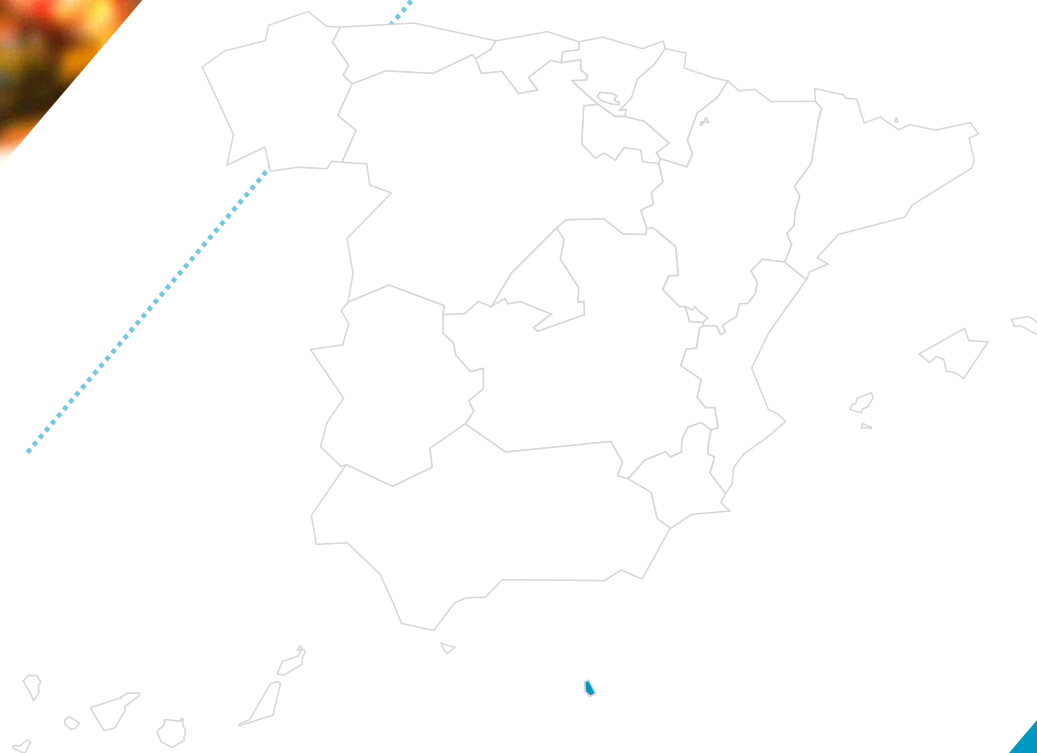


Ed. 2020



Informe *sobre la Economía y Sociedad Digital por comunidades autónomas*

**Ciudad Autónoma
de Melilla**



Cómo citar este informe:

Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2020). *Informe sobre la Economía y Sociedad Digital por comunidades autónomas: Melilla* (Ed. 2020). Madrid: ONTSI. <<http://www.ontsi.red.es/es/Informes-sobre-Economia-y-Sociedad-Digital-por-CCAA-2020>>

©2020 Red.es

Queda prohibida cualquier reproducción total o parcial de este libro, almacenamiento en un sistema informático, transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, fotocopia u otros métodos)

ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Destacados	7
La Economía y Sociedad Digital en Melilla	7
Uso TIC y transformación digital en las empresas	8
Uso y equipamiento TIC en hogares e individuos	9
Las infraestructuras de telecomunicaciones	9
El sector TIC y de los Contenidos	10
3. La Economía y Sociedad Digital y las Telecomunicaciones	11
3.1. Indicadores de la Economía Digital: Empresas	11
Infraestructuras y equipamiento.....	11
Acceso a Internet	12
Administración electrónica	14
Big Data	15
Cloud Computing	15
Facturación electrónica.....	16
Negocio electrónico.....	17
Medios sociales	18
Seguridad y privacidad.....	19
Profesionales TIC.....	20
3.2. Indicadores de la Sociedad Digital: Hogares	21
Infraestructuras y equipamiento.....	21
Acceso a Internet	22
Usos de Internet	23
Administración electrónica	25
Comercio electrónico.....	26
Menores	28
Confianza digital.....	28
Habilidades TIC	28
3.3. Indicadores de las Infraestructuras de Telecomunicaciones	29
Banda ancha.....	29
Telefonía fija.....	30
Telefonía móvil.....	30
TV de pago	31
4. El Sector TIC y de los Contenidos	32
4.1. Número de empresas	32

4.2. Cifra de negocio	33
4.3. Empleo	35
4.4. Inversión.....	36
Índice de tablas.....	38
Índice de gráficos.....	39

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe describe y analiza el desarrollo de la Economía y Sociedad Digital en Melilla en dos ámbitos principales: las empresas y los ciudadanos. El informe también presta atención a la evolución de las infraestructuras de telecomunicaciones en la región, así como al desempeño del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y de los Contenidos (TICC).

En primer lugar, el informe describe minuciosamente el uso que las empresas melillenses realizan de las herramientas y servicios digitales. Para ello se analizan los siguientes indicadores: infraestructuras y equipamiento, acceso a Internet, uso de la Administración Electrónica, Big Data, Cloud Computing, facturación electrónica, negocio electrónico, uso de medios sociales, seguridad y privacidad y los profesionales TIC.

En el ámbito de los ciudadanos, la evolución de la Sociedad Digital se analiza a través de los siguientes indicadores: infraestructuras y equipamiento, acceso a Internet, usos de Internet, uso de la Administración Electrónica, comercio electrónico, uso de herramientas y servicios digitales por parte de los menores, confianza en Internet y habilidades TIC.

El análisis se complementa con la presentación de los principales indicadores de evolución de las infraestructuras de telecomunicaciones en la región, detallando el número de líneas instaladas y las cuotas de mercado de los principales operadores para los siguientes servicios: acceso a Internet de banda ancha, telefonía fija, telefonía móvil y TV de pago.

Finalmente, el informe analiza la evolución del sector TIC y de los Contenidos en la región en base al número de empresas, su cifra de negocio, el número de empleados y la inversión realizada. El análisis se desglosa por rama de actividad: fabricación, comercio, actividades informáticas, operadores de telecomunicaciones, otras telecomunicaciones, servicios audiovisuales y otros contenidos).

El Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI) ha utilizado diversas fuentes oficiales para recabar los indicadores detallados. La información sobre la evolución de la Economía y Sociedad Digital en Melilla, correspondiente al año 2019, se obtiene de las encuestas sobre el uso de las TIC y comercio electrónico en las empresas y sobre equipamiento y uso de las tecnologías de información y comunicación en los hogares que realiza anualmente el Instituto Nacional de Estadística.

Los indicadores de las infraestructuras de telecomunicaciones relacionados con el número de accesos instalados y cuotas de mercado proceden de las estadísticas sobre el sector de telecomunicaciones elaboradas por el regulador del sector, la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC). Estos datos corresponden al año 2018.

La información relativa al sector TIC y de los Contenidos, correspondiente al año 2018, es recopilada y preparada por el ONTSI a partir de diversas fuentes. Tanto el número de empresas como el de empleados proceden de la Seguridad Social. La cifra de negocio y la inversión se calcula a partir del resultado de la encuesta realizada por el ONTSI a las empresas del sector y de la información obtenida del Registro Mercantil.

2. DESTACADOS

LA ECONOMÍA Y SOCIEDAD DIGITAL EN MELILLA

- La Ciudad Autónoma de Melilla alcanza en 2019 un **grado bajo de desarrollo de la economía y sociedad digital**, debido fundamentalmente al bajo uso de servicios digitales por parte de la ciudadanía, la baja capacitación digital de los melillenses y la baja penetración que alcanzan los servicios de telecomunicaciones.
- A nivel empresarial, los ámbitos donde Melilla se encuentra **bien posicionada**, superando la media nacional, son el porcentaje de **empresas con ordenadores** (99,9% frente al 99,3% a nivel nacional), empresas que disponen de **accesos de cable y fibra óptica** (85% frente al 66,4% nacional), empresas con **accesos de velocidades iguales y superiores a los 100 Mbps** (56% frente al 43,1% a nivel nacional) y empresas que envían **facturas electrónicas** adecuadas para su **procesamiento automático** (48,1% frente al 36,6% nacional).
- Los indicadores de uso empresarial de tecnologías y servicios digitales donde Melilla se encuentra **por debajo de la media española** son el porcentaje de **empleados que utilizan ordenadores conectados**, empresas con **acceso a Internet**, empresas que usan la **administración electrónica**, empresas que realizan análisis de **Big Data**, empresas que compran servicios de **Cloud Computing**, empresas con **página web**, empresas que utilizan sistemas **ERP** y **CRM**, empresas que usan los **medios sociales**, empresas que pagan por anunciarse online mediante **publicidad dirigida**, empresas con **sistemas internos de seguridad** y empresas que emplean **especialistas TIC**.
- Los **hogares melillenses con acceso a Internet** se sitúan en **niveles similares a la media nacional** (91,2% frente al 91,4% a nivel nacional). Los accesos de mayor velocidad basados en conexiones de cable y fibra óptica aumentan, aunque la ciudad autónoma aún está por debajo de la media nacional (80,1% frente al 85,2% nacional).
- A pesar del crecimiento del porcentaje de hogares con conexión a Internet, los **usuarios** no han crecido de la misma manera, **situándose por debajo de la media nacional** (87,6% en Melilla frente al 90,7% a nivel nacional). Un dato muy negativo es el **crecimiento del porcentaje de personas que no ha utilizado nunca Internet**, indicador que supera ampliamente la media de España (12,4% frente al 8,4% nacional).
- El **uso de Internet** para **relacionarse** con la **Administración disminuye** en Melilla y se aleja aún más de la media nacional. El 48,8% de los melillenses usó su conexión para contactar con alguna administración, uno de los porcentajes más bajos de toda España.
- Otro de los indicadores donde la Ciudad Autónoma de Melilla alcanza un **nivel de desarrollo bajo es el comercio electrónico**. Se trata de la región española que menor uso realiza de este servicio digital (34,5% de la población melillense frente al 62% de media en España).
- La población melillense se encuentra **menos preparada que la media española** respecto a las **habilidades digitales y de manejo de software**.
- Respecto a las **infraestructuras de telecomunicaciones**, tanto la **banda ancha rápida** (30 Mbps o superior) como la **ultrarrápida** (100 Mbps o

superior) alcanzan una **cobertura del 100%** de la población, superando ampliamente la media nacional (94,3% y 83,6%, respectivamente). La **banda ancha móvil 4G también alcanza una cobertura universal** en la ciudad autónoma.

- La penetración de los servicios de telecomunicaciones es muy baja comparada con la media nacional. La **banda ancha fija** alcanza una **penetración de 23,8 líneas/100 habitantes**, 8,7 puntos menos que la media nacional. La **penetración de la telefonía fija** llega a las **25,9 líneas/100 habitantes**, 15,9 puntos menos que la media nacional. La **telefonía móvil** obtiene una **penetración de 49,8 líneas/100 habitantes**, 41,9 puntos menos que la media. El único servicio que consigue una penetración superior a la media española es la **televisión de pago** (**16,5 accesos/100 habitantes**, 2,4 puntos más que en el conjunto del país).

USO TIC Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS EMPRESAS

- El **99,9%** de las empresas melillenses cuenta con **ordenador**. Del total de empleados en Melilla, el 35,8% utiliza ordenadores conectados a Internet en su trabajo habitual.
- El **95,3%** de las empresas melillenses tiene **acceso a Internet**.
- Todas las empresas de la ciudad autónoma con acceso a Internet hacen uso de conexiones de banda ancha fija o móvil. La conexión de **banda ancha fija** es predominante, estando presente en el **78,3%** del total de empresas, frente al **75,3%** que dispone de **banda ancha móvil**.
- La penetración de las redes de **fibra óptica** alcanza al **85%** de las empresas con conexión a Internet de banda ancha fija.
- El **56%** de las empresas melillenses se beneficia de una **velocidad máxima de bajada de 100 Mbps o superior**.
- El **89,4%** usó Internet para tratar con las **administraciones públicas** durante 2019.
- El **68,9%** de las empresas con conexión a Internet utilizaron la **firma digital** para alguna comunicación enviada desde su empresa.
- El porcentaje de empresas que realiza análisis de **Big Data** cae 0,7 puntos hasta el **3,1%**.
- En 2019, únicamente el **7,4%** de las empresas melillenses con acceso a Internet compró algún servicio de **Cloud Computing**.
- El **48,1%** de las empresas de Melilla **enviaba facturas electrónicas** en un **formato adecuado para el procesamiento automático**.
- El **39%** de las empresas de Melilla con acceso a Internet **dispone de página web**.
- El **31,6%** de las empresas melillenses dispone de herramientas **CRM**. Las herramientas **ERP** son utilizadas por el **27,2%**.
- El porcentaje de empresas melillenses con acceso a Internet que hacen uso de los **medios sociales** con fines corporativos se ha reducido 9,8 puntos hasta el **19,3%**.
- El **14,8%** de las empresas con acceso a Internet **pagan por anunciarse online utilizando métodos de publicidad dirigida**.
- El **84,9%** de las empresas cuenta con **sistemas internos de seguridad**.
- El **13,9%** de las empresas melillenses **proporcionó actividades formativas en TIC** a sus empleados en 2019.

- El **13,3%** de las empresas de Melilla **emplea especialistas TIC**. De ellas, el **14,5%** **emplea mujeres especialistas TIC**.

USO Y EQUIPAMIENTO TIC EN HOGARES E INDIVIDUOS

- El **100%** de los hogares cuenta con **teléfono móvil**. El **82,2%** de los hogares melillenses están equipados con **ordenador**. El **teléfono fijo** está presente en el **73,3%** de los hogares de Melilla.
- El **91,2%** de los hogares melillenses contaba con **conexión a Internet**.
- **Los accesos de cable y fibra óptica** están presentes en el **80,1%** de los hogares melillenses con acceso a Internet.
- La **banda ancha móvil** está presente en el **91,1%** de los hogares con acceso a Internet.
- El **87,6%** de los melillenses ha accedido a **Internet en los últimos tres meses**. De estos, el **97,4%** se conecta de **forma regular** (al menos una vez a la semana). El **85,8%** ha accedido **al menos una vez al día**. El porcentaje de personas que se han conectado **varias veces al día** es del **71,9%**.
- El **48,8%** de los melillenses ha utilizado Internet para tratar con las **administraciones públicas**.
- El porcentaje de la población melillense que **ha comprado alguna vez** por Internet alcanza el **34,5%**.
- El porcentaje de menores entre 10 y 15 años que utilizan Internet es del 94,7%. Los menores que usan el ordenador son el 79,6%. El 69,7% de los menores dispone de teléfono móvil.
- El porcentaje de usuarios de Internet que **confían mucho o bastante** en este medio disminuyó hasta el **53,2%**.
- El **18,6%** de los melillenses cuenta con **habilidades de manejo de software básicas**. El **28,5%** dispone de **habilidades de manejo de software por encima de las básicas**. **Los individuos sin habilidades** en el manejo del software representan el **40,5%** del total.
- El **19,8%** de la población melillense cuenta con **habilidades digitales básicas**. Otro **23,7%** dispone de **habilidades digitales por encima de las básicas**.

LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

- La **penetración de la banda ancha fija** alcanza las **23,8 líneas por cada 100 habitantes**. la principal compañía operadora por cuota de líneas de banda ancha en Melilla es **Movistar**, con un **50,6%** del total. La principal competidora es **Orange**, con una cuota del **16,4%** de las líneas.
- La **penetración de la telefonía fija** se sitúa en las **25,9 líneas por cada 100 habitantes**. La compañía líder por cuota de líneas de telefonía fija en Melilla es **Movistar (60,6%)**. **Orange** alcanza una cuota del **14,9%**.
- La **penetración de la telefonía móvil** se sitúa en las **49,8 líneas por cada 100 habitantes**. **Movistar** es la compañía dominante con el **54,6%** de las líneas. El principal competidor es **Vodafone** con una cuota del **21,8%**.
- La **penetración de la TV de pago** alcanza los **16,5 accesos por cada 100 habitantes**, 2,4 puntos más que la media nacional.

EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS

- El número de **empresas** del sector TIC y de los Contenidos que se ubican en Melilla en 2018 es **31**. Esta cifra representa el 0,1% de las empresas del sector TICC de España.
- Con **35 millones de euros**, la **cifra de negocio** del sector TICC melillense representa el 0,03% del total del conjunto de España.
- El **personal ocupado** en el sector TICC melillense en 2018 ascendía a los **305** individuos, el 0,05% del total del personal ocupado en España en este sector. Melilla suma **242 personas asalariadas** en el sector TICC durante 2018, lo que representa el 0,05% del total de asalariados en España.
- La **inversión** en el sector TIC y de los Contenidos de Melilla alcanzó los **6 millones de euros** en el año 2018. De este modo, esta ciudad autónoma es la decimoctava región por volumen de inversión con un 0,04% del total.

3. LA ECONOMÍA Y SOCIEDAD DIGITAL Y LAS TELECOMUNICACIONES

En este apartado se analizan algunos indicadores clave que reflejan la situación de la Economía y Sociedad Digital en Melilla, así como el grado de desarrollo de las infraestructuras habilitadoras. Su análisis permitirá descubrir cómo avanza la digitalización de la sociedad y del tejido productivo melillense.

3.1. INDICADORES DE LA ECONOMÍA DIGITAL: EMPRESAS

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

Mientras que casi la totalidad de las empresas melillenses cuentan con ordenadores, el porcentaje de empleados que los usan es muy reducido y se sitúa a gran distancia de la media nacional.

La práctica totalidad (99,9%) de las empresas de Melilla dispone de ordenadores en 2019, tan solo 0,1 puntos menos que en el año anterior. De este modo, Melilla se sitúa por encima de la media de España (99,3%).

El 99,9% de las empresas melillenses dispone de ordenador en 2019

En 2019, el 35,8% de los empleados de la ciudad utiliza ordenadores conectados a Internet de forma habitual en su puesto de trabajo. Este porcentaje se ha reducido 5,2 puntos porcentuales en relación a 2018. Si se compara con la media del conjunto del país, Melilla se encuentra muy debajo del porcentaje a nivel nacional (53,5%). Si se considera a los trabajadores que utilizan ordenadores conectados a Internet al menos una vez a la semana, el porcentaje aumenta al 41%. No obstante, esta frecuencia de uso también ha bajado respecto a 2018 (1,9 puntos), y se mantiene muy inferior a la media del país, que alcanza el 60,4%.

El 35,8% de los trabajadores de la ciudad utiliza habitualmente ordenadores conectados a Internet

ACCESO A INTERNET

Melilla experimenta en 2019 un descenso en el porcentaje de empresas con acceso a Internet. Además, las empresas que disponen de conexiones de banda ancha que proporcionan las mayores velocidades (cable y fibra óptica) también decrecen, aunque se sitúan muy por encima de la media española.

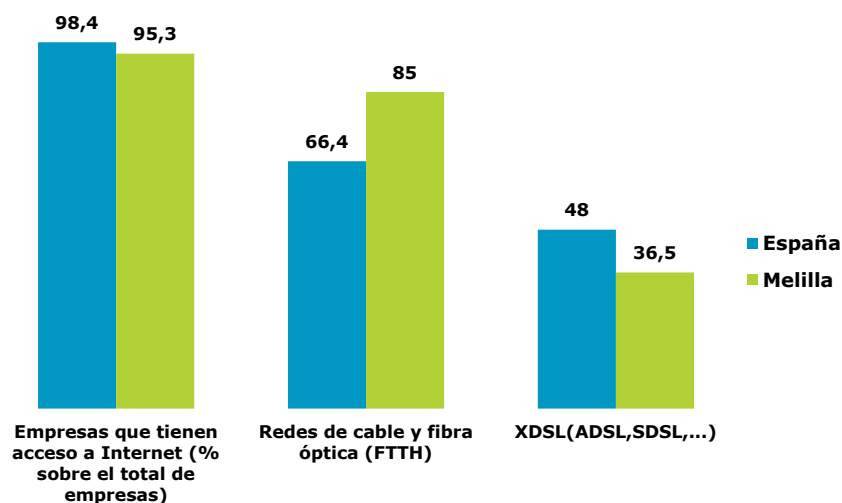
En 2019, el 95,3% de las empresas de la Ciudad Autónoma de Melilla dispone de acceso a Internet. Este porcentaje cae significativamente respecto al año anterior, cuando el 100% de las empresas tenían acceso a la red. De esta forma, Melilla se sitúa 3,1 puntos porcentuales por debajo de la media española (98,4%).

El 95,3% de las empresas melillenses dispone de acceso a Internet en 2019

Todas las empresas de Melilla con acceso a Internet disponen de conexión de banda ancha, ya sea fija o móvil. La banda ancha fija es utilizada por el 78,3% de las empresas, mientras que el 75,3% dispone de conexiones de banda ancha móvil.

Las redes de cable y fibra óptica (FTTH) son las tecnologías de acceso a Internet que actualmente ofrecen mayores prestaciones en cuanto a velocidad de transmisión. Su crecimiento e implantación entre las empresas es un buen indicador del proceso de transformación digital empresarial. En el caso de Melilla, el 85% de las empresas con banda ancha fija disponen de ella. Respecto a 2018, este porcentaje desciende 4,7 puntos, siendo una de las pocas regiones donde disminuye la presencia de la fibra en el ámbito empresarial. A pesar de esta reducción, Melilla supera en 18,6 puntos la media nacional (66,4%). El 36,5% de las empresas melillenses con banda ancha fija utiliza conexiones del tipo xDSL. En este caso, la ciudad se sitúa con 11,5 puntos menos que la media de España (48%).

GRÁFICO 1. EMPRESAS QUE TIENEN ACCESO A INTERNET Y ACCESO A INTERNET MEDIANTE XDSL Y REDES DE CABLE Y FIBRA ÓPTICA (%)



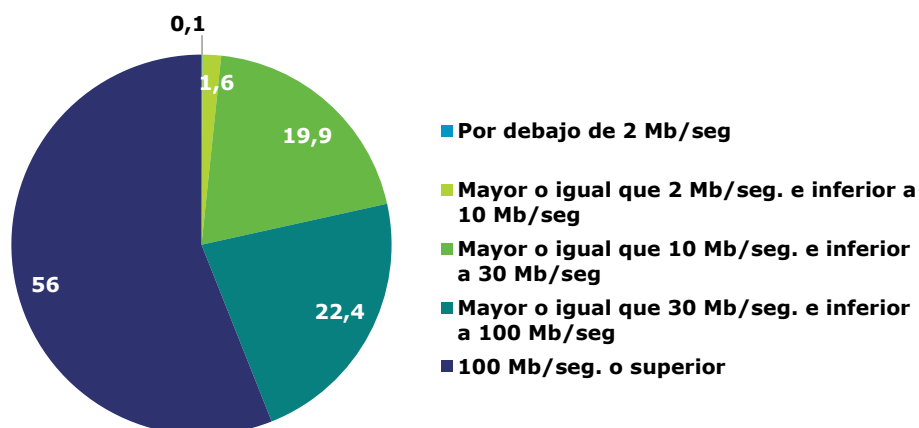
Base: Total de empresas y empresas que tienen acceso a Internet.

Fuente: Encuesta de uso TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

Respecto a la velocidad máxima de bajada, indicador de la fluidez de la navegación por Internet, el 56% de las empresas de Melilla con conexión de banda ancha fija se beneficia de una velocidad máxima de bajada de 100 Mbps o superior. Este porcentaje ha experimentado un notable crecimiento de 17,4 puntos porcentuales en 2019. Esto sitúa a Melilla 12,9 puntos por encima de la media nacional (43,1%).

De forma agrupada, el 78,4% de las empresas melillenses navega a una velocidad máxima de bajada de 30 Mbps o superior, mientras que el 21,6% lo hace a una velocidad inferior.

GRÁFICO 2. VELOCIDAD MÁXIMA DE BAJADA DE EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET DE BANDA ANCHA FIJA (2019) (%)



Base: Empresas con acceso a Internet de banda ancha fija.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

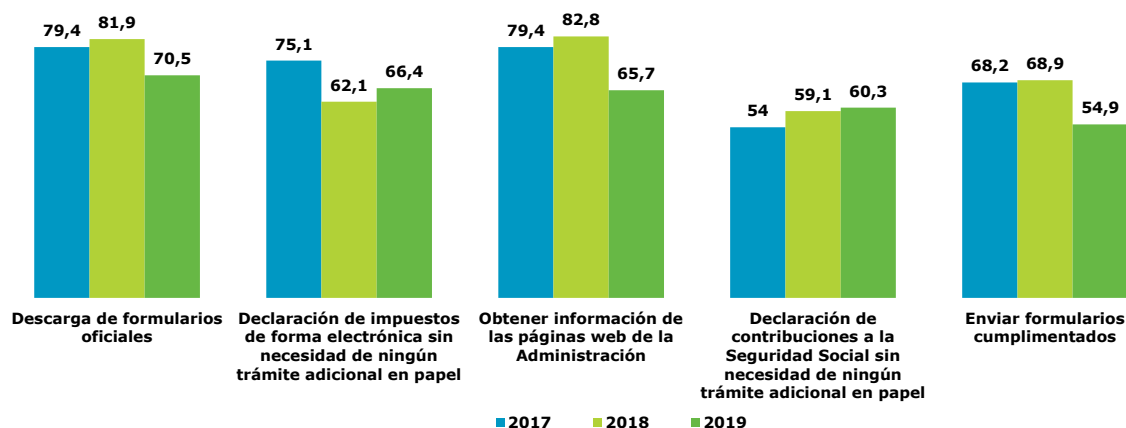
El uso de la administración electrónica en Melilla crece, aunque se sitúa aún a una distancia considerable de la media nacional. Todos los usos específicos se encuentran alejados de los niveles medios de utilización que se alcanzan en el conjunto del país, indicando que Melilla todavía tiene amplio margen de mejora en este ámbito.

En 2019, el 89,4% de las empresas de Melilla con acceso a Internet ha utilizado servicios de administración electrónica. Este porcentaje ha crecido 5,8 puntos respecto a 2018. Sin embargo, todavía se sitúa por debajo de la media nacional (92,5%).

El 89,4% de las empresas con acceso a Internet contactó con la Administración por este medio en 2019

El principal motivo por el que las empresas de Melilla utilizaron la Administración electrónica en 2019 fue la descarga de formularios oficiales (70,5%). El 66,4% de las empresas declaró impuestos de forma electrónica sin necesidad de ningún trámite adicional en papel. En tercera posición, el 65,7% de las empresas buscó información en las páginas web de la Administración. El 60,3% realizó la declaración de contribuciones a la Seguridad Social vía Internet y el 54,9% contactó con los poderes públicos vía Internet para enviar formularios oficiales. En todos los usos Melilla alcanza cifras muy inferiores a la media de España. Tres de los usos de la administración electrónica (descarga de formularios, obtención de información y envío de formularios cumplimentados) experimentan fuertes descensos en 2019.

GRÁFICO 3. EMPRESAS QUE UTILIZAN INTERNET PARA TRATAR CON LOS PODERES PÚBLICOS POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Empresas con acceso a Internet.

Fuente: Encuesta TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

Muy relacionada con la administración electrónica, el 68,9% de las empresas melillenses con acceso a Internet utilizó la firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa. Este porcentaje se reduce 1,7 puntos respecto a 2018 y es 11,7 puntos inferior a la media española (80,6%).

BIG DATA

Las tecnologías de Big Data apenas son utilizadas en Melilla. A pesar de sus ventajas, las empresas melillenses todavía no las han incorporado como ayuda para la mejora de los procesos de negocio.

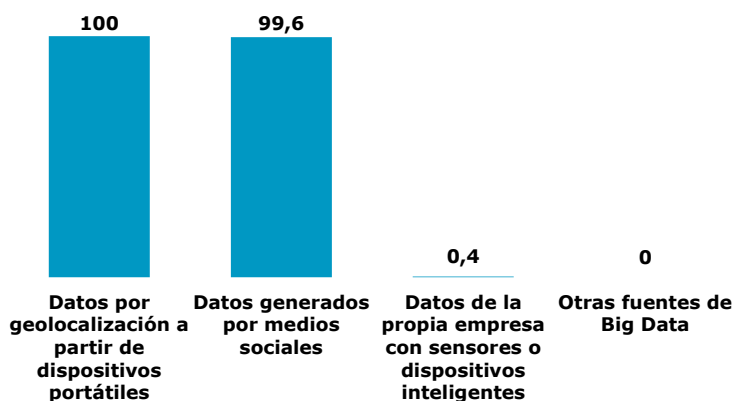
En 2019, tras una caída de 0,7 puntos porcentuales, solo el 3,1% de las empresas de la Ciudad Autónoma de Melilla realiza análisis de Big Data. Este porcentaje es 5,2 puntos porcentuales inferior a la media española (8,3%) y uno de los más bajos de todas las regiones.

El 3,1% de las empresas melillenses lleva a cabo análisis de Big Data en 2019

El 74,8% de las empresas que analizan Big Data en Melilla opta por proveedores externos para su realización. Esta opción ha bajado 3 puntos en el último año. Por otro lado, el porcentaje de empresas que realizan estos análisis con sus propios empleados también ha caído en el último año, pasando del 44,4% de las empresas en 2018 al 25,2% en 2019.

En cuanto a los tipos de fuentes utilizados por las empresas melillenses en sus análisis de Big Data, todas las empresas usan datos tomados por geolocalización a partir de dispositivos portátiles. La práctica totalidad (99,6%) analiza datos generados por medios sociales. El resto de fuentes de datos no son apenas utilizadas.

GRÁFICO 4. EMPRESAS QUE ANALIZARON BIG DATA POR TIPO DE FUENTE (2019) (%)



Base: Empresas que analizaron Big Data.

Fuente: Encuesta de uso TIC y Comercio Electrónico en las empresas 2018-2019 (INE, 2019).

CLOUD COMPUTING

Mediante las tecnologías Cloud Computing (computación en la nube), las empresas pueden acceder a múltiples servicios digitales (almacenamiento de información, capacidad de computación, etc.) de forma personalizada y adaptada a sus necesidades. A pesar de tratarse de una herramienta clave en el proceso de

transformación digital de las empresas, su uso en la ciudad autónoma es el más reducido de todas las regiones de España.

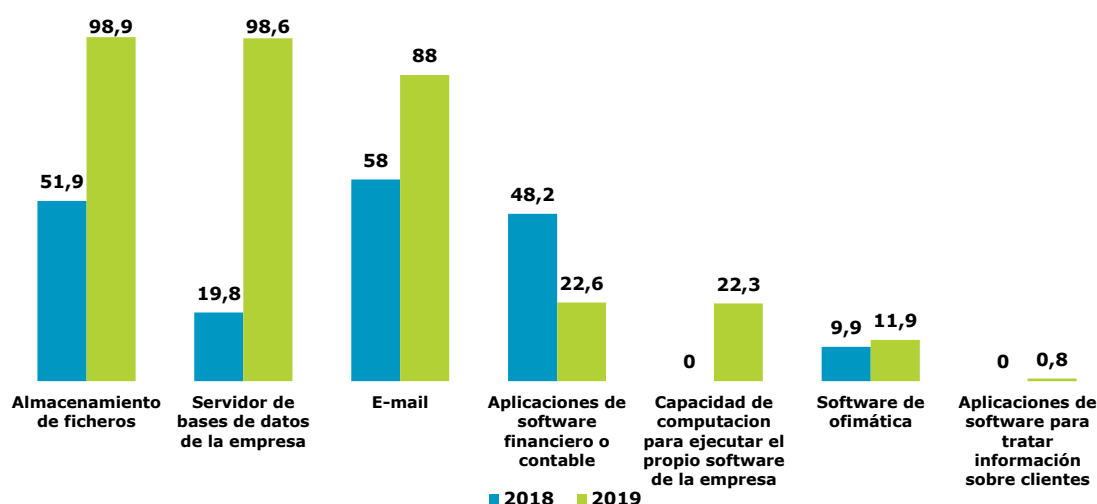
En 2019, el 7,4% de las empresas melillenses con acceso a Internet compró algún servicio de Cloud Computing, 1,1 puntos porcentuales menos que en 2018. De esta forma, el dato de Melilla es 20,7 puntos inferior a la media de España (28,1%).

El 7,4% de las empresas melillenses con acceso a Internet compró servicios de Cloud Computing

Entre las empresas de Melilla que compraron servicios de Cloud Computing, una amplia mayoría (87,8%) accedió a los servicios desde servidores compartidos, mientras que el 23,2% lo hizo desde servidores reservados exclusivamente para su empresa.

Respecto a los tipos de servicios de Cloud Computing comprados por las empresas de Melilla, tres de ellos han experimentado un notable crecimiento en 2019. El primero es el almacenamiento de ficheros, que tras un incremento de 47 puntos porcentuales ha sido contratado por el 98,9% de las empresas. En segundo lugar, el 98,6% de las empresas melillenses que compraron Cloud Computing optó por servidores de bases de datos, 78,8 puntos porcentuales más respecto a 2018. En tercer lugar, el 88% de las empresas ha contratado servicios de correo electrónico online en 2019, 30 puntos más que en el año anterior.

GRÁFICO 5. EMPRESAS QUE COMPRARON ALGÚN SERVICIO DE CLOUD COMPUTING USADO A TRAVÉS DE INTERNET POR TIPO (2018-2019) (%)



Base: Empresas que compraron algún servicio de Cloud Computing.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El 48,1% de las empresas de Melilla enviaba sus facturas en formato electrónico adecuado para el procesamiento automático, lo que supone un crecimiento de 2,7 puntos porcentuales respecto a 2018. Este porcentaje supera en 11,5 puntos la media nacional (36,6%). Además, el 25,8% de las empresas melillenses enviaba al

menos el 50% de sus facturas en este formato, porcentaje muy superior a la media nacional (11,2%).

A pesar de los buenos datos anteriores, lo más habitual continúa siendo que las empresas de la Ciudad de Melilla envíen sus facturas en papel (99,1%). Este porcentaje se incrementa en 2019 3,2 puntos. Adicionalmente, un 45,5% las enviaba en formatos electrónicos no adecuados para el procesamiento automático.

En cuanto a la recepción de facturas, el papel ratifica su dominio en este ámbito, pues el 94,7% de las empresas recibían en 2019 facturas en este formato. Por detrás, un 78,7% las recibía en formatos electrónicos no adecuados para el procesamiento automático, mientras que un 18,7% sí las recibía adecuadas para su procesamiento automático.

NEGOCIO ELECTRÓNICO

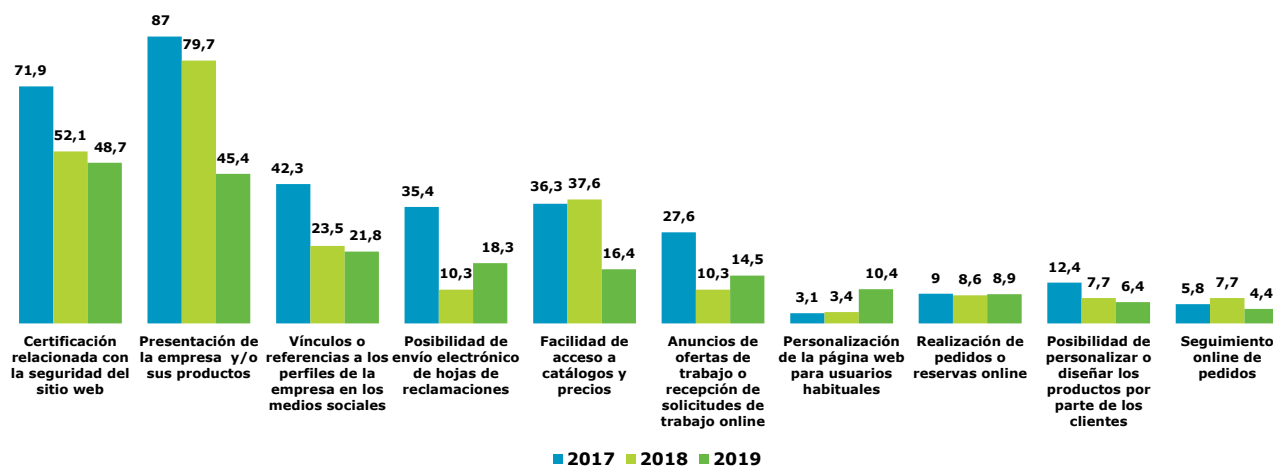
Las herramientas de soporte al negocio electrónico tienen una presencia muy limitada entre las empresas melillenses. Tanto en la disponibilidad de página web como en el empleo de aplicaciones de gestión de información (CRM y ERP) las empresas melillenses se encuentran muy alejadas de la media nacional.

Tras una significativa caída de 10,2 puntos, el 39% de las empresas de la Ciudad Autónoma de Melilla con acceso a Internet dispone de página web en 2019. Se trata de la región española con menor porcentaje de empresas con página web. Este dato sitúa a Melilla a 39,2 puntos de la media nacional (78,2%).

El 39% de las empresas melillenses con acceso a Internet dispone de página web

Buena parte de las utilidades de la página web reducen su presencia en la ciudad autónoma. Entre las utilidades que las empresas melillenses implementan en sus webs destaca la certificación relacionada con la seguridad del propio sitio web (48,7%), superando por primera vez la utilidad hasta ahora más común, la presentación de la propia empresa y/o sus productos (45,4%). En tercer lugar, el 21,8% de las empresas dispone en sus páginas webs de vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en medios sociales. El 18,3% permite el envío electrónico de hojas de reclamaciones.

GRÁFICO 6. UTILIDADES DE PÁGINAS WEB DE LAS EMPRESAS (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Empresas que tienen acceso a Internet y página web.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

El 31,6% de las empresas de Melilla cuenta con alguna aplicación informática CRM para la gestión de la información de sus clientes, 3,9 puntos menos que la media nacional. El 27,2% dispone de herramienta informática ERP para compartir la información de la empresa entre sus distintos departamentos. En este caso, el porcentaje es 18,2 puntos inferior a la media de España.

Adicionalmente, el 58,2% de las empresas de Melilla proporcionó a sus empleados dispositivos portátiles que permiten el acceso a Internet para uso empresarial. A pesar del fuerte crecimiento respecto a 2018 (10,6 puntos más) este indicador se sitúa 15,8 por debajo de la media del país (74%).

MEDIOS SOCIALES

Los principales mecanismos de promoción a través de Internet, medios sociales y publicidad digital, tienen un uso minoritario entre las empresas melillenses. Destaca especialmente el bajo porcentaje de uso de los medios sociales, el menor de todas las regiones españolas. Claramente, las empresas melillenses están abandonando este medio de promoción online.

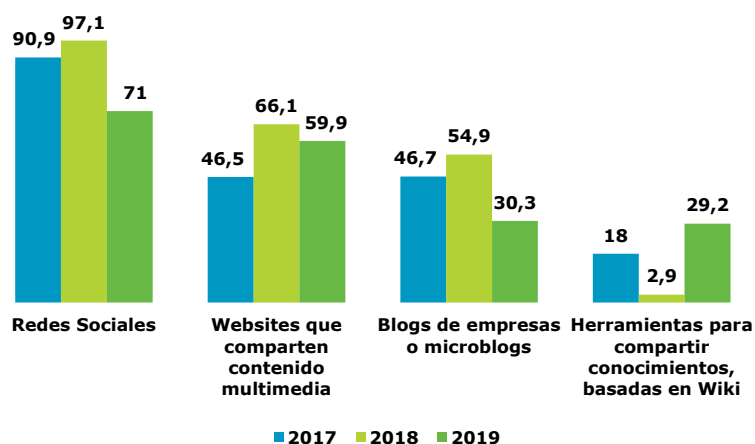
En 2019, el 19,3% de las empresas de Melilla con acceso a Internet dispone de medios sociales. Este porcentaje cae 9,8 puntos porcentuales respecto a 2018. En este aspecto, Melilla se encuentra a 33,6 puntos de la media de España (52,9%).

El 19,3% de las empresas melillenses con acceso a Internet utiliza los medios sociales

Entre los distintos tipos de medios sociales, el más utilizado por las empresas de Melilla son las redes sociales (71%), a pesar de que su porcentaje ha caído 26,1 puntos en 2019. En segundo lugar, el 59,9% de las empresas melillenses cuenta con websites que comparten contenido multimedia. El 30,3% dispone de blogs o

microblogs de empresa y el 29,2% utiliza herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki.

GRÁFICO 7. EMPRESAS QUE UTILIZAN MEDIOS SOCIALES POR TIPO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Empresas que usan medios sociales.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

Además de los medios sociales, las empresas recurren a la publicidad con fines promocionales. En este sentido, el 14,8% de las empresas de la ciudad que tienen acceso a Internet pagó por anunciarse en este medio mediante métodos de publicidad dirigida. Este porcentaje crece en 2019 4 puntos porcentuales. Sin embargo, se encuentra 11,9 puntos por debajo de la media del país (26,7%).

Entre las empresas que utilizan publicidad dirigida, el 38,7% opta por la que se basa en la geolocalización de usuarios de Internet, mientras que el 27,9% contrata publicidad dirigida basada en el rastreo de actividades anteriores de usuarios o perfiles de Internet. Un 28,6% utiliza otros métodos diferentes a los anteriores.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

La seguridad de los activos digitales de las empresas es fundamental para la continuidad del negocio. En Melilla la concienciación sobre la necesidad de proteger convenientemente la actividad digital de las empresas crece, aunque aún es menor que la media del conjunto de España.

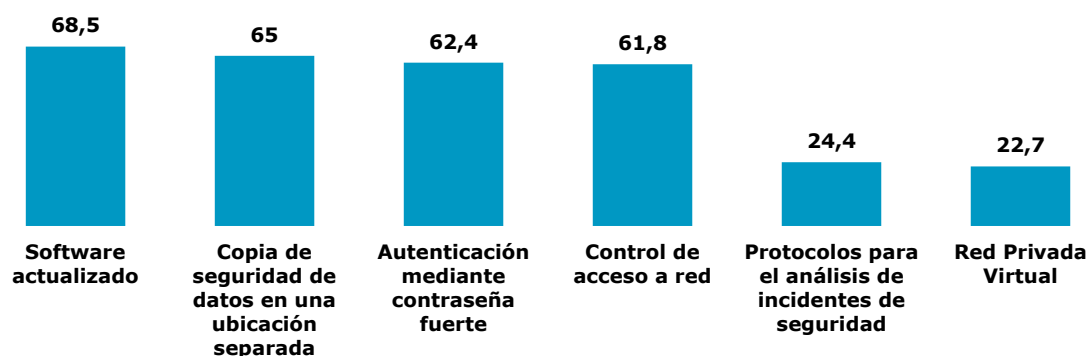
En 2019, el 84,9% de las empresas de Melilla cuenta con sistemas internos de seguridad. Este porcentaje crece 1,3 puntos respecto al año anterior y sitúa a la ciudad 7,9 puntos por debajo de la media del conjunto del país (92,8%).

El 84,9% de las empresas melillenses ha implementado algún tipo de sistema interno de seguridad

Como ocurre en la mayoría de CC.AA. el tipo de sistema interno más implementado entre las empresas melillenses es la actualización de software (68,5%). Por detrás, el 65% de las empresas realiza copias

de seguridad de sus datos en una ubicación separada. En tercer lugar, el 62,4% utiliza la autenticación mediante contraseña fuerte y el 61,8% de las empresas implementa el control de acceso a red.

GRÁFICO 8. TIPOS DE SISTEMAS INTERNOS DE SEGURIDAD QUE USAN LAS EMPRESAS (2019) (%)



Base: Empresas que utilizan sistemas internos de seguridad.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

PROFESIONALES TIC

La presencia de especialistas TIC en las empresas melillenses se encuentra alejada de la media nacional. Este hecho se percibe también si se analiza desde una perspectiva de género, con un porcentaje de empresas empleando mujeres especialistas TIC muy inferior al del conjunto de España.

En 2019, el 13,3% de las empresas de la Ciudad Autónoma de Melilla emplea especialistas TIC. Este porcentaje ha experimentado una significativa caída de 7,2 puntos respecto al año anterior. El porcentaje a nivel nacional es 4,1 puntos superior al de la Melilla. El 3,2% de las empresas de la ciudad contrató o lo intentó personal especialista TIC.

El 13,3% de las empresas melillenses empleó especialistas TIC en 2019

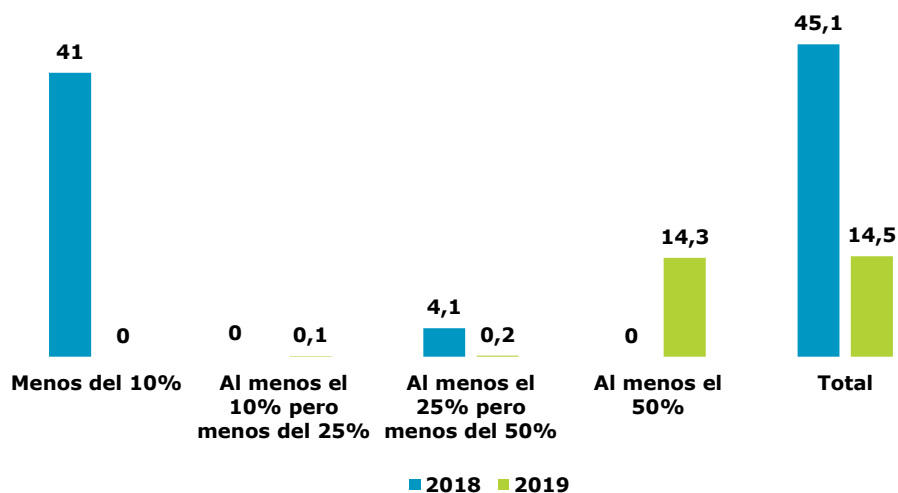
Algunas empresas optan por formar a su propio personal en TIC, dada la importancia creciente de esta actividad para el buen funcionamiento de sus procesos de negocio. El 13,9% de las empresas de Melilla proporcionó actividades formativas en TIC a sus empleados en 2019, 4,3 puntos más que en 2018.

En cuanto al empleo por género, el 14,5% de las empresas melillenses emplea mujeres especialistas TIC. El porcentaje ha experimentado una fuerte caída de 30,6 puntos en 2019, situando a la ciudad 27,9 puntos porcentuales por debajo de la media nacional (42,4%). Estas cifras convierten a la ciudad en la región de

El 14,5% de las empresas melillenses que emplean especialistas TIC cuenta con mujeres de dicha especialidad

España con menor presencia de mujeres especialistas TIC entre sus empresas. El 14,3% de las empresas de la ciudad cuenta con al menos el 50% de mujeres especialistas TIC.

GRÁFICO 9. EMPRESAS QUE EMPLEAN MUJERES ESPECIALISTAS TIC (%)



Base: Total de empresas que emplean especialistas TIC.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

3.2. INDICADORES DE LA SOCIEDAD DIGITAL: HOGARES

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

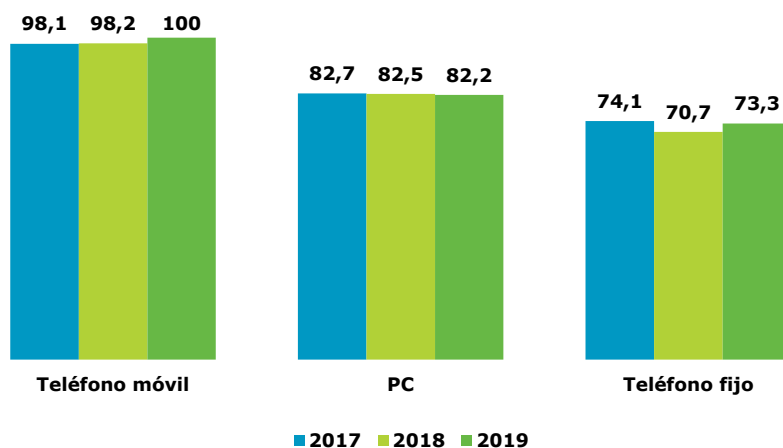
En 2019, todos los hogares de la Ciudad Autónoma de Melilla cuentan con teléfonos móviles tras un incremento de 1,8 puntos porcentuales respecto al año anterior. Esto sitúa a la ciudad 1,5 puntos por encima del porcentaje de la media nacional (98,5%).

El segundo equipamiento más común es el ordenador, presente en el 82,2% de las viviendas melillenses. Este porcentaje ha caído 0,3 puntos respecto a 2018 y se mantiene ligeramente por encima de la media de España (80,9%).

Hogares con teléfono móvil: 100%
 Hogares con PC: 82,2%
 Hogares con teléfono fijo: 73,3%

En tercer lugar se encuentra el teléfono fijo, con una penetración del 73,3% en las viviendas de Melilla, 2,6 puntos porcentuales más que en 2018. Respecto a la media nacional (74,9%), Melilla se sitúa 1,6 puntos por debajo.

GRÁFICO 10. HOGARES POR TIPO DE EQUIPAMIENTO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Total de hogares.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

ACCESO A INTERNET

Los hogares melillenses con acceso a Internet se sitúan en niveles similares a la media nacional. Los accesos de mayor velocidad basados en conexiones de cable y fibra óptica aumentan, aunque la ciudad autónoma aún está por debajo de la media nacional.

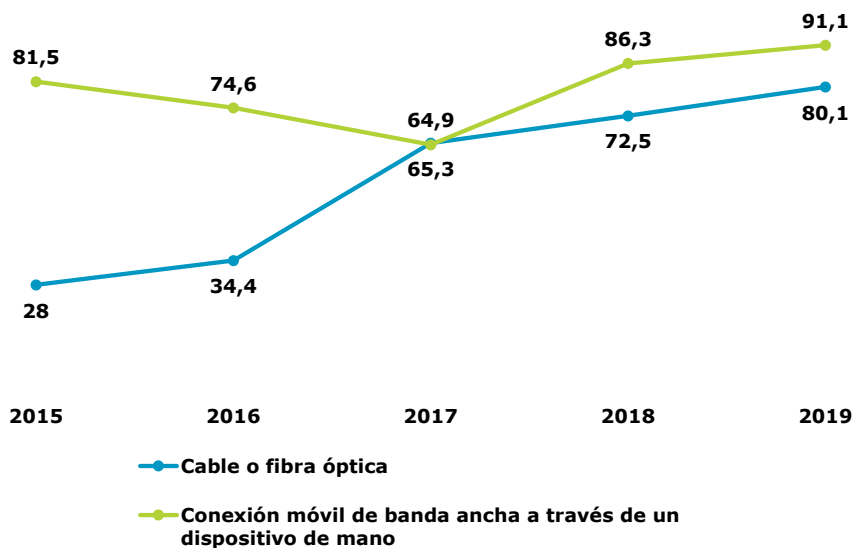
En 2019, el 91,2% de los hogares de Melilla tiene acceso a Internet, lo que supone un incremento de 2,3 puntos porcentuales en relación al año anterior. La media del conjunto del país es ligeramente superior al de la ciudad de Melilla (91,4%). Entre los hogares con acceso a Internet, el 100% dispone de conexión de banda ancha.

El 91,2% de los hogares melillenses dispone de conexión a Internet

Si se analizan las tecnologías de acceso y su evolución a lo largo del último año, en Melilla destaca el crecimiento de la penetración de la fibra óptica y el cable, como ocurre en la mayoría de CC.AA. En el último año, la penetración de esta tecnología ha crecido 7,6 puntos porcentuales hasta el 80,1%. A pesar de este crecimiento, la ciudad autónoma se sitúa 5,1 puntos por debajo de la media nacional (85,2%).

Sin embargo, desde 2017, la conexión móvil de banda ancha a través de un dispositivo de mano ha crecido en paralelo a la fibra óptica. Este crecimiento le permite continuar siendo la principal tecnología de conexión a Internet, con una penetración del 91,1% en 2019.

GRÁFICO 11. HOGARES CON ACCESO A INTERNET POR TECNOLOGÍA DE ACCESO/CONEXIÓN (EVOLUCIÓN 2015-2019) (%)



Base: Hogares con conexión a Internet.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

USOS DE INTERNET

A pesar del crecimiento del porcentaje de hogares con conexión a Internet, los usuarios no han crecido de la misma manera, situándose por debajo de la media nacional. Un dato muy negativo es el crecimiento del porcentaje de personas que no ha utilizado nunca Internet, indicador que supera ampliamente la media de España.

En 2019, el 87,6% de la población melillense ha accedido a Internet en los últimos tres meses, 1,2 puntos menos que en 2018. Esta reducción sitúa a la ciudad autónoma 3,1 puntos por debajo de la media nacional. Entre estos internautas, el 97,4% utiliza Internet regularmente (al menos una vez por semana).

El 87,6% de los melillenses ha utilizado Internet en los últimos tres meses. El 97,4% de ellos lo hace regularmente

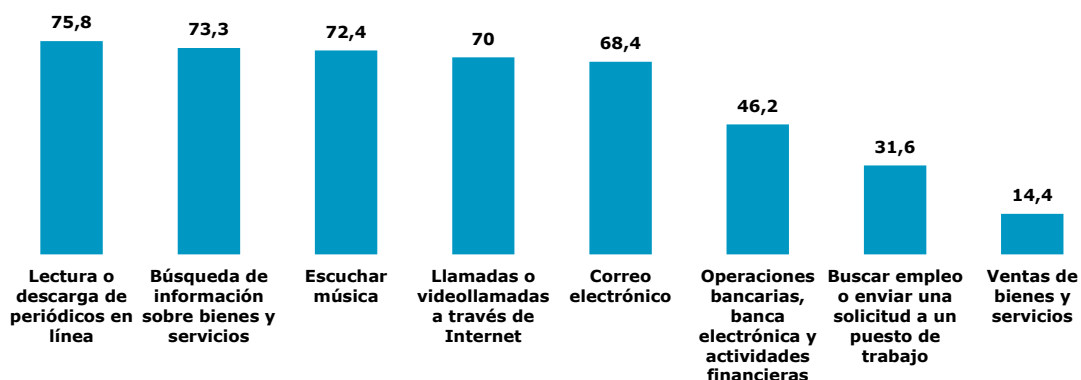
El 85,8% se ha conectado al menos una vez al día, 7,4 puntos porcentuales más que en 2018 y 0,3 puntos por encima de la media nacional (85,5%). El 71,9% lo ha hecho varias veces al día. Este porcentaje tan solo ha crecido 0,1 puntos porcentuales y sitúa a la ciudad 10,7 puntos por debajo de la media del país (82,6%).

Al contrario de lo que ocurre en casi todas las CC.AA., el porcentaje de individuos que no han usado nunca Internet crece 1,7 puntos hasta el 12,4% en 2019. Además, Melilla presenta un porcentaje 4 puntos superior al de la media de España (8,4%) en este indicador.

Entre los motivos que han llevado a los melillenses usuarios de Internet en los últimos tres meses a navegar por la red destaca la lectura o descarga de periódicos online (75,8%). El 73,3% ha utilizado Internet para buscar información sobre bienes y

servicios. Con similar porcentaje, el 72,4% de los internautas melillenses ha escuchado música en Internet. Por detrás, el 70% ha hecho llamadas o videollamadas por Internet, y un 68,4% ha utilizado el correo electrónico.

GRÁFICO 12. PARTICULARES QUE UTILIZAN INTERNET CON FINES ESPECÍFICOS (2019) (%)

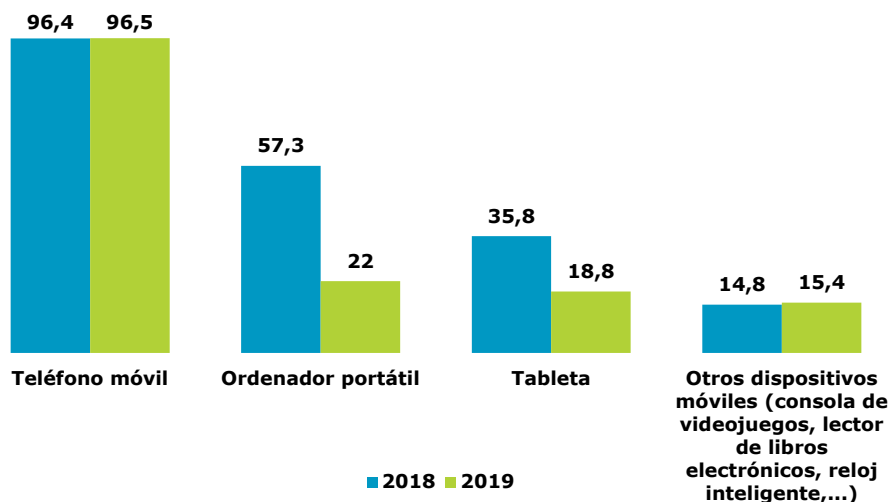


Base: Población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

Respecto a los tipos de dispositivos portátiles usados por los individuos de Melilla que se han conectado a Internet en los últimos tres meses, el teléfono móvil es el más destacado, siendo utilizado por el 96,5% de los melillenses. Bastante por debajo se encuentra la segunda opción, el ordenador portátil. Tras una caída de 35,3 puntos, el 22% de los internautas melillenses optaron por este dispositivo. Algo por debajo, el 18,8% se conectó a Internet a través de una tableta, mientras que el 15,4% utilizó otros dispositivos portátiles.

GRÁFICO 13. INDIVIDUOS QUE USAN INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES Y DISPOSITIVOS MÓVILES UTILIZADOS (2019) (%)



Base: Población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

El INE recoge datos sobre el uso avanzado de Internet para actividades privadas de carácter financiero. En este sentido, el 7,7% de los internautas melillenses en los últimos tres meses ha suscrito o renovado alguna póliza de seguro en el último año a través de Internet. El 2,6% ha formalizado un préstamo o crédito con bancos u otros proveedores financieros en el mismo periodo de tiempo.

Por último, en materia de salud, el 60,6% de la población melillense que ha accedido a Internet en los últimos tres meses ha buscado información sanitaria en Internet durante 2019.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El uso de Internet para relacionarse con la Administración disminuye en Melilla y se aleja aún más de la media nacional. Menos de la mitad de los melillenses usó su conexión para contactar con alguna administración, uno de los porcentajes más bajos de toda España.

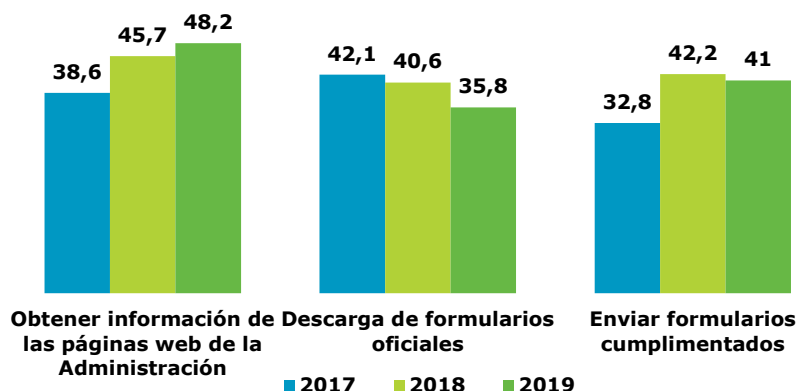
En 2019, el 48,8% de la población de Melilla utilizó el acceso a Internet para interactuar con las administraciones públicas. Este porcentaje se ha reducido 3,4 puntos respecto a 2018, situando a la ciudad autónoma 8,8 puntos por debajo de la media nacional.

El 48,8% de los melillenses ha contactado con las AA.PP. a través de Internet

Considerando los usuarios de Internet en el último año, el 55,7% de la población melillense ha utilizado esta vía para contactar con los poderes público. Este porcentaje cae (2,9 p.p.) respecto a 2018. En comparación con el porcentaje de la media del país (63,3%), Melilla se encuentra 7,6 puntos por debajo.

Entre la población que ha usado servicios de administración electrónica, el 48,2% ha accedido a las páginas web de la Administración para buscar información. El 41% ha enviado formularios cumplimentados y el 35,8% ha descargado formularios oficiales.

GRÁFICO 14. PARTICULARES QUE HAN UTILIZADO INTERNET AL MENOS UNA VEZ EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES PARA TRATAR CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Población que ha usado Internet en el último año.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

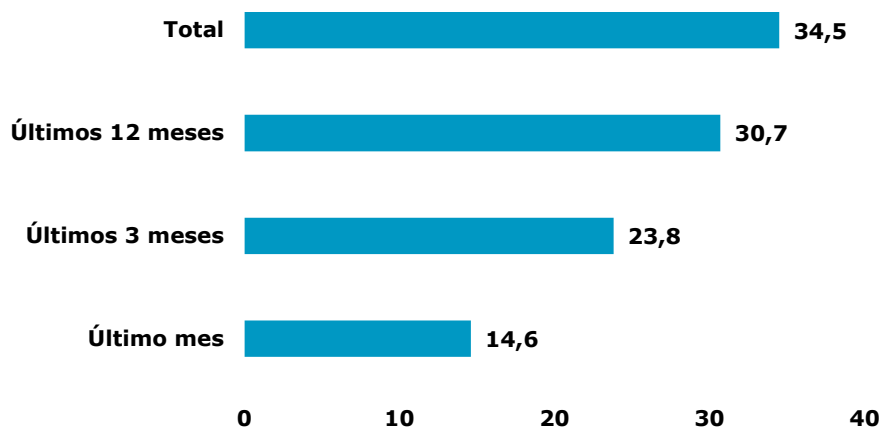
De la población de Melilla que debía enviar formularios por Internet a la Administración, un 80,9% no lo hizo. Se trata de un porcentaje muy alto si se compara con la media de España, que apenas es del 10,3%. El 29,4% de los individuos asegura que no lo envió porque otra persona lo tramitó en su nombre también por Internet. En este caso, el porcentaje se encuentra significativamente por debajo de la media nacional (51,8%). El principal argumento para no enviarlos es la preocupación por la protección y seguridad de los datos personales, alegado por el 33,3% de los usuarios.

COMERCIO ELECTRÓNICO

Otro de los indicadores donde la Ciudad Autónoma de Melilla alcanza un nivel de desarrollo bajo es el comercio electrónico. Se trata de la región española que menor uso realiza de este servicio digital. Una explicación a este fenómeno puede encontrarse en las mayores dificultades logísticas para enviar los productos adquiridos online hasta Melilla, lo que puede producir un aumento de los costes de los productos y, por tanto, una menor demanda.

En 2019, el 34,5% de la población de la Ciudad Autónoma de Melilla ha comprado alguna vez por Internet, el porcentaje más bajo de todas las CC.AA. Al contrario de lo que ocurre en gran parte de las regiones, este porcentaje cae notablemente (18,8 p.p.) respecto a 2018. De esta forma, Melilla se sitúa a 27,5 puntos porcentuales de la media nacional en este indicador, que alcanza el 62%.

GRÁFICO 15. PERSONAS QUE HAN COMPRADO ALGUNA VEZ POR INTERNET (2019) (%)

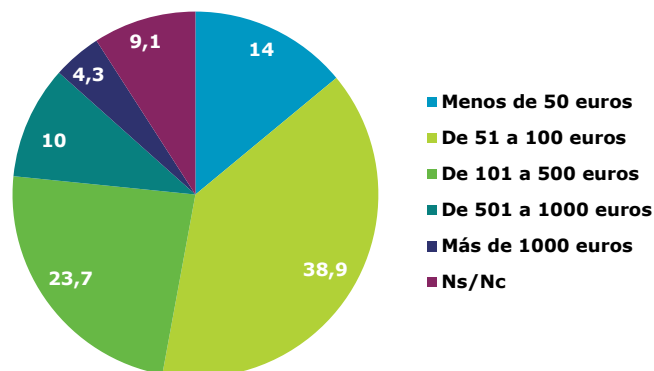


Base: Población total.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

En cuanto al gasto en compras por Internet en los últimos tres meses, el 38,9% de los melillenses ha gastado entre 51 y 100 euros, siendo este el intervalo con mayor porcentaje. De forma agrupada, el 76,6% de los individuos ha gastado como máximo 500 euros, mientras el 14,3% ha gastado 501 euros o más.

GRÁFICO 16. GASTO EN COMPRAS POR INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES (2019) (%)



Base: Personas que han comprado por Internet en los últimos tres meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

El bien o servicio más adquirido por los melillenses a través de Internet en los últimos doce meses es el material deportivo y la ropa, con un 66,9%, 20,2 puntos más que en 2018. En segundo lugar, el 62% de los individuos adquirió por Internet otros servicios para viajes (alquiler de coche, transporte público, etc.). El 50,3% contrató alojamiento de vacaciones, casi 10 puntos más que en 2018. Con similar porcentaje, el 50,1% de los melillenses compró bienes para el hogar (de tipo duradero) a través de Internet.

TABLA 1. PERSONAS QUE HAN COMPRADO POR INTERNET POR TIPO DE PRODUCTO ADQUIRIDO (EVOLUCIÓN 2016-2019) (%)

	2016	2017	2018	2019
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	60,7	35,2	40,5	50,3
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	18,7	21,5	44,2	50,1
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	51,2	22,7	23,8	18,9
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	9,9	30,2	21,3	37,8
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	27,0	13,4	25,1	35,2
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	11,7	23,9	28,0	25,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	18,0	31,1	24,2	20,1
Material deportivo, ropa	39,4	48,9	46,7	66,9
Material formativo on line	12,0	30,7	12,3	28,1
Medicamentos	0,0	8,5	7,7	8,7
Otro software de ordenador	13,1	31,0	10,6	16,5
Otros productos o servicios	26,3	38,3	20,9	29,6
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	67,5	56,4	60,9	62,0
Películas, música	2,2	15,7	12,4	3,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	0,0	8,5	3,8	14,0
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	20,6	21,5	14,4	22,5

Base: Personas que han comprado por Internet en últimos doce meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

Respecto a las preferencias de los compradores melillenses en relación a la procedencia de los proveedores online, el 91,7% de los individuos que compraron por Internet en los últimos doce meses optó por vendedores nacionales. A una amplia

distancia, el 42,8% compró a proveedores de países no pertenecientes a la Unión Europea. El 33% adquirió productos de vendedores de otros países de la UE.

MENORES

En 2019, el porcentaje de menores de Melilla con edades comprendidas entre los 10 y los 15 años que dispone de teléfono móvil ha crecido notablemente (22,7 p.p.), situándose en el 69,7%. De esta forma, Melilla logra superar en 3,7 puntos la media nacional (66%).

Los porcentajes de menores melillenses de dicha franja de edad que utilizan el ordenador e Internet en los últimos tres meses también han crecido. En el primero de los casos, el incremento ha sido de 3,9 puntos porcentuales, hasta alcanzar el 79,6%, 10,1 puntos menos que la media del país. En el caso de los menores usuarios de Internet, el aumento ha sido de 6,8 puntos porcentuales hasta un 94,7%, 1,8 puntos por encima de la media nacional.

CONFIANZA DIGITAL

Al contrario de lo que ocurre en la mayoría de CC.AA., el grado de confianza en Internet entre sus usuarios en el último año ha caído en la Ciudad Autónoma de Melilla. En 2019, aquellas personas que confían mucho o bastante en Internet representan el 53,2% del total de usuarios de Internet, 9,6 puntos porcentuales menos que en 2018. El mismo indicador a nivel nacional alcanza el 67,6%, 14,4 puntos por encima del dato melillense.

HABILIDADES TIC

La población melillense se encuentra menos preparada que la media española respecto a las habilidades digitales y de manejo de software. Esta capacitación es clave para que los ciudadanos puedan utilizar de forma eficiente los servicios relacionados con la economía y sociedad digital. En el caso de Melilla, un porcentaje muy bajo de la población está en condiciones de aprovechar todas las ventajas proporcionadas por los servicios digitales.

El 18,6% de la población de Melilla cuenta con habilidades de manejo de software básicas, 3 puntos por encima de la media de España. El 28,5% tiene habilidades por encima de las básicas. Este porcentaje se encuentra muy alejado (15,2 p.p.) del mismo indicador a nivel nacional, que alcanza el 43,7%. Los individuos de la ciudad que no tienen habilidades para el manejo de software en la ciudad de Melilla representan el 40,5% del total, 9,1 puntos más que la media del país (31,4%).

Si se consideran las habilidades digitales, el 19,8% de la población melillense cuenta con habilidades digitales básicas, 1,3 puntos menos que la media nacional (21,1%), mientras el 23,7% las tiene por encima de las básicas, 12,4 puntos menos que la media del conjunto de España (36,1%).

3.3. INDICADORES DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

BANDA ANCHA

Melilla cuenta con una cobertura de banda ancha fija que supera ampliamente a la media nacional. Sin embargo, la penetración de este servicio se encuentra muy por debajo de la que se alcanza en el conjunto de España.

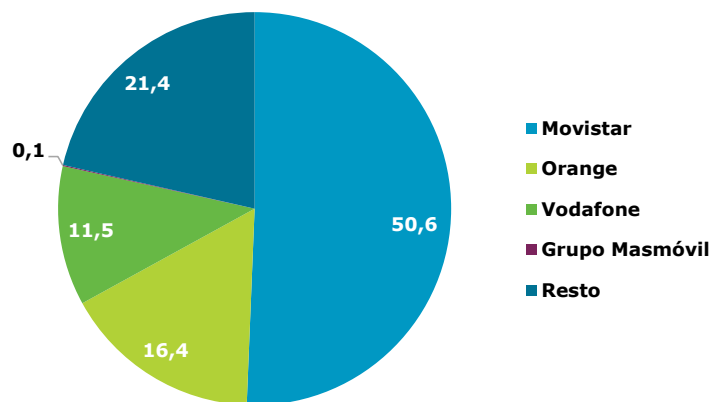
El 100% de la población melillense contaba con cobertura de banda ancha de 30 Mbps o superior (banda ancha rápida), 5,7 puntos más que la media nacional. La cobertura de banda ancha ultrarrápida (100 Mbps o superior) también era universal, superando en 16,4 puntos la media española (83,6%). Respecto a la banda ancha móvil 4G, el 100% de la población melillense disponía de cobertura.

En 2018, el número de líneas de banda ancha fija en la Ciudad Autónoma de Melilla es de 20.161. Esta cifra representa el 0,1% del total de líneas de España. La penetración del servicio es de 23,8 líneas por cada 100 habitantes, alejada de la media nacional (32,5 líneas por cada 100 habitantes). En cuanto al tipo de tecnología de acceso, predominan las líneas FTTH, que representan el 86% del total.

*Penetración de la banda ancha fija:
23,8 líneas por cada 100 habitantes*

El mercado de la banda ancha fija en Melilla está liderado por Movistar, compañía que concentra más de la mitad de los accesos (50,6%). Orange se erige como principal competidor con una cuota de mercado del 16,4%. En tercera posición, Vodafone cuenta con el 11,5% de las líneas. Cabe destacar que otros operadores (resto) aglutinan una importante cuota de mercado de banda ancha fija en la ciudad (21,4%).

GRÁFICO 17. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA FIJA (2018) (%)



Base: Total de líneas de banda ancha fija.
Fuente: CNMC.

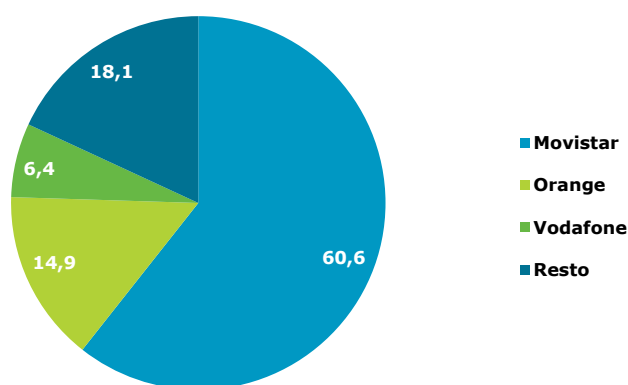
TELEFONÍA FIJA

El número de líneas de telefonía fija en Melilla es de 21.974 en 2019. Del total nacional, las líneas de telefonía fija de Melilla suponen el 0,06%. La penetración de este tipo de líneas en la ciudad es de 25,9 líneas por cada cien habitantes, 15,9 puntos menos que la media nacional (41,8 líneas por cada 100 habitantes).

*Penetración de la telefonía fija:
25,9 líneas por cada 100 habitantes*

El dominio de Movistar en el mercado de la telefonía fija es aun más amplio que en la banda ancha, alcanzando una cuota de mercado del 60,6%. Orange es la segunda operadora con el 14,9% de las líneas, mientras que Vodafone aglutina una cuota del 6,4%. De nuevo, el grupo de operadores que componen la categoría resto de empresas cuenta con una destaca cuota de mercado (18,1%).

GRÁFICO 18. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA (2018) (%)



Base: Total de líneas de telefonía fija.

Fuente: CNMC.

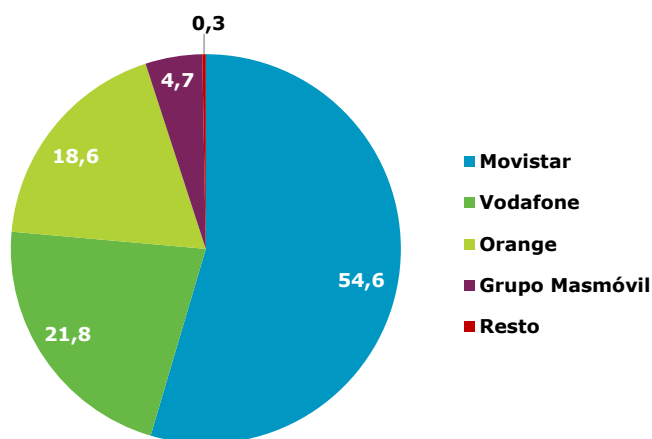
TELEFONÍA MÓVIL

En 2018, existían un total de 42.167 líneas de telefonía móvil en Melilla. La cifra representa el 0,1% de las líneas del país. La penetración del servicio en la ciudad es de 49,8 líneas por cada cien habitantes, la más baja de todas las regiones españolas y situada 41,9 puntos de la media nacional (91,7 líneas por cada 100 habitantes).

*Penetración de la telefonía móvil:
49,8 líneas por cada 100 habitantes*

Movistar también domina este mercado con el 54,6% de las líneas. En este caso, Vodafone es el principal competidor con una cuota de mercado del 21,8%. Orange es la tercera compañía con un 18,6% de las líneas móviles. En cuarta posición se sitúa Masmóvil, con una cuota de mercado del 4,7%.

GRÁFICO 19. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL (2018) (%)



Base: Total de líneas de telefonía móvil.

Fuente: CNMC.

TV DE PAGO

En la Ciudad Autónoma de Melilla existen 13.980 accesos a TV de pago, lo que representa el 0,2% del total nacional. La penetración de este servicio es de 16,5 accesos por cada cien habitantes, 2,4 puntos más que la media del país.

4. EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS

El análisis de la digitalización de la Ciudad Autónoma de Melilla se complementa con la descripción del sector TIC y de los Contenidos. Para ello, se analizan los datos relativos al número de empresas, la cifra de negocio, el empleo y la inversión.

4.1. NÚMERO DE EMPRESAS

El número de empresas del sector TIC y de los Contenidos que se ubican en Melilla en 2018 es 31. Esta cifra representa el 0,1% de las empresas del sector TICC de España, convirtiendo a Melilla en la última región de España por número de empresas del sector. Por encima de Melilla se encuentra Ceuta con el mismo porcentaje, pero algunas empresas más (39).

*Número de empresas del sector
TICC en 2018: 31*

TABLA 2. Nº EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %)

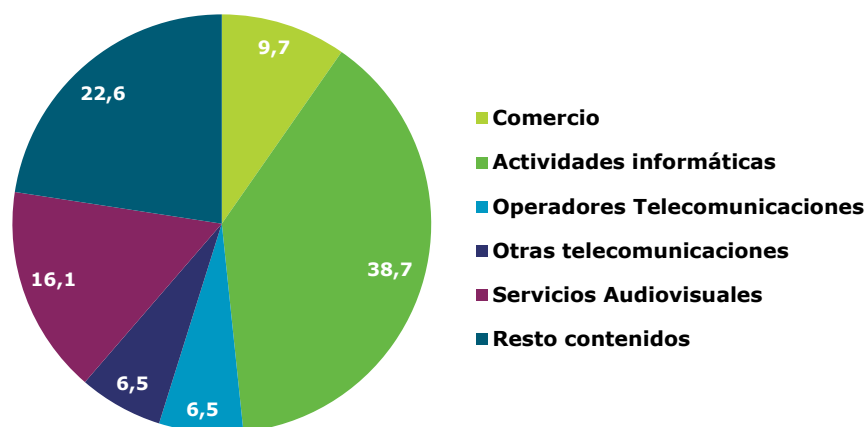
Sector / Subsector	Nº Empresas	% Empresas
Sector TIC	19	61,3%
Fabricación	0	0,0%
Comercio	3	9,7%
Actividades informáticas	12	38,7%
Operadores Telecomunicaciones	2	6,5%
Otras telecomunicaciones	2	6,5%
Contenidos	12	38,7%
Servicios Audiovisuales	5	16,1%
Resto contenidos	7	22,6%
Total general	31	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social y Registro Mercantil.

El sector TIC de la ciudad está formado por 19 empresas que representan el 61,3% del total del sector TICC melillense. El 38,7% restante lo representan las 12 empresas del sector de los Contenidos.

GRÁFICO 20. DISTRIBUCIÓN DEL Nº DE EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social y Registro Mercantil.

Si se analiza por subsectores o categorías, destaca el subsector de actividades informáticas (sector TIC), al cual pertenecen el 38,7% de las empresas. La segunda categoría más importante es la de resto de contenidos que cuenta con el 22,6% de las empresas melillenses. En tercer lugar se sitúa el subsector de servicios audiovisuales, al que pertenecen el 16,1% de las empresas. Estas dos últimas categorías pertenecen al sector de los Contenidos.

4.2. CIFRA DE NEGOCIO

Melilla es la décimo octava región de España por cifra de negocio. Con 35 millones de euros, representa el 0,03% de la cifra de negocio total del conjunto de España. Por encima de Melilla se sitúa La Rioja con un 0,1% (147 M€), y por debajo de Melilla está Ceuta con un volumen del 0,02% (23 M€).

*Cifra de negocio del sector TICC:
35 millones de euros*

TABLA 3. CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)

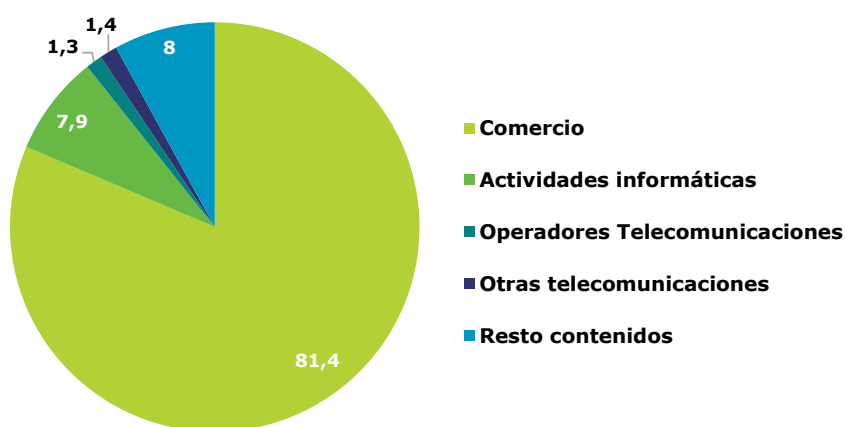
Sector / Subsector	Cifra de negocio (M€)	Cifra de negocio (%)
Sector TIC	33	92,0%
Fabricación	0	0,0%
Comercio	29	81,4%
Actividades informáticas	3	7,9%
Operadores Telecomunicaciones	0,5	1,3%
Otras telecomunicaciones	0,5	1,4%
Contenidos	3	8,0%
Servicios Audiovisuales	0	0,0%
Resto contenidos	3	8,0%
Total general	35	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

El sector TIC genera 33 millones de euros, el 92% de la cifra de negocio global del sector TICC melillense. El sector de Contenidos genera solo 3 millones, el 8%.

GRÁFICO 21. DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

Si se analiza de forma pormenorizada, el subsector del comercio (sector TIC) genera la gran mayoría de la cifra de negocio del sector TICC de Melilla con 29 millones de euros (81,4% del total). También dentro del sector TIC, las actividades informáticas generan 3 millones de euros (7,9%). Dentro del sector de los Contenidos, la categoría de resto de contenidos produce 3 millones de euros (8%).

4.3. EMPLEO

En esta edición del informe, los datos referentes al empleo en el sector TIC y de los Contenidos diferencian entre personal ocupado y asalariados.

Los datos de asalariados y de personal ocupado presentan distribuciones muy similares en el caso del sector TICC de Melilla.

El personal ocupado en el sector TICC de Melilla en 2018 es de 305 personas, lo que representa el 0,05% del total de España. Este porcentaje convierte a la Ciudad Autónoma de Melilla en la décimo octava región de España por volumen de personal ocupado. Por encima de Melilla en este ranking se encuentra La Rioja, con un 0,3%, y por debajo se sitúa Ceuta con el 0,04%.

Personal ocupado en el sector TICC en 2018: 305

Melilla suma 242 asalariados en el sector TICC durante 2018, lo que representa un 0,05% del total de asalariados en este sector en el conjunto de España. Por encima de Melilla está La Rioja, con un 0,2%. Por debajo Ceuta con una cuota del 0,03% de los asalariados.

Personal asalariado en el sector TICC: 242

El número de trabajadores autónomos puede calcularse como la diferencia entre el personal ocupado y el asalariado. Así, en 2018 había en Melilla 63 autónomos en el sector TICC.

TABLA 4. EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (N Y %)

Sector / Subsector	Nº Personal ocupado	% Personal ocupado	Nº Asalariados	% Asalariados
Sector TIC	167	54,8%	124	51,2%
Fabricación	2	0,7%	0	0,0%
Comercio	26	8,5%	14	5,8%
Actividades informáticas	108	35,4%	89	36,8%
Operadores Telecomunicaciones	20	6,6%	16	6,6%
Otras telecomunicaciones	11	3,6%	5	2,1%
Contenidos	138	45,2%	118	48,8%
Servicios Audiovisuales	51	16,7%	45	18,6%
Resto contenidos	87	28,5%	73	30,2%
Total general	305	100,0%	242	100,0%

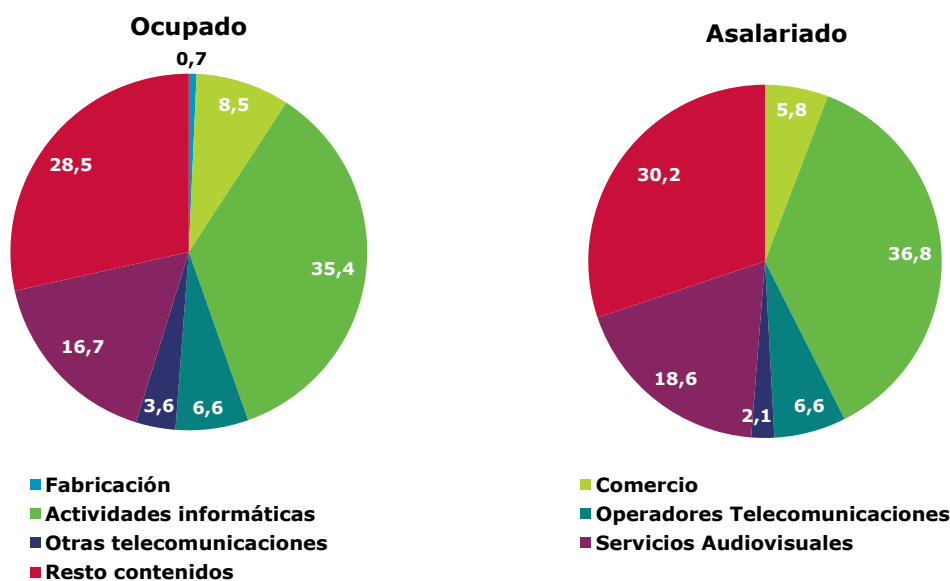
Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social

El 54,8% del personal ocupado pertenece al sector TICC. El 45,2% restante trabaja para el sector de los Contenidos.

En el caso de los asalariados, el 51,2% pertenece al sector TIC, mientras que el restante 48,8% trabaja para el sector de los Contenidos.

GRÁFICO 22. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social

Dentro del personal ocupado, el 35,4% trabaja para el subsector de las actividades informáticas (sector TIC). La segunda categoría que mayor volumen de personal ocupado concentra es la de resto de contenidos (sector de los Contenidos) con un 28,5%. También dentro del sector de los Contenidos, los servicios audiovisuales aglutinan al 16,7% del personal ocupado.

En el caso de los asalariados, los tres subsectores más destacados por volumen de trabajadores son los mismos que en el personal ocupado y mantienen el mismo orden de relevancia: actividades informáticas (36,8%), resto de contenidos (30,2%) y servicios audiovisuales (18,6%).

4.4. INVERSIÓN

En 2018, la inversión en el sector TIC y de los Contenidos de Melilla es de 6 millones de euros. Esta cifra representa el 0,04% de la inversión total en el sector a nivel nacional, lo que sitúa a la ciudad autónoma como la penúltima región del país por volumen de inversión en el sector TICC.

Inversión en el sector TICC en 2018: 6 millones de euros

Por encima de Melilla se encuentra Extremadura con un 0,2%, mientras que por debajo se sitúa Ceuta con un 0,03%.

TABLA 5. INVERSIÓN DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)

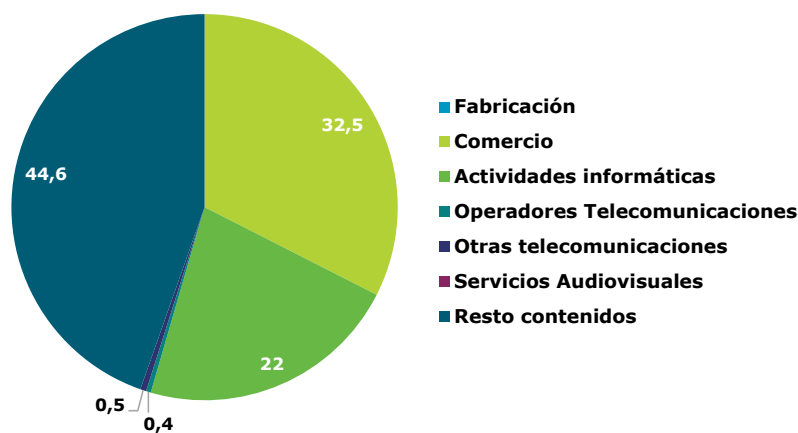
Sector / Subsector	Inversión (M€)	Inversión (%)
Sector TIC	3	55,4%
Fabricación	0	0,0%
Comercio	2	32,5%
Actividades informáticas	1	22,0%
Operadores Telecomunicaciones	0	0,4%
Otras telecomunicaciones	0	0,5%
Contenidos	3	44,6%
Servicios Audiovisuales	0	0,0%
Resto contenidos	3	44,6%
Total general	6	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

El 55,4% de la inversión en Melilla (3 M€) se destina al sector TIC, mientras que el 44,6% se dirige al sector de los Contenidos.

GRÁFICO 23. DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

El subsector que domina las inversiones en el sector TIC de Melilla es el de resto de contenidos (sector Contenidos), con el 44,6% del total (3 M€). El segundo subsector más destacado es el de comercio (sector TIC) con el 32,5% de la inversión (2 M€). También dentro del sector TIC, el 22% (1 M€) de la inversión se dirige a las actividades informáticas.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. PERSONAS QUE HAN COMPRADO POR INTERNET POR TIPO DE PRODUCTO ADQUIRIDO (EVOLUCIÓN 2016-2019) (%)	27
TABLA 2. Nº EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %)	32
TABLA 3. CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)	34
TABLA 4. EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (N Y %) ...	35
TABLA 5. INVERSIÓN DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. EMPRESAS QUE TIENEN ACCESO A INTERNET Y ACCESO A INTERNET MEDIANTE XDSL Y REDES DE CABLE Y FIBRA ÓPTICA (%)	13
GRÁFICO 2. VELOCIDAD MÁXIMA DE BAJADA DE EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET DE BANDA ANCHA FIJA (2019) (%)	13
GRÁFICO 3. EMPRESAS QUE UTILIZAN INTERNET PARA TRATAR CON LOS PODERES PÚBLICOS POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	14
GRÁFICO 4. EMPRESAS QUE ANALIZARON BIG DATA POR TIPO DE FUENTE (2019) (%)	15
GRÁFICO 5. EMPRESAS QUE COMPRARON ALGÚN SERVICIO DE CLOUD COMPUTING USADO A TRAVÉS DE INTERNET POR TIPO (2018-2019) (%)	16
GRÁFICO 6. UTILIDADES DE PÁGINAS WEB DE LAS EMPRESAS (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%).....	18
GRÁFICO 7. EMPRESAS QUE UTILIZAN MEDIOS SOCIALES POR TIPO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%).....	19
GRÁFICO 8. TIPOS DE SISTEMAS INTERNOS DE SEGURIDAD QUE USAN LAS EMPRESAS (2019) (%)	20
GRÁFICO 9. EMPRESAS QUE EMPLEAN MUJERES ESPECIALISTAS TIC (%)	21
GRÁFICO 10. HOGARES POR TIPO DE EQUIPAMIENTO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	22
GRÁFICO 11. HOGARES CON ACCESO A INTERNET POR TECNOLOGÍA DE ACCESO/CONEXIÓN (EVOLUCIÓN 2015-2019) (%).....	23
GRÁFICO 12. PARTICULARES QUE UTILIZAN INTERNET CON FINES ESPECÍFICOS (2019) (%)	24
GRÁFICO 13. INDIVIDUOS QUE USAN INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES Y DISPOSITIVOS MÓVILES UTILIZADOS (2019) (%).....	24
GRÁFICO 14. PARTICULARES QUE HAN UTILIZADO INTERNET AL MENOS UNA VEZ EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES PARA TRATAR CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	25
GRÁFICO 15. PERSONAS QUE HAN COMPRADO ALGUNA VEZ POR INTERNET (2019) (%)	26
GRÁFICO 16. GASTO EN COMPRAS POR INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES (2019) (%)	27
GRÁFICO 17. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA FIJA (2018) (%)	29
GRÁFICO 18. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA (2018) (%)	30
GRÁFICO 19. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL (2018) (%).....	31
GRÁFICO 20. DISTRIBUCIÓN DEL Nº DE EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	33
GRÁFICO 21. DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%).....	34

GRÁFICO 22. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	36
GRÁFICO 23. DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	37