OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

GUÍA TEMÁTICA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN DE MURCIA EN EL PRIMER AÑO DE LA OAP V.3.0 - REGION DE MURCIA



Octubre 2026

Cofinanciado por la Unión Europea
MINISTERIO DE HACIENDA
Fondos Europeos
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
red.es

Promueve y edita

Subvencionado

Convocatoria de ayudas 2025 para la creación de la red de Oficinas Acelera Pyme (C004/25-ED)

Autora

Dña. Maravillas Fernández Sánchez. Técnico de soporte, fomento, estímulo y otras actuaciones digitales en la Oficina Acelera Pyme V.3.0 – Región de Murcia.

Colaboran

D. Francisco Javier Fernández Cortés. Dirección del proyecto.

Dra. Elena López Martínez. Coordinadora del proyecto.

Dña. Remedios Rico López. Técnico de coordinación.

D. Francisco Hita López. Responsable de asesoramiento, fomento, estímulo y otras actuaciones.

D. José López Fernández. Responsable de soporte tecnológico.

Dña. María Dolores Soler Reina. Técnico de asesoramiento, fomento y estímulo.

Dña. Agustina García Barcelona. Técnico de asesoramiento, fomento y estímulo.

D. José Marcos Ródenas Martínez. Técnico de soporte.

Nota: *En este documento se ha procurado utilizar un lenguaje no sexista e inclusivo, salvo en textos extraídos de documentos normativos o bibliografía en los que se ha respetado la redacción original.*

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO DEL PROYECTO 5

2. ÁMBITO Y ALCANCE 11

3. CONTEXTO SOCIOECONÓMICO Y TECNOLÓGICO DE LA REGIÓN DE MURCIA 15

3.1 Magnitudes macroeconómicas y estructura productiva 15
3.2 Indicadores sectoriales y de consumo 17
3.3 Estructura demográfica, envejecimiento y capital humano 19
3.4 Mercado de Trabajo: Población activa, ocupación y empleo 22
3.5 Contexto Tecnológico de la Región de Murcia 24
3.6 Esfuerzo inversor en I+D+i y protección del conocimiento 25
3.7 Nivel de madurez digital y adopción tecnológica en el tejido empresarial 27
3.8 Identificación de brechas críticas y oportunidades de actuación para la OAP v.3.0 – Región de Murcia 29

4. ECOSISTEMA DE SOLUCIONES DIGITALES: LINEAS DE ACTUACIÓN Y ADAPTABILIDAD AL TEJIDO EMPRESARIAL. 32

4.1 Adaptabilidad sectorial: soluciones de digitalización por actividad empresarial 39
Sitio Web y Presencia Básica en Internet 40
Comercio Electrónico 42
Gestión de Redes Sociales 43
Gestión de Clientes (CRM) 44
Business Intelligence (BI) y Analítica 45
Servicios y Herramientas de Oficina Virtual 46
Gestión de Procesos (BPM) 47
Gestión de la Facturación y Factura Electrónica 48
Comunicaciones Seguras 49
Ciberseguridad 50
Presencia Avanzada en Internet 51
Marketplace 52
Servicio de Ciberseguridad Gestionada 52
Gestión de Clientes con IA Asociada 53

Business Intelligence y Analítica e IA Asociada 55
Gestión de Procesos con IA Asociada 55
Puesto de Trabajo Seguro 56

5. DESPLIEGUE TERRITORIAL, IMPACTO LOCAL E ITINERARIOS DE PROXIMIDAD: "OAP CERCA DE TI". 59

La Ruta de Acción Directa "OAP Cerca de Ti" 64
JUMILLA 64
PUERTO LUMBRERAS 69
CAMPOS DEL RIO 74
BULLAS 77
ALBUDEITE 81
MORATALLA 85
VILLANUEVA DEL RÍO SEGURA 88
BLANCA 91
CALASPARRA 94
FORTUNA 98
FUENTE ALAMO 102
Mula 106

6. CONCLUSIONES Y VISIÓN DE FUTURO: HACIA LA REGIÓN DE MURCIA DIGITAL .. 112

6.1 Decálogo Estratégico para la Madurez Digital de la Pyme Regional 112
6.2 El Desafío de la "Brecha Doble": Cohesión Territorial y Especialización Sectorial 114
A. La Brecha Territorial (Urbano vs. Rural) 115
B. La Brecha Sectorial (Industria Avanzada vs. Comercio de Proximidad) 115
6.3 La "Twin Transition": Confluencia de la Transición Digital y Sostenible 116
6.4 Perspectivas de Futuro de la OAP: El siguiente Estadio Tecnológico 117

BIBLIOGRAFIA 119

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO DEL PROYECTO

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales[1], en adelante CTM impulsa activamente la investigación, el desarrollo, la innovación y la digitalización en el tejido empresarial. A través de la **Oficina Acelera Pyme v.3.0 - Región de Murcia**, que representa nuestra tercera edición de este servicio, CTM centra sus esfuerzos en dinamizar y acompañar la transformación tecnológica de autónomos/as, pymes y personas emprendedoras en todo el territorio regional.



Ilustración 1. Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales, sede física de la OAP

Esta trayectoria de cercanía, capilaridad y compromiso con el tejido productivo regional ha sido reconocida en el ámbito estatal. En marzo de 2026, durante la celebración del III Encuentro Nacional de Oficinas Acelera Pyme en Madrid, la Oficina Acelera Pyme v.3.0 de la Región de Murcia fue distinguida con un Premio Nacional otorgado por la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Este prestigioso galardón no solo supone un respaldo institucional al trabajo desarrollado por el equipo de la OAP, sino que refleja el éxito compartido con cada una de las empresas y personas profesionales

[1] Véase http://ctmarmol.es

que han confiado en este servicio para dar el paso hacia la digitalización. Lejos de ser una meta, este reconocimiento actúa como un nuevo impulso para continuar extendiendo la transformación digital a cada rincón de la Región de Murcia, situando siempre a las personas en el centro del cambio tecnológico.

Las Oficinas Acelera Pyme constituyen una iniciativa de alcance nacional impulsada por Red.es, entidad pública empresarial adscrita al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Esta red nacional se consolida como un punto de encuentro estratégico donde la transformación digital se convierte en una oportunidad real para mejorar la competitividad y la productividad del tejido empresarial.

En este contexto, la Oficina Acelera Pyme v.3.0 - Región de Murcia (OAP) está gestionada por la asociación empresarial de investigación Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales (CTM), cuyas instalaciones físicas se ubican en el municipio de Cehegín, se articula bajo la Convocatoria de ayudas 2025 para la creación de la red de Oficinas Acelera Pyme (C004/25-ED).

Dicha convocatoria global cuenta con un importe de ayuda concedida de más de 29 millones de euros para todo el territorio nacional, cubriendo un importe máximo del 80% del presupuesto subvencionable. La iniciativa se encuentra plenamente alineada con el Plan España Digital 2026 y el Programa Operativo FEDER 2021-2027, contando con la cofinanciación de la Unión Europea a través de los Fondos Europeos de Desarrollo Regional. (FEDER).

El objetivo principal de esta oficina es impulsar la digitalización, la adopción tecnológica y el emprendimiento en las pymes, las empresas de nueva creación, el personal autónomo y las personas

emprendedoras de toda la Región de Murcia, independientemente de su tamaño o sector de actividad, acercando la innovación a la realidad de cada negocio.

Como espacios tanto físicos como virtuales, las Oficinas Acelera Pyme tienen la finalidad de ofrecer soporte, asesoramiento, sensibilización y estímulo sobre las ventajas de incorporar tecnologías innovadoras en los procesos empresariales. A través de actuaciones presenciales y canales online, se busca:

- Mejorar la productividad y optimizar la gestión empresarial.
- Fomentar el emprendimiento tecnológico y la demanda de soluciones digitales.
- Asegurar una modernización efectiva facilitando la conexión entre las empresas de la región y los agentes digitalizadores.
- Garantizar la cohesión territorial acercando los servicios avanzados a los municipios rurales.



Ilustración 2. Perfil de la Oficina Acelera Pyme V.3.0 – Región de Murcia, en la web oficial http://acelerapyme.gob.es

Para el cumplimiento de estos fines, el proyecto contempla el desarrollo de un completo plan de acción que abarca las siguientes actuaciones:

- **Espacios de atención integral:** Mantenimiento y puesta en valor del espacio físico en CTM y de la plataforma virtual para ofrecer asesoramiento personalizado tanto de forma presencial como telemática.
- **Capacitación y sensibilización:** Organización de jornadas, seminarios y actividades de difusión orientadas a la creación y puesta en valor de contenidos sobre tecnologías innovadoras.
- **Asesoramiento técnico especializado:** Acciones de soporte y acompañamiento en las áreas clave de la economía digital, tales como presencia online, comercio electrónico, gestión de clientes, analítica de datos, ciberseguridad, inteligencia artificial aplicada y otras soluciones habilitadoras.
- **Dinamización del territorio:** Realización de actuaciones itinerantes en municipios rurales e iniciativas de networking para conectar el talento de las personas emprendedoras y las necesidades del tejido empresarial local.

Para la consecución de las metas e indicadores establecidos, el proyecto dispone de un plazo de ejecución de veinticuatro (24) meses, contados a partir de la publicación de la Resolución de concesión en la Sede Electrónica de Red.es, quedando fijado el siguiente cronograma oficial:

- Fecha de inicio: 20 de octubre de 2025
- Fecha prevista de fin: 20 de octubre de 2027

La puesta en marcha de esta tercera edición del servicio consolida una trayectoria de acompañamiento tecnológico iniciada con éxito en etapas anteriores. A partir del 20 de octubre de 2025, la iniciativa evoluciona de manera integral con el despliegue de la nueva Oficina Acelera Pyme v.3.0 - Región de Murcia. Este nuevo marco amplía de forma definitiva su cobertura para llegar a los 45 municipios de la comunidad autónoma, dando soporte a todas las empresas, pymes, personal autónomo y personas emprendedoras, independientemente de su sector de actividad o tipología de negocio. En esta nueva etapa, el servicio mantiene su seña de identidad fundamental: **un enfoque adaptativo y prioritario orientado a guiar y respaldar estrechamente a aquellas organizaciones, sectores y colectivos profesionales que más apoyo requiera ante los retos de la brecha digital.**



Ilustración 3: Técnicos de soporte y estimulo de la OAP

Por último, cabe destacar que la consecución de las metas establecidas y la alta efectividad del proyecto son posibles gracias a una sólida red de colaboraciones institucionales y empresariales que fortalecen la capilaridad del servicio en todo el territorio regional, creando así un ecosistema donde habitan administraciones públicas (Ayuntamientos), asociaciones, Universidad de Murcia y habilitadores tecnológicos[2]

Toda la información actualizada sobre los servicios gratuitos, el mapa de actuaciones itinerantes, el repositorio de contenidos digitales y la red completa de entidades colaboradoras puede consultarse de forma abierta a través de los canales virtuales del proyecto: web oficial http://acelerapymemurcia.es[3]



Ilustración 4: Web oficial Oficina Acelera Pyme V.3.0 – Región de Murcia

[2] Firma de convenios de colaboración con la OAP, Ayuntamientos de la Región de Murcia, Asociaciones, Habilitadores Tecnológicos. Véase en: http://acelerapyme.es/colaboradores

[3] Véase: http://acelerapymemurcia.es

2. ÁMBITO Y ALCANCE

El propósito de esta publicación es definir el marco estratégico, geográfico y sectorial que guiará las actuaciones de la Oficina Acelera Pyme v.3.0 - Región de Murcia durante su periodo de ejecución. A diferencia de la etapa anterior, orientada exclusivamente a entornos rurales, este documento amplía su perspectiva para ofrecer una visión integral y unificada de la transformación digital en toda la comunidad autónoma.

Esta guía extiende su alcance a los 45 municipios que integran la Región de Murcia, superando la segmentación previa de localidades de menos de 20.000 habitantes. El objetivo es estructurar un modelo de capilaridad que no solo atienda a las grandes áreas metropolitanas y centros industriales, sino que continúe prestando un apoyo prioritario y cercano a las comarcas con menor densidad demográfica o mayor riesgo de brecha tecnológica.

Para garantizar un análisis fluido, operativo y adaptado a las realidades socioeconómicas del territorio, el ámbito geográfico de la guía se organiza en torno a las siguientes comarcas económicas y funcionales:

- **Área Metropolitana de Murcia y Huerta de Murcia**: Centrada en la digitalización de servicios avanzados, el comercio de proximidad y la consolidación de infraestructuras tecnológicas.
- **Campo de Cartagena y Comarca del Mar Menor**: Orientada a la tecnificación de la agricultura de precisión, la industria naval, el sector logístico y la modernización sostenible de las actividades turísticas y hosteleras.

- **Comarca del Guadalentín** (Alto y Bajo): Focalizada en las necesidades de digitalización de los grandes nodos logísticos y de transporte, la industria cárnica y la horticultura de exportación.
- **Comarca del Altiplano y del Noroeste**: Diseñada para potenciar la madurez digital del sector del mármol, las industrias del calzado y la madera, el enoturismo, el turismo cultural y las explotaciones agrícolas y ganaderas locales.
- **Vega del Segura** (Alta, Media y Valle de Ricote): Dirigida a impulsar la transformación digital en la industria conservera y de envasado, el comercio tradicional y las iniciativas de turismo de salud y naturaleza.



Ilustración 5: Mapa de cobertura integral de la Oficina Acelera Pyme v.3.0 en los 45 municipios y comarcas económicas de la Región de Murcia

La guía está dirigida de manera universal a todas las figuras que componen el tejido empresarial de la Región de Murcia, con especial foco en aquellos segmentos que encuentran mayores barreras económicas u organizativas para implementar tecnologías avanzadas:

- **Pequeñas y medianas empresas (Pymes):** Organizaciones integradas en los Segmentos I, II y III de las ayudas estatales, que buscan consolidar sus procesos, mejorar su productividad e incorporar la analítica de datos en su toma de decisiones.

- **Empresas de nueva creación (Startups):** Iniciativas empresariales emergentes que requieren un fuerte componente de emprendimiento tecnológico y modelos de negocio digitales desde su origen.

- **Personal autónomo y microempresas:** Profesionales independientes y micropymes, para quienes la digitalización básica, la facturación electrónica y la optimización del tiempo representan factores críticos de supervivencia y crecimiento.

- **Personas emprendedoras:** Colectivos y personas individuales en fase de desarrollo de una idea de negocio que necesitan conocer las herramientas tecnológicas y los recursos de apoyo disponibles en la región antes de iniciar su actividad.



Ilustración 6: Tejido empresarial, Región de Murcia

El alcance conceptual de este documento abarca la totalidad de los sectores productivos de la economía murciana (agroalimentario, industrial, comercio, servicios, construcción y turismo). Sin embargo, el valor diferencial de esta versión 3.0 radica en la transversalidad de los contenidos tecnológicos que se analizan. La guía no solo cubre las soluciones de digitalización tradicionales (presencia en internet o gestión interna), sino que incide directamente en la capacitación, sensibilización y adopción de tecnologías de vanguardia —como la Inteligencia Artificial aplicada, la analítica predictiva y la ciberseguridad avanzada—, asegurando que la innovación sea una oportunidad accesible y equitativa para todas las personas profesionales de la región.

3. CONTEXTO SOCIOECONÓMICO Y TECNOLÓGICO DE LA REGIÓN DE MURCIA

Para que la transición hacia el modelo integral v.3.0 de la Oficina Acelera Pyme actúe de forma verdaderamente transformadora, es indispensable fundamentar las líneas de actuación sobre un diagnóstico científico y riguroso de la economía regional. La incorporación y el contraste de las métricas de referencia en materia de investigación, desarrollo, innovación y madurez digital permiten definir con precisión las barreras específicas del tejido empresarial murciano, articulando respuestas de asesoramiento adaptadas a su realidad.

3.1 Magnitudes macroeconómicas y estructura productiva

El marco económico en el que se inscriben las empresas de la Región de Murcia muestra una senda de dinamismo propio dentro del contexto nacional. De acuerdo con los datos recopilados por el Servicio Público de Empleo Estatal[4] y los avances publicados por el Instituto Nacional de Estadística[5], el Producto Interior Bruto (PIB) nacional ha venido experimentando una progresión destacable, expandiéndose en un 3,2% en 2024, un ritmo significativamente superior al promedio de la Eurozona.

[4] Véase Servicio Público de Empleo Estatal. (s.f.) *Estadísticas*. Ministerio de Trabajo y Economía Social. Recuperado el 14 de julio de 2026, de https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/estadisticas/empleo.html

[5] Véase Instituto Nacional de Estadística. (s.f.). Estadísticas. Recuperado el 14 de julio de 2026, de https://www.ine.es/

Indicador	Unidad	Periodo	Región de Murcia		España
			Valor	% var. 2025/24	% var. 2025/24
PIB per cápita 2024[1]	€	año 2024	26.944	5,5	5,3
Consumo de gasolinas, gasóleos y fuelóleos	Tm	año 2025	1.283.938	-0,95	1,21
Viajeros en establecimientos hoteleros	personas	año 2025	1.539.901	2,99	1,92

Ilustración 7: Principales indicadores económicos

➢ **Riqueza regional y bienestar**: En la Región de Murcia, el PIB per cápita se situó en 26.944 euros, como se puede observar en la ilustración 7, lo que representa un notable incremento interanual del 5,5% respecto al ejercicio previo, superando el ritmo de crecimiento medio de España (5,3%). En términos de aportación agregada, la comunidad autónoma genera el 2,66% del PIB nacional, mostrando un avance interanual del 4,4%.

➢ **Composición de la actividad económica**: La distribución del PIB regional por macromagnitudes sectoriales evidencia la estructura de su modelo productivo:

- Sector servicios: Domina la actividad económica con un 67,65% del total regional.
- Sector industrial: Representa el 19,98%, consolidándose como un pilar de estabilidad.
- Sector primario (Agricultura y Pesca): Supone el 6,56% de la actividad económica total de la región.
- Sector de la construcción: Completa la estructura productiva con un 5,81%.

➢ **Comportamiento de la Inflación:** El Índice de Precios al Consumo (IPC), cuya evolución condiciona de manera directa la renta

disponible de los hogares y la competitividad de las organizaciones en los mercados, experimentó en la Región de Murcia una variación interanual del 2,4%, un comportamiento ligeramente más moderado que el 2,9% registrado a escala nacional, como podemos observar en la ilustración 8.

Indicador	Unidad	Periodo	Región de Murcia		España
			Valor	% var. 2025/24	% var. 2025/24
Pernoctaciones en establecimientos hoteleros	unidades	año 2025	3.550.411	3,18	1,00
Visados de dirección de obra nueva	m2	año 2025	868.911	24,04	4,99
Licitación Pública	miles de €	año 2025	761.286	7,99	12,98
IPC variaciones anuales	índice	año 2025	119,672	2,4	2,9
Hipotecas	nº de fincas	año 2025	20.309	27,95	17,65
Exportaciones	miles de €	año 2025	13.728.716,38	-3,57	0,68
Importaciones	miles de €	año 2025	13.970.785,65	-4,48	4,57
Tráfico portuario	Toneladas	año 2025	34.388.929	-4,3	-0,2
Producción agrícola	Toneladas	año 2024	3.578.924	1,39	5,3
Personas trabajadoras afectadas por expedientes de regulación de empleo	nº personas trabajadoras	año 2025	1.467	-18,91	-33,98
Pensiones en vigor. Seguridad Social[2]	nº pensiones	ene.2026	270.649	1,98	1,53
Pensiones en vigor. Clases Pasivas	nº pensiones	año 2025	24.774	1,98	2,03

Ilustración 8: Información socioeconómica. Tabla de variaciones correspondientes a los años 2024/2023 y al 1 de enero de 2026 y 1 de enero de 2025

3.2 Indicadores sectoriales y de consumo

El pulso económico de la región se complementa con el análisis de la demanda interna, las infraestructuras de transporte y los sectores tractores tradicionales:

- **Consumo de carburantes y transición energética:** El consumo de gasolinas, gasóleos y fuelóleos registró una ligera variación negativa del -0,95% en la comunidad autónoma, en contraste con el repunte del 1,21% experimentado a nivel nacional. Este

indicador coyuntural refleja un cambio progresivo en las pautas de automoción y movilidad corporativa, impulsado tanto por la volatilidad de los precios de los combustibles tradicionales como por la paulatina adaptación del tejido empresarial hacia la electrificación de flotas y el uso de recursos energéticos sostenibles.

- **Dinamismo turístico:** El sector de la hostelería y el turismo muestra un comportamiento especialmente favorable. Durante el último período analizado, el volumen de personas viajeras alojadas en establecimientos hoteleros murcianos se incrementó en un 2,99%, mientras que las pernoctaciones totales crecieron un 3,18%. Ambas métricas baten los registros promedios de la media nacional (situados en el 1,92% y 1% respectivamente), consolidando la relevancia de la transformación digital omnicanal en este sector.

- **Licitación pública y construcción:** La actividad constructora e inmobiliaria regional arroja un vigor extraordinario. El volumen de visados de dirección de obra nueva alcanzó los 868.911 metros cuadrados construidos, traduciéndose en una espectacular subida del 24,04% interanual, muy superior al 4,99% de la media del país. En consonancia con este empuje, la firma de préstamos hipotecarios creció un 27,95% (frente al 17,65% nacional). No obstante, en lo relativo a la licitación de obra pública propiamente dicha, la ejecución presupuestaria se cifró en 761.286 euros, un avance del 7,99% que se posiciona por debajo del ritmo de expansión estatal de este sector.

- **Sector exterior e intercambios comerciales:** En el plano de las relaciones comerciales internacionales, la región contabilizó

exportaciones por valor de 13.728.716,38 miles de euros e importaciones por un montante de 13.970.785,65 miles de euros. Se constata una contracción en ambas variables (-3,57% en las ventas exteriores y -4,48% en las compras), rompiendo la tendencia de crecimiento nacional. Las ventas externas continúan fuertemente concentradas en el sector agroalimentario, destacando el comercio de frutas y hortalizas que representa el 20% del total de las exportaciones de España en este segmento. El sector hortofrutícola regional alcanzó un valor de exportación de cerca de 3.500 millones de euros (un 2,2% más).

- **Infraestructuras y logística portuaria:** Como soporte crítico del sector exterior, el Puerto de Cartagena gestionó un tráfico total de 34.388.929 toneladas de mercancías. Esto supone un descenso de actividad del 4,3% respecto al año anterior, una caída superior a la media de la red portuaria nacional (-0,2%). Por su parte, la producción agrícola total se situó en 3.578.924 toneladas, anotándose una subida del 1,39%, impulsada fundamentalmente por los cultivos de hortalizas y plantaciones leñosas.

3.3 Estructura demográfica, envejecimiento y capital humano

La planificación estratégica de la Oficina Acelera Pyme v.3.0 debe considerar de manera prioritaria las tendencias demográficas de la población, ya que de estas dependen el relevo generacional y la capacitación del mercado de trabajo:

- **Evolución y crecimiento poblacional:** La población de la Región de Murcia muestra una trayectoria de expansión sólida y regular. En el último año analizado se registró un incremento interanual

del 1,18%, situándose como uno de los mayores repuntes de la última década. En el periodo acumulado, la población regional ha crecido un 8,08%, un ritmo significativamente superior al 5,84% anotado por el conjunto de España.

- **Diversidad cultural e inmigración:** El peso de la población extranjera empadronada en la región ha pasado de representar el 13,74% al **15,92% del total de habitantes**, un porcentaje superior al promedio nacional (14,07%). Este colectivo ha experimentado un crecimiento del 24,38% en la última década. Atendiendo al país de origen, la población procedente de Marruecos constituye el grupo mayoritario con el 38,37% de las personas extranjeras, seguida por los originarios de Colombia (7,22%), Reino Unido (6,54%), Ecuador (5,88%) y Rumanía (3,90%).

- **Distribución de género y estructura por edad:** A diferencia de la media nacional, donde existe una mayor proporción de mujeres (50,96%), en la Región de Murcia los hombres constituyen el 50,09% de la población total. El análisis por cohortes de edad detalla que la población masculina predomina numéricamente en todos los tramos de edad hasta los 59 años (con especial diferencia en el segmento de 20 a 24 años), invirtiéndose la tendencia a favor de las mujeres a partir de los 60 años y de manera muy intensa por encima de la barrera de los 70 años, como podemos analizar en la pirámide de población de la ilustración 9. El grueso de la fuerza laboral potencial se concentra entre los 25 y los 50 años de edad, aglutinando al 34,07% del censo, cobrando especial relevancia el tramo de 45 a 49 años (8,39% del total de la población).

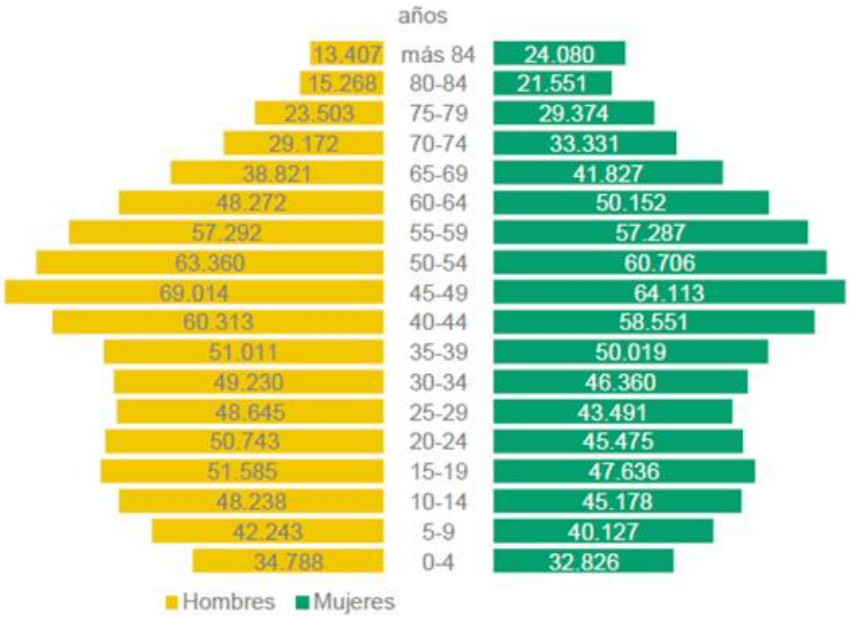


Ilustración 9: Gráfico, pirámide de población. Elaborada por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a partir de los datos del INE. Censo anual de población a 1 de enero de 2025

- **Índices de envejecimiento y relevo laboral:** El índice de envejecimiento regional —proporción de personas mayores de 64 años respecto a la población menor de 16— se sitúa en el **111,07%**. Si bien denota una tendencia al alza respecto al año anterior, se mantiene sustancialmente por debajo de la media nacional, que escala hasta el 160,44%. Por su parte, el índice de recambio de la población activa (relación entre el personal próximo a la edad de jubilación de 60-64 años y la población joven dispuesta a incorporarse al mercado laboral de 20-24 años) se cifra en el **102,29%** (frente al 123,58% en España). Estos datos demuestran que, aunque la Región de Murcia cuenta con una pirámide de población más joven y con mayor capacidad de

reemplazo que la media del país, se enfrenta de manera inexorable a un escenario de progresivo envejecimiento que exige la digitalización de procesos para salvaguardar la productividad empresarial.

3.4 Mercado de Trabajo: Población activa, ocupación y empleo

El análisis de las variables laborales consolida el diagnóstico de una economía con una alta tasa de ocupación, pero con una fuerte dependencia de sectores tradicionales y brechas estructurales de género:

Sexo	2021	2022	2023	2024	2025
Activos/as (en miles)	749,7	759,2	766,4	775,9	800,0
Hombres	420,5	422,4	424,4	429,9	444,5
Mujeres	329,3	336,9	341,9	346,0	355,4
Inactivos/as (en miles)	503,1	515,3	526,8	537,7	527,2
Hombres	201,8	212,3	218,9	222,4	217,1
Mujeres	301,3	303,0	307,9	315,3	310,2

Ilustración 10: Tabla evolución de la población activa e inactiva según sexo. Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a partir de los datos del INE. Encuesta de Población Activa, IV trimestre de cada año.

- **Población activa y dinámica de género:** La población activa de la Región de Murcia se sitúa en el entorno de las **800.000 personas**, representando el 3,21% del mercado laboral activo de España. Por sexos, la presencia masculina representa el 55,56% del total de activos. En términos evolutivos, el volumen de personas activas creció un 3,11% en el último año y acumula un incremento del 6,71% en el último lustro. Este crecimiento ha sido liderado con fuerza por la incorporación de las mujeres al mercado de trabajo, registrando un incremento del 7,93% frente al 5,71% masculino.

- **Comportamiento de la ocupación:** La población ocupada regional representa el 3,17% del total del país. En el último año evaluado, el volumen de personas ocupadas experimentó un crecimiento del 5,89%, manteniendo una senda de incrementos constantes que acumula un avance del 9,33% en el último quinquenio, batiendo holgadamente la progresión del empleo en el conjunto del país (2,77%). El análisis a corto plazo muestra que los hombres ocupados crecieron un 7,48% interanual frente al 3,93% de las mujeres ocupadas, si bien la perspectiva a largo plazo (desde 2021) sigue favoreciendo la intensidad del empleo femenino (+12,14% frente al +7,28% de los hombres ocupados). En el ámbito de la regulación de empleo, un total de 1.467 personas trabajadoras se vieron afectadas por expedientes de regulación de empleo (ERE) en 2025, un descenso anual del 18,91% que, no obstante, fue inferior al ritmo de reducción nacional (-33,98%).

Sexo	2021	2022	2023	2024	2025
Ocupados/as (en miles)	650,8	660,5	678,5	671,9	711,5
Hombres	374,9	376,0	383,5	374,2	402,2
Mujeres	275,9	284,5	295,1	297,7	309,4

Ilustración 11: Evolución de la población ocupada según sexo. Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a partir de los datos INE. Encuestas de Población Activa. IV trimestre de cada año.

- **Distribución de la ocupación por sectores económicos:** La adscripción del personal ocupado a las distintas ramas de actividad refleja la singularidad productiva de la región y fundamenta las estrategias de intervención sectorial de la Oficina Acelera Pyme v.3.0:

- **Sector servicios:** Es el principal nicho de empleo regional al concentrar al **70,16% de las personas ocupadas**, aunque se sitúa por debajo del 76,09% de la media española.

- **Sector industrial:** Aglutina al **11,97%** de los trabajadores y trabajadoras de la comunidad.

- **Sector agrícola:** Representa el rasgo más característico del empleo regional. El **11,52% de la población ocupada** ejerce su actividad en el sector primario, una proporción que supera el triple de la tasa de empleo agrícola nacional.

- **Sector de la construcción:** Emplea al **6,34%** de la fuerza laboral ocupada de la región (frente al 6,94% en España).

- **Evolución Sectorial Postpandemia (2019-2025):** Al contrastar la situación de la ocupación con el escenario previo a la crisis sanitaria, se constata que los sectores con mayor empuje neto han sido los servicios (+19,98%) y la agricultura (+18,67%), seguidos de la construcción (+7,38%) y la industria (+0,95%). Este comportamiento de la agricultura murciana difiere por completo de la dinámica del conjunto de España, donde el empleo agrícola sufrió una contracción neta del -1,66% en el mismo periodo.

3.5 Contexto Tecnológico de la Región de Murcia

Para comprender la urgencia y el impacto estratégico de la **Oficina Acelera Pyme v.3.0 – Región de Murcia (CTM)**, es crucial analizar el ecosistema de innovación y digitalización en el que operan las empresas de la Región de Murcia. La radiografía tecnológica regional revela una dualidad clara: por un lado, un crecimiento histórico y

dinámico en variables clave de inversión; por otro, una persistente brecha digital y operativa estructural respecto a la media nacional que exige un esfuerzo de acompañamiento intensivo y capilar.

3.6 Esfuerzo inversor en I+D+i y protección del conocimiento

El ecosistema de investigación y desarrollo en la Región de Murcia ha alcanzado cotas históricas en términos agregados. Durante el ejercicio 2024, el gasto interno en I+D se situó en **468 millones de euros**, lo que supone el valor más alto de la serie histórica regional y un incremento neto de 42 millones de euros respecto al año anterior. Este incremento representa un crecimiento relativo del **9,9%**, una tasa que supera con creces el incremento medio nacional (6,9%) y que rompe una tendencia previa de divergencia.

A pesar de este impulso positivo, al descender al detalle macroeconómico e individual se evidencian las debilidades del tejido empresarial murciano:

- **Gasto por habitante e intensidad sobre el PIB:** El gasto en I+D por habitante en la Región de Murcia es de **299 euros**, un valor considerablemente alejado de los 492 euros de la media nacional. En términos de esfuerzo sobre el Producto Interior Bruto (PIB), la región dedica el **1,1%**, situándose en la novena posición autonómica y por debajo del 1,5% nacional y del 2,2% de la media en la Unión Europea.

- **Estructura del gasto por sectores:** A diferencia del promedio nacional, donde las empresas privadas lideran con un 56% de la inversión en I+D, en la Región de Murcia el tejido empresarial privado aporta el **52% del gasto total** (243 millones de euros). Esta menor aportación privada es compensada por el dinamismo de las

instituciones de enseñanza superior (universidades), que asumen el **33% del gasto total regional** (157 millones de euros), frente al 25% registrado en España.

- **Personal dedicado a I+D:** En consonancia con la inversión, la región cuenta con **7.927 profesionales** dedicados a la I+D interna (medidos en equivalencia a jornada completa), de los cuales un **40% son mujeres (2.935)**, consolidando una base de talento inclusiva. Sin embargo, el empleo en I+D solo representa el **1,2% del empleo total regional**, frente al 1,4% del conjunto de España. El perfil ocupacional demuestra que el investigador empresarial está infrarrepresentado en Murcia (15,8% del total regional en I+D) en comparación con el ecosistema nacional (donde representa casi diez puntos porcentuales más), concentrándose el talento de forma masiva en el ámbito universitario (40,9% regional frente al 27,6% nacional).

Como aspecto sumamente positivo, el esfuerzo en proteger el conocimiento ha repuntado con **85 solicitudes de patentes** en 2024 (41 por vía nacional, 15 por vía europea y 29 internacionales). Esto equivale a **54 solicitudes por millón de habitantes**, consolidando a Murcia en la séptima posición de la clasificación autonómica, aunque aún por detrás de la media nacional de 65 solicitudes.

En contraste, el ecosistema de empresas de alta tasa de crecimiento, conocidas como *Empresas Gacela* (aquellas con más de 10 empleados que aumentan su facturación un 75% acumulado en tres años consecutivos), ha experimentado una contracción: la región cuenta con **205 empresas gacela** (el 2,6% nacional), perdiendo 18 empresas respecto al periodo anterior y cayendo a los puestos bajos de

la tabla en términos de concentración relativa (un 5,6% de las empresas de tamaño similar).

3.7 Nivel de madurez digital y adopción tecnológica en el tejido empresarial

El análisis detallado del *Informe IDid 2025*[6](Círculo de Economía de la Región de Murcia y CaixaBank) revela que el proceso de transformación digital corporativa en la región arrastra un retraso generalizado, situando el índice regional de **intensidad en el uso de las TIC en una puntuación de 81,3**, muy lejos del valor de referencia nacional (fijado en 100) y de comunidades líderes como Madrid y Cataluña (con más de 121 puntos).

Al evaluar la penetración de las tecnologías digitales esenciales en empresas de 10 o más trabajadores, se aprecia una profunda brecha de adopción, como podemos analizar en el gráfico de la ilustración número 12, que aparece a continuación.

[6] Círculo de Economía de la Región de Murcia y CaixaBank (2025, p. 15). Para más detalles, ver el *Informe IDid 2025*.

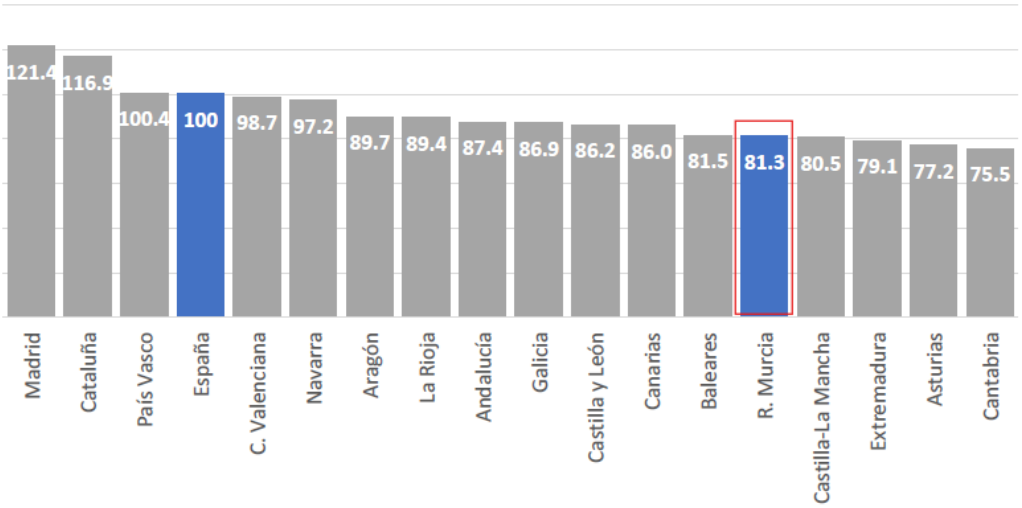


Ilustración 12: Índice de Intensidad Tecnológica 2025 (España=100). Empresas 10+ asalariados. Encuesta sobre el uso de TIC y del comercio electrónico en las empresas.

Murcia es la quinta comunidad autónoma con menor intensidad del uso de las principales Tecnologías de la Información y la Comunicación

Herramienta / Tecnología Digital	Implantación Región de Murcia	Implantación Media España	Desviación Regional (Brecha)
Disponibilidad de Página Web	78,2%	84,5%	-6,3 p.p.
Uso de Medios Sociales	60,9%	69,7%	-8,8 p.p.
Sistemas ERP *(Planificación de Recursos)*	58,2%	63,6%	-5,4 p.p.
Servicios de Cloud Computing *(Nube)*	37,0%	44,3%	-7,3 p.p.
Analítica de Datos *(Big Data)*	37,0%	41,4%	-4,4 p.p.
Sistemas CRM *(Gestión de Clientes)*	23,9%	34,5%	-10,6 p.p.
Recurso al Teletrabajo	23,9%	37,4%	-13,5 p.p.
Inteligencia Artificial (IA)	15,3%	21,1%	-5,8 p.p.

Ilustración 13: Disponibilidad de principales herramientas de digitalización en las empresas. % de las empresas de 10 o más trabajadores. 2025. Elaboración propia a partir de INE (encuesta sobre el uso de TIC y del comercio Electrónico en las empresas).

3.8 Identificación de brechas críticas y oportunidades de actuación para la OAP v.3.0 – Región de Murcia

La interpretación de estos datos cuantitativos permite establecer tres grandes focos de debilidad tecnológica donde la OAP debe articular su catálogo de soluciones de forma prioritaria:

- **La brecha en soluciones operativas avanzadas (CRM y ERP):** Mientras que la adopción de herramientas básicas de comunicación online es aceptable, el software de gestión interna y de

relación con clientes (CRM) sufre un déficit estructural severo (-10,6 puntos porcentuales frente a España). Esto denota que las empresas murcianas gestionan sus ventas, datos y clientes de manera tradicional. La OAP v.3.0 tiene la oportunidad crítica de fomentar herramientas que profesionalicen los canales comerciales y preparen a las pymes para la inminente obligatoriedad de la factura electrónica.

- **El retraso de la flexibilidad organizativa (teletrabajo) y la nube:** Con la mayor desviación negativa del análisis regional (-13,5 puntos en teletrabajo), el modelo organizativo murciano sigue fuertemente anclado en la presencialidad absoluta y en infraestructuras físicas locales, limitando el salto a soluciones eficientes de *Cloud Computing* (37,0% regional frente al 44,3% nacional). La sensibilización hacia entornos de trabajo híbridos y remotos seguros permitirá democratizar los procesos organizativos de las pymes, volviéndolas atractivas para el nuevo talento cualificado.

- **Inteligencia artificial y analítica de datos como tecnologías disruptivas emergentes:** Aunque la inteligencia artificial apenas está implantada en el **15,3% de las corporaciones murcianas**, cabe destacar que este dato representa un salto cuantitativo de **+6,9 puntos porcentuales** en el último año. Existe un apetito de mercado real por la adopción de la IA, pero las empresas carecen del soporte técnico para dar el paso de forma autónoma. El desfase con el panorama nacional (21,1%) demuestra que el asesoramiento de la OAP v.3.0 es el eslabón imprescindible para que las pymes adopten analítica y automatización de procesos de forma estructurada e inteligente.

En términos agregados, el **Indicador Sintético IDid se sitúa en un 79,6**. Esto refleja una senda de recuperación continuada desde 2022 y enmarca a la Región de Murcia dentro del grupo de comunidades con un potencial intermedio. Sin embargo, la persistencia de brechas organizativas de doble dígito justifica la urgencia de desplegar planes de asesoramiento personalizado con un enfoque de máxima capilaridad territorial, garantizando que ninguna pyme de los 45 municipios se quede rezagada ante la revolución tecnológica en marcha.

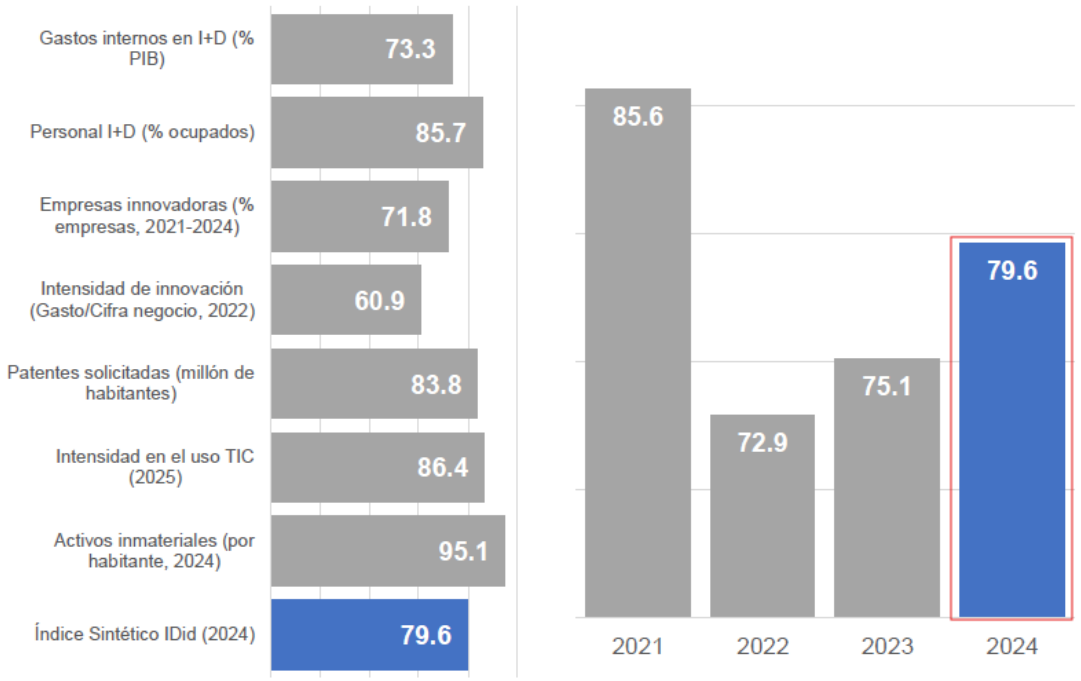


Ilustración 14: Resultados del Indicador IDid. Evolución del Indicador IDid 2024 y de los subíndices

4. ECOSISTEMA DE SOLUCIONES DIGITALES: LINEAS DE ACTUACIÓN Y ADAPTABILIDAD AL TEJIDO EMPRESARIAL.

El propósito fundamental de este capítulo es desglosar la hoja de ruta operativa de la OAP, detallando las **17 líneas de actuación** que configuran su cartera de servicios técnicos. A través de este desarrollo, se pretende visibilizar cómo se trasladan los objetivos estratégicos del programa nacional a acciones concretas sobre el terreno murciano, demostrando la viabilidad metodológica para actuar como un agente de transformación ágil, seguro y de alto impacto. Asimismo, se busca definir el modelo de atención centrado en el usuario, explicitando los mecanismos que garantizan que estas soluciones abstractas se moldeen de manera flexible para responder con precisión a la realidad de cada negocio.

Para dar respuesta efectiva a este reto, el plan de operaciones está diseñado para actuar como un catalizador integral de la transformación digital en toda la Región de Murcia. Lejos de proponer un modelo de asesoramiento pasivo o centralizado, la OAP estructura su estrategia en torno a estas 17 líneas operativas interconectadas, diseñadas específicamente para acompañar a pymes, micropymes y al personal autónomo desde niveles de madurez iniciales o básicos hasta la adopción segura de tecnologías emergentes.

La finalidad última de estas líneas es la transferencia efectiva de tecnología hacia el tejido productivo regional, garantizando un soporte adaptado que permita superar las brechas competitivas, mejorar los procesos de negocio, mitigar los riesgos informáticos y asegurar el estricto cumplimiento de las normativas vigentes.

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Sitio Web y Presencia Básica en Internet

Destinada a la creación o mejora adaptativa de la página web corporativa para dotar de visibilidad digital básica a los negocios de la región. Se enfoca en estructurar la información esencial de actividad, los catálogos de servicios y los datos de contacto bajo criterios de usabilidad, diseño responsive y accesibilidad web.

Comercio Electrónico

Línea orientada al despliegue y maduración de canales de e-commerce mediante píldoras informativas y buenas prácticas de implementación. Cubre de forma integral los mecanismos necesarios para la venta online de productos o servicios, integrando pasarelas de pago seguras, control automatizado del inventario y sistemas eficientes de expedición y gestión de pedidos.

Gestión de Redes Sociales

Asesoramiento en el uso técnico y estratégico de herramientas para la planificación, publicación sistemática y analítica de rendimiento del contenido en plataformas sociales. Busca consolidar la comunicación digital bidireccional y fortalecer los vínculos de confianza con la audiencia objetiva del negocio.

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Gestión de Clientes

Capacitación y microconsultoría para la implantación de sistemas CRM orientados a digitalizar y unificar las relaciones comerciales. El objetivo es centralizar la captación de leads, trazar las oportunidades de venta e informatizar el histórico de interacciones para maximizar la conversión y la fidelización de la clientela.

BI y Analítica

Línea dedicada a la introducción de metodologías de Business Intelligence para la explotación de los datos generados por la empresa. Se instruye en el diseño de cuadros de mando funcionales que unifiquen bases de datos aisladas, facilitando la interpretación ágil de KPIs comerciales y financieros para una toma de decisiones informada y estratégica.

Servicios y Herramientas de Oficina

Enfocada en la modernización de los entornos y herramientas ofimáticas colaborativas del día a día. Promueve la transición hacia suites en la nube (Cloud Computing), la gestión documental unificada y la adopción de canales internos de comunicación que dinamicen el trabajo del equipo, con especial énfasis en el personal de administración y de oficina.

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Gestión de Procesos

Asesoramiento para la digitalización y optimización de flujos operativos y de negocio. El objetivo prioritario de esta línea es la parametrización de tareas internas para corregir ineficiencias estructurales, mitigar la reiteración de tareas mecánicas o repetitivas y agilizar la coordinación de las operaciones en planta o almacén.

Gestión de la Facturación y Factura Electrónica

Línea técnica indispensable enfocada al cumplimiento normativo inminente (Ley Crea y Crece). Se provee de herramientas y guías para la emisión, recepción y custodia informática parametrizada de facturas electrónicas, garantizando la total adecuación a los estándares del Ministerio y simplificando las auditorías y los flujos financieros de la empresa.

Comunicaciones Seguras

Implementación y securización de los canales telemáticos corporativos. Se centra en desplegar conexiones cifradas (como redes VPN), protocolos de acceso remoto robustos y herramientas de comunicación protegidas, salvaguardando los datos estratégicos del negocio durante las interacciones con sedes, clientes o proveedores.

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Ciberseguridad

Línea transversal enfocada en blindar los activos críticos e infraestructuras ante el incremento de ciberamenazas. Se enseñan tecnologías de protección perimetral, seguridad para endpoints, rutinas de copias de seguridad robustas y políticas de autenticación y control de accesos no autorizados para asegurar la resiliencia operativa y la continuidad de negocio.

Presencia Avanzada en Internet

Orientada a empresas que ya disponen de una estructura digital básica y buscan maximizar su rendimiento online. Incluye auditorías y metodologías de posicionamiento en motores de búsqueda (SEO avanzado), analítica web de comportamiento de usuarios y optimización sistemática del embudo de conversión.

Marketplace

Asesoramiento para la diversificación e internalización comercial a través de la integración del catálogo de la pyme en plataformas globales de venta online masiva (como Amazon o eBay). Se cubren estrategias de posicionamiento de producto, costes logísticos asociados y gestión integral de cuentas de vendedor.

OFICINA Acelera pyme

CTm Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Servicio de Ciberseguridad Gestionada

Línea avanzada de ciberdefensa proactiva que aborda la monitorización profesional continuada de las redes corporativas. Ofrece las pautas para implementar servicios gestionados orientados a la detección temprana, prevención técnica y respuesta coordinada ante incidentes informáticos en tiempo real.

Gestión de Clientes con IA Asociada

Introducción de soluciones disruptivas para la atención comercial y preventa inteligente. Contempla la integración de asistentes virtuales avanzados (chatbots con procesamiento del lenguaje natural), automatización inteligente de flujos conversacionales y sistemas de análisis predictivo sobre las tendencias de compra de la clientela.

Business Intelligence y Analítica e IA Asociada

Fusión de la analítica clásica de negocio con potentes algoritmos de aprendizaje automático (*Machine Learning*). Esta línea proporciona las competencias para usar herramientas de análisis predictivo y prescriptivo, facilitando la detección automatizada de patrones ocultos de mercado y anomalías financieras.

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Gestión de Procesos con IA Asociada

Evolución de la optimización operativa hacia la automatización inteligente (RPA con IA integrada). Aplica modelos de inteligencia artificial para gobernar decisiones operativas intermedias y simplificar tareas complejas y flujos de trabajo interdepartamentales, multiplicando la productividad de la organización.

Puesto de Trabajo Seguro

Orientada al blindaje técnico e integral de todos los dispositivos informáticos asignados a la plantilla (ordenadores personales, servidores, terminales móviles). Garantiza un ecosistema laboral protegido tanto en modalidad presencial como en teletrabajo mediante controles estrictos de accesos, cifrado de datos local y software preventivo de última generación.

4.1 Adaptabilidad sectorial: soluciones de digitalización por actividad empresarial

Para que el ecosistema de soluciones digitales sea realmente efectivo, las líneas de actuación vinculadas al Kit Digital deben aterrizarse de forma específica en cada sector. A continuación, se analiza el impacto predictivo y estratégico de las principales herramientas en función de la actividad económica del tejido empresarial:



Ilustración 15: Principales sectores productivos. Informe Nacional de Empresas Tech e Innovadoras 2026. [7]

[7] Scoutyn y El Referente (2026). Para un análisis detallado sobre el crecimiento del sector, véase el *Informe Nacional de Empresas Tech e Innovadoras 2026*.

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Sitio Web y Presencia Básica en Internet

La creación de un portal web influye de manera significativa en la visibilidad y competitividad de los siguientes sectores:

- **Servicios:** Permite ofrecer una mejor atención al cliente mediante información accesible 24/7, formularios de contacto, soporte en línea, sistemas de reservas y pasarelas de pago automatizadas.
- **Comercio:** Es la piedra angular para iniciar la venta online, expandir el alcance de mercado, digitalizar catálogos y desplegar estrategias básicas de marketing digital.
- **Construcción:** Funciona como un portafolio digital dinámico para mostrar proyectos realizados, destacar capacidades técnicas, generar confianza y centralizar solicitudes de presupuestos.
- **Agricultura:** Facilita la venta directa (del campo a la mesa), la difusión de prácticas sostenibles, la captación de clientes mayoristas y la gestión de la cadena de suministro.
- **Transporte:** Optimiza la gestión de reservas de carga o pasajeros, habilita el seguimiento de envíos en tiempo real y ofrece información transparente sobre tarifas y horarios.
- **Actividades profesionales (abogados, consultores, arquitectos):** Permite destacar la experiencia sectorial, captar *leads* cualificados mediante casos de estudio y ofrecer consultas iniciales de manera remota.

- **Educación:** Canal indispensable para la gestión de matrículas, publicación de recursos didácticos, e-learning y comunicación fluida entre el centro, docentes y alumnos.

- **Hostelería:** Escaparate crítico para mostrar instalaciones y menús, procesar reservas directas sin intermediarios y promocionar paquetes turísticos exclusivos.

- **Salud:** Agiliza la programación de citas, ofrece pautas de prevención y salud, y puede servir de puente seguro para el acceso a resultados analíticos o informes.

- **Entretenimiento:** Centraliza la venta de entradas, la promoción de eventos, la difusión de agendas culturales y la interacción con los usuarios mediante contenidos multimedia.

- **Gobierno / administración local:** Facilita el acceso a la sede electrónica, permitiendo a los ciudadanos realizar trámites administrativos y consultar información oficial de manera ágil.

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Comercio Electrónico

El despliegue de canales de *e-commerce* transforma la dinámica comercial eliminando barreras geográficas:

- **Servicios:** Permite la venta y paquetización de servicios digitales, consultorías o cursos de formación, optimizando la monetización del conocimiento.
- **Comercio:** Habilita la tienda operativa las 24 horas, integrando de forma automatizada la logística, el control de stock y el análisis del comportamiento de compra.
- **Construcción:** Permite la venta ágil de materiales, herramientas o la contratación estandarizada de servicios de reformas y cotizaciones personalizadas online.
- **Agricultura:** Acorta los canales tradicionales de distribución eliminando intermediarios, lo que incrementa los márgenes de ganancia a través de modelos de venta directa o suscripciones periódicas.
- **Transporte:** Automatiza la expedición de billetes y la contratación de fletes, aplicando algoritmos de precios flexibles según demanda o antelación.
- **Actividades profesionales:** Facilita la contratación directa de tarifas planas de asesoría, paquetes legales o proyectos de diseño llave en mano.
- **Educación:** Abre las fronteras del centro formativo para la venta global de cursos autogestionados, libros digitales y suscripciones a plataformas educativas.

- **Hostelería:** Optimiza la venta anticipada de experiencias gastronómicas, bonos regalo y paquetes vacacionales, mejorando el flujo de caja del negocio.
- **Salud y bienestar / estética:** Permite la comercialización de productos de cuidado personal, suplementos de salud y la gestión automatizada del cobro anticipado de tratamientos.
- **Tecnología:** Canal nativo para la distribución global de software (SaaS), licencias técnicas y soporte especializado sin barreras físicas.



Gestión de Redes Sociales

La gestión profesional de plataformas sociales humaniza la marca y fideliza audiencias específicas en cada sector:

- **Servicios y comercio:** Lanzamiento rápido de ofertas, resolución inmediata de dudas (atención al cliente ágil) y captación de opiniones para mejorar la reputación online.
- **Construcción:** Difusión visual del "antes y después" de las obras, transmisiones de avances de proyectos y consolidación de una imagen de transparencia y calidad técnica.
- **Agricultura:** Conexión emocional con el consumidor final explicando el origen del producto, el respeto al medio ambiente y el valor de la producción local.
- **Transporte y hostelería:** Información en tiempo real (rutas, incidencias), publicación de experiencias de viajeros, reseñas gastronómicas y contenidos visuales de gran impacto (*reels*, fotos).

- **Actividades profesionales y educación:** Posicionamiento como líderes de opinión (*Thought Leadership*) compartiendo análisis normativos, éxitos académicos y webinars informativos.

- **Salud / entretenimiento / tecnología:** Campañas de concienciación sanitaria, venta de eventos mediante técnicas de *hype* y demostración interactiva de nuevos productos de software o *gadgets*.



Gestión de Clientes (CRM)

La centralización de la información comercial optimiza el ciclo de vida del cliente:

- **Servicios y comercio:** Segmentación avanzada basada en el histórico de compras para lanzar ofertas hiperpersonalizadas y automatizar flujos de fidelización.

- **Construcción y actividades profesionales:** Trazabilidad absoluta de presupuestos enviados, estados de negociación y unificación de las comunicaciones de proyectos de larga duración.

- **Agricultura y transporte:** Consolidación de las relaciones con grandes distribuidores y clientes corporativos (B2B), coordinando entregas y contratos recurrentes.

- **Educación y hostelería:** Seguimiento personalizado del alumno o huésped, registrando preferencias (alergias, preferencias de habitación, intereses) para garantizar experiencias excelentes.

- **Salud / bienestar / tecnología:** Recordatorios automatizados de citas y revisiones médicas, control de incidencias técnicas de software y soporte postventa eficiente.

Business Intelligence (BI) y Analítica

Convertir los datos crudos en decisiones estratégicas es vital para la supervivencia empresarial:

- **Servicios y comercio:** Comprensión profunda de los costes de adquisición de clientes, rotación de stocks, picos de venta y efectividad real del gasto publicitario.
- **Construcción y transporte:** Monitorización de desviaciones presupuestarias en tiempo real, optimización analítica de rutas de flotas y reducción del consumo de combustible.
- **Agricultura:** Análisis predictivo cruzando variables climáticas, calidad del suelo e históricos de producción para optimizar las cosechas y mitigar riesgos.
- **Actividades profesionales y educación:** Control exhaustivo de la rentabilidad por horas/proyecto y analítica de las tasas de abandono o éxito del alumnado.
- **Hostelería y salud:** Gestión predictiva de la ocupación (*Revenue Management*) para adaptar precios dinámicamente y optimizar la asignación de turnos del personal médico o de servicios.

- **Entretenimiento y tecnología:** Modelado de las preferencias de la audiencia para el diseño de futuros contenidos o nuevas funcionalidades de producto basadas en el uso real.

Servicios y Herramientas de Oficina Virtual

La transición hacia la nube impulsa la resiliencia operativa y el trabajo colaborativo en movilidad:

- **Servicios, comercio y actividades profesionales:** Acceso remoto a expedientes, contratos y herramientas de gestión desde cualquier dispositivo, garantizando la continuidad del negocio sin dependencia de una oficina física.

- **Construcción y agricultura:** Conexión en tiempo real entre el personal de campo (jefes de obra, ingenieros agrícolas) y el personal de administración para el intercambio inmediato de planos, albaranes y partes de trabajo.

- **Transporte y hostelería:** Coordinación ágil de turnos de flotas, control centralizado de incidencias operativas y unificación documental de normativas de seguridad o sanidad.

- **Educación, salud, belleza e inmobiliarias:** Plataformas colaborativas para la coordinación del claustro, gestión de historiales médicos en entornos corporativos protegidos, visitas virtuales a inmuebles y firma electrónica de contratos de arrendamiento.

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Gestión de Procesos (BPM)

Modelar, automatizar y optimizar los flujos nternos elimina ineficiencias estructurales de raíz:

- **Servicios y comercio:** Automatización de flujos de aprobación de facturas, preparación de pedidos (*picking/packing*) y estandarización del *onboarding* de clientes.
- **Construcción y agricultura:** Coordinación automatizada de subcontratistas, control de calidad en los procesos de envasado, etiquetado y trazabilidad alimentaria estricta.
- **Transporte y actividades profesionales:** Optimización del ciclo desde la solicitud del servicio hasta la asignación de vehículos o asignación interna de un caso legal, automatizando tareas administrativas repetitivas.
- **Educación, hostelería y salud:** Digitalización de los procesos de matriculación, flujos de limpieza y preparación de habitaciones, y asignación automatizada de historiales clínicos reduciendo errores humanos.
- **Tecnología y sector público:** Aceleración de los ciclos de desarrollo de software (*DevOps*) y agilización de la tramitación de expedientes o licencias públicas reduciendo la burocracia.

OFICINA Acelera pyme

CTM Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Gestión de la Facturación y Factura Electrónica

La adecuación a la **Ley Crea y Crece** y la automatización financiera impactan de manera directa en la gestión administrativa de todos los sectores:

- **Servicios y actividades profesionales:** Agiliza de forma drástica la emisión de minutas y facturas recurrentes por honorarios, integrando el seguimiento de cobros y simplificando la presentación de impuestos.
- **Comercio:** Automatiza la generación de facturas a partir de los tickets de venta o pedidos del *e-commerce*, vinculándose directamente con la contabilidad central de la empresa.
- **Construcción y transporte:** Facilita la gestión de certificaciones de obra y la facturación de servicios logísticos complejos, asegurando el cumplimiento normativo en transacciones comerciales B2B de gran volumen.
- **Agricultura:** Simplifica la facturación en origen hacia cooperativas y grandes distribuidores, reduciendo errores en la liquidación de cosechas y costes de gestión.
- **Educación, hostelería y salud:** Automatiza el cobro de cuotas mensuales, servicios de alojamiento o consultas médicas, ofreciendo portales de descarga de facturas para clientes y pacientes.
- **Belleza, inmobiliarias y sector público:** Profesionaliza la entrega de justificantes de pago por servicios estéticos, contratos de

arrendamiento o gestiones de tasas, asegurando auditorías transparentes y rápidas.

Comunicaciones Seguras

El despliegue de conexiones cifradas (VPN) y accesos remotos protegidos es el pilar de la conectividad en la empresa conectada:

- **Servicios, actividades profesionales y educación:** Garantiza que asesores, abogados o docentes accedan de forma remota a los servidores del centro, expedientes confidenciales y plataformas de estudio sin riesgo de interceptación de datos.
- **Comercio y hostelería:** Protege el tráfico de datos financieros de las pasarelas de pago, los terminales punto de venta (TPV) y la intercomunicación entre tiendas físicas o cadenas hoteleras.
- **Construcción y transporte:** Permite conectar las oficinas centrales con casetas de obra en campo o terminales logísticos remotos de forma segura, salvaguardando planos de ingeniería u hojas de ruta críticas.
- **Agricultura y salud:** Securiza el envío de datos de telemetría de sensores agrícolas en fincas hacia la central y blinda los canales de telemedicina donde se transmite información médica sensible de pacientes.

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

Ciberseguridad

El blindaje de activos y la resiliencia operativa protegen la continuidad de todo negocio ante el auge de los ciberataques:

- **Servicios y actividades profesionales:** Evita el secuestro de datos corporativos (*ransomware*) y la fuga de información confidencial de clientes, protegiendo la reputación y evitando severas sanciones de la AEPD.

- **Comercio:** Protege las bases de datos de clientes de la tienda online y los sistemas de inventario contra accesos no autorizados e inyecciones de código malicioso.

- **Construcción y transporte:** Asegura que los sistemas informáticos de control de maquinaria, flotas o almacenes no sufran paradas operativas que detengan la cadena de suministro o los plazos de entrega.

- **Agricultura y educación:** Protege sistemas automatizados de riego y redes internas escolares donde conviven datos de menores y expedientes académicos.

- **Hostelería y salud:** Evita brechas de seguridad en las redes Wi-Fi públicas para huéspedes y blinda de manera crítica los historiales clínicos electrónicos de los pacientes en hospitales o clínicas.

Presencia Avanzada en Internet

La optimización SEO avanzada y la analítica web del embudo de conversión maximizan el retorno de la inversión digital:

- **Servicios y actividades profesionales:** Posiciona a agencias, clínicas o bufetes en los primeros resultados de búsqueda locales y sectoriales para captar de forma orgánica clientes con alta intención de contratación.
- **Comercio:** Incrementa las ventas del *e-commerce* detectando puntos de abandono en el carrito de compra y optimizando las fichas de producto para motores de búsqueda.
- **Construcción e inmobiliarias:** Atrae inversores y compradores mediante estrategias de posicionamiento web enfocadas en términos específicos de edificación, reformas o promociones inmobiliarias.
- **Transporte y hostelería:** Maximiza la cuota de mercado en plataformas de reserva directa, compitiendo de manera eficiente contra grandes agregadores internacionales mediante contenido optimizado y análisis del comportamiento de usuario.
- **Educación, salud y entretenimiento:** Capta alumnado para nuevos cursos, llena agendas de consultas médicas y agota entradas para eventos mediante la atracción de tráfico hipersegmentado hacia las páginas de aterrizaje (*landing pages*).

Marketplace

La integración en plataformas globales (Amazon, eBay, etc.) abre la puerta de la internacionalización masiva:

- **Comercio:** Permite a los minoristas locales testear mercados internacionales y liquidar inventarios con rapidez aprovechando la infraestructura logística y de confianza de los gigantes digitales.
- **Servicios y actividades profesionales:** Habilita la distribución de servicios digitales estandarizados, infoproductos o manuales técnicos a través de plataformas globales de venta de contenidos.
- **Construcción y agricultura:** Canal alternativo para la venta de herramientas especializadas, materiales de decoración o la comercialización internacional de productos agroalimentarios procesados o en conserva de alta calidad.
- **Tecnología y entretenimiento:** Distribución masiva de licencias de software, componentes de hardware, merchandising oficial de artistas y venta cruzada a nivel global.

Servicio de Ciberseguridad Gestionada

La monitorización proactiva en tiempo real es indispensable para empresas con una alta dependencia tecnológica:

- **Servicios, actividades profesionales y salud:** Detección instantánea de anomalías en servidores que contienen propiedad intelectual, datos financieros corporativos o historiales clínicos, bloqueando ataques antes de que causen daños.

- **Comercio:** Monitoriza de forma ininterrumpida la infraestructura del *e-commerce*, garantizando que la plataforma de venta no sufra caídas de servicio durante campañas críticas (Black Friday, rebajas).

- **Construcción y transporte:** Supervisión proactiva de los accesos a los sistemas de control logístico, gestión de flotas y software de diseño técnico de infraestructuras críticas.

- **Tecnología y sector público:** Capa de ciberdefensa nativa indispensable para empresas desarrolladoras de software y administraciones que gestionan servicios esenciales para la ciudadanía.



Gestión de Clientes con IA Asociada

Los asistentes virtuales con procesamiento de lenguaje natural y el análisis predictivo revolucionan la preventa:

- **Servicios y actividades profesionales:** Automatiza la cualificación inicial de *leads* y la resolución de dudas frecuentes mediante chatbots avanzados, derivando al personal humano solo los casos complejos.

- **Comercio:** Despliega recomendadores de productos inteligentes en tiempo real basados en los gustos y el historial de navegación de cada usuario, incrementando el ticket medio de compra.

- **Transporte y hostelería:** Atención automática 24/7 para gestionar cambios en billetes, cancelaciones, reservas de habitaciones y check-ins virtuales de forma conversacional y en múltiples idiomas.

- **Salud, belleza y educación:** IA que predice las tasas de asistencia a citas médicas o clases, automatiza recordatorios empáticos y propone alternativas de horarios óptimas para maximizar la ocupación de la agenda.

Business Intelligence y Analítica e IA Asociada

El salto de la analítica descriptiva a la analítica predictiva a través del *Machine Learning*:

- **Servicios y comercio:** Predicción matemática del comportamiento del consumidor, permitiendo anticipar qué productos o servicios tendrán mayor demanda el próximo trimestre para ajustar el presupuesto de marketing.
- **Construcción y transporte:** Algoritmos que detectan patrones ocultos de ineficiencia en costes de materiales y predicen fluctuaciones en los precios del combustible o fletes logísticos internacionales.
- **Agricultura:** Análisis hiperavanzado de millones de datos de sensores cruzados con satélites para prescribir con exactitud milimétrica la cantidad de riego o fertilizante necesaria, prediciendo plagas.
- **Hostelería y salud:** Modelos predictivos avanzados para fijar precios dinámicos por habitación con meses de antelación (*Dynamic Pricing*) y detección automatizada de anomalías en lecturas médicas o patrones de reingreso hospitalario.

Gestión de Procesos con IA Asociada

La evolución de la optimización operativa mediante automatización inteligente de flujos complejos (RPA):

- **Servicios y actividades profesionales:** Automatización del procesamiento y cuadre de miles de documentos (como contratos, escrituras o pólizas de seguros), extrayendo datos clave mediante visión artificial sin intervención humana.

- **Comercio:** Automatiza la cadena de decisiones intermedia: si el stock de un producto baja de cierto nivel, la IA evalúa proveedores, compara precios históricos y genera la orden de compra automáticamente.

- **Construcción y transporte:** Planificación automatizada y reprogramación dinámica de asignación de operarios en obras o rutas de transporte en tiempo real ante cancelaciones o imprevistos meteorológicos.

- **Educación, hostelería y salud:** Gestión inteligente de expedientes de becas, asignación automatizada de habitaciones de hotel según flujos de limpieza e IA para gobernar la priorización interdepartamental de admisiones médicas urgentes.



Puesto de Trabajo Seguro

La protección integral del entorno laboral unificado, indispensable ante los modelos híbridos y el teletrabajo:

- **Servicios, actividades profesionales y educación:** Garantiza que portátiles, tablets y móviles corporativos que utilizan asesores, profesores o consultores fuera de la oficina tengan cifrado local de datos y no comprometan la red central si son extraviados o robados.

- **Comercio y hostelería:** Blindaje técnico de los dispositivos móviles de los empleados en tienda, las tablets de los camareros o los terminales de comandas para evitar accesos no autorizados a la red interna del negocio.

- **Construcción y transporte:** Protección de los dispositivos rugerizados y terminales portátiles utilizados a pie de obra o por conductores en ruta, resistiendo intentos de hackeo en redes públicas o móviles.

- **Salud y sector público:** Asegura los ordenadores de consultas médicas y terminales del personal de enfermería, implementando sistemas avanzados de autenticación (como biometría o doble factor) para cumplir estrictamente con la normativa de protección de datos de alta sensibilidad.

En conclusión, la estructuración de la Oficina Acelera Pyme v.3.0 de la Región de Murcia en torno a estas 17 líneas de actuación demuestra un compromiso riguroso y perfectamente alineado con las soluciones del mercado actual. Sin embargo, el verdadero éxito no reside en la amplitud del catálogo, sino en la capacidad del para flexibilizar estas herramientas y moldearlas en función de la realidad de cada profesional autónomo o micropyme.

Al anteponer las necesidades reales del usuario frente a una implantación tecnológica forzada, la OAP v.3.0 garantiza un uso eficiente de los recursos y una adopción digital orgánica, cercana y con un impacto real. Este enfoque personalizado asegura que la transformación digital se traduzca de forma tangible en un incremento

real de la productividad, el cumplimiento normativo contable, y la competitividad futura de todo el tejido productivo murciano.

5. DESPLIEGUE TERRITORIAL, IMPACTO LOCAL E ITINERARIOS DE PROXIMIDAD: "OAP CERCA DE TI".

Este bloque de la guía tiene como propósito documentar, analizar y visibilizar el alcance geográfico real de las actuaciones ejecutadas por la Oficina Acelera Pyme (OAP) v.3.0 en la Región de Murcia. A través de un enfoque demográfico y territorial, se pretende exponer de qué manera la Oficina rompe la centralización de los servicios tecnológicos tradicionales mediante un doble impacto: la transferencia colectiva de conocimiento y la intervención física, individualizada y humana en cada negocio. Este apartado sirve de preámbulo metodológico para el posterior desglose detallado, municipio por municipio, de las pymes auditadas y sus correspondientes planes de acción.

El tejido empresarial de la Región de Murcia destaca por una gran dispersión y por la presencia masiva de microempresas y profesionales autónomos que operan en entornos rurales o en sectores de corte tradicional. Conscientes de que la digitalización forzada o puramente online profundiza las brechas de exclusión, la OAP despliega una estrategia de máxima capilaridad territorial sustentada en dos metodologías clave para combatir las brechas de género digital y demográficas.

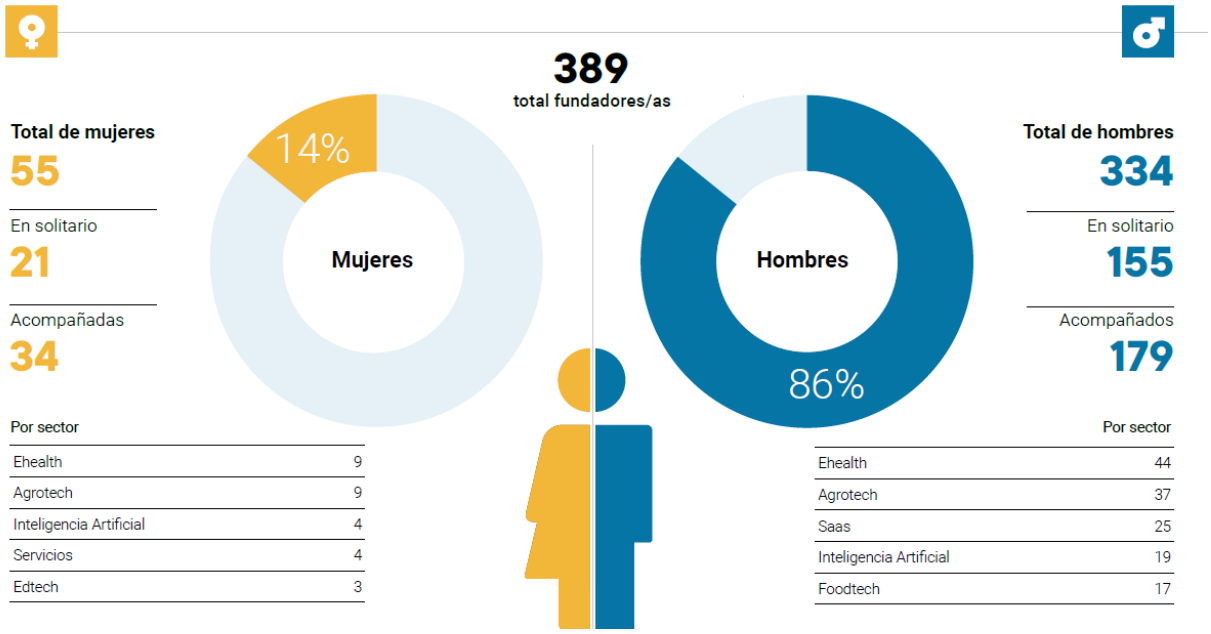


Ilustración 16: Brecha de género. Informe Nacional de Empresas Tech e Innovadoras 2026.

- **Capacitación colectiva especializada:** Organización de jornadas técnicas y talleres prácticos en dependencias locales y comarcales. Se abordan de manera directa las temáticas de vanguardia y cumplimiento normativo más demandadas, como la Inteligencia Artificial (IA), la inminente obligatoriedad de la factura electrónica, y el marketing digital de conversión rápida enfocado al comercio de proximidad (estrategias en WhatsApp Business, Google Business Profile, TikTok o Instagram). Este despliegue abarca de forma recurrente municipios como Caravaca de la Cruz, Moratalla, Bullas, Cehegín, Calasparra, Librilla, Molina de Segura, Alguazas, Ceutí, Archena, Puerto Lumbreras, Águilas, Lorca y Fuente Álamo, entre otros.



Ilustración 17: Taller Inteligencia Artificial Practica para tu negocio: usa la IA en tu día a día. Realizado el 21 de mayo de 2026 en Fuente Álamo.

- **La Ruta de Acción Directa "OAP Cerca de Ti":** Es el núcleo con mayor valor social del programa. Los técnicos de la OAP se desplazan físicamente hasta los establecimientos, locales o empresas de los usuarios en los propios municipios. Utilizando una aplicación digital especializada para el diagnóstico en terreno, se realiza un test de madurez digital estructurado para evaluar la infraestructura de hardware, software y organización interna de la pyme. Tras conocer de primera mano sus necesidades reales y sin costes para el negocio, se

le confecciona y entrega un informe personalizado con un plan de acción a medida temporalizado, diseñado expresamente para subsanar sus carencias críticas de forma controlada.

	Localidades	Total empresas			PY		
1	Murcia	146	67	9	65	1.174	297.336.100 €
2	Cartagena	34	18	0	16	216	6.670.964 €
3	Molina de Segura	17	11	0	6	98	11.151.442 €
4	Lorca	12	9	0	3	60	1.375.782 €
5	Fuente Álamo de Murcia	10	4	0	6	123	7.600.413 €
6	Alcantarilla	7	3	0	4	48	6.882.626 €
7	Yecla	6	2	0	4	63	12.084.855 €
8	San Javier	5	3	1	1	25	5.273.818 €
9	Águilas	3	1	1	1	15	4.690.898 €
10	Cieza	3	2	0	1	15	863.412 €
11	Torre-Pacheco	3	1	0	2	15	916.306 €
12	Totana	3	2	0	1	235	37.032.699 €
13	Archena	2	1	0	1	10	365.234 €
14	Cehegín	2	1	0	1	10	213.962 €
15	Ceutí	2	1	0	1	10	125.000 €

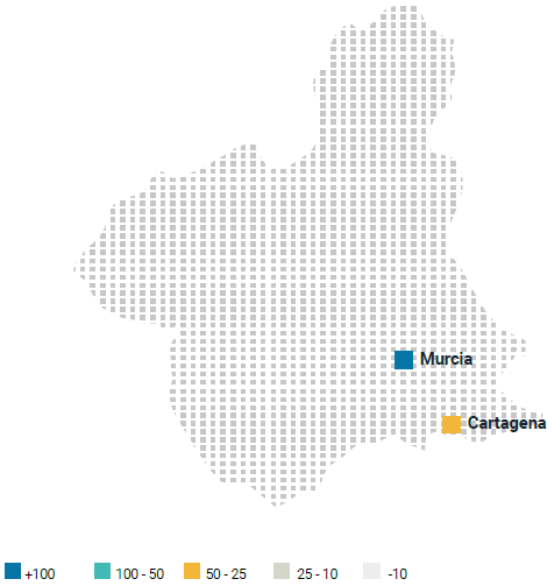


Ilustración 18: Principales polos de innovación. Informe Nacional de Empresas Tech e Innovadoras 2026.

Este modelo de intervención garantiza que los colectivos más vulnerables y las pymes rurales dispongan de un apoyo experto, cercano y continuo. A continuación, el apartado evoluciona hacia el análisis individualizado por población para evaluar el estado tecnológico inicial, las necesidades detectadas y la evolución recomendada para el tejido productivo de cada localidad de la Región de Murcia.

A partir de aquí, iremos desarrollando de manera consecutiva e individualizada cada una de las poblaciones murcianas intervenidas, reflejando el diagnóstico de madurez digital de sus empresas y las

hojas de ruta entregadas. Para ello disponemos de una aplicación con la cual realizamos un diagnóstico para medir la madurez digital de la empresa diagnóstica y posteriormente se le realiza un informe con un plan de acción para su mejora.

La Ruta de Acción Directa "OAP Cerca de Ti"

JUMILLA

Este informe global recopila y analiza los resultados de los diagnósticos individuales de madurez digital realizados a empresas locales del municipio de Jumilla el pasado 21 de enero de 2026. Las empresas participantes abarcan sectores clave del tejido comercial local.

El objetivo de este análisis agrupado es identificar el estado tecnológico común, las principales necesidades compartidas y las oportunidades estratégicas para elevar la competitividad digital global del comercio de proximidad en Jumilla.



Ilustración 19: Cartel difusión para la OAP Cerca de ti en Jumilla

El tejido comercial analizado en Jumilla muestra un uso digital desigual, concentrándose los resultados entre los niveles inicial, básico e intermedio. A nivel global presenta una serie de características y dinámicas compartidas:

- Interés real por mejorar: Existe una disposición clara hacia la optimización de la visibilidad y el incremento de las ventas.
- Apoyo en herramientas básicas: La digitalización se sustenta principalmente en recursos elementales como el teléfono móvil, WhatsApp o Excel, que ofrecen resultados aceptables, pero evidencian limitaciones de crecimiento.
- Uso de redes sociales sin metodología: Aquellos negocios con RRSS activas constatan un impacto positivo en sus ventas, pero acusan una falta de continuidad, medición y estrategia clara.
- Brecha de procesos e integración: La principal problemática no radica únicamente en "estar presente en internet", sino en conectar la gestión de pedidos, clientes, cobros y stock de forma unificada.
- Necesidad sectorializada de automatización: En sectores como la alimentación o el comercio físico, impera la necesidad de dar el salto a herramientas integradas (TPV/ERP) para centralizar operaciones y garantizar la trazabilidad.

Las deficiencias identificadas de manera recurrente se agrupan en las siguientes áreas de mejora:

Presencia digital y visibilidad local

- Ausencia o desaprovechamiento de la ficha de Google Business Profile.
- Publicación irregular en redes sociales y con escaso enfoque hacia la conversión.

- Falta de una "ruta de contacto" directa para que el usuario compre con rapidez.

Conversión y atención al cliente

- Canales de atención al cliente dispersos y poco estructurados, sin uso de plantillas de respuesta.
- Inexistencia de sistemas automatizados de confirmación o seguimiento posventa.
- Ausencia de una rutina establecida para la solicitud y gestión de reseñas de clientes.

Gestión interna y control del negocio

- Alta dependencia de anotaciones manuales o archivos Excel aislados para controlar stock, pedidos y cobros.
- Procesos internos no estandarizados, lo que genera mayor margen de error y duplicidad de esfuerzos.
- Falta de indicadores clave (KPIs) para evaluar el rendimiento mensual del negocio.

Seguridad y continuidad

- Realización de copias de seguridad de forma no sistemática o descuidada.
- Omisión del doble factor de autenticación (2FA) y de buenas prácticas en la gestión de contraseñas.
- Carencias en materia de orden documental y cumplimiento de la protección de datos (RGPD).

Recomendaciones

Para impulsar la competitividad en Jumilla, se aconseja implementar una estrategia municipal fundamentada en tres pilares de actuación:

1) Consolidar un "Mínimo Digital" para todo comercio: Implantar medidas rápidas y de bajo coste, tales como la optimización de Google Maps, habilitar catálogos en WhatsApp Business, estructurar de 5 a 8 plantillas de respuesta rápidas y asegurar cuentas críticas mediante copias y 2FA.

2) Orientar las redes sociales hacia la venta: Pasar de la mera publicación de contenidos a la captación real, estableciendo un calendario estructurado (producto, proceso y confianza), llamadas a la acción directas (CTA) y métricas mensuales de consultas recibidas.

3) Profesionalizar la gestión interna: Migrar de los "archivos sueltos" a registros unificados de pedidos. Para negocios con mayor volumen o pertenecientes al sector alimentación, priorizar soluciones de software de gestión integrada (TPV/ERP) que garanticen escandallos, control de stock y trazabilidad alimentaria.

Plan de acciones propuesto

El programa municipal recomendado combina capacitación grupal, asesoramiento personalizado y soporte técnico: Talleres prácticos (Duración de 2-3 horas por sesión)

- Google Business + reseñas: Maximizar la visibilidad en búsquedas locales y gestión de reputación online.
- WhatsApp Business para vender: Configuración de catálogos, automatizaciones y protocolos de conversión rápida.

- Redes sociales con método: Creación de contenidos con intención orientados a la venta en Instagram, Facebook o TikTok.
- Seguridad digital básica: Aplicación de 2FA, uso de gestores de contraseñas y backups automatizados.
- Gestión integrada (específico por sectores): Control de existencias, comandas, TPV y software ERP.

Conclusiones

El tejido comercial de Jumilla cuenta con un excelente potencial de mejora a corto plazo. El refuerzo coordinado en visibilidad local, conversión en canales de atención, organización administrativa y seguridad informática permitirá acelerar de forma realista la transición de los negocios locales desde niveles iniciales y básicos hacia estadios intermedios y avanzados, traduciéndose en una mejora de la eficiencia, el control y las ventas del municipio.



Ilustración 20: Técnico de soporte y estimulo, realizando asesoramiento digital a una empresa de Jumilla

PUERTO LUMBRERAS

Este informe global recopila y analiza los resultados de los diagnósticos individuales de madurez digital realizados en el municipio de Puerto Lumbreras el pasado 22 de enero de 2026. Las empresas participantes abarcan sectores clave del tejido comercial local: moda joven, moda femenina, moda infantil, complementos, floristería y servicios de copistería.



Ilustración 21: Cartel de difusión para OAP cerca de ti en Puerto Lumbreras

El objetivo de este análisis agrupado es identificar el estado tecnológico común, las principales necesidades compartidas y las oportunidades estratégicas para elevar la competitividad digital global del comercio de proximidad en Puerto Lumbreras.

Resumen del nivel de madurez digital

El diagnóstico evalúa a las empresas sobre una puntuación máxima de 58 puntos. A nivel general, el comercio de Puerto Lumbreras muestra una base tecnológica operativa muy positiva: el 66.6% de los comercios se encuentra en un nivel intermedio, mientras que el 33.3% restante permanece en un nivel básico.

Diagnóstico de la situación actual detectada

Puntos fuertes comunes:

- Presencia online activa: Prácticamente todos los comercios cuentan con redes sociales activas (Facebook e Instagram) y reconocen su valor para dar visibilidad al negocio.
- Uso de canales de mensajería: Existe una alta adopción de herramientas de mensajería (principalmente WhatsApp) como vía de atención directa y recepción de consultas.
- Ventaja del producto visual: Negocios de moda, complementos y floristería disponen de un catálogo altamente atractivo y fotografiable para entornos digitales.
- Disposición proactiva: Se detecta una actitud muy favorable hacia el aprendizaje, la adopción de nuevas tecnologías (como la Inteligencia Artificial) y la mejora continua.

Principales debilidades compartidas

- Falta de estrategia orientada a la venta: La presencia digital está orientada mayoritariamente a la visibilidad. Falta definir un "embudo" o recorrido de compra claro que convierta las interacciones o consultas en ventas cerradas.
- Gestión interna manual y atomizada: Los pedidos, el control de stock, los encargos y los datos de clientes se gestionan, por lo general, de forma manual, informal o mediante herramientas poco integradas.
- Ausencia de medición de datos: Existe una escasa o nula cultura de análisis del impacto digital (KPIs, retorno de inversión, control del ticket medio o tasa de conversión).
- Falta de automatización: La atención al cliente digital carece de protocolos estándar y respuestas automatizadas, lo que genera sobrecarga de trabajo e ineficiencias.

Áreas de asesoramiento colectivo y recomendaciones

Para dar un salto cualitativo conjunto, las líneas estratégicas de actuación prioritarias para los comercios de Puerto Lumbreras deben ser:

Marketing digital y conversión estructurada

- Ruta de compra unificada: Diseñar procesos claros en los que cada publicación incluya llamadas a la acción (CTA) directas (ej: "Reserva por WhatsApp" o "Compra aquí").
- Profesionalización de redes: Crear calendarios de contenido basados en pilares estratégicos (producto, estilo/uso, confianza/reseñas) en lugar de publicaciones improvisadas.
- E-commerce y publicidad avanzada: Para los comercios en nivel intermedio-alto la prioridad absoluta es la auditoría técnica de

su tienda online, la instalación del Píxel de Meta y el despliegue estratégico de campañas de Meta Ads (tráfico, conversión y remarketing).

Organización interna y digitalización de operaciones

- Centralización de la gestión: Sustituir las notas manuales por un registro único digital de pedidos y encargos que incluya: cliente, producto, importe, estado y método de entrega.
- Control de stock y catálogos digitales: Crear bases de datos simplificadas para evitar roturas de stock y mantener actualizadas las variantes y precios sin duplicar información.

Automatización y atención al cliente profesional

- Despliegue de WhatsApp Business: Configurar de forma masiva la versión profesional de mensajería, implementando perfiles optimizados, respuestas rápidas automatizadas (horarios, precios, envíos) y el uso de etiquetas para segmentar estados de pedidos.
- Fidelización y CRM: Crear bases de datos sencillas de clientes habituales para realizar comunicaciones comerciales segmentadas y lanzar programas de puntos o descuentos por repetición.

Formación en nuevas tecnologías e Inteligencia Artificial

- Capacitación en IA: Dado el interés explícito del comercio local se recomienda impulsar talleres prácticos de Inteligencia Artificial enfocados a pequeños negocios. Los objetivos primordiales deben ser la generación automatizada de contenidos para redes sociales y la optimización del tiempo en tareas administrativas repetitivas.

Conclusiones

El tejido comercial analizado en Puerto Lumbreras goza de una salud digital inicial prometedora. Al encontrarse la mayoría de las empresas en una franja intermedia, el mayor salto competitivo no vendrá de adquirir costosos sistemas tecnológicos, sino de "poner método". Articular los canales que ya usan de forma coordinada, estructurar la gestión interna para ahorrar tiempos de trabajo y profesionalizar la atención digital permitirá a los comercios lumbrerenses incrementar sus ventas de forma sólida y avanzar colectivamente hacia un nivel avanzado de digitalización.



Ilustración 22: Técnico realizando asesoramiento digital a empresas de Puerto Lumbreras

CAMPOS DEL RIO

El conjunto de empresas analizadas muestra un nivel de madurez digital predominantemente **básico**, con puntuaciones que oscilan entre los 21 y los 33 puntos sobre un máximo de 58. Esto indica que existe una infraestructura digital inicial o uso de herramientas básicas (como móviles o tablets), pero falta regularidad, estrategia comercial y optimización de procesos.



Ilustración 23: Cartel de difusión para la OAP cerca de ti en Campos del Río

A pesar de la diversidad de sectores, los informes reflejan necesidades muy similares:

- Visibilidad local insuficiente: Poca optimización de los perfiles de Google Business Profile (Maps) y falta de un protocolo activo para conseguir y responder reseñas de clientes, que es el principal motor de decisión local.
- Redes sociales sin foco comercial: Las publicaciones suelen ser esporádicas o carecen de una "ruta clara" que guíe al usuario desde que ve un contenido hasta que genera un contacto (Call to Action o llamada a la acción).
- Gestión Interna manual/dispersa: La información de los servicios, encargos o citas suele estar fragmentada, lo que aumenta la carga administrativa.
- El Factor cultural y motivacional: Se identifica un patrón crítico en el municipio: existe una baja motivación general y escasa predisposición a formarse, lo que suele traducirse en el abandono de las iniciativas digitales tras los primeros pasos.

Garantizar que todo comercio local sea localizable en menos de un mes mediante la optimización de su ficha de Google, la configuración de perfiles profesionales en WhatsApp Business (con respuestas rápidas y plantillas) y la activación del doble factor de autenticación (2FA) para evitar hackeos.

Para combatir la falta de motivación, se deben descartar los cursos largos tradicionales. Las mejores prácticas identificadas sugieren:

1. **Sesiones píldora**: Formaciones de 60-90 minutos cada dos semanas, enfocadas exclusivamente a la práctica ("salir de clase con el perfil optimizado o el vídeo editado").
2. **Mentorías de seguimiento**: Breves revisiones de 15-20 minutos por negocio para corregir errores a pie de calle y evitar la deserción.

Promover la participación activa vinculando el progreso digital a ventajas directas, tales como la obtención del sello "Negocio Digital Activo", prioridad para participar en ferias locales, o reconocimiento público anual por parte del consistorio.

Conclusiones

La intervención realizada en Campos del Río ha sido sumamente valiosa para identificar que la verdadera barrera en el municipio no es económica ni de acceso a herramientas, sino de hábito y **cultura digital**. Los negocios locales tienen un margen de mejora altísimo y, aplicando soluciones sencillas en la nube (especialmente orientadas a la captación local y la atención inmediata), es completamente realista ver una evolución generalizada hacia niveles intermedios de madurez digital en un plazo de 3 a 6 meses.



Ilustración 24: Técnico de la OAP, realizando asesoramiento digital a una empresa de Campos del Río

BULLAS

El tejido empresarial y comercial de Bullas presenta un ecosistema diverso, caracterizado por una capacidad digital real y perfiles que demuestran una clara predisposición hacia la modernización. Los diagnósticos individuales realizados a una muestra representativa del municipio revelan que, si bien existen diferentes niveles de madurez digital, hay una base sólida sobre la cual construir ventajas competitivas sostenibles en el entorno digital.



Ilustración 25: Cartel de difusión OAP cerca de ti en Bullas

A pesar de la diversidad de sectores y niveles, se han identificado cinco patrones de mejora transversales que afectan al comercio de Bullas:

- **Visibilidad local y reputación digital**: Existe la necesidad generalizada de explotar herramientas de geolocalización y reseñas (como Google Business Profile) para generar confianza en el consumidor local y visitante.
- **Planificación en Redes Sociales:** Se observa una falta de constancia o de una línea editorial clara, pasando de publicaciones irregulares a la necesidad de implementar un método de comunicación planificado.
- **Ruta de conversión clara:** Los canales digitales actuales a menudo carecen de una llamada a la acción (CTA) directa que facilite al usuario el "siguiente paso" (solicitar una cita, pedir un presupuesto o realizar un pedido).
- **Sistematización de la atención al cliente:** Es necesario implantar herramientas de respuesta rápida y plantillas para optimizar el tiempo del empresario y evitar la saturación en la gestión diaria.
- **Enfoque estratégico y medición:** En los niveles más maduros, se detecta la falta de un hábito de control de indicadores clave (KPIs), rentabilidad y gestión de tiempos.



Ilustración 26: Técnico asesorando a una pyme de Bullas

Para revertir esta situación, se propone un despliegue metodológico unificado, liderado por el Ayuntamiento, estructurado como un plan de choque a 90 días enfocado en resultados tangible:

Conclusiones

El proceso de diagnóstico realizado en Bullas pone de manifiesto que el comercio local no sufre de una falta de talento o de un producto deficiente, sino de la ausencia de un método digital unificado que canalice su esfuerzo diario hacia resultados medibles. La dispersión de niveles de madurez —desde la excelencia operativa hasta la digitalización intermedia o inicial— no debe ser un obstáculo, sino una ventaja estratégica que permita al Ayuntamiento segmentar sus políticas de apoyo y crear sinergias de aprendizaje dentro del propio municipio. La implementación del plan de acción a 90 días propone un cambio de paradigma crucial: abandonar la formación teórica tradicional y apostar por la acción directa, la optimización de los canales ya existentes y la automatización de procesos básicos para no saturar al comerciante. Al consolidar la infraestructura digital de los negocios, optimizar su comunicación en redes y dotarlos de herramientas ágiles de atención al cliente, Bullas no solo protegerá su economía de proximidad frente a plataformas externas, sino que proyectará la calidad de sus productos y servicios hacia nuevos mercados con total solvencia técnica y estratégica.



Ilustración 27: Asistentes de la OAP cerca de ti en Bullas

ALBUDEITE

El ecosistema empresarial de Albudeite analizado muestra una polarización clara, donde conviven industrias de alta eficiencia tecnológica (Polígono industrial Badlands) con negocios tradicionales en fases iniciales de digitalización (núcleo urbano del municipio).



Ilustración 28: Cartel de difusión OAP cerca de ti en Albudeite

Al agrupar y cruzar los datos de ambas visitas, se identifican tres realidades críticas sobre las que debe pivotar la estrategia de desarrollo local:

El motor industrial (niveles excelente y avanzado)

- **Situación común:** Representan el músculo económico y tecnológico de Albudeite. Tienen la tecnología integrada en su cultura empresarial. Su problemática no es la falta de herramientas, sino el crecimiento desordenado de las mismas ("islas de información").
- **Necesidades:** Business Intelligence (BI), unificación de bases de datos (CRM-ERP), ciberseguridad industrial avanzada y planes de continuidad de negocio para proteger sus operaciones.

El sector tradicional y de servicios en transición (niveles intermedio y básico)

- **Situación común:** Son negocios con un fuerte arraigo operativo, pero altamente dependientes del factor humano y de herramientas ofimáticas tradicionales (exceso de papel, hojas de cálculo sueltas, gestión manual de stock o partes de taller).
- **Necesidades:** Digitalización de base. Requieren la sustitución urgente de procesos manuales por softwares de gestión integrados (ERP ligeros o programas sectoriales para control de partes de trabajo y flotas).

Plan de acción integral para Albudeite

Para optimizar los recursos de las subvenciones y ayudas disponibles (como el Kit Digital), el plan se estructura en tres ejes de actuación paralelos:

Cimentación digital operativa

Objetivo: Elevar el suelo tecnológico del municipio.

- Implantar un software de gestión para eliminar las órdenes de trabajo físicas y optimizar el control de recambios.

- Migrar la gestión de inventario y pedidos desde hojas de cálculo tradicionales hacia un sistema ERP básico.

Integración y blindaje de datos

Objetivo: Conectar sistemas e incrementar la resiliencia en empresas consolidadas.

- Sincronizar las plataformas de clientes (CRM) con los ERP en las empresas de fabricación y metalmecánica.
- Auditar el ecosistema de software de para eliminar duplicidades generadas por su rápido crecimiento.
- Desplegar políticas críticas de ciberseguridad y sistemas de copias de seguridad automatizadas

Inteligencia de negocio y automatización

Objetivo: Explotar el dato para mantener la competitividad exterior.

- Establecer cuadros de mando analíticos (KPIs automatizados) para dar el salto a la gestión predictiva de costes y producción.

Conclusiones

El diagnóstico conjunto demuestra que **Albudeite cuenta con un ecosistema empresarial con un potencial altísimo**. Mientras que las visitas de enero y mayo visibilizan una brecha entre la industria avanzada y el comercio/servicio tradicional, la solución es compartida: **estructurar el flujo del dato**.

La maduración digital de este conjunto de pymes no solo mejorará su rentabilidad individual, sino que consolidará al municipio como un polo de actividad económica eficiente y digitalizada en la región.



Ilustración 29: Visita para asesoramiento y diagnóstico. Empresa de Albudeite.

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

MORATALLA

Este informe consolida los resultados obtenidos durante las jornadas de diagnóstico digital realizadas el 3 de febrero de 2026 en el municipio de Moratalla. El tejido comercial local analizado refleja una estructura económica tradicional y consolidada, con marcas que disfrutan de un arraigo físico sólido y una relación de alta confianza con sus clientes. Sin embargo, la brecha en el aprovechamiento de los ecosistemas digitales varía significativamente entre los distintos sectores económicos examinados.



Ilustración 30: Cartel de difusión OAP cerca de ti en Moratalla

La media de madurez digital del comercio local se sitúa en una posición que requiere una transición desde los flujos de gestión tradicionales o reactivos hacia dinámicas proactivas fundamentadas en la captura y análisis de datos de negocio.

A pesar de las diferencias en sus puntuaciones, la intervención en el ecosistema comercial de Moratalla debe articularse en torno a cuatro pilares estratégicos cohesionados:

- **Acompañamiento y tutorización técnica continua**: Se evidencia de manera unánime que el principal freno para la digitalización no es el coste de las herramientas, sino la escasez de tiempo y la necesidad de soporte especializado para evitar acciones improvisadas.
- **Visibilidad local y optimización de canales de comunicación**: Desde la recuperación y profesionalización de perfiles en redes sociales hasta la explotación del posicionamiento geolocalizado mediante Google Business Profile.
- **Centralización e integración de procesos internos**: La desconexión entre el control económico, la gestión de inventarios/servicios y los historiales de clientes limita el crecimiento. Se plantea de forma prioritaria la implantación de sistemas centralizados de gestión de relaciones con clientes (CRM) en los niveles básicos-intermedios.
- **Cultura del dato frente a la intuición:** Implementar registros y hojas de control mensuales o trimestrales para medir de manera objetiva los hábitos de consumo, consultas y ventas vinculadas a la actividad digital.

Conclusiones

El diagnóstico global del tejido empresarial evaluado en Moratalla pone de manifiesto que la transformación digital no debe

concebirse como un fin tecnológico aislado, sino como una herramienta palanca adaptada a la escala humana de cada comercio.

Mientras que los comercios de nivel inicial tienen ante sí la oportunidad de emerger con fuerza en el plano digital local para capturar nuevas cuotas de mercado, las empresas con mayor trayectoria digital se centrarán en estructurar sus datos y optimizar su retorno de inversión. A través de un programa ordenado de asesoramiento técnico y tutorización periódica, todas las unidades de negocio evaluadas muestran una capacidad real y sostenible para escalar de forma notable sus respectivos niveles de madurez digital a lo largo del año.



Ilustración 32: Concejal de comercio del Excmo. Ayto. de Moratalla y técnico de la OAP

VILLANUEVA DEL RÍO SEGURA

El diagnóstico estratégico realizado en el municipio de Villanueva del Río Segura refleja una tipología muy clara de comercio de cercanía con un potencial de crecimiento digital focalizado.



Ilustración 33: Cartel de difusión para la OAP cerca de ti en Villanueva del Río Segura

A diferencia de otros municipios con un perfil marcadamente industrial, el tejido comercial de Villanueva del Río Segura destaca por:

- **Presencia digital activa**: Existe una base tecnológica inicial implantada y una clara voluntad de comunicar e interactuar a través de canales digitales (Redes Sociales).
- **Brecha identificada:** La principal debilidad del ecosistema local no es la falta de herramientas, sino la ausencia de método y automatización ligera. Los negocios dependen excesivamente de esfuerzos manuales y diarios para captar clientes, careciendo de flujos estructurados de conversión y medición.

Para elevar el nivel competitivo de los comercios y pymes de servicios en Villanueva del Río Segura, la estrategia de desarrollo local debe pivotar sobre cuatro ejes fundamentales:

- **Profesionalización de canales**: Pasar del uso intuitivo de las redes sociales a una planificación estratégica basada en calendarios editoriales específicos y pilares de contenido (demostración de procesos, casos de éxito, contenido educativo y confianza).
- **Optimización del embudo de ventas**: Estructurar llamadas a la acción (CTA) directas y visibles que faciliten al ciudadano y cliente local la reserva de servicios o la solicitud de presupuestos en menos de 10 segundos.
- **Posicionamiento geolocalizado**: Explotar herramientas gratuitas de posicionamiento en buscadores (Google Business Profile), garantizando la actualización de horarios, servicios y una rutina activa de captación y respuesta a reseñas.
- **Eficiencia operativa**: Adoptar herramientas de mensajería instantánea profesionalizada (WhatsApp Business) que incorporen mensajes de bienvenida, respuestas rápidas, etiquetas de seguimiento de clientes y recordatorios automáticos de citas.

Conclusiones

El municipio de Villanueva del Río Segura cuenta con un punto de partida sumamente favorable gracias al dinamismo de sus pymes y su familiaridad con el entorno digital. El salto hacia la excelencia comercial de la localidad no requiere inversiones masivas en infraestructuras de software complejas, sino un acompañamiento metodológico enfocado a estructurar el embudo de ventas local, automatizar tareas repetitivas y blindar la reputación digital de sus negocios de proximidad.



Ilustración 34: OAP cerca de ti en Villanueva del Río Segura. Visitamos a las empresas que lo solicitan

OFICINA Acelera pyme

Centro Tecnológico Materias Primas Minerales y Materiales

BLANCA

El análisis estratégico del tejido minorista de Blanca desvela un escenario característico de entornos comerciales rurales e históricos que requieren un plan de choque de digitalización desde la base.

- **Brecha crítica detectada:** Existe una ausencia generalizada de infraestructura tecnológica básica (hardware específico, páginas web corporativas o perfiles activos en Redes Sociales).
- **Punto de inflexión:** El reto principal de Blanca no es la inversión en soluciones de software avanzado o inteligencia de datos, sino la **superación de barreras de motivación y la capacitación inicial** de los autónomos locales para que entiendan la digitalización

Para elevar la competitividad de Blanca y evitar la fuga de consumo hacia grandes superficies o plataformas online, se propone un modelo de transformación progresivo centrado en acciones de **bajo coste operativo y alto impacto visual**:

Visibilidad geolocalizada e inmediatez

- **Objetivo:** Conseguir que todo comercio local sea localizable en buscadores para el ciudadano y el turista.
- **Acciones:** Alta masiva y optimización en *Google Business Profile* (completando de forma rigurosa dirección, horarios, descripción e imágenes del local) y activación urgente de canales de mensajería instantánea (*WhatsApp Business*) configurando flujos de respuesta automatizados para preguntas frecuentes (tallas, disponibilidad, reservas y horarios de apertura).

Escaparate virtual cohesivo

- **Objetivo:** Romper la barrera del anonimato en redes sociales mediante la publicación metódica y sin miedo al perfeccionismo.
- **Acciones:** Apertura y configuración de perfiles corporativos en Instagram. Estructuración de las secciones de "Historias Destacadas" para que funcionen como apartados fijos (*Novedades, Catálogo de Stock, Normas de Cambio y Horario comercial*). Implantación de una rutina semanal de un mínimo de 3 contenidos que combinen el vídeo corto (mostrando el producto real en tienda), propuestas de looks o combinaciones y fotos del escaparate físico.

El Modelo "mensaje a venta"

- **Objetivo:** Transformar los likes e interacciones digitales en transacciones económicas reales en los mostradores del municipio.
- **Acciones:** Inclusión obligatoria de Llamadas a la Acción (CTA) en cada impacto digital (*"Reserva tu talla por WhatsApp"*). Establecimiento de políticas unificadas de reserva rápida en el municipio (p. ej., guardar el producto en el establecimiento durante un máximo de 24 horas). Creación de listas de difusión consentidas para comunicar novedades de forma exclusiva una vez por semana y fomento de las reseñas mediante códigos QR físicos en los puntos de venta.

Conclusiones

El tejido comercial de **Blanca** tiene ante sí la oportunidad de experimentar un crecimiento digital exponencial debido, precisamente, a que arranca desde un nivel inicial. La estrategia para el municipio no pasa por introducir complejas herramientas de gestión interna o ERPs

en esta etapa, sino por **activar de forma inmediata el escaparate digital local**.

A través del posicionamiento en buscadores, la apertura de canales sociales ágiles y la automatización ligera de la atención telefónica, el comercio de Blanca logrará reactivar el consumo interno, captar al público joven de la localidad y consolidar un hábito digital sólido y rentable.



Ilustración 35: Empresa asistente a la OAP cerca de ti en Blanca

CALASPARRA

Este informe consolida los resultados obtenidos durante las jornadas de diagnóstico de madurez digital realizadas el 5 de mayo de 2026 en el municipio de Calasparra. El tejido comercial analizado muestra empresas con un arraigo físico e identidad local muy definidos donde el asesoramiento personalizado y la confianza presencial constituyen el núcleo del negocio.



Ilustración 36: Cartel de difusión para la OAP cerca de ti en Calasparra

El objetivo de este diagnóstico global es definir una estrategia cohesionada que permita estructurar los canales de comunicación y venta digital de las empresas del municipio, transformando la atención

espontánea en procesos comerciales medibles, eficientes y recurrentes.

La media de madurez digital en esta muestra de Calasparra refleja un escenario de "oportunidad latente". Los negocios cuentan con la infraestructura mínima y el conocimiento para operar en el día a día, pero la captación de clientes y la gestión de la comunicación siguen dependiendo excesivamente de la improvisación o del flujo físico en tienda.

Necesidades prioritarias y áreas de mejora comunes

A partir de las demandas explícitas de las gerencias y las carencias operativas detectadas, se estructuran las siguientes prioridades transversales:

- **Profesionalización de la reputación local y geolocalización**: Es fundamental consolidar *Google Business Profile* como el escaparate principal del municipio. En comercios tradicionales, la confianza se valida digitalmente a través de las opiniones de otros vecinos. Se requiere la implantación urgente de sistemas físicos-digitales de captación de reseñas (códigos QR en tienda) y dinámicas estables de respuesta.
- **Sistematización de redes sociales con enfoque comercial**: El objetivo común no es generar "me gusta", sino desviar tráfico hacia los canales de venta. Los negocios requieren definir una frecuencia sostenible (2-3 publicaciones semanales) basadas en mostrar el trabajo real, la resolución de problemas frecuentes y el uso de Llamadas a la Acción (CTA) fijas orientadas a contactar por mensajería instantánea.
- **Estructuración de canales de venta directa por mensajería:** Centralizar la atención al cliente mediante herramientas como *WhatsApp Business*. Esto implica configurar de manera

profesional mensajes de bienvenida automatizados, plantillas de respuestas rápidas (precios, horarios, plazos) y el uso de etiquetas para el seguimiento del estado de los pedidos o presupuestos.

- **Adopción de la cultura del dato**: Abandonar la intuición mediante la integración de rutinas mínimas de medición mensual (dedicando 15 minutos al mes) para evaluar el origen de las consultas, número de presupuestos emitidos, volumen de ventas y efectividad de las campañas estacionales.

Conclusiones

El comercio local de Calasparra evaluado dispone de una excelente reputación en el plano físico que aún no se refleja con toda su fuerza en el entorno digital. Las acciones de mejora propuestas no



Ilustración 37: Autónoma que acude a la OAP Cerca de ti en Calasparra

requieren grandes inversiones financieras, sino disciplina y organización procedimental. Con la adopción de este plan de 6 semanas, las empresas diagnosticadas, se encuentran en una posición realista y óptima para consolidar sus niveles intermedios, automatizar la gestión diaria y transformar de forma directa la visibilidad digital en facturación recurrente.

FORTUNA

Este informe consolida los resultados obtenidos durante las jornadas de diagnóstico digital realizadas el 26 de mayo de 2026 en el municipio de Fortuna. El ecosistema empresarial analizado en esta demarcación destaca por una marcada polarización sectorial y operativa, conviviendo servicios profesionales de salud y bienestar altamente personalizados con actividades industriales y técnicas de corte tradicional. Ambas tipologías de negocio comparten un factor crítico: su éxito reside en la construcción de relaciones de máxima confianza y proximidad con el usuario final, ya sea en el ámbito de la atención clínica o en la ejecución de proyectos a medida.



Ilustración 38: Cartel de difusión para la OAP cerca de ti en Fortuna

El tejido autónomo de Fortuna presenta realidades de digitalización muy diversas. Mientras que determinados sectores ya operan sobre una infraestructura tecnológica moderna y enfocada en la experiencia de usuario, las actividades gremiales requieren una intervención prioritaria para asentar bases funcionales mínimas. El objetivo de este documento es articular un plan de acción conjunto y coherente que permita, por un lado, optimizar la eficiencia interna y la seguridad de los negocios más avanzados y, por otro, rescatar de la invisibilidad digital a los autónomos tradicionales, impulsando de forma global la competitividad económica del municipio.

La media de madurez digital en esta muestra de Fortuna es de 30.5 puntos, situando al municipio en un nivel *Intermedio-Bajo*. Existe una base de equipamiento informático e interés formativo real, pero se evidencia la necesidad de un plan a doble velocidad: blindar y optimizar la gestión del negocio avanzado mientras se rescata de la invisibilidad comercial y digital al profesional de oficio.

Necesidades prioritarias y áreas de mejora comunes

A partir de las demandas explícitas de las gerencias y las carencias operativas detectadas en las visitas, se estructuran las siguientes prioridades transversales:

- Geolocalización y reputación local. Es el pilar fundamental para captar la demanda local y las urgencias en el municipio. Se requiere la creación, reclamación u optimización urgente de las fichas de *Google Business Profile*. En los servicios profesionales, esto consolida la confianza mediante la monitorización de reseñas, y en los gremiales, abre una puerta directa para llamadas desde el móvil.
- Modernización y cumplimiento de la gestión administrativa. Adaptar el tejido empresarial a las normativas de facturación electrónica. Es prioritario sustituir las dinámicas manuales y la

dependencia del papel por herramientas digitales sencillas que permitan organizar series de facturación, registrar clientes/proveedores y controlar cobros. Asimismo, se requiere implantar una estructura documental higiénica en los equipos locales (carpetas ordenadas por año y cliente).

- Despliegue de portafolios y canales visuales. Crear escaparates digitales que muestren la experiencia de los negocios. Para el nivel básico, esto implica desarrollar una web sencilla y perfiles en Facebook/Instagram para exhibir galerías de trabajos realizados. Para el nivel intermedio, potenciar la web existente mediante líneas de contenido de valor (divulgación, tratamientos y presentación del equipo).
- Seguridad, almacenamiento cloud y automatización. Migrar de forma progresiva la documentación crítica hacia soluciones de almacenamiento seguro en la nube que complementen los respaldos locales. Implementar protocolos de ciberseguridad básicos (actualizaciones, antivirus, verificación en dos factores) y automatizar tareas repetitivas como recordatorios de citas o formularios de recogida previa de información.

Conclusiones

El diagnóstico global de Fortuna demuestra que, si bien existe una asimetría tecnológica en el municipio, se cuenta con la base humana y material necesaria (equipos informáticos propios e interés explícito en el aprendizaje) para elevar sustancialmente el índice de madurez digital. El plan de acción diseñado huye de soluciones complejas que desborden el día a día de las empresas. Con la aplicación progresiva de este itinerario, Fortuna logrará reducir su brecha digital interna, blindará la confidencialidad de sus datos operativos, automatizará la administración y transformará de manera

directa su visibilidad local en una ventaja comercial medible y recurrente.



Ilustración 39: Autónoma recibiendo asesoramiento digital en la OAP cerca de ti en Fortuna

FUENTE ALAMO

El comercio de proximidad en Fuente Álamo se caracteriza por una sólida vocación de servicio presencial que ha sabido trasladar, en gran medida, su cercanía e identidad al plano digital. Las empresas analizadas transitan por diferentes estadios tecnológicos, situándose en un rango de madurez que va desde el nivel básico hasta el avanzado.



Ilustración 40: Cartel de difusión OAP cerca de ti en Fuente Álamo

A nivel general, el tejido empresarial destaca por su proactividad comercial, conviviendo modelos de negocio tradicionales con estructuras de *Social Commerce* (venta a través de redes sociales y mensajería instantánea) altamente eficientes y monetizables, incluso sin la necesidad de depender de un comercio electrónico (*e-commerce*) convencional.

Fortalezas identificadas en el municipio

- Tracción en canales sociales: Existe una excelente capacidad nativa para conectar con el público a través de plataformas digitales. La comunicación es dinámica, fresca y funciona de manera autónoma como un escaparate interactivo que atrae clientes al punto de venta físico.
- Adopción de infraestructura de gestión: La mayoría de los negocios cuenta con bases informáticas operativas (programas específicos de caja, control de tickets o gestión de estocaje). Esto demuestra que existe una infraestructura de hardware y software mínima para la operatividad diaria.
- Conciencia en ciberseguridad: En los niveles más avanzados de madurez digital del municipio, se observa una óptima implementación de protocolos de seguridad informática, copias de seguridad en la nube y protección de datos, lo que garantiza la continuidad del negocio frente a posibles amenazas digitales.

Brechas tecnológicas y áreas de mejora

A pesar del éxito en la digitalización comercial, el análisis global identifica una serie de fricciones operativas y de gestión interna que actúan como un freno para la escalabilidad:

- Desconexión de la visibilidad local orgánica: Se detecta una falta de dinamismo o total desatención en las herramientas de

geolocalización (fichas de *Google Business Profile*). Muchos negocios pierden oportunidades de captación de tráfico pasivo en el municipio al no actualizar imágenes del local, publicar novedades o protocolizar la solicitud de reseñas y valoraciones de sus clientes.

- Infrarendimiento o falta de canales de atención inmediata: Mientras algunos comercios saturan sus flujos diarios por un alto volumen de consultas manuales, otros carecen de herramientas de mensajería corporativa (como *WhatsApp Business*), lo que dificulta la recepción digitalizada de pedidos, la gestión de citas o el envío ágil de archivos.
- Fricción administrativa: El uso de herramientas de gestión interna de inventariado o facturación se percibe en ocasiones como una carga de trabajo frustrante debido a la falta de capacitación o a interfaces poco intuitivas, impidiendo que el comerciante optimice su tiempo diario.

Conclusiones

El tejido comercial de Fuente Álamo goza de una salud comercial envidiable gracias a su alta destreza para conectar con los usuarios en el entorno digital. La clave para la evolución tecnológica del municipio no reside en la imposición de costosas plataformas web o infraestructuras complejas, sino en profesionalizar lo que ya funciona.

Equilibrar la soltura comercial externa con procesos administrativos internos automatizados, simplificar la facturación legal e impulsar la visibilidad pasiva local transformará la gestión diaria de los autónomos locales, blindando la rentabilidad de sus negocios y proyectando la economía del municipio hacia una estructura moderna, segura y sin fisuras.



Ilustración 41: Asesoramiento digital a un comercio local de Fuente Álamo

Mula

El análisis del tejido comercial y de servicios de proximidad en el municipio de Mula evidencia un nivel de madurez digital predominantemente **Básico e Inicial**.



Ilustración 42: Cartel de difusión OAP cerca de ti en Mula

Si bien las empresas de Mula destacan por una atención presencial de elevada calidad, experiencia profesional y un trato

humano muy cercano, sufren de una brecha importante en sus operativas internas. La baja madurez no responde a una falta de visión comercial, sino a la sobrecarga de trabajo manual, la falta de agilidad en los canales de conversión inmediata y el desconocimiento ante las inminentes normativas fiscales. Existe una base de equipamiento informático e interés formativo real, pero se evidencia la necesidad de un plan a doble velocidad: blindar y optimizar la gestión de los negocios más avanzados mientras se rescata de la invisibilidad comercial y operativa al comercio tradicional.

A partir de las demandas explícitas de las gerencias y las carencias operativas detectadas en las visitas, se estructuran las siguientes prioridades transversales para Mula:

- **Geolocalización y reputación local (prioridad máxima):** Es el pilar fundamental para captar la demanda local y de proximidad en el municipio. Fichas desactualizadas o inactivas en Google Business Profile hacen perder clientes clave. Se requiere la creación, reclamación u optimización urgente de perfiles con estrategias directas para captar reseñas de 5 estrellas.
- **Modernización y cumplimiento de la gestión administrativa (prioridad alta):** Adaptar el tejido empresarial a las normativas de facturación electrónica (Ley Crea y Crece). Es prioritario sustituir las dinámicas manuales (cajas registradoras tradicionales y agendas en papel) por Terminales Punto de Venta (TPV) e intangibles de gestión que permitan controlar cobros, inventario y series fiscales.
- **Despliegue de portafolios, catálogos y canales visuales (prioridad alta):** Crear escaparates digitales que muestren la experiencia y oferta de los negocios. Para el nivel básico, estructurar catálogos en WhatsApp Business e impulsar perfiles sociales orientados a venta. Para el nivel intermedio, potenciar el

e-commerce y el catálogo digital mediante la automatización de fichas de producto.

- **Seguridad, almacenamiento cloud y automatización (prioridad media-alta):** Migrar de forma progresiva la documentación crítica hacia soluciones de almacenamiento seguro en la nube. Implementar protocolos de ciberseguridad básicos (actualizaciones, antivirus, verificación en dos factores 2FA) y automatizar tareas repetitivas como recordatorios de citas o redacción de contenidos corporativos mediante IA.

Plan de actuación unificado y ruta de transformación (6 meses)

Para garantizar una evolución sostenible y adaptada a las distintas realidades de madurez del tejido comercial de Mula, se propone un itinerario conjunto distribuido en tres fases ordenadas:

Fase 1: Identidad digital, geolocalización y organización base (Meses 1-2)

- **Puesta a punto en buscadores y SEO local:** Configuración, reclamación y optimización de las fichas de Google Business Profile (horarios precisos, fotografías del local, descripción de especialidades y datos de contacto).
- **Optimización de canales de mensajería directa:** Despliegue avanzado de WhatsApp Business con catálogo digital estructurado de productos/servicios, plantilla de respuestas rápidas para consultas recurrentes, mensajes automáticos de bienvenida/ausencia y ordenación de clientes por etiquetas.
- **Ciberseguridad práctica:** Activación del sistema de doble autenticación (2FA) en redes sociales, cuentas corporativas y herramientas críticas.

- **Estrategia de captación de reseñas:** Colocación de soportes o identificadores con códigos QR en el mostrador para fomentar valoraciones inmediatas de los clientes.

Fase 2: Modernización del punto de venta, cloud y control administrativo (Meses 2-3)

- **Retirada de cajas registradoras y agendas físicas:** Sustitución de cajas tradicionales y papel por soluciones TPV integradas (con control de inventario o agenda digital interactiva).
- **Despliegue de facturación electrónica:** Asesoramiento e implantación de módulos o programas de facturación adaptados a la Ley Crea y Crece para digitalizar la emisión de documentos fiscales y el control de cobros.
- **Migración segura a la nube e higiene documental:** Creación de estructuras organizadas de carpetas y respaldo seguro en plataformas cloud para proteger expedientes, presupuestos e inventarios.
- **Planificación sostenible de contenidos:** Establecimiento de calendarios de publicación asumibles y programación automatizada (Meta Business Suite) para reducir la fatiga operativa.

Fase 3: Automatización de procesos, IA y mejora continua (Meses 3-6)

- **Automatización operativa y de Citas:** Integración de herramientas para el envío automático de recordatorios de citas por SMS/WhatsApp, reduciendo ausencias y cancelaciones.
- **Adopción de inteligencia artificial generativa:** Uso de herramientas tipo ChatGPT para la redacción rápida de descripciones de producto, copys para redes sociales y mejora del SEO en tiendas online.

- **Cuadro de Indicadores (KPIs):** Implantación de una rutina mensual breve para medir solicitudes recibidas, conversión de ventas, procedencia de clientes y nivel de satisfacción.
- **Financiación y Kit Digital:** Tramitación y aprovechamiento de convocatorias de ayudas públicas (Kit Digital, programas autonómicos/locales) para sufragar las soluciones de TPV, web, facturación o nube implementadas.

Conclusiones

El diagnóstico global de Mula demuestra que, si bien existe una brecha tecnológica interna, se cuenta con la base humana y el compromiso necesario para elevar sustancialmente el índice de madurez digital. El plan de acción diseñado huye de soluciones complejas que desborden el día a día de las empresas. Con la aplicación progresiva de este itinerario y el apoyo institucional del Ayuntamiento, Mula logrará reducir la fatiga operativa de sus comerciantes, blindará el cumplimiento normativo de sus datos y facturación, automatizará la administración y transformará de manera directa su visibilidad local en una ventaja comercial medible y recurrente.



Ilustración 43: Asesoramiento digital y diagnóstico de madurez, centro de medicina estética en Mula

6.CONCLUSIONES Y VISIÓN DE FUTURO: HACIA LA REGIÓN DE MURCIA DIGITAL

Tras el primer año de despliegue territorial de las OAP «Cerca de ti» —impulsadas por la Oficina Acelera Pyme v.3.0 de la Región de Murcia—, el proyecto se afianza no como un fin en sí mismo, sino como un marco estratégico de transformación continua. Con más de un año de ejecución restante, la iniciativa seguirá evaluando y diagnosticando a las pymes de toda la Comunidad Autónoma.

La combinación de los datos empíricos obtenidos, los indicadores del Informe IDid 2025 y el análisis del entorno macroeconómico de la Región de Murcia, ofrece conclusiones clave para diseñar las futuras políticas de digitalización del tejido empresarial.

6.1 Decálogo Estratégico para la Madurez Digital de la Pyme Regional

Para asegurar que los procesos de modernización tecnológica se traduzcan en ventajas competitivas sostenibles y un incremento neto de la productividad, las empresas de la Región de Murcia deben guiar su estrategia bajo el siguiente decálogo de principios fundamentales:

1. La tecnología como habilitador, no como fin: La digitalización debe responder exclusivamente a los objetivos de negocio, la optimización de procesos operativos y la mejora del margen de beneficio. Implementar tecnología sin un propósito estratégico carece de retorno de inversión (ROI).

2. Gobernanza del cambio y factor humano: El software y el hardware son inertes sin un equipo capacitado. El éxito de cualquier

implantación radica en la gestión del cambio, la capacitación continua del personal y la superación de las barreras culturales internas.

3. Estrategia de escalabilidad ("Micro-píldoras"): Para el tejido de micro-pymes y autónomos, los proyectos faraónicos generan parálisis por análisis y rechazo financiero. La metodología óptima se basa en hitos incrementales: digitalizar procesos críticos de forma aislada pero integrable (v.gr., CRM, pasarelas de pago) antes de abordar transformaciones sistémicas.

4. Ciberseguridad como pilar estructural: La digitalización incrementa la superficie de exposición a riesgos. La protección del activo del dato, el cumplimiento normativo (RGPD) y la continuidad de negocio frente a ciberamenazas deben integrarse en la fase de diseño de cualquier infraestructura digital.

5. Alineación con el ecosistema de apoyo regional: Las empresas no están solas en este proceso. El aprovechamiento de los recursos públicos, la consultoría neutral de las Oficinas Acelera Pyme y los programas de financiación (Kit Digital, Kit Consulting) mitigan el riesgo financiero y técnico de las primeras fases de adopción.

6. Orientación al dato para la toma de decisiones: Superar la gestión intuitiva para transicionar hacia modelos basados en datos (*Data-Driven*). El uso de herramientas analíticas básicas transforma la información operativa en inteligencia de negocio.

7. Omnicanalidad hibridada: Especialmente en los sectores de comercio de proximidad y servicios, la digitalización no sustituye al canal físico, sino que lo potencia. El valor diferencial radica en una experiencia de cliente fluida entre el entorno analógico y el digital.

8. Estandarización e interoperabilidad: La selección de soluciones tecnológicas debe priorizar arquitecturas abiertas e interoperables. Evitar el cautiverio tecnológico (*vendor lock-in*) garantiza que los sistemas implementados hoy puedan conectarse con las herramientas del mañana.

9. Automatización de procesos de bajo valor: Liberar el talento humano de tareas repetitivas y administrativas mediante la automatización básica de procesos (RPA). Esto permite redirigir el capital humano hacia actividades de diseño, innovación y atención al cliente.

10. Evaluación y auditoría periódica: La madurez digital es un proceso dinámico. El establecimiento de indicadores clave de rendimiento (KPIs) y la realización de diagnósticos periódicos son indispensables para corregir desviaciones y medir el impacto real en la cuenta de resultados.

6.2 El Desafío de la "Brecha Doble": Cohesión Territorial y Especialización Sectorial

El análisis capilar realizado municipio a municipio a través de la iniciativa **"OAP Cerca de Ti"** (recorriendo localidades con realidades socioeconómicas tan diversas como Jumilla, Puerto Lumbreras, Campos del Río, Bullas, Albudeite, Moratalla, Villanueva del Río Segura, Blanca, Calasparra, Fortuna o Fuente Álamo) evidencia la coexistencia de una **doble brecha** que condiciona el ritmo de absorción tecnológica de la Región:

A. La Brecha Territorial (Urbano vs. Rural)

Mientras que las grandes áreas metropolitanas e industriales de la Región muestran índices de adopción digital en la media nacional, los municipios del interior, de menor densidad demográfica u orientados a economías tradicionales, presentan un déficit estructural. Este retraso no está motivado por la falta de conectividad física, sino por una **barrera de carácter motivacional, formativo y de asistencia técnica presencial**.

- *Línea de acción recomendada*: Es imperativo mantener y potenciar los modelos de **consultoría itinerante y proximidad física** desarrollados por la OAP del CTM. La alfabetización digital en el entorno rural requiere de un acompañamiento tutorizado en el terreno para evitar el desarraigo tecnológico de las economías locales.

B. La Brecha Sectorial (Industria Avanzada vs. Comercio de Proximidad)

La matriz de adaptabilidad sectorial procesada en esta guía demuestra que soluciones horizontales de digitalización no surten el mismo efecto en todos los sectores económicos. Sectores tractores como el agroalimentario de precisión o la industria del mueble avanzan hacia la automatización y el Big Data, mientras que el comercio minorista, la hostelería de interior y los servicios profesionales independientes demandan soluciones de subsistencia digital y visibilidad digital básica.

- *Línea de acción recomendada*: Las futuras políticas y convocatorias públicas de ayuda deben evolucionar desde un enfoque transversal hacia **programas hiper-especializados por verticales sectoriales**. La pyme no demanda tecnología genérica; requiere herramientas diseñadas específicamente para la casuística de su

actividad (v.gr., cuadernos de campo digitales para agricultura, software de gestión de reservas adaptado a la hostelería rural, etc.).

6.3 La "Twin Transition": Confluencia de la Transición Digital y Sostenible

La hoja de ruta regional no puede disociar la digitalización de la sostenibilidad medioambiental y económica. En el contexto actual de la Región de Murcia —marcado por la necesidad extrema de optimización de recursos hídricos, eficiencia energética ante costes volátiles y exigencias regulatorias europeas de descarbonización—, la tecnología digital se consolida como el único vector capaz de viabilizar la transición ecológica (Twin Transition o Transición Gemela).

Sector Estratégico Regional	Aplicación Tecnológica Habilitadora	Impacto en Sostenibilidad y Eficiencia
Agroalimentario	Sensórica IoT, estaciones agrometeorológicas y analítica de datos.	Optimización estricta del recurso hídrico, reducción de nitratos y fertilizantes, y control de huella hídrica.
Logística y Transporte	Software de optimización de flotas, geolocalización y planificación de rutas.	Reducción drástica del consumo de combustible, minimización de kilómetros en vacío y bajada de emisiones de CO_2.
Industria y Manufactura	Monitorización energética en tiempo real, gemelos digitales y automatización.	Identificación de picos de consumo indebidos, eficiencia de maquinaria y fomento de la economía

		circular mediante reducción de mermas.
Servicios y Oficinas	Computación en la nube (*Cloud Computing*) y digitalización documental.	Reducción de la huella de carbono derivada de servidores físicos locales y eliminación total del consumo de papel.

Ilustración 44: Tabla Sector Estratégico Regional, aplicación tecnológica e impacto en sostenibilidad

6.4 Perspectivas de Futuro de la OAP: El siguiente Estadio Tecnológico

Concluido el despliegue de los diagnósticos de madurez digital base y la canalización de las soluciones del Kit Digital, la Oficina Acelera Pyme del CTM redefine sus objetivos para anticiparse a las demandas del mercado. El tejido empresarial de la Región de Murcia debe prepararse para abordar el siguiente estadio de evolución tecnológica:

- **Democratización de la Inteligencia Artificial (IA):** Transicionar desde el uso lúdico o genérico de la IA generativa hacia su integración funcional en los procesos de la pyme (automatización de la atención al cliente, predicción de la demanda de stock, redacción de contenidos comerciales automatizados y optimización de compras).
- **Automatización Robótica de Procesos (RPA):** Facilitar soluciones de bajo coste para que las micro-pymes automaticen tareas administrativas concurrentes, liberando tiempo efectivo para la innovación comercial.
- **Cultura de Ciber-resiliencia:** Elevar las actuaciones formativas en materia de seguridad, capacitando al personal de las empresas en la detección de fraudes de ingeniería social (como el

phishing o la estafa del CEO), que representan las principales vías de ataque a la pyme.

- **Seguimiento y Auditoría de Impacto:** La OAP establecerá un canal de monitorización continua sobre las pymes diagnosticadas en la presente guía, evaluando periódicamente si las herramientas implementadas mediante fondos públicos están impactando positivamente en sus niveles de facturación y competitividad.

La transformación digital de la Región de Murcia no es un destino estático; es un proceso en constante evolución. El compromiso del CTM a través de su Oficina Acelera Pyme es permanecer como el socio estratégico e institucional de confianza que guíe a nuestras empresas en este viaje hacia el futuro.

BIBLIOGRAFIA

Normativa, Convocatorias y Planes Estatales:

- Gobierno de España (2020). *Plan España Digital 2026*.
- Jefatura del Estado (2022). *Ley 18/2022 (Ley Crea y Crece)*.
- Red.es (2025). *Convocatoria de ayudas 2025 para la creación de la red de Oficinas Acelera Pyme (C004/25-ED)*

Informes Estadísticos y Diagnósticos Regionales / Nacionales:

- Círculo de Economía de la Región de Murcia & CaixaBank (2025). *Informe IDid 2025*
- Instituto Nacional de Estadística (2025a, 2025b). *Censo de Población* y *Encuesta TIC en empresas*
- Observatorio de las Ocupaciones / SEPE (2025). *Informe del mercado de trabajo y pirámide de población de la Región de Murcia*.
- SEPE (2026). *Informe Nacional de Empresas Tech e Innovadoras 2026*.

Fondos y Programas de la Unión Europea

- Unión Europea (2021). *Programa Operativo FEDER 2021-2027*