INFORME ANUAL 2017 SOBRE TIENDAS VIRTUALES DE LA PROVINCIA DE HUESCA

Servicio Satipyme

Huesca

INTRODUCCIÓN

El objeto del presente documento es comunicar los resultados obtenidos en el marco del informe anual sobre tiendas virtuales de la provincia de Huesca del Convenio de Colaboración de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de la Provincia de Huesca, y el Departamento de Innovación, Investigación y Universidad para la prestación del Servicio de Asesoramiento en Tecnologías de la Información (Sati-pyme). Los resultados son los realizados durante la anualidad del 2017.

El objeto del citado Convenio se concreta en la instrumentación de un marco de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Cámara de Huesca, para la prestación por parte de ésta última de un Servicio de Asesoramiento en Tecnologías de la Información (SATIPyme) con los siguientes objetivos:

a) Poner en valor las iniciativas, públicas y/o privadas encaminadas a incentivar el uso transformador de las TIC en las empresas: fomento del uso de la factura electrónica, impulso del comercio electrónico y desarrollo del talento digital.

b) Sensibilizar, asesorar y formar el tejido empresarial y a los emprendedores en el uso de las nuevas tecnologías y de la sociedad de la información, y en el cambio de modelo productivo de la nueva economía digital.

c) Seguir mejorando los ratios de crecimiento del mercado digital de las empresas aragonesas en las áreas de negocio que se consideran prioritarias para la transformación digital (Marketing, captación de clientes, experiencia y atención al cliente y ecommerce) con la asistencia técnica y la formación necesaria que garantice el éxito de sus proyectos.

d) Fomentar la eAdministración en la pyme. Informar y asesorar a la empresa de los canales de comunicación con las administraciones públicas y la incorporación de la factura electrónica.

e) Participar y colaborar con los organismos y entidades que aportan valor y desarrollo en la economía digital tanto a nivel regional, nacional e internacional.

g) Disponer de información de pymes y autónomos que participan de la economía digital en la provincia, que permita un seguimiento y análisis de las empresas y que sirva de base para las actuaciones y políticas de apoyo.

AMBITO DE ACTUACIÓN

El Servicio de Asesoramiento en Tecnologías de la Información estará dirigido a Pymes, autónomos y emprendedores que requieren de información, asesoramiento y formación en la incorporación o desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en sus empresas y especialmente del comercio electrónico, en el ámbito de actuación de la Cámara de Comercio e Industria de Huesca, que tiene entre sus finalidades el fomento y la defensa de los intereses generales del comercio, la industria y los servicios.

1. Directorio de empresas

El Servicio Satipyme de la Cámara de Huesca, ha puesto un marcha un directorio de empresas de comercio electrónico en la provincia de Huesca para darles visibilidad. En dicho directorio aparecen 71 tiendas online, no obstante se han analizado 86 que han arrojado los datos que aparecen en este informe de las páginas 3 a 10.

http://www.camarahuesca.com/directorio-de-empresas/

2. Censo de empresas de comercio electrónico de la provincia de Huesca

Se terminó 2017 con un total de 426 empresas censadas (446 tiendas online ya que algunas empresas tienen varias tiendas online). De ellas 86 nos respondieron a la encuesta realizada en 2017 y los datos arrojados son los que aparecen en este informe de las páginas 11 a 18.

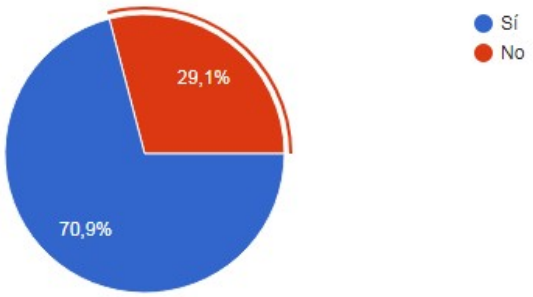
A efectos de este censo se considera tienda virtual en funcionamiento a aquella cuyo sitio web permita el comercio electrónico, disponiendo de productos/servicios, carrito de la compra y pago electrónico en funcionamiento.

Directorio empresas

DATOS SOBRE LA TIENDA ONLINE:

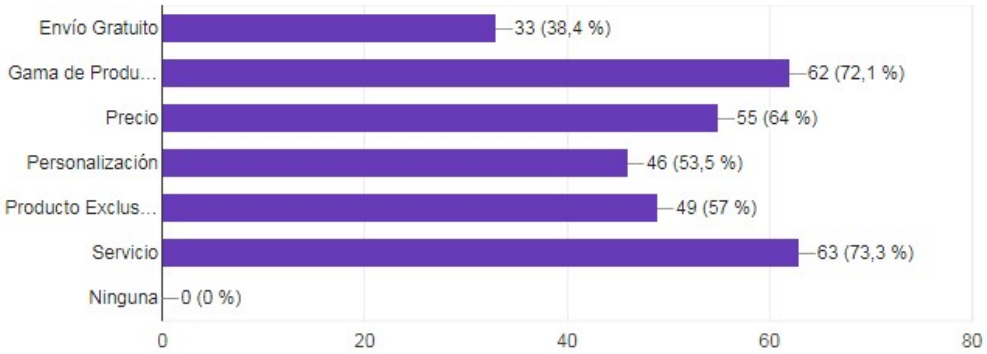
Posee tienda física:

86 respuestas



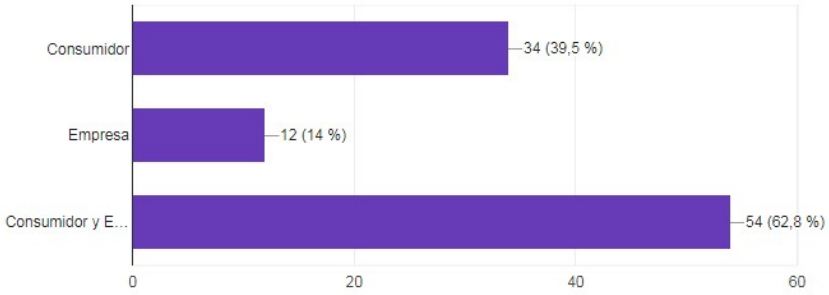
Ventaja competitiva:

86 respuestas



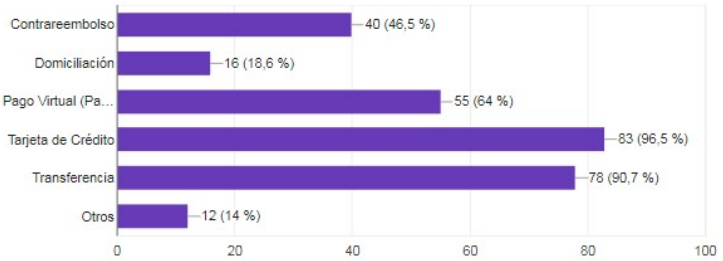
Cliente:

86 respuestas



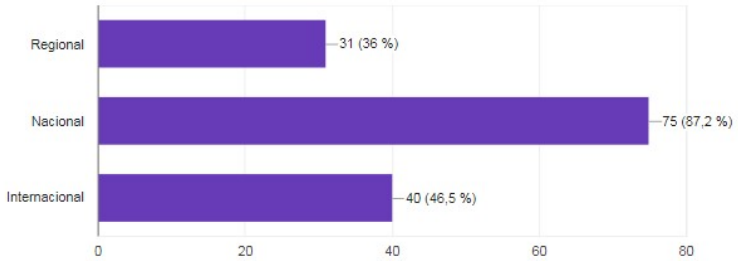
Forma de pago admitidas:

86 respuestas



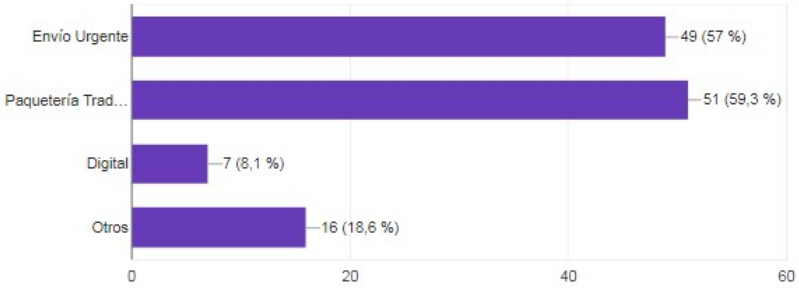
Mercado:

86 respuestas



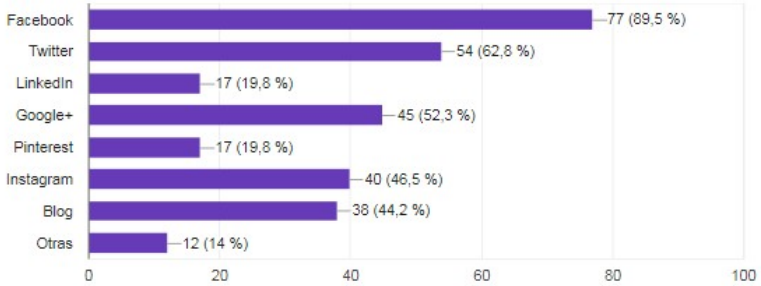
Forma de envío:

86 respuestas



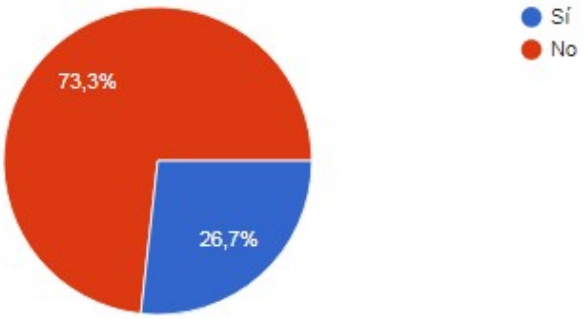
Redes sociales y blog:

86 respuestas



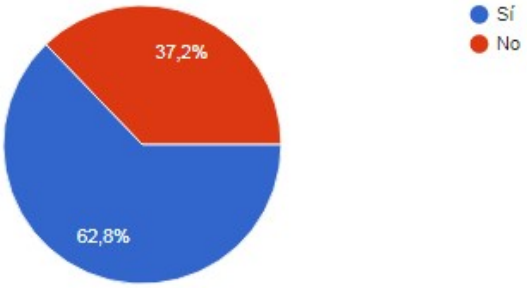
Adhesión a códigos de Conducta:

86 respuestas



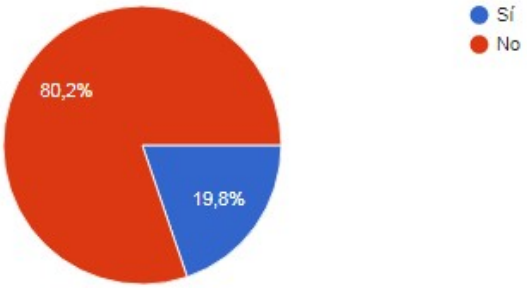
Inscrita en el Registro de Empresarios/Empresas de Comercio del Gobierno de Aragón:

86 respuestas



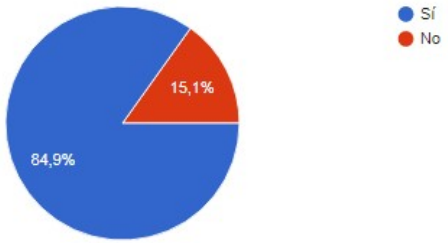
Inscrita en el Registro de Empresas de Venta a Distancia:

86 respuestas



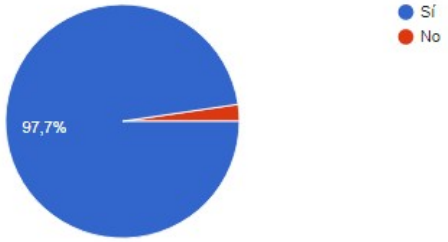
Ficheros inscritos en la Agencia Española de Protección de datos:

86 respuestas



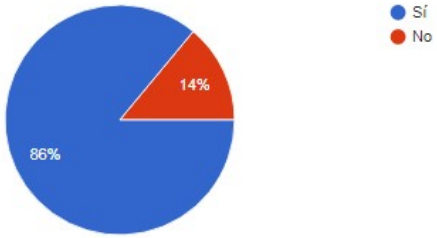
Aviso legal en su web:

86 respuestas



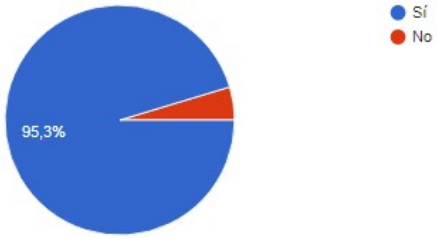
Política de cookies en su web:

86 respuestas



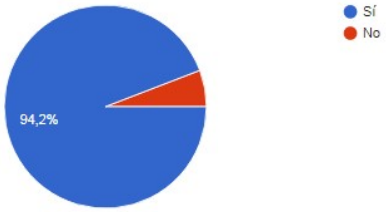
Política de privacidad en su web:

86 respuestas



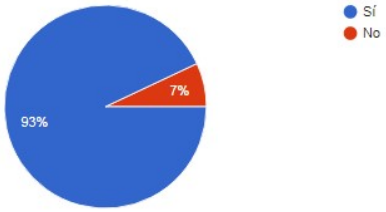
Condiciones Generales de Contratación en su web:

86 respuestas



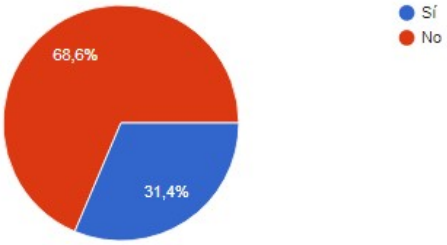
Envían a sus clientes una confirmación por escrito de la venta:

86 respuestas



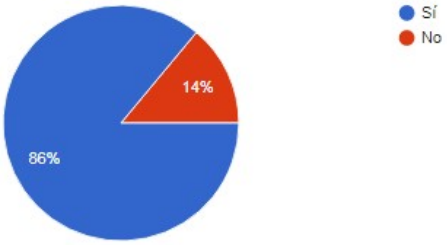
Tienen casillas preseleccionada en su web:

86 respuestas



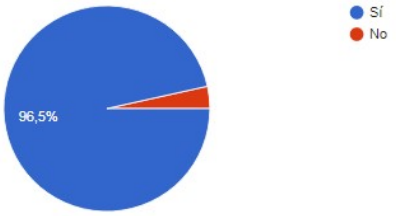
Avisan inequívocamente antes de proceder a cargos por tarjeta de crédito:

86 respuestas



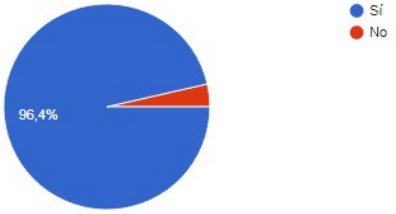
Facilitan información preliminar a sus clientes antes de la celebración de la venta:

86 respuestas



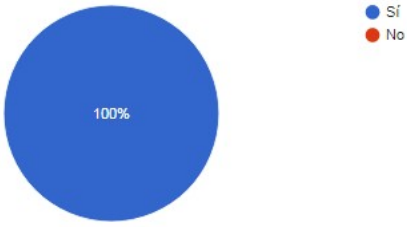
En caso afirmativo en la respuesta anterior, informan en su web de las principales características del producto/servicio:

84 respuestas



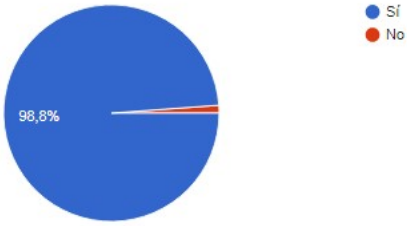
Informan en su web de su identidad, la dirección postal y de correo electrónico y el número de teléfono:

86 respuestas



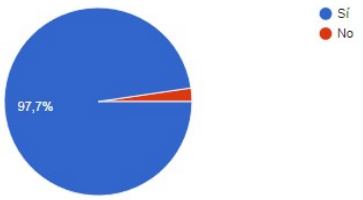
Informan en su web del precio de los productos o servicios (incluidos todos los impuestos, tasas, gastos de envío, etc.):

86 respuestas



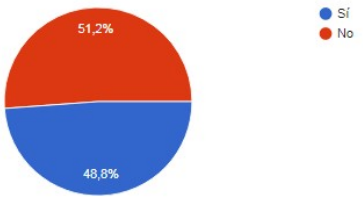
Informan en su web de las modalidades de pago, entrega o rendimiento, tramitación de reclamaciones:

86 respuestas



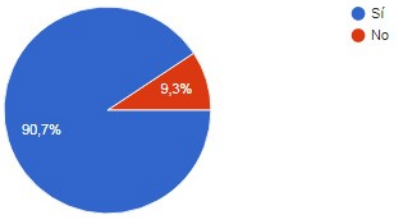
Informan en su web sobre los costes de comunicación para el cliente, si son superiores a las tarifas básicas, cuando se celebre el contrato (por ejemplo, llamadas con tarificación superior en el caso de contratos celebrados por teléfono):

86 respuestas



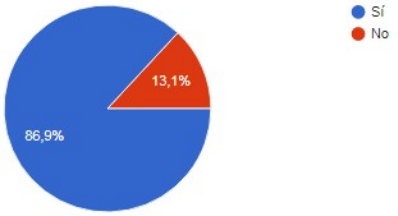
Permiten que los consumidores desistan de la venta:

86 respuestas



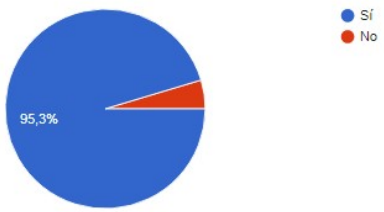
En caso afirmativo en la respuesta anterior, informan a los consumidores sobre las condiciones que rigen el derecho de desistimiento por parte del cliente:

84 respuestas



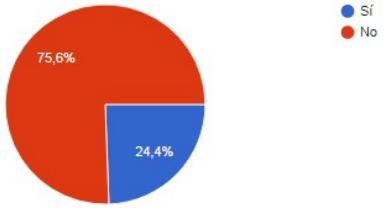
Plazos y procedimientos:

86 respuestas



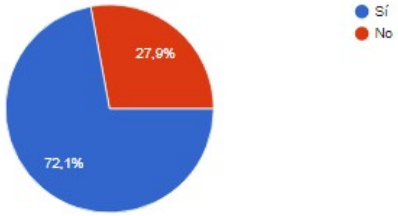
Tiene formulario específico de desistimiento:

86 respuestas



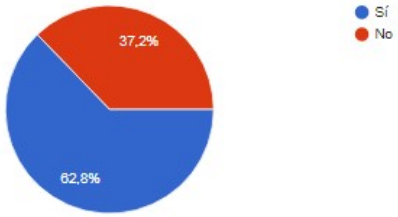
Informan sobre la obligación del cliente de pagar por devolver los productos (y, en el caso de productos voluminosos, los costes de su devolución, o al menos una cantidad aproximada, en función de los gastos de envío):

86 respuestas



Informan sobre la obligación del cliente de pagar por todos los servicios (también los servicios de utilidad pública) suministrados durante el periodo de desistimiento (si ha solicitado la inmediata prestación del servicio tras la celebración del contrato y a continuación ha decidido desistir del contrato):

86 respuestas

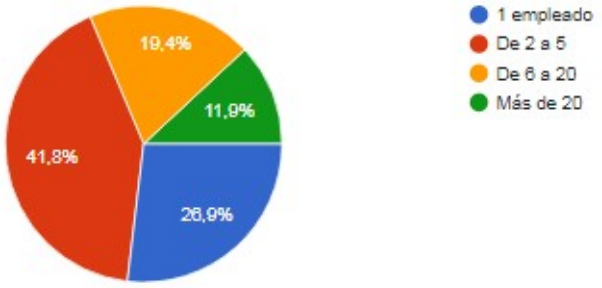


Encuesta 2017 comercios electrónicos provincia de Huesca:

Información general:

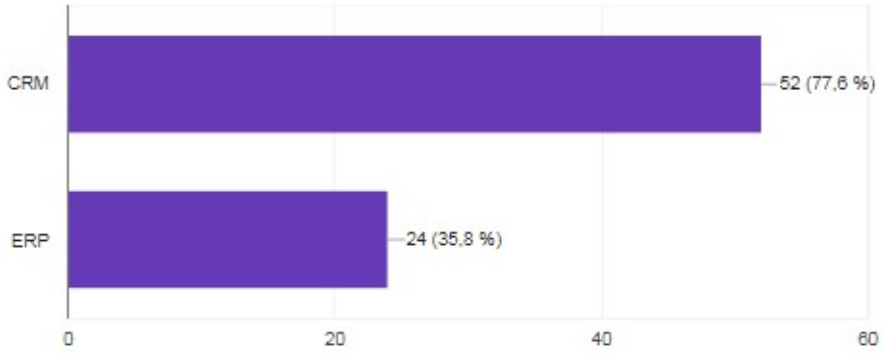
Número de empleados

67 respuestas



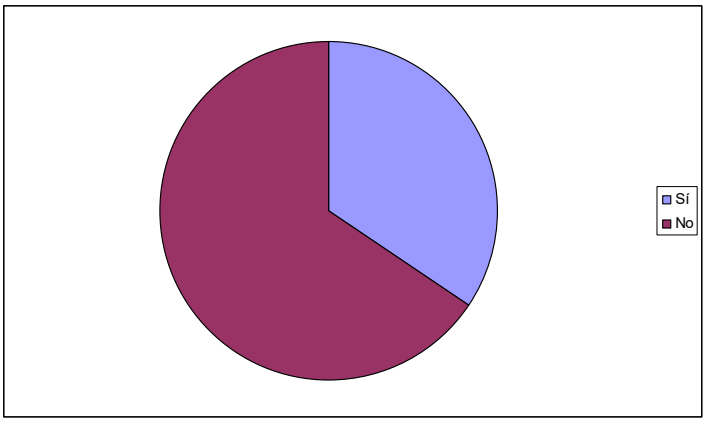
Herramientas de gestión utilizadas:

67 respuestas



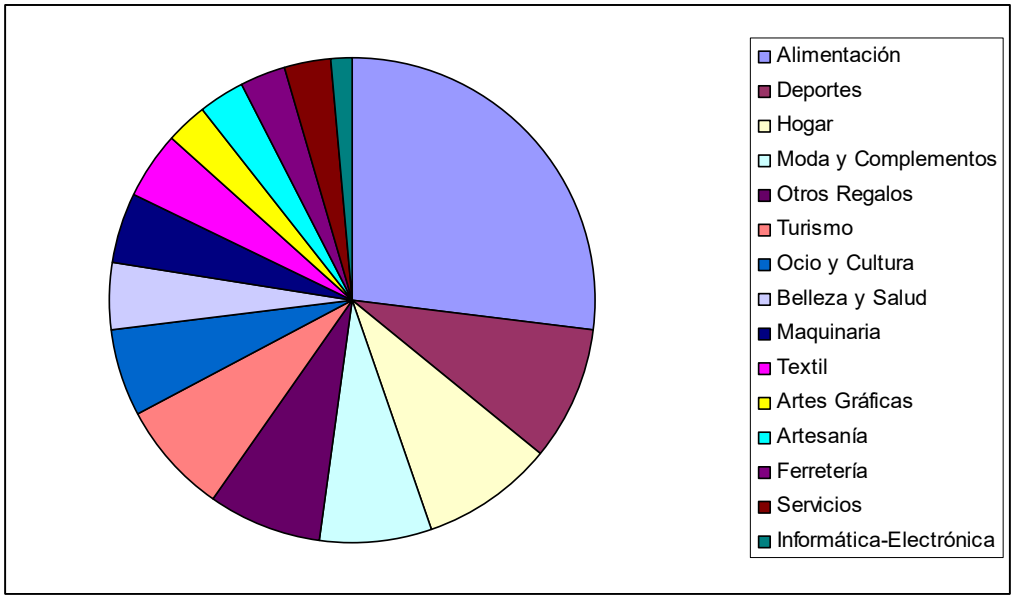
Empresa con más de una URL de su tienda online o con varias tienas online:

Sí	23	34%
No	44	66%



Sector:

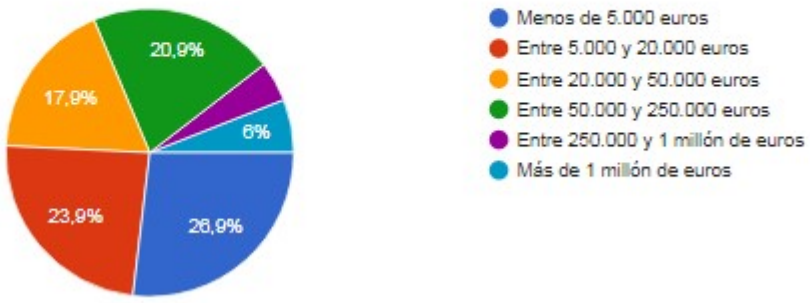
Alimentación	18	27%
Deportes	6	9%
Hogar	6	9%
Moda y Complementos	5	7%
Otros Regalos	5	7%
Turismo	5	7%
Ocio y Cultura	4	6%
Belleza y Salud	3	4%
Maquinaria	3	4%
Textil	3	4%
Artes Gráficas	2	3%
Artesanía	2	3%
Ferretería	2	3%
Servicios	2	3%
Informática-Electrónica	1	1%
	67	100%



PRESENCIA WEB:

Ventas totales año 2017:

67 respuestas

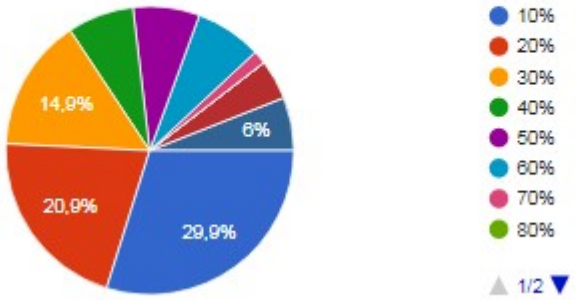


Visitas web anuales 2017:

67 respuestas

Porcentaje de tiempo dedicado por el personal de la empresa a la web:

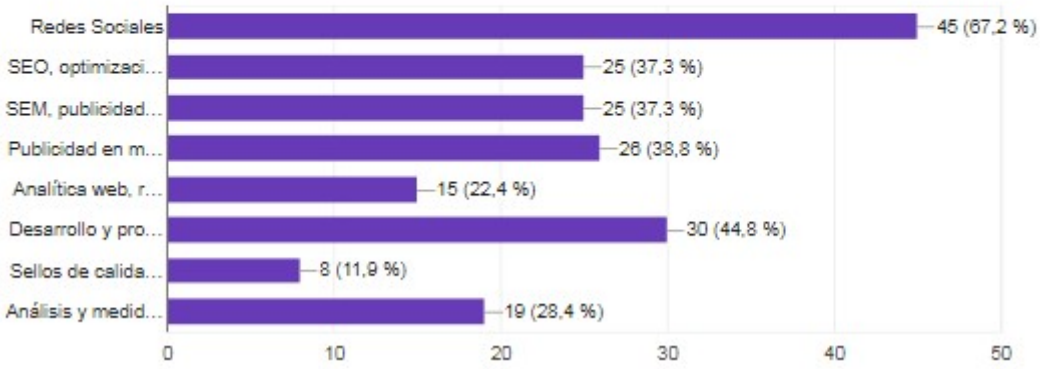
67 respuestas



PRESENCIA WEB:

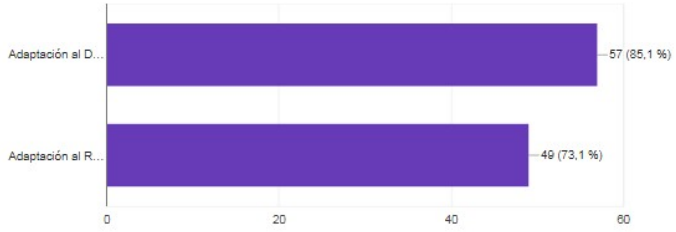
En que aspectos de los siguientes has realizado una inversión o gasto externo para la web durante el año 2017:

67 respuestas



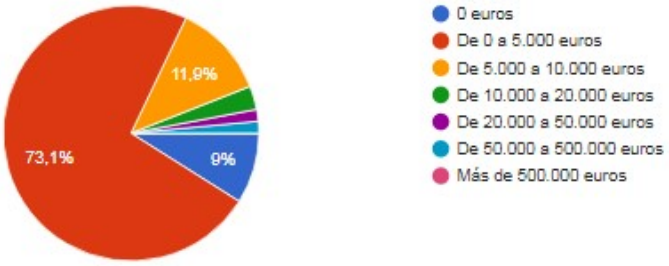
Adaptaciones normativas llevadas a cabo en su web durante 2017 (si o no):

67 respuestas



Importe de inversión o gasto externo para la web realizado en 2017:

67 respuestas



VENTA ONLINE

Tipo de Venta:

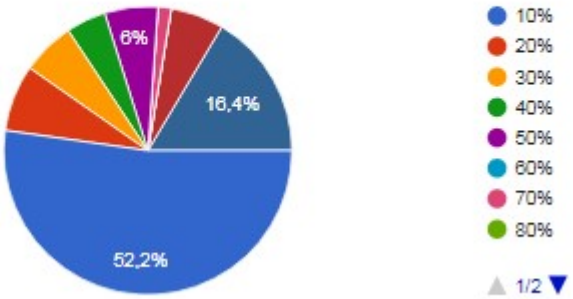
67 respuestas

Sólo Online	15	22%
Online y a través de canales tradicionales	52	78%
TOTAL	**67**	**100%**

El 22% sólo vende online pero para el 52%
Las ventas online son menos del 10% de su
Volument de ventas

Porcentaje de Ventas online sobre el total en 2017:

67 respuestas



10,00%	35	52%
20,00%	5	7%
30,00%	4	6%
40,00%	3	4%
50,00%	4	6%
60,00%	0	0%
70,00%	1	1%
80,00%	0	0%
90,00%	4	6%
100,00%	11	16%
TOTAL	**67**	**100%**

VENTA ONLINE

Medios de pago permitidos en la web:

Valor	Recuento	Porcentaje
Contrareembolso	21	31%
Otros medios de pago	12	18%
Paypal	41	61%
Tarjetas (débito y/o crédito)	61	91%
Transferencia	46	69%

Número medio de productos por pedido:

Valor	Recuento	Porcentaje
1	25	37%
1.5	1	1%
2	22	33%
3	8	12%
3	1	1%
4	3	4%
5	2	3%
6	1	1%
6	2	3%
7	1	1%
10	1	1%
TOTAL	**67**	**100%**

PROMEDIO	5,43
MODA	1

Importe medio de cada pedido:

PROMEDIO	56,84 €

(*) Para el cálculo se han omitido dos respuestas, la mayor y menor (venta de vehículos 22.000 € y otro de 1 €)

Número de Envíos al año:

Menos de 200	43	64%
De 200 a 500	13	19%
De 500 a 2000	8	12%
Más de 2000	3	4%
TOTAL	**67**	**100%**

El 91% de las tiendas online admite pago con tarjeta, la media de productos por pedido es de 5,43 aunque

La moda (valor más frecuente) es 1 producto por pedido).

Porcentaje Ventas Online por destino 2017:

	No venden	%
Huesca Provincia	6	9%
Resto de España	0	0%
Portugal	18	27%
Francia	12	18%
Resto de Europa	12	18%
Resto del Mundo	19	28%

	1%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80-100%	TOTAL	%
Huesca Provincia	38	3	0	2	3	46	69%
Resto de España	8	6	3	14	30	61	91%
Portugal	9	0	0	1	0	10	15%
Francia	12	2	2	2	0	18	27%
Resto de Europa	12	3	1	3	0	19	28%
Resto del Mundo	8	2	0	0	0	10	15%

EL análisis de las respuestas es complejo, puesto que no se ha debido entender bien que la suma de las respuestas no podía superar el 100%.

No obstante el análisis que hacemos de este indicador es que únicamente el 15% vende fuera de Europa, entorno a un casi un 30% vende Europa y el 91% se dirige al mercado nacional.