

Inventario de indicadores para la evaluación comparada de eEuropa 2005

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



Madrid, septiembre 2004
Subdirección General de Estadísticas de los
Servicios

Ver. 06.09.2004

Índice

Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo

eEuropa 2005: Indicadores para evaluación comparada 3

Tabla: número de indicadores para la evaluación comparada de eEuropa 2005 16

Indicadores de Internet

A. Acceso y uso de Internet de los ciudadanos 17

B. Acceso y uso de TIC de las empresas 21

C. Costes del acceso a Internet 23

Servicios públicos en línea

D. e-Administración 25

E. e-Educación 31

F. e-Salud 32

Un entorno de e-business dinámico

G. Comprar y vender on-line 34

H. Preparación para e-business 37

Una infraestructura de información segura

I. Experiencia y uso, en cuanto a aspectos de seguridad de TIC, de los usuarios de Internet 41

Banda ancha

J. Penetración de la banda ancha 44

eEuropa 2005: indicadores para evaluación comparada¹

1. Introducción

La iniciativa a favor de una Europa electrónica denominada e-Europe es una iniciativa política que surgió para asegurar que las generaciones venideras de la Unión Europea consigan el máximo provecho de los cambios que está produciendo la Sociedad de la Información. Se trata de cambios que afectan a una gran variedad de factores y agentes, y que permitirán acortar las distancias entre el mundo rural y urbano, crear prosperidad y compartir el conocimiento, por lo que encierran un enorme potencial de enriquecimiento. La buena gestión de esta transformación representa el principal desafío económico y social para la Unión, ya que además conlleva profundas repercusiones en el empleo, el crecimiento, la productividad a escala europea y la mayor integración de sus miembros.

Es por ello que la necesidad de disponer de información estadística sobre la Sociedad de la Información se ha incrementado notablemente en estos últimos años. Se trata de requerimientos de información variada y que es cambiante a lo largo del tiempo, ya que el crecimiento y desarrollo de las TICs y de las infraestructuras en que se sustentan, ha estado acompañado, a su vez, por un aumento de sus aplicaciones y de la difusión de su uso en las economías desarrolladas.

Para el desarrollo de esta iniciativa, el *Consejo Europeo de Lisboa* estableció para la UE el objetivo de convertirse en la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo en el 2010. El Plan de Acción e-Europe es un elemento fundamental para esta estrategia de transformación de la economía europea, por lo que el objetivo básico de este Plan es crear un entorno que favorezca el crecimiento de las inversiones privadas, la creación de nuevos empleos, el aumento de la producción, la modernización de los servicios públicos y que haga más asequible la participación de todos los sectores en las nuevas tecnologías emergentes.

La metodología sobre la que se basa el Plan de Acción e-Europe contiene como puntos básicos:

- acelerar las medidas legales
- reorganizar los programas de ayuda financiera existentes
- desarrollar una evaluación comparativa

Uno de los pasos dados por la Unión Europea fue la creación del *Plan e-Europe 2002*, que fue aprobado en el Consejo Europeo celebrado en Feira en Junio de 2000. Gracias al Plan e-Europe 2002, y al esfuerzo común realizado por todos los Estados integrantes, las medidas que plantearon han tenido como consecuencia

¹ COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. Communication from the Commission to the Council and the European Parliament; eEurope 2005: Benchmarking Indicators [Brussels, 21.11.2002 COM(2002) 655 final]

importantes cambios y un incremento en el número de ciudadanos y empresas conectadas a Internet. Esto ha venido acompañado de una reestructuración del entorno de los sistemas y servicios de las telecomunicaciones y del comercio on-line, así como de la oportunidad de acceder a una nueva generación de telefonía móvil y de servicios multimedia. El Plan e-Europe significa ofrecer a los individuos la oportunidad de participar en la Sociedad de la Información y ayudar a la población activa a adquirir las habilidades necesarias dentro de una economía liderada por el conocimiento. Supone también la introducción del uso de ordenadores y de Internet en los colegios, la modernización de los servicios de la Administración Pública facilitando su proceso on-line y centrarse en la necesidad de aumentar la seguridad de las relaciones on-line.

El *Plan de Acción e-Europe 2005* continúa con la labor desarrollada por su antecesor, y para ello busca el desarrollo de un entorno seguro de servicios, aplicaciones y contenidos, que esté basado en una infraestructura de banda ancha que sea fácilmente disponible para todos los agentes. Fue presentado por la Comisión en Mayo de 2002, a la vista del Consejo Europeo de Sevilla, y estableció acciones políticas (tanto para las Instituciones Europeas como para los Estados Miembros) para acelerar el desarrollo de la Sociedad de la Información en Europa. Con el fin de monitorizar su progreso, el Plan de Acción contiene propuestas para el ejercicio de una evaluación comparativa basado en un conjunto de indicadores que serán propuestos por la Comisión y que serán aprobados por el Consejo, por lo que este ejercicio de evaluación comparativa está vinculado a las líneas de acción específica de e-Europe.

Asimismo, los resultados nacionales de esta evaluación comparativa son el elemento clave de este enfoque. La evaluación comparativa funciona en un contexto político (en este caso, el plan de acción e-Europe) que se inserta en el marco más amplio de la estrategia de Lisboa. Dicho plan ha de concebirse para influir en las decisiones políticas, por lo que la evaluación comparativa no constituye un fin en sí misma ni tampoco un ejercicio meramente estadístico.

Esta Comunicación presenta las propuestas para los indicadores de evaluación comparativa eEuropa 2005.

2 Evaluación Comparativa: la lección de e-Europa 2002

La contribución del Plan e-Europe a la economía y la Sociedad del Conocimiento se puede observar sólo a través de periodos de tiempo lo suficientemente largos como para dejar entrever sus consecuencias. La evaluación comparativa llevada a cabo por el Plan e-Europe supone un instrumento de medición de la difusión y consolidación de su impacto, pero cambios estratégicos o de mayor importancia en el ámbito económico sólo pueden ser analizados a medio plazo, una vez que ha habido un aprendizaje y asimilación por parte de los agentes sociales y económicos. Asimismo, el alcance de estos cambios se encuentra directamente relacionado con la disponibilidad que ofrecen los distintos agentes a su asimilación, ante lo que el Plan e-Europe ha ayudado a establecer un entorno favorable al desarrollo y adaptación hacia éstos.

Para e-Europe 2002, se utilizaron 23 indicadores (ver anexo), que se justificaban por referencia a los resultados, es decir, no a la política en sí misma, sino al objetivo último de la política (por ejemplo, porcentaje de hogares conectados a Internet, no mediciones del grado de desagregación del bucle local). El objetivo de la evaluación comparativa es la elaboración de políticas, lo cual significa que resulta esencial que los indicadores cuenten con un aval político.

Tras la aprobación del Plan de Acción por el Consejo Europeo de Sevilla, la Comisión ha trabajado con expertos de los Estados Miembros y de los Países Candidatos, en particular de las oficinas nacionales de estadística, para analizar las lecciones del ejercicio de evaluación comparativa e-Europa 2002 y para establecer los principios sobre los que, el ejercicio de evaluación comparativa e-Europa 2005, debe estar basado. Las principales conclusiones de estas discusiones son las siguientes:

(i) e-Europa 2005 debe tener un *número limitado de indicadores de políticas* que sean fáciles de leer, entender y que estén ligados a las acciones políticas de e-Europa 2005, haciendo más fácil centrar la atención en los resultados. Los indicadores principales relativos a objetivos de políticas se deben acompañar con indicadores estadísticos suplementarios que aporten información técnica para el análisis, por ejemplo: edad, género, tamaño, sector. Se necesitan comparaciones con terceros países para establecer evaluaciones comparativas y comparar a la UE con los mejores del mundo. Los resultados del ejercicio de evaluación comparada son difundidos tan pronto como sea posible a través de la web de e-Europa con el fin de que los Estados Miembros puedan llevar a cabo sus propios análisis.

La comisión y los Estados miembros impulsarán el desarrollo de la evaluación comparativa regional, en especial en las regiones menos desarrolladas y en relación con la elaboración de estrategias nacionales y regionales relativas a la Sociedad de la Información.

(ii) El calendario actual para la *ampliación* contempla la adhesión de 10 nuevos Estados Miembros a comienzos de 2004 y la Evaluación comparativa tendrá que tener en cuenta las necesidades y especificidades de los Países Candidatos, con miras a proporcionar una imagen tan fiel como sea posible de los avances en aquellos países.

(iii) *Calendario*: el impacto político de la evaluación comparativa se maximiza si puede proporcionar datos recientes que apoyen a la contribución de la Comisión al Consejo Europeo de Primavera cada año. Ésta es una reunión que valora los progresos hechos en la búsqueda del objetivo establecido por el Consejo Europeo en Lisboa de crear, para el final de la década, la economía más dinámica y competitiva basada en el conocimiento. En la práctica, esto significa que los datos deben estar disponibles hacia noviembre de cada año.

(iv) *Verificación*: los Institutos Nacionales de Estadística deben gozar de la oportunidad de comentar las diversas encuestas llevadas a cabo. Los datos serán, pues, transmitidos, antes de su difusión, al grupo de "Servicios de la Sociedad de la Información" del Consejo y al Grupo de Expertos *ad hoc* sobre los indica-

dores para la evaluación comparada para que ellos constaten los progresos registrados en la puesta en marcha del plan de acción.

(v) Las estadísticas relacionadas con Internet quedan anticuadas en muy poco tiempo y, si se quiere que resulten de interés para las políticas, es preciso disponer rápidamente de las mediciones de los indicadores. Es inevitable llegar a un *equilibrio entre rapidez y calidad*.

Las encuestas del Eurobarómetro, usadas para varios indicadores e-Europa 2002, tienen la ventaja de proporcionar resultados rápidos (con seis semanas de encuesta) y de usar una misma metodología para todos los Estados Miembros.

Para mejorar la calidad, la medición de los indicadores e-Europe 2005 debe hacer un mayor uso de las estadísticas oficiales de los Institutos Nacionales de Estadística y de Eurostat, y, donde fuese considerado necesario por la Comisión, de encuestas ad hoc adicionales.

(vi) A la vista de las necesidades políticas y del cambio estructural, habrá una necesidad de evaluar, en un futuro, la viabilidad de la inclusión de *indicadores de impacto*.

3 e-Europa 2005: Indicadores propuestos

A la luz de estos principios directrices, la Comisión propone 14 indicadores (indicadores de política) y 22 indicadores suplementarios junto con sus fuentes y frecuencias de recogida. Además, se proponen 1 indicador y 3 indicadores suplementarios para los que serán llevados a cabo estudios piloto y que deberán ser considerados para su inclusión en la lista de indicadores en la revisión intermedia de e-Europa en 2004.

Los indicadores aparecen agrupados según al ámbito al que pertenecen, pero a su vez, se presentan agregados en este documento según el objetivo al que vayan dirigidos, por lo que a continuación se presenta una explicación de dicha clasificación.

3.1 INDICADORES DE INTERNET

El objetivo principal del Plan e-Europe es conseguir una Europa on-line lo antes posible. Para ello, se han fijado una serie de puntos básicos que faciliten su consecución:

- conseguir un uso de Internet barato, rápido y seguro
- invertir en la población y sus habilidades
- estimular el uso de Internet

Se busca una mayor generalización del uso de Internet entre la población, por lo que se evalúa la penetración y acceso a Internet en dos ámbitos diferentes: en los hogares y en las empresas, así como el coste económico del acceso a éste,

de forma que se consiga una visión de conjunto de la accesibilidad y preparación existente en la sociedad para formar parte de las nuevas tecnologías.

En el ámbito de la ciudadanía, se deben buscar medidas que aceleren su incorporación a la Sociedad de la Información, acortando las diferencias existentes entre los distintos países. En este sentido, es muy importante facilitar a los ciudadanos diversos lugares alternativos de acceso a los servicios de Internet (cibercafés, PAPIs..), para promover una disponibilidad más amplia de acceso a las TIC.

En las empresas, se debe centrar el esfuerzo en dar el salto hacia la rentabilización productiva de las TIC, lo que exige la promoción de aplicaciones, servicios y contenidos, prestando especial interés a la evolución de las pymes y la puesta en marcha de medidas gubernamentales que favorezcan la modernización e inversión en las TIC por parte del tejido empresarial (tanto de equipos como de conocimientos).

En todos los casos, se debe prestar una atención especial a la utilización de las TIC como vehículo de integración y cohesión social, ya que las nuevas tecnologías suponen una oportunidad excelente para colectivos desfavorecidos, como por ejemplo las regiones de Objetivo-1, la accesibilidad de discapacitados a sitios web y el acercamiento de las nuevas tecnologías a colectivos que no puedan acceder a ellas en su ámbito habitual (v.g. amas de casa o mayores que no tienen acceso en el trabajo o centro educativo).

Junto con todo esto, es necesario informar y crear conciencia del amplio abanico de posibilidades que ofrece Internet y las nuevas tecnologías, de forma que tanto empresas como individuos obtengan la máxima rentabilidad del uso que hacen de las TIC (sin limitarse solamente a búsquedas de información y correo electrónico), fomentando otros servicios disponibles como las compras de productos o servicios, o la interrelación con la Administración.

La liberalización del mercado de infraestructuras y de servicios de telecomunicaciones en la UE entró en una nueva fase a partir del 1 de enero de 1998. Ante la evidencia de las rebajas de precios y de una mayor posibilidad de elección por parte de los consumidores, no cabe sino decir que esta política está arrojando resultados positivos. No obstante, aún queda mucho por hacer, ya que la repartición de beneficios de la competencia sigue siendo desigual de un Estado Miembro a otro. Siguen sin haberse desarrollado unos auténticos servicios paneuropeos (en parte, por la existencia de condiciones y procedimientos de concesión de licencias de explotación muy variadas y a veces excesivas), por lo que la posición del operador histórico sigue siendo por lo general dominante, en particular en el bucle local.

La red telefónica tradicional se ha utilizado cada vez con mayor frecuencia para la provisión de acceso a Internet y la prestación de nuevos servicios agrupados. Las infraestructuras alternativas, como las redes inalámbricas y por cable, pueden ser el factor decisivo para ofrecer un acceso más barato y más rápido a Internet.

Debido a la apertura del mercado a nuevos competidores, se ha llevado a cabo una política de revisión del marco regulador ya existente dirigida a facilitar y tutelar la entrada de nuevos agentes proveedores al mercado. A medida que la competencia se instala en los mercados, estas medidas están llamadas a relajar progresivamente la legislación para dejar paso al libre juego de mercado. Por otro lado, los Estados Miembros pueden también, a nivel nacional, acelerar la liberalización y afrontar con urgencia los aspectos que darán a los consumidores más posibilidades de elección y abaratarán los precios del acceso de alta velocidad a Internet, dando lugar a una sociedad en la que exista un fácil acceso a este servicio para todos sus individuos y sea al mismo tiempo más barato, más rápido y de mayor calidad.

El rápido desarrollo de las TIC conlleva un riesgo creciente de disparidad entre las distintas regiones en términos de acceso a la Sociedad de la Información y del Conocimiento. En un momento en el que Europa se enfrenta a grandes desafíos originados por la competencia global en este área, las autoridades públicas a todos los niveles (comunitario, nacional, regional y local) deben estar permanentemente atentas a la aparición de este problema. El peligro de la aparición de una escisión o polarización regional en cuanto a desarrollo y conocimiento de las nuevas tecnologías hace que sea aún más importante el hecho de que las autoridades públicas velen para que no se produzca la exclusión de ciertas regiones de la Sociedad de la Información. Las nuevas actividades generadas tienden a concentrarse en unos pocos núcleos urbanos, dando lugar a una serie de redes de alto rendimiento concentradas en un solo punto y que exclusivamente enlazan con las economías de las regiones centrales de Europa. Para tratar esta cuestión, se hace necesario que cada plan de desarrollo regional incluya una serie de actividades enfocadas a estimular el acceso a la Sociedad de Información y por lo tanto a una homogeneización en el grado de participación de las distintas regiones en las nuevas tecnologías emergentes, impidiendo el desarrollo de situaciones de estancamiento tecnológico.

3.2 SERVICIOS PÚBLICOS ON-LINE

Las nuevas tecnologías digitales ofrecen la oportunidad de facilitar el acceso y hacer un mejor aprovechamiento de la información y servicios que ofrece el sector público. La estrategia de poder desarrollar unos servicios públicos on-line permite transformar la tradicional organización de este sector y proveer una serie de servicios más accesibles, eficaces y dinámicos, permitiendo de este modo mejorar la eficiencia, reducir costes, aumentar la transparencia y acelerar los procedimientos administrativos más comunes tanto para ciudadanos como para el sector empresarial. El acceso electrónico conlleva, al mismo tiempo, una contribución a la aceleración del proceso de inmersión en la Sociedad de Información ya que estimula los servicios de Internet más relevantes a nivel europeo. El desafío para la administración se encuentra en adaptarse rápidamente a los nuevos métodos de trabajo y posibilitar la ejecución de nuevas líneas de trabajo, incluyendo la asociación con el sector privado.

La creciente evolución de la Sociedad de la Información ha llevado a mayores cambios en las expectativas ciudadanas y en las estructuras organizativas, en la cultura de trabajo y sus procesos. El sector público, a la hora de llevar a cabo la prestación de sus servicios, debe de acompañar el ritmo de esta evolución y adaptarse a ella con las herramientas y los procedimientos adecuados, si quiere responder eficazmente a las necesidades de sus ciudadanos.

Las áreas dentro de los servicios públicos en las que se ha focalizado la atención por considerarse de principal importancia para la convergencia hacia una Europa más on-line, son la Administración Pública, la Educación y la Asistencia Sanitaria, que pasan a detallarse brevemente a continuación.

e-Administración

Todos los ciudadanos y las empresas europeas tienen interés en poder disponer de un mejor y más fácil acceso a la información del sector público. Una forma de realizar este objetivo es hacer un mejor uso de Internet. Si se consigue mejorar la disponibilidad de la información pública on-line, Internet ganaría en aceptación en la vida cotidiana, lo que impulsaría el número de usuarios, con el consiguiente beneficio colateral de incrementar la participación en la Sociedad de la Información. Las posibilidades que ofrece Internet podrían explotarse para garantizar la transparencia de la actuación y de la toma de decisiones de las instituciones comunitarias, además de asegurar que estas decisiones son adoptadas de la forma más abierta posible. Asimismo y en el ámbito de la administración nacional, la aceptación por parte de los agentes sociales (sobre todo por parte de los ciudadanos) de las nuevas tecnologías para interactuar con las administraciones, tendría como beneficio para ambas partes la facilitación y rapidez de la gestión administrativa.

El objetivo es facilitar el acceso a la información del sector público extendiendo y simplificando el acceso a Internet, por lo que las ventajas resultantes serían enormes:

- acercamiento de la administración a los ciudadanos
- facilidad de trámite para las empresas a la hora de interactuar con la administración
- rebaja del gasto público reduciendo la burocracia y molestias administrativas

Para poder desarrollar plenamente el potencial que ofrece la nueva economía, se hace necesario una reforma estructural de la Administración Pública, ya que a menudo permanece anclada en unos arcaicos métodos de trabajo. La modernización del sector público no conlleva solamente la introducción de nuevas tecnologías, si no que tiene que ir acompañada al mismo tiempo por un cambio en los métodos y normas de trabajo que permitan desarrollar las ventajas de las nuevas tecnologías. El ritmo de modernización de la Administración Pública es lento a la hora de ofrecer sus servicios completamente on-line, y en cuanto a las compras públicas, todavía no se ha llegado a un nivel suficiente que no sea sólo recibir ofertas vía e-mail (no se hace uso de los marketplaces) y la información del sector público que resulta crucial para servicios de valor añadido no es fá-

cilmente asequible en todos los Estados Miembros. A pesar de todo esto, cabe señalar la existencia de progresos en determinadas áreas, en particular en la rapidez con la que se está estableciendo el marco legislativo para la nueva economía.

Actualmente, el sector de Internet desempeña un papel lo suficientemente importante como para ejercer influencia sobre la economía. El sector público debe liderar, y no ir a la zaga, la puesta en marcha y adopción de las nuevas tecnologías; al mismo tiempo que debe establecer el marco regulador para el correcto desarrollo del sector privado y hacer un correcto uso de las nuevas tecnologías que permita llevar a cabo una prestación más eficiente de los servicios públicos.

El impacto de la Administración Pública on-line, desde un punto de vista general, es una mejora en la administración al posibilitar mejores resultados de las políticas gubernamentales, una mayor calidad en los servicios prestados, un mayor compromiso con la ciudadanía y mejora de otros resultados clave.

La Administración Pública se encuentra ante el desafío temporal que le supone las nuevas tecnologías, ya que éstas son altamente cambiantes e innovadoras, por lo que los equipos y conocimientos se vuelven obsoletos rápidamente. Las decisiones que se tomen frente a estas cuestiones pueden tener un coste principalmente económico, pero a medio plazo pueden suponer también la pérdida de la confianza que ciudadanos y empresas tienen puestas en la Administración. Esta transformación es una oportunidad para los Países Miembros para demostrar su capacidad de adaptación y de superación ante los retos que se les plantean.

e-Salud

La prestación eficiente a todos los ciudadanos de servicios de salud de calidad es uno de los grandes retos que deben afrontar todos los gobiernos europeos. Las tecnologías y los tratamientos en el ámbito de la asistencia sanitaria están avanzando de forma vertiginosa, a la vez que en la mayoría de los Países Miembros la población está envejeciendo progresivamente, lo cual supone una enorme presión sobre el gasto futuro en salud a medio y largo plazo. El desafío que se plantea es por tanto doble: mejorar la calidad y accesibilidad de la asistencia sanitaria para todos los ciudadanos, pero conteniendo su coste global.

Este doble desafío será imposible de resolver sin implantar y generalizar sistemas de salud modernizables, interoperables y plenamente integrados. Las tecnologías digitales pueden mejorar la productividad y la cobertura de la asistencia sanitaria.

En este contexto, Europa tiene todo el interés en cooperar en la protección y mejora de la salud pública, aunque esto no obligue a armonizar la asistencia sanitaria a escala europea, pero sí a trabajar en común a la hora de realizar la investigación, consensuar normas y especificaciones de productos y realizar bibliotecas médicas paneuropeas.

e-Educación

La educación es un factor crucial que determina el progreso económico y social, y la igualdad de oportunidades en la sociedad. En la nueva era digital resulta aún más vital para facilitar el aprendizaje permanente y la aparición de nuevas generaciones de creadores, investigadores y empresarios, permitiendo a todos los ciudadanos desempeñar un papel activo en la Sociedad de la Información.

El acceso a las nuevas tecnologías como instrumento para la educación y el aprendizaje, es fundamental para el desarrollo económico, social y cultural. El uso de las TIC en el área educacional presenta un enorme potencial, ya que ofrece:

- nuevos y más flexibles métodos tanto de enseñanza como de aprendizaje
- un resultado mucho más eficaz y, en algunas circunstancias, más rentable de la enseñanza

En base a esto, se han desarrollado distintas iniciativas en los Estados Miembros para llevar la era de la información a las escuelas y a sectores poblacionales que en un principio se habían quedado fuera, como son las personas discapacitadas. Respecto a estos últimos, el Plan e-Europe busca su integración en la Sociedad de la Información a través de la facilitación del acceso a las nuevas tecnologías emergentes (e-accesibilidad), respondiendo al objetivo de crear una *Sociedad de la Información para todos*.

El objetivo de lograr que exista una formación digital básica en la sociedad (enfocado a individuos, pero cuyas repercusiones desembocarán a medio y corto plazo en los agentes económicos y en los conocimientos), se basa en tres áreas principales:

- dominio de Internet y recursos multimedia
- utilización de los nuevos recursos para aprender y adquirir nuevas aptitudes
- adquisición de competencias y habilidades decisivas necesarias para la nueva Sociedad de la Información, claramente cambiante.

En la educación superior, el e-Learning supone también un medio para mejorar la calidad y diversidad de la enseñanza, y a menudo no como simples cambios en la organización de las instituciones y en las formas de enseñanza. Los ejemplos más radicales e innovadores de este nuevo uso de las TIC se pueden encontrar en la educación para adultos y en la formación que las empresas imparten entre sus trabajadores.

Siguiendo estas líneas de trabajo, los indicadores propuestos recogen información sobre el uso de las nuevas tecnologías en el ámbito educacional y formativo, en distintos entornos de la sociedad:

- Escuelas: uso de ordenadores con conexión a Internet

- Universidades y otros centros de formación: individuos que han usado Internet con fines formativos
- Empresas: uso de aplicaciones de e-educación para formación y preparación del personal.

3.3 ENTORNO DINÁMICO DE E-BUSINESS

Europa ha de acelerar el crecimiento del comercio electrónico, sobre todo para que las pymes puedan considerar todo el mercado europeo como el suyo propio. Para ello es preciso dotarse de un marco jurídico fiable en el mercado interior que dé seguridad jurídica, suprima los obstáculos a los servicios transfronterizos e incentive la innovación en el ámbito on-line y la confianza de los consumidores. En términos generales, la regulación del comercio electrónico ha de ser limitada por la velocidad vertiginosa con que se dan los cambios y por las implicaciones de la mundialización. Por eso, hay que poner más acento en el papel de la autorregulación y la *corregulación*, sobre todo a la hora de reforzar la confianza de los consumidores, y hay que desarrollar la cooperación a escala mundial.

El comercio electrónico conlleva una transformación en los métodos que tienen las empresas para operar y en la forma en que los consumidores adquieren sus productos. Para poder desarrollar un mercado interno propicio para el comercio electrónico, el Plan e-Europe propone adoptar un marco legal que regule las transacciones electrónicas y promueva la autorregulación por los países miembros, crear mercados de comercio electrónico de fácil acceso público y animar a las pequeñas y medianas empresas a formar parte de las nuevas tecnologías y del comercio electrónico. Nuevos servicios, aplicaciones y contenidos producirán la aparición de nuevos mercados y facilitarán los medios necesarios para mejorar la productividad, y por consiguiente el crecimiento económico y el empleo en las economías.

Si Europa es capaz de liderar el desarrollo de las nuevas tecnologías emergentes, las posibilidades de mercado que se abren serán enormes, e infinitas las nuevas oportunidades para consumidores y empresas en el futuro. Pero para ello es preciso la cooperación de todo el sector industrial para acelerar la creación de una infraestructura competitiva fiable para Internet.

El comercio electrónico está desarrollándose dinámicamente en el comercio entre empresas (B2B- *business to business*), dando lugar a que numerosas compañías lleven a cabo una reestructuración de sus estructuras de negocio en muchos sectores (servicios financieros, seguros, manufactura de automóviles, etc.). Esto está ocasionando un cambio fundamental en la forma de operar de las empresas, tanto en los sectores más nuevos de la economía como en los más tradicionales. En cuanto al comercio dirigido al consumidor final (B2C- *business to consumer*), el crecimiento que ha venido desarrollando ha sido mucho más ralentizado que el B2B.

Actualmente, gran parte de los trabajadores de las empresas utilizan ordenadores para realizar su trabajo y esta tendencia se está expandiendo cada vez más

en el tejido empresarial. Esto hecho hace que cada vez más, los conocimientos y habilidades digitales resulten esenciales para la contratación y rendimiento de los trabajadores en todos los sectores de la economía. Pero en contraposición a esto, los individuos no están recibiendo la formación necesaria para desarrollar estas cualidades y conocimientos. Por tanto, una formación en tecnologías digitales se hace necesaria para todos los niveles, aunque particularmente a nivel directivo es especialmente importante, ya que supone una barrera a la difusión y asentamiento del e-business a través de los distintos sectores económicos. Es fundamental la existencia de una preparación y predisposición hacia el e-business, ya que estos conocimientos digitales son la clave para integrarse en muchas de las nuevas industrias y servicios emergentes, que probablemente sean las que lideren la recuperación del crecimiento económico.

Las empresas de mayor tamaño y con una posición en el mercado de ventaja y estabilidad realizan generalmente más ventas y compras on-line que las pymes, al mismo tiempo que el sector servicios es claramente el que encabeza el uso de Internet para realizar compra/venta de bienes y servicios. Como norma general, las pymes suelen ser las que presentan un mayor recelo a la hora de desarrollar su potencial de comercio electrónico, debido sobre todo a su falta de conocimiento sobre la normativa existente y a su miedo a las nuevas tecnologías. Es por ello que el comercio electrónico se encuentra en un punto delicado, ya que se sitúa en una fase de crecimiento aunque inferior al esperado, al mismo tiempo que se está desarrollando mayoritariamente por empresas bien posicionadas en el mercado, lo cual puede suponer una situación de gran desventaja y atraso para las pymes.

3.4 INFRAESTRUCTURA DE INFORMACIÓN SEGURA

El uso de los sistemas de información y de redes informáticas, junto con el sector de las TIC, ha evolucionado de manera espectacular en los últimos años. Estos continuos cambios ofrecen ventajas significativas, pero también requieren un gran énfasis en la seguridad por parte de gobiernos, del tejido empresarial y de individuos usuarios. Los cada vez más rápidamente cambiantes y potentes ordenadores, unas tecnologías más interconectadas entre sus usuarios y el generalizado uso de Internet, han sustituido a unos sistemas más individualistas y autónomos en un entorno de redes predominantemente autárquicos. En la actualidad, los participantes de estas tecnologías se interrelacionan cada vez más entre sí y establecen conexiones sin límite de fronteras entre países. Además, Internet soporta infraestructuras de servicios vitales como por ejemplo los transportes y finanzas, y juega un papel fundamental en la forma que las empresas están orientando sus negocios, en la forma en la que las Administraciones Públicas están ofreciendo sus servicios a empresas y ciudadanos, y en cómo los individuos se comunican e intercambian información. Como resultado de este tejido interconectado cada vez más entre sus componentes, los sistemas de información y comunicación están cada vez más expuestos a un creciente número y variedad de amenazas, y consecuentemente se vuelven más vulnerables. Este hecho conlleva que la cuestión de la seguridad pase a un primer plano en el orden de prioridades, y consecuentemente aparezca la necesidad de una mayor con-

ciencia y comprensión del fundamental papel que juega la seguridad en la Sociedad de la Información, así como de la necesidad de fomentar una "cultura" de entorno seguro.

La popularización de tecnologías innovadoras como la banda ancha y los móviles de tercera generación (3G), conjuntamente con el desarrollo de nuevos contenidos, aplicaciones y servicios, conlleva una serie de nuevos desafíos en términos de seguridad. Enfrentarse al problema que se nos plantea resulta crucial para estimular la demanda de nuevos servicios de comunicación electrónica.

La seguridad en la red y en las comunicaciones es una cuestión de gran preocupación para el desarrollo de la economía digital. La red y los sistemas de información están actualmente manteniendo servicios y transmisiones de datos de gran importancia que pueden ser vitales para otras infraestructuras. Por consiguiente, el aumento de la seguridad existente en estos sistemas es necesario para la protección contra distintos tipos de ataques a su disponibilidad, autenticidad, integridad y confidencialidad. Sería necesario desarrollar un entorno donde los individuos, empresas y autoridades públicas puedan hacer uso de las tecnologías de la comunicación con plena seguridad y confianza, para poder conseguir un uso más completo del potencial que ofrecen estas tecnologías dentro de la Sociedad de Información.

Asimismo, el espectacular aumento de ataques y fraudes dirigidos a las comunicaciones electrónicas en los últimos años amenaza con debilitar la confianza de los consumidores hacia los servicios on-line y el efectivo funcionamiento de los mercados electrónicos. Por lo tanto, aunque se están llevando a cabo iniciativas a escala nacional y dado el carácter global de estos servicios, es evidente que los gobiernos deben intensificar y unir sus esfuerzos para la cooperación transfronteriza para la protección de los usuarios.

3.5 BANDA ANCHA

La rapidez en la conexión a Internet es una de las bases fundamentales para la creación de una infraestructura para la Sociedad de la Información a escala mundial. En los últimos años se ha producido un espectacular aumento del nivel de penetración de Internet en Europa. Dado que Internet se ha convertido en el principal vehículo de transmisión de información y de comunicación en Europa, es esencial e imperativo que Europa avance hacia un uso más eficiente de Internet.

La mayor parte de los usuarios de Internet se siguen conectando actualmente a sus proveedores a través de conexiones telefónicas puntuales con una velocidad de transmisión de datos muy baja. Este tipo de conexión es suficiente para operaciones como mandar correo electrónico o descargar documentos de reducido tamaño, pero no es útil para archivos de audio o vídeo de gran tamaño. Alta velocidad de transferencia y la conexión permanente (banda ancha) hacen posible la transmisión de un gran volumen de datos, haciendo más atractivo el uso de Internet.

El servicio de banda ancha suministra una amplia gama de opciones en términos de calidad en los servicios de envío. La educación a distancia (a través de la e-Educación), el acceso a los servicios de la Administración Pública (e-Administración), la asistencia sanitaria (e-Salud), los entretenimientos, las videoconferencias, el comercio on-line, adquieren una mayor utilidad y viabilidad solamente gracias a la mejora de la velocidad de transmisión proporcionada por el acceso de banda ancha. Es por esto que, para poder sacar el máximo rendimiento a los beneficios que ofrece el uso de la banda ancha, se tiene que dar una reorganización adecuada de los procesos administrativos y de negocios y una mejora en las habilidades y conocimientos de los usuarios.

La aceptación e implantación de la banda ancha dentro de la Sociedad de la Información depende en gran medida de la disponibilidad de contenidos, aplicaciones y servicios atractivos que ofrezca. La demanda del servicio de banda ancha se verá incrementada a medida que vayan apareciendo nuevas aplicaciones para las que sea necesario el uso de una conexión de alta velocidad a Internet. Pero recíprocamente, el desarrollo de nuevos contenidos, aplicaciones y servicios se verá estimulado por la mayor disponibilidad de la banda ancha.

Actualmente, la provisión del servicio de banda ancha está disponible en casi todos los Países Miembros (excepto Grecia), ya que se basa en el uso de una infraestructura ya existente, mayoritariamente sobre las redes telefónicas por cable (usando tecnología ADSL), aunque también sobre la red de televisión por cable mediante el uso de cable módem. Además, el acceso a la banda ancha puede realizarse sobre infraestructuras más novedosas como por ejemplo la fibra óptica, los móviles de 3ª Generación, sistemas de comunicación vía satélite,

En este momento se está generalizando una mayor conciencia sobre la importancia de las posibilidades que ofrece la banda ancha, por lo que hay un creciente interés sobre este servicio, generando posibilidades de un nuevo mercado. Aunque las grandes compañías han finalizado su transición al acceso de banda ancha, es realmente en el mercado *menos especializado* donde se debe centrar la atención para asegurar que las pymes y los hogares pueden acceder a gran escala a este servicio.

Número de indicadores para la evaluación comparada de eEuropa 2005

Ámbito	Total	Tipo de indicadores			
		Política		Suplementarios	
		Definitivos	Piloto	Definitivos	Piloto
TOTAL	41	15	1	22	3
A. Acceso de los ciudadanos y uso de Internet	6	2	-	4	-
B. Acceso de las empresas y uso de Internet	5	1	-	4	-
C. Costes del acceso a Internet	2	1	-	1	-
D. e-Gobierno	6	1	-	2	3
E. e-Educación	3	1	-	2	-
F. e-Salud	2	2	-	-	-
G. Comprar y Vender on line	5	1	-	4	-
H. Preparación para e-business	1	-	1	-	-
I. Experiencia y uso, en cuanto a aspectos de seguridad de TIC, de los usuarios de Internet	5	2	-	3	-
J. Penetración de la banda ancha	6	4	-	2	-

Indicadores de Internet

A. Acceso y uso de Internet de los ciudadanos

El porcentaje de hogares con acceso a Internet es uno de los indicadores estructurales elegidos por la Comisión y el Consejo para medir los progresos registrados en la puesta en marcha de la estrategia de Lisboa.

Población: 16-74 años de edad.

Desgloses de tabulación de acuerdo con las siguientes variables: edad, sexo, situación laboral, nivel de educación y localización (objetivo 1 y no objetivo 1).

Frecuencia: anual, primera entrega en octubre de 2003, segunda entrega en octubre de 2004, tercera en octubre de 2005, con el 1er trimestre de cada año como periodo de referencia.

A.1 PORCENTAJE DE HOGARES/INDIVIDUOS CON ACCESO A INTERNET EN EL HOGAR

Definición: se incluyen todas las localizaciones y métodos de acceso.

Fuente: encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, pregunta A2.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: política.

Dato España (2003): 25.23% (INE)

Dato UE (2002): 40,4% (Eurobarómetro) (*actualizar*)

Dato USA (2001): 50,5% (OCDE) (*actualizar*)

Dato Japón (2002): 48.8% (OCDE, 2003)

DEFASO: *en octubre año t se dispone segundo trimestre año t*

A.2 PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE USAN REGULARMENTE INTERNET

Definición: *uso*, incluye todas las situaciones y métodos de acceso. *Regularmente*, definido como al menos una vez a la semana.

Fuente: encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, pregunta C2.

Disponibilidad actual: Disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: política.

Dato España (2003): 34.18% (INE)

Dato UE: 83% (Eurobarómetro Junio 2002)

DEFASE: en octubre año *t* se dispone segundo trimestre año *t*

A.3 PORCENTAJE DE HOGARES CON ACCESO A INTERNET DESGLOSADO POR DISPOSITIVO PARA ACCEDER VÍA LÍNEA TELEFÓNICA, RDSI, ADSL, TV DIGITAL, DISPOSITIVO MÓVIL (INCLUYE TODAS LAS FORMAS DE ACCESO MÓVIL; ORDENADORES DE MANO (HANDHELD), TELÉFONO MÓVIL IDENTIFICANDO LOS DE 3G (UMTS) CUANDO SEA POSIBLE)

Fuente: encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, pregunta A3.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: suplementario.

Datos relevantes:

Tipo de conexión	España		Unión Europea	USA
	Eurobarómetro (junio-02)	INE-CMT 2003	Eurobarómetro (junio-02)	ICT database (agosto-02)
línea telefónica estándar	72%	74,55%	72%	80,9%
línea RDSI	3%	2,44%	16%	19,1%
conexión ADSL	14%	24,19%	10%	6,2%
televisión digital	4%	10,05%	7%	12,1%
dispositivo móvil	1%	-	4%	0,9%

(porcentajes sobre el total de hogares que tienen acceso de Internet)

DEFASE: en enero de *t+1* se dispone segundo trimestre año *t*

A.4 PORCENTAJE DE INDIVIDUOS CON ACCESO A INTERNET DESGLOSADO POR EL LUGAR DE ACCESO (HOGAR, TRABAJO, 'ESPACIO' EDUCATIVO, CIBERCAFÉ, PAPI ...)

Fuente: encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, pregunta C2.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: suplementario.

Dato España (2003): INE

(porcentajes sobre el total de individuos que han utilizado Internet en los últimos 3 meses)

Desde la Vivienda	59,66%
Desde el centro de trabajo	41,33%
Desde el centro de estudios	20,38%
Desde otros lugares	29,26%

DEFASE: en octubre año *t* se dispone segundo trimestre año *t*

A.5 PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE UTILIZAN INTERNET PARA FINES ESPECÍFICOS (DESGLOSADO POR FINES: ENVÍO/RECEPCIÓN DE E-MAILS, BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN SOBRE BIENES Y SERVICIOS, LECTURA/DESCARGA DE PRENSA ON-LINE, JUEGO/DESCARGA DE JUEGOS Y MÚSICA, BANCA A TRAVÉS DE INTERNET)

Fuente: Encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, parte de pregunta C6

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: suplementario.

Dato España (2003)-INE:

(porcentajes sobre el total de individuos que han utilizado Internet en los últimos 3 meses)

Comunicaciones: Correo electrónico	78,76
Comunicaciones: Chats, conversaciones o foros	34,73
Comunicaciones: Teléfono a través de Internet	8,02
Comunicaciones: Mensajes a móviles (SMS)	18,67
Ventas e Inversiones: Banca electrónica y actividades financieras	26,36
Ventas e Inversiones: Ventas de productos y servicios	5,82
Ventas e Inversiones: Compras de productos y servicios	17,46
Búsqueda de información y servicios en la red:	
Búsqueda de información sobre bienes y servicios	81,54
Búsqueda de información y servicios en la red: Servicios de turismo	25,59
Búsqueda de información y servicios en la red:	
Medios de comunicación (TV, radio, periódicos, revistas)	49,91
Búsqueda de información y servicios en la red:	
Servicios de ocio (juegos, música)	48,63
Servicios de salud: Realizar trámites o buscar información sobre salud	19,57
Relación con Organismos de la Administración:	
Obtener información de páginas web de la Administración	52,01
Relación con Organismos de la Administración:	
Descargar formularios oficiales	27,18
Relación con Organismos de la Administración:	
Enviar formularios cumplimentados	15,2
Educación y Formación: Cursos de educación reglada	20,51
Educación y Formación: Cursos	
dirigidos a búsqueda de oportunidades de empleo	13,4
Educación y Formación: Otro tipo de cursos	9,2
Otros servicios: Otros servicios o consultas	5,49

DEFASE: en octubre año t se dispone segundo trimestre año t

A.6 PORCENTAJE DE HOGARES CONECTADOS EN REGIONES DE OBJETIVO 1¹

Fuente: Encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, parte de pregunta A2.

Disponibilidad actual: Disponible actualmente para los Estados Miembro de UE.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: suplementario.

¹ Regiones de Objetivo 1 en España: Galicia, Principado de Asturias, Castilla y León, Castilla - La Mancha, Extremadura, Valencia, Andalucía, Murcia, Ceuta y Melilla, Islas Canarias y Cantabria.

Dato España (2003)-INE

Regiones de Objetivo 1:

Andalucía	20,8%
Asturias (Principado de)	21,4%
Canarias	29,0%
Cantabria	22,7%
Castilla y León	21,0%
Castilla-La Mancha	14,7%
Comunidad Valenciana	22,9%
Extremadura	14,3%
Galicia	16,9%
Murcia (Región de)	21,8%
Ceuta	26,7%
Melilla	31,7%

DEFASE: en octubre año *t* se dispone segundo trimestre año *t*

B Acceso y uso de TIC de las empresas

Desglosado por tamaño de empresa (10-49;50-249;250+) y actividad (Secciones de la NACE D,F,G,H,I,K;92.1,92.2 a partir de 2004 en adelante).

Frecuencia: anual, primera entrega en octubre de 2003, segunda entrega en octubre de 2004, tercera en octubre de 2005, con el 1er trimestre de cada año como periodo de referencia.

DEFASE: *t+10*

B.1 PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE USAN PC CONECTADOS A INTERNET, EN SU RUTINA DE TRABAJO

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta A2b.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembros de UE y países OECD.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004.

Datos disponibles para 2002 y 2003. (2001: Porcentaje de empleados que tienen acceso a Internet)

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: política.

Dato España (2002): 29.11%

DEFASE: $t+10$

B.2 PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE DISPONEN DE ACCESO A INTERNET

Este es uno de los indicadores estructurales, acordados entre el Consejo y la Comisión, para medir el progreso sobre el total de objetivos establecidos por la estrategia de Lisboa.

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B1.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: suplementario.

Dato España (2002): 81.73%

DEFASE: $t+10$

B.3 PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE DISPONEN DE SITIO/PAGINA WEB

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B5.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: suplementario.

Dato España (2002): 40.94% (porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet)

Dato UE:

DEFASE: $t+10$

B.4 PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE USAN INTRANET/EXTRANET

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta A5a/d.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: suplementario.

Dato España (2002): Intranet: 29.47%; Extranet: 12.23%

DEFASE: $t+10$

B.5 PORCENTAJE DE EMPRESAS CON EMPLEADOS QUE, DE FORMA REGULAR, TRABAJAN FUERA DE LOS LOCALES DE LA EMPRESA (AL MENOS MEDIA JORNADA SEMANAL, DE MEDIA) Y QUE UTILIZAN REDES TELEMÁTICAS PARA CONECTARSE CON LOS SISTEMAS TIC DE LA EMPRESA.

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta A3.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE. No disponible para otros países OECD.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2002 y 2003

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: suplementario.

Dato España (2002): 6.97%

DEFASE: $t+10$

C. Costes del acceso a Internet

Los precios serán indicados separadamente para ADSL, cable módem y acceso telefónico en hora punta y no punta; los precios deben incluir IVA.

Frecuencia: anual, primera entrega en octubre de 2003, segunda entrega en octubre de 2004, tercera en octubre de 2005, con el 1er trimestre de cada año como periodo de referencia.

C.1 COSTES DE ACCESO A INTERNET DESGLOSADO POR FRECUENCIA DE USO DIFERENTE: 20, 30, 40 HORAS/SEMANA, TARIFA PLANA.

Fuente: OCDE/Estudio de la Comisión (OCDE para comparación no europea). *DG Information Society, Internet Access Report 2002-11.*

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: La CMT en su página web (www.cmt.es) permite la consulta de las tarifas de las operadoras que ofrecen servicios de telefonía fija y alquiler de circuitos en España, pero no elabora indicadores.

Tipo: política.

Dato España:

Costes de acceso a Internet desglosado por frecuencia de uso:
(coste mensual en euros)

· Acceso telefónico:

- 20 horas/mes:	-horario normal	25,42
	-horario punta	25,42
- 40 horas/mes:	-horario normal	31,53
	-horario punta	33,44
- 150 horas/mes:	-horario normal	102,64
	-horario punta	102,64

· ADSL:

- mínimo coste mensual para 3 años de antigüedad en base a 1 Mbit/s	79,6
---	------

· Cable módem:

- mínimo coste mensual para 3 años de antigüedad en base a 1 Mbit/s	127,27
---	--------

Datos Noviembre/2002

C.2 IDENTIFICACIÓN DEL ACCESO DE BANDA ANCHA MÁS BARATO EN CADA ESTADO MIEMBRO, DESGLOSADO POR TIPO ACCESO

Fuente: OCDE/Estudio de la Comisión. *DG Information Society, Internet Access Report 2002-11.*

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: La CMT en su página web (www.cmt.es) permite la consulta de las tarifas de las operadoras que ofrecen servicios de telefonía fija y alquiler de circuitos en España.

Tipo: suplementario.

Dato España:

Identificación del acceso de banda ancha más barato por tipo de acceso:
(por coste mensual en euros):

- Acceso telefónico:
 - 40 hrs/semana: - hora punta 19,9
 - hora normal 17,99
 - 150 hrs/semana: - hora punta 19,9
 - hora punta 17,99
- ADSL: 45,18
- Cable módem: 38,28

Nota: No se incluye el alquiler de línea básico

Servicios públicos ON-LINE

D. e-Administración

D.1 NÚMERO DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS TOTALMENTE DISPONIBLES EN LÍNEA

Definición: 20 servicios básicos, según fue definido por el Grupo de Trabajo sobre e-Administración, con respecto a la adopción de indicadores para el primer ejercicio de evaluación comparada eEuropa, y aprobado por el Consejo de Mercado Interior, Consumidores y Turismo de 12 de marzo de 2001.

Servicios públicos para Ciudadanos

1. *Ingreso de impuestos*
2. *Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo*
3. *Ayudas de la Seguridad Social (3 entre los 4 siguientes)*
 - Subsidio de desempleo*
 - Ayuda familiar*
 - Gastos médicos (reembolso o pago directo)*
 - Becas de estudios*
4. *Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir)*
5. *Matriculación de coches (nuevos, usados e importados)*
6. *Solicitud de licencias de obra*
7. *Denuncias a la Policía*

8. *Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda)*
9. *Certificados (nacimiento, matrimonio): petición y suministro*
10. *Matriculación en la Universidad*
11. *Declaración de cambio de domicilio*
12. *Servicios relacionados con la Salud (v.g. anuncio interactivo de servicios disponibles en diferentes hospitales; citas médicas)*

Servicios Públicos para Empresas

13. *Contribuciones a la Seguridad Social por empleados*
14. *Impuestos de sociedades: declaración, presentación*
15. *IVA: declaración, presentación*
16. *Registro de nuevas sociedades*
17. *Envío de datos para estadísticas oficiales*
18. *Declaraciones de aduanas*
19. *Permisos relativos al medioambiente (incluidos informes)*
20. *Compras públicas*

Los servicios públicos básicos relacionados pueden estar presentes de acuerdo a cuatro niveles de disponibilidad:

- 1) Información sobre servicios.
- 2) Descarga de impresos.
- 3) Impresos on-line.
- 4) Gestión electrónica completa (pago).

Fuente: Web-based Survey on Electronic Public services http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/cgey4_measurement_final.pdf (Cap Gemini Ernst & Young). Encuesta semestral - cuya publicación de resultados se realiza en abril y octubre de cada año -, encargada por la D.G. de la Sociedad de la Información de la Comisión de la UE.

Programa IDA (Interchange of Data between Administrations) del Observatorio de e-Government <http://europa.eu.int/ida/> , que recoge la situación y la evolución de la Administración electrónica en los distintos países.

Disponibilidad actual: disponible.

Fuente española: el MAP realiza un seguimiento de los datos publicados para España.

Tipo: política.

Dato España:

Servicios públicos disponibles para los ciudadanos y nivel de disponibilidad:

- *Ingreso de impuestos: 4/4.* AEAT <https://aeat.es/>
- *Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo: 1/3.* INEM <http://www.inem.es/>
- *Ayudas de la Seguridad Social (3 entre los 4 siguientes) :*
 - *Subsidio de desempleo: 1/4 .* INEM <http://www.inem.es/>
 - *Ayuda familiar: 2/4 .* Seguridad Social <http://www.seg-social.es/>
 - *Gastos médicos (reembolso o pago directo):* Las prestaciones sanitarias están transferidas a cada Comunidad Autónoma. Información sobre el sistema sanitario facilitado por la Seguridad Social. <http://www.seg-social.es/>
 - *Becas de estudios: 2/4* Ministerio de Educación y Ciencia. <http://wwwn.mec.es/mecd/becas/index.html>
- *Documentos personales :*
 - *Pasaporte: 1/3 .* Ministerio del Interior. <http://www.mir.es/pasaport/>
 - *Permiso de conducir: 1/3 .* Ministerio del Interior. <http://www.mir.es/trafico/traframconduct.htm>
- *Matriculación de coches (nuevos, usados e importados):1/4* Dirección General de Tráfico. http://www.dgt.es/indices/dgtHtm_Vehiculos_es.html
- *Solicitud de licencias de obra:* Gestionado por la Administración Local.
- *Denuncias a la Policía:3/3* Cuerpo Nacional de Policía. <https://www.policia.es/>
- *Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda): 1/3* http://www.mec.es/mec/bibliotecas/p_bibliot.html
- *Certificados (nacimiento, matrimonio): petición y suministro:3/3* Ministerio de Justicia. <http://www.justicia.es/>
- *Matriculación en la Universidad:1/4.* Gestionado de forma individual por cada Universidad.
- *Declaración de cambio de domicilio.* Gestionado por la Administración Local.
- *Servicios relacionados con la Salud (v.g. anuncio interactivo de servicios disponibles en diferentes hospitales; citas médicas):1/4.* Ministerio de Sanidad y Consumo. <http://www.msc.es/home.jsp>

Servicios Públicos disponibles para las empresas y nivel de disponibilidad:

- *Contribuciones a la Seguridad Social por empleados: 3/4* Seguridad Social (sistema RED) <http://www.seg-social.es/>
- *Impuestos de sociedades: declaración, presentación 4/4* AEAT <https://aeat.es/>

- IVA: declaración, presentación 4/4 AEAT <https://aeat.es/>
- Registro de nuevas sociedades 3/4 Gestionado por la Administración correspondiente.
- Envío de datos para estadísticas oficiales 3/3 INE (<http://www.ine.es/>)
- Declaraciones de aduanas 4/4 AEAT <https://aeat.es/aduanet/aduanaie.html>
- Permisos relativos al medioambiente (incluidos informes) 2/4 <http://www.mma.es/procel/index.htm>
- Compras públicas: dato no disponible

D.2 PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE USAN INTERNET PARA INTERACCIONAR CON LAS AUTORIDADES PUBLICAS, DESGLOSADO POR SU FIN

Definición: *fin*es: obtener información, obtener impresos, envío de impresos cumplimentados.

Fuente: Encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, parte de pregunta C6.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: suplementario.

Dato España (2003)-INE:

(porcentajes sobre el total de individuos que han utilizado Internet en los últimos 3 meses)

Relación con Organismos de la Administración:	
Obtener información de páginas web de la Administración	52,01%
Relación con Organismos de la Administración:	
Descargar formularios oficiales	27,18%
Relación con Organismos de la Administración:	
Enviar formularios cumplimentados	15,2%

DEFASE: en octubre año *t* se dispone segundo trimestre año *t*

D.3 PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE USAN INTERNET PARA INTERACCIONAR CON AUTORIDADES PÚBLICAS, DESGLOSADO POR SU FIN

Definición: *fin*es: obtención de información, obtención de impresos, envío de impresos cumplimentados, gestión electrónica completa.

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B4.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: suplementario.

Dato España (2002):

Total: 53.73% (porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet)

Según finalidad:

Obtener información : 49.48%

Conseguir impresos, formularios,... : 45.71%

Para devolver impresos cumplimentados: 31.49%

Para gestión electrónica completa: 22.56%

DEFASE: t+10

Desde el año 1988 el Consejo Superior de Informática y sus Comisiones especializadas, la Comisión Interministerial de Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos (CIABSI) y la Comisión Nacional para la Cooperación entre las Administraciones Públicas en el Campo de los Sistemas y Tecnologías de la Información (COAXI) vienen actualizando los Sistemas de Información sobre Recursos de Tecnologías de la Información de las Administraciones Públicas, REINA (ámbito de la Administración del Estado, anual) e IRIA (ámbito de las Administraciones Autonómica y Local, bianual), proporcionando la información de base para cuantificar y analizar el proceso de informatización llevado a cabo en el ámbito administrativo y acercarlo a los distintos agentes sociales.

La sexta edición de IRIA¹ (2002) (Informe sobre Recursos Informáticos de las Administraciones Públicas) presenta la situación del parque de recursos de Tecnologías de la Información al 1 de enero de 2002 en la Administración Pública.

Para el ámbito de las Administraciones Autonómica y Local, el informe IRIA 2002 actualiza la información de la edición 2000, mientras que para el ámbito de la

Administración del Estado este informe se identifica con la edición 2002 del informe REINA, realizado anualmente. En la línea de ediciones anteriores el informe IRIA 2002 presenta los principales agregados e indicadores más significativos del sector informático en el conjunto de la Administración, junto con las ca-

¹ Sistema de información sobre recursos de TIC de las administraciones públicas - Subdirección Gral. De Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MAP). Nombre y teléfono de contacto: Blanca Rodríguez-Antigüedad Zarranz 91.273.24.89

racterísticas más representativas del parque de recursos informáticos al cierre del informe.

<http://www.csi.map.es/csi/pg5i30.htm#1> (información IRIA)

<http://www.csi.map.es/csi/reina2003/> (información REINA)

A partir de esta información, se obtendrán los datos para los siguientes indicadores:

D.4 NÚMERO DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS EN LÍNEA CON PROCESOS DE GESTIÓN DIGITALES INTEGRADOS

A partir de estudio piloto con vistas a revisar su factibilidad en la revisión intermedia o antes si es posible.

Definición: *procesos de gestión digitales integrados:*

- 1) Recogida y gestión de datos;
- 2) Intercambio de información electrónica (si se aplica), incluyéndose formatos y funciones de seguridad;
- 3) Coordinación entre administraciones (si se aplica), incluyendo arquitectura común.

D.5 COMPRAS PÚBLICAS QUE ESTÁN LLEVADOS A CABO TOTALMENTE EN LÍNEA (INTEGRADOS ELECTRÓNICAMENTE) COMO PORCENTAJE (DEL VALOR) DEL TOTAL DE APROVISIONAMIENTOS PÚBLICOS

A partir de estudio piloto con vistas a revisar su factibilidad en la revisión intermedia o antes si es posible.

Definición: **los procesos de aprovisionamiento han de ser definidos y seleccionados.**

- a) El aprovisionamiento público tiene que definirse, ya que consiste en diversos procesos que aislados o juntos, podrían ser soportados electrónicamente: búsqueda de bienes, realización de pedidos, registro de entrada de pedidos, recibo de facturas, entrada de precios, certificación, giro postal, pago, archivo.
- b) El grado de integración de los procesos necesita ser definido.
- c) Cada proceso individual suele estar descentralizado dentro en cada organización individual. Esta clase de datos, como el volumen actual de transacciones, puede ser difícil de recoger, aún contando con una definición precisa.

D.6 PORCENTAJE DE AUTORIDADES PÚBLICAS QUE USAN SOFTWARE DE CÓDIGO ABIERTO

A partir de estudio piloto con vistas a revisar su factibilidad en la revisión intermedia o antes si es posible.

Definición: Código abierto no sólo significa acceso al código fuente. Los términos de distribución de este tipo de software deben cumplir con varios criterios añadidos entre los que destacan su libre distribución (gratuita).

E e-Educación

En 2004, será añadido el indicador suplementario “porcentaje de personas que han recibido formación en TIC, desglosado por situación laboral, sexo y educación (relacionado con E2).

Frecuencia: anual, con el 1er trimestre de cada año como periodo de referencia.

E.1 NÚMERO DE ALUMNOS POR ORDENADOR CON CONEXIÓN A INTERNET (BANDA ANCHA/NO BANDA ANCHA)

Definición: se han de incluir, únicamente, ordenadores usados con fines educativos.

Fuente: estudio de la Comisión (*Flash EB 118 Responsables d'école »06/01/02 et 28/02/02 – Rapport p.37*).

Disponibilidad actual: disponible.

Fuente española: Encuesta Piloto de la Sociedad de la Información y la Comunicación en los centros educativos Curso 2000-2001¹ (MECyD). Esta encuesta se ha realizado en el marco de cooperación establecido con las Comunidades Autónomas a través de la Comisión de Estadística de la Conferencia Sectorial de Educación. En este marco, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la *Encuesta Piloto* y las demandas existentes, se ha acordado incorporar esta petición de información a las estadísticas estatales habituales de la educación a partir del curso 2002-03.

Tipo: política.

Dato España:

¹ <http://www.mecd.es/estadistica/SInfo.html>

E.2 PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE HAN USADO INTERNET CON FINES FORMATIVOS Y EDUCATIVOS

Definición: desglosado por actividades de formación reglada (escuela, universidad, ...); cursos de postgrado; cursos de formación ocupacional.

Fuente: Encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, parte de pregunta C8p-r.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como periodo de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: suplementario.

Dato España (2003)-INE

(porcentajes sobre el total de individuos que han utilizado Internet en los últimos 3 meses)

Educación y Formación: Cursos de educación reglada	20,51%
Educación y Formación: Cursos dirigidos a búsqueda de oportunidades de empleo	13,4%
Educación y Formación: Otro tipo de cursos	9,2%

DEFASE: en octubre año *t* se dispone segundo trimestre año *t*

E.3 PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE USAN APLICACIONES DE E-EDUCACIÓN PARA LA FORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN DEL PERSONAL EMPLEADO

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2002 y 2003

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: suplementario.

Dato España (2002): 27.25% (porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet)

DEFASE: *t+10*

F e-Salud

La información médica incluirá lesiones, enfermedades y nutrición.

Frecuencia de búsqueda: diaria, semanal, mensual, raramente, nunca.

Datos demográficos: edad, sexo. Desglosado por búsquedas generales y, aquellas llamadas, médicas on-line. Si se son *médicas*, desglosado a su vez por el objeto de la comunicación: para realizar citas, solicitar prescripciones o solicitar consulta médica.

Frecuencia: anual, primera entrega en octubre de 2003, segunda entrega en octubre de 2004, tercera en octubre de 2005, con el 1er trimestre de cada año como periodo de referencia.

F.1 PORCENTAJE DE POBLACIÓN (DE DIECISÉIS AÑOS O MÁS) QUE USA INTERNET PARA BUSCAR INFORMACIÓN SANITARIA PARA SÍ MISMOS O PARA TERCEROS.

Definición: *información sanitaria a incluir:* lesiones, enfermedades y nutrición.

Fuente: Encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, parte de pregunta C9a.

Disponibilidad: actualmente disponible.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: política.

Dato España (2003)-INE:

porcentajes sobre el total de individuos que han utilizado Internet en los últimos 3 meses

Servicios de salud: Realizar trámites o buscar información sobre salud	19,57%
--	--------

F.2 PORCENTAJE DE MÉDICOS GENERALISTAS (DE FAMILIA) QUE UTILIZAN HISTORIALES ELECTRÓNICOS DE PACIENTES

Fuente: encuesta de la Comisión. De fácil incorporación en la encuesta existente a médicos de familia [*FLASH EB N°126 «MIS Médecins généralistes» (27 /05/2002 – 19/06/2002)*].

Disponibilidad actual: actualmente no disponible.

Fuente española: la información estadística sobre salud, y en concreto sobre el personal sanitario, se elabora por el MSC y el INE. En la actualidad no se recaba este tipo de información añadida debido a que existen deficiencias en la calidad de los datos de base que han de ser solventadas primero (problemas de completitud del marco).

Tipo: política.

Dato España:

Entorno dinámico de e-Business

G. Comprar y vender on line

En 2004, cuando entre en vigor la directiva de *facturación electrónica*, se añadirá un nuevo indicador suplementario, *porcentaje de empresas que han emitido sus facturas en línea*(relacionado con G3).

Frecuencia: anual, primera entrega en octubre de 2003, segunda entrega en octubre de 2004, tercera en octubre de 2005, con el 1er trimestre de cada año como periodo de referencia.

G.1 PORCENTAJE DE LA CIFRA DE NEGOCIOS TOTAL DE LAS EMPRESAS DEBIDA AL COMERCIO ELECTRÓNICO

Definición: *comercio electrónico* según la definición (amplia y estrecha) de OCDE. Las ventas deben incluir aquellas efectuadas a empresas (B2B) y hogares (B2C).

Las tablas deben ser desglosadas por tamaño de empresa (10-49; 50-249; 250+ personas empleadas) y actividad (secciones NACE D,F,G,H,I,K,92.1,92.2).

Fuente: Encuesta TIC a empresas Eurostat/NSI 2003, pregunta C6 y D4.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: política.

DEFASE: $t+10$

Dato España (2002): Comercio electrónico: 2.05%; Internet : 0.31%. No se incluye el sector financiero

Total Industrias ¹	De 10 a 249 empleados	250 ó más empleados	Total
Ventas por Internet sobre las ventas de empresas que venden por Internet (%)	4,48	1,91	2,18
Ventas por Internet sobre el total de ventas (%)	0,12	0,55	0,31
Ventas mediante Comercio electrónico sobre el total de ventas (%)	1,19	3,18	2,05

Ventas por Internet sobre las ventas de empresas que venden por Internet (%)		De 10 a 249 empleados	250 ó más empleados	Total
Industrias	Códigos CNAE			
D	CNAE 15-41	1,95	2,36	2,33
F	CNAE 45	4,51	-	4,51
G	CNAE 50	9,29	5,64	7,83
	CNAE 51	6,34	1,86	2,77
	CNAE 52	1,20	0,30	0,35
H	CNAE 551,552	3,62	4,87	4,22
I	CNAE 60-63	2,94	1,33	1,62
	CNAE 64	20,09	1,95	2,11
	CNAE 70, 71, 73, 74	3,10	5,16	4,74
K	CNAE 72	18,70	4,85	15,61
O	CNAE 921,922	1,27	1,70	1,57
Ventas por Internet sobre el total de ventas (%)				
D	CNAE 15-41	0,04	0,58	0,35
F	CNAE 45	0,01	-	0,01
G	CNAE 50	0,19	0,16	0,18
	CNAE 51	0,17	0,75	0,29
	CNAE 52	0,05	0,12	0,09
H	CNAE 551,552	0,69	1,99	1,08
I	CNAE 60-63	0,25	0,68	0,43
	CNAE 64	2,00	1,64	1,67
	CNAE 70, 71, 73, 74	0,03	0,27	0,14
K	CNAE 72	0,48	0,03	0,23
O	CNAE 921,922	0,06	0,15	0,11
Ventas mediante Comercio electrónico sobre el total de ventas				
D	CNAE 15-41	1,71	5,21	3,69
F	CNAE 45	0,05	-	0,04
G	CNAE 50	1,64	0,16	1,17
	CNAE 51	1,59	3,02	1,88
	CNAE 52	0,05	0,12	0,09
H	CNAE 551,552	0,77	2,05	1,15
I	CNAE 60-63	0,61	3,31	1,75
	CNAE 64	2,00	1,78	1,79
	CNAE 70, 71, 73, 74	0,03	0,27	0,14
K	CNAE 72	0,78	0,93	0,86
O	CNAE 921,922	0,33	0,15	0,23

1. D: CNAE 15-41-Manufacturera y producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua
F: CNAE 45-Construcción
G: CNAE 50- Venta y reparación de vehículos a motor; CNAE 51-Comercio al por mayor; CNAE 52-Comercio al por menor
H: CNAE 551,552-Hostelería
I: CNAE 60-63-Transporte; Actividades anexas al transporte, agencias de viaje; CNAE 64-Correos y telecomunicaciones
K: CNAE 70, 71, 73, 74-Actividades inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo, I+D, otras actividades empresariales; CNAE 72-Actividades informáticas
O: CNAE 921,922-Servicios audiovisuales

G.2 NÚMERO DE INDIVIDUOS QUE HAN ORDENADO/COMPRADO BIENES O SERVICIOS PARA SU USO PRIVADO A TRAVÉS DE INTERNET EN LOS TRES ÚLTIMOS MESES

Definición: se excluyen pedidos recibidos mediante correo electrónico mecanografiados manualmente.

Fuente: Encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, pregunta D1.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: suplementario.

Dato España (2003)-INE: 13,29% porcentaje sobre el total de individuos que han utilizado Internet en los últimos 3 meses

DEFASE: *en octubre año t se dispone segundo trimestre año t*

G.3 NÚMERO DE EMPRESAS QUE HAN RECIBIDO PEDIDOS A TRAVÉS DE INTERNET

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta C5.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: suplementario.

Dato España (2002): 1.64% (no se incluye el sector financiero)

DEFASE: *t+10*

G.4 NÚMERO DE EMPRESAS QUE HAN RECIBIDO PAGOS EN LÍNEA CORRESPONDIENTES A VENTAS A TRAVÉS DE INTERNET

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta C9.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: suplementario.

Dato España (2002): 29.16% (porcentaje total de empresas que han vendido por Internet)

DESFASE: $t+10$

G.5 PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE HAN COMPRADO EN LÍNEA

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta C3.

Disponibilidad actual: disponible.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: suplementario.

Dato España (2002): 6.83%

H. Preparación para e-business

Frecuencia: de acuerdo a los resultados de estudio piloto, que será realizado en 2003. A partir de entonces, si dichos resultados son satisfactorios, la frecuencia será anual, con el 1er trimestre de cada año como periodo de referencia.

H.1 INDICE E-BUSINESS (INDICADOR COMPUESTO PROMEDIO DE PREPARACIÓN PARA E-BUSINESS)

Definición: función matemática¹ aplicada al número de procesos de negocio, internos y externos, clave, que realizan las empresas en los países miembros usando medios digitales integrados. Los componentes del índice son los siguientes:

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat.

Disponibilidad actual: pendiente de su definición.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

¹ A determinar en 2003 aunque, probablemente, será una media aritmética (simple average).

Tipo: político – piloto.

DEFASE: *t+10*

Dato España:

a. Infraestructura/Tecnología

a1. Porcentaje de empresas que usan Internet

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B1.

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Dato encuesta TIC Empresas 2002: 81.73%

a2. Porcentaje de empresas que tienen sitio/página web

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B5.

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Dato encuesta TIC Empresas 2002: 40.94% (porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet)

a3. Porcentaje de empresas que usan al menos dos facilidades de seguridad en el momento de la encuesta

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B7.

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2002 y 2003

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

a4. Porcentaje sobre el total del número de empleados que usan ordenadores en su rutina normal de trabajo (al menos una vez a la semana)

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta A2.

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2002 y 2003. (2001: Porcentaje de empleados que tienen acceso a Internet)

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Dato encuesta TIC Empresas 2002: 47.82%

a5. Porcentaje de empresas que tienen conexión de banda ancha a Internet

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B2 d-e.

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Dato encuesta TIC Empresas 2002: 62.41% (porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet)

a6. Porcentaje de empresas con LAN (Red de Area Local) y que usan Internet o Extranet

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta A4 b-d

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Dato encuesta TIC Empresas 2002:

Porcentaje de empresas con LAN (Red de Area Local): 55.26%

Porcentaje de empresas que usan Internet: 81.73%

Porcentaje de empresas con Extranet: 12.23%

b. Organizacional/Negocio

b1. Porcentaje de empresas que han adquirido productos/servicios, a través de Internet, EDI o cualquier otra red telemática, que sean mayor del 1% del total de las compras

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta C1/D1a

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Dato encuesta TIC Empresas 2002: Porcentaje de empresas que han adquirido productos/servicios, a través de Internet, que son al menos el 1% del total de las compras : 2.15%

b2. Porcentaje de empresas que han recibido pedidos, a través de Internet, EDI u otras redes telemáticas, superiores al 1% del total de la cifra de negocio

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta C5/D1b

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Dato encuesta TIC Empresas 2002: Porcentaje de empresas que han recibido pedidos a través de Internet, que son al menos el 1% del total de las ventas : 0.76%

b3. Porcentaje de empresas en las que sus sistemas de TI para gestión de pedidos y compras están ligados automáticamente con otros sistemas internos de TI

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta A6 a-e.

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004.

b4. Porcentaje de empresas en las que sus sistemas de TI están ligados automáticamente con los sistemas de TI de sus proveedores y/o clientes fuera de su grupo de empresas

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta A6 f-g.

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

b5. Porcentaje de empresas con acceso a Internet que utilizan Internet para servicios bancarios y financieros

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B3d.

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Dato encuesta TIC Empresas 2002: 81.70% (porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet)

b6. Porcentaje de empresas que han vendido productos a otras empresas a través de mercados especializados de Internet

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta C10.

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Dato encuesta TIC Empresas 2002: 9.94% (porcentaje sobre el total de empresas que han vendido mediante Internet)

Infraestructura de información segura

I. Experiencia y uso, en cuanto a seguridad de TIC, de los usuarios de Internet

Las medidas de seguridad informática se definen de manera distinta según se refieran a empresas o individuos.

Frecuencia: anual, primera entrega en octubre de 2003, segunda entrega en octubre de 2004, tercera en octubre de 2005, con el 1er trimestre de cada año como periodo de referencia.

I.1 PORCENTAJE DE INDIVIDUOS CON ACCESO A INTERNET QUE SE HAN ENCONTRADO CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD (EN INTERNET)

Definición: problemas de seguridad (individuos) como:

uso fraudulento de tarjetas de crédito, virus informáticos y abuso de información personal.

Fuente: Encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, pregunta C2a-c.

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OECD.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: política.

Dato España (2003)-INE:

porcentajes sobre el total de individuos que han utilizado Internet en los últimos 3 meses

Correos electrónicos no solicitados o no deseados	54,5%
Virus informáticos	32,4%
Uso fraudulento de la tarjeta de crédito	1,1%
Exposición a contenidos ilegales u ofensivos	18,3%
Otros problemas de seguridad	2,0%

DEFASE: en octubre año *t* se dispone segundo trimestre año *t*

I.2 PORCENTAJE DE EMPRESAS CON ACCESO A INTERNET QUE SE HAN ENCONTRADO CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD

Definición: *problemas de seguridad (empresas)* como: virus informáticos, acceso no autorizados a sistemas o a datos, y *amenaza* a los datos o software de la empresa ocurridos en los doce últimos meses.

Desglosado por el tamaño de empresa (10-49;50-249;250+).

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B9a-c.

Disponibilidad actual: disponible en octubre 2004.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Datos disponibles para 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: política.

Dato España:

DEFASE: *t+10*

I.3 PORCENTAJE DE INDIVIDUOS QUE HAN TOMADO PRECAUCIONES DE SEGURIDAD DE TIC (HAN USADO FIRMA DIGITAL) EN LOS TRES ÚLTIMOS MESES

Fuente: Encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, pregunta C7c.

Disponibilidad actual: actualmente no disponible.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Tipo: suplementario.

Dato España

DEFASE: *en octubre año t se dispone segundo trimestre año t*

I.4 PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE HAN TOMADO PRECAUCIONES DE SEGURIDAD DE TIC EN LOS TRES ÚLTIMOS MESES

Definición: en particular empresas que han utilizado algún mecanismo de autenticación, por ejemplo firma digital, en la relación con sus clientes.

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B7 (C7.5ETICCE).

Disponibilidad actual: disponible actualmente para los Estados Miembro de UE y países OCDE.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: suplementario.

Dato España (2002): *Empresas con página web que usan seguridad* (Porcentajes sobre el total de empresas con conexión a Internet y página web):

Firma electrónica digital 23,64 %

Password/Login 60,97 %

Otros mecanismos de autenticación 11,77 %

DEFASE: *t+10*

I.5 PORCENTAJE DE INDIVIDUOS/EMPRESAS QUE HAN INSTALADO DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD, EN SUS ORDENADORES PERSONALES, Y LOS HAN ACTUALIZADO EN LOS TRES ÚLTIMOS MESES

Fuente: Encuesta TIC a hogares/empresas de EUROSTAT, preguntas C7a y b/B8

Disponibilidad actual: disponible.

Fuente española: INE

Hogares: Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Empresas: Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: suplementario.

Dato España: *Empresas con página web que usan seguridad y los actualizaron en 3 meses anteriores: 80.76%* (Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet y página web)

DEFASE de empresas: *t+10*

DEFASE de hogares: *en octubre año t se dispone segundo trimestre año t*

Banda ancha

J Penetración de la banda ancha

J.1 DISPONIBILIDAD DEL ACCESO MEDIANTE BANDA ANCHA, MEDIDA SEGÚN EL PORCENTAJE DE LA TOTALIDAD DE HOGARES O PARTICULARES, POR PLATAFORMAS DE ACCESO

J.2 PORCENTAJE DE EMPRESAS CON ACCESO DE BANDA ANCHA

Fuente: Encuesta TIC a empresas 2003 de Eurostat, pregunta B2d,e

Disponibilidad actual: disponible.

Fuente española: INE- Encuesta del Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Resultados disponibles en octubre de 2004. Datos disponibles para 2001, 2002 y 2003.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos de cada año en octubre del año siguiente.

Tipo: política.

Dato España (2002): 62.41% (porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet)

DEFASE: $t+10$

J.3 PORCENTAJE DE HOGARES O INDIVIDUOS CON ACCESO DE BANDA ANCHA

Fuente: Encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, pregunta A4c(1-4)

Disponibilidad actual: disponible.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: política.

Dato España(2003)-INE: 35,45% porcentaje sobre el total de hogares con conexión a Internet)

DEFASE: en octubre año t se dispone segundo trimestre año t

J.4. PORCENTAJE DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON ACCESO DE BANDA ANCHA (PENDIENTE DE DEFINICIÓN)

Fuente: presumiblemente será un estudio de la Comisión.

Disponibilidad actual: no disponible.

Fuente española: sistemas de información IRIA y REINA (MAP¹). Más información en <http://www.map.es/csi/pg4101.htm>.

Tipo: política.

Dato España:

J.5 DIFERENCIA ENTRE DISPONIBILIDAD E 'IMPLANTACIÓN' DEL ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA DESGLOSADO POR EL TIPO DE ACCESO

Fuente: Autoridades Nacionales de Tecnologías de Información.

Disponibilidad actual: no disponible.

Fuente española: CMT

Tipo: suplementario.

Dato España:

J.6 PORCENTAJE DE HOGARES O INDIVIDUOS EQUIPADOS CON CONEXIONES DE RED EN SUS HOGARES

Fuente: Encuesta TIC a hogares 2003 de EUROSTAT, parte de pregunta A4.d.

Disponibilidad actual: disponible.

Fuente española: INE - Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

Frecuencia: anual. El INE dispondrá de los datos en octubre de cada año. Los datos de 2004 tienen como período de referencia el 2º trimestre de 2004.

Tipo: suplementario.

Dato España:

DEFASE: *en octubre año t se dispone segundo trimestre año t*

¹ Subdirección Gral. De Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MAP). Nombre y teléfono de contacto: Blanca Rodríguez-Antigüedad Ferranz 91.273.24.89

Anexo: Cuadro resumen. Fuentes de información disponibles.

INDICADORES DE INTERNET

	INDICADOR	Frecuencia	Referencia	Fuente	Desfase
A. Acceso y uso de Internet de los ciudadanos					
	A.1. Porcentaje de hogares/individuos con acceso a Internet en el hogar	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
	A.2. Porcentaje de individuos que usan regularmente Internet	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
	A.3. Porcentaje de hogares con acceso a Internet desglosado por dispositivo : RDSI, ADSL, TV digital, móvil	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
	A.4. Porcentaje de individuos con acceso a Internet por el lugar de acceso (hogar, trabajo, 'espacio' educativo, cibercafé, PAPI etc.)	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
	A.5. Porcentaje de individuos que utilizan Internet para finés específicos (desglosado por fines: envío/recepción de e-mails, búsqueda de información sobre bienes y servicios, lectura/descarga de prensa on-line, juego/descarga de juegos y música, banca a través de Internet)	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
	A.6. Porcentaje de hogares conectados en regiones de Objetivo 1	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
B. ACCESO Y USO DE TIC DE LAS EMPRESAS					
	B.1. Porcentaje de empleados que usan PC conectados a Internet, en su rutina de trabajo	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	B.2. Porcentaje de empresas que disponen de acceso a Internet	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	B.3. Porcentaje de empresas que disponen de sitio/página web	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	B.4. Porcentaje de empresas que usan Intranet/Extranet	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	B.5. Porcentaje de empresas con empleados que, de forma regular, trabajan fuera de los locales de la empresa (al menos media jornada semanal, de media) y que utilizan redes telemáticas para conectarse con los sistemas TIC de la empresa.	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
C. COSTES DE ACCESO A INTERNET					
	C.1. Costes de acceso a Internet desglosado por frecuencia de uso diferente : 20, 30, 40 horas/semana, tarifa plana.	Anual		CMT: www.cmt.es Permite consulta de las tarifas de las operadoras	
	C.2. Identificación del acceso de banda ancha más barato en cada Estado Miembro, desglosado por tipo acceso	Anual		CMT: www.cmt.es Permite consulta de las tarifas de las operadoras	

SERVICIOS PÚBLICOS ON LINE

INDICADOR	Frecuencia	Referencia	Fuente	Desfase
D. e- ADMINISTRACIÓN				
D.1 Número de servicios públicos básicos totalmente disponibles				
en línea	Semestral	Semestre	Encuesta Cap Gemini Ernt&Young	Abril y octubre
Servicios público	Nivel de disponibilidad	Organismo	Página WEB	
Para los ciudadanos				
Ingreso de impuestos	"4/4	AEAT	https://aeat.es/	
Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo	"1/3	INEM	http://www.inem.es/	
<u>Ayudas de la Seguridad Social</u>				
? Subsidio de desempleo	"1/4	INEM	http://www.inem.es/	
? Ayuda familiar	"2/4	Seguridad Social	http://www.seg-social.es/	
? Gastos médicos (reembolso o pago directo)		Seguridad Social	http://www.seg-social.es/	
? Becas de estudios	"2/4	Mº Educ y Ciencia.	http://wwwn.mec.es/mecd/becas/index.html	
<u>Documentos personales</u>				
? Pasaporte:	"1/3	Mº del Interior.	http://www.mir.es/pasaport/	
? Permiso de conducir	"1/3	Mº del Interior.	http://www.mir.es/trafico/traframconduct.htm	
Matriculación de coches	"1/4	Dirección General de Tráfico.	http://www.dgt.es/indices/dgtHtm_Vehiculos_es.html	
Solicitud de licencias de obra		Administración Local		
Denuncias a la Policía	"3/3	Cuerpo Nac de Policía	https://www.policia.es/	
Bibliotecas Públicas	"1/3		3 http://www.mec.es/mec/bibliotecas/p_bibliot.html	
Certificados (nacimiento, matrimonio)	"3/3	Mº Justicia.	http://www.justicia.es/	
Matriculación en la Universidad	"1/4	Gestionado de forma individual por cada Universidad.		
Declaración de cambio de domicilio		Gestionado por la Administración Local		
Servicios relacionados con la Salud	"1/4	Mº Sanidad y Consumo	http://www.msc.es/home.jsp	
Para las empresas				
Contribuciones a la Seguridad Social por empleados	"3/4	Seguridad Social	http://www.seg-social.es/	
Impuestos de sociedades	"4/4	AEAT	https://aeat.es/	
IVA: declaración	"4/4	AEAT	https://aeat.es/	
Registro de nuevas sociedades	"3/4	Gestionado por la Administración correspondiente.		
Envío de datos para estadísticas oficiales	"3/3	INE	http://www.ine.es/	
Declaraciones de aduanas	"4/4	https://aeat.es/aduanet/aduanaie.html		
Permisos relativos al medioambiente	"2/4	http://www.mma.es/proce/index.htm		
Compras públicas: dato no disponible		No disponible		

Nivel de disponibilidad:

- 1) Información sobre servicios
- 2) Descarga de impresos
- 3) Impresos on-line
- 4) Gestión electrónica completa

SERVICIOS PÚBLICOS ON LINE

	INDICADOR	Frecuencia	Referencia	Organismo	Fuente	Desfase
D. e- ADMINISTRACIÓN						
	D.2 Porcentaje de individuos que usan Internet para interactuar con las autoridades publicas, desglosado por su fin	Anual	2º Trimestre año t	INE	TIC-Hogares	Octubre año t
	D.3 Porcentaje de empresas que usan Internet para interactuar con autoridades públicas, desglosado por su fin	Anual	Anual	INE	TIC-Empresas	Octubre año t+1
	D.4 Número de servicios públicos básicos en línea con procesos de gestión digitales integrados	Anual	Anual	CIS / CABSÍ / COAXI	REINA / IRIA	
	D.5.Compras públicas que están llevados a cabo totalmente en línea (integrados electrónicamente) como porcentaje (del valor) del total de aprovisionamientos públicos	Anual	Anual	CIS / CABSÍ / COAXI	REINA / IRIA	
	D.6 Porcentaje de autoridades públicas que usan software de código abierto					

CIS: Consejo Superior de Informática

CIABSÍ: Comisión Interministerial de Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos

COAXI: Campo de Sistemas y Tecnologías de la Infomación

SERVICIOS PÚBLICOS ON LINE

	INDICADOR	Frecuencia	Referencia	Fuente	Desfase
E. e- EDUCACIÓN					
	e.1 Número de alumnos por ordenador con conexión a Internet	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
	e.2 Porcentaje de alumnos que han usado Internet con fines formativos y educativos	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
	e.3 Porcentaje de empresas que usan aplicaciones de e-educación para la formación y educación de sus empleados	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
F. e- SALUD					
	f.1 Porcentaje de población que usa Internet para buscar información sanitaria para sí mismos o para terceros	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
	f.2 Porcentajes de médicos generalistas que utilizan historiales electrónicos de pacientes	Anual		Ministerio de Sanidad y Consumo ¹	

¹ Existen deficiencias en la calidad de los datos, por lo que no se encuentra actualmente disponible esta información

ENTORNO DINÁMICO DE e-BUSINESS

INDICADOR	Frecuencia	Referencia	Fuente	Desfase	
G. COMPRAR Y VENDER ON-LINE					
g.1	Porcentaje de la cifra de negocios total de las empresas debida al comercio electrónico	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
g.2	Nº de individuos que han ordenado/comprado bienes o servicios para su uso privado a través de Internet en los tres últimos meses	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
g.3	Número de empresas que han recibido pedidos a través de Internet	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
g.4	Número de empresas que han recibido pagos en línea correspondientes a ventas a través de Internet	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
g.5	Porcentaje de empresas que han comprado en línea	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
H. PREPARACIÓN PARA e-BUSINESS					
h.1	Índice e-business (indicador compuesto promedio de preparación para e-business) -indicador piloto-	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
<i>a. Infraestructura/Tecnología</i>					
	a1. Porcentaje de empresas que usan Internet	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	a2. Porcentaje de empresas que tienen sitio/página web	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	a3. Porcentaje de empresas que usan al menos dos facilidades de seguridad en el momento de la encuesta	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	a4. Porcentaje sobre el total del número de empleados que usan ordenadores en su rutina normal de trabajo (al menos una vez a la semana)	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	a5. Porcentaje de empresas que tienen conexión de banda ancha a Internet	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	a6. Porcentaje de empresas con LAN (Red de Área Local) y que usan Internet o Extranet	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
<i>b. Organizacional/Negocio</i>					
	b1. Porcentaje de empresas que han adquirido productos/servicios, a través de Internet, EDI o cualquier otra red telemática, que sean mayor del 1% del total de las compras	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	b2. Porcentaje de empresas que han recibido pedidos, a través de Internet, EDI u otras redes telemáticas, que sean mayor del 1% del total de la cifra de negocio	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	b3. Porcentaje de empresas en las que sus sistemas de TI para gestión de pedidos y compras están ligados automáticamente con otros sistemas internos de TI	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	b4. Porcentaje de empresas en las que sus sistemas de TI están ligados automáticamente con los sistemas de TI de sus proveedores y/o clientes fuera de su grupo de empresas	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	b5. Porcentaje de empresas con acceso a Internet que utilizan Internet para servicios bancarios y financieros	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
	b6. Porcentaje de empresas que han vendido productos a otras empresas a través de mercados especializados de Internet	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1

BANDA ANCHA

	INDICADOR	Frecuencia	Referencia	Fuente	Desfase
J. PENETRACIÓN DE LA BANDA ANCHA					
j.1	Disponibilidad del acceso mediante banda ancha, medida según el porcentaje de la totalidad de hogares o particulares, por plataformas de acceso				
j.2	Porcentaje de empresas con acceso de banda ancha	Anual	Anual	INE: TIC-Empresas	Octubre año t+1
j.3	Porcentaje de hogares o individuos con acceso de banda ancha	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t
j.4	Porcentaje de administraciones públicas con acceso de banda ancha (pendiente de definición)	Anual	CIS / CABSÍ / COAXI	REINA / IRIA	
j.5	Diferencia entre disponibilidad e 'implantación' del acceso a Internet de banda ancha, desglosado por tipo de acceso			CMT	
j.6	Porcentaje de hogares o individuos equipados con conexiones de red en sus hogares	Anual	2º Trimestre año t	INE: TIC-Hogares	Octubre año t

CIS: Consejo Superior de Informática

CIABSÍ: Comisión Interministerial de Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos

COAXI: Campo de Sistemas y Tecnologías de la Información