

INFORME ANUAL 2021 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 2021.

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 las 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

Se sigue manteniendo el sitio web con las **142 tiendas online** que han accedido a aparecer en el directorio:

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

Está estructurado de manera que de cada tienda virtual aparece su logotipo, su sector y un enlace a su sitio web.

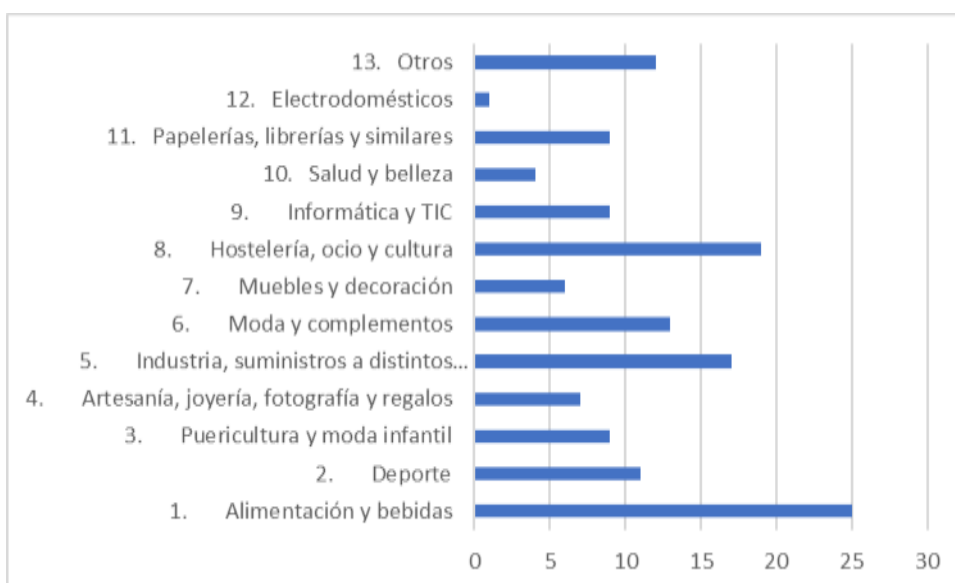
Durante este año hemos implementado la mejora de indexar las tiendas online por categorías para una mejor visibilidad. Las categorías son:

ÍNDICE

1. [Alimentación y bebidas](#)
2. [Deporte](#)
3. [Puericultura y moda infantil](#)
4. [Artesanía, joyería, fotografía y regalos](#)
5. [Industria, suministros a distintos sectores y ferreterías](#)
6. [Moda y complementos](#)
7. [Muebles y decoración](#)
8. [Hostelería, ocio y cultura](#)
9. [Informática y TIC](#)
10. [Salud y belleza](#)
11. [Papelerías, librerías y similares](#)
12. [Electrodomésticos](#)
13. [Otros](#)



Directorio comercios electrónicos/reservas online	
1. Alimentación y bebidas	25
2. Deporte	11
3. Puericultura y moda infantil	9
4. Artesanía, joyería, fotografía y regalos	7
5. Industria, suministros a distintos sectores y ferreterías	17
6. Moda y complementos	13
7. Muebles y decoración	6
8. Hostelería, ocio y cultura	19
9. Informática y TIC	9
10. Salud y belleza	4
11. Papelerías, librerías y similares	9
12. Electrodomésticos	1
13. Otros	12
	142



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

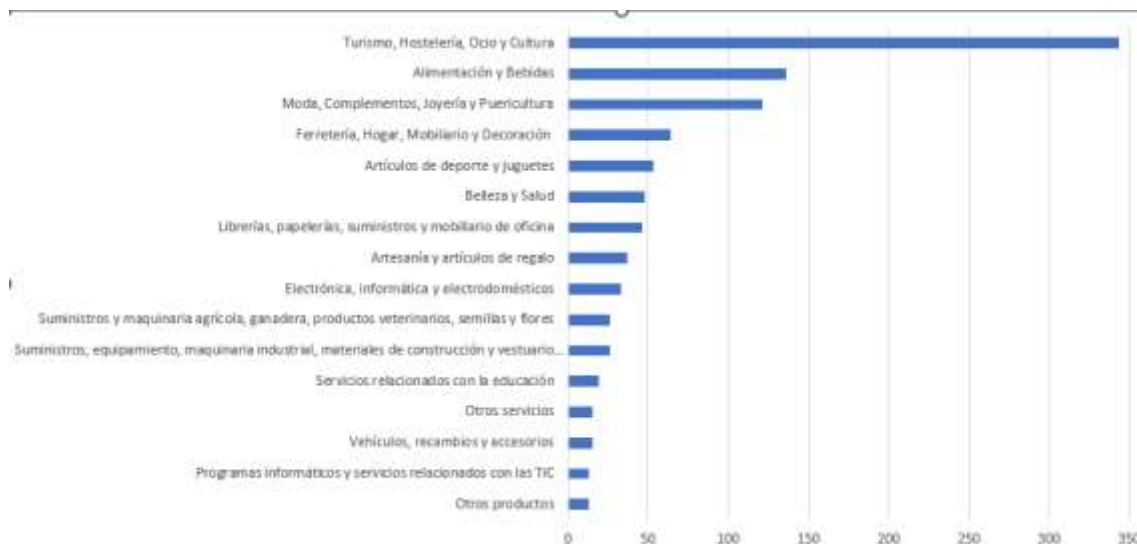
Se terminó 2020 con un total de 929 empresas en el censo, aunque activas estaban 819 empresas, (868 tiendas online ya que algunas empresas tienen varias tiendas online).

En estos momentos tenemos censadas 1.096 empresas, pero activas están 956 empresas, es decir que hemos incorporado 169 empresas, de las que 5 ya están de baja al finalizar 2021 y, del seguimiento de bajas de las anteriores se han realizado 24 bajas, lo que hacen un total de 29 bajas en el seguimiento.

Así pues, en este momento tenemos censadas como activas 956 empresas con 1018 tiendas online.



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.



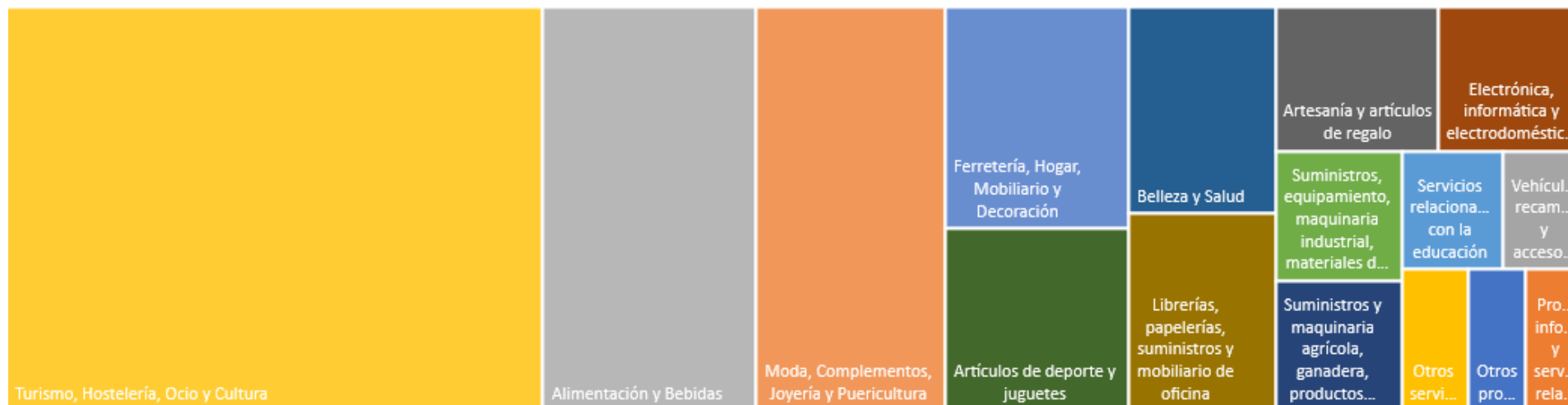
Y, respecto al tipo de negocio online y la actividad económica principal de las empresas censadas es:

Tipo de negocio online	Nº	Actividad económica principal
Comercio electrónico	136	Alimentación y Bebidas
Comercio electrónico	121	Moda, Complementos, Joyería y Puericultura
Comercio electrónico	64	Ferretería, Hogar, Mobiliario y Decoración
Comercio electrónico	53	Artículos de deporte y juguetes
Comercio electrónico	48	Belleza y Salud
Comercio electrónico	46	Librerías, papelerías, suministros y mobiliario de oficina
Comercio electrónico	26	Suministros, equipamiento, maquinaria industrial, materiales de construcción y vestuario profesional
Comercio electrónico	37	Artesanía y artículos de regalo
Comercio electrónico	26	Suministros y maquinaria agrícola, ganadera, productos veterinarios, semillas y flores
Comercio electrónico	33	Electrónica, informática y electrodomésticos
Comercio electrónico	15	Vehículos, recambios y accesorios
Comercio electrónico	13	Otros productos
	618	
Reserva online	343	Turismo, Hostelería, Ocio y Cultura
	343	
Servicios o contenidos digitales	15	Otros servicios
Servicios o contenidos digitales	13	Programas informáticos y servicios relacionados con las TIC
Servicios o contenidos digitales	19	Servicios relacionados con la educación
	47	
	1008	



Actividad

- Otros productos
- Programas informáticos y servicios relacionados con las TIC
- Vehículos, recambios y accesorios
- Otros servicios
- Servicios relacionados con la educación
- Suministros, equipamiento, maquinaria industrial, materiales de construcción y vestuario profesional
- Suministros y maquinaria agrícola, ganadera, productos veterinarios, semillas y flores
- Electrónica, informática y electrodomésticos
- Artesanía y artículos de regalo
- Librerías, papelerías, suministros y mobiliario de oficina
- Belleza y Salud
- Artículos de deporte y juguetes
- Ferrería, Hogar, Mobiliario y Decoración



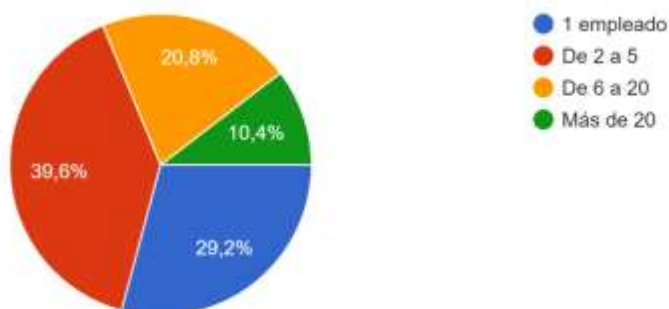
ANEXO: ENCUESTA 2021 48 RESPUESTAS

Cuestionario 2021 - Pinche aquí

Información general:

Número de empleados

48 respuestas

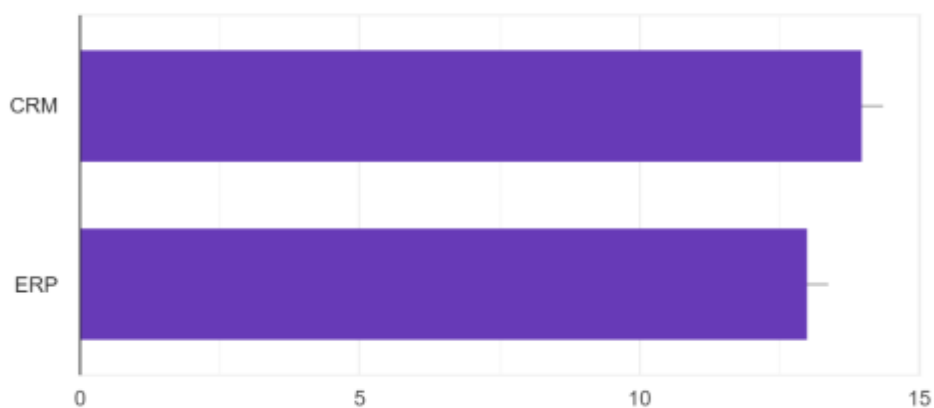


Valor	Recuento
1 empleado	14
De 2 a 5	19
De 6 a 20	10
Más de 20	5

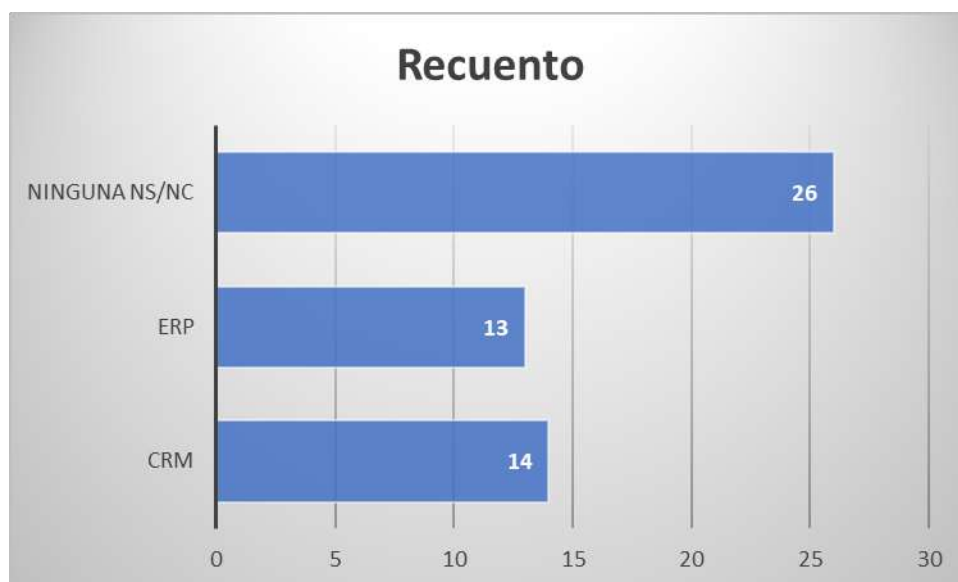


Herramientas de gestión utilizadas:

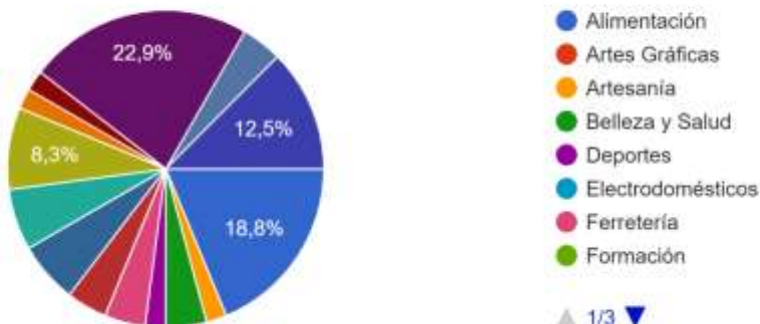
22 respuestas



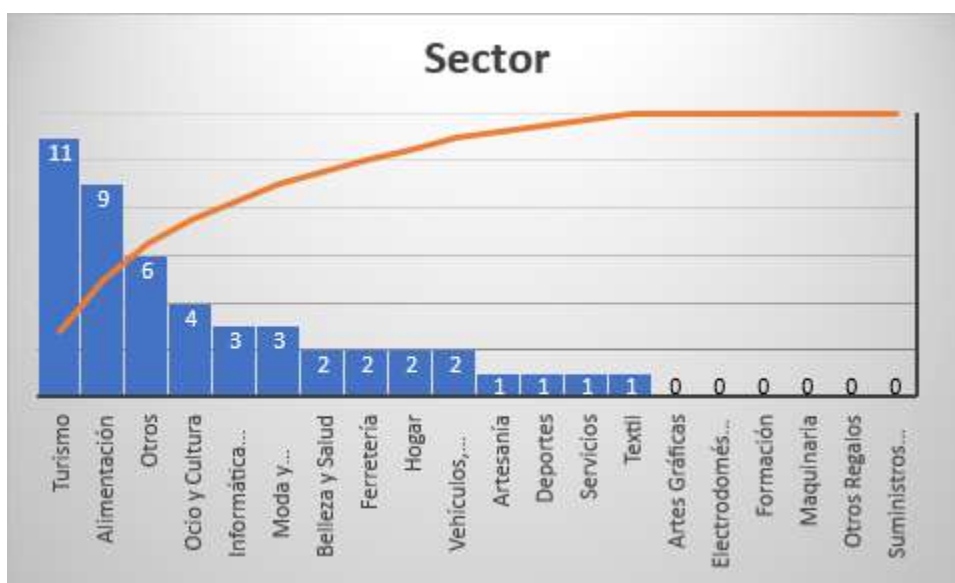
Valor	Recuento
CRM	14
ERP	13
NINGUNA NS/NC	26



Sector:
48 respuestas



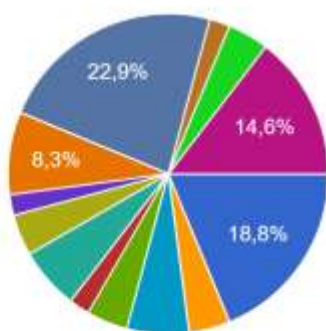
Valor	Recuento
Alimentación	9
Artes Gráficas	0
Artesanía	1
Belleza y Salud	2
Deportes	1
Electrodomésticos	0
Ferretería	2
Formación	0
Hogar	2
Informática-Electrónica	3
Maquinaria	0
Moda y Complementos	3
Ocio y Cultura	4
Otros Regalos	0
Servicios	1
Textil	1
Turismo	11
Suministros agrícolas y ganaderos	0
Vehículos, talleres, recambios y accesorios	2
Otros	6



PRESENCIA WEB:

Seleccione la principal familia de productos o servicios que oferta a través de su web:

48 respuestas



- Alimentación y bazar
- Aplicaciones, software, alojamiento web.
- Artículos deportivos
- Descargas y servicios online
- Electrodomésticos
- Electrónica: Imagen, sonido, informáti...
- Entradas a espectáculos
- Hogar y jardín: muebles, colchones...

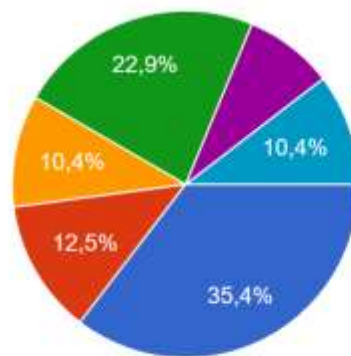
▲ 1/3 ▼

Valor	Recuento
Alimentación y bazar	9
Aplicaciones, software, alojamiento web.	0
Artículos deportivos	2
Descargas y servicios online	0
Electrodomésticos	0
Electrónica: Imagen, sonido, informática...	3
Entradas a espectáculos	0
Hogar y jardín: muebles, colchones...	2
Joyería y relojería	1
Juegos de azar: concursos, apuestas, loterías,	0
Juguetes, juegos de mesa, juegos	0
Libros, prensa, cd, dvd	3
Parafarmacia, productos de belleza e higiene	2
Restaurantes, venta de comida a distancia	1
Ropa y complementos	4
Servicios de internet y telefonía	0
Servicios financieros y seguros	0
Servicios personales, experiencias, sensaciones.	0
Viajes y alojamientos: billetes, hoteles, parques turísticos	11
Videosjuegos	0
Suministros agrícolas y/o ganaderos	1
Vehículos, reparación, recambios y/o accesorios	2
Otros	7



Ventas totales año 2021:

48 respuestas

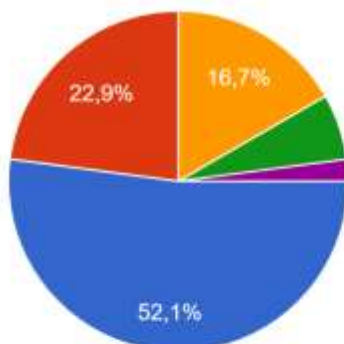


- Menos de 5.000 euros
- Entre 5.000 y 20.000 euros
- Entre 20.000 y 50.000 euros
- Entre 50.000 y 250.000 euros
- Entre 250.000 y 1 millón de euros
- Más de 1 millón de euros

Valor	Recuento
Menos de 5.000 euros	17
Entre 5.000 y 20.000 euros	6
Entre 20.000 y 50.000 euros	5
Entre 50.000 y 250.000 euros	11
Entre 250.000 y 1 millón de euros	4
Más de 1 millón de euros	5

Visitas web anuales 2021:

48 respuestas

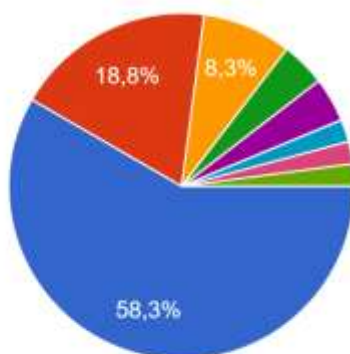


- Menos de 10.000 visitas anuales
- Entre 10.000 y 50.000 visitas anuales
- Entre 50.000 y 250.000 visitas anuales
- Entre 250.000 y 1 millón de visitas anuales
- Más de un millón de visitas anuales

Valor	Recuento
Menos de 10.000 visitas anuales	25
Entre 10.000 y 50.000 visitas anuales	11
Entre 50.000 y 250.000 visitas anuales	8
Entre 250.000 y 1 millón de visitas anuales	3
Más de un millón de visitas anuales	1

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

48 respuestas



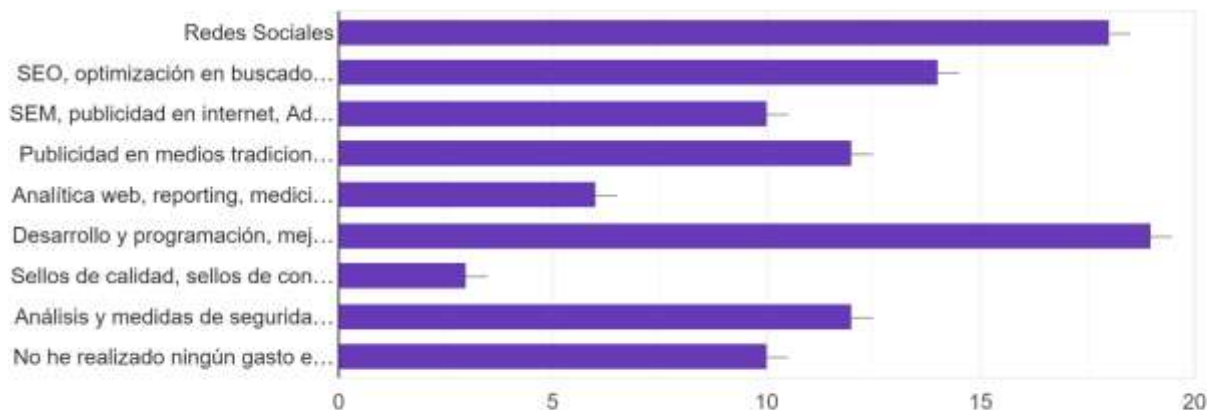
- 10%
- 20%
- 30%
- 40%
- 50%
- 60%
- 70%
- 80%

▲ 1/2 ▼

Valor	Recuento
10%	28
20%	9
30%	4
40%	2
50%	2
60%	1
70%	1
80%	1
90%	0
100%	0

En que aspectos de los siguientes has realizado una inversión o gasto externo para la web durante el año 2021:

48 respuestas

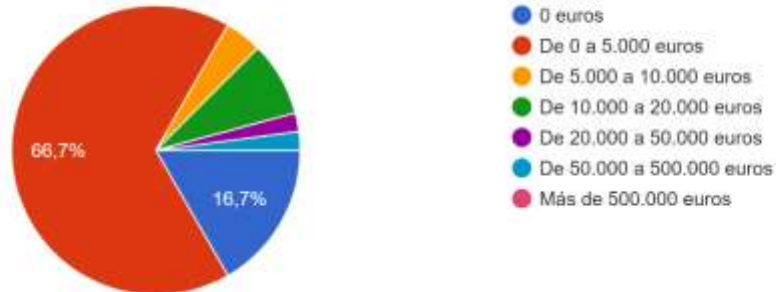


Valor	Recuento
Redes Sociales	18
SEO, optimización en buscadores	14
SEM, publicidad en internet, Adwords, C...	10
Publicidad en medios tradicionales de I...	12
Analítica web, reporting, mediciones	6
Desarrollo y programación, mejoras de f...	19
Sellos de calidad, sellos de confianza ...	3
Análisis y medidas de seguridad, SSL	12
No he realizado ningún gastos/ ninguna inversión	10



Importe de inversión o gasto externo para la web realizado en 2021:

48 respuestas

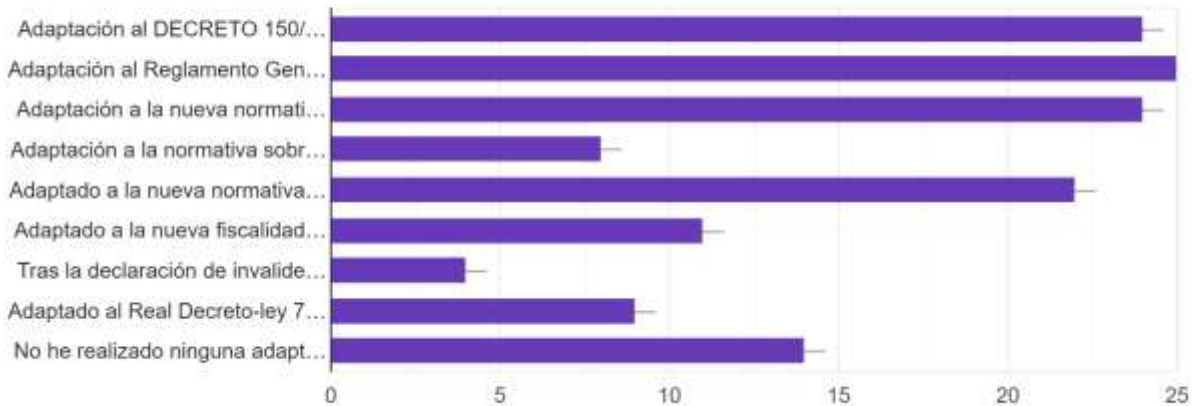


Valor	Recuento
0 euros	8
De 0 a 5.000 euros	32
De 5.000 a 10.000 euros	2
De 10.000 a 20.000 euros	4
De 20.000 a 50.000 euros	1
De 50.000 a 500.000 euros	1
Más de 500.000 euros	0

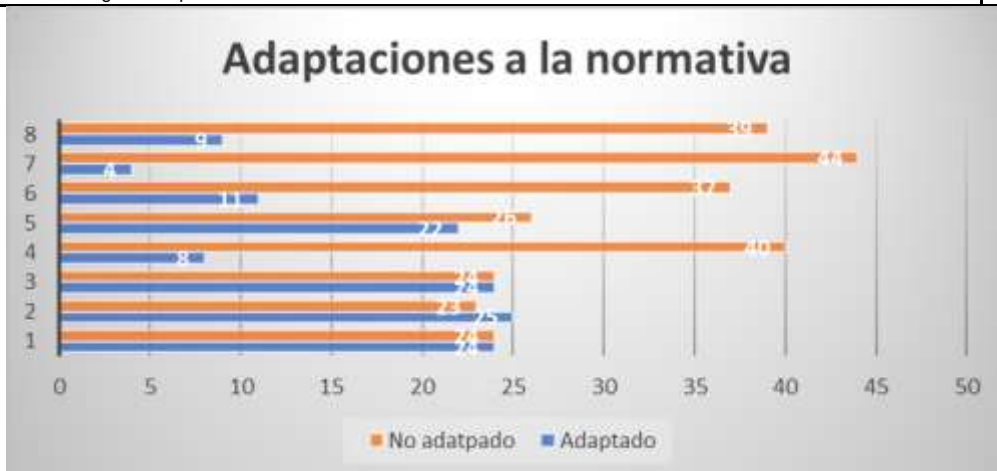


Adaptaciones normativas llevadas a cabo en su web durante 2021 o anteriormente (realizadas o pendientes):

48 respuestas

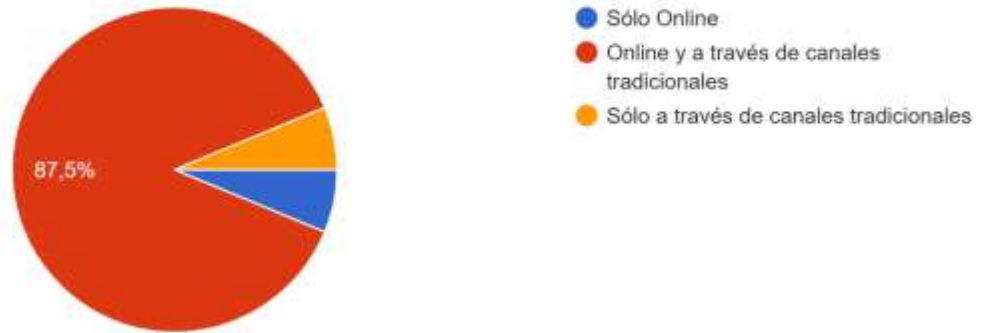


Valor	Recuento
Adaptación al DECRETO 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones – Creación del Servicio de atención al cliente: Un número de teléfono, una dirección de correo electrónico y una dirección postal, son los elementos necesarios e imprescindibles para cumplir ese trámite.	24
Adaptación al Reglamento General de Protección de datos - CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE INFORMAR por capas en su web: Información básica (primera capa) e Información adicional (segunda capa): Epígrafe "Responsable"; Epígrafe "Finalidad"; Epígrafe "Legitimación"; Epígrafe "Destinatarios"; Epígrafe "Derechos"; Epígrafe "Procedencia";	25
Adaptación a la nueva normativa de sobre servicios de pago, conocida como PSD2, que obliga al comercio a hacer una doble autenticación del cliente, también llamada Autenticación Reforzada del Cliente o SCA.	24
Adaptación a la normativa sobre geobloqueo y geodiscriminación (suprimir determinadas barreras al funcionamiento del mercado interior y evitar la discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en las transacciones transfronterizas entre un comerciante y un cliente con respecto a la compraventa de productos y a la prestación de servicios en el Espacio Económico Europeo)	8
Adaptado a la nueva normativa sobre información de las cookies? (la opción de "seguir navegando" no constituye en ninguna circunstancia una forma válida de prestar el consentimiento que deberá se inequívoco y en todo caso se ofrezca una alternativa de acceso al servicio sin necesidad de aceptar el uso de cookies).	22
Adaptado a la nueva fiscalidad sobre el IVA en el comercio electrónico vigente desde el 1 de julio de 2021 (nuevo umbral único para ventas intracomunitarias)	11
Tras la declaración de invalidez del Escudo de Privacidad por el TJUE, para transferencias internacionales de datos entre UE-EE. UU, si utilizan aplicaciones con servidores fuera de la UE han comprobado se han adaptado al nuevo cumplimiento y han adoptado por ejemplo las cláusulas contractuales tipo como a fecha actual lo han hecho : Google (G Suite), Amazon Web Services, Microsoft Corporation, The Rocket Science Group (Mailchimp), Zoom Video Communications, Calendly, Slack Technologies, Facebook, Twitter International Company, LinkedIn Corporation..., y si no han dejado de utilizar dichas aplicaciones	4
Adaptado al Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en materia de defensa de los consumidores, ampliando a un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes o de dos años en el caso de contenidos o servicios digitales	9
No he realizado ninguna adaptación	14

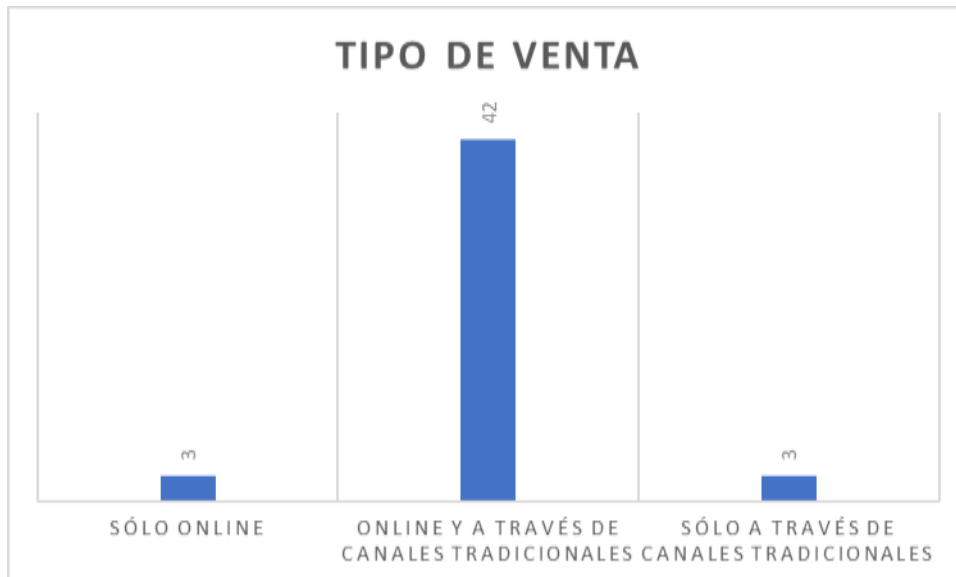


VENTA ONLINE / RESERVAS ONLINE

Tipo de Venta:
48 respuestas

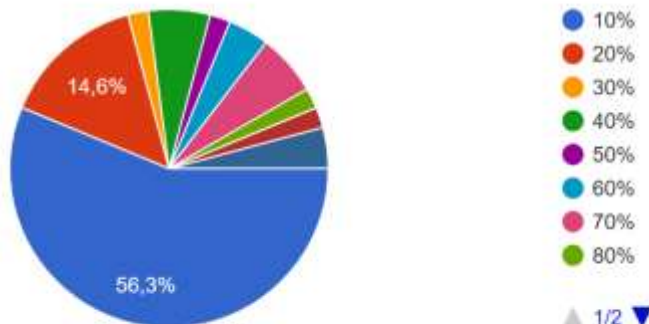


Valor	Recuento
Sólo Online	3
Online y a través de canales tradicionales	42
Sólo a través de canales tradicionales	3

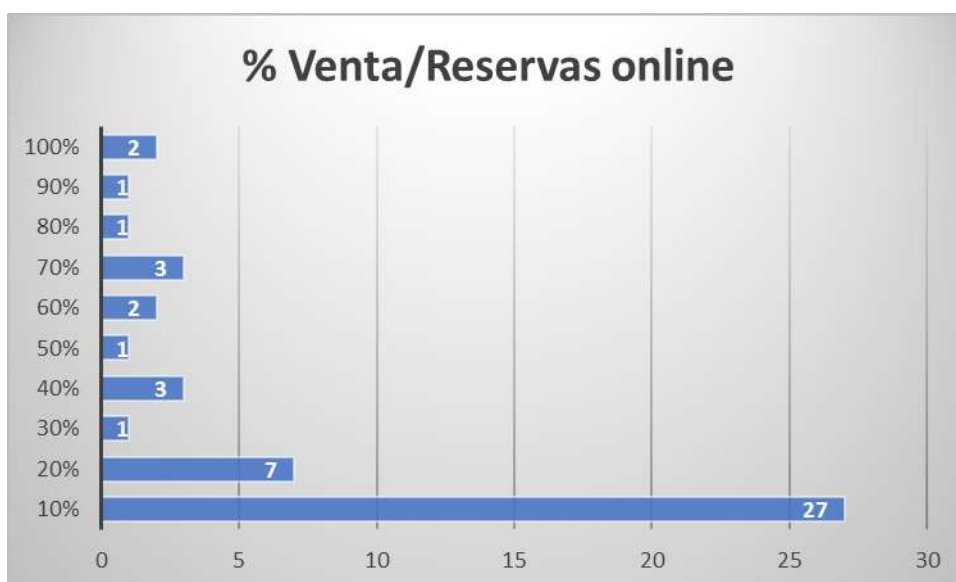


Porcentaje de Ventas/Reservas online sobre el total en 2021:

48 respuestas

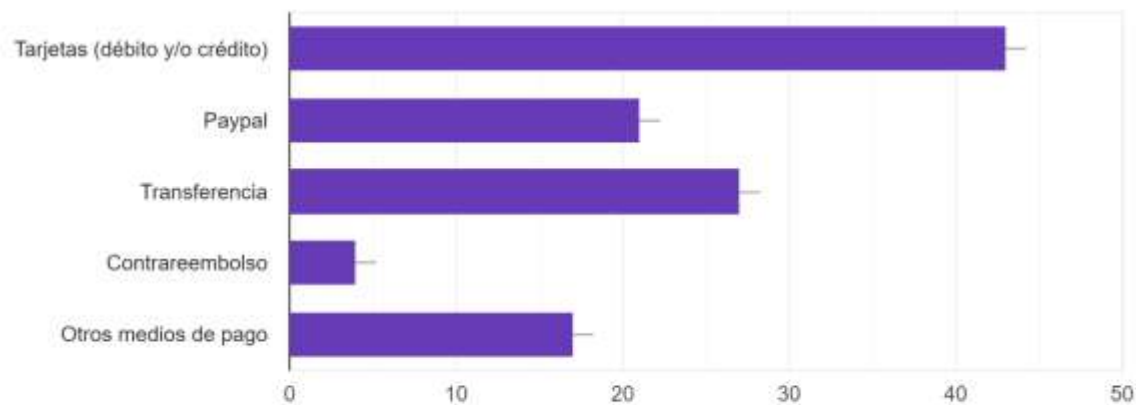


Valor	Recuento
10%	27
20%	7
30%	1
40%	3
50%	1
60%	2
70%	3
80%	1
90%	1
100%	2

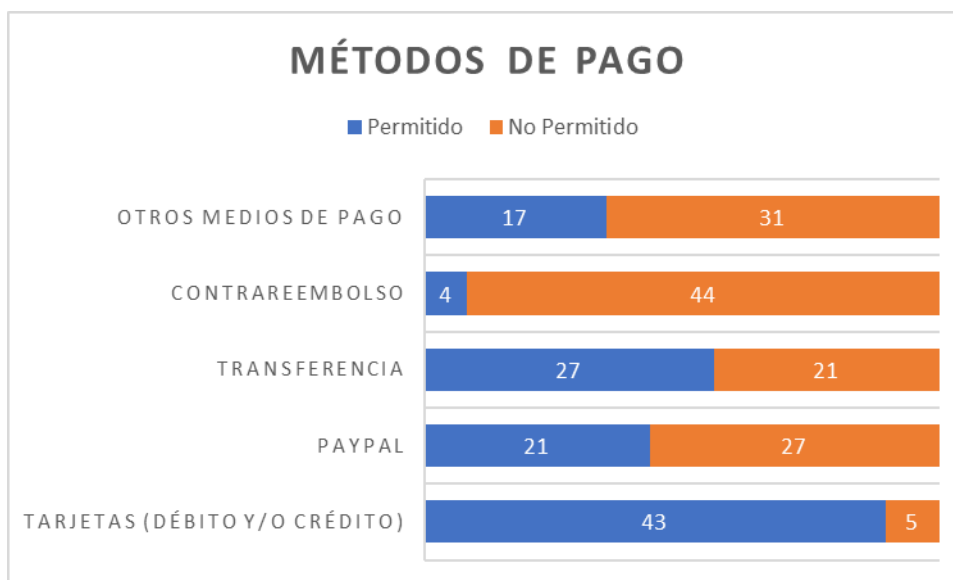


Medios de pago permitidos en la web:

48 respuestas

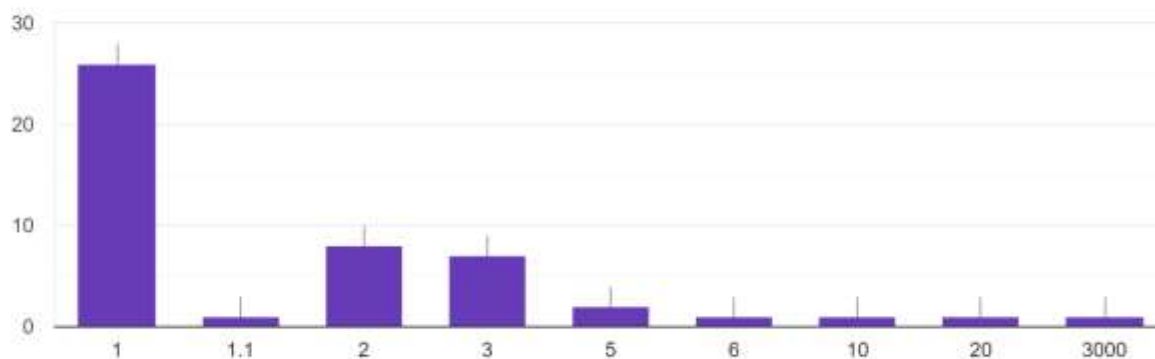


Valor	Recuento
Tarjetas (débito y/o crédito)	78
Paypal	26
Transferencia	59
Contrareembolso	17
Otros medios de pago	18

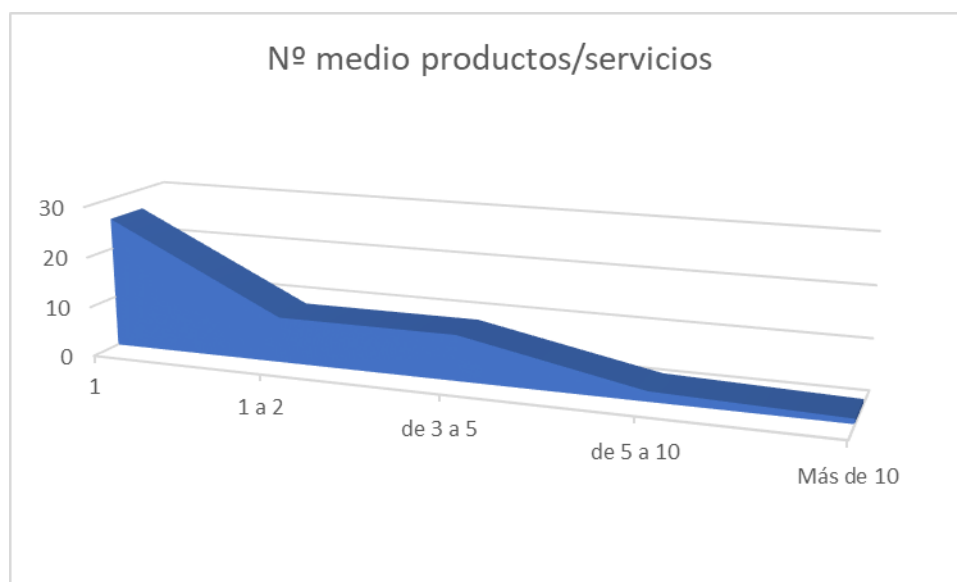


Número medio de productos/servicios por pedido:

48 respuestas

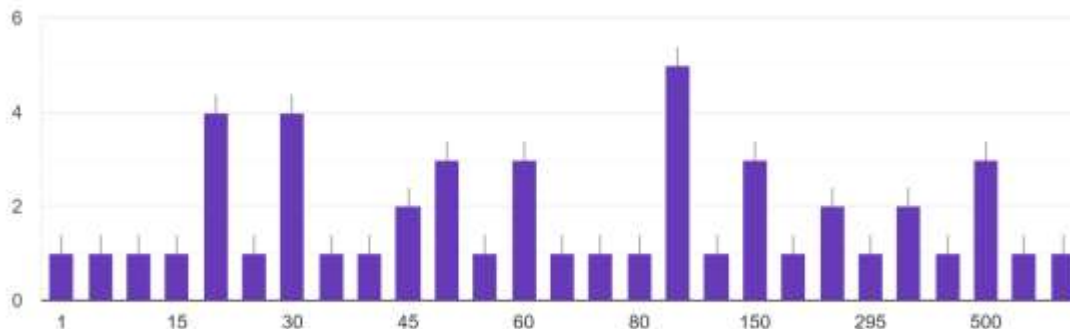


Valor	Recuento
1	26
1 a 2	9
de 3 a 5	9
de 5 a 10	2
Más de 10	1



Importe medio de cada pedido/reserva:

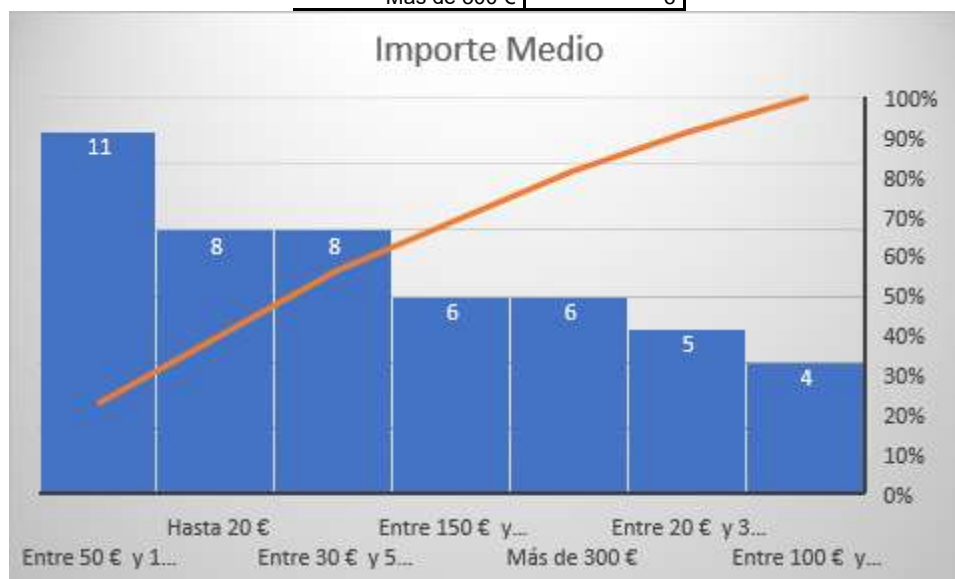
48 respuestas



Valor	Recuento	Valor	Recuento	Valor	Recuento
1,00 €	1	45,00 €	2	190,00 €	1
2,00 €	1	50,00 €	4	200,00 €	2
12,00 €	1	60,00 €	3	295,00 €	1
15,00 €	1	66,00 €	1	300,00 €	2
20,00 €	4	70,00 €	1	430,00 €	1
25,00 €	1	80,00 €	1	500,00 €	3
30,00 €	4	100,00 €	5	600,00 €	1
33,00 €	1	140,00 €	1	1.000,00 €	1
40,00 €	1	150,00 €	3		

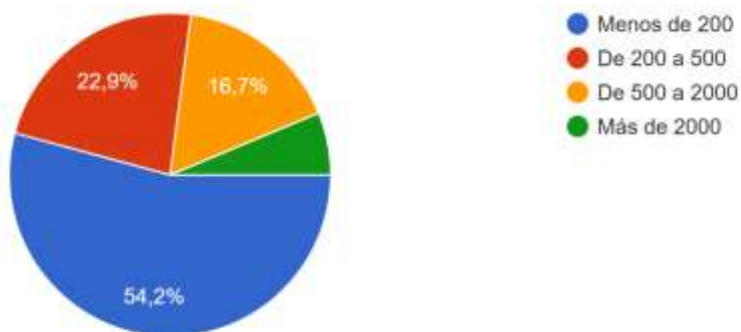
Promedio	148,31 €
Moda (valor con mayor frecuencia)	100,00 €

Valor	Recuento
Hasta 20 €	8
Entre 20 € y 30 €	5
Entre 30 € y 50 €	8
Entre 50 € y 100 €	11
Entre 100 € y 150 €	4
Entre 150 € y 300 €	6
Más de 300 €	6



Número de Envíos/Reservas al año:

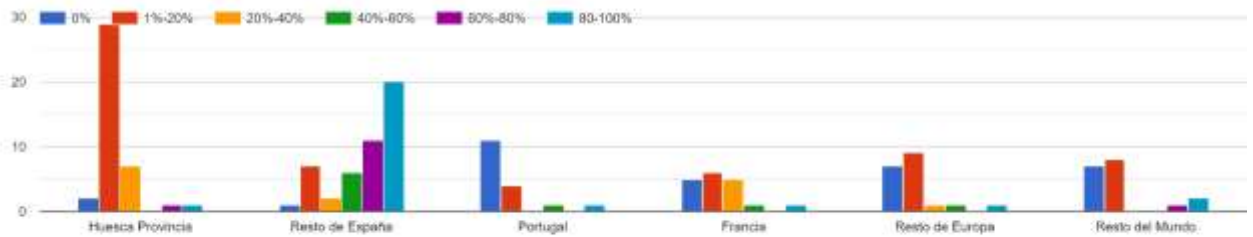
48 respuestas



Valor	Recuento
Menos de 200	26
De 200 a 500	11
De 500 a 2000	8
Más de 2000	3



Porcentaje Ventas/Reservas Online por destino 2021:



	0%	1%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80-100%	NS/NC
Huesca Provincia	2	29	7	0	1	1	8
Resto de España	1	7	2	6	11	20	1
Portugal	11	4	0	1	0	1	31
Francia	5	6	5	1	0	1	30
Resto de Europa	7	9	1	1	0	1	29
Resto del Mundo	7	8	0	0	1	2	30



Mercado destino empresas encuestadas

Huesca Provincia	38
Resto de España	46
Portugal	6
Francia	13
Resto de Europa	12
Resto del Mundo	11



Mercado destino en % empresas encuestadas

Huesca Provincia	79%
Resto de España	96%
Portugal	13%
Francia	27%
Resto de Europa	25%
Resto del Mundo	23%

