

## 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: \_\_\_\_\_

Si desea realizar la cumplimentación por Internet, acceda a <https://arce.ine.es>



## 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 siete módulos:

- A. Información general de la empresa.
- B. Uso de ordenadores y redes telemáticas.
- C. Acceso y uso de Internet.
- D. Intercambio automatizado de datos.
- E. Integración de la información dentro de la empresa.
- F. Uso de tecnologías de Identificación por Radiofrecuencia.
- G. Formación en TIC.

**Período de referencia:** Los datos sobre infraestructuras TIC (módulos B, C, D, E) se deben referir a enero de 2009, salvo que en la pregunta se especifique lo contrario. Los datos sobre información general de la empresa y formación en TIC (módulos A y G) hacen referencia al año 2008.

**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 

--	--	--	--	--

## A. Información general de la empresa en 2008

### A.1 Personal ocupado (media anual) en 2008

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

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

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

### A.2 Valor de la producción en 2008

Consigne el valor total de la producción en 2008 en términos brutos, a excepción del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y las retenciones por rendimiento del capital mobiliario efectuadas. Este importe englobará todas las operaciones relacionadas con los bienes y servicios producidos por las instituciones financieras, excepto aquellos importes correspondientes a ganancias y plusvalías de fondos propios de la institución. 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.

El cálculo se realizará de la siguiente forma: (intereses a cobrar e ingresos similares)-(intereses a pagar y cargos similares)+(comisiones recibidas)+(ingresos de acciones y otros valores de interés variable)+(beneficio/pérdida neta por operaciones financieras)+(otros ingresos de explotación).

Importe (€ sin decimales)

Valor de la producción \_\_\_\_\_

## B. Uso de ordenadores y redes telemáticas

**B.1 En enero de 2009, ¿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, ...) (Ver glosario adjunto para aclaraciones)

	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, etc.)		
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 2009)  %

**B.2 En enero de 2009, ¿disponía su empresa de una página web de uso interno (Intranet)?**

SÍ  NO

**B.3 En enero de 2009, ¿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 2009, ¿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 2009, ¿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 2009, ¿disponía de personal que realizaba funciones TIC específicas dentro de su empresa?**

SÍ  NO

**B.7 En enero de 2009, ¿qué tipo de aplicaciones informáticas tenía instaladas en los ordenadores de su empresa?**

	SÍ	NO
a) Ofimática (procesador de texto, hoja de cálculo, ...) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Contabilidad .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Gestión de pedidos, inventarios y logística .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Gestión de facturación (cobros y pagos) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Gestión con entidades financieras .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Otras .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## C. Acceso y uso de Internet

### C.1 En enero de 2009, ¿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 2009) \_\_\_\_\_ %

### C.2 En enero de 2009 ¿con qué tipo de conexión se accedía a Internet en su empresa?

	SÍ	NO
a) Módem tradicional (máxima velocidad de bajada inferior a 144 kb/seg) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Conexión RDSI _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Banda ancha _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Conexión DSL (ADSL, SDSL, ...) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Otras conexiones fijas (Cable, PLC, leased line, ...) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Telefonía móvil (GSM, GPRS, UMTS, ...) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### C.3 En enero de 2009, ¿disponía su empresa de e-mail? (sea gratuito o no)

SÍ       NO

### C.4 En 2008, ¿utilizó su empresa Internet para interactuar con la Administración Pública?

SÍ       NO  ⇔ Pase al apartado C.5  
 ↓

**C.4.1.** 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
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.4.2. ¿Utilizó el portal 060 de la Administración General del Estado?**

SÍ  NO

**C.4.3. 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.5 En enero de 2009 ¿disponía su empresa de sitio o página web?**

SÍ  NO  ⇒ Pase al apartado C.5.2 En construcción  ⇒ Pase al apartado C.6

↓  
Página web de la empresa: .....

**C.5.1. 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.6**

**C.5.2. 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.6 En enero de 2009, ¿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 C.7



**C.6.1. 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"/>

### C.7 En enero de 2009, ¿utilizaba su empresa alguno de los siguientes servicios de seguridad informática?

	SÍ	NO
a) Software de protección o chequeo de virus .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Cortafuegos/Firewall (software o hardware) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Servidor seguro (admite protocolos seguros, como https) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Backup de datos .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Mecanismos de autenticación (usuario y contraseña o código PIN) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### C.8 ¿Ha tenido su empresa algún problema de seguridad relacionado con los sistemas informáticos en los últimos 12 meses?

SÍ  NO  ⇨ Pase al apartado D



C.8.1. En caso afirmativo, indique los problemas con los que se ha encontrado:

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

### D. Intercambio automatizado de datos con sistemas TIC externos

**El intercambio automatizado de datos entre la empresa y otros sistemas TIC externos a la misma consiste en:**

- Intercambio de mensajes (p.e. pedidos, facturas, transacciones de pago o descripción de productos)
- Vía Internet u otras redes telemáticas
- En un formato acordado que permita el procesamiento automático del mismo (p.e. XML, EDIFACT, ...)
- Excluidos los correos electrónicos escritos de forma manual

### D.1 En enero de 2009 ¿realizaba su empresa intercambio automatizado de datos?

SÍ  NO  ⇨ Pase al apartado E



D.1.1. Señale qué tipo de mensajes automatizados intercambiaba su empresa en enero de 2009:

	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 transporte, envío 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) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.1.2. Indique qué formatos utilizaba su empresa para la realización del intercambio automatizado de datos:

	SÍ	NO
a) EDIFACT o sistemas similares .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Sistemas basados en XML .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Sistemas propios establecidos de mutuo acuerdo entre la empresa y otras organizaciones externas .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## E. 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 el intercambio automatizado de datos (IAD) 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), etc.)

**E.1 En enero de 2009, 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"/>

**E.2 En enero de 2009, 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"/>

**E.3 En enero de 2009, ¿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

**E.4 En enero de 2009, ¿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"/>

## F. Uso de Tecnologías de Identificación por Radiofrecuencia (RFID: Radio Frequency Identification)

La Identificación por Radiofrecuencia es:

- Un sistema de identificación automático para almacenar y recuperar datos de forma remota a través de dispositivos denominados etiquetas, transpondedores o tags de Identificación por Radiofrecuencia (RFID)
- Un tag RFID es un dispositivo que se puede incorporar en un producto u objeto y que transmite información por radiofrecuencia.

### F.1 Indique si su empresa utiliza instrumentos de Identificación por Radiofrecuencia:

SÍ  NO  ⇒ Pase al apartado G  
↓

F.1.1. Señale con qué propósitos los utiliza:

	SÍ	NO
a) Identificación del producto (p.e. prevención de falsificaciones, control de robos) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Observar y controlar la producción .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Seguimiento y control de la cadena de suministro y de inventarios .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Gestión del servicio y del mantenimiento de la información, gestión de activos .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Sistemas de pago (p.e. peajes de carretera, transporte de pasajeros) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Identificación de personas o control de acceso .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## G. Formación en TIC

### G.1 Durante 2008, ¿proporcionó su empresa formación en TIC a sus empleados?

SÍ  NO  ⇒ Fin del cuestionario  
↓

G.1.1. Indique el porcentaje de sus empleados que recibió formación TIC durante 2008 .....     %

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, etc).

**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 datamining), 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.

**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, ...

**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

**EDI:** *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.

**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*

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.

**Online:** Conectado directamente a una red telemática (ej. 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. Esta información se presenta generalmente en formato HTML y puede contener hiperenlaces a otras páginas web, constituyendo la red enlazada de la World Wide Web.

**Pago online:** 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, etc.).

**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, etc.

**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, etc.).

**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.

