innecesarias o excesivas que puedan suponer mermas de competitividad (discriminación contraria al comercio físico, al que sí se aplican las obligaciones, frente al digital, que escapa a ellas) y canales de venta. En esta línea conviene trabajar sobre la necesidad de comunicar las propuestas legislativas nacionales, autonómicas y locales que afecten a la Directiva de Servicios, cumpliendo con lo previsto en el artículo 15.7 de dicha Directiva. Así como Implementar un principio de reconocimiento mutuo que dote de seguridad jurídica a los operadores con independencia del lugar de prestación de sus servicios, tal y como propugna la Comisión Europea.
6. Apoyar y aplicar adecuadamente en España el nuevo marco normativo europeo referido al *Digital Single Market*.
7. Lograr un marco fiscal homogéneo tanto para productos online, como para las empresas que operan en el comercio.

El comercio físico está sometido a una serie de obligaciones fiscales, como por ejemplo el Impuesto de Actividades Económicas y el Impuesto de Grandes Establecimientos Comerciales, que, en muchos casos, no se aplican a competidores *online*, provocando una discriminación y desventaja competitiva. Asimismo, resulta urgente revisar las tarifas del IAE.

8. Resulta absolutamente necesario asegurar a nivel europeo y nacional unas reglas de juego equilibradas para todos los *retailers* que operan en la UE. Se trata de que todos los bienes importados en Europa tengan que cumplir con la normativa europea en materia de seguridad de producto, derechos legales de los consumidores, fiscalidad, envíos postales y residuos.

9. Resolver la interoperabilidad de los medios de pago digitales fomentando el uso de tecnologías interoperables, como *Mobile Connect*, y transparencia en costes.
10. Establecer medidas de defensa de las empresas frente a la utilización indebida o inexacta por terceros operadores de la información que suministran en Internet y para rectificar informaciones.
11. Establecer medidas para el control tributario de las plataformas on-line que desarrollan actividades a título lucrativo.
12. Adaptación de la normativa sobre tratamiento de datos personales a las nuevas realidades del comercio *online* que establezca un equilibrio entre la tutela de los derechos personales y el desarrollo de la actividad empresarial.
13. Es necesario impulsar la digitalización de las empresas, la formación y capacitación de nuevos perfiles profesionales, para incorporar el mayor número posible de comercios y personas a la era digital. La digitalización tiene que ser una fuente de oportunidades y no una brecha para empresas que, al no ser exclusivas de base tecnológica, están sujetas a unas obligaciones sobre cumplimiento normativo, fiscal y restricciones operativas mayores a las de cualquier plataforma digital.
14. Apoyar el desarrollo de la transformación digital del pequeño comercio, fomentando herramientas comunes que permitan su fácil incorporación en canal de venta online (mediante por ejemplo de plataformas de *market-place* a nivel local) para poder competir frente a los grandes *players* del
15. Adicionalmente, es necesario diseñar medidas de apoyo a todo tipo de empresas que realizan comercio electrónico en España par que adapten sus mecanismos de pagos digitales a las nuevas exigencias de la normativa europea (PSD2) y española (*Real Decreto-ley 19/2018*).
16. España debería de implementar con celeridad las recomendaciones de la Comunicación de la Comisión Europea "*A European Retail sector fit for the 21st century*".

17. Desarrollar formación en cuestiones relativas a comercio electrónico con el objetivo de incorporar una mayor oferta, con especial hincapié en los comercios locales.
18. Promocionar sistemas alternativos de resolución de reclamaciones, de forma que los clientes puedan contar con mecanismos eficaces de resolución de incidencias en las compras online.
19. Promover la utilización de soluciones con asistentes virtuales: utilización de callbots para procesos de autoservicio, preguntas y respuestas, chatbots, asistentes para mayores, manos digitales para centros de atención telefónica, etc.
20. Apoyar la Digitalización de las Pymes: fomentar el desarrollo de plataformas de e-commerce y marketplace orientadas a la digitalización e internacionalización de Pyme y pequeño comercio en barrios y zonas rurales, resolviendo problemas tecnológicos y logísticos de forma integrada.

## 7.14. Agroalimentación



## INTRODUCCIÓN

- El uso de la información marca la evolución desde la agricultura intuitiva a la agricultura científica
- Estrategia de Digitalización del sector Agroalimentario
- El análisis de las cadenas agroalimentarias desempeña un papel clave en la economía y la sociedad de España y de la UE (Seguridad y sostenibilidad alimentaria)

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Evolución hacia un sector preciso, optimizado, científico, sostenible y plenamente competitivo

## PROPUESTAS

1. Desarrollar proyectos piloto innovadores: Aplicación de tecnologías (Captación de información, Valorización de la información y Mejora de procesos).
2. Desarrollar programas de gestión óptima de los procesos productivos (reducción de la huella ecológica, reducción de los costos económicos y aumento de la seguridad alimentaria).
3. Desarrollar sistemas de producción inteligentes y eficientes.
4. Fomentar el uso de las tecnologías Big Data y cognitivas (el análisis y la toma de decisiones anticipada).
5. Desarrollar sistemas de Control de la trazabilidad.
6. Mejorar la prevención y actuación frente a posibles amenazas químicas, biológicas, climatológicas, etc.
7. Incorporar sistemas basados en tecnologías IoT.
8. Incorporar y fomentar el uso de herramientas de analítica avanzada y cognitivas
9. Aplicar los modelos de Cloud Computing.
10. Promover el uso de las nuevas tecnologías para la simplificación de la carga administrativa y la mejora de la capacidad de decisión y reducción de intermediación.
11. Aplicar las nuevas tecnologías a la industria agroalimentaria (especialmente en las pymes).
12. Promover el desarrollo de la innovación, la ciencia, y la tecnología.
13. Mejorar la marca "España".

## Introducción

El sector agroalimentario y el tecnológico han seguido evoluciones paralelas centradas en procesos distintos de mejora, ahora la convergencia de mejoras permite que la nueva agricultura invierta cada vez más en innovación para optimizar recursos y obtener el máximo rendimiento y reforzar su competitividad. La creciente regulación comunitaria y nacional, con la voluntad de garantizar la seguridad, trazabilidad, y calidad alimentaria, vuelve imprescindible el empleo de nuevas tecnologías aplicadas al sector agroalimentario.

Las tecnologías digitales tales como *Big Data*, Internet de las Cosas, geoposicionamiento, Inteligencia Artificial, Machine Learning (aprendizaje automático), maquinaria automática de operaciones en campo, satélites, drones, sondas inteligentes, etc., ofrecen múltiples oportunidades, para recibir información en tiempo real, procesarla y actuar remotamente, permitiendo una agricultura de precisión, más sostenible desde el punto de vista medioambiental y más rentable.

Los sistemas de procesamiento geográfico, teledetección y la unión con la maquinaria altamente sensorizada usada en diferentes operaciones permiten disponer de mucha información ligada a condiciones climáticas, riesgos de plagas y optimización de fertilizantes, cuando es mejor sembrar o recolectar, tipos de suelo o necesidades del terreno, una gran trazabilidad con los que poder tomar decisiones muy concretas para procurar una agricultura precisa y optimizada.

El uso de la información marca la evolución desde la agricultura intuitiva a la agricultura científica.

El incremento de la población mundial y el cambio climático obligan a la digitalización como medida para cumplir los objetivos de la ONU.

Además, la digitalización debe acelerarse en la agricultura, por la importancia de este sector en nuestro país, pero sobre todo porque los agricultores tienen derecho a más calidad de vida, después de años de largas jornadas laborales, de noches de insomnio pendientes del riego, de constantes desplazamientos y de sus preocupaciones por el impacto de la globalización y del cambio climático.

Para nuestro país, dada su relevante posición como productor, resulta esencial ser pionero en esta transformación digital, pues de otra forma España pasaría a ser un mero productor de materia prima, “colonizado” y, por tanto, dependiente de quienes controlen y gestionen la cadena de valor.



La creciente demanda de productos agrícolas, la necesidad de proteger el medio ambiente y los requerimientos de los agricultores, presionan cada vez más a la Administración pública para buscar vías innovadoras de producir “más con menos”. Siendo la digitalización una herramienta que en sí misma aporta un gran avance, también es una herramienta obligatoria para evaluar, controlar, medir, implementar y, por supuesto, optimizar cualquier mejora.

El mismo tipo de razonamiento puede aplicarse a los ganaderos, que mediante la digitalización tienen una herramienta que permitirá controlar el ganado, su estado, su protección y su explotación; destacando que la digitalización es el punto de apoyo para evaluar y mejorar cualquier sistema innovador a implementar.

En este sentido, la Estrategia de Digitalización del sector Agroalimentario y Forestal y del Medio Rural del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, define y pone en marcha una serie de medidas y líneas estratégicas de cara a atender de manera eficaz y coordinada (en torno a 3 objetivos principales) las principales cuestiones para facilitar la digitalización del sector agroalimentario y del territorio rural.

La seguridad y sostenibilidad alimentaria se apoya actualmente en una gran diversidad de sistemas alimentarios que están operando en un entorno cada vez más complejo. El análisis de las cadenas agroalimentarias desempeña un papel clave en la economía y la sociedad de España y de la UE. Por tanto, habrá que trabajar en analizar y desarrollar técnicas y herramientas de mejora de todas las cadenas alimentarias, entre el productor y el consumidor final, consiguiendo herramientas más fiables en captura de datos (trazabilidad a diferentes niveles) y sistemas colaborativos basados en estructuras de compartición de datos, bloqueo de cambios fraudulentos o *Blockchain* o con seguridad basada en cadena colaborativa, donde la recuperación de información sea más eficiente y fiable.

Según datos publicados por la Unión Europea, los costes de los productos agrícolas vienen a representar en torno a un 20% -30%, de los precios de los productos finales; el resto de los costes vienen directamente condicionados por los costes de transacción, y en la mayoría de los subsectores no existen plataformas que gestionen dichas transacciones. Sólo mediante la transformación digital es posible controlar y gestionar dicha cadena de valor, procurando una mayor eficiencia y un ahorro de costes.

Las propuestas de trabajo irán encaminadas hacia una combinación adecuada de diferentes tipos de producción para asegurarse que el despliegue de la tecnología se adapta a las necesidades de diferentes tipos y tamaños de sistemas productivos, en esta línea también se seleccionarán diferentes Industrias Alimentarias, sistemas de comercialización y distribución y, finalmente, consumidores.

Con el objetivo de estimular la digitalización es necesario contar con el valor añadido de las empresas agroalimentarias en un entorno de mejora, tanto en la cadena de manera global como a nivel interno de proceso de las empresas.

Por tanto, se debería trabajar en dar soluciones a nivel de fábrica y de eslabones de la cadena, de forma que la optimización y mejora de toda la cadena sea una realidad.

La integración de la industria 4.0 en la pyme está derivando en la necesidad de sistemas de captura de datos lo más automatizados posible, lo que llevará a que la industria disponga de una cantidad de datos que es necesario valorizar, tanto a nivel de trazabilidad como de toma de decisiones. La industria agroalimentaria se ve afectada por la práctica totalidad de las tecnologías integradas en la industria 4.0, de las cuales una gran parte son de aplicación directa en la gestión de la cadena, bien a nivel de eslabón (en el propio proceso productivo) como en toda la cadena.

Cabe destacar la irrupción de tecnologías antes ausentes en el sector, como las herramientas de simulación de procesos productivos, con el aumento de la capacidad de cálculo de los ordenadores en equipos con costes asumibles o bien en la nube, lo que es una tendencia derivada de Industria 4.0 que cada vez está llegando a más sectores productivos. Anteriormente, esto estaba fundamentalmente restringido a determinadas empresas y determinados sectores, pues el *software* solo implementaba soluciones para estos sectores concretos.

La investigación a desarrollar en los proyectos con este tipo de tecnología se centra, fundamentalmente, en la determinación de los modelos matemáticos de comportamiento de líneas productivas existentes o nuevas a partir de datos registrados, de forma que se puedan conseguir modelos de replicación a implementar directamente en un modelo digital de los procesos productivos, es decir: investigar para tener modelos matemáticos de comportamiento que permitan la hibridación del mundo físico y el digital en primer nivel predictivo y, de forma más avanzada, cognitivos.

## Estrategia y objetivos

*Estimular la digitalización de la cadena de valor alimentaria mediante el uso de las nuevas tecnologías para evolucionar hacia un sector preciso, optimizado, científico, sostenible y plenamente competitivo.*

## Propuestas

A tales efectos, se propone:

1. Para desplegar la estrategia indicada se propone trabajar en el desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas a la cadena de valor alimentaria en tres ámbitos, bien de forma conjunta o individualmente, a través de proyectos piloto innovadores. Estos proyectos incorporarían las etapas de desarrollo, pruebas y actividades de integración.

Además, se debe considerar el desarrollo previo del correspondiente estudio de campo en relación a la conectividad en áreas rurales y la implantación de la red 3G, qué tipo de tecnología emplear y, en particular, si existe la infraestructura necesaria en relación al envío de información desde sensores remotos o el control en tiempo real de maquinaria.

### A. Captación de información.

Este proyecto contendría, en la medida de lo posible, todos los elementos tecnológicos y de innovación generadores de información, usando, de forma generalizada, tecnología relacionada con Internet de las Cosas (IoT), Sistemas ciberfísicos, desarrollo de nuevos sensores y logística 4.0 incluyendo datos meteorológicos locales actuales o predictivos.

La validación a gran escala se realizaría, si fuera posible, operando con las entidades del piloto a plena carga y si, por limitaciones operativas propias no fuera posible, se haría mediante emulados que reprodujeran, de la manera más real posible, esa situación. Se busca la demostración de operación del sistema a través de múltiples sitios, escalabilidad a gran cantidad de dispositivos y sistemas heterogéneos.

Este escenario de uso generalizado de IoT trae la necesidad de la gestión de datos a un nuevo nivel que permita el establecimiento de la interacción entre los objetos en cuestión, desarrollando sistemas para intercambiar información de manera eficiente y que puedan ejecutar intervenciones autónomas apropiadas en diferentes subsectores de la agricultura y su sistema de procesado posterior (cadena de valor) hasta el consumidor.

La introducción de IoT de forma masiva permitiría el seguimiento y control de los productos procesados de origen vegetal y animal durante todo el ciclo de vida de la “granja al tenedor”.

#### B. Valorización de la información.

Se busca desarrollar enfoques holísticos para modelar y comprender la dinámica de las cadenas agroalimentarias y sus factores subyacentes, que tienen una influencia directa e indirecta sobre la organización de las cadenas de valor y su rendimiento.

Los demostradores plantearían un análisis para mapear una gran diversidad de cadenas (cadenas alimentarias cortas incluidas), de forma que se obtuvieran modelos de comportamiento que permitieran tener una visión exhaustiva de los flujos y sus dependencias de la cadena aguas arriba y aguas abajo.

De forma general, se trabajaría en varios aspectos: organización de la cadena, el comportamiento de los miembros de la cadena y su impacto en la misma, la organización de la logística, aspectos administrativos, las normas de comercialización.

El reto es diseñar arquitecturas que permitan alcanzar el comportamiento óptimo, de acuerdo con su papel en el sistema global. Entre los objetivos se encuentran la reducción de la huella ecológica, reducción de los costos económicos y, sobre todo, el aumento de la seguridad alimentaria.

#### C. Mejora de procesos.

Prototipos o pilotos demostradores que desarrollen tecnología de soporte para la integración en procesos productivos de los nuevos habilitadores de la Industria 4.0. La irrupción de estos nuevos habilitadores exige la integración en sistemas más complejos, toda la cadena de valor, de forma que información existente en cualquier nivel esté disponible.

De forma concreta, se trabajaría con demostradores de comunicación para sistemas de mantenimiento avanzado (predictivo y prognosis), robótica colaborativa, fabricación aditiva, sistemas autónomos y realidad aumentada; aplicados en procesos del sector primario, transformador, logístico y final de cadena (hasta el consumidor final).

2. Desarrollo de programas de gestión óptima de los procesos productivos, logrando que éstos sean más seguros, de mayor calidad y en menor tiempo.
3. Desarrollo de sistemas de producción inteligentes y eficientes, para mejorar el aprovechamiento de los recursos, minimizar los defectos de fabricación e incrementar el ahorro en costes.

4. Uso de las tecnologías *Big Data* y cognitivas para el análisis y la toma de decisiones de forma anticipada a la demanda de nuevos productos alimenticios, ajustando la oferta a las necesidades del consumidor y facilitando al consumidor un avance de la oferta que llegará al mercado en las mejores condiciones de relación precio/calidad. El uso de las tecnologías *Big Data* incorporando el conjunto de la cadena alimentaria, debe permitir un flujo de información bidireccional y no solo la llegada de información sobre las nuevas demandas del consumidor. También estas demandas pueden modularse a partir del conocimiento de la oferta existente.
5. Desarrollo de sistemas para el control de la trazabilidad de las materias primas y la mejora del acceso de los consumidores a dicha información, haciéndola confiable en toda la cadena alimentaria. En este sentido, es necesaria la homologación de procesos para la gestión de la trazabilidad en los productos, destacando las diferencias y lagunas existentes entre las garantías que ofrece la legislación europea y nacional, respecto los productos internacionales, por lo que hay que apoyarse en la tecnología (como, por ejemplo, Blockchain) para garantizar la seguridad transnacional.

Es vital desarrollar sistemas visuales donde se identifique claramente hasta donde y en qué grado se garantiza la trazabilidad de las materias primas, certificando no únicamente el origen de las mismas, sino un conjunto de parámetros de interés ligados a las prácticas legales de cada región.

6. Utilización de las nuevas tecnologías para mejorar la prevención y agilizar la actuación frente a posibles amenazas químicas, biológicas, climatológicas, etc.
7. Incorporación de sistemas basados en tecnologías IoT para mejorar los procesos de control de la calidad de los productos durante los procesos de fabricación, procesado y envasado; de forma automática, informatizada y online (detección de anomalías en las propiedades químicas de alimentos, detección de contaminantes y residuos en muy bajas concentraciones, etc.). Igualmente, la incorporación de este tipo de tecnologías y las ventajas que ofrecen deber servir para incrementar y abaratar el porcentaje de análisis y controles a efectuar sobre materias primas y productos alimentarios que acceden a los mercados de la UE.
8. Incorporación y fomento del uso de herramientas de analítica avanzada y cognitivas para el apoyo de la toma de decisiones en el momento preciso tanto en el plano operativo como estratégico, conociendo en cada instante el estado del producto en toda la cadena alimenticia, desde el cultivo de las semillas hasta su distribución final.

9. Aplicar los modelos de *Cloud Computing* al sector agroalimentario, orientados a la mejora de las ratios de tráfico en las plataformas. De esta forma, con los mismos recursos actuales, se aumentaría el portfolio de servicios disponibles para el sector considerablemente.
10. Aplicar las nuevas tecnologías para productores, de manera que no se queden al margen de los procesos de digitalización de la economía, y que se vayan homologando a nivel tecnológico en relación al resto del tejido económico español. Las necesidades más importantes a cubrir son:
  - Simplificación mediante el uso de las TIC de la carga administrativa que sufren agricultores y ganaderos, con el objetivo de mejorar la competitividad de estos actores.
  - Capacidad de decisión a tiempo y reducción de intermediación
11. Aplicar las nuevas tecnologías a la industria agroalimentaria, sobre todo entre las pymes. El objetivo radica en que se facilite la accesibilidad a las materias primas y a los recursos naturales, así como que se favorezcan las relaciones estables con los productores, impidiendo que instrumentos financieros especulativos añadan volatilidad al precio de las materias primas.
12. Promover el desarrollo de la innovación, la ciencia, y la tecnología en el sector, en aquellos ámbitos que afectan directamente a la competitividad: innovación en procesos productivos (mejora de productividad) e innovación en productos y creación de valor añadido. Así mismo, incorporar la cultura “*e-business*”, fomentando nuevas vías de comunicación entre canales y clientes.
13. Fomentar mediante la trazabilidad la mejora de la marca “España” para nuestros productos: denominaciones de origen, eliminación de imitaciones, etc., poniendo en valor los altos niveles de calidad y de control de contaminación en origen España.

## 7.15. Pymes



### INTRODUCCIÓN

- 95,6% del total de las empresas españolas

< 10 empleados	10< empleados<50	50<empleados<249
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenador: 81,9%.</li> <li>• Internet: 78,1%</li> <li>• Web: 28,8%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenador: 99,2%.</li> <li>• Internet: 97,9%</li> <li>• Web: 75,7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenador: 99,7%.</li> <li>• Internet: 99,2%</li> <li>• Web: 88,7%</li> </ul>

### ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Incrementar un 10% anual la adopción de soluciones digitales de gestión empresarial, especialmente en el caso de las micropymes.
- Aumentar un 5% anual el porcentaje de Pymes que utilizan factura electrónica.

### PROPUESTAS

1. Desarrollar un macroproyecto específico.
2. Establecer un plan de ayudas para la renovación de la base instalada de soluciones tecnológicas.
3. Fomentar un ecosistema global de emprendimiento.
4. Proponer y facilitar el uso de la factura electrónica.
5. Reforzar la capacidad de innovación.
6. Estimular un cambio cultural.
7. Crear la Oficina de Consultoría para la Digitalización.
8. Crear un Marketplace/foro de encuentro de Pymes digitales (casos de éxito).
9. Formar en las nuevas habilidades digitales en el trabajo.





## Introducción

Sin duda, muchas de las Pymes pertenecen a alguno de los sectores ya expuestos y, por tanto, están ya cubiertas con lo ya comentado. Sin embargo, dada su importancia, merecen planteamientos específicos relacionados con su casuística.

Las Pymes tienen un protagonismo indiscutible en la economía española. Especialmente las micropymes (empresas de menos de 10 empleados) que son el 95,6% del total de las empresas españolas, según el DIRCE<sup>65</sup>. Algunas son digitales, porque nacieron digitales, otras están abordando su transformación digital, y muchas otras no son conscientes de esa necesidad, lo que se refleja en el menor grado de digitalización a medida que desciende el volumen de la empresa.

Entra las empresas que tienen menos de 10 empleados, que son la inmensa mayoría de las empresas españolas, cabe destacar las siguientes características<sup>66</sup>:

- Un 81,9% ellas disponen de ordenadores.
- Un 78,1% dispone de conexión a Internet
- Solo un 28,8% de las que dispone de conexión a Internet tiene página web.

Sin embargo, las cifras mejoran a medida que aumenta el tamaño de la empresa, si bien es cierto que son mucho más escasas en número (las empresas de más de 10 empleados son menos del 5% del tejido empresarial español). Así ocurre que entre las pequeñas empresas que tienen entre 10 y 49 empleados, donde destacan los siguientes aspectos<sup>67</sup>:

- Un 99,2% dispone de ordenadores.
- Un 97,9% dispone de conexión a Internet y de ellas, un 91,9% accede mediante banda ancha fija
- Un 75,7% de las que dispone de conexión a Internet, tiene página web.

Para las empresas que tienen entre 50 y 249 empleados, las cifras son las siguientes<sup>68</sup>:

- Un 99,7% dispone de ordenadores.
- Un 99,2% dispone de conexión a Internet y de ellas, un 95,7% accede mediante banda ancha fija.
- Un 88,7% de las que dispone de conexión a Internet, tiene página web.

65 INE. Explotación estadística del directorio central de empresas. DIRCE. Cifra a 1 de enero de 2020.

66 INE: Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y del comercio electrónico en las empresas. Año 2019 – Primer trimestre de 2020

67 INE: Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y del comercio electrónico en las empresas. Año 2019 – Primer trimestre de 2020

68 INE: Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y del comercio electrónico en las empresas. Año 2019 – Primer trimestre de 2020

## Estrategia y objetivos

*Impulsar la utilización de la tecnología digital, con una respuesta micro-segmentada acorde con la variedad de esta importante parcela de la economía y proporcional a su nivel de importancia para:*

- *Incrementar un 10% anual la adopción de soluciones digitales de gestión empresarial, especialmente en el caso de las micropymes (empresas de menos de 10 empleados) que suponen el 93% del tejido empresarial español.*
- *Aumentar a un ritmo de crecimiento de un 5% anual el porcentaje de Pymes que utilizan factura electrónica.*

## Propuestas

La propuesta de acciones para cubrir las diferentes necesidades, en función del distinto punto de partida, debe ser muy segmentada.

Existe un conjunto de Pymes que todavía deben ser convencidas de la necesidad y de las ventajas de la digitalización y, para ello, hay que realizar un esfuerzo de sensibilización y estímulo muy dirigido a segmentos de empresas por tipos de actividad y tamaño.

No obstante, dado que la digitalización ya afecta a todas las Pymes, en mayor o menor medida, se propone:

1. Desarrollar un macroproyecto específico para la digitalización de la pyme que se podría llamar *Smart Pyme* o *Pyme Digital* que trabajara varios ejes:
  - Concienciación a la Pyme de los beneficios que la digitalización tiene en la productividad.

- Formación en competencias digitales.
  - Simplificación de infraestructuras en base a la adopción de un modelo SaaS (Software as a Service) de aplicaciones en la Nube.
  - Desarrollo del puesto de trabajo móvil, ubicuo y accesible desde cualquier dispositivo orientado a perfiles que requieran desplazamientos (comerciales, instaladores, repartidores a domicilio, etc.), y basado en almacenamiento de ficheros en la Nube, mensajería unificada y aplicaciones avanzadas para reuniones virtuales.
  - Mejora de la experiencia de cliente, desarrollando una estrategia omnicanal que incluya el comercio electrónico y los canales de atención en redes sociales.
  - Gestión eficiente de recursos con la aplicación de técnicas de Big Data para la implantación de sistemas de inteligencia de negocio y modelos predictivos.
  - Gestión digital de la actividad económica con presupuestos y facturas digitales, así como presentación telemática de impuestos.
  - Otros aspectos a considerar en este proyecto podrían ser promover la aplicación de las Especificaciones UNE 0060:2018 “Industria 4.0. Sistema de gestión para la digitalización. Requisitos” y UNE 0061:2019 “Industria 4.0. Sistema de gestión para la digitalización. Criterios para la evaluación de requisitos.”
2. Establecer un plan de ayuda a las Pymes para la renovación de la base instalada de soluciones tecnológicas que tengan una antigüedad superior a los 4 años.
  3. Fomentar un ecosistema global de emprendimiento que favorezca la colaboración entre emprendedores y agentes, de modo que las *startups* no sólo tengan acceso a los instrumentos públicos y privados de apoyo al emprendimiento, sino también al contacto con otros emprendedores e inversores, a través de las siguientes medidas:
    - Estimular la creación de ecosistemas que agrupen a las Pymes y que las relacionen con las grandes empresas, alrededor de áreas de actividad, asumiendo el correspondiente compromiso individual.
    - Dinamizar los ecosistemas y el talento local, fomentar la inversión sectorial y enfatizar la inversión en Pymes tecnológicas.
    - Facilitar la formación continua de los profesionales a cargo de los procesos de producción para adaptarlos a la digitalización industrial.
    - Analizar con datos actuales la presencia de mujeres autónomas, trabajadoras por cuenta ajena y empresarias dentro del ámbito de las Pymes para diseñar políticas activas de modernización digital de sus empresas con perspectiva de género, teniendo en cuenta los datos de su aportación a la economía del país, su repercusión en las economías de los hogares, su nivel de digitalización y de brecha digital de género.

4. Proponer y facilitar el uso de la factura electrónica entre las Pymes a partir del modelo planteado para las Administraciones Públicas y siempre en base a estándares lo más globales posibles. La facturación electrónica les permitiría simplificar los procesos de facturación, un mayor control y trazabilidad e, incluso, redundaría en la reducción de los periodos de pago, aspecto tan crítico para ellas.
5. Reforzar la capacidad de innovación orientada a procesos, productos y mercados de las Pymes y fomentar la colaboración entre las Pymes y los centros de investigación.
6. Las Pymes deben desarrollar una cultura corporativa que les permita aprovechar el cambio tecnológico. Muchas empresas afectadas por este cambio deberán empezar a modificar sus productos, sus modelos de negocio y todos los procesos que les dan soporte. Tendrán que desarrollar nuevas habilidades y deberán adoptar formas diferentes y más ágiles de trabajar en ecosistemas caracterizados por una colaboración más flexible.
7. Crear la Oficina de Consultoría para la Digitalización de las Pymes dentro del Programa Nacional de transformación digital. Las pequeñas empresas no pueden hacerlo solas. Resulta imprescindible una figura que ayude a entender los beneficios particulares aplicados a su negocio, a seleccionar proveedor, a supervisar la implantación y a gestionar el cambio.
8. Crear un Marketplace/foro de encuentro de Pymes digitales que reúna Best Practices, FAQs y casos de éxito de pequeñas empresas que puede resultar de gran utilidad para animar a las empresas más pequeñas en el camino hacia la digitalización.
9. La transformación digital de las Pymes deberá enfocarse en la experiencia de los empleados, requiriendo de formación en las nuevas habilidades digitales que deberán adquirir y aportando herramientas para que las Pymes capten y fidelicen el nuevo talento gracias a crear una nueva experiencia de trabajo donde el empleado se sienta más eficiente.

# 8. Digitalización de los Ciudadanos



Parte del marco regulatorio y normativo actual se han visto desbordados por la transformación digital ya que fueron concebidos para la era analógica. En consecuencia, se precisa de un análisis actualizado del impacto de las nuevas tecnologías, de modo que se determine qué aspectos pueden abordarse mediante la autorregulación y cuáles precisan de nuevos elementos normativos que, en todo caso, deben acometerse de forma muy precisa y teniendo cuidado de no impactar sobre actores o áreas de la economía adicionales. En el ámbito de los derechos de las personas, se constata que algunos servicios y productos digitales introducen novedades que cuestionan su efectiva protección tanto en su dimensión de ciudadanos como de consumidores. Por ello, han de ser modernizados para que sean garantizados online y offline.

Simultáneamente, los ciudadanos digitales exigen un mayor control de sus datos, transparencia, privacidad y seguridad. En este sentido, el Reglamento General de Protección de Datos refuerza derechos ya existentes, además de reconocer nuevos derechos, que han de ser garantizados por parte de todos los sectores y agentes privados. Es un paso más, en una serie de derechos que requieren ser revisados, que deben reflejarse en un pacto digital. A su vez, los derechos del consumidor deben ser garantizados independientemente de quién provea los servicios, es decir, se debe garantizar la máxima “mismos servicios, mismos derechos, misma protección”.

Por otra parte, en las sociedades digitales los datos son claves para enriquecer la vida de las personas, crear nuevas oportunidades económicas y facilitar el progreso de las sociedades en su conjunto. En este contexto, es preciso llevar a cabo iniciativas que combinen políticas, normas y ética que generen confianza en el ecosistema digital. Sería positivo brindar a los ciudadanos y empresas españolas la posibilidad de compartir los datos que generan en sus interacciones digitales con otros actores, con pleno consentimiento, de forma segura y técnicamente ágil (a través de APIs<sup>69</sup>). Esto incrementará la innovación y la competencia dando a los usuarios el control de sus datos.

No obstante, aún existen ciudadanos alejados de las tecnologías digitales a los que es preciso estimular para que comiencen a utilizarlas. Según los datos recogidos en el DESI 2019, aún existe en España un 8 % de la población de 16-74 años que nunca ha usado internet, 1 punto porcentuales por debajo de la media europea (9%). Esta menor adopción de Internet se produce en un entorno europeo en el que España se encuentra a la cabeza de despliegue de fibra al hogar, poniéndose de manifiesto que es preciso desarrollar políticas activas para estimular el uso de las tecnologías digitales, especialmente, entre la población con pocas habilidades tecnológicas o necesidades especiales.

---

<sup>69</sup> Interfaz de programación de aplicaciones

## 8.1. Derechos digitales



## INTRODUCCIÓN

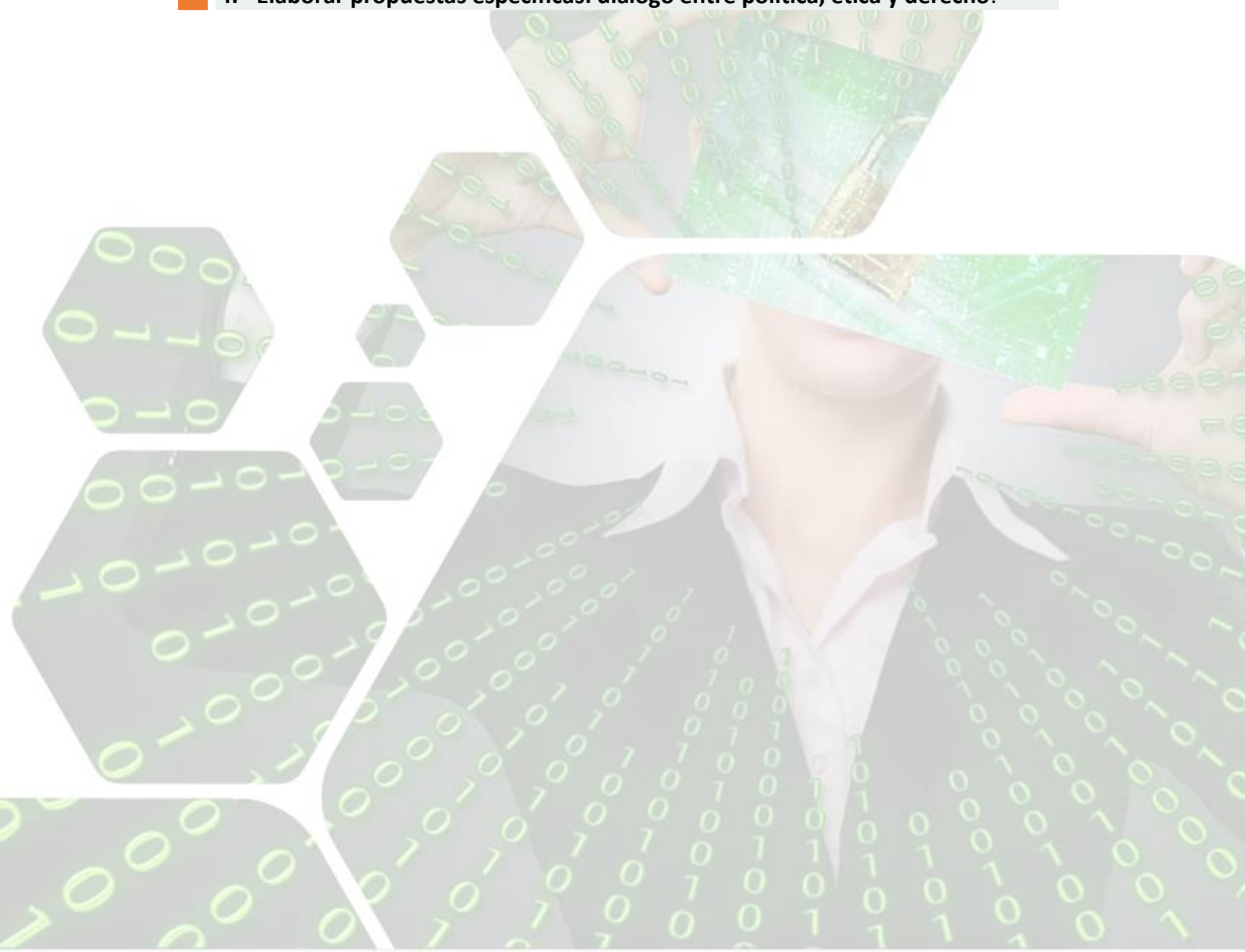
- La distinción entre el mundo digital y el mundo analógico es cada vez más difusa.
- La sociedad digital se caracteriza por la superación de los límites temporales y geográficos concebidos tradicionalmente.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Pacto Digital: actualizar los derechos de las personas en un contexto digital

## PROPUESTAS

1. Analizar los derechos fundamentales ya protegidos o en vías de protección.
2. Analizar las iniciativas europeas e internacionales que desarrollan instrumentos de autorregulación.
3. Valorar la elaboración de un catálogo de materias que puedan necesitar ser actualizadas en un ámbito digital.
4. Elaborar propuestas específicas: diálogo entre política, ética y derecho.





## Introducción

La distinción entre el mundo digital y el mundo analógico es cada vez más difusa y ello repercute de forma particular en la vida de los ciudadanos y en la esfera de los derechos y libertades fundamentales que deben ser protegidos y garantizados.

A su vez, la sociedad digital se caracteriza por la superación de los límites temporales y geográficos concebidos tradicionalmente. El derecho junto a otras iniciativas innovadoras han de adaptarse a un nuevo escenario en el que la innovación tecnológica implica cambios constantes en el que ha de aplicarse el marco normativo y en el que lo global prevalece sobre lo local.

El reto consiste en diseñar un marco normativo que proteja eficazmente los derechos digitales teniendo siempre presentes un esquema regulación- autorregulación, así como la escala global de las sociedades digitales.

Para ello, resulta necesario proteger a los ciudadanos, fundamentalmente, a través de una actualización de los derechos, una mayor cooperación público- privada, el impulso de los esquemas de auto-regulación y, en donde sea preciso una efectiva aplicación de la legislación.

Asimismo, es necesario reflexionar sobre la dimensión ética de la Inteligencia Artificial y las medidas necesarias para evitar sesgos y discriminaciones de la tecnología que puedan dañar los derechos de los ciudadanos, en línea con las recomendaciones de la Comisión Europea.

## Estrategia

*El objetivo último sería desarrollar un Pacto Digital que contemple, entre otros aspectos, actualizar los derechos de las personas en un contexto digital, en línea con las propuestas y el marco normativo que afecta tanto a nivel español como europeo, que está desarrollando la Unión Europea y a escala global.*

*Se aspira al desarrollo de un entorno sostenible en que se consiga fomentar la innovación, instrumentos de autorregulación con la participación de los actores implicados y un marco normativo adaptado a la sociedad digital que garantice el ejercicio de los derechos de las personas.*

## Propuestas

Con el objetivo de actualizar los derechos de las personas en el nuevo entorno digital, en un debate abierto e inclusivo, sería conveniente:

1. Analizar los derechos fundamentales ya protegidos o en vías de protección en la Unión Europea, asegurando que la normativa española refleja adecuadamente dicha protección. De igual modo, y teniendo en cuenta la Declaración Universal de Derechos Humanos se deben considerar los cambios producidos por la innovación tecnológica en el ámbito internacional, evitando redundancias y solapamientos innecesarios.
2. Analizar las iniciativas europeas e internacionales que desarrollan instrumentos de autorregulación ya sean cartas de principios, códigos de conducta, buenas prácticas o semejante
3. Valorar la elaboración de un catálogo de materias que puedan necesitar ser actualizadas en un ámbito digital. En un análisis inicial y no exhaustivo, este catálogo podría incluir las siguientes materias y conceptos:
  - Propuesta de un nuevo pacto en materia digital que tenga una vocación nacional sin perder de vista que se trata de un fenómeno global. El futuro gobierno de la red podría encargarse de hacer cumplir los principios de transparencia, responsabilidad de las decisiones, accesibilidad a la información pública y a representación de todos los intereses.
  - Ampliación de las necesidades educativas al ámbito digital, incluyendo el desarrollo de capacidades digitales como parte integral de la educación.
  - Establecimiento de la neutralidad tecnológica y de un Internet abierto, de manera que se proporcione a los ciudadanos (residentes y visitantes) una experiencia abierta en Internet sin restricciones en contenidos, servicios y aplicaciones digitales.
  - Adecuación a la nueva normativa sobre protección de datos, respetando y facilitando el ejercicio de los derechos de las personas. En particular, será conveniente incidir en aspectos como la protección de los datos personales, el derecho al olvido, el derecho al anonimato y la inviolabilidad de los sistemas informáticos, los dispositivos y domicilios o la identidad digital, salvo los casos previstos en el ordenamiento jurídico.
  - La libertad de expresión, información y la comunicación se debería adaptar a un nuevo entorno, fundamentalmente Internet y las nuevas tecnologías que modifican las audiencias, su difusión o la responsabilidad sobre la publicación de contenidos.
4. Elaborar propuestas específicas que abordarían la modernización y actualización de las materias identificadas en un diálogo entre política, ética y derecho.

## 8.2. Confianza digital



### INTRODUCCIÓN

- La confianza es esencial para que los ciudadanos puedan aprovechar todas las oportunidades que les ofrece la tecnología.

### ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Garantizar la privacidad de los datos de los ciudadanos; proporcionar a los usuarios el control y disponibilidad de sus datos.
- Identidad digital segura.

### PROPUESTAS

1. Lograr un equilibrio adecuado entre la protección de la privacidad y el fomento de la innovación.
2. Apoyar al desarrollo de herramientas usables y con los máximos estándares de seguridad.
3. Equiparar en toda la cadena de valor que las exigencias de transparencia, evitando las asimetrías regulatorias.



## Introducción

En un mundo cada vez más digital es imprescindible que las personas puedan confiar en que sus datos son privados, están seguros y son gestionados de forma confidencial.

**Figura 8**  
**Confianza Digital**



La confianza es esencial para que los ciudadanos puedan aprovechar todas las oportunidades que les ofrece la tecnología y, por tanto, la confianza del consumidor resulta clave para que la economía digital desarrolle todo su potencial.

## Estrategia y objetivos

*Para lograr la confianza digital de los ciudadanos es necesario garantizar la privacidad de los datos de los ciudadanos; proporcionar a los usuarios el control y disponibilidad de sus datos, para que puedan ser usados de la forma más eficiente y segura, y fomentar la transparencia en lo relativo a sus derechos como usuarios de productos y servicios, de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos y las leyes nacionales. Asimismo, se apoyará el desarrollo de herramientas de identidad digital segura como pilar necesario para el desarrollo futuro de los servicios digitales y favoreciendo también el desarrollo del Internet del Valor. Será fundamental, además, asegurar la interoperabilidad entre las mismas.*

## Propuestas

Para desarrollar la estrategia que nos conduzca a una mayor confianza digital se propone, en consecuencia, actuar en tres frentes:

### 1. Privacidad.

Todo individuo, independientemente de los productos o servicios que utilice, sin perjuicio del sector del que se trate, tiene derecho a controlar sus datos y su información y a borrar y portar ambos siempre que así lo desee. Esto incluye la posibilidad de negarse a la publicación y al uso comercial de sus datos y su información personal, con independencia de la naturaleza del servicio o de si se trata de un servicio de pago o gratuito, y el derecho a salir de las redes pudiendo eliminar sus datos personales al borrar una cuenta, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.

De ahí surge la necesidad de garantizar que el tratamiento de los datos de carácter personal sea el adecuado y se sigan las directrices establecidas en la legislación.

Se debe lograr un equilibrio adecuado entre la protección de la privacidad y el fomento de la innovación, para lo que la Administración debe apoyar a las empresas de los diferentes sectores a seguir desarrollando los máximos estándares de protección de privacidad para los usuarios, de manera transparente y con el máximo control por parte de estos.

Es fundamental que todos los actores con alguna forma o presencia digital, con independencia del sector del que se trate, se comprometan a resguardar la privacidad de los usuarios, aspecto que será clave para maximizar el desarrollo de la Sociedad Digital.

### 2. Seguridad.

La seguridad es otro de los elementos clave para el fomento de la confianza de los usuarios y, por ende, del uso de los servicios en línea. De hecho, el aumento de la ciberdelincuencia ha sido identificado por los gobiernos como una cuestión crítica que puede comprometer el desarrollo futuro de los servicios en Internet.

El secreto y la seguridad de los datos personales, junto con la identidad digital segura y el respeto a la privacidad de los usuarios, requieren de la adopción de medidas técnicas y organizativas para evitar la pérdida, el mal uso, la alteración, el acceso no autorizado o el robo de los datos personales facilitados.

Es por ello que se debe obtener el compromiso de las Administraciones para apoyar a las empresas en el desarrollo de herramientas usables y con los máximos estándares de seguridad para los usuarios, promoviendo, a su vez, la adopción de compromisos conjuntos por parte de las empresas en esta materia.

Adicionalmente, con el objeto de alcanzar el mismo nivel de mitigación de riesgo que en los negocios físicos, se promoverá la adopción de pólizas de seguro que cubran a entidades públicas o privadas de los principales riesgos relacionados con el nuevo entorno digital (“seguros de ciber-riesgo”). Esta práctica es común ya en otros países de nuestro entorno, y tiende a incentivar también la implantación de medidas preventivas de ciberseguridad, con el objeto de reducir los costes de aseguramiento.

### 3. Transparencia.

Se debería mejorar la transparencia y facilitar la diferenciación entre información y publicidad a los consumidores.

En Internet, la publicidad es para muchas compañías su modelo de negocio, lo que exige aumentar la transparencia *online* puesto que los usuarios deberían poder distinguir entre publicidad e información cuando navegan por la *web*.

Los términos de uso de los productos y los servicios deben ser simplificados, homogeneizados y contar con mecanismos de resolución de controversias.

Al igual que en el caso de la privacidad, resulta esencial garantizar que las exigencias de que se cumplan los derechos de los usuarios en materia de transparencia cubran todo el arco de bienes y servicios relevantes. Y ello, en un mundo digital, implica que las exigencias de transparencia se deben equiparar a toda la cadena de valor, evitando las asimetrías regulatorias actuales que se convierten en lagunas de protección para el usuario digital. El objetivo es muy simple: que los mismos servicios estén sujetos a las mismas reglas, con independencia del eslabón que ocupe el proveedor del servicio en la cadena de valor de Internet o del lugar de establecimiento físico de la empresa.

## 8.3. Fomento del uso de Internet





## INTRODUCCIÓN

- En España aún existen 2,9 millones de personas que no acceden a Internet (el 8,4% de la población comprendida entre 16 y 74 años).
- La cifra de viviendas que no disponen de acceso a Internet se sitúa en torno al 4,6%.
- España es el tercer país de la OCDE<sup>70</sup> en redes de fibra óptica, por detrás de Japón y Corea, y por delante de la suma de Alemania, Francia, Italia y Reino Unido.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Favorecer el equipamiento, aumentar la alfabetización digital de los ciudadanos y potenciar su acceso a Internet y uso de aplicaciones y servicios avanzados

## PROPUESTAS

1. Desarrollar desde la Administración un Plan de difusión y divulgación.
2. Aprobar desde las Administraciones Públicas ayudas para la adquisición de equipos y conexión de los ciudadanos.
3. Capacitar a los ciudadanos.
4. Identificar aplicaciones clave para solución de problemas, simplificación de trámites, etc.
5. Incentivar la introducción de las tecnologías digitales en las viviendas (Hogar Digital).
6. Favorecer la sustitución de equipos de electrónica de consumo obsoletos.
7. Fortalecer el control y exigencia por parte de la Administración del cumplimiento de normas y legislación sobre accesibilidad a las tecnologías digitales.
8. Hacer patentes los beneficios económicos de la digitalización para el usuario (análisis coste-beneficio).

<sup>70</sup> [Informe Sociedad Digital en España 2018 – Fundación Telefónica](#)

## Introducción

Como ya se ha señalado en capítulos anteriores, el DESI hace especial hincapié en su referencia a España en debilidades que tienen que ver con el lado de la demanda, especialmente en lo que se refiere a la dimensión del capital humano.

Adicionalmente, debemos tener en cuenta que, pese a los avances experimentados en la frecuencia de uso de Internet en 2019, en España aún existen 2,9 millones de personas que no acceden a Internet (el 8,4% de la población comprendida entre 16 y 74 años)<sup>71</sup>, lo que les impide beneficiarse de las enormes posibilidades que la red ofrece para estar informados, para mejorar sus conocimientos, acceder a un empleo para realizar trámites o para estar mejor atendidos. En referencia al número de hogares, la cifra de viviendas que no disponen de acceso a Internet se sitúa en torno al 4,6%<sup>72</sup>. Estos datos, unidos a lo indicado por el DESI 2020 en cuanto a capital humano y competencias digitales constituyen lo que deberían ser los principales objetivos de las intervenciones públicas para fomentar la demanda: la divulgación de las ventajas de Internet y la formación digital. Esta carencia es una de las que más influye para que España esté insuficientemente posicionada en las comparaciones internacionales sobre digitalización. Hay que recordar que, a pesar de que España sea líder en despliegue de redes NGA, si estas infraestructuras no se usan (sólo están siendo usadas un 29,4% de los accesos NGA disponibles), no existirá impacto positivo sobre la competitividad y la productividad.

En la medida en que España es el tercer país de la OCDE<sup>73</sup> en redes de fibra óptica, por detrás de Japón y Corea, y por delante de la suma de Alemania, Francia, Italia y Reino Unido, y que se trata de un país a la vanguardia en cobertura 4G, no parece que la disponibilidad de redes de comunicaciones constituya la principal barrera de entrada. Esta disponibilidad de redes significa que se ha incentivado el desarrollo de las infraestructuras porque se ha entendido que la digitalización es importante. No podemos desaprovechar las ventajas competitivas que este suceso nos brinda, por lo que es necesario llevar a cabo políticas efectivas de impulso de la demanda.

---

<sup>71</sup> ONTSI "Perfil sociodemográfico de los internautas (datos INE 2019)- Población española de 16 a 74 años. No acceso o acceso inferior a semanal.

<sup>72</sup> Fuente: [INE](#): Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares 2020 - % horizontales sobre viviendas (con al menos un miembro de 16 a 74 años).

<sup>73</sup> [Informe Sociedad Digital en España 2019 – Fundación Telefónica](#)

## Estrategia y objetivos

*A la vista de los datos citados en la introducción de esta sección, resulta evidente que alcanzar una mayor digitalización pasa irremediablemente por favorecer el equipamiento, aumentar la alfabetización digital de los ciudadanos y potenciar su acceso a Internet y uso de aplicaciones y servicios avanzados, más allá de disponer de una cuenta de correo electrónico, ofreciendo la posibilidad de que todos puedan estar conectados en el año 2025.*

## Propuestas

Para lograr los objetivos indicados en la estrategia se propone:

1. Desarrollar desde la Administración un Plan de difusión y divulgación (al que se hace referencia más adelante) para, entre otros objetivos, dar a conocer los beneficios de la Sociedad Digital, concienciando de la importancia de formar parte de ella para evitar la propia exclusión social (factura y receta electrónica, Redes Sociales, administración electrónica, etc.). El pago bonificado de impuestos por medios digitales sería un potente incentivo para el uso generalizado de Internet.
2. Aprobar desde las Administraciones Públicas ayudas dirigidas a quien lo necesita, para poder equiparse y estar conectado, por ser una nueva prestación que hay que atender en el nuevo mundo digital.
3. Capacitar a los ciudadanos, con especial énfasis entre aquellos en los que se hace más patente la exclusión digital, grupo constituido, fundamentalmente, y tal y como se verá más adelante con mayor nivel de detalle, por:
  - Mujeres
  - Personas a partir de 45 años y con bajo nivel de estudios
  - Jubilados
  - Personas con discapacidad
  - Hogares con 1-2 personas
4. Identificar aplicaciones clave, de verdadero interés, que aporten soluciones a problemas, simplifiquen los trámites o favorezcan una sociedad más justa y una vida de más calidad y confort.

5. Incentivar la introducción de las tecnologías digitales en las viviendas particulares (Hogar Digital) para beneficiarse de su uso y favorecer inversiones en tecnologías digitales por parte de la ciudadanía, con el objetivo de incrementar la eficiencia energética, mejorar el confort y los servicios digitales de todo tipo: educación, sanidad, relación con la Administración y ocio.
6. Favorecer la sustitución de equipos de electrónica de consumo con tecnologías obsoletas, por equipos digitales que sean energéticamente eficientes y dispongan de las últimas tecnologías de conectividad.
7. Fortalecer el control y exigencia por parte de la Administración del cumplimiento de las normas y legislación sobre accesibilidad a las tecnologías digitales.

La mejora de la accesibilidad de los servicios digitales impulsará el uso de estos servicios por parte de personas con algunas discapacidades, mayores y otros colectivos con riesgo de exclusión social.

8. Hacer patentes los beneficios económicos de la digitalización para el usuario (análisis coste-beneficio).

La iniciativa para desarrollar estas propuestas corresponde a las Administraciones Públicas, que, lógicamente, deben contar con la colaboración del ámbito privado para solucionar un problema que exige la corresponsabilidad de todos.

# 9. Sostenibilidad: Sociedad digital responsable



El futuro digital, así como el auge de la innovación o la globalidad del mercado, impactan profundamente en las economías. Por otro lado, algunas de las tendencias suponen, además, un reto importante para la sostenibilidad de los negocios, como la urbanización del planeta, la escasez de materias primas o la transformación de los sectores tradicionales.

No obstante, debemos tener en cuenta que en la actualidad ya no se busca solamente que las compañías sean sostenibles, sino que se quiere dar respuesta a las necesidades básicas de la sociedad. Buen ejemplo de esto es la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el desarrollo sostenible<sup>74</sup>, que contiene 17 objetivos para los cuales las nuevas tecnologías pueden ser un motor de progreso y un habilitador para alcanzar estos retos.

**Figura 9**  
**Objetivos de Desarrollo Sostenible**



El sector tecnológico continúa ganando cuota de mercado en el PIB mundial y hace que la tecnología juegue un papel más importante en la vida de las personas, permitiéndoles el acceso a productos y servicios que suponen una mayor eficiencia y el logro de progresos de desarrollo económico y social.

Se trata de que los productos y servicios que se ofrecen a ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas comporten al mismo tiempo beneficios sociales y/o medioambientales.

Se debe realizar un uso responsable de las tecnologías digitales para evitar todas las posibles brechas digitales y favorecer el desarrollo sostenible.

<sup>74</sup> [Resolución aprobada por la Asamblea General el 25 de septiembre de 2015. Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible](#)

## 9.1. Inclusión digital



## INTRODUCCIÓN

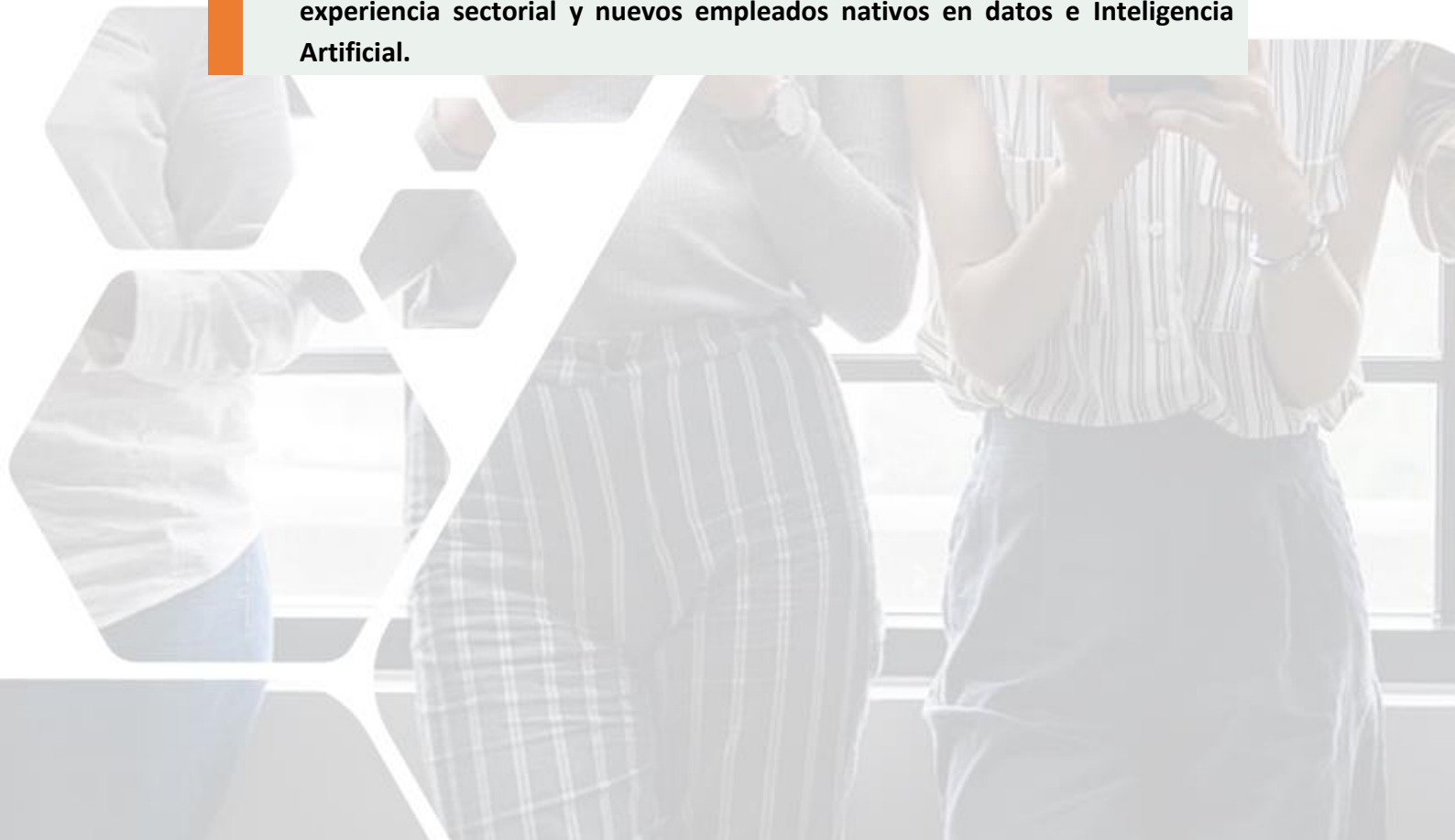
- Las oportunidades de la tecnología deben estar al alcance de todos, por lo que el entorno digital ha de ser cada vez más abierto y seguro, de modo que se promueva la accesibilidad geográfica, social y personal a la tecnología.

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Identificar y actuar sobre todos los posibles riesgos de exclusión digital.

## PROPUESTAS

1. Desarrollar un Observatorio de la Brecha Digital.
2. Elaborar un catálogo de planes de formación para colectivos vulnerables digitalmente.
3. Impulsar el desarrollo de normas de accesibilidad en las tecnologías digitales.
4. Garantizar que en todos los hogares exista el equipamiento informático necesario para su conexión a Internet, previendo la existencia de mecanismos de financiación pública para su adquisición por parte de los colectivos más desfavorecidos.
5. Fomentar la formación a directivos, trabajadores y usuarios sobre aspectos legales y de seguridad en el mundo digital (protección de datos, la privacidad, ciberseguridad, etc).
6. Promover la Formación Profesional para el Empleo.
7. Adoptar políticas de empleo que posibiliten la convivencia de empleados con experiencia sectorial y nuevos empleados nativos en datos e Inteligencia Artificial.





## Introducción

Si se analiza en mayor detalle el perfil demográfico de los no usuarios de Internet, destacan los siguientes aspectos<sup>75</sup> en función de las variables empleadas:

- Sexo: diferencias significativas por sexos, ya que las mujeres representan un 51% del total de no usuarios.
  - Edad: el 52% del total de no usuarios tiene 65 o más años. Si le añadimos la franja entre 45 y 64 años, el porcentaje alcanza el 90%.
  - Estudios: el 24% no tiene estudios y el 36% únicamente estudios primarios.
  - Actividad: el 42% de los no usuarios son jubilados y el 20% se dedica a labores de cuidado del hogar.
  - Hábitat: la población no usuaria se concentra en pequeños núcleos urbanos (municipios de menos de 10.000 habitantes) en torno al 27% del total, y en los núcleos de más de 100.000 habitantes y capitales, con un porcentaje similar.

A la vista de los resultados mostrados, se puede concluir que, a pesar de la fenomenal adaptación del consumidor digital, pueden existir riesgos de exclusión por razones geográficas, culturales, generacionales, por discapacidad o género; lo que exige una formación específica contextualizada a sus necesidades y a sus conocimientos:

- Brecha geográfica:
  - Zonas urbanas / rurales
  - Alto poder adquisitivo / bajo
- Brecha cultural:
  - Nivel de educación
  - Acceso a la actualización de conocimientos.
- Brecha generacional:
  - Jóvenes
  - Personas mayores
- Brecha digital de género según:
  - Edad
  - Estudios
  - Ocupación/actividad/desempleo
- Brecha digital por discapacidad:
  - Por tipo de limitación funcional o sensorial.

<sup>75</sup> ONTSI. Perfil sociodemográfico de los internautas (datos INE 2019) <https://www.ontsi.red.es/sites/ontsi/files/2020-06/PerfilSociodemograficoInternautas2019.pdf>

Las cuantiosas inversiones en infraestructuras llevadas a cabo por el sector privado durante la última década han contribuido de forma sustancial a mejorar el acceso y la calidad de la conexión a Internet.

El despliegue de infraestructuras en zonas poco pobladas o aisladas puede no ser factible por razones comerciales, lo que exige la cooperación público-privada.

Las redes móviles han resultado ser una herramienta clave para reducir la brecha digital, lo que, unido a la facilidad de uso de nuevas tecnologías, como los smartphones o las tabletas, han aliviado la brecha cultural y generacional, contribuyendo a la democratización tecnológica que nos ha permitido reducir la brecha digital en zonas rurales y marginales, y acercar a la población los beneficios de la tecnología para sus actividades cotidianas.

Las oportunidades de la tecnología deben estar al alcance de todos, por lo que el entorno digital ha de ser cada vez más abierto y seguro, de modo que se promueva la accesibilidad geográfica, social y personal a la tecnología.

No se trata sólo de garantizar el libre acceso a Internet, ya que la experiencia digital va mucho más allá del mero acceso a las redes. El ecosistema digital hoy es un entorno en el que diferentes plataformas y servicios se necesitan entre sí y tienen que trabajar juntos para interconectarse.

## Estrategia y objetivos

*Resulta preciso identificar todos los posibles riesgos de exclusión digital y actuar, para evitar cualquier brecha favoreciendo la inclusión de todas las personas, contemplando a quienes tienen discapacidad, a los mayores y a otros colectivos con riesgo de exclusión digital. En este sentido, debería considerarse la necesidad de que los productos y servicios digitales contemplen aspectos relativos a la accesibilidad, desde una perspectiva de diseño universal, para responder a las necesidades de todos los ciudadanos.*

## Propuestas

A tal fin, se proponen las siguientes medidas:

1. Constitución de un Observatorio de la Brecha Digital, con participación de todos los sectores implicados, incluidas las asociaciones de personas con discapacidad, interlocutores sociales que elabore los indicadores de referencia para la medición de los diferentes tipos de brecha y proponga los objetivos a lograr anualmente.
2. Elaboración de un catálogo de planes de formación para colectivos vulnerables digitalmente y, especialmente, orientados a las personas en situación de desempleo y jubilados, así como las actividades necesarias (formación, aplicaciones, etc.) para que todas las personas que puedan estar conectadas se conecten, para evitar la creación de situación de exclusión, por ejemplo, de tipo generacional, y poder reducir así la brecha de adopción digital.
3. En relación con las personas con discapacidad, que encuentran numerosas barreras de acceso a las tecnologías, limitando su uso habitual, y teniendo en cuenta que en España hay aproximadamente un 6,8%<sup>76</sup> de personas con discapacidad reconocida, la exigencia de las normas de accesibilidad en las tecnologías digitales incrementará el uso de un grupo poblacional que precisamente obtiene un beneficio muy alto de los servicios digitales, al minimizar los desplazamientos.
4. Garantizar que en todos los hogares exista el equipamiento informático necesario para su conexión a Internet, previendo la existencia de mecanismos de financiación pública para su adquisición por parte de los colectivos más desfavorecidos
5. Fomentar la formación a directivos, trabajadores y usuarios sobre aspectos legales y de seguridad en el mundo digital, en temas como la protección de datos, la privacidad y la ciberseguridad.
6. Promover la Formación Profesional para el Empleo, como modelo de formación capaz de responder de forma inmediata y flexible a las necesidades que empresas y trabajadores plantean en este momento. Se deberá incidir en que todas las personas ocupadas y desempleadas estén preparadas para una economía digital.
7. Adoptar políticas de empleo que posibiliten la convivencia de empleados con experiencia sectorial y nuevos empleados nativos en datos e Inteligencia Artificial.

---

<sup>76</sup> Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad (Informe a 31/12/2018). Porcentaje de personas con grado de discapacidad reconocido mayor o igual al 33% sobre la población.

## 9.2. Medioambiente



### INTRODUCCIÓN

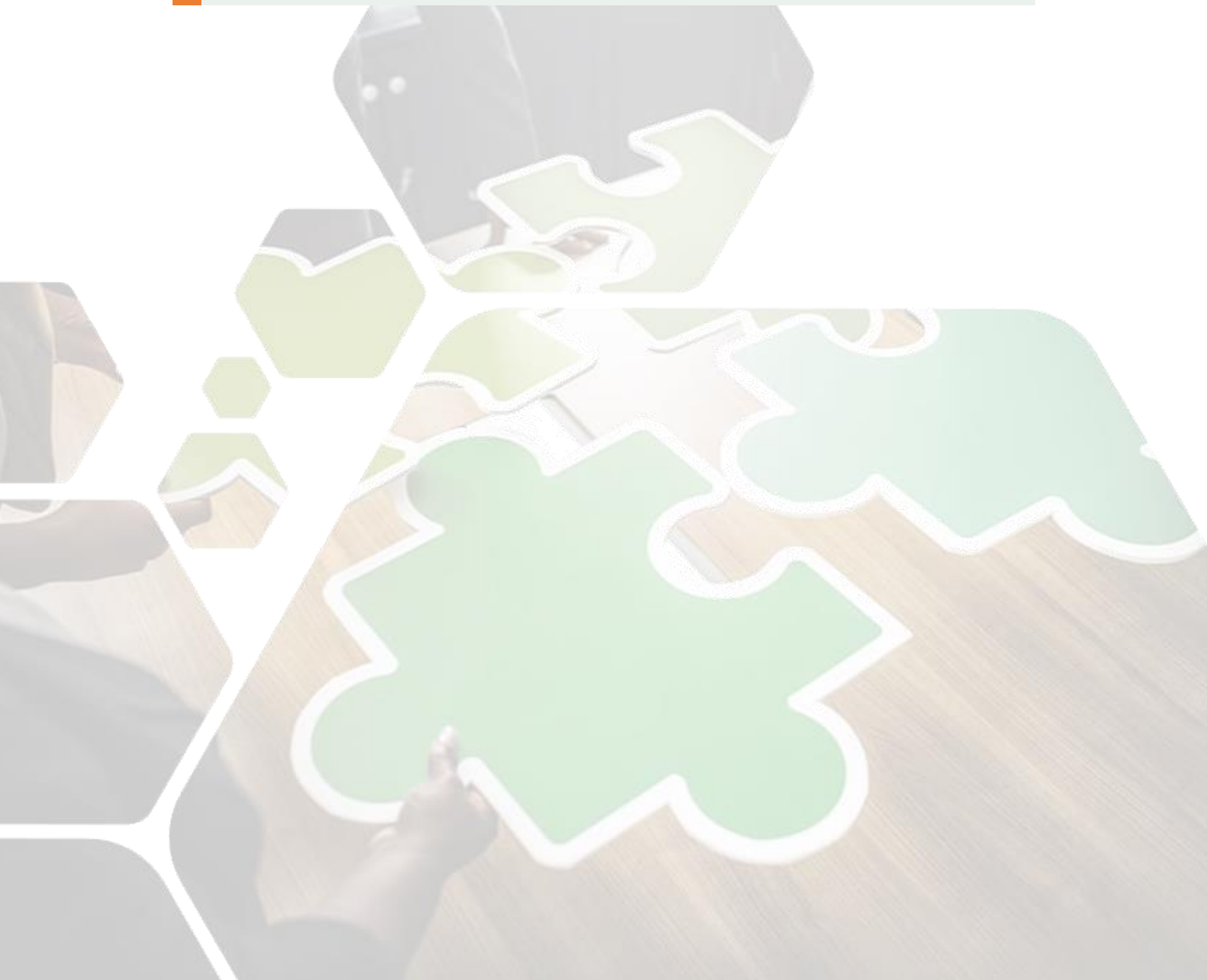
- La innovación tecnológica se constituye como una herramienta fundamental para que los agentes que operan en el nuevo universo digital tengan la capacidad de ayudar a generar un mundo más sostenible

### ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Uso de las nuevas tecnologías para hacer frente a cuestiones ambientales: reducción del consumo de recursos e impacto ambiental

### PROPUESTAS

1. Identificar las nuevas tecnologías que contribuyen a reducir el consumo de recursos y el impacto ambiental.
2. Estimular proyectos y soluciones con cero emisiones o impacto medioambiental positivo o neutro.
3. Desarrollar soluciones que impliquen impactos medioambientales favorables (Macroproyecto tractor)



## Introducción

Además, en el contexto actual donde los retos ambientales afectan al conjunto de la sociedad, el desarrollo y utilización de servicios basados en Internet de las Cosas, *Cloud Computing* o *Big Data*, deben contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático.

La innovación tecnológica se constituye, por tanto, como una herramienta fundamental para que los agentes que operan en el nuevo universo digital tengan la capacidad de ayudar a generar un mundo más sostenible.

## Estrategia y objetivos

*Fomentar el uso de las nuevas tecnologías que por su propio carácter facilitador de nuevos servicios (Internet de las Cosas, Cloud Computing o Big Data), contribuyen a reducir el consumo de recursos y el impacto ambiental, o a través de la búsqueda de soluciones para hacer frente a cuestiones ambientales y, en este sentido, la innovación sostenible, entendida como innovación cuyo objetivo principal es abordar un reto social y/o medioambiental, es primordial.*

## Propuestas

A tal fin se proponen las siguientes medidas:

1. Identificar las nuevas tecnologías, sustitutorias de otro tipo de soluciones, que contribuyen a reducir el consumo de recursos y el impacto ambiental negativo, describiendo casos de éxito probado que puedan tener efecto ejemplarizante.
2. Estimular proyectos y soluciones con cero emisiones o impacto medioambiental positivo o neutro, mediante desgravaciones fiscales.
3. Plantear en alguno de los Macroproyectos tractores transversales soluciones que impliquen impactos medioambientales favorables.

## 9.3. Economía circular y bioeconomía



## INTRODUCCIÓN

- El desarrollo de la economía circular y la bioeconomía se basará en la colaboración público-privada como motor de la innovación y en una innovación basada en la multidisciplinariedad

## ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

- Colaboración de los sectores con el entorno de la investigación y la innovación (Datos).

## PROPUESTAS

1. Promocionar ante las Administraciones la creación de plataformas homogéneas e interoperables (acceso a datos disponibles en las Administraciones en materia de investigación, innovación y sostenibilidad).
2. Desarrollar en las empresas la cultura de la conservación de los datos para poder establecer estrategias de colaboración para el desarrollo de estudios prospectivos y de mercado.
3. Promover proyectos piloto utilizando la colaboración público-privada: cooperación intersectorial/ áreas científicas.
4. Utilizar la estrategia de bioeconomía como una herramienta para promover la colaboración público-privada en el ámbito de la generación, utilización y gestión de datos.
5. Promover los principios de la economía circular.





## Introducción

La economía circular, como máximo exponente de la eficiencia en el uso de los recursos naturales disponibles, una de las últimas políticas lanzadas por la UE, así como la herramienta para su aplicación en el ámbito de los recursos de tipo biológico, la bioeconomía, están naciendo en el contexto de una economía donde la digitalización va a ser una realidad: van a nacer con ella.

El desarrollo de la economía circular y la bioeconomía se basará en la colaboración público-privada como motor de la innovación y en una innovación basada en la multidisciplinariedad. Esta colaboración vendrá derivada del desarrollo de plataformas colaborativas entre departamentos de universidades y centros de investigación y empresas de diferentes ámbitos y sectores colaborando y buscando la complementariedad. Muchas de las colaboraciones vendrán derivadas del intercambio de datos, de la utilización masiva de open data y de la aplicación de algoritmos y proyectos de inteligencia artificial capaces de buscar la información donde se genere o se disponga y hacerla llegar allí donde exista el conocimiento para su procesado, transformándola en tecnologías, servicios o productos con posibilidad de ser comercializados.

En este momento, se están desarrollando, en diferentes instancias, proyectos en el ámbito de los datos, *open innovation*, *open data*, etc., que, sin duda, van a ser cruciales para el desarrollo de la economía y el mantenimiento de la capacidad competitiva de las empresas de todos los sectores económicos y, especialmente, de estos que están ligados al empleo de cualquier tipo de recurso natural, ya sea de tipo biológico o químico. Uno de los vectores de la innovación es el mantenimiento del capital natural y esto aplica a todos los sectores de la economía que se basan en ellos.

Los sistemas de producción deberán incluir todo un protocolo de trazabilidad que garantice al consumidor la diferenciación de los productos a través de la sostenibilidad en los procesos de obtención de los recursos, transformación y puesta en el mercado, así como la eficiencia en el uso de los recursos utilizados (agua, CO<sub>2</sub>, suelo, biodiversidad, materias primas de toda índole, etc.) y recuperación de subproductos, etc.

## Estrategia y objetivos

*La economía circular y la bioeconomía reforzarán el desarrollo económico de muchos sectores en los próximos años y la especialización empresarial, siendo imprescindible la colaboración a través de datos, entre ellas y con el entorno de la investigación y la innovación, para mantener la confianza de los consumidores, de los clientes y, en general, de las cadenas de valor.*

## Propuestas

Para lograr estos niveles de desarrollo responsable y comprometido se proponen las siguientes medidas:

1. Promocionar ante las Administraciones la creación de plataformas homogéneas e interoperables para el acceso a datos disponibles en dichas Administraciones en materia de investigación, innovación y sostenibilidad. Las plataformas deberían ser puertas de entrada a los metadatos disponibles en las Administraciones relacionadas con estas cuestiones. Es imprescindible tener acceso al lugar en el que se almacenan los datos públicos que pueden ser de interés para la innovación, la toma de decisiones o el acceso a los mercados por parte de las empresas. Promover también la creación de plataformas de datos de caracterización tanto de residuos, para facilitar la identificación de potenciales materias primas secundarias, como de las propias materias primas para facilitar al generador de residuos la identificación de potenciales usuarios, permitiéndole reducir la cantidad neta de residuo.
2. Desarrollar en las empresas la cultura de la conservación de los datos procedentes de proveedores, procesos productivos y clientes, disponibles para poder establecer estrategias de colaboración para realizar acciones de estudios prospectivos y de mercado, junto con el diseño y creación de nuevos servicios y productos. En este ámbito es imprescindible:
  - La colaboración entre empresas
  - La innovación abierta
  - La colaboración entre las empresas innovadoras y los centros de investigación.

3. Promover proyectos piloto, utilizando la colaboración público-privada y las herramientas de apoyo a la innovación de las Administraciones, basados en la cooperación intersectorial y de diferentes áreas científicas, para utilizar datos disponibles en distintos entornos dirigidos a la creación de nuevos servicios, nuevas utilidades y nuevos mercados.
4. Utilizar la estrategia de bioeconomía, que ya se ha puesto en marcha, como una herramienta para promover la colaboración público-privada en el ámbito de la generación, utilización y gestión de datos, implicando a las Administraciones Locales, Autonómicas y Nacional en la digitalización de los sectores económicos ligados a la sostenibilidad.
5. Promover los principios de la economía circular en las fases de diseño, fabricación, utilización y retirada de la macro y micro infraestructura necesaria en el proceso de digitalización.

# 10. Divulgación y difusión



En unas propuestas tan amplias como las incluidas en este Plan, cuya correcta ejecución requiere de la intervención de tantos y tan diversos actores, sin que se pueda prescindir de ninguno de ellos, es absolutamente necesario realizar una llamada a la implicación de todos.

Para ello, es importante empezar por sensibilizar a los que todavía no son conscientes de lo que nos jugamos con la digitalización, para, al mismo tiempo, apoyándonos en los más convencidos, fomentar y estimular la amplitud y el alcance de la digitalización.

A estos efectos, la CEOE cuenta con un gran activo, que es su gran capilaridad sectorial geográfica, con llegada a empresas de todas las dimensiones. Debemos apoyarnos en esta gran red de comunicación para difundir los objetivos, las estrategias y las propuestas y las acciones incluidas en el Plan Digital 2025.

Además de su difusión y divulgación por parte de la propia CEOE, es importante contar con todas las Administraciones Públicas para ampliar el alcance y reforzar el mensaje mediante su compromiso y la comunicación de sus propios planes.

Esto requiere de una ambiciosa campaña de sensibilización por parte de la Administración, dirigida a dar a conocer a ciudadanos y empresas los beneficios de la Sociedad Digital. Esta campaña genérica debe, además, cubrir muy específicamente a las Pymes de menos de 10 empleados y a los ciudadanos que todavía no se conectan a Internet.

# 11. Conclusiones



La Comisión de Sociedad Digital de la CEOE ha focalizado su trabajo en el desarrollo de una propuesta de Plan Digital 2025.

Para tal fin, ha contado con la contribución de todas las Comisiones y Asociaciones de la CEOE interesadas en sensibilizar y estimular la digitalización de nuestro país, por entender que es un proceso necesario y oportuno para:

- Reforzar la competitividad
- Estimular el crecimiento
- Generar empleo
- Sustener el sistema de protección social.
- Disminuir las diferencias económicas y sociales
- Incrementar la calidad de vida

El objetivo perseguido es plantear la posición de la CEOE sobre la digitalización para el necesario diálogo con las diversas administraciones españolas y europeas y con el resto de los agentes sociales. Su enfoque es triple, al contemplar a las Administraciones Públicas, a las empresas y a los ciudadanos.

Resumidamente, puede concluirse que se recomienda un **Acuerdo para la Digitalización** basado en 6 planteamientos:

1. Gobernanza para la digitalización
2. Digitalización de los pilares básicos
3. Digitalización de las AA.PP.
4. Digitalización de los sectores productivos
5. Digitalización de los ciudadanos
6. Sostenibilidad

Este planteamiento, que contribuirá a incrementar un 3,2% el PIB del año 2025 y a crear 250.000 empleos nuevos, exige la revitalización de tres pilares básicos: educación, innovación y emprendimiento; y la implicación de todas las Administraciones Públicas y de todos los sectores productivos, con la finalidad de situar a España en una posición destacada en la digitalización mundial en el año 2025.

Una buena ejecución del Plan Digital 2025 nos conducirá a una sociedad más justa en un mundo mejor.



### **Comisión de Sociedad Digital**

Departamento de Digitalización, innovación, Infraestructuras y  
Comercio

Diego de León, 50 -28006 Madrid – Tel.: 915663400 – [ceoe@ceoe.es](mailto:ceoe@ceoe.es)