

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 _____

Provincia _____ 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 euros**. Las infracciones graves serán sancionadas con multas de **300,52 a 3.005,06 euros**. Las infracciones leves se sancionarán con multas de **60,10 a 300,51 euros** (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, 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, 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 diez módulos:

- A. Información general de la empresa.
- B. Uso de ordenadores y redes telemáticas.
- C. Acceso y uso de Internet.
- D. Intercambio electrónico de datos entre empresas.
- E. Compartir información electrónicamente con proveedores y clientes de la cadena de suministro.
- F. Integración de la información dentro de la empresa.
- G. Comercio electrónico.
- H. Seguridad en TIC.
- I. Formación en TIC.
- J. Inversión y gasto en las TIC.

Período de referencia: Los datos sobre infraestructuras TIC (módulos B, C, D, E, F, H) se deben referir a enero de 2010, salvo que en la pregunta se especifique lo contrario. Los datos sobre información general de la empresa, comercio electrónico, formación en TIC e Inversión y gasto en las TIC (módulos A, G, I y J) hacen referencia al año 2009.

En los casos en los que la empresa haya cesado su actividad se tomará como periodo de referencia para las preguntas sobre infraestructuras TIC el mes previo al cierre.

Forma de anotar los datos: Cumplimente 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 naturales.

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-2009

Principales productos o servicios obtenidos:

1. _____
2. _____

A. Información general de la empresa en 2009

A.1 Personal ocupado (media anual) en 2009

1. Personal remunerado (media anual) _____
 2. Personal no remunerado (media anual) _____
 3. Personal autónomo _____
- Personal total (1+2+3)** _____

A.2 Cifra de negocios en 2009

Consigne el total de ventas comerciales de bienes y servicios, excluidos impuestos. Incluye las siguientes partidas del actual Plan General de Contabilidad (700+701+702+703+704+705-706-708-709).

Importe (€ sin decimales)

Cifra de negocios _____

A.3 Importe del total de compras y servicios exteriores efectuadas por la empresa en 2009

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 actual Plan General de Contabilidad (600+601+602+607+62-606-608-609).

Importe (€ sin decimales)

Importe del total de compras netas y servicios exteriores (sin incluir el IVA) _____

B. Uso de ordenadores y redes telemáticas

B.1 En enero de 2010, ¿utilizaba su empresa las siguientes tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC)? (Nota: el término ordenadores incluye, además del ordenador de sobremesa, otros dispositivos como por ejemplo ordenador portátil, PDA, Blackberry, ...)

	SÍ	NO
a) Ordenadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Red de área local (LAN: interconexión de varios ordenadores)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- De los cuales: LAN inalámbrica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Telefonía móvil para uso empresarial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Otras tecnologías (GPS, TPV, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Especificar: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.1.1 Señale el porcentaje de personal que, al menos una vez por semana, utiliza ordenadores (calculado sobre el personal total de la empresa a enero de 2010) _____ %

B.2 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de una página web de uso interno (Intranet)?

SÍ NO

B.3 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de Extranet (una extensión de la Intranet o una parte privada en la página web de la empresa, con acceso restringido para socios, clientes y/o proveedores)?

SÍ NO

B.4 En enero de 2010, ¿utilizaba su empresa sistemas operativos de código libre/abierto, como Linux? (Es decir, cuyo código fuente está disponible, no tiene costes de copyright y se puede modificar y/o redistribuir)

SÍ NO

B.5 En enero de 2010, ¿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?

SÍ NO

B.6 En enero de 2010, ¿disponía de personal que realizaba funciones TIC específicas dentro de su empresa?

SÍ NO

C. Acceso y uso de Internet

C.1 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de conexión a Internet?

SÍ ⇒ Pase al apartado **C.1.2** NO
↓

C.1.1 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)

- No se necesita/ no es útil para la empresa
- Desconoce la tecnología
- No es rentable/ resulta cara
- No es segura
- No hay cobertura de Internet

Continúe en el apartado D:

C.1.2 Señale el porcentaje de personal que, al menos una vez por semana, utiliza ordenadores conectados a Internet. (Calculado sobre el personal total de la empresa a enero de 2010) _____ %

C.2 En enero de 2010 ¿con qué tipo de conexión se accedía a Internet en su empresa?

	SÍ	NO
a) Módem tradicional (conexión a través de la línea de teléfono tradicional) ó RDSI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Conexión DSL (ADSL, HDSL, SDSL, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Otras conexiones fijas (Cable, PLC, leased line, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Telefonía móvil de Banda Ancha:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Utilizando un módem 3G en un ordenador portátil u otro dispositivo electrónico (conexión UMTS, CDMA2000 1xEVDO, HSDPA, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Utilizando un móvil 3G (p.e.: smartphone o PDA con conexión UMTS, CDMA2000 1xEVDO, HSDPA, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Otras conexiones móviles (móviles analógicos que utilicen GSM,GPRS,EDGE, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.3 En enero de 2010 ¿con qué finalidad utilizaba su empresa Internet, como usuario de servicios de Internet?

	SÍ	NO
a) Para buscar información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Para obtener servicios bancarios y financieros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Para formación y aprendizaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Para observar el comportamiento del mercado (p.e.: Precios)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Para obtener servicios postventa/preventa (atención al cliente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Como plataforma de comunicación (email, VoIP, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.4 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de e-mail? (sea gratuito o no)

SÍ NO

C.5 En 2009, ¿utilizó su empresa Internet para interactuar con la Administración Pública?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado C.6



C.5.1 En caso afirmativo, indique el tipo de interacción y a través de quién se realizó:

	NO	SÍ	⇒	Mediante las páginas web de:			
				Admón Gral. del Estado	Comunidad Autónoma	Ayuntamiento	No Sabe
				1	2	3	4
a) Para obtener información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Para conseguir impresos y formularios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Para devolver impresos cumplimentados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Para gestión electrónica completa (sin necesidad de ningún trámite adicional en papel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Para presentar una propuesta comercial a licitación pública (e-procurement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.5.2 ¿Utilizó el portal 060 de la Administración General del Estado?

SÍ NO

C.5.3 Indique el grado de satisfacción de los servicios prestados:

	Muy bueno	Adecuado	Deficiente	No sabe/ No aplica
a) Por la Administración General del Estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- A través del portal 060	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Por las Comunidades Autónomas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Por Ayuntamientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.6 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de sitio o página web?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado C.6.2 En construcción ⇒ Pase al apartado C.7

↓
Página web de la empresa:

C.6.1 Indique los servicios disponibles en su página web:

	SÍ	NO
a) Presentación de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Declaración de política de intimidad, salvaguarda de la privacidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Acceso a catálogos de productos o a listas de precios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Realización de pedidos o reservas on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Pagos on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Seguimiento on-line de pedidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Personalización de la página web para usuarios habituales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Continúe en el apartado C.7

C.6.2 Si su empresa no tiene página web, ¿por qué razones no dispone de ella? (Seleccione, hasta un máximo de tres, las que considere más relevantes)

- No se necesita / no es útil para la empresa
- Desconoce la tecnología
- No es rentable / resulta cara
- No es segura
- Otras

C.7 En enero de 2010, ¿se utilizó firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa? (Es decir, utilizando algún método de encriptación que permita identificar de modo veraz al remitente o detectar cualquier cambio en el contenido)

SÍ NO ⇒ Pase al apartado D



C.7.1 En caso afirmativo, indique para qué se utilizó:

	SÍ	NO
a) Para relacionarse con sus clientes y/o proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Para relacionarse con la Administración Pública	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. Intercambio electrónico de datos entre empresas

El intercambio electrónico de datos entre empresas consiste en:

- Envío y/o recepción de información (p.e.: pedidos, facturas, transacciones de pago o descripción de productos, hojas de transporte)
- Por medios electrónicos (vía Internet u otras redes telemáticas)
- En un formato estándar o acordado capaz de ser leído por el ordenador y ser procesado automáticamente y sin ambigüedad (p.e.: XML, EDIFACT, ODETTE, TRADACOMS, XBRL, ...)
- Excluidos los correos electrónicos escritos de **forma manual**

D.1 En enero de 2010, ¿realizaba su empresa intercambio electrónico de datos con otras empresas? (mensajes acordados que permiten el procesamiento automático, p.e.: XML, EDIFACT, ...)

SÍ NO ⇒ Pase al apartado E
 ↓

D.1.1 Señale qué tipo de mensajes intercambiaba de dicha forma su empresa en enero de 2010:

	SÍ	NO
a) Envío de pedidos a sus proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Recepción de facturas electrónicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Recepción de pedidos de clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Envío de facturas electrónicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Envío o recepción de información sobre productos (p.e.: catálogos, listas de precios, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Envío o recepción de documentación sobre envío, transporte o entregas (p.e. albaranes, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Envío de instrucciones de pago a entidades bancarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Intercambio automatizado de información con la Administración Pública (p.e.: devolución de impuestos, importar información fiscal)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. Compartir información electrónicamente con proveedores y clientes de la cadena de suministro

Compartir información electrónicamente con proveedores y clientes significa:

- Intercambiar información sobre la cadena de suministro, con proveedores y/o clientes, destinada a coordinar la disponibilidad y distribución de productos o servicios al consumidor final
 - Incluida la información sobre previsiones de demanda, inventarios (existencias), producción o distribución
 - Vía cualquier tipo de redes telemáticas (Internet u otras conexiones)
 - La comunicación puede ser en ambos sentidos: de la empresa a clientes/proveedores y viceversa
- Esta información puede ser intercambiada a través de sitios web o mediante cualquier otro tipo de transmisión electrónica de datos (definición dada en el módulo D), quedando excluidos los correos electrónicos escritos a mano.

E.1 En enero de 2010, ¿compartía su empresa electrónicamente información sobre la cadena de suministro, con sus proveedores o clientes, de forma regular? (p.e.: niveles de inventario, planes de producción, previsiones de demanda, estado de envíos, ...)

SÍ NO ⇒ Pase al apartado F
 ↓

	SÍ	NO
E.1.1 La información era compartida con regularidad con sus proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E.1.2 La información era compartida con regularidad con sus clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E.1.3 Indique cuáles de los siguientes métodos fueron utilizados en el intercambio de información:	SÍ	NO
a) Página web (propias, de socios, proveedores, clientes o portales web)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Intercambio electrónico de datos (mensajes en un formato acordado que permite el procesamiento automático, p.e.: XML, EDIFACT, ...) Véase definición apartado D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F. Integración de la información dentro de la empresa

La información dentro de la empresa está **integrada** cuando se **comparte electrónica y automáticamente** entre las distintas áreas, utilizando una única herramienta de software o varias herramientas de software que comparten la información extraída de una base de datos común. **Se incluye también la transmisión electrónica de datos, que permite el procesamiento automático entre las distintas áreas de la empresa.**

(La integración de la información dentro de la empresa se puede realizar mediante herramientas ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relation Management), ...)

F.1 En enero de 2010, cuando su empresa recibía una orden de pedido (electrónicamente o no), indique si la información relevante de la misma llegaba de forma automática a las siguientes áreas de su empresa:

	SÍ	NO
a) A gestión de stocks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) A contabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) A gestión de producción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) A gestión de distribución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F.2 En enero de 2010, cuando su empresa enviaba una orden de pedido (electrónicamente o no), indique si la información relevante de la misma llegaba de forma automática a las siguientes áreas de su empresa:

	SÍ	NO
a) A gestión de stocks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) A contabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F.3 En enero de 2010, ¿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 (p.e.: finanzas, organización, marketing, ...)?

SÍ NO No sabe

F.4 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de alguna aplicación informática para gestionar información de clientes (herramientas CRM-Customer Relation Management) que permitiera:

	SÍ	NO
a) Capturar, almacenar y compartir con otras áreas funcionales de la empresa información sobre clientes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) 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"/>

G. 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 o reservan a través de estas redes, pero el pago o la entrega del producto puede 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.

G.1 Compras por Comercio Electrónico en 2009

G.1.1 Durante 2009, ¿realizó su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de comercio electrónico mediante Internet u otras redes telemáticas (excluyendo correos electrónicos escritos manualmente)?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado **G.2**
↓

Porcentaje
(con 1 decimal)

G.1.2 Indique, en porcentaje, el importe total de las compras correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizadas mediante comercio electrónico en 2009 (excluido el IVA) sobre el importe total de las compras efectuadas

_____, ____ %

G.2 Ventas por Comercio Electrónico en 2009

G.2.1 Durante 2009, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de comercio electrónico mediante Internet u otras redes telemáticas (excluyendo correos electrónicos escritos manualmente)?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado **H**
↓

Porcentaje
(con 1 decimal)

G.2.2 Indique, en porcentaje, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante comercio electrónico en 2009 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas

_____, ____ %

G.2.3 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas a través de comercio electrónico en 2009 en función del canal utilizado:

Porcentaje
(sin decimal)

a) A través de un sitio/ página web (no necesariamente el de la empresa) _____

_____%

b) Intercambio electrónico de datos (mensajes en un formato acordado que permite el procesamiento automático, p.e.: XML, EDIFACT, ...) Véase definición apartado D _____

_____%

1 0 0 %

G.2.4 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas a través de comercio electrónico en 2009 por tipo de cliente:

Porcentaje
(sin decimal)

a) A otras empresas (B2B) _____

_____%

b) A la Administración Pública (B2G) _____

_____%

c) A hogares (B2C) _____

_____%

1 0 0 %

G.2.5 En enero de 2010, ¿utilizaba su empresa algún protocolo seguro como SSL o TSL en la recepción de pedidos a través de Internet?

SÍ NO

H. Seguridad en las TIC

La seguridad en las TIC significa:

- Medidas, controles y procedimientos aplicados sobre los sistemas TIC para asegurar la integridad, autenticidad, disponibilidad y confidencialidad de la información y los sistemas.

H.1 En enero de 2010, ¿tenía su empresa definida formalmente una política de seguridad en las TIC, con un plan de revisión regular?:

SÍ NO ⇒ Pase al apartado H.2
↓

H.1.1 Señale cuáles de los siguientes riesgos son tenidos en cuenta en su política de seguridad:

	SÍ	NO
a) Destrucción o alteración de la información debido a accidentes inesperados o ataques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Revelación de información confidencial debido a intrusión, pharming, phishing o por accidente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Problemas de funcionamiento de los servicios TIC debido a ataques externos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H.2 En enero de 2010, ¿cuál era la política de su empresa para prevenir al personal de sus obligaciones con respecto a la seguridad de los sistemas TIC?

	SÍ	NO
a) Cursos o presentaciones obligatorios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Mediante un contrato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Cursos voluntarios o información general disponible (p.e.: en la intranet, mediante cartas informativas, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H.3 Durante 2009, ¿cuáles de los siguientes problemas fueron causados por incidentes relacionados con los sistemas TIC en su empresa?

	SÍ	NO
a) Problemas de funcionamiento de los servicios TIC, destrucción o alteración de la información debido a fallos del software o del hardware	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Problemas de funcionamiento de los servicios TIC debido a ataques externos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Destrucción o alteración de la información debido a virus o acceso no autorizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Revelación de información confidencial debido a ataques de intrusión, pharming o phishing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Revelación de información confidencial en formato electrónico por los empleados de la empresa ya sea intencionadamente o no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H.4 En enero de 2010, ¿utilizaba su empresa alguno de los siguientes sistemas o procedimientos internos de seguridad?

	SÍ	NO
a) Autenticación mediante contraseña segura (p.e.: longitud mínima de 8 caracteres distinguiendo entre mayúsculas y minúsculas, con caracteres especiales, de duración máxima de 6 meses, encriptación en el almacenaje y en la transmisión)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Identificación de usuario y autenticación mediante elementos hardware (p.e.: tarjetas identificativas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Identificación de usuario y autenticación mediante elementos biométricos (p.e.: huella digital)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Backup de datos externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Protocolos para el análisis de incidentes de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I. Formación en TIC

I.1 Durante 2009, ¿proporcionó su empresa formación en TIC a sus empleados?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado J



I.1.1 Indique el porcentaje de sus empleados que recibió formación TIC durante 2009 %

J. Inversión y Gasto en las TIC (Véase Anexo I para definición de productos)

Este módulo hace referencia a los gastos realizados en productos TIC durante el año 2009.
Se debe consignar el valor en euros de los gastos referenciados o, en su defecto, una estimación de los mismos.

	Importe (€ sin decimales)
J.1 Compras de bienes de Tecnologías de la Información (ordenadores y equipos periféricos) y equipos de Comunicación	_____
- Parte de estas compras consideradas como inversión en el balance	_____
J.2 Compras de otros bienes de Tecnologías de la Información y de Comunicación (componentes electrónicos, otros tipos de bienes y componentes de TIC y servicios de fabricación de equipo TIC)	_____
- Parte de estas compras consideradas como inversión en el balance	_____
J.3 Compra de software, estándar o a medida	_____
- Parte de estas compras consideradas como inversión en el balance	_____
J.4 Coste total de la producción de software dentro de la empresa y para uso propio (incluyendo los costes indirectos en equipos, permisos)	_____
- Parte del coste total de la producción de software dentro de la empresa y para uso propio incluidos en el balance	_____
J.5 Compras de servicios y consulta de tecnologías de la información, servicios de telecomunicaciones o de otros servicios TIC	_____
- Parte de estas compras consideradas como inversión en el balance	_____
J.6 Gastos en servicios de alquiler de equipo TIC	_____
- Parte de estos gastos considerados como inversión en el balance	_____
J.7 Inversión total durante 2009	_____
J.8 En 2009 ¿utilizó su empresa recursos TIC de su grupo de empresas sin coste adicional?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Observaciones: _____

Gracias por su colaboración

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. La diferencia entre ADSL y otras DSL es que la velocidad de bajada y la de subida no son simétricas, es decir que normalmente permiten una mayor velocidad de bajada que de subida.

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.

Banda ancha: Red capaz de alcanzar altas velocidades de transmisión de información (ej.: xDSL, Cable, LMDS, ...)

Blackberry: dispositivo portátil inalámbrico que admite correo electrónico, telefonía móvil, SMS, navegación web y otros servicios de información inalámbricos.

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): 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 (e-mail): 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.

DSL: (Digital Subscriber Line) Línea de abonado digital; es un término utilizado para referirse de forma global a todas las tecnologías que proveen una conexión digital sobre línea de abonado de la red telefónica local.

EDIFACT: es un estándar de la ONU para el intercambio de documentos comerciales en el ámbito mundial. Existiendo subestándares para cada entorno de negocio (distribución, automoción, transporte, aduanero, etc) o para cada país.

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.

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.

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.

Extranet: Red cerrada que utiliza protocolos de Internet, que permite a la empresa compartir información de forma segura con sus socios, clientes y/o proveedores. Puede tomar la forma de una prolongación segura de la Intranet o de una parte privada de la página web de la empresa con acceso restringido.

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.

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.

Leased line (línea dedicada): Se dice de aquella línea telefónica privada permanente que interconecta dos partes de una red. Las líneas en renta, por lo general, se utilizan para conectar redes de área local de tamaño moderado a un proveedor de servicios de Internet. Una de sus variantes es la más conocida y utilizada por los proveedores de Internet: la línea punto a punto.

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.

Módem 3G: modem que permite la conexión a redes 3G en cualquier dispositivo. Red 3G es la abreviación de tercera-generación en telefonía móvil.

Móvil 3G: Los servicios asociados con la tercera generación proporcionan la posibilidad de transferir tanto voz y datos (una llamada telefónica) y datos no-voz (como la descarga de programas, intercambio de email y mensajería instantánea) a velocidades de banda ancha.

On-line: Conectado directamente a una red telemática (p.e.: Internet) y en disposición de funcionar en ella.

Página web: es una fuente de información adaptada para la World Wide Web (WWW) y accesible mediante un navegador de Internet. Ésta información se presenta generalmente en formato HTML y puede contener hipervínculos a otras páginas web, constituyendo la red enlazada de la World Wide Web.

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

PDA: (Personal Digital Assistant, Ayudante personal digital), es un ordenador de mano originalmente diseñado como agenda electrónica (calendario, lista de contactos, bloc de notas y recordatorios) con un sistema de reconocimiento de escritura. Hoy día se puede usar como un ordenador personal (ver películas, crear documentos, juegos, correo electrónico, navegar por Internet, escuchar música, ...).

Pharming: es una nueva modalidad de fraude on-line que consiste en suplantar el sistema de resolución de nombres de dominio (DNS) para conducir al usuario a una página web falsa. Es una práctica delictiva en la que un pirata informático desvía el tráfico de Internet de un sitio Web hacia otro sitio de apariencia similar, con la finalidad de engañar a los usuarios para obtener sus nombres y contraseñas de acceso, que se registrarán en la base de datos del sitio falso.

Phishing: es un término informático que denomina un tipo de delito, caracterizado por intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria). El estafador, conocido como phisher se hace pasar por una persona o empresa de confianza en una aparente comunicación oficial electrónica, por lo común un correo electrónico, o algún sistema de mensajería instantánea o incluso utilizando también llamadas telefónicas.

PLC (Power Line Communications): Tecnología que posibilita la transmisión de datos a través de la red eléctrica. Convierte los enchufes en potenciales conexiones a los que es necesario añadir un módem para acceder a servicios como Internet, telefonía IP, videoconferencia, ...

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.

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: redes privadas (VAN, VPN, ...).

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.

RFID: (Identificación por Radiofrecuencia) es un sistema de almacenamiento y recuperación de datos remoto que usa dispositivos denominados etiquetas, transpondedores o tags RFID. Una etiqueta RFID es un dispositivo pequeño, similar a una pegatina, que puede ser adherida o incorporada a un producto, animal o persona.

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.

TPV: (Terminal Punto de Venta) sistema informático que gestiona el proceso de venta, permite la creación e impresión del ticket de venta mediante las referencias de productos, realiza cambios en el stock en la base de datos y otras labores del negocio.

UMTS: (Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles) Tercera generación de GSM. Aumenta la velocidad de transferencia de datos hasta 512 kbps.

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.

XML: lenguaje de marcas extensible (eXtensible Markup Language) es un metalenguaje que permite definir la gramática de lenguajes específicos. No es realmente un lenguaje en particular, sino una manera de definir lenguajes para diferentes necesidades. Algunos de estos lenguajes que usan XML para su definición son XHTML, SVG, MathML.

ANEXO I

DEFINICIÓN DE PRODUCTOS TIC

Pregunta J.1

ORDENADORES Y EQUIPO PERIFÉRICO

Terminales de punto de la venta, ATM(cajeros automáticos) y máquinas similares capaces de conectarse a una máquina de procesamiento de datos o a una red

Máquinas automáticas de procesamiento de datos portátiles que pesan no más de 10 kilogramos, como ordenador portátil

PDA's y similares

Máquinas automáticas de procesamiento de datos, entendiéndose como tales aquellas con al menos una unidad central, una entrada y unidad de salida, esté o no combinado

Máquinas automáticas de procesamiento de datos, presentadas en forma de sistemas

Otras máquinas automáticas de procesamiento de datos, contengan o no en el mismo alojamiento un o dos de los siguientes tipos de unidades: unidades de almacenaje, unidades de entrada, unidades de salida

Periféricos de entrada (teclado, joystick, ratón, ...)

Escáners (excepto combinación de impresora, escáner, copiadora y/o fax)

Impresoras de tinta o láser usadas con máquinas de procesamiento de datos

Otras impresoras usadas con máquinas de procesamiento de datos

Unidades que realizan dos o más de las funciones siguientes: impresión, exploración, copiar, mandar por fax

Otros dispositivos periféricos de entrada o salida

Unidades de almacenaje de medios de comunicación fijas

Unidades de almacenaje de medios de comunicación desprendibles

Otras unidades de máquinas automáticas de procesamiento de datos

Partes y accesorios de máquinas informáticas

Monitores y proyectores, principalmente usados en un sistema automático de procesamiento de datos

Dispositivos de almacenaje permanentes en estado sólido

EQUIPOS DE COMUNICACIONES

Alarmas contra incendios y similares

Aparatos de transmisión que incorporan aparatos de recepción

Aparatos de transmisión que no incorporan aparatos de recepción

Cámaras de televisión

Teléfono de línea inalambricos

Teléfonos para redes celulares o para otras redes inalámbricas

Otros aparatos de teléfono y aparatos para transmisión o recepción de voz, imágenes u otros datos, incluyendo aparatos para comunicación en una red de alambre o inalámbrica (como una red de área local o amplia)

Pregunta J.2

COMPONENTES ELECTRÓNICOS

Consolas de videojuego

Videocámaras

Cámaras digitales

Receptores de emisión de radio (excepto de una clase usada en automóviles), esté o no combinado con grabación de sonido, reproducción o reloj

Receptores de emisión de radio incapaces de funcionar sin una fuente externa de poder, de una clase usada en automóviles

Receptores de televisión, combinado o no con receptores de emisión de radio, sonido, grabación en vídeo o reproductor

Monitores y proyectores, sin incorporar aparatos de recepción de televisión y no principalmente usado en un sistema automático de procesamiento de datos

Grabación de sonido o reproductor

Grabación de vídeo o reproductor

Micrófonos y soportes; altavoces; auriculares; juegos de micrófono/altavoz combinados; frecuencia de audio amplificadores eléctricos; juegos de amplificador eléctricos de sonido

OTROS BIENES Y COMPONENTES TIC

Sonido, vídeo, conexión a una red y tarjetas similares para máquinas automáticas de procesamiento de datos

Circuitos de impresión

Cátodo termiónico frío o válvulas de fotocátodo y tubos (incluyendo tubos de rayo catódico)

Diodos, transistores y dispositivos semiconductores similares; dispositivos semiconductores fotosensibles; luz que emite diodos;

cristales montados piezoeléctricos

Circuitos integrados electrónicos

Medios de comunicación magnéticos, no registrados, excepto tarjetas con una raya magnética

Medios de comunicación ópticos, no registrados

Otros medios de grabación, incluyendo matrices y masters para la producción de discos

Tarjetas con banda magnética

Tarjetas smart

Dispositivos de cristal líquidos n.e.c.; láseres, excepto diodos de láser; otras aplicaciones ópticas e instrumentos n.e.c.

SERVICIOS DE FABRICACIÓN DE EQUIPO TIC

Servicios de fabricación de componentes electrónicos

Servicios de fabricación de ordenadores y equipo periférico

Servicios de fabricación de equipo de comunicación

Servicios de fabricación de material electrónico de uso doméstico

Servicios de fabricación de medios de comunicación magnéticos y ópticos

Pregunta J.3

SERVICIOS DE LICENCIA Y DE SOFTWARE PARA EL NEGOCIO

Sistemas operativos, embalados

Software de red, embalado

Software de gestión de datos, embalado

Instrumentos de desarrollo y software de lenguajes de programación, embalado

Aplicaciones para el negocio y aplicaciones para uso doméstico, embalados

Otro software, embalado

Servicios de licencia para el derecho de usar software

Software original

Descarga de software de sistema

Descarga de software de aplicación

Software en línea

Pregunta J.7

SERVICIOS Y CONSULTA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Servicios de dirección de proceso de negocio

Servicios de consulta técnica en TI

Servicios de soporte técnico en TI

Diseño y servicios de desarrollo de TI para aplicaciones

Diseño y servicios de desarrollo de TI para redes y sistemas

Servicios de alojamiento (hosting) por web

Servicio de aprovisionamiento de aplicaciones

Otros servicios de alojamiento (hosting) y de aprovisionamiento de infraestructura TI

Servicio de dirección de red

Servicios de dirección de sistemas informáticos

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Servicios de portador

Servicios de telefonía fijos - acceso y uso

Servicios de telefonía fijos- servicios de dirección de llamada

Servicios de telecomunicaciones móviles - acceso y uso

Servicios de telecomunicaciones móviles - servicios de dirección de llamada

Servicios de red privados

Servicios de transmisión de información

Otros servicios de telecomunicaciones

Servicios vertebrales de internet

Servicios de acceso de banda estrecha de Internet

Servicios de acceso de banda ancha de Internet

Otros servicios de telecomunicaciones de Internet

OTROS SERVICIOS TIC

Servicios de la ingeniería para telecomunicaciones y proyectos que difunden

Mantenimiento y servicios de reparación de ordenadores y equipo periférico

Mantenimiento y servicios de reparación de equipo de telecomunicación y aparatos

Servicios de instalación de procesadores centrales

Servicios de instalación de ordenadores personales y equipo periférico

Servicios de instalación de radio, televisión y equipo de comunicaciones y aparato

Pregunta J.8

SERVICIOS DE ALQUILER DE EQUIPO TIC

Servicios de alquiler que conciernen a ordenadores sin operador

Servicios de alquiler que conciernen equipo de telecomunicaciones sin operador

Servicios de alquiler que conciernen televisiones, radies, registradores de videocasete, equipo relacionado y accesorios