

Informe Minsait sobre la situación de las empresas del sector de Energía españolas ante el Covid-19**LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PERMITIRÁ A LAS EMPRESAS ENERGÉTICAS GANAR COMPETITIVIDAD EN LA ETAPA POST-COVID**

- **El sector energético español ha mostrado una rápida capacidad de reacción ante los efectos del Covid-19, garantizando en todo momento la continuidad de suministro y adaptándose a un descenso abrupto de la demanda**
- **Las compañías energéticas que profundicen en su digitalización tendrán una gran ventaja que les permitirá liderar el nuevo escenario, en el que la energía seguirá siendo el eje de desarrollo de la sociedad**
- **Las compañías del sector tienen ante sí cinco grandes retos en la era post-Covid: la transformación cultural, la aceleración de la automatización de las operaciones, el desarrollo de nuevas formas de relación con los clientes, la asignación de más recursos a la gestión de riesgos operativos y a la ciberseguridad y la contribución a los retos sociales y medioambientales a través de la tecnología**

Madrid, 14 de julio de 2020.- Las empresas energéticas españolas han de profundizar en su proceso de digitalización, lo que las llevará a convertirse en tractoras de la recuperación y a afrontar con más garantías la etapa post-Covid, operando de manera más competitiva y con una aproximación al cliente más personalizada, dinámica y digitalizada.

Las compañías que aprovechen este periodo de transición dispondrán de una ventaja sustancial que les permitirá liderar el nuevo escenario, en el que la gestión sostenible de la energía seguirá siendo uno de los ejes fundamentales de la economía y la sociedad, según indica Minsait, una compañía de Indra, [en un informe sobre la situación de las empresas del sector de Energía españolas ante el Covid-19](#).

En primer lugar, el futuro del sector pasa por garantizar la seguridad energética, especialmente relevante en momentos de crisis. En segundo lugar, y como consecuencia de la anterior, resulta esencial disponer de sistemas de energía resilientes serán objetivos indispensables para las sociedades modernas. Por último, la transición hacia un modelo basado en energía limpias y renovables debe estar en el centro de la recuperación económica y los planes de estímulo.

En su informe, Minsait muestra que el sector energético español ha mostrado una rápida capacidad de reacción ante los efectos del Covid-19, gracias especialmente a las inversiones en tecnología y digitalización que ha realizado en los últimos años. Las medidas que están adoptando las empresas energéticas para reaccionar ante el Covid-19 supondrán el refuerzo del proceso de transformación digital que ya estaba en curso en el sector. Entre estas medidas, destacan:

- La aceleración de los canales digitales como canales prioritarios para los clientes y la concienciación de la necesidad de su desarrollo por muchas empresas, así como su adopción por otras.
- La innovación en productos y servicios y la necesidad de ser extremadamente flexibles a la demanda de los clientes, adaptándose a sus necesidades en cada momento.
- La apuesta por la inversión en ciberseguridad en un mundo exponencialmente digitalizado y en el que cada vez más procesos críticos se encuentran automatizados y digitalizados.
- La creciente importancia para las compañías de disponer de planes de contingencia y continuidad del negocio actualizados y probados en diferentes ámbitos, como el operativo o el financiero, que les permitan estar preparadas de cara a futuros eventos de alto impacto.

- La confirmación de la apuesta empresarial e institucional por la transición ecológica y la reducción de las emisiones efecto invernadero. La Comisión y el Parlamento europeos han destacado que la digitalización y el Pacto Verde deben estar en el centro del plan de recuperación que se prepara. También las grandes *utilities* y un número creciente de empresas energéticas están ratificando sus objetivos para anular las emisiones netas de sus operaciones.

Minsait señala en su informe que, en el caso de las operaciones, la alta tecnificación de las redes y de las plantas, así como las mejoras en automatización en los centros de control, ha permitido a las energéticas españolas afrontar la crisis sin interrupciones en el sistema. Los procesos de back-office han funcionado en un contexto de teletrabajo sin mayores problemas, gracias a la apuesta por la automatización y la digitalización.

En el caso de la relación con clientes, las inversiones en canales digitales y telefónicos han permitido mantener un contacto directo con el cliente incluso en un escenario de cierre de centros físicos. Por su parte, las inversiones en ciberseguridad en infraestructuras, equipos y redes han sido determinantes para evitar que las interferencias derivadas de un incremento en ciberataques hayan tenido impactos relevantes en el sector.

Y por el lado de los sistemas, los desarrollos tecnológicos relacionados con productos, procesos, gestión de proyectos y otros han ayudado a las empresas a dinamizar la transición y a sentar las bases para la implantación de nuevas medidas disruptivas.

Los principales retos del sector a corto y medio plazos

El informe de Minsait enumera los principales retos a los que se enfrentan las empresas energéticas en los próximos meses y años:

- La transformación cultural de las organizaciones, con el fin de implementar nuevos procesos cien por cien digitales que no sean una mera traslación de procesos físicos.
- La aceleración de la automatización en las operaciones para minimizar la actividad presencial en la operación de redes y de grandes plantas industriales y optimizar la presencia de operadores en campo mediante la apuesta definitiva por el desarrollo del IoT y la integración entre tecnologías de la información (IT) y tecnologías de la operación (OT).
- El desarrollo de nuevas formas de relación con los clientes, con vistas a impulsar la innovación en productos y servicios, adaptando la oferta a la demanda de los clientes en tiempo real.
- La asignación de más recursos a la gestión de riesgos operativos y a la ciberseguridad para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y garantizar la operación segura en un entorno altamente digitalizado.
- La contribución a los retos sociales y medioambientales a través de la tecnología, con una marcada apuesta por un modelo energético sostenible que gire sobre los ejes de garantía de suministro, eficiencia energética y reducción de las emisiones de efecto invernadero.

La opinión de los expertos de las principales empresas del sector

En el informe se recoge la visión de profesionales de las principales empresas del sector. El primer efecto que se ha producido, según los entrevistados, es el de la aceleración del proceso de transformación digital.

Según Susana Zumel, CIO de Cepsa, “en este escenario cobrará aun más importancia la gestión del talento y capacitación de nuestros profesionales en nuevas competencias y tecnologías, que se verá facilitada por las herramientas de aprendizaje digital.”

Para Nicolás Elías, CIO de Enagás, “esta crisis va a suponer un punto de inflexión en muchos aspectos que hasta ahora creíamos inamovibles o consolidados, empezando por la forma que tenemos de trabajar”.

Rafael Blesa, CIO de Naturgy, comenta que “durante años han existido barreras culturales infranqueables que, con esta situación, han saltado por los aires. Nos hemos dado cuenta de que de que se podían hacer las cosas más rápido y de manera más eficiente de lo que creíamos. Había un miedo al cambio tecnológico que suponía una barrera difícil de gestionar y que ha desaparecido de un plumazo.”

Para Ana de Anca, CIO de REE, “la tecnología ha sido y sigue siendo fundamental para la continuidad del negocio en esta pandemia. Red Eléctrica tiene desde hace unos años una estrategia de Transformación Digital gracias a la cual hoy hemos podido responder con éxito a esta crisis. Las inversiones más relevantes para la respuesta a esta crisis han sido las relacionadas con el acceso remoto, la seguridad y el equipamiento personal.”

Valero Marín, CIO/CDO de Repsol, resalta que “con el fin de minimizar riesgos personales se decidió que todos los profesionales que no requerían de una presencia física en su puesto optasen por el teletrabajo. Algo que fue posible sólo por el extraordinario grado de anticipación en nuestra organización y por la inversión en infraestructuras que habíamos realizado durante los últimos años”.

En lo que se refiere a la relación con los clientes, Manuel Marín, Director General de Digital Solutions de Endesa, cree que se está desarrollando “un modelo de relación más digital con clientes mediante la consolidación del canal online y los marketplaces, las experiencias de usuario “seamless” (disminución del contacto humano) en canales presenciales con medios digitalizados y robotizados, la tecnología biométrica, los medios de pago tipo ‘zero cash’ y el empleo masivo de la inteligencia artificial mediante el desarrollo de asistentes y agentes virtuales. También se está impulsando la automatización de las consultas de los clientes o la adecuación de los modelos predictivos tanto de impagos como de *cash flow* ante los previsibles incrementos de deuda.”

Para Fernando Lucero, CIO de Iberdrola, “esta crisis ha llevado a una disrupción de los canales digitales que tendrá un impacto permanente y para la que, afortunadamente, estábamos preparados. Ahora es uno de los canales que más valor tiene, habiendo crecido de manera drástica frente a otros.”

José Valdelvira, CIO de CLH, considera que “es posible que cuando volvamos a la normalidad muchos de nosotros hayamos aprendido a realizar nuestro trabajo de una manera más eficiente y aprovechando mejor las ventajas que nos proporciona la digitalización y las nuevas tecnologías.”

Enlace a la descarga del informe:

<https://www.minsait.com/es/actualidad/insights/como-ha-enfrentado-el-sector-energetico-el-impacto-del-coronavirus>

Acerca de Minsait

Minsait, una compañía de Indra (www.minsait.com), es una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica. Minsait presenta un alto grado de especialización y conocimiento sectorial, que complementa con su alta capacidad para integrar el mundo core con el mundo digital, su liderazgo en innovación y en transformación digital y su flexibilidad. Con ello, enfoca su oferta en propuestas de valor de alto impacto, basadas en soluciones end-to-end, con una notable segmentación, lo que le permite alcanzar impactos tangibles para sus clientes en cada industria bajo un enfoque transformacional. Sus capacidades y su liderazgo se muestran en su oferta de productos, bajo la denominación Onesait, y su oferta transversal de servicios.

Acerca de Indra

Indra (www.indracompany.com) es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y

Defensa, y una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica a través de su filial Minsait. Su modelo de negocio está basado en una oferta integral de productos propios, con un enfoque end-to-end, de alto valor y con un elevado componente de innovación. A cierre del ejercicio 2019, Indra tuvo unos ingresos de 3.204 millones de euros, más de 49.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.