

## Identificación

### Modificaciones en la identificación (Cumplimente sólo los apartados sujetos a variación)

Nombre o razón social de la empresa \_\_\_\_\_ NIF \_\_\_\_\_

Domicilio Social (calle, plaza, paseo, avenida, etc.) \_\_\_\_\_

Código Postal \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_ Código de Municipio \_\_\_\_\_

Provincia \_\_\_\_\_ Cod. Prov. \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**Persona de contacto a quien dirigirse, en caso necesario, para consultas, aclaraciones o modificaciones sobre este cuestionario.**

FIRMA O SELLO DE LA EMPRESA

Sr. D./Sra. Dña.: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa en la empresa: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Página web de la empresa: \_\_\_\_\_

## Naturaleza, características y finalidad

Esta encuesta se enmarca dentro del plan general de las Estadísticas de la Sociedad de la Información, propugnado por la Oficina de Estadística de la Comisión de la Unión Europea. Su objetivo es recabar información sobre el comercio electrónico y sobre la dotación y el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las empresas.

### Legislación

### Estadística de cumplimentación obligatoria

#### Secreto Estadístico

Serán objeto de protección y quedarán amparados por el **secreto estadístico**, los datos personales que obtengan los servicios estadísticos tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas (art. 13.1 de la Ley de la Función Estadística Pública de 9 de mayo de 1989, (LFEP)). Todo el personal estadístico tendrá la obligación de preservar el secreto estadístico (art. 17.1 de la LFEP).

#### Obligación de facilitar los datos

Las Leyes 4/1990 y 13/1996 establecen la **obligación de facilitar los datos** que se soliciten para la elaboración de esta Estadística.

Los servicios estadísticos podrán solicitar datos de todas las personas físicas y jurídicas, nacionales y extranjeras, residentes en España (artículo 10.1 de la LFEP).

Todas las personas físicas y jurídicas que suministren datos, tanto si su colaboración es obligatoria como voluntaria, **deben contestar de forma veraz, exacta, completa y dentro del plazo** a las preguntas ordenadas en la debida forma por parte de los servicios estadísticos (art. 10.2 de la LFEP).

**El incumplimiento** de las obligaciones establecidas en esta Ley, en relación con las estadísticas para fines estatales, **será sancionado** de acuerdo con lo dispuesto en las normas contenidas en el presente Título (art. 48.1 de la LFEP).

Las infracciones muy graves serán sancionadas con multas de **3.005,07 a 30.050,61 €**. Las infracciones graves serán sancionadas con multas de **300,52 a 3.005,06 €**. Las infracciones leves se sancionarán con multas de **60,10 a 300,51 €** (art. 51.1, 51.2 y 51.3 de la LFEP).

**Nota:** Este cuestionario está disponible en las distintas lenguas cooficiales de las comunidades autónomas.

## Instrucciones generales

**Unidad de información:** La información que se solicita en este cuestionario se refiere a la **empresa**. Se entiende por empresa a toda unidad jurídica que constituye una unidad organizativa de producción de bienes y servicios, y que disfruta de una cierta autonomía de decisión, principalmente a la hora de emplear los recursos corrientes de que dispone. Desde un punto de vista práctico, y en su caso más general, el concepto de empresa se corresponde con el de unidad jurídica o legal, es decir, con toda persona física o jurídica (sociedades, cooperativas, etc.) cuya actividad está reconocida por la Ley, y que viene identificada por su correspondiente número de identificación fiscal (NIF).

**Estructura del cuestionario:** El cuestionario se compone de siete apartados:

- A. Información general de la empresa.
- B. Información general sobre los sistemas TIC de la empresa.
- C. Utilización de internet.
- D. Comercio electrónico.
- E. Obstáculos para la venta mediante internet.
- F. Inversión, financiación y gasto en tecnología.
- G. e-Skills.

**Período de referencia:** La información general de la empresa va referida a 2006. Los datos sobre infraestructuras TIC se deben referir a enero de 2007, salvo que en la pregunta se especifique lo contrario. Los datos sobre comercio electrónico hacen referencia al año 2006.

**Forma de anotar los datos:** Complimente los datos claramente. No escriba en las áreas sombreadas. Los datos económicos se solicitan en **euros, valorados sin incluir el IVA**. Algunas preguntas aceptan respuesta múltiple.

**Plazo de remisión:** Este cuestionario cumplimentado con la información solicitada, debe ser devuelto en un plazo no superior a **15 días**.

**Glosario de términos:** Existe un glosario de términos al final del cuestionario para facilitar su cumplimentación.

En este cuestionario, el término **producto** se utiliza para designar tanto **bienes** como **servicios**.

## Actividad principal

Actividad principal: Aquella que genera mayor valor añadido o, en su defecto, mayor cifra de negocios

Descripción: \_\_\_\_\_ CNAE-93 

--	--	--	--	--

Principales productos o servicios obtenidos:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

## A. Información general de la empresa en 2006

### A.1 Personal ocupado (media anual) en 2006

1. Personal remunerado (media anual) \_\_\_\_\_

2. Personal no remunerado (media anual) \_\_\_\_\_

**Personal total (1+2)** \_\_\_\_\_

### A.2 Cifra de negocios en 2006

Consigne el total de ventas comerciales de bienes y servicios, excluidos impuestos. En el caso de instituciones de crédito se consignarán los intereses a cobrar e ingresos similares. Para empresas de seguros, las primas brutas de seguros firmadas. Incluye las siguientes partidas del Plan General de Contabilidad (700+701+702+703+704+705-708-709).

Importe (€ sin decimales) \_\_\_\_\_

Cifra de negocios \_\_\_\_\_

### A.3 Importe del total de compras y servicios exteriores en 2006

Las compras netas de bienes y servicios representan el valor de todos los bienes y/o servicios adquiridos durante el año de referencia, bien para la reventa o para el consumo, en el proceso de producción o el funcionamiento corriente de la empresa. Estas compras se deben valorar al precio de adquisición en términos netos. Incluye las siguientes partidas del Plan General de Contabilidad (600+601+602+607+62-608-609).

Importe (€ sin decimales) \_\_\_\_\_

Importe del total de compras netas de bienes y servicios (sin incluir el IVA) \_\_\_\_\_

## B. Información general sobre los sistemas TIC de la empresa en enero de 2007

### B.1 ¿Disponía su empresa de las siguientes tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), en enero de 2007? (Ver glosario adjunto para aclaraciones)

	SI	NO
1. Ordenadores _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Red de área local (LAN) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- De los cuales: LAN "sin hilos" (wireless LAN) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Intranet _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Extranet _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Telefonía móvil para uso empresarial _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### B.2 Dotaciones informáticas del personal de la empresa

Señale el porcentaje calculado sobre el personal total de la empresa a enero de 2007

Porcentaje de personal que al menos una vez por semana:

1. Utiliza ordenadores \_\_\_\_\_  %
2. Utiliza ordenadores conectados a internet \_\_\_\_\_  %

### B.3 En enero de 2007, ¿disponía su empresa de empleados que, de forma regular, trabajaban fuera de los locales de la empresa (al menos media jornada semanal) y que utilizaban redes telemáticas para conectarse con los sistemas TIC de la empresa?

SI  NO  ⇒ Pase al apartado B.4  
↓

#### B.3.1 ¿Alguno de estos empleados accedía a los ordenadores de la empresa desde los siguientes lugares, durante enero de 2007?

	SI	NO
1. Desde casa _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Desde las instalaciones de clientes o de empresas asociadas _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Desde otras localizaciones geográficas de su empresa o grupo de empresas _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Durante viajes de negocio, desde hoteles, aeropuertos, ... _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### B.4 En enero de 2007, ¿utilizaba su empresa sistemas informáticos para gestionar automáticamente los pedidos efectuados y recibidos por su empresa?

SI  NO  ⇒ Pase al apartado B.6

### B.5 En enero de 2007, ¿tenían estos sistemas de gestión de pedidos, un enlace automático con alguno de los siguientes sistemas informáticos?

	SI	NO
1. Con un sistema interno para realizar pedidos repetitivos para el reemplazo de suministros _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Con sus sistemas de facturación y de pagos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Con sus sistemas para gestionar operaciones de producción _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Con sus sistemas para la gestión de la distribución, logística o gestión de almacenes/inventario _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Con los sistemas de negocio de sus proveedores (para proveedores fuera de su grupo de empresas) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Con los sistemas de negocio de sus clientes (para clientes fuera de su grupo de empresas) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B.6 En enero de 2007, ¿qué tipo de aplicaciones informáticas tenía instaladas en los ordenadores de su empresa?** Indique, para cada aplicación de la que disponga, si está integrada con otros sistemas

	SI	NO	Integrado con otros sistemas
1. Ofimática _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Contabilidad _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Gestión de impuestos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Gestión y administración de recursos humanos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Gestión de almacenes/inventarios/stocks _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Gestión de distribución _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Gestión de la fuerza de ventas (ej. Visitas o rutas comerciales) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Gestión de pedidos a proveedores _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Gestión de pedidos a clientes _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Gestión de facturación _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Gestión con entidades financieras _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Gestión de cobros y pagos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Servicios a clientes (preventa/postventa) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Aplicaciones de producción/fabricación de productos/servicios _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Gestión de calidad _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Otras _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B.7 En enero de 2007, ¿disponía su empresa de herramientas informáticas ERP (Enterprise Resource Planning) para compartir la información sobre compras y ventas con otras áreas funcionales de la empresa** (por ejemplo, Finanzas, Organización, Marketing, ...)?

SI  NO  No sabe

**B.8 En enero de 2007, ¿disponía su empresa de alguna aplicación informática para gestionar información de clientes (herramientas CRM - Customer Relation Management) que permitiera:**

	SI	NO
1. Capturar, almacenar y compartir con otras áreas funcionales de la empresa información sobre clientes? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Analizar la información disponible acerca de los clientes con fines comerciales y de marketing (fijación de precios, promociones comerciales, selección de canales de distribución, ...)? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B.9 En enero de 2007, ¿utilizaba su empresa sistemas operativos de código abierto, como por ejemplo Linux?** (sistemas sin costes de copyright, cuyo código fuente está disponible, siendo posible modificarlo y/o redistribuirlo)

SI  NO

**B.10 En enero de 2007, ¿enviaba su empresa facturas electrónicas en un formato digital que permitiera el proceso automático de las mismas?**

SI  NO

**B.11 En enero de 2007, ¿recibía su empresa facturas electrónicas en un formato digital que permitiera el proceso automático de las mismas?**

SI  NO

## B.12 En enero de 2007, ¿se utilizó firma digital en algún mensaje enviado desde su empresa?

(Es decir, utilizando algún método de encriptación que asegure la autenticidad e integridad del mensaje, permitiendo identificar de modo veraz al remitente así como detectar cualquier cambio en el mensaje)

SI

NO

## C. Utilización de internet

### C.1 ¿Disponía su empresa de conexión a internet en enero de 2007?

SI  ⇒ Pase al apartado C.2

NO



Si su empresa no tiene conexión a internet, ¿por qué razones no dispone de ella? (Seleccione, hasta un máximo de tres, las que considere más relevantes)

- 1. No se necesita/ no es útil para la empresa
- 2. Desconoce la tecnología
- 3. No es rentable/ resulta cara
- 4. No es segura

**Si su empresa NO tiene conexión a internet, continúe en el apartado D.3**

### C.2 ¿Con qué tipo de conexión se accedía a internet en su empresa, en enero de 2007?

	SI	NO
1. Módem (acceso a través de la línea telefónica normal) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Conexión RDSI _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Banda ancha _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ellos:		
3.1 xDSL (ADSL, HDSL, SDSL, ...) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Otras conexiones fijas (Cable, PLC, LMDS, Frame Relay, Satélite, ...) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Telefonía móvil (GSM, GPRS, UMTS, ...) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### C.3 En enero de 2007, ¿cuál era la velocidad máxima de bajada contratada para su conexión a internet? (Seleccione sólo la opción que corresponda a la mejor de sus conexiones)

- A. Por debajo de 144 Kb/seg
- B. Mayor o igual que 144 Kb/seg y menor que 2 Mb/seg
- C. 2 Mb/seg o más

### C.4 ¿Disponía su empresa de e-mail en enero de 2007? (sea gratuito o no)

SI

NO

**C.5 En enero de 2007, ¿con qué finalidad utilizaba su empresa internet, como usuario de servicios de internet?**

	SI	NO
1. Para buscar información _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Para obtener servicios bancarios y financieros _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Para formación y aprendizaje _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Para observar el comportamiento del mercado (por ej.: precios) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Para recibir productos/servicios digitales _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Para obtener servicios postventa/preventa (atención al cliente) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Para acceder a aplicaciones/herramientas definidas para el negocio (ej. pedidos, distribución, facturación) con proveedores y clientes _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C.6 En 2006, ¿utilizó su empresa internet para interactuar con la Administración Pública?**

SI  NO  ⇒ Pase al apartado C.7



**En caso afirmativo, indique el tipo de interacción:**

	SI	NO
1. Para obtener información _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Para conseguir impresos o formularios _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Para devolver impresos cumplimentados _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Para gestión electrónica completa _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Para presentar una propuesta comercial a licitación pública (e-procurement) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C.7 ¿Disponía su empresa de sitio/página web en enero de 2007?**

SI  NO  ⇒ Pase al apartado C.8



**Página web de la empresa:** \_\_\_\_\_



**C.7.1 En caso afirmativo, indique los servicios disponibles en el sitio/página web de su empresa en enero de 2007:**

	SI	NO
1. Presentación de la empresa y/o de sus productos (incluye marketing, promociones, ...) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Facilidades de acceso a catálogos de productos y a listas de precios _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Personalización del site para clientes habituales _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Distribución de productos digitales _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Provisión de servicios postventa (atención al cliente) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Aplicaciones/herramientas definidas para el negocio (ej. pedidos, distribución, facturación) con proveedores y clientes _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C.7.2 Seleccione las características que pueden definir su página web:**

Actualización de la web:

Diaria     Semanal     Mensual     Esporádica     No se actualiza nunca

Multilinguaje/multidioma:

SI     NO

Accesibilidad:

SI     NO

**C.7.3. En enero de 2007, ¿estaba su empresa adherida a algún código de conducta para la presencia en la Red y/o la comercialización de productos o servicios en internet?**

SI  NO

Continúe en el apartado **C.9**

**C.8 En caso negativo, ¿por qué no dispone su empresa de página web?** (Seleccione, hasta un máximo de tres, las razones que considere más relevantes)

- 1. No se necesita/no es útil para la empresa
- 2. Desconoce la tecnología
- 3. No es rentable/resulta cara
- 4. No es segura
- 5. Otras

**C.9 En enero de 2007, ¿utilizaba su empresa alguno de los siguientes servicios de seguridad informática a nivel interno?**

	SI	NO
1. Software de protección o chequeo de virus _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Cortafuegos/Firewall (software o hardware) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Servidor seguro ( admite protocolos seguros, como https) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Backup de datos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Backup de datos off-site _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C.10 En enero de 2007, ¿era posible comunicarse con su empresa usando alguno de los siguientes sistemas de seguridad?**

	SI	NO
1. Mecanismos de autenticación _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ellos:		
- Firma electrónica digital (como mecanismo de autenticación para clientes) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Password/Login _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Otros mecanismos de autenticación (ejemplo: código PIN) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Encriptación de datos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C.11 ¿Ha actualizado su empresa alguno de sus servicios de seguridad en los últimos 3 meses? (Por ejemplo, software de protección de virus) (Se incluyen también las actualizaciones automáticas)**

SI  NO

**C.12 ¿Se ha encontrado su empresa con algún problema de seguridad relacionado con los sistemas informáticos en los últimos 12 meses?**

SI  NO  ⇒ Pase al apartado **D**  
↓

**En caso afirmativo, indique los problemas con los que se han encontrado:**

	SI	NO
1. Ataque de virus informático, gusano o troyano (con la consecuente pérdida de información y/o tiempo de trabajo) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Acceso no autorizado al sistema informático o a los datos de la empresa _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Fraude económico (p.e phishing) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## D. Comercio electrónico

El Comercio electrónico se define como las transacciones realizadas a través de redes basadas en protocolos de internet (TCP/IP) o sobre otras redes telemáticas. Los bienes y servicios se contratan a través de estas redes, pero el pago o la entrega del producto pueden realizarse off-line, a través de cualquier otro canal. Los pedidos realizados por teléfono, fax o mediante correo electrónico escrito de forma manual no se consideran Comercio electrónico.

Este apartado se divide en cuatro subsecciones:

- Compras por internet
- Ventas por internet
- Compras por otras redes distintas de internet
- Ventas por otras redes distintas de internet

### D.1 Compras por internet en 2006 (incluidas las compras realizadas mediante EDI sobre internet)

1. En 2006, ¿utilizó su empresa internet para realizar pedidos/reservas de bienes o servicios?

(Se incluyen pedidos realizados mediante EDI sobre internet y se excluyen pedidos realizados mediante correos electrónicos escritos de forma manual)

SI  NO  ⇒ Pase al apartado **D.2**

Porcentaje con  
1 decimal

2. Indique, en porcentaje, el importe total de las compras correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante internet en 2006 (excluido el IVA) sobre el importe total de las compras efectuadas \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_%

3. ¿Ha pagado su empresa on-line por compras de bienes o servicios realizadas mediante internet en 2006? \_\_\_\_\_

SI  NO

4. En 2006, ¿alguno de estos pedidos/reservas de bienes o servicios fue realizado mediante EDI sobre internet? \_\_\_\_\_ SI  NO  ⇒ Pase al apartado **D.2**



5. Indique, en porcentaje, el importe total de las compras correspondientes a estos pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante EDI sobre internet en 2006 (excluido el IVA) sobre el importe total de las compras efectuadas \_\_\_\_\_

Porcentaje con  
1 decimal

\_\_\_\_\_%

### D.2 Ventas por internet en 2006 (incluidas las ventas realizadas mediante EDI sobre internet)

1. En 2006, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de internet?

(Se incluyen pedidos recibidos mediante EDI sobre internet y se excluyen pedidos recibidos mediante el envío de un correo electrónico escrito de forma manual)

SI  NO  ⇒ Pase al apartado **D.3**

2. Indique, en porcentaje, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios recibidos mediante internet en 2006 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas \_\_\_\_\_

Porcentaje con 1 decimal

\_\_\_\_\_%

3. Desglose, en porcentaje, las ventas mediante internet por países:

- Ventas por internet a España \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_%

- Ventas por internet a otros países de la UE<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_%

- Ventas por internet al resto de países \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_%

**Total ventas por internet** \_\_\_\_\_

**100%**

<sup>1</sup> Otros países de la UE: Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Suecia.

4. Desglose, en porcentaje, las ventas mediante internet según el tipo de cliente: Porcentaje

– Ventas por internet con destino a otras empresas (B2B) \_\_\_\_\_ | | | | %

– Ventas por internet con destino a la Administración Pública (B2G) \_\_\_\_\_ | | | | %

– Ventas por internet con destino a hogares (a consumidores finales, B2C) \_\_\_\_\_ | | | | %

**Total ventas por internet por tipo de cliente** \_\_\_\_\_ **100%**

5. En 2006, ¿ha recibido su empresa pagos "on-line" por sus ventas mediante internet? \_\_\_\_\_ SI  NO

6. En enero de 2007, ¿utilizaba su empresa algún protocolo seguro como SSL o TLS en la recepción de pedidos a través de internet? \_\_\_\_\_ SI  NO

7. Valore el grado de importancia de los siguientes motivos para que su empresa realice ventas a través de internet:	Grado de importancia			
	Alto	Medio	Bajo	Ninguno /No sabe
- Mejora de la imagen de la compañía _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Reducción de los costes de negocio _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Aceleración del proceso de negocio _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Mejora de la calidad de los servicios _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Captación de nuevos clientes _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Lanzamiento de nuevos productos/servicios _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Mantenerse a la altura de los competidores _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Expansión del mercado geográficamente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Dirigirse al cliente de forma personalizada (customisation) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. En 2006, ¿alguno de estos pedidos/reservas de bienes o servicios fue recibido mediante EDI sobre internet?

SI  NO  ⇒ Pase al apartado **D.3**

Porcentaje con 1 decimal

9. Indique, en porcentaje, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios recibidos mediante EDI sobre internet en 2006 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas \_\_\_\_\_

| | | | %

**D.3 Compras mediante redes telemáticas distintas de internet en 2006** (incluidas las compras realizadas mediante EDI sobre redes telemáticas distintas de internet)

1. En 2006, ¿utilizó su empresa redes telemáticas distintas de internet para realizar pedidos/reservas de bienes o servicios? (Se incluyen pedidos realizados mediante EDI sobre redes telemáticas distintas de internet)

SI  NO  ⇒ Pase al apartado **D.4**

Porcentaje con 1 decimal

2. Indique, en porcentaje, el importe total de las compras correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios que su empresa realizó mediante redes telemáticas distintas de internet en 2006 (excluido el IVA) sobre el importe total de las compras efectuadas \_\_\_\_\_

| | | | %

3. En 2006, ¿alguno de estos pedidos/reservas de bienes o servicios fue realizado mediante EDI sobre otras redes telemáticas distintas de internet?

SI  NO  ⇒ Pase al apartado **D.4**

Porcentaje con 1 decimal

4. Indique, en porcentaje, el importe total de las compras correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios que su empresa realizó mediante EDI sobre redes telemáticas distintas de internet en 2006 (excluido el IVA) sobre el importe total de las compras efectuadas \_\_\_\_\_

| | | | %

**D.4 Ventas mediante redes telemáticas distintas de internet en 2006** (incluidas las ventas realizadas mediante EDI sobre redes telemáticas distintas de internet)

1. En 2006, ¿utilizó su empresa redes telemáticas distintas de internet para recibir pedidos/reservas de bienes o servicios? (Se incluyen pedidos recibidos mediante EDI sobre redes telemáticas distintas de internet)

SI  NO  ⇒ Pase al apartado E

Porcentaje con 1 decimal

2. Indique, en porcentaje, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios recibidos mediante redes telemáticas distintas de internet en 2006 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ %

3. En 2006, ¿alguno de estos pedidos/reservas de bienes o servicios fue recibido mediante EDI sobre otras redes telemáticas distintas de internet?

SI  NO  ⇒ Pase al apartado E

Porcentaje con 1 decimal

4. Indique, en porcentaje, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios recibidos mediante EDI sobre redes telemáticas distintas de internet en 2006 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ %

**E. Obstáculos para la venta mediante internet**

**E.1 Valore la importancia de los siguientes obstáculos o limitaciones para la venta por internet**

	Grado de importancia			
	Alto	Medio	Bajo	Ninguno /No sabe
1. Los productos de la empresa no son adecuados para venderlos por internet _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Los clientes no están preparados para comerciar por internet _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Existen problemas de seguridad relacionados con los pagos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Existe incertidumbre respecto al marco legal de las ventas por internet (por ejemplo, en contratos, términos de entrega y garantías) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Problemas logísticos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. La empresa no lo necesita _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Otros (especificar): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**F. Inversión, financiación y gasto en tecnología**

**F.1 Inversión y gasto en tecnologías de la información y la comunicación durante el año 2006**

	Importe (€ sin decimales)
1. Indique el importe total invertido en:	
- Hardware _____	_____
- Software _____	_____
- Creación de la página web (si es el caso) _____	_____
- Creación de la tienda virtual (si es el caso) _____	_____
2. Indique el importe de sus gastos corrientes totales en:	
- Gastos en comunicaciones _____	_____
• Telefonía fija _____	_____
• Telefonía móvil _____	_____
• Internet _____	_____
- Mantenimiento de hardware _____	_____
- Mantenimiento y actualización de software _____	_____
- Mantenimiento de la página web (si es el caso) _____	_____
- Mantenimiento de la tienda virtual (si es el caso) _____	_____

## F.2 Financiación de la inversión en nuevas tecnologías durante 2006

Indique como financió -total o parcialmente- las inversiones en nuevas tecnologías durante 2006:

- Financiación propia/recursos propios
- Financiación a través de entidades bancarias/financieras
- Financiación a través de subvenciones o créditos públicos
- Financiación a través de otras entidades (ej. proveedores de servicios de telecomunicaciones)

## G. e-Skills. Nivel y demanda de conocimientos sobre las TIC en la empresa

### G.1 En enero de 2007, ¿empleaba su empresa personal especialista en TIC?

Personal cuyo principal desempeño dentro de la empresa esté directamente relacionado con las tecnologías de la información y la comunicación. Se considerarán como tales aquellos dedicados a diseño, desarrollo e investigación de herramientas TIC, así como a instalación, gestión y mantenimiento de las mismas.

SI  NO  ⇒ Pase al apartado G.3  
↓

### G.2 En enero de 2007, ¿cuántos especialistas en TIC trabajaban en su empresa?

Número de especialistas en TIC \_\_\_\_\_

### G.3 A lo largo de 2006, ¿realizó o intentó realizar su empresa nuevas contrataciones de personal especialista en TIC?

SI  NO  ⇒ Pase al apartado G.6

### G.4 A lo largo de 2006, ¿tuvo su empresa dificultades a la hora de contratar personal especialista en TIC?

SI  NO  ⇒ Pase al apartado G.6

### G.5 En su opinión, ¿cuáles fueron los principales motivos que dificultaron la contratación de personal especialista en TIC, a lo largo de 2006?

	SI	NO
1. Falta o escasez de candidatos con el perfil requerido _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Falta de titulación o cualificaciones requeridas en materia TIC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Falta de experiencia laboral en el campo de las TIC _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Costes salariales demasiado altos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### G.6 A lo largo de 2006, ¿realizó o intentó realizar su empresa nuevas contrataciones de personal con conocimientos TIC a nivel de usuario?

Los conocimientos TIC a nivel de usuario son aquellos que permiten el manejo de herramientas informáticas genéricas (nivel de usuario básico), o de herramientas informáticas avanzadas o específicas de un sector (nivel de usuario avanzado). Se considerará que un puesto de trabajo requiere conocimientos TIC a nivel de usuario cuando las TIC son una herramienta importante para el desarrollo de las tareas asociadas al puesto.

SI  NO  ⇒ Pase al apartado G.8

### G.7 A lo largo de 2006, ¿tuvo su empresa dificultades a la hora de contratar personal con conocimientos TIC a nivel de usuario?

SI  NO

**G.8 Durante 2006, ¿proporcionó su empresa actividades formativas para desarrollar o mejorar los conocimientos sobre las TIC de su personal?**

SI

NO  ⇒ Pase al apartado G.9



**G.8.1 Indique el tipo de formación impartida durante 2006:**

1. Formación para especialistas en TIC \_\_\_\_\_
2. Formación para usuarios de TIC \_\_\_\_\_

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Porcentaje \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_%

Importe (€ sin decimales) \_\_\_\_\_

**G.8.2 Indique el porcentaje de empleados que recibió formación en TIC durante 2006** \_\_\_\_\_

**G.8.3 Indique el importe del gasto en formación en TIC durante 2006** \_\_\_\_\_

**G.8.4 Financiación del gasto en formación en TIC durante 2006**

- Financiación propia
- Financiación privada
- Financiación pública

**G.9 Durante 2006, ¿alguna de las funciones de su empresa que requiriera especialistas en TIC fue subcontratada?**

Es decir, desarrollada (total o parcialmente) por proveedores externos especialistas en TIC. Se considerará proveedor externo a cualquier empresa externa a la contratante, independientemente de que esté ubicada en territorio nacional o en el extranjero, y de que pertenezca o no a un grupo de empresas.

SI

NO  ⇒ Pase al apartado G.10



**En caso afirmativo, indique qué tipo de servicios ha externalizado para ser desarrollados por empresas con especialistas en TIC:**

1. Asesoramiento tecnológico \_\_\_\_\_
2. Desarrollo y/o implantación de sistemas y aplicaciones (incluido desarrollo de software, página web, bases de datos, sistemas integrados) \_\_\_\_\_
3. Operaciones de telecomunicaciones (soporte y mantenimiento técnico, gestión de bases de datos) \_\_\_\_\_
4. Gestión de datos: comerciales, marketing, atención al cliente \_\_\_\_\_
5. Investigación y desarrollo, diseño de productos \_\_\_\_\_
6. Otros \_\_\_\_\_

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**G.10 Durante 2006, ¿alguna de las funciones de su empresa que requiriera especialistas en TIC fue llevada a cabo por un proveedor en el extranjero?**

Se considerará proveedor en el extranjero tanto a una filial de la propia empresa en el extranjero como a una empresa externa a la contratante ubicada en el extranjero.

SI

NO  ⇒ Fin del cuestionario



**En caso afirmativo, indique el tipo de proveedor externo:**

1. Filiales establecidas por la propia empresa en el extranjero \_\_\_\_\_
2. Otras empresas extranjeras \_\_\_\_\_

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**G.11 Durante 2006, ¿en qué zona geográfica se ubicaban sus proveedores externos de especialistas TIC?**

Se considerará proveedor en el extranjero tanto a una filial de la propia empresa en el extranjero como a una empresa externa a la contratante ubicada en el extranjero.

	SI	NO
1. Otros países de la UE <sup>1</sup> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Resto de países _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **Gracias por su colaboración**

<sup>1</sup> Otros países de la UE: Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Suecia.

# Glosario de términos

**ADSL:** Asymmetric Digital Subscriber Line: Línea de Cliente Digital Asimétrica. Tecnología de transmisión, perteneciente a la familia xDSL, que permite a los hilos de cobre convencionales, usados inicialmente para telefonía, transportar datos.

**B2B:** *Business to Business*: Negocio a Negocio. Es la relación comercial establecida, por medio de redes telemáticas (ej. internet), entre dos empresas o compañías.

**B2C:** *Business to Consumer*: Negocio a Cliente. Es la relación comercial establecida, por medio de redes telemáticas (ej. internet), entre una empresa y un cliente final.

**B2G:** *Business to Government*: Negocio a Administración. Es la relación comercial establecida, por medio de redes telemáticas (ej. internet), entre una empresa y la Administración.

**Back-up de datos:** Copia de seguridad. Acción de copiar archivos, datos o aplicaciones de tal forma que puedan recuperarse en caso de fallo en el sistema.

**Back-up de datos off-site:** Copia de seguridad realizada en una ubicación remota.

**Banda ancha:** Una red de datos se considera de banda ancha si es capaz de alcanzar altas velocidades de transmisión de información (ej. xDSL, cable módem, LMDS, ...).

**Códigos de conducta:** Son unas reglas mínimas que la empresa se obliga a cumplir en su actuación en la Red con el objeto para garantizar la seguridad y protección de las transacciones mercantiles, bajo un acuerdo firmado entre las empresas que se adhieren al mismo.

**CRM (Customer Relationship Management):** Herramientas informáticas dedicadas a la gestión integrada de información sobre clientes. Estas aplicaciones permiten, desde almacenar y organizar esta información, hasta integrar, procesar y analizar la misma. Se pueden distinguir dos tipos genéricos:

- CRM Operacional: Permite procesar e integrar la información sobre las transacciones realizadas por los clientes.

- CRM Analítico: Permite analizar (generalmente mediante técnicas de data-mining), la información sobre clientes, con objeto de conocer en profundidad los perfiles de cliente y sus necesidades.

**Comercio electrónico (CE):** El Comercio electrónico se define como las transacciones realizadas a través de redes basadas en protocolos de internet (TCP/IP) o sobre otras redes telemáticas. Los bienes y servicios se contratan a través de estas redes, pero el pago o la entrega del producto pueden realizarse off-line, a través de cualquier otro canal. Los pedidos realizados por teléfono, fax o mediante correo electrónico escrito de forma manual no se consideran Comercio electrónico.

**Correo electrónico:** Transmisión electrónica de mensajes (incluyendo texto y archivos adjuntos) desde un ordenador a otro situado dentro o fuera de la organización. Incluye el correo electrónico por internet u otras redes telemáticas.

**Cortafuegos (firewall):** Sistema que se interpone entre el servidor de la red local e internet, de tal forma que proteja al primero de ataques malintencionados procedentes de la red y que no han sido convenientemente identificados. Asegura que las comunicaciones entre la red local e internet se realizan conforme a las políticas de seguridad de la empresa. Incorporan elementos de privacidad, autenticación, seguridad, ...

**EDI:** Siglas de *Electronic Data Interchange*. Sistema de intercambio electrónico de datos, utilizado normalmente entre empresas proveedoras y sus clientes mediante un formato acordado y estructurado entre ambas partes.

**Factura electrónica:** Factura en formato digital que puede ser procesada de forma automática. La factura se transfiere automáticamente entre emisor y receptor. El protocolo de transmisión puede ser XML, EDI u otro formato similar.

**e-Skills: Conocimientos sobre la utilización de herramientas TIC:** Se pueden dividir en dos tipos:

- Habilidades a nivel de especialista: Conocimientos avanzados relacionados con la investigación, diseño, desarrollo, gestión, mantenimiento, etc. de sistemas y aplicaciones TIC.

- Habilidades a nivel de usuario: Utilización habitual de herramientas informáticas y soluciones TIC genéricas y/o específicas del puesto de trabajo.

**Encriptación:** Conjunto de técnicas que permiten codificar la información que circula en internet de manera que las personas no autorizadas no puedan leerla ni manipularla.

**ERP (Enterprise Resource Planning):** Conjunto de herramientas informáticas que permiten gestionar de forma integrada los procesos y la información correspondientes a las distintas áreas de negocio de una empresa. Generalmente, un sistema ERP integra la gestión de las áreas de planificación, aprovisionamiento, logística, ventas, marketing, relación con el cliente, finanzas y recursos humanos.

**e-Signature: Firma electrónica.** Es un sistema de acreditación que permite verificar la identidad de las personas con el mismo valor que la firma manuscrita, autenticando las comunicaciones generadas por el firmante.

**e-procurement:** Es la utilización de las TIC en la contratación pública para la adquisición de bienes y servicios y el desarrollo de proyectos de inversión.

**Extranet:** Prolongación segura de Intranet que permite a un usuario externo el acceso a algunas partes de la Intranet de una organización.

**Firma Digital:** Información cifrada que identifica al autor de un documento electrónico y autentifica su identidad. Al igual que las firmas manuales, es única y específica de un usuario o un ordenador.

**Frame Relay:** Frame Relay constituye un método de comunicación orientado a paquetes para la conexión de sistemas informáticos. Está diseñado fundamentalmente para aplicaciones de entorno de Red de Área Local.

**GSM:** (Sistema global para las Comunicaciones Móviles). Es un estándar mundial para teléfonos móviles donde los canales de voz y las señales son digitales. Velocidad de transferencia de datos de 9,6 kbps.

**GPRS:** *General Packet Radio Service*, Servicio General de Paquetes de Radio. Estándar de comunicación para teléfonos móviles que transmite la información por grupos significativos o paquetes. Puede transmitir a una velocidad de 114 kbit/s y permite la conexión a internet. Es una tecnología de transición entre los sistemas GSM y UMTS.

**Internet:** Red internacional para el intercambio de información, basada en la conexión de múltiples redes y múltiples servidores con múltiples usuarios por medio de protocolos de intercambio de información estandarizados.

**Intranet:** Red interna de una organización que, habitualmente con estándares de internet, ofrece contenidos y servicios para uso exclusivo de la organización.

**LMDS: Local Multipoint Distribution Service** o Servicio de Distribución Local Multipunto. Tecnología de radio desarrollada para el acceso local inalámbrico de banda ancha, que permite el acceso a servicios de voz, datos, internet y video.

**Módem:** Aparato que convierte las señales digitales en analógicas, y viceversa, y que permite la comunicación entre dos ordenadores a través de una línea telefónica normal o una línea de cable.

**On-line:** Conectado directamente a una red telemática (ej. internet) y en disposición de funcionar en ella.

**Pago on-line:** Transacción económica realizada a través de una red telemática (ej. internet), con la orden de pedido incorporada.

**PLC (Power Line Communications)** Transmisión de datos utilizando como infraestructura la red eléctrica (no es necesario tener acceso a la red telefónica). Velocidad entre 1,6 y 30 Mhz. Toma única de alimentación, voz y datos.

**Protocolos seguros (SSL/TSL):** Secure Sockets Layer (SSL) y Transport Layer Security (TLS) son protocolos criptográficos que permiten realizar comunicaciones seguras a través de internet.

**Productos o servicios digitales:** Son aquellos bienes o servicios que pueden ser pedidos y entregados directamente a los ordenadores a través de internet, por ejemplo: música, videos, juegos, software informático, prensa on-line, servicios de consultoría, ...

**Red de Área Local (LAN):** Red de comunicación entre ordenadores situados en el mismo edificio o en edificios cercanos, de forma que permite a sus usuarios el intercambio de datos y la compartición de recursos.

**Redes telemáticas distintas de internet:** Minitel, sistemas telefónicos interactivos, redes privadas...

**RDSI:** Red Digital de Servicios Integrados. Servicio mediante el cual las líneas telefónicas pueden transportar señales digitales en lugar de señales analógicas, aumentando considerablemente la velocidad de transferencia de datos.

**Sistemas de código libre o abierto (Free/Open Source):** Software desarrollado bajo una licencia de código abierto. Este tipo de licencia permite que el código fuente pueda ser modificado o redistribuido bajo ciertas condiciones sin tener que pagar al autor original.

**UMTS (Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles)** Tercera generación de GSM, aumenta la velocidad de transferencia de datos hasta 512 kbps.

**Website:** Conjunto de páginas web visibles permanentemente en internet. Cada sitio web se identifica con una dirección (URL) que es la de la página principal o portada.

**xDSL:** Línea de Abono Digital (*Digital Subscriber Line*). Familia de tecnologías de transmisión que permite a los hilos de cobre convencionales, usados inicialmente para telefonía, ofrecer elevadas velocidades de transmisión, posibilitando la prestación de servicios de banda ancha.