

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...) _____

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...) 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. Envío/recepción de mensajes adecuados para su procesamiento automático.
- E. Factura electrónica.
- F. Integración de la información dentro de la empresa.
- G. Comercio electrónico.
- H. Uso de Tecnologías de Identificación por Radiofrecuencia.
- I. Uso de las TIC y el impacto medioambiental.
- J. Formación en TIC.

Período de referencia: Los datos sobre infraestructuras TIC (módulos B, C, D, E, F, H, I) se deben referir a enero de 2011, salvo que en la pregunta se especifique lo contrario. Los datos sobre información general de la empresa, comercio electrónico y formación en TIC (módulos A, G y J) hacen referencia al año 2010.

En los casos en los que la empresa haya cesado su actividad se tomará como período 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 2010

A.1 Personal ocupado (media anual) en 2010

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 2010

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 negocio _____

A.3 Importe del total de compras de bienes y servicios exteriores efectuadas por la empresa en 2010

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 2011, ¿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, smartphone...)

	SÍ	NO
a) Ordenadores (ordenador portátil, PDA, blackberry, smartphone...)	<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 2011) %

B.2 En enero de 2011, ¿utilizaba su empresa alguna de las siguientes tipologías de software de código abierto? (Es decir, cuyo código fuente está disponible gratuitamente, no tiene costes de copyright y se puede modificar y/o redistribuir)

	SÍ	NO
a) Sistemas operativos (Linux...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Navegadores de Internet (Mozilla, Firefox, Chromium...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Aplicaciones ofimáticas (Open Office...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Servidores de web/Internet (Apache, Tomcat, Cherokee...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Aplicaciones de código abierto para el procesamiento automático de información del tipo ERP o CRM (OpenERP, Joomla, Ruby on Rails, MySQL...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Otras, como software de seguridad (Open SSL, SSH), plataformas de aprendizaje (Moodle...), servidores de correo electrónico (Send Mail, Postfix...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.3 En enero de 2011, ¿tenían sus empleados acceso electrónicamente a información personal referente al departamento de recursos humanos ? (archivo de horas trabajadas, hoja de retenciones IRPF, nóminas u otros documentos de uso personal)

SÍ NO

B.4 En enero de 2011, ¿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.5 En enero de 2011, ¿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 2011, ¿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 En enero de 2011, señale el porcentaje de personal (calculado sobre el personal total de la empresa a enero 2011) que al menos una vez por semana, utiliza ordenadores conectados a Internet %

C.1.3 En enero de 2011, señale el porcentaje de personal (calculado sobre el personal total de la empresa a enero 2011) que disponía de algún ordenador portátil u otro dispositivo similar con tecnología 3G o superior para acceder a Internet (smartphone, blackberry...) (excluida la conexión vía GPRS) %

C.2 En enero de 2011, ¿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) Banda ancha:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Conexión DSL (ADSL, HDSL, SDSL...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Otras conexiones fijas (cable, PLC, leased line, satélite...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Telefonía móvil de Banda Ancha:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Utilizando tecnología 3G o superior, en un ordenador portátil u otro dispositivo electrónico (conexión UMTS, CDMA2000 1xEVDO, HSDPA...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Utilizando un móvil con tecnología 3G o superior (smartphone o PDA con conexión UMTS, CDMA2000 1xEVDO, HSDPA...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Otras conexiones móviles (móviles analógicos que utilicen GSM, GPRS, EDGE...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.3 En enero de 2011, ¿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 2 Mb/seg.
- b) Mayor o igual que 2 Mb/seg. e inferior a 10 Mb/seg.
- c) Mayor o igual que 10 Mb/seg. e inferior a 30 Mb/seg.
- d) Mayor o igual que 30 Mb/seg. e inferior a 100 Mb/seg.
- e) 100 Mb/seg. o superior

C.4 En enero de 2011, ¿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 (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.5 En enero de 2011, ¿disponía su empresa de e-mail? (sea gratuito o no)

SÍ NO

C.6 En enero de 2011, ¿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 2011, ¿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.8
 ↓

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"/>

Uso de Internet para interactuar con la Administración Pública

Administración Pública hace referencia tanto a servicios como a gestiones administrativas ya sea a nivel local, como regional o nacional.

C.8 Durante 2010, si su empresa utilizó Internet para interactuar con la Administración Pública, indique el tipo de interacción y a través de quién la 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 a través de las páginas web de las Administraciones Públicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Para conseguir impresos o formularios de las páginas web de las Administraciones Públicas	<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"/>



c.1) Indique si considera alguno de los siguientes motivos como una limitación para devolver impresos cumplimentados electrónicamente a las Administraciones Públicas

	SÍ	NO
-c.1.a Dudas en cuanto a la seguridad y confidencialidad de la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-c.1.b Los procedimientos electrónicos son demasiado complicados o demasiado largos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-c.1.c Los procedimientos electrónicos todavía requieren intercambio de información mediante correo ordinario o visitas personales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-c.1.d Desconozco la posibilidad de realizar los trámites de manera electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	NO	SÍ	⇒	Mediante las páginas web de:			
				Admón. Gral. del Estado	Comunidad Autónoma	Ayuntamiento	No Sabe
				1	2	3	4
d) Para realizar gestión electrónica completa (sin necesidad de ningún trámite adicional en papel, incluido el pago si fuera necesario)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.9 Durante 2010, ¿utilizó su empresa Internet para tramitar alguno de los siguientes procedimientos administrativos electrónicamente? (Devolviendo electrónicamente los impresos cumplimentados)

	SÍ	NO
a) Declaración de las contribuciones sociales de los empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Declaración de impuestos de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Declaración del IVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Declaración de impuestos de aduanas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.10 Durante 2010, ¿utilizó su empresa el portal 060 de la Administración General del Estado?

SÍ NO

C.11 Indique el grado de satisfacción de los servicios prestados en su interacción con:

	Muy bueno	Adecuado	Deficiente	No sabe/ No aplica
a) 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) Las Comunidades Autónomas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ayuntamientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E-Procurement (Contratación electrónica), hace referencia al uso de Internet por las empresas para ofrecer bienes o servicios a las Administraciones Públicas bien a nivel nacional o a otras administraciones dentro de los países de la Unión Europea. Este procedimiento se basa en varias fases que van desde la notificación del proceso, a la presentación a concurso o licitación, la concesión o el pago.

E-Tendering (licitación electrónica), parte del proceso de una contratación electrónica en el que se preparan y entregan a concurso las propuestas mediante el uso de Internet. Este proceso incluye propuestas en mercados abiertos, restringidos o negociados así como en Mercados de acuerdos y Sistemas de Compras Dinámicas.

C.12 Durante 2010, ¿utilizó su empresa Internet para acceder a la documentación y especificaciones de contrataciones electrónicas de la Administración Pública?

SÍ NO

C.13 Durante 2010, ¿utilizó su empresa Internet para realizar e-tendering, es decir, para ofrecer bienes o servicios en alguna contratación electrónica con la Administración Pública?

	SÍ	NO
a) En España	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) En otros países de la Unión Europea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. Envío/recepción de mensajes adecuados para el procesamiento automático con sistemas externos a la empresa

El intercambio electrónico de datos adecuados para el procesamiento automático entre empresas consiste en:

- Envío y/o recepción de información (pedidos, facturas, transacciones de pago o descripción de productos, hojas de transporte...).
- Envío y/o recepción de información por medios electrónicos (vía Internet u otras redes telemáticas).
- Envío y/o recepción de información en un formato estándar o acordado capaz de ser leído por el ordenador y ser procesado automáticamente y sin ambigüedad (XML, EDIFACT, ODETTE, TRADACOMS, XBRL...).
- Información enviada o recibida de otras empresas, administraciones públicas o instituciones financieras.
- Excluidos los correos electrónicos escritos de **forma manual**.

D.1 En enero de 2011, ¿enviaba o recibía electrónicamente su empresa información en algún formato que permitiera su procesamiento automático? (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 2011:

	SÍ	NO
a) Envío o recepción de información sobre productos (catálogos, listas de precios...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Envío de instrucciones de pago a entidades bancarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Envío o recepción de documentación sobre envío, transporte o entregas (albaranes...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Envío o recepción de información con la Administración Pública (devolución de impuestos, importar información fiscal...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. Factura electrónica

Factura electrónica consiste en:

Un documento electrónico que contiene información referente a la factura.

Se contemplan dos tipos diferentes de facturas electrónicas:

- Facturas electrónicas en un formato estándar, adecuadas para el procesamiento automático. Éstas pueden ser intercambiadas entre proveedores y clientes, vía operadores de servicio o mediante sistemas bancarios electrónicos.
- Facturas electrónicas en un formato que no permite su procesamiento automático (pdf).

E.1 En enero de 2011, ¿enviaba su empresa facturas electrónicas

	SÍ	NO
a) en un formato estándar adecuado para el procesamiento automático?(EDI, UBL, facturae...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) no adecuadas para su procesamiento automático? (pdf, email...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E.2 En enero de 2011, ¿recibió su empresa facturas electrónicas en un formato estándar que permitiera su procesamiento automático?

SÍ NO

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 Relationship Management*)...).

F.1 En enero de 2011, 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 2011, 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"/>

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 2010

G.1.1 Durante 2010, ¿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 realizados mediante comercio electrónico en 2010 (excluido el IVA) sobre el importe total de las compras efectuadas

_____, ____ %

G.1.3 Desglose, en porcentaje, el importe de las compras realizadas a través de comercio electrónico en 2010 por área geográfica

Porcentaje
(sin decimal)

a) A España	_____ %
b) A otros países de la UE ¹	_____ %
c) Al resto de países	_____ %

1 0 0 %

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

G.2 Ventas por Comercio Electrónico en 2010

Mediante WEB: ventas realizadas a través de una tienda on-line o mediante formularios de una página web de la empresa o de la extranet.

G.2.1 Durante 2010, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de una página web (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 a través de una página web en 2010 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas

_____, ____ %

G.2.3 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas mediante Web en 2010 por área geográfica

Porcentaje
(sin decimal)

a) A España _____

_____%

b) A otros países de la UE¹ _____

_____%

c) Al resto de países _____

_____%

1 0 0 %

G.2.4 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas mediante Web en 2010 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 %

Mediante EDI: ventas realizadas mediante mensajes tipo Intercambio Electrónico de Datos, entendiendo el término EDI como la forma general de definir el envío o recepción de información relativa a la venta, en un formato acordado que puede ser tratado de forma automática (EDIFACT, UBL, XML...).

G.2.5 Durante 2010, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios mediante mensajes tipo EDI o similar (excluyendo correos electrónicos escritos manualmente)?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado H
 ↓

Porcentaje
(con 1 decimal)

G.2.6 Indique, en porcentaje, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante mensajes tipo EDI o similar en 2010 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas

_____, ____ %

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

G.2.7 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas mediante mensajes tipo EDI o similar en 2010 por área geográfica

	Porcentaje (sin decimal)
a) A España	<input type="text"/> %
b) A otros países de la UE ¹	<input type="text"/> %
c) Al resto de países	<input type="text"/> %
	1 0 0 %

G.2.8 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas mediante mensajes tipo EDI o similar en 2010 por tipo de cliente

	Porcentaje (sin decimal)
a) A otras empresas (B2B)	<input type="text"/> %
b) A la Administración Pública (B2G)	<input type="text"/> %
c) A hogares (B2C)	<input type="text"/> %
	1 0 0 %

H. 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.

H.1 En enero de 2011, indique si su empresa utiliza Instrumentos de Identificación por Radiofrecuencia:

SÍ NO ⇒ Pase al apartado I
↓

H.1.1 Señale con qué propósitos los utiliza:

	SÍ	NO
a) Para identificación de personal o control de acceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Como parte del proceso de producción y prestación del servicio (Seguimiento y control de la producción, de la cadena de suministro o del inventario, gestión del servicio y del mantenimiento de la información, gestión de activos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Para identificación del producto (prevención de falsificaciones, control de robos...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

I. Uso de las TIC y el impacto medioambiental

I.1 En enero de 2011, ¿seguía su empresa alguna de las siguientes políticas?:

	SÍ	NO
a) Políticas diseñadas para reducir el consumo de papel (impreso o fotocopiado)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Políticas diseñadas para reducir el consumo de energía de los equipos TIC (apagar los ordenadores y las pantallas, desconexión automática de equipos, uso múltiple de periféricos como impresoras, fotocopadoras, escáneres...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Políticas para incentivar el uso de reuniones vía teléfono, web o videoconferencias evitando el desplazamiento físico del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I.2 En enero de 2011, ¿tenía su empresa instalada alguna aplicación tecnológica para reducir el consumo de energía en su negocio? (Incluyendo la optimización de rutinas de trabajo, procesos de producción, de transporte o de logística)

SÍ NO

I.3 En enero de 2011, ¿proporcionaba su empresa acceso remoto al correo electrónico, a documentos de trabajo y a las aplicaciones a sus empleados?

SÍ NO

J. Formación en TIC

J.1 Durante 2010, ¿proporcionó su empresa formación en TIC a sus empleados?

SÍ NO
↓

J.1.1. Indique el porcentaje de sus empleados que recibió formación TIC durante 2010 %

Glosario de términos

3G: abreviatura para tercera-generación de telefonía móvil. Los servicios asociados con la tercera generación proporcionan la posibilidad de transferir tanto voz como datos (una llamada telefónica) y datos no-voz (como la descarga de programas, intercambio de correo electrónico, y mensajería instantánea, pudiendo alcanzar velocidades superiores a 3Mbps.

1xEVDO: estándar de telecomunicaciones para la transmisión inalámbrica de datos a través de redes de telefonía móvil, está clasificado como un acceso de banda ancha y pertenece a la familia CDMA2000.

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): relación comercial establecida, por medio de redes telemáticas (ej. Internet), entre dos empresas o compañías.

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

B2G *Business to Government* (Negocio a Administración): 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 (xDSL, Cable, LMDS...).

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

CDMA2000: familia de estándares de telecomunicaciones móviles de tercera generación (3G) que utilizan CDMA, un esquema de acceso múltiple (es decir, que permite el envío información desde varios usuarios simultáneamente a través de un único canal) para redes digitales, para enviar voz, datos, y señalización (como un número telefónico marcado) entre teléfonos celulares y estaciones base.

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): 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.

EDGE: tecnología de la telefonía móvil que actúa como puente entre las redes 2G y 3G. EDGE se considera una evolución del GPRS. Pudiendo alcanzar velocidades de hasta 384 Kbps.

EDIFACT: 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...) 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: 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.

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 kbps y permite la conexión a Internet. Es una tecnología de transición entre los sistemas GSM y UMTS.

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

HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*): optimización de la tecnología espectral UMTS/WCDMA que consiste en un nuevo canal compartido en el enlace descendente (*downlink*) que mejora significativamente la capacidad máxima de transferencia de información pudiéndose alcanzar tasas de hasta 14 Mbps. Es la evolución de la tercera generación (3G) de tecnología móvil, llamada 3.5G, y se considera el paso previo antes de la cuarta generación (4G).

Internet: red internacional para 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.

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: módem que permite la conexión a redes 3G en cualquier dispositivo. Existen dispositivos que incorporan el módem integrado en el propio equipo.

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: 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 hiperenlaces 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 (p.e. Internet), con la orden de pedido incorporada.

PDA *Personal Digital Assistant* (Ayudante personal digital): 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: 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: 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): 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): 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 (*Digital Subscriber Line*) Línea de Abono Digital: 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 (*eXtensible Markup Language*) Lenguaje de marcas extensible: 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.

