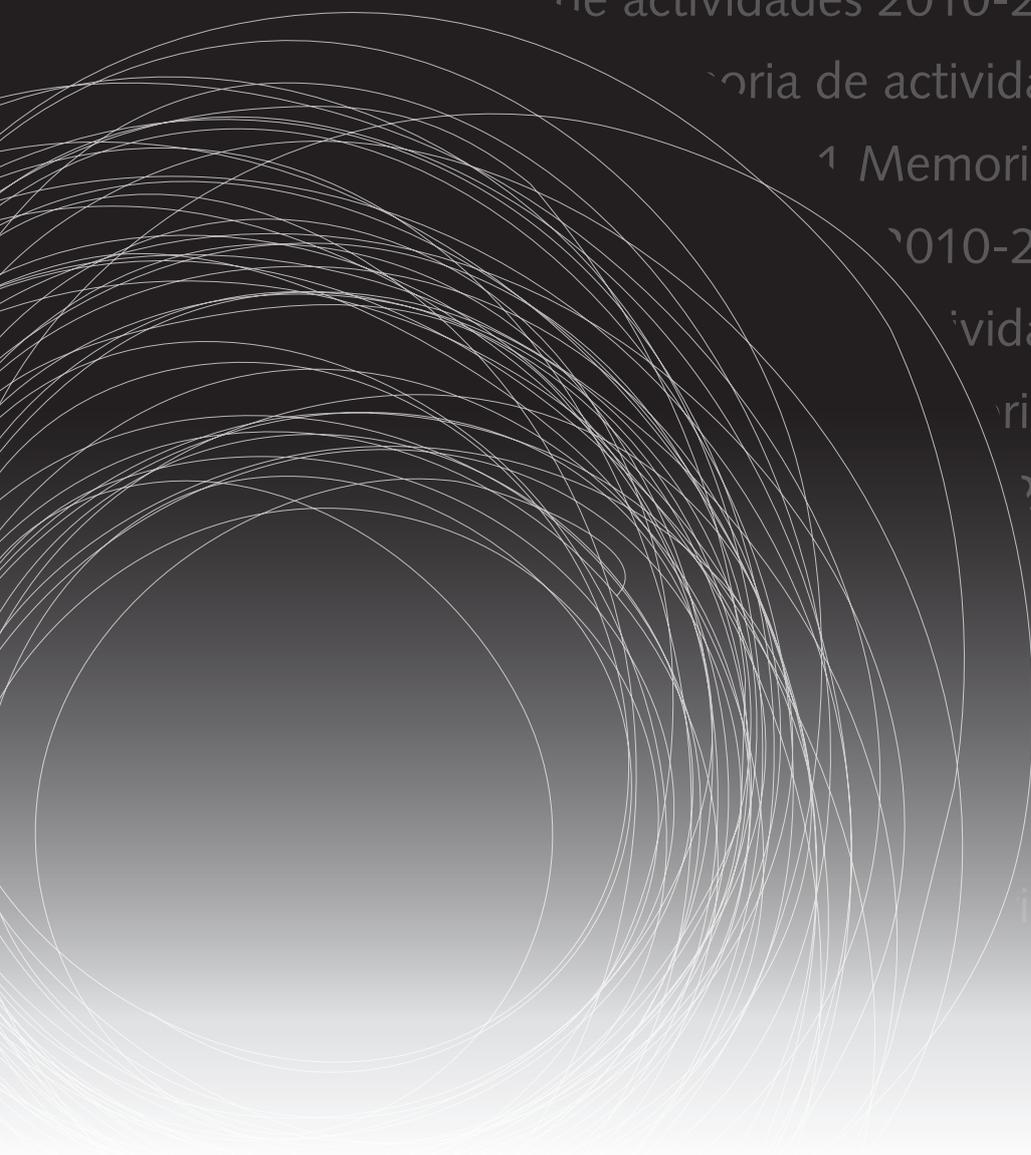


MEMORIA de actividades

2010-11



adigital

Asociación Española de la Economía Digital

Índice

02

CARTA DE LA PRESIDENTA
CARTA DIRECCIÓN GENERAL

04

ORGANOS GOBIERNO

- Comité Ejecutivo
- Junta Directiva
- Consejos
- Staff

06

INFORME DE ACTIVIDADES

- Formación
- Relaciones Institucionales y área Legal
- Confianza On Line
- Divulgación
- Internacional
- Comunicación
- Lista Robinson
- Colaboraciones
- Investigación
- Redes Sociales

16

ASOCIACIONES

- Asociación Agencias Digitales
- Asociación Contact Center Española
- Asociación Fundraising
- Red de Empresas de Internet

21

EMPRESAS Y ENTIDADES
ASOCIADAS A ADIGITAL

CARTA DE LA PRESIDENTA



Una isla en medio de la tempestad. Siento una gran satisfacción al comenzar estas líneas celebrando que **adigital** ha cumplido su primer aniversario como asociación renovada. Una renovación que ha afectado tanto a la forma, pues hemos modificado nuestra estructura organizativa en aras de obtener una mayor eficiencia; y en el fondo, al haber ampliado y desarrollado algunos de nuestros principios fundacionales, con el fin de adaptarlos a las nuevas necesidades del mercado.

Tras muchos meses de intenso trabajo, podemos constatar que el esfuerzo que ha supuesto este cambio ha obtenido la mejor de las recompensas. Por un lado, **adigital** se ha

consolidado como el principal referente para cualquier organización vinculada al ámbito de la economía digital. Este respaldo se ha materializado con la incorporación de nuevos asociados, lo que nos garantiza un mayor peso en el mercado y, por tanto, una mayor representatividad.

Pero, al mismo tiempo, **adigital** se encuentra cada vez más cerca de la sociedad. Proyectos como Confianza online o La Lista Robinson son la punta de lanza del trabajo que estamos realizando desde la asociación por democratizar la sociedad de la información, por crear individuos conectados. El desarrollo de las empresas de nuestro sector depende, en buena medida, de que los ciudadanos se familiaricen con el mundo digital y, por ello, debemos contribuir, junto con la Administración, a fomentar su conocimiento, su confianza y las ventajas y oportunidades que ofrece.

Un planteamiento que, a priori, puede parecer que lucha a contracorriente de la situación económica y social en la que estamos inmersos.

Efectivamente, las perspectivas para las empresas, en general, en estos momentos no son las mejores, a lo que se unen unas serias dificultades a la hora de obtener financiación. Sin embargo, me atrevo a decir que la economía digital puede convertirse en una isla en medio de la tempestad. La evolución del comercio electrónico está experimentando crecimientos de dos dígitos, según estima la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones; España despunta en materia de redes sociales; el índice de penetración de la banda ancha crece cada año... Todo ello, nos permite ser optimistas en el presente y en el futuro próximo.

Acompañando ese futuro está y estará **adigital**. Desde la asociación seguiremos trabajando por impulsar la competitividad de nuestro mercado, apostando por la formación y la información, pero también, trabajando de forma estrecha con la Administración para impulsar una legislación más favorable, nuevos incentivos fiscales, ayudas al emprendimiento, etc...

En ese camino queremos agradecer y seguir contando con todo vuestro apoyo, sin el cual, **adigital** no sería posible. Estamos seguros de que estamos en la dirección correcta, y de que en los años venideros el mensaje será cada vez más optimista.

También quiero aprovechar estas líneas para felicitar a todo el staff de **adigital** por la labor que realizan cada día, reconocer su entusiasmo y dedicación, y emplazarles a seguir mejorando tal y como hasta ahora lo han hecho.

Elena Gómez del Pozuelo
Presidenta **adigital**

INFORME DE DIRECCIÓN GENERAL



Hace ya un año que comenzó esta nueva aventura llamada **adigital**, y echando la vista atrás y preguntando a los aún activos empresarios y profesionales que hace más de treinta y cinco años crearon el germen de esta asociación, no puedo evitar sentir una enorme admiración por una institución que ha sabido como pocas responder y adaptarse al cambio. Cambio, disrupción y, desgraciadamente, crisis son conceptos que definen el tiempo que actualmente vi-

En definitiva un año lleno de actividades y cambios, donde el equipo de **adigital** ha trabajado duro para continuar con el compromiso y el espíritu de servicio que siempre hemos mantenido y que seguirá manteniéndose en este presente y futuro lleno de incertidumbres.

José Luís Zimmermann
Director General **adigital**

vimos y es curioso que una época que seguramente será recordada como revolucionaria social, cultural, política y empresarialmente lo será también por un este tremendo terremoto económico y financiero con consecuencias que aún desconocemos.

Pues bien, ha sido bajo este panorama cuando esta asociación ha decidido, una vez más, reinventarse y hoy es hora de hacer balance de este año completo como Asociación de la Economía Digital. Bajo esta nueva denominación hemos seguido manteniendo el mismo espíritu de servicio que caracterizó a Fecemd y sus asociaciones, centrando los esfuerzos en la formación y divulgación de herramientas, estrategias, productos y servicios útiles para aprovechar las oportunidades que el entorno digital y las nuevas tecnologías ofrecen: eventos, talleres y seminarios a los que acudieron casi tres mil asistentes en total y cursos donde casi doscientos profesionales de las empresas asociadas se han formado son la apuesta de **adigital** en este sentido.

Ha sido igualmente un año muy activo en materia legal y jurídica, donde cada vez nos enfrentamos a un marco más complicado y que sin duda seguirá siendo uno de los retos principales en los años venideros, con un especial énfasis en todo lo que afecta a privacidad y protección de datos y comercio electrónico y propiedad intelectual.

Especial mención merecen la evolución del congreso European eCommerce Conference, consolidado ya en su quinta edición este año y, sobre todo, el sello Confianza Online, que ha superado ya la cifra de mil empresas adheridas y se ha convertido en un activo necesario de cualquier negocio digital en España, con un importante reconocimiento por parte del usuario.

También hemos entendido que **adigital** debe aportar su granito de arena al fomento del emprendimiento y a la internacionalización de las empresas españolas como elementos indispensables para ser cada vez más competitivos y el fruto de este empeño es el viaje anual a Silicon Valley, programa que ampliaremos este año a otros destinos.

ORGANOS GOBIERNO

COMITÉ EJECUTIVO

Ignacio Somalo	Alice
Joshua Novick	Antevenio
Pere San Martín	Arvato
Fernando Romero	Catsa
Juanjo Azcárate	CCC
Eduardo Menal	Circulo
Lluis Llairó	Club Internacional del Libro
Eduardo Berrocal	Comunica ISC
Martí Manent	Derecho.com
Ricardo Goizueta	El Corte Inglés
Elena Gómez	Encesta
Ruth Díaz	Entradas.com
Fuencisla Clemares	Google
Joost Van Nispen	Icemd
Antonio Mas	Ideup
Joana Sánchez	Incopy
Marta Rodríguez	Mediaprisme
Jesus de la Torre	Meydis
Oscar Prats	Ogilvy
Juan Pablo Giménez	Searchmedia
Jordi González	Venca

JUNTA DIRECTIVA

Presidenta	Elena Gómez	Encesta
Vicepresidentes	Juan José Azcárate	CCC
	Fernando Romero de Claver	Catsa
	Luis Llairó	Club Internacional del Libro
	Ricardo Goizueta	El Corte Inglés
	Antonio Mas	Ideup
	Joana Sánchez	Incopy
	Oscar Prats	Ogilvyone Worldwide Madrid
	Jordi González	Venca
Vocales	Carmen Gayo	Acción Contra el Hambre
	Ignacio Somalo	Alice
	Joshua Novick	Antevenio
	Pere San Martín	Arvato
	Fernando Gracia	BBVA
	Gustavo García Brusilovsky	Buy Vip
	Alfredo Gómez	Cepsa
	Eduardo Menal	Círculo de Lectores
	Marcos de Quinto	Coca Cola
	Joan Sitges	Cofidis
	Eduardo Berrocal	Comunica ISC
	Benigna Cano	Correos
	Joaquim Ramis	CP Proximity Barcelona
	Jaime Gregori	Cruz Roja Española
	David Tomás	Cyberclick
	Rodolfo Carpentier	DAD
	Juan José Peso-Viñals	Daemon Quest
	Martí Manent	Derecho.com
	Javier Celaya	Dosdoce.com
	Eusebio Martínez	Emfasis
	Ruth Díaz	Entradas.com
	Irene Cano	Facebook
	Javier Rodríguez Zapatero	Google
	José Carlos Villalvilla	Iberdrola
	Joost van Nispen	ICEMD
	Carina Szpilka	ING
	Nacho de Pinedo	ISDI
	Pablo Robles	Liberty Seguros
	Enrique Sánchez	Longitud 3M (MRW Logística)
	Javier Echebarria	MailTeck
	Marta Rodríguez	Mediaprisme
	Jesús de la Torre	Meydis
	Manuel Sala	OJD Introl
	Michael Bannett	Planeta
	Tomás Muriana	Qualytel
	Pilar Marqués	Repsol
	Juan Pablo Giménez	Searchmedia
	Vicente Adrián	SEAT
	Javier Ibarra	Travel Club
	Anders Kjong	Ventura 24
	Sergio Lorca	VivaKi
	Ana García Fau	Yell

CONSEJOS HORIZONTALES

Consejo de Innovación del Comercio Electrónico y la Economía Digital
Nacho de Pinedo. Consejero Delegado ISDI

Consejo de Relaciones Institucionales y Lobby
Luis Llairó. Director General Club Internacional del Libro

Consejo de Marketing Digital
Juan Pablo Giménez. Presidente SearchMedia

Consejo de Networking
Juanjo Azcárate. Presidente CCC

Consejo de CRM y Marketing Relacional
Pere San Martín. Director General Arvato – Bertelsmann

Consejo de Formación
Joost Van Nispen. Presidente ICEMD

Consejo de Logística y Distribución
Txomin Alcorta. Presidente Gupost

Consejo de Comunicación y Relaciones Públicas
Joana Sánchez. Presidenta Incipy

CONSEJOS VERTICALES

Consejo de Empresas de Comercio Electrónico y Venta a Distancia
Ricardo Goizueta. Director eCommerce El Corte Inglés

Consejo de Comunicación Directa e Impresión Digital
Jesús de la Torre. Director Comercial Meydis

Consejo de Agencias Digitales
Oscar Prats. Ogilvyone Worldwide Madrid

Consejo de Contact Center
Fernando Romero. Catsa

Consejo de Fundraising
Carmen Gayo. Acción Contra el Hambre

STAFF

MADRID

José Luis Zimmermann
César Tello
Alicia Lobo
Sarai Fernández
Marcos Concepción

BARCELONA

Ana Buxó
Iñaki Uriarte
Sol Mestre
Verónica Sagnier
Carolina Codinas
Rosa Valls
Lola Iglesias
Gemma del Arco

FORMACIÓN

adigital, recogiendo el testigo de FECEMD, sigue volcando sus esfuerzos en impulsar y extender entre los trabajadores de sus empresas asociadas una formación que responda a sus necesidades y contribuya al desarrollo de una economía basada en el conocimiento, facilitando a sus asociados el acceso a una formación de calidad con el fin de mejorar su adaptación al mercado digital actual.

En 2010, **adigital**, solicitó su plan de formación anual a través de CEOE y La Fundación Tripartita impartiendo bajo el beneplácito de estas entidades un total de 720 horas en acciones formativas y dando cobertura a más de 180 trabajadores, lo que ha generado un total de 10740 horas de formación gratuita exclusiva para asociados.

Durante el pasado curso lectivo, la asociación ha realizado 12 cursos de nivel superior en las áreas digitales más importantes, con una duración por curso de 60 horas, todos ellos han sido impartidos por El Instituto de Comercio Electrónico y Marketing Directo (ICEMD), formando parte de los programas superiores Europeos ICEMD, cuyo coste en el mercado asciende a 2400€ y con la gran oportunidad de ser 100% subvencionados a través de la convocatoria del plan nacional 2010 para la formación de la Fundación Tripartita.

Fundación Tripartita
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Las diferentes acciones formativas implantadas en el plan formativo fueron las siguientes:

- curso superior de marketing en internet
- curso superior en comercio electrónico
- cursos superior en publicidad digital
- curso superior de gestión y producción de proyectos digitales
- curso superior de customer relationship management
- curso superior de creatividad directa e interactiva
- curso superior de marketing directo integrado
- curso superior de datamining y cursomer intelligence
- curso superior de marketing directo integrado

Además de esta formación liderada por **adigital**, la asociación cuenta con una estrecha colaboración en materia de formación con diferentes institutos de formación consiguiendo así que todas las empresas asociadas se puedan beneficiar de grandes descuentos en los cursos, másters y posgrados que ofrecen nuestras entidades de formación:



Así mismo, **adigital** ha incorporado un nuevo servicio para sus asociados con el fin de que puedan seguir generando valor para su organización con la menor inversión, beneficiándose de las bonificaciones a la formación. Cualquier entidad asociada a **adigital** puede beneficiarse de esta posibilidad para la mejora de la formación de su empresa reduciendo los costes de la formación realizada por sus empleados mediante el uso de la plataforma virtual de La Fundación Tripartita.

Toda la formación de **adigital** en

<http://www.adigital.org/formacion.html>

RELACIONES INSTITUCIONALES

adigital participa activamente de las actividades de diversas entidades patronales y sectoriales:



adigital ha participado en la tramitación de diversas normas en representación de los intereses de las empresas del sector de la economía digital, así como para el crecimiento del comercio electrónico y la venta a distancia, entre las que se encuentran las que a continuación se relacionan:

NORMA	TEMAS
Ley General de Telecomunicaciones	Guías de telecomunicaciones Regulación de llamadas telefónicas con fines de venta directa Notificación violaciones de datos
Ley de Servicios de la sociedad de la información	Ejercicio oposición en las comunicaciones comerciales enviadas por e-mail Utilización de cookies
Ley de Propiedad Intelectual	Funcionamiento Comisión de Propiedad Intelectual
Ley Orgánica de Protección de Datos	Modificación Régimen Sancionador
Ley Postal	Guía de Comunicaciones Postales
Ley de Servicios de Atención al Usuario	Suministros, transporte, medios audiovisuales y tiendas on-line. Excluidas empresas con menos de 250 trabajadores. Atención personal directa de acuerdo a naturaleza del problema o usuario lo demande Servicio de atención telefónico y un número de teléfono gratuitos, con un horario de atención amplio Mecanismo que garantice la constancia de quejas Compromiso de tiempos máximos de espera Auditoria externa anual
Ley de Competencia Desleal	Llamadas no deseadas
Propuesta de modificación Directiva sobre protección de datos	Seguimiento de la consulta realizada por la Comisión Europea para la modificación de la Directiva
Reglamento de Protección de Datos	Seguimiento recurso ante el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas con la finalidad de interpretar la expresión "interés legítimo" del artículo 7 de Directiva 95/46
Consulta sobre acciones publicitarias a favor de terceros	Interpretación artículos 45 y ss. Del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos
Servicio de Lista Robinson	Gestión del fichero de exclusión publicitaria dirigido a los consumidores
Confianza Online	Gestión de reclamaciones de consumidores
Ley Crédito al Consumo	Exclusión pago a plazo sin intereses
Ley de Juego	Regulación del juego on-line
Propuesta Directiva sobre derechos de los consumidores	Costes de devolución para bienes de más de 40 euros Ampliación plazo de desistimiento 15 días Nuevo plazo de devolución Reducción del plazo de reembolso Ampliación plazo de desistimiento 1 año Envío confirmación escrita
Propuesta de modificación Directiva sobre comercio electrónico	Seguimiento de la consulta realizada por la Comisión Europea para la revisión de la Directiva.

ÁREA LEGAL

CONSULTAS LEGALES

- El volumen de consultas respondidas durante el periodo Junio 2010-2011 ascendió a un total de 657.
- Respecto al origen de las cuestiones planteadas un 59 % fueron planteadas por entidades asociadas a algunas de las asociaciones integrantes de **adigital**, un 24 % se corresponden a cuestiones de organización interna de **adigital** y un 17 % de entidades no asociadas.

NOVEDADES JURÍDICAS

adigital ha trabajado intensamente en la tramitación de muchas normas en pro del sector que representa y ha informado a las empresas asociadas de los logros conseguidos en las mismas así como las principales novedades que afectan al sector. Destacamos en este punto:

- La nueva Ley del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, enviada el 10 de enero.
- La modificación del régimen sancionador de la Ley Orgánica de Protección de Datos, enviada el 17 de febrero.
- El anteproyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente, enviada el 6 de Abril.
- Los aspectos básicos de la propuesta de Directiva sobre los derechos de los consumidores, enviada el 8 de abril.
- Las novedades sobre la regulación de los servicios de atención al cliente, enviada el 12 de abril.
- El proyecto de ley sobre regulación de las cookies, enviada el 27 de mayo.
- La regulación de las llamadas aleatorias, enviada el 1 de junio.
- Los logros en el contenido de la Directiva sobre derechos de los consumidores, enviada el 7 de junio.
- El nombramiento del nuevo director de la Agencia Española de Protección de Datos, enviada el 21 de junio.
- La nueva Ley de contratos de crédito al consumo, enviada el 6 de julio.
- La aprobación por el COREPER y el Parlamento Europeos de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, enviada el 8 de julio.

CONFIANZA ONLINE

CIFRAS GLOBALES

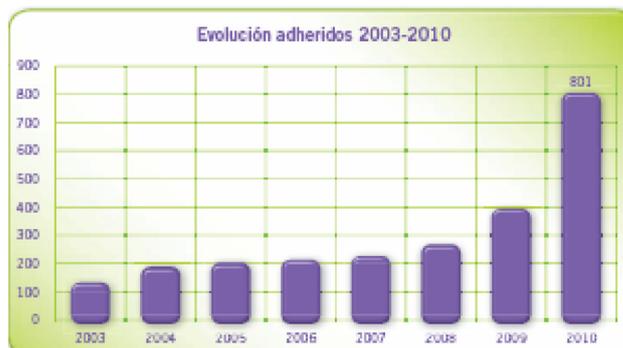
Hasta el 30 de Junio de 2011:
Se han gestionado 1.133 reclamaciones y 487 mediaciones.

Están adheridas al servicio 1.105 entidades.
Hay 1.461 webs que tienen el sello de Confianza on line.
Se ha realizado diversas campañas de difusión de este servicio en Internet, en prensa, en radio y en la televisión.



TESTIMONIALES

13/01/2010: Estoy de acuerdo con la resolución, y me gustaría agradecerles enormemente su trabajo. Resulta increíble que por muchas reclamaciones que pongamos como usuarios no nos hacen caso y sin embargo cuando interceden ustedes como empresa mediadora hay una respuesta inmediata y favorable. R.C.



DIVULGACIÓN

I ENCUENTRO CEOE SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE LA ECONOMÍA DIGITAL.

Madrid 14 de Septiembre

Durante esta jornada, exclusiva para asociados, se presentaron los avances realizados por **adigital** desde la Presidencia del Grupo de Trabajo de Protección de Datos de CEOE.

EL MARKETING DIGITAL COMO HERRAMIENTA DE APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LA INDUSTRIA DE CONTENIDOS DIGITALES

Madrid 30 de Septiembre

adigital organizó junto con ICEX y FICOD una jornada cuyo objetivo era facilitar el conocimiento de las herramientas para la expansión internacional de las empresas españolas de contenidos digitales.

PONENTES:

Nacho Franch, Director General de Expansión Internacional de Antevenio

Diego Jiménez, Search Marketing Director de Netbooster

Ezequiel Triviño, Director Creativo de DDB España

Miguel López-Quesada Director General de Comunicación Corporativa de Grupo Zed y Director General de Zed TV

José Manuel Iñiguez Socio Fundador de Akaoni

TALLER MEDIOS DE PAGO ONLINE

Barcelona 2 de Diciembre

adigital organizó una sesión específica sobre Medios de Pago Online en España: herramientas, mejores prácticas, problemáticas actuales y futuras, etc.

PONENCIAS:

- Fraude, seguridad y pagos online: Retos actuales y futuros.

Nicolas Vedrenne, Managing Director Europe de Merchant Risk Council

- El papel de los bancos adquirentes

Jordi Pascual, Director eCommerce de Catalunya Caixa

- El caso eDreams

Eric Olmos, Head of Payments de eDreams

- La gestión del pago a través de un tercero

François Helard, Country Manager España de Adyen

ANALÍTICA WEB PARA ECOMMERCE

Madrid 25 Enero y Barcelona 27 de Enero

Más de 250 personas se reunieron en Madrid y Barcelona en la jornada organizada por **adigital** para profundizar de una manera práctica en cuáles son las métricas claves que permiten mejorar las conversiones y la eficacia de las campañas de Analítica Web.

PONENTES:

Enric Quintero Director de Metriplica

Sergio Maldonado Managing Director de Mvconsultoría

Jaume Clotet Fundador y CEO de Netsuus

NUEVOS PRODUCTOS GOOGLE PARA ECOMMERCE

Madrid 15 de Febrero

Los asociados de **adigital** tuvieron la oportunidad de disfrutar de un taller exclusivo en el que Ezequiel Vidra, Strategic Partner Development Manager de Google UK presentó ejemplos prácticos sobre cómo incrementar visitas y conversiones en todos los soportes.

TALLER SOBRE FACEBOOK: SOCIAL BY DESIGN

Madrid 27 de Abril y Barcelona 4 de Mayo

adigital organizó en exclusiva para sus empresas asociadas el taller Social by Design donde el Equipo de Facebook España explicó los cambios que está experimentando internet y cuáles son las herramientas que pueden ayudar a las empresas a comunicarse con sus potenciales clientes en Facebook.

TALLER MARKETING DE AFILIACIÓN

Madrid 26 de Mayo

Con la organización de este taller, **adigital** tenía como objetivo dar a conocer las claves para una óptima estrategia de Afiliación.

PONENTES:

- Las mejores prácticas para convertir más y generar más valor

Fernando Garate, Director General de Centrocom.

- ¿En Afiliación se puede segmentar?

Pedro Ojeda, Head of Network Spain & Portugal de TradeDoubler

- Presente y futuro del marketing de afiliación: sectores y países con mayor potencial de crecimiento

José Luis Valdivieso, Director General de Adsmarket

JORNADA DE MODA ONLINE

Madrid 30 de Junio

El museo del Traje acogió una jornada organizada en colaboración entre Google y **adigital** en la que se presentaron los estudios más recientes sobre el comportamiento del comprador de moda en España, y se habló sobre los recursos para sacar el máximo provecho al e-commerce.

PONENTES:

- El comprador de Moda Online

Felipe Romero Co- Fundador de The Cocktail Analisis

- El camino hacia la conversión

Matthew Dodd, Senior Vice President, Media & Advertising Analisis Nielsen.

- Vender más moda en Internet: Persuabilidad, tendencias y armas secretas.

Davd Boronat, CEO de Multiplica.

- La estrategia de producto de Google en e-commerce.

Ezequiel Vidra, Responsable de Google Shopping en España

- El móvil en el mundo de la moda: cómo sacarle provecho.

Laura Abarquero, Responsable de Google Mobile en España

- El caso ASOS

Jon kamaluddin, Director Internacional, ASOS

MASTERCLASS CON BRIAN SOLIS: SOCIAL MEDIA & ENGAGEMENT

Madrid 19 de Julio

adigital junto con la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), a través de Red.es,

e ICEX organizaron una sesión para profundizar en las claves y las oportunidades que los nuevos medios y redes digitales ofrecen a las empresas. La jornada, a la que acudieron 170 asistentes, incluyó una MasterClass impartida por Brian Solis que goza de reconocimiento mundial como consultor, analista y autor especializado en nuevos medios digitales.

PONENTES:

- Master Class con Brian Solis: Engagement & the Socialization of your Brand

Brian Solis, Director de Altimeter Group

- Escucha activa, expansión internacional a través de Social Media

Rodrigo Miranda, Director General de Shackleton buzz&press

- Expansión Internacional: Extender tu sombra digital

Javier Oliete, Director General Neo@Ogilvy Spain en Ogilvy

LEGAL TRACKS

Desde **adigital** queremos impulsar el conocimiento de los aspectos legales que configuran las diversas materias que comprende la Economía Digital de una forma práctica. Para ello, hemos articulado en Madrid y Barcelona una serie de talleres legales que permiten el intercambio de ideas y casos prácticos que tendrán lugar a lo largo de todo el año:

TALLER DE COMUNICACIÓN DIGITAL Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Madrid 15 de Junio Cremades & Calvo Sotelo

Barcelona 16 de Junio Barcelona Landwell

Madrid 28 de Junio Garrigues

Barcelona 29 de Junio Osborne Clarke

TALLER DE FISCALIDAD EN COMERCIO ELECTRÓNICO Y VENTA A DISTANCIA

Madrid 12 Julio Garrigues

Barcelona 14 Julio Osborne Clarke

INTERNACIONAL

EEC10

La IV edición de [European Ecommerce Conference](#) (EEC10), celebrada el 27 de octubre de 2010 en Madrid, reunió a destacados ponentes, tanto nacionales como internacionales, que analizaron las tendencias y dieron a conocer los secretos del éxito de algunas de las apuestas empresariales que triunfan actualmente.

Los excelentes resultados han convertido al EEC en el **principal punto de encuentro del sector en España y una cita ineludible en Europa.**

Más de 1.000 profesionales del sector del comercio electrónico, las redes sociales o el marketing digital, entre otros, fueron testigos de excepción de un programa de conferencias que reunió a algunos de los referentes internacionales del mundo online.

Por primera vez, además, las ponencias pudieron seguirse en directo a través de la página web del congreso (www.eec.conference.com). A lo largo del día, **la web recibió más de 8.000 visitas**, y en

las redes sociales EEC10 fue el protagonista del día. En concreto en Twitter, durante la mañana, el evento se posicionó entre los cinco primeros Trend Topics a nivel mundial.

Federico Marchetti, fundador de Yoox.com; Brian Wiegand, fundador y CEO de Alice.com; Rei Inamoto, Global Creative director de AQKA; Shiv Singh, Global Social Media lead de RazorFish y autor de "Social Media Marketing For Dummies"; Victoria Ramson, fundadora de Wildfire; Ge Wand, fundador de Smule; Clay Bavor, responsable de Advertising para Europa, Oriente Medio y África de Google; Thomas Ryan, CEO de Threadless.com; y una mesa redonda que, patrocinada por Correos, reunió a José Manuel de Paco, director de Dreivip; Vicent Melice, director de Yves Rocher y Fernando Maudo, director de Vente privee, constituyó el impresionante plantel de ponentes.

El Instituto Español de Comercio Exterior, el Foro Internacional de Contenidos Digitales (FICOD) y Correos fueron los organismos que patrocinaron el evento. Otras instituciones, como el Instituto de Marketing Directo y Comercio Electrónico (ICEMD), el Instituto



de Empresa, la Cámara de Comercio de Madrid o la Asociación madrileña de Jóvenes Empresarios, también se sumaron a la jornada como colaboradores, junto a un buen número de empresas.

El **Kick off** organizado junto a First Tuesday se convirtió en el acto inaugural de la IV edición del European Ecommerce Conference. Celebrado en la Sala Caracol la tarde anterior a **EEC10**, se propuso a los asistentes una velada en la que pudieran divertirse conociendo casos peculiares de proyectos en Internet. Se lanzó una convocatoria en la que cualquiera podía presentar su proyecto o experiencia bajo las condiciones de que pudieran hacerlo en una presentación de 5 minutos con sólo 20 diapositivas que pasarían automáticamente cada 15 segundos. Los seleccionados de entre todas las candidaturas recibidas pudieron presentar sus proyectos en el escenario de la Sala Caracol:



CHICISIMO: Una comunidad en la que se pueden compartir tendencias y estilos.

HOMING: Un portal de venta de mobiliario y productos de decoración.

TAGUIN: Una red social para amantes de los videojuegos.

TICKETEA: Una plataforma de gestión de eventos y venta de entradas.

TREE-NATION.COM: una red social para fomentar la reforestación.

III MISION TECNOLÓGICA A SILICON VALLEY

Jornada Internacionalización Silicon Valley

Dentro del programa de internacionalización, ofrecido por ICEX (Instituto Español de Comercio Exterior), Red.es (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) y **adigital** (Asociación Española de la Economía Digital) tuvo lugar una Jornada sobre Internacionalización en Silicon Valley. El objetivo de este taller era preparar a las empresas con base tecnológica sobre cómo iniciar y dinamizar el proceso de relaciones profesionales en el área de influencia de Silicon Valley.

Misión a Silicon Valley

adigital organizó, conjuntamente con ICEX y Red.es, la 3ª Misión Tecnológica a Silicon Valley, que se llevó a cabo del 26 de Marzo al 2 de Abril de 2011.

Las empresas participantes tuvieron la oportunidad de asistir a la Expo Web 2.0 de San Francisco, visitar algunas de las principales empresas de base tecnológica del mundo como Google o YouTube, y relacionarse con organizaciones de emprendedores locales, contactar a potenciales socios e inversores y recibir formación para la implantación de su negocio en EE.UU.

Además, las empresas seleccionadas tuvieron la oportunidad de asistir a una sesión formativa sobre "*Customer Service Online*" impartida por Zappos.com, en sus oficinas centrales de Las Vegas.

La Misión estuvo precedida de una jornada de capacitación presencial, que se realizó en Madrid el 16 de Marzo, orientada a maximizar el aprovechamiento de la Misión por parte de las empresas participantes; con temas como presentaciones ante inversores, conocimiento del ecosistema de agentes en Silicon Valley, etc.

Empresas participantes: Antevenio, conZumo.com, CP proximity, Desigual, Emagister.com, Experience On, Genera Interactive, Gluly, Hello Comunicación, Ideateca, I Wanna Go There / Mi maleta, impok.com, ISDI (Instituto Superior para el Desarrollo de Internet), Minube.com, Noneko, Nvivo, Oneclick, OPEN FINANCE, Planet Media, Rankia, Red Karaoke, Science Tools, Syderis Technologies, Tractis, XUPERA Xperiencing Customers.

COMUNICACIÓN

ONLINE

e-Selección

EL NEWSLETTER DE **adigital**

e-Selección, el boletín semanal online de **adigital**, es la recopilación y selección de las noticias más importantes publicadas en los medios de comunicación que han acontecido en los sectores de la Economía Digital, Comercio Electrónico, Marketing e Internet; así como de la Asociación y sus empresas asociadas.

Los objetivos que **adigital** se marca a través de e-Selección son tres: 1) Que el profesional de la Economía Digital siempre disponga de una newsletter para estar al día de este sector. 2) Que las empresas asociadas dispongan de un escaparate dónde informar de sus últimas novedades. 3) Que los lectores de esta newsletter puedan conocer de primera mano las actividades que realiza **adigital**.

Las áreas de contenido que incluye e-Selección son las siguientes:

- Noticias de Comercio Electrónico
- Noticias de Marketing y Comunicación
- Noticias de Internet
- Noticias de Legislación (LSSI, Protección de Datos, etc.)
- Noticias de Fundraising
- Noticias de **adigital**
- Noticias de nuestras empresas asociadas
- Eventos y documentos recomendados
- ... Y todo lo que ocurre en nuestras redes sociales

¿QUIÉN RECIBE E-SELECCIÓN?

Adigital envía semanalmente a través de correo electrónico y de forma gratuita la newsletter e-Selección a todos los profesionales inscritos en www.adigital.org

En la actualidad, más de 6.500 personas reciben nuestro boletín.

www.adigital.org

SE ABRE UNA NUEVA ETAPA

Año tras año, gracias a **www.adigital.org**, la Asociación ha consolidado su presencia en Internet y ha facilitado el acceso a información relevante sobre la Economía Digital, Comercio Electrónico, Marketing e Internet, tanto a las empresas como a los profesionales del sector.

En el período comprendido entre el 1 de Junio de 2010 y el 30 de Junio de 2011, todos los profesionales de la Economía Digital en general han podido consultar la información más relevante del sector (noticias, artículos, legislación, eventos, etc.), así como de la Asociación (European Ecommerce Conference, Programa Formativo de FECEMD, Jornadas y Talleres mensuales, etc.) y de sus empresas asociadas.

adigital más interactiva que nunca

Durante este período, desde **adigital** se ha trabajado de forma paralela en una nueva web corporativa **más interactiva que nunca** y fiel reflejo de la ambición de la Asociación para **estar siempre a la última** también en las tendencias online, sin renunciar a los valores añadidos de siempre: **promoción de las empresas asociadas, información exclusiva para nuestros asociados y máxima visibilidad de las actividades de adigital** dónde se aprecie el beneficio que supone para cualquier empresa estar asociada a nuestra entidad.

La nueva web se publica de forma oficial a finales de septiembre de la mano de la empresa Ideup.

e-Selección
Boletín online de **adigital**

PONENTES CONFIRMADOS EEC 11

Referentes mundiales del negocio online se darán cita en EEC11

European Ecommerce Conference (EEC11), el evento organizado por **adigital**, reunirá el 20 de octubre en Madrid a los máximos representantes del sector tanto a nivel nacional como internacional.

Más información

Comercio Electrónico

Cómo crecer a pesar de la crisis

NOTICIAS DE LOS ASOCIADOS

Tuenti consigue la acreditación de Confianza Online y ya son 1.500 sitios web luciendo este sello de calidad

[Leer más]

DOCUMENTOS DESTACADOS

El comercio electrónico en España a través de entidades de medios de pago - Año 2011

El comercio electrónico en España aumentó su facturación por octavo trimestre consecutivo y alcanzó la cifra

Inicio | **quienes somos** | **asociados** | **servicios** | **eventos** | **noticias** | **cómo asociarse** | **asociaciones adheridas**

adigital AYUDAMOS A TU EMPRESA A PARTICIPAR EN LA ECONOMÍA DIGITAL

CONTACTO: 93 240 40 70 / 91 598 11 57

Marketing directo y relaciones

¿Quieres formar parte de **adigital**?

Descubre los ventajas de formar parte de **adigital** y beneficiarte de sus servicios, eventos, etc.

SUSCRIBETE

¡Suscríbete a nuestra newsletter!

Nombre:

Apellido:

Correo electrónico:

ACEPTAR

Síguenos: [Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [Google+](#)

Nuestra experiencia al servicio de los asociados

Algunos de nuestros servicios:

- Estudios de mercado**
- Relaciones institucionales**
- Formación e innovación**
- Eventos**
- Confianza Online y Lista Robinson**

adigital prima a la disposición los recursos más avanzados del sector del Comercio Electrónico, Marketing Directo, Relaciones e Interactivo.

Servicio asistido que presta profesionales con la formación necesaria para la coordinación y asistencia técnica para organismos.

FECEDMD ofrece a sus empresas asociadas un amplio abanico de posibilidades formativas tanto online como presencial, como con grandes.

Grandes conferencias realizadas regularmente por toda la geografía y que cuentan con los contenidos más destacados del sector.

Grandes conferencias realizadas regularmente por toda la geografía y que cuentan con los contenidos más destacados del sector.

LISTA ROBINSON



La Lista Robinson es un servicio de exclusión publicitaria a disposición de los consumidores que tiene como objetivo disminuir la publicidad que éstos reciben.

CIFRAS GLOBALES:

Nº total de Ciudadanos:	179.262
Canal Correo Postal:	88.692
Canal Correo Electrónico:	74.724
Canal Llamadas Telefónicas:	139.711
Canal SMS/MMS:	79.799
Nº empresas adheridas:	552
Asociadas:	468
Suscrip. anual:	72
Suscrip./descarga:	9
Consultas individuales:	3

OFFLINE

adigital EN LOS MEDIOS

Nuevas señas de identidad. Como culminación al trabajo realizado en los meses anteriores, el 15 de julio de 2010 se presentó oficialmente ante los medios de comunicación la nueva Asociación Española de la Economía Digital (**adigital**). A partir de este momento, la organización ha reforzado su posicionamiento como principal interlocutora y fuente de información en el ámbito de la economía digital, además de en materia de protección de datos.

Estudios e informes sectoriales. Cabe destacar en este sentido la repercusión que han tenido informes como "Uso de Twitter en España", "Uso de Facebook por parte de las empresas españolas" y "Profesiones relacionadas con Internet en el mercado laboral español 2010", éste último realizado en colaboración con Infojobs.

La Asociación se refuerza. La incorporación de la Red de Empresas de Internet (REI) en enero de 2011 también supuso un momento de expectación mediática, así como un refuerzo al perfil representativo de **adigital**.

Actividades y eventos. Destaca la IV Convocatoria de European Ecommerce Conference o la III Misión Tecnológica a Silicon Valley.

Acciones de lobby. La intensa labor que la asociación realiza en favor de los intereses de sus representados ha contado con el respaldo de los medios de comunicación, que se han hecho eco, entre otros asuntos, de las peticiones de la organización en relación a la *Directiva sobre Derechos de los Consumidores*, una normativa europea con gran trascendencia para el sector.



fecemd

Inicio

¿Que es?

Reglamento

Ciudadanos

Registro Web

Modificaciones

Registro

Acceso al Servicio

Preguntas

Frecuentes

Entidades

Historia de AEA

Acceso al Servicio

Preguntas

Frecuentes

LISTAS ROBINSON

DE EXCLUSIÓN PUBLICITARIA



El Servicio de Lista Robinson es un servicio de exclusión publicitaria gestionado por la Federación de Comercio Electrónico y Marketing Unificado, creado conforme a la presente en la normativa sobre Protección de Datos.

Este servicio se ofrece en el ámbito de la publicidad dirigida a nombre de una persona y a una dirección de correo postal, a una dirección de correo electrónico o a un número de teléfono concreto.

Ciudadanos

Cualquier persona puede inscribirse en el Servicio de Lista Robinson de forma gratuita. Para ello es necesario indicar, de acuerdo con lo señalado en el Reglamento del Servicio, el medio a través del cual no desea recibir publicidad de entidades con las cuales no mantiene ni haya mantenido, según tipo de emisión.

Entidades

Las entidades deben consultar la Lista Robinson para no enviar comunicaciones comerciales a aquellas personas inscritas en el Servicio, cuando realicen acciones publicitarias dirigidas a personas que no sean sus clientes, socios, usuarios, etc.

FECOMED - Federación Española de la Economía Digital
 C/Alcalá, 171 nº 1º - 28014 Barcelona
 Teléfono: 902 00 00 00
 CIF: V07888888
 Comercio Autorizado en el Servicio de Registro de Comercio de Comercio de Trabajo




299.924 visitas
2.352.940 páginas vistas

COLABORACIONES

A lo largo del año, **adigital** ha colaborado con los principales eventos del sector del comercio electrónico, el marketing digital y el management.

Estos son algunos de ellos:

La Red Innova Madrid 2011

Este evento ofrece encuentros entre diversos emprendedores y profesionales del mundo digital. Con la prestigiosa presencia de gigantes tales como: Google, Facebook, Twitter y Microsoft. Tuvo lugar el 15 y 16 de Junio en el Circo Price de Madrid. **adigital** fue colaborador del evento, participando en la promoción del mismo y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados.

EXPOMANAGEMENT

Un año más, HSM organizó el mayor Congreso y Exposición de management de nuestro país. Los días 1 y 2 de junio, los expertos más valorados del mundo debatieron las últimas tendencias de la gestión empresarial.

adigital fue colaborador del evento, participando en la promoción del mismo y ofreciendo unas condiciones especiales de participación a sus asociados.

Online Marketing Expo OME EXPO

Congreso y Exposición para el marketing digital. Tuvo lugar en IFEMA, Madrid, los días 16 y 17 de marzo. **adigital** contó con un stand propio y participó como ponente analizando las últimas tendencias en la economía digital.

ECOMMRETAIL

El evento internacional de los negocios on line. Tuvo lugar en Barcelona los días 2 y 3 de marzo 2011. **adigital** contó con un stand propio y participó como ponente.

INVESTIGACIÓN

Analizamos qué está ocurriendo en nuestro sector

ESTUDIO SOBRE EL USO DE TWITTER EN ESPAÑA

Con más de 100 millones de usuarios registrados, **Twitter es la tercera red social más importante del mundo**. Desde su nacimiento en marzo de 2006, esta red social basada en el envío de mensajes cortos de 140 caracteres, ha tenido un **crecimiento vertiginoso**. ¿Y en España? Queremos saber un poco más sobre el uso de Twitter por parte de los españoles. Por eso, desde **adigital**, lanzamos el pasado año una **Encuesta sobre El Uso de Twitter por parte de los usuarios españoles** para analizar el perfil del usuario, los motivos que le llevan a usarlo, por qué sigue o no sigue a otro usuario, qué tipo de tweets le gusta publicar y leer, su interés en seguir a perfiles de empresa, y un largo etc. En definitiva, conocer en detalle qué atrae y engancha tanto a sus usuarios, y cómo usan esta potente red social.

**PRINCIPALES CONCLUSIONES**

- Hombre joven, cuya edad oscila entre los 25 y los 44 años, con formación de grado superior y trabajador por cuenta ajena es el perfil del usuario de Twitter en nuestro país.
- El 94% de los encuestados declara utilizar esta red por motivos profesionales: "Informarse de lo que ocurre en el mundo online", "mejorar a nivel profesional", "compartir con los demás reflexiones e ideas" o "ampliar la red de contactos" son los principales objetivos que persiguen los usuarios cuando utilizan Twitter.
- El 94,9% de los usuarios declara seguir a alguna empresa en Twitter. Además, al 73% le gusta encontrar en esta red a aquellas empresas en las que confía y más del 70% estaría dispuesto a recibir varios tweets al día de empresas con las que se siente afin y puedan aportarles algún beneficio.

ESTUDIO SOBRE EL USO DE FACEBOOK EN ESPAÑA

En la actualidad, con más de **637 millones de usuarios registrados**, Facebook es hoy por hoy la red social más importante del mundo, seguida por MySpace y Twitter. En España, con más de **12 millones de usuarios** y un crecimiento del 17% en los últimos 6 meses, ocupa el puesto decimotercero del ranking mundial, el quinto de Europa y el cuarto en porcentaje respecto a su población.

Ante estas cifras, desde **adigital** nos preguntamos qué están haciendo las empresas en Facebook y, por ello, lanzamos la **Encuesta sobre el Uso de Facebook por parte de las empresas españolas** para analizar qué tipo de presencia tienen hoy en día las empresas en Facebook, qué tipo de empresas se publicitan, qué recursos destinan a ello, qué resultados están obteniendo, etc. En definitiva, conocer en detalle el porqué, cómo y cuándo usan las empresas esta potente red social.



PRINCIPALES CONCLUSIONES

- El 12% de las empresas presentes en Facebook utiliza esta red para vender
- El 7% de las empresas españolas está presente en Facebook y el 60% de ellas lleva menos de 1 año
- El 72% de las empresas utiliza Facebook para potenciar su imagen de marca
- Apenas el 5% de las empresas participantes posee una plataforma de comercio electrónico en Facebook
- El 44% de las compañías que han hecho campañas publicitarias en la red social asegura que le han permitido contactar con nuevos clientes e incrementar sus ventas
- El 50% de las páginas de empresa tiene menos de 500 seguidores

ESTUDIO SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO B2C

Crece el comercio electrónico en España

En el marco de EEC10 tuvo lugar también la presentación del último "Informe sobre Comercio Electrónico B2C", que elabora anualmente el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (ONTSI). Entre las principales conclusiones de este estudio destaca que el volumen de negocio generado por el comercio electrónico B2C en 2009 se incrementó un 15,9%, suponiendo 7.760 millones de euros. Cifras muy positivas que están relacionadas con el incremento en paralelo en el porcentaje de internautas, que pasan del 58,3% al 64% de la población de 15 años y más y del ascenso en el número de internautas que hicieron alguna compra a través de internet.

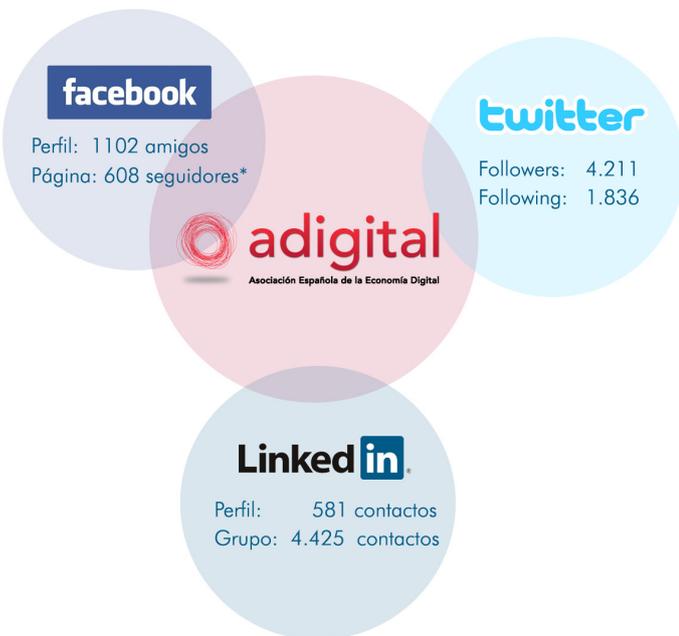
El sector turístico y la actividad de ocio continúan concentrando la mayor parte de las transacciones que, por primera vez, se concentran más en la web del fabricante o en tiendas exclusivamente online, en detrimento de los portales de tiendas que cuentan con establecimientos físicos.

REDES SOCIALES

adigital en las redes sociales UNA PRESENCIA CONSOLIDADA

En el año 2008, la antigua FECEMD apostó por las redes sociales y abrió su propio espacio en Facebook, Twitter y LinkedIn. 3 años después y tras el cambio de FECEMD/AECED a **adigital**, esa apuesta es ahora una realidad consistente y consolidada.

LAS CIFRAS PRESENCIA DE **adigital** EN REDES SOCIALES*



*Datos a fecha de 30 Agosto de 2011

*Nueva facebook Page lanzada en Nov. 2010

Desde el principio, la Asociación tuvo claro que las redes sociales estaban aquí para quedarse: no sólo se han convertido en una de las formas preferidas de comunicación y creación de contenidos por parte de los usuarios; sino que también han modificado la relación entre marcas y consumidores.

En la actualidad, las Redes Sociales se han convertido en un canal totalmente integrado en la comunicación de **adigital** y miles de amigos, seguidores y contactos siguen el día a día de la asociación, interactuando en todo momento con nosotros.

LAS CIFRAS NOS AVALAN

TWITTER

www.twitter.com/adigital_org

Followers: 4.211

Followings: 1.836

LINKEDIN

<http://es.linkedin.com/in/adigital>

Perfil: 581 contactos

Grupo: 4.425 miembros

FACEBOOK

www.facebook.com/adigitalorg

Perfil: 1.102 amigos

Página: 608 seguidores



ASOCIACIÓN AGENCIAS DIGITALES



La Asociación de Agencias Digitales agrupa a todas aquellas agencias de marketing y comunicación en las que el mundo digital se encuentra en el centro de su organización y servicios, y que entienden la comunicación desde una visión integral. Hoy agrupa a 40 agencias.

INFORME DE ACTIVIDADES

ESTUDIOS

Estudio de Salarios y Honorarios

El *Estudio de Honorarios* de las Agencias de Marketing Directo e Interactivo refleja la media en España de los honorarios por hora y por jornada de trabajo de cada una de las categorías profesionales que hay en una agencia y tiene además un doble objetivo:

Para anunciantes: Ofrece un benchmark de honorarios específico de las agencias de marketing directo e interactivo que les permita contrastar adecuadamente el valor de estos servicios.

Para agencias: Ofrece un benchmark fiable que les permite mejorar su gestión en términos de: Competitividad, Política comercial, Servicios

Principal conclusión del Estudio 2011

“LOS HONORARIOS DE LOS PROFESIONALES DE LAS AGENCIAS DE MARKETING DIGITAL Y DIRECTO SE ADAPTAN A LA CRISIS”

Gracias al ajuste de los costes no estructurales de las agencias, los honorarios bajan un 3,5%, a pesar de que los salarios suben un 8%.

Ad COLABORADORA EN LA ORGANIZACION DEL FESTIVAL DEL SOL



Ad firma un acuerdo de colaboración con la AEACP para impulsar el Festival del Sol, con el fin de potenciar la comunicación digital, One to One y la comunicación del futuro.

GRANDES CAMBIOS EN EL SOL, QUE SIGUE ADAPTÁNDOSE A LA REALIDAD DEL MERCADO

El Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria es pionero, una vez más, en dar mayor cabida al entorno digital

La redefinición de todos estos cambios ha sido fruto de un comité de trabajo creado por la Asociación Española de Agencias de Comunicación Publicitaria (AEACP) y la Asociación de Agencias Digitales (AD), que se incorpora plenamente a la organización del festival, y al que también se ha unido la Interactive Advertising Bureau (IAB).

PROYECTO DE PROMOCIÓN EN EL EXTERIOR DE LA PUBLICIDAD ESPAÑOLA JUNTO CON EL ICEX



Es una iniciativa de la **AEACP** (Asociación Española de Agencias de Comunicación Publicitaria), la Asociación de Agencias Digitales, **IAB** (Interactive Advertising Bureau), **CdeC** (Club de

creativos) y de **APCP** (Asociación Productoras de Cine Publicitario), que con el apoyo del **ICEX** tiene el objetivo de promover las ideas y servicios publicitarios españoles en el ámbito profesional internacional.

Objetivo

Potenciar la **imagen** de excelencia de la comunicación hecha en España. Aumentar el **conocimiento** de algunos de los mejores casos hechos en España.

Estar entre las **tres primeras opciones** cuando un anunciante global considera mercados en los que buscar propuestas para sus proyectos.

El Proyecto consiste en: Crear, desarrollar y mantener

- Un HUB digital con información sobre publicidad made in/by Spain.
- Una base de datos internacional de contactos cualificados de la industria del marketing y la publicidad.
- Una aplicación CRM que dispare y conecte la información adecuada, a los contactos acertados en el momento oportuno.

ACUERDO ad y AEA DE PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE AGENCIA



Ad defiende el cumplimiento del acuerdo firmado con la Asociación de anunciante (AEA) que promociona las buenas prácticas que agencias y anunciantes deben cumplir ofreciendo a ambos orientación e intermediación en los procesos de selección de agencia.

NEWSLETTERS SEMANALES

Con la información más importante de la semana sobre: Comercio Electrónico, Marketing Directo y Relacional, Marketing Digital, Protección de Datos, Internet, Noticias de la Asociación, Premios y Eventos, etc.

NETWORKING

Presente en las siguientes redes sociales: Twitter, Facebook, LinkedIn, Slideshare, Youtube y Flickr.

ASOCIACIONES

ASOCIACIÓN DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA



La Asociación de Contact Center Española es una entidad sin ánimo de lucro constituida en 1.989, y que como patronal del sector, representa a 21 empresas que facturan globalmente un 85% del

total de la industria en nuestro país, un sector que cuenta en la actualidad con más de 60.000 trabajadores en toda España.

Estas empresas son centros universales de interacción con clientes, basada en la gestión de los recursos humanos, la gestión de procesos y las nuevas tecnologías. Los Contact Centers o Centros Universales de Interacción con Clientes, son un puente de unión bidireccional para atender y gestionar las demandas del consumidor.

INFORME DE ACTIVIDADES

FORMACIÓN:

Contratos Programa 2010

La convocatoria de los Convenios para la Formación que otorga el Servicio Público de Empleo Estatal, así como las Consejerías de Empleo de diferentes Comunidades Autónomas, concedieron a ACE una cantidad total de 803.378,34€.

Escuela ACE.

La Escuela de Formación ACE, a través de su campo virtual, inició su andadura con el Ciclo I de Coordinador, formando a casi un centenar de coordinadores con el objetivo capacitar y facilitar el aprendizaje de aquellas personas que deseen desarrollar una carrera profesional en el sector del Contact Center.

Comisión Paritaria de Formación

Reuniones periódicas entre ACE y los sindicatos firmantes del Convenio para resolver mediaciones y establecer las bases de los futuros contratos programa.

ESTUDIO SECTORIAL

En el informe Sectorial que realiza la Asociación anualmente se analiza la situación actual y las tendencias del sector en las áreas de Operaciones, Calidad, Tecnología, Recursos Humanos, Marketing y Financiera; incorporando asimismo información relativa a la actividad de las empresas en el exterior.

Principales conclusión del Estudio 2010: El Sector del Contact Center redujo un 3,6% el número de empleos, siendo la deslocalización de los servicios de contact center el principal motivo del descenso. El perfil del profesional del sector del contact center es de una mujer (74% de los casos), de edad comprendida entre 26 y 35 años (44%), y con experiencia en este campo (59%). El sector experimentó también en 2009 un descenso en su facturación, alcanzando los 1.463,3 millones de euros, frente a los 1.533 millones del año anterior, un 4,8% menos.

Por su parte, el sector de las telecomunicaciones continúa siendo el segmento con mayor incidencia en la facturación, seguido de la Administración Pública, Banca y Servicios Financieros. Seguros, utilities, medios de comunicación y transporte y turismo, son los otros campos más activos.

CONVENIO COLECTIVO

Reuniones periódicas de la Mesa Negociadora con el fin de llegar a un acuerdo con los sindicatos para la firma del V Convenio Colectivo del sector del Contact Center.

ASESORÍA JURIDICA y LABORAL

Asesoramiento laboral del despacho Sagardoy

A través del Despacho Sagardoy, se han resultado infinidad de consultas jurídicas que los asociados han remitido y relacionadas con el Convenio Colectivo y su interpretación.

Asimismo, se han mantenido reuniones periódicas de los Directores de RRHH y los miembros de la Mesa Negociadora para informarles sobre el estado de las negociaciones.

DIVULGACIÓN

ACE ha organizado durante este año varios encuentros y jornadas con el fin de informar a los asociados de todas las novedades jurídicas, formativas, así como de los cambios relacionados con el sector:

- Jornada dirigida a los departamentos de Formación
- Apoyo al "Call Center + CRM Solutions"
- Colaborador en Expocontact 11
- Colaboración en el Congreso de Recobro

RELACIONES INSTITUCIONALES

Reforma Laboral ACE

se movilizó activamente para minimizar el impacto del proyecto de Ley de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo que el Gobierno planteó en forma de Decreto y se publicó en el BOE en septiembre de 2010.

Ley Servicio de Atención al Cliente

ACE ha trabajado intensamente presentando enmiendas que minimizasen los riesgos de la nueva ley y manteniendo varias reuniones.

Observatorio de Contact Center

ACE, AEECCC y AMETIC se unen con la finalidad de potenciar la actividad de Contact Center y crear un observatorio.

ANGECO

Reunión la Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro (ANGECO) para establecer puntos de interés común.

ASOCIACIÓN FUNDRAISING



Las fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro del Tercer Sector necesitamos de la involucración de la sociedad civil, empresas y ciudadanos, además de las diferentes administraciones, para llevar a cabo nuestra misión. Para ello, es preciso el desarrollo profesional de las personas involucradas en ello mediante una formación profesional coherente con tan elevado cometido y el establecimiento de unos principios éticos de actuación. Queremos, desde nuestra profesión, contribuir a mejorar el impacto y el resultado de las causas sociales para las que trabajamos. La comunicación, el debate, el intercambio de ideas y experiencias, la aplicación de unos principios básicos de comportamiento sobre la aplicación de diferentes técnicas y disciplinas para la captación de fondos son la razón de ser de la Asociación Española de Fundraising.

ÁREA DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN

XI Congreso de Fundraising

El XI Congreso Anual de Fundraising se celebró los días 19 y 20 de septiembre de 2011, en Madrid, en el Centro de Convenciones Mapfre. Asistieron más de 300 personas.

Formación especializada

En total, 413 personas han participado en alguna de las 13 actividades de formación específica que ha desarrollado la AEFundraising en el año 2010, y que resumimos en el siguiente cuadro. Como actividad más relevante, debemos destacar la realización el "I Curso de especialización práctica en fundraising", que es la primera experiencia de formación en fundraising con un carácter y formato largo; en este caso, de 60 horas de duración. En 2011 se ha celebrado la segunda edición del Curso GMP-FEAPS de Formación Específica para organizaciones de Discapacidad Intelectual y Daño Cerebral Adquirido.

CURSO	ALUMNOS	HORAS DOCENCIA	LUGAR	FECHA
Seminario Las Claves de la Captación de Fondos	25	7,00	Madrid	25 Febrero
Seminario Fundraising: Cómo captar fondos en el 3er sector	24	16,00	Toledo	15- 18 Marzo
Seminario Las Claves de la Captación de Fondos	26	7,00	Barcelona	15 Abril
Seminario Creatividad en Marketing Directo	20	7,00	Madrid	15 Abril
Seminario "Bases de Datos y Social Media"	90	4,50	Madrid	20 Mayo
Seminario "Captación de Fondos en Internet"	24	7,00	Madrid	25 Mayo
Seminario "Captación de Fondos en Internet"	30	7,00	Barcelona	7 Junio
Curso de Especialización Práctica en Fundraising	20	60,00	Madrid	Mayo y Junio
Habilidades para la Gestión de las Organizaciones Sociales: Planificación, Comunicación y Fundraising	27	40,00	Madrid	Mayo y Junio
Seminario Comunicación Digital para ONG	24	7,50	Madrid	10 Noviembre
Seminario Comunicación Digital para ONG	24	7,50	Barcelona	26 Noviembre
Seminario "Implicaciones Jurídicas del Fundraising"	48	4,00	Madrid	25 Noviembre
Seminario "Las claves de la captación de fondos"	31	8,00	Valencia	1 Diciembre

ÁREA DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

Estudios e investigaciones

En 2010, la Asociación se planteó dos proyectos prioritarios: el desarrollo de la 4ª edición del Estudio sobre el perfil del donante en España y un nuevo Estudio de Benchmarking sobre el Fundraising en España. Además se realizó una segunda ola del Estudio sobre retención y Fidelización de socios.

ÁREA DESARROLLO ASOCIATIVO

El Plan de Trabajo se estructura en seis áreas de trabajo principales: Formación, estudios e investigaciones, comunicación, relaciones institucionales, desarrollo asociativo y desarrollo profesional; cada una de las cuales, agrupa los 11 proyectos previstos con el propósito de cumplir la misión y objetivos fundacionales de la Asociación. Estas áreas de trabajo se interrelacionan compartiendo actividades transversales articuladas a partir del área de coordinación y gerencia.

ÁREA DESARROLLO PROFESIONAL

Código ético en Fundraising

El objetivo para este año 2010, y en el que se han dedicado los esfuerzos de este proyecto, ha sido el de dar a conocer el "Código de conducta para el desarrollo del fundraising en España", aprovechando todos los eventos, cursos, seminarios y demás, organizados por la Asociación. En este año, como en el año 2009, y a través del Grupo de Trabajo (GT) de Transparencia, se ha seguido trabajando en el desarrollo de Códigos de buenas prácticas sectoriales, y en concreto, en el "Código de Buenas prácticas en Fundraising Telefónico".

Acuerdos sobre servicios de Fundraising y otros

En esta área incluimos las actividades de intercambio de experiencias y networking, entre las que destacamos las Comidas-Coloquio celebradas cada dos meses en Madrid y Barcelona. Así mismo, en este año se han acabado los trabajos de diseño e implantación de la Plataforma Web "Oportunidades de Mecenazgo".

ÁREA DE COMUNICACIÓN

Campañas de Comunicación

En 2010, nos marcamos como principales actividades, además del apoyo a la "Campaña 0,7% del IRPF", liderada por la Plataforma de ONG de Acción Social, el desarrollo de una Campaña propia para la potenciación de las donaciones en España.

Página web y boletines

En el año 2010, a través de la prestación de servicios on-line, la Asociación ha consolidado su portal web como "un espacio de información, asesoramiento y buenas prácticas de referencia sobre fundraising en Español, dirigido a profesionales del sector y personas interesadas en la captación de fondos". Cada dos semanas se envía una Newsletter por suscripción vía web y también cada 15 días los socios y socias reciben un boletín informativo por email.

RED DE EMPRESAS DE INTERNET



REI, la Red de Empresas de Internet es la nueva asociación perteneciente a **adigital**, y nace con el objetivo de impulsar el crecimiento de Internet en España y defender, al mismo tiempo, los intereses de un colectivo de empresas que se dedican al desarrollo de

contenidos en su sentido más amplio: blogs, medios de comunicación, publicidad, etc. La democracia en Internet, la libertad de expresión o el acceso libre y privado a la red de todos los ciudadanos, son sólo algunas de sus demandas.

El grupo fundador de REI está formado por 13 compañías: 20Minutos.es; Agora News, Antevenio, Bubok, DAD, Diximedia, Grupo Itnet, Idealista, Red Karaoke, Toprural, Trovit, Vivocom y Weblogs. Una unión que surge de la inquietud de algunos de los profesionales más representativos en este campo en España y que conlleva un llamamiento a otros proyectos semejantes para que se adhieran y sumen nuevas iniciativas.

REI y **adigital** tienen en común buena parte de sus objetivos y filosofía, por lo que su integración viene a reforzar la clara apuesta que esta Asociación viene haciendo por los medios digitales desde hace años.

EMPRESAS Y ENTIDADES ASOCIADAS A adigital

01 Direct Internacional	Beds	CPP
20:20 Mobile Services	Betfair	Cremades & Calvo Sotelo
2t Moto Racing Parts	BFi OPTiLAS	Criteo
3llideas	Blanco	Cruz Roja Española
A.J.A. Publicidad Directa y Promociones	Bodybell	C-W Agencies
Abertis	Bonet Consulting	Cyberclick
Accenture	BOSCH Security Systems	Cyberdark
Acción Contra el Hambre	Botegga Verde	D6
ACL	BrainSINS	DAD
ACNUR	BricMania.com	Daemon Quest
Acuista	Buy VIP	Darty
ADACE CLM	Cabestan	Daryl Upsall Consulting INT
ADL PARTNER	Cámara de Comercio e Industria de	Datem
Adsmarket	Zaragoza	DBM Logistics&Mail Services SLU
Advinci	Camerdata	Deister
Adyen	Camerfirma	Deportes Moya
Aecc (Asociación Española contra el	Canal Bienestar	Derecho.com
Cancer)	Canal IP	Desigual
AEGON Direct Marketing Services Europe	Cano & Ayesta Marketing y Publicidad	Diagram
Affilinet	Caprabo	Digital Compring
AGMEDirect	Capsapack	Digital Migration Partners
Agora Social	Captasa Fundraising	Dimensión Marketing Directo
Alcorce	Caritas Diocesana de Barcelona	Direct Seguros
Alico Direct	Caritas Española	Directa&Mente
Alter Company	Carrefour	Directo a Casa
AlyA2	Carrots Comunicación	Divame
Amnistía Internacional	Casa del Libro	DNX
Anekis	Casal dels Infants del Raval	Doctor Trade
Anexa	Casanova	Domestika
Antares Consulting	Catalunya Caixa	Donmendo.com
Antevenio	CATSA	Dormitia
Anuntis	CCC	Dormity
Aplicalia	CECILE CLERC	Dos Espacios
Aquagest Solutions	Celeris	Dosdoce.com
Aquarelle	Celeritas	Double You
Arag	Celestino Martin Ventura	DPrivado
ARISTA	Centro Universitario de Tecnologías y Artes	Dylmedia
Arnold4D	Digital U-tad	ebay
Artyco	Christy Disfraces	eCircle
Arvato	Círculo de Lectores	Ecological Mailing
Asociación Aldeas Infantiles SOS	Claan Consultores	Editorial Planeta DeAgostini
Asociación de Amigos de la Universidad de	Club Internacional del Libro	Editorial Salvat
Navarra	Coca Cola	eDreams
Asociación de Pintores con la Boca y Pie	Codeeta	Educación sin Fronteras
Atento	Cofidis	El Armario de la Tele
AutoScout24	Colchon Expres	El Corte Inglés
Avantia Marketing Solutions	Colchon Vip	El tenedor.es
Axesor Marketing Intelligence	Come and Stay	Elogia
Banco Cetelem	Compractica	Emailing Network
Banco Cooperativo Español	Comunica ISC	Emailvision
Banco Sabadell	Consoltic	Emergia Contact Center
Bancotel	Contactel	Emfasis
Bayard Revistas	Consumo Servicios Online	Emred
BBVA	Correos	Endopack
BBVA Global Net	CP Proximity Barcelona	Entradas.com
Beaute Privee	CP Proximity Madrid	ePages

Eptica	Grupo Practyco	Loewe
Equifax	Gupost	Logiber
ESADE	Habbo	Longitud 3M (MRW Logística)
ESIC	HDR Photo Market	Lotomundo
Estantería Rápida	Helpage International España	Lotopia
Euro RSCG España, S.A. Barcelona	Hidro Estilo	Madrid On Line Business School
Euro RSCG España, S.A. Madrid	Hi-Media	Madrid School of Marketing
Everis	Hiperlimpieza	MailTeck
Evolution	Holidaysinspain.com	Makro
Evoluziona	Iberdrola	Maloka
Éxito ECommerce	Iberinform	Manos Unidas
Experian	ICEMD	Manutan
Experian CheetahMail	Icommers	Mapfre
Extel CRM (Eurocen)	ICSW	Marimon Abogados
Facebook	Ideateca	Marketing y Gestión Postal
Farmacéuticos sin Fronteras de España	Ideup	Marketingcom
FEAPS	IEBS, Innovation & Entrepreneurship	MasterD
Federación Amigos de los Mayores	Business School	Matchpoint
Fernando Aparicio	Incipy	Max Arregui
Flash2Flash	Indra	Maxcolchón
Fnac	Inesdi	Mayoflor.com
Focus On Emotions	Infoco	Media Saturn
Fontilles, lucha contra la lepra	Infojobs	Mediapost
Fucoda	Informa	Mediaprism
Fundació Privada Roger Torné	ING Direct España	Médicos del Mundo España
Fundació Sant Joan de Déu	Inspiraction (Fundación Christian AID	Médicos sin Fronteras
Fundación Alboán	International)	Mercedes
Fundación ANAR	Interflora España	Metricson
Fundación Ayuda en Acción	Intermón Oxfam	Meydis
Fundación Balia por la Infancia	Inversis	Miliners Abogados y Asesores Tributarios
Fundación COPADE	IP Label	MindTheSeat
Fundación Corresponsables	ISDI Instituto Superior para el Desarrollo	MISCO Iberia Computer Supplies
Fundación DALMA	de Internet	MK PLAN 21
Fundación Entreculturas	J.M. Bruneau España	Mobivery
Fundación Juan XXIII	Just Eat	Mostaza Comunicación
Fundación Pequeño Deseo	JWT Delvico	Movimiento por la Paz, el Desarme y la
Fundación Pere Tarrés	Kactoos	Libertad
Fundación Plan Internacional España	Keytel hoteles	MRM
Fundación Theodora	Kiabi	Muchoviaje
Fundación Tomillo	Kiala	Multiplica
Fundación World Vision Internacional	Konecta	MV Consultoría
G2 eCommerce	Konomix	My Best Option
Gaes	Koto	Nada más que ofertas
Gafasnet	Kriter Software	Naranjas del Carmen
Ganga Network	La Caza Benissa	Natumascota
Garrigues	La Cigüeña del bebé	Netsense
General Óptica	La Redoute	Nexica
Genetsis	La Teletienda.es	Nielsen
GETE Direct	La Tienda HOME	Nivoría
GMS	La Trastienda Digital	Nokia
Google	La Vanguardia	Nomaders
Greenpeace	Laboratorios Herbonat	Nurun
Grey España SLU	Lextrend	Ocaso
Grupo Cortefiel	Liberty Seguros	Ocu
Grupo GSS	Libranda	Office Depot
Grupo Intercom	Lifting Consulting Company	Ogilvyone Worldwide BCN
Grupo Lo Monaco	Línea Directa	Ogilvyone Worldwide Madrid

OJD Introl
 One to One
 Onema
 ONO
 OpenBank
 Orange
 Orbital
 Osborne Clarke
 Oscaro
 Outlet Village
 Oxatis
 Oxford University Press
 Paula Alonso
 Paypal
 Paysafecard
 Pentasoft
 Permission Lead
 Peugeot
 Pixmania
 Planet 49
 Planeta eCommerce Network
 Plena Gestión Social
 Poncelet
 Popgom
 Price Minister
 Prisma-MPA Grupo
 Privalia
 Proclinic
 Procter & Gamble
 Productos Mercedes
 Promega
 Promod
 Prosodie
 Publicis Dialog
 Publigarma
 Punto Pack
 PWC Landwell
 Quadrifoglio
 Quadriga Art
 Qualimax International
 Qualytel
 Quinielista.com
 RACC
 Rajapack
 Rastreator.com
 RBA
 Recambing.com
 Recambios Viaweb
 Red Adtelligence
 REDK
 Reparalia
 Repsol
 RMG Connect
 ROI UP Agency
 Ros & Asociados
 Rousaud Costas Duran
 Safetypay
 Sage
 Saiwireless
 Sarbacán Software
 Save the Children
 Schober
 School of Loyalty
 Searchmedia
 SEAT
 Seatwave
 Secretaria Plus
 Segitur
 Selegto
 Selligent Interactive Marketing
 Selvas Amazónicas - Misioneros Dominicos
 Sertel
 Serviapuestas
 Servibar
 Setdart
 Seur
 SGAE
 Shackleton
 ShoppyDoo
 ShowRoom Prive
 Simply Colors
 Simyo
 Sin Delantal
 Sitel
 Skomodo
 SMRITI BELBASE
 SMYDIA
 Sodexo
 Softonic
 Solidaridad Internacional
 Splio
 Stage Entertainment
 STD Multiopción
 Stickway
 Storm Digital
 Strands
 Streetwise Diálogo Directo
 Surf 3
 Swisspost
 Sykes
 Teaser Below the Line
 TeDormimos.com
 Tefpay
 TeleAdhesivo
 Telefónica Móviles
 Telemail
 Telemark Spain
 Telemarketing Golden Line
 Teleperformance
 Territorio Creativo
 THDCoated
 The Etailers
 The Hut Group
 Ticketea
 Tienda Neumáticos
 Tompla
 Topcosta.com
 Trabaja desde Casa
 Trade Doubler
 Transcom Worldwide
 Travel Club
 Tribal DDB
 Tu Despensa
 Turyvoz
 TwinDocs
 Ultracongelados Dona Dona
 Uncommon
 Underlink - Conteneo
 UNICEF
 Unísono
 Unitono
 Universidad Antonio de Nebrija
 Utopía
 Valassis NCH
 Venca
 Venta Unica
 Vente-privee.com
 Ventura 24
 Via Gogo
 Vilshop
 Vip Venta
 Vistaprint
 Visual Design
 Visualweb
 VivaKi
 Vodafone
 Voltimum Interactive
 Webpilots
 Wolters Kluwer España
 Womenalia
 Wunderman
 Xternaliza Marketing Online
 Xupera
 ya.com
 Yell Publicidad
 Yoigo
 Yves Rocher
 Zapping
 Zeleris
 Zendis
 Zonaregalo