

## SERVICIOS

125. La diversidad es la principal característica de las actividades comprendidas dentro del sector servicios. Entre ellas se encuentran las actividades financieras, las actividades de servicios a empresas, el turismo y la hostelería, las actividades de transporte y comunicaciones, las telecomunicaciones, el comercio, así como los servicios personales dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas, como educación, sanidad y servicios sociales. Las recomendaciones relativas a importantes subsectores de los servicios, en su mayoría de no mercado (educación, sanidad y servicios sociales) se abordan en el Capítulo III de este Informe (Calidad de Vida y Protección Social), mientras que las recomendaciones que se presentan a continuación se centran, por tanto, en las principales actividades de mercado comercio, turismo, servicios financieros, transporte y servicios a empresas.

126. En lo referido al subsector de **servicios a empresas**, esta Institución considera necesario seguir impulsando un conjunto de actividades de escasa implantación en nuestra Comunidad Autónoma ligadas al desarrollo de la nueva era digital. Actividades con un alto nivel de especialización y de generación de valor añadido y relacionadas con intangibles ligados a la I+D+i, al conocimiento y al uso de las nuevas tecnologías para la generación e intercambio de información, consultoría, educación, programación, planificación financiera y otros servicios principalmente intelectuales que se dirigen a cualquier otra rama de actividad económica.

127. En relación con el **comercio**, el balance intermedio del Plan Estratégico 2016-2019 indica que se han financiado más de 950 proyectos por 95 millones, con impacto sobre casi 8.000 empleados.

128. Quizá lo más significativo es que se han detectado 24 zonas en Castilla y León que presentan déficit de establecimientos, lo que a juicio del CES debe sentar las bases para segmentar y priorizar más las actuaciones en base a criterios de ordenación del territorio que superen la delimitación administrativa actual.

129. Por otro lado, la Red de Agentes de Comercio Interior (RACI) constituida en enero de 2017 para impulsar la ordenación, innovación y promoción del comercio local, aún no ha generado la información que permita evaluar sus resultados, por lo que el CES, como es habitual, insiste en la necesidad de que las actuaciones planificadas en los diversos ámbitos de actuación política se diseñen con un marco de seguimiento de hitos y de indicadores que sean evaluables y difundidas en tiempo real.

130. Respecto al comercio electrónico, el CES considera que la transformación digital debe jugar un papel clave en las estrategias empresariales del comercio de Castilla y León. Sin embargo, para muchas pymes y microempresas sigue siendo una asignatura pendiente, sobre todo por la inversión para tener presencia digital, la logística para hacer posible la entrega de los productos o los inconvenientes para atender al cliente. La utilización de plataformas de terceros se está convirtiendo en una de las opciones de más interés para las pymes para incorporarse al mundo del comercio electrónico, por lo que el CES considera que se deben apoyar este tipo de iniciativas de origen regional.

131. En relación a la liberalización de los horarios comerciales, el CES considera que es necesario conjugar los intereses de la ciudadanía y del sector en un equilibrio justo que beneficie a todos y contribuya a la creación de empleo de calidad en un sector especialmente precarizado. En este sentido se podría utilizar la acotación de zonas para limitar la libertad de horarios y festivos en sus establecimientos.

132. El **turismo** es un sector clave para Castilla y León tanto por su dimensión como por su dinamismo y la capacidad que tiene de influir en otros ámbitos de la actividad económica por su importante efecto arrastre.

133. Los puntos fuertes de Castilla y León son los recursos naturales y culturales, y los principales problemas se centran en las infraestructuras sectoriales, en el tamaño empresarial, la baja productividad, la insuficiente profesionalización o el limitado acceso a fuentes de financiación diversificadas o la posibilidad de ofrecer formación continuada a los trabajadores. Por ello el CES considera que se debe hacer un esfuerzo en reformular las políticas públicas de la comunidad, centradas excesivamente en el producto y no tanto en el productor.

134. Por otra parte, la calidad percibida por el cliente depende en gran medida del equipo humano que presta el servicio, por lo que el CES insiste en la importancia de un mayor impulso del plan de formación turística, para mejorar la competitividad no solamente en base al equipamiento físico, sino también al capital humano.

135. El CES considera que existe un recorrido importante para mejorar la cualificación del conjunto del sector ofreciendo carreras profesionales atractivas, mejorando la oferta formativa específica y su acceso, y tratando de conjugar mejores condiciones laborales con la flexibilidad necesaria para su adaptación al nuevo marco tecnológico.

136. La demanda turística cambia constantemente de perfil y está cada vez más segmentada. Las experiencias más temáticas e individualizadas, en las que se asumen gastos más altos por parte del turista, que está dispuesto a pagar más por ellas, tienen un importante potencial de desarrollo en Castilla y León si se consigue poner en valor todo nuestro patrimonio cultural y natural. Es por ello, que el CES considera que se debería estudiar la posibilidad de establecer algún tipo de tasa como instrumento que puede ayudar a gestionar el turismo.

137. El CES considera que el sector debe adaptarse a una demanda en cambio constante, trabajar para conseguir un incremento del número de turistas extranjeros, lograr una coordinación con los otros sectores de la actividad económica y priorizar la inversión en infraestructuras. La legislación debe promover un desarrollo sostenible y ordenado del sector que dé cabida a los nuevos modelos de negocio que han nacido o pueden nacer en materia de turismo de calidad y de naturaleza.

138. En este contexto, en el sector turístico están apareciendo nuevas empresas nacidas en la esfera digital, que han transformado parte de la cadena de valor del sector especialmente en la fase inicial del ciclo de compra, que afectan directamente a las centrales de compra o los motores de búsqueda, lo que fuerza a las empresas ya establecidas a reajustar sus procesos de producción para seguir siendo competitivas, y a las empresas de transporte y alojamiento a mejorar la eficiencia del proceso productivo. El CES considera que desde la esfera pública se puede impulsar más este segmento inicial de la cadena de valor, que aporta un gran valor añadido.

139. El alojamiento en la modalidad de uso turístico no responde al modelo de turismo como sector estratégico de creación de riqueza y empleo, por lo que el Consejo recomienda a la Administración hacer un control riguroso y eficaz del cumplimiento de la regulación de la Comunidad para evitar el posible incremento de la competencia desleal y el intrusismo, así como de la economía sumergida.

140. El CES considera que la marca Camino de Santiago debe convertirse en uno de los principales elementos patrimoniales, culturales, sociales y turísticos que identifique y permita reconocer a Castilla y León en todo el mundo, por lo que se deberían crear vinculaciones directas entre esta marca de referencia y el resto de marcas de Castilla y León en el marco del Plan específico para los Caminos a Santiago.

141. Debemos subrayar también que aún no ha arrancado el programa de infraestructuras turísticas en espacios naturales, presentado en enero de 2017 que incluye 43 infraestructuras con el objetivo de estar operativas en 2019.

142. El CES considera este tipo de infraestructuras de vital importancia para que los visitantes entren al espacio natural haciendo compatible una mayor oferta turística con el respeto al patrimonio, por lo que requiere un mayor impulso en su implementación.

143. El sector financiero está experimentando un fuerte proceso de transformación. Además la creciente digitalización de los consumidores y de la economía está acelerando la entrada de nuevos operadores (las *fintechs*) con innovadores servicios financieros y de medios de pago. Esta transformación digital imparable pone de relieve la necesidad de continuar avanzando en aumentar la oferta de prestación de servicios financieros.

144. Esta heterogeneidad de necesidades de debe en gran medida a circunstancias como nuestros recursos económicos o cognitivos o nuestro lugar de residencia. El CES considera que al tratarse de servicios con una gran relevancia social, las políticas públicas han de tener también en cuenta esta heterogeneidad y favorecer la dotación de suficientes oficinas en nuestra comunidad, de tal forma que el impulso de la ordenación del territorio tenga en cuenta también esta variable, de capital importancia para el desarrollo económico territorial.

145. También es importante destacar el hecho de que son pocas las instituciones financieras que tienen su domicilio en Castilla y León, lo que significa que sus decisiones no siempre se orientan hacia la solución de los problemas de nuestra tierra. El CES insta a todas las entidades financieras que operan en esta Comunidad a que apoyen los proyectos económicos, empresariales, sociales y culturales planteados en nuestro territorio.

146. El CES considera que la continua pérdida de puestos de trabajo derivada de los procesos de reestructuración y digitalización del sistema financiero, y la concentración cada vez mayor de la actividad fuera de nuestra comunidad, tendrá continuidad a corto y medio plazo, y será un lastre para la recuperación del empleo, sobre todo en nuestra región. Por ello esta institución apoya todas las negociaciones que puedan realizarse para minimizar el impacto negativo del cierre de oficinas bancarias.

147. Por otro lado, el carácter eminentemente ahorrador de los ciudadanos de la región se traduce en un volumen de ahorro per cápita más alto que la media nacional frente a un

nivel crediticio por habitante muy bajo. Por ello el CES recomienda que se haga valer este carácter excedente del ahorro para que las administraciones públicas reclamen a las entidades financieras una prestación de servicios suficiente y adecuada para todos los ciudadanos de nuestra comunidad, la que mayor porcentaje de exclusión financiera registra en toda España.

148. El sector del **transporte** vive una importante renovación. La aparición, no solo de nuevas aplicaciones, sino también de nuevos servicios, junto con la digitalización, están transformando sustancialmente el sector.

149. Con carácter general, el CES recomienda que se continúen incrementando los esfuerzos para lograr una red de transporte público sostenible, promoviendo actuaciones que supongan menores desplazamientos, menor consumo de energía y recursos, menor coste de mantenimiento y mayor accesibilidad a servicios y equipamientos.

150. Recomendamos que las ciudades sigan potenciando la movilidad sostenible, para lo que es necesario el desarrollo de planes de movilidad sostenible en los entornos urbanos, como instrumentos para compatibilizar el desarrollo económico, la cohesión social y la defensa del medio ambiente, garantizando una mayor calidad de vida para las personas.

151. En opinión del CES la cuestión del arrendamiento de vehículos con conductor se encuentra en una fase de falta de certidumbre, pero es necesario garantizar una convivencia ordenada y equilibrada que beneficie a los ciudadanos, sin pérdidas de garantías en los servicios de transporte dada la relevancia que para la movilidad ciudadana sostenible tendrá el transporte público de viajeros.

152. Este Consejo plantea la conveniencia de la elaboración de un Anteproyecto de Ley específico de regulación de la totalidad del transporte urbano en vehículos de turismo.

153. En el sector del transporte de viajeros por carretera, la nueva regulación europea podría provocar un cambio radical del actual sistema regulado de transporte público que las administraciones gestionan en su totalidad a través del sector privado a través de contratos de obligaciones de servicio público en forma de concesiones.

154. El CES considera que la nueva normativa europea pondría en peligro la garantía de prestación de las obligaciones de servicio público (OSP), ya que si no se puede garantizar la exclusividad, la Administración deberá hacer frente a costes por el número de asientos puestos a disposición independientemente de la demanda. Algo especialmente gravoso en

nuestra comunidad dado que una de cada tres líneas regulares es deficitaria en Castilla y León, lo que resulta en una aportación pública de 12 millones de euros de media anual para mantener el servicio público en el medio rural.

155. Existen especiales circunstancias en nuestra Comunidad como son la extensión territorial, la acusada dispersión poblacional y la baja densidad media de población que influyen decisivamente en que la viabilidad de muchas rutas de transporte público sólo pueda tener lugar con arreglo a las modalidades de transporte a la demanda o de prestación conjunta de transporte público regular. Es por ello por lo que nos parece prioritario que estas circunstancias se tengan en cuenta a la hora de elaborar el futuro Mapa de Ordenación de Transportes, con recorridos y frecuencias adaptados a las características de nuestra Comunidad.

156. Desde el CES recomendamos al Gobierno Regional que, con el concurso de todos los actores en esta materia y de los agentes económicos y sociales, ponga en marcha una Estrategia Integral para el Transporte Público, la Movilidad y las Infraestructuras Complementarias en nuestra Comunidad que abarque todas las acciones en materia de movilidad a realizar en Castilla y León con una visión de largo plazo y que tenga en cuenta de manera equilibrada todos los intereses en juego en beneficio de la ciudadanía.

157. En el ámbito del transporte, y particularmente del interurbano, debe tenerse muy en cuenta la figura del conductor, por lo que desde el CES proponemos a que se sigan desarrollando las actuaciones preventivas en orden a controlar el cumplimiento de las condiciones de trabajo de los profesionales del sector.

158. En cuanto al transporte urbano, las cifras de viajeros del transporte público siguen estancadas en la región, por lo que el Consejo recomienda un esfuerzo a las administraciones implicadas en la realización de las mejoras necesarias para impulsar el uso de un transporte público urbano asequible, eficiente, sostenible y de calidad, para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a la movilidad, y que contribuya a la protección del medio ambiente urbano y con ello de la salud de los ciudadanos.

159. El CES considera que para cada ciudad o área metropolitana se debe adaptar el marco regulatorio de tal forma que se logren aumentos de eficiencia mejorando la calidad del servicio y accediendo a una adecuada política de tarificación.

160. En este mismo sentido, el CES considera necesaria la inclusión de un mayor número de obligaciones de servicio público en nuestro territorio según vayan entrando en servicio las nuevas infraestructuras ferroviarias actualmente en construcción o que se mejoren las condiciones de las ya existentes. El CES sigue considerando necesario el corredor ferroviario Medina del Campo, Valladolid y Palencia, un servicio de cercanías específico para este corredor interprovincial que sí se justifica, y cuenta con el apoyo de los once ayuntamientos afectados, además de las diputaciones provinciales y las propias Cortes de Castilla y León, ya que otras soluciones como la utilización sinérgica de algunos trenes de larga distancia como servicios de media distancia, no cubre los periodos horarios en los que se carece de oferta, dado que son necesarios intervalos de 30 minutos, que no estarían cubiertos y la falta de este corredor aboca al recurso a innumerables trasbordos que lo convierten en una solución ineficiente al existir tramos horarios en los que no es posible hacer el trayecto completo. El corredor se vería impulsado con un apeadero al sur de Palencia, en el campus universitario para beneficiar a los numerosos estudiantes que llegan desde Valladolid.

161. El ferrocarril de mercancías ha tenido un papel secundario para la Administración estatal, sobre todo si lo comparamos con el tren de Alta Velocidad. El CES considera que hay posibilidades para la mejora del transporte ferroviario, especialmente para el de mercancías y del ferrocarril convencional, que mejore las comunicaciones entre las capitales de provincia de Castilla y León y de éstas con los principales núcleos rurales.

162. El CES considera que el ferrocarril debe avanzar decididamente a través del Plan de Impulso de transporte de mercancías por ferrocarril 2017-2023. A ello se suma en relación con el transporte de viajeros, que según los estudios de la propia operadora, el 46% de los viajeros estaría dispuesto a viajar en tren y dejar el coche, sobre todo entre la población más joven, muy reacia a los desplazamientos en automóvil, lo que supone una gran oportunidad para el desarrollo del ferrocarril.

163. El CES estima necesario potenciar la red de transporte público en nuestra Comunidad. Las áreas rurales deben disponer de una comunicación pública adecuada entre los centros de servicios y los municipios dependientes de ellos, así como entre aquellos y sus centros urbanos de referencia. En opinión del Consejo, los nuevos mapas de unidades básicas rurales de ordenación de servicios del territorio deben servir para lograr una planificación más eficaz del transporte público y para solucionar las dificultades a las que se enfrenta.

164. El Consejo estima con respecto a los cuatro aeropuertos regionales que sigue sin avanzarse, ni en su especialización ni en su integración, tanto en las redes comerciales de viajeros, como en las redes logísticas nacionales e internacionales. Este hecho se convierte en una debilidad para la competitividad de la Comunidad, de cuya evolución dependerá en buena medida el desarrollo futuro del sector turístico y otros sectores económicos de la región.