

## Identificación

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

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

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

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

Provincia \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

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

FIRMA O SELLO DE LA EMPRESA

Sr. D./Sra. Dña.: \_\_\_\_\_

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

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

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

Página web de la empresa: \_\_\_\_\_

## Naturaleza, características y finalidad

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

### Legislación

### Estadística de cumplimentación obligatoria

#### Secreto Estadístico

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

#### Obligación de facilitar los datos

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

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

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

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

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

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



## B. Uso de ordenadores y redes telemáticas

### B.1 ¿Utiliza su empresa las siguientes tecnologías de la información y de las comunicaciones TIC?

(Nota: el término ordenadores incluye, además del ordenador de sobremesa, otros dispositivos como por ejemplo ordenador portátil, PDA, smartphone, notebook, netbook...)

- |  | SÍ                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Ordenadores (ordenador de sobremesa, ordenador portátil, PDA, smartphone, notebook, netbook...) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Red de área local (LAN: interconexión de varios dispositivos) _____                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - De los cuales: LAN inalámbrica _____   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Telefonía móvil para uso empresarial _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Otras tecnologías (GPS, TPV...) _____   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Especificar: \_\_\_\_\_

B.1.1 Señale un porcentaje estimado de personal total de la empresa que utiliza ordenadores con fines empresariales \_\_\_\_\_ %

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

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

### B.3 ¿Alguno de los siguientes motivos limitan a su empresa para usar software de código abierto?

- |  | SÍ                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Desconocimiento de soluciones y falta de referencias sobre productos de software libre _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Los problemas que puede conllevar la migración (p.e.: problemas de interoperabilidad con otros productos ya implantados) _____      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) La inercia del mercado _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) La percepción de falta de calidad de este tipo de soluciones _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Falta de apoyo o desconocimiento del mismo por parte de organismos públicos a las empresas para la adopción de software libre _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Otros _____   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Especificar: \_\_\_\_\_

## C. Especialistas en TIC

Los especialistas en TIC son empleados cuyo trabajo principal en la empresa está relacionado con las TIC, por ejemplo, el desarrollo, la operatividad o el mantenimiento de los sistemas TIC o sus aplicaciones.

### C.1 ¿Emplea su empresa especialistas en TIC?

SÍ  NO

### C.2 A lo largo de 2013, ¿proporcionó su empresa actividades formativas para desarrollar o mejorar los conocimientos sobre las TIC de su personal?:

- |  | SÍ                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Formación para especialistas en TIC empleados de la empresa _____<br><i>(Señale NO si su empresa no empleó especialistas en TIC durante 2013)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Formación para otro personal empleado de la empresa _____   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## D. Acceso y uso de Internet

### D.1 ¿Dispone su empresa de acceso a Internet?

SÍ  NO  ⇒ Pase al apartado J

↓

### D.2 Señale un porcentaje estimado del personal empleado que utiliza ordenadores con acceso a Internet con fines empresariales

\_\_\_\_\_ %

## Uso de conexión por Banda Ancha Fija a Internet para uso empresarial

### D.3 ¿Dispone su empresa de conexión por Banda Ancha Fija para acceder a Internet?

SÍ  NO  ⇒ Pase a la pregunta D.5

↓

#### D.3.1 Señale el tipo de conexión por Banda Ancha Fija para acceder a Internet que utiliza su empresa:

- Conexión DSL (ADSL, HDSL, SDSL, VDSL...) \_\_\_\_\_
- Redes de cable y fibra óptica (FTTH) \_\_\_\_\_
- Otras conexiones fijas (PLC, leased line, satélite...) \_\_\_\_\_

### D.4 ¿Cuál es la velocidad máxima de descarga contratada para su conexión fija a Internet?

(Seleccione sólo la opción que corresponda a la mejor de sus conexiones)

- a) Por debajo de 2 Mb/seg. \_\_\_\_\_
- b) Mayor o igual que 2 Mb/seg. e inferior a 10 Mb/seg. \_\_\_\_\_
- c) Mayor o igual que 10 Mb/seg. e inferior a 30 Mb/seg. \_\_\_\_\_
- d) Mayor o igual que 30 Mb/seg. e inferior a 100 Mb/seg. \_\_\_\_\_
- e) 100 Mb/seg. o superior \_\_\_\_\_

## Uso de conexión Móvil a Internet para uso empresarial

- Este apartado debe ser contestado por empresas que proveen a sus empleados de dispositivos móviles que permitan la conexión móvil a Internet para uso empresarial y que paguen total o parcialmente la suscripción y el coste.
- Conexión móvil a Internet significa el acceso a Internet con dispositivos móviles a través de redes de conexión móvil.
- Dispositivos móviles que permiten la conexión móvil a Internet son:
  - Ordenadores portátiles (p.e.: tableta, netbook, notebook, laptop, PC Ultra Móvil...)
  - Otros dispositivos móviles (p.e.: smartphone, PDA phone...)

### D.5 ¿Usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes telefónicas móviles) a Internet?

- |   | SÍ                       | NO                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Conexión por Banda Ancha Móvil: _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Utilizando <b>ordenador portátil</b> (p.e.: tableta, notebook, laptop, PC Ultra Móvil...) con acceso a redes de telefonía móvil (3G o 4G) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Utilizando <b>teléfono móvil con tecnología 3G o 4G</b> (p.e.: Smartphone o PDA) _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Otras conexiones móviles (redes analógicas, GSM, GPRS, EDGE...) _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### D.6 Durante 2013, ¿proporcionó su empresa a sus empleados dispositivos portátiles que permitieran la conexión móvil a Internet para uso empresarial? (p.e.: ordenadores portátiles, tabletas u otros dispositivos como Smartphone, PDA phone...) Indique "No" en caso de que los dispositivos **sólo sean utilizados** vía wi-fi y no vía redes de telefonía móvil pagadas total o parcialmente por la empresa

SÍ  NO  ⇒ Pase a la pregunta D.8  
↓

#### D.6.1 Indique el tipo de dispositivo portátil proporcionado a sus empleados:

- a) Ordenador portátil (p.e.: tableta, netbook, laptop, PC Ultra Móvil...) \_\_\_\_\_
- b) Otros dispositivos portátiles (p.e.: smartphone, PDA phone...) \_\_\_\_\_

### D.7 Señale un porcentaje estimado del personal de su empresa, al que se le proporcionó un dispositivo portátil que le permite la conexión móvil a Internet para uso empresarial (p.e.: ordenadores portátiles, tabletas u otros dispositivos como Smartphone, PDA phone...)

\_\_\_\_\_ %

## Uso de Internet

### D.8 Durante 2013, ¿con qué finalidad utilizó su empresa Internet, como usuario de servicios de Internet?

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

### D.9 ¿Proporciona su empresa a sus empleados acceso remoto al correo electrónico, a documentos o a aplicaciones de la empresa (mediante conexión a Internet fija, inalámbrica o móvil)?

SÍ  NO

### D.10 ¿Paga su empresa por anunciarse en Internet (p. e.: anuncios en buscadores, en medios sociales, en otros sitios web...)?

SÍ  NO

## Uso de la página web de la empresa

### D.11 ¿Tiene su empresa sitio o página Web? (propia o del grupo)

SÍ

NO  ⇒ Pase a la pregunta D.13

En construcción  ⇒ Pase a la pregunta D.13

Página Web de la empresa: \_\_\_\_\_

### D.12 ¿Tiene su página Web disponible alguno de los siguientes servicios?

	SÍ	NO
a) Presentación de la empresa _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Recepción de pedidos o reservas on-line (p.e.: cesta de la compra) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Acceso a catálogos de productos o a listas de precios _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Seguimiento on-line de pedidos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Personalización de la página Web para usuarios habituales _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en los medios sociales (p.e.: Facebook, Twitter...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Declaración de política de intimidad, salvaguarda de la privacidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio Web _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo on-line _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Posibilidad de envío electrónico de hojas de reclamaciones (p.e.: vía email, website...) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Uso de Internet para interactuar con la Administración Pública

Administración Pública hace referencia tanto a servicios como a gestiones administrativas ya sea a nivel local, regional o nacional (p.e.: Impuestos, aranceles, registro de actividad, seguridad social, salud pública, política medioambiental, ayuntamientos...)

### D.13 Durante 2013, si su empresa utilizó Internet para interactuar con la Administración Pública, indique el tipo de interacción y a través de quién la realizó:

			⇒	Mediante las páginas web de:			
	SÍ	NO		Admón Gral. del Estado	Comunidad Autónoma	Ayuntamiento	No Sabe
a) Para obtener información a través de páginas Web de las Administraciones Públicas _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Para conseguir impresos o formularios de páginas Web de las Administraciones Públicas _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Para devolver impresos cumplimentados _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Para declaración de impuestos de forma electrónica sin necesidad de ningún trámite adicional en papel (incluido el pago si fuera necesario) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Para declaración de contribuciones a la Seguridad Social de forma electrónica sin necesidad de ningún trámite adicional en papel (incluido el pago si fuera necesario) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### D.14 Durante 2013, ¿utilizó su empresa el portal 060 de la Administración General del Estado?

SÍ  NO

### D.15 Indique el grado de satisfacción de los servicios prestados en su interacción con:

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

## E. Uso de Medios Sociales por parte de la empresa

El uso de Medios Sociales se refiere al uso por parte de la empresa de aplicaciones basadas en tecnologías de Internet o plataformas de comunicación para conectar, crear o intercambiar contenido on-line con clientes, proveedores/socios, o dentro de la empresa.

Se considera que las empresas que usan medios sociales son aquellas que tienen un perfil de usuario, una cuenta o una licencia de usuario, dependiendo de los requisitos y del tipo del medio social utilizado.

### E.1 ¿Utiliza su empresa alguno de los siguientes Medios sociales?

- |   | SÍ                       | NO                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Redes Sociales (Facebook, LinkedIn, Tuenti, Google+, Viadeo, Yammer...) _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Blogs de empresas o microblogs (Twitter, Present.ly, Blogger, Typepad...) _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Websites que comparten contenido multimedia (Youtube, Flickr, Picassa, SlideShare, Instagram...) _____   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki (sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por múltiples voluntarios a través del navegador web) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### E.2 ¿Utiliza su empresa Medios Sociales para:

- |  | SÍ                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Desarrollar la imagen de la empresa o productos de mercado (publicidad, lanzamiento de productos...)? _____                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Recibir o enviar opiniones de clientes, críticas, reseñas, preguntas...? _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Involucrar a los clientes en el desarrollo o innovación de bienes o servicios? _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Colaborar con socios comerciales (p.e.: proveedores) u otras organizaciones (autoridades públicas, organizaciones no gubernamentales...)? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Selección de personal? _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Intercambio de opiniones o conocimientos dentro de la empresa? _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### E.3 ¿Hasta qué punto considera a los Medios Sociales útiles para la generación o desarrollo de su negocio?

- |                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| a) Muy útiles _____           | <input type="checkbox"/> |
| b) Algo útiles _____          | <input type="checkbox"/> |
| c) Nada Útiles _____          | <input type="checkbox"/> |
| d) No sabe /No contesta _____ | <input type="checkbox"/> |

## F. Uso de los servicios de Cloud Computing

**Cloud Computing** se refiere a los servicios TIC que son usados a través de Internet para tener acceso a software, capacidad de computación, capacidad de almacenamiento... Dichos servicios tienen las siguientes características:

- Son entregados o están disponibles en servidores proveedores de los mismos.
- Pueden aumentar o disminuir fácilmente (p.e.: aumento o disminución del número de usuarios, aumento o disminución de capacidad de almacenamiento...)
- Pueden ser utilizados según la necesidad del usuario sin necesidad de interacción con el proveedor del servicio.
- Son pagados bien por usuario o por la capacidad.

Algunos ejemplos de soluciones de Cloud Computing son Dropbox, Google AppsEngine, Microsoft Azure, Vcloud, eyeOS...

### F.1 ¿Compra su empresa algún servicio de Cloud Computing usado a través de Internet?

SÍ  NO  ⇒ Pase a la pregunta F.4  
↓

### F.2 ¿Compra su empresa alguno de los siguientes servicios de Cloud Computing usados a través de Internet?

	SÍ	NO
a) E-mail (como un servicio de Cloud Computing) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Software Office (p. e.: procesadores de texto, hojas de cálculo... como un servicio de Cloud Computing) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Servidor (Hosting) de bases de datos de la empresa (como un servicio de Cloud Computing) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Almacenamiento de ficheros (como un servicio de Cloud Computing) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Aplicaciones de software financiero o contable (como un servicio de Cloud Computing) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Aplicaciones de software para tratar información sobre clientes (Customer Relationship Management - CRM, como un servicio de Cloud Computing) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Capacidad de computación para ejecutar el propio software de la empresa (como un servicio de Cloud Computing) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### F.3 ¿Alguno de los siguientes motivos limitan a su empresa para usar los servicios de Cloud Computing?

	SÍ	NO
a) Riesgo de brechas en la seguridad de la empresa _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Problemas para acceder a los datos o al software _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Dificultades para anular la suscripción o cambiar de servidor (incluyendo los efectos sobre la portabilidad de los datos) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Incertidumbre sobre la localización de los datos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Incertidumbre sobre la legislación aplicable, sobre la jurisdicción competente o sobre el mecanismo de resolución de conflictos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Alto coste de los servicios de Cloud Computing _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Insuficiente conocimiento del Cloud Computing _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Los servicios de Cloud Computing no son necesarios para el desarrollo de su empresa _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### F.4 Conteste esta pregunta si respondió F.1 = "NO"

### ¿Alguno de los siguientes motivos limitan a su empresa para usar los servicios de Cloud Computing a través de Internet?

	SÍ	NO
a) Riesgo de brechas en la seguridad de la empresa _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Incertidumbre sobre la localización de los datos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Incertidumbre sobre la legislación aplicable, sobre la jurisdicción competente o sobre el mecanismo de resolución de disputas _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Alto coste de los servicios de Cloud Computing _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Insuficiente conocimiento del Cloud Computing _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Los servicios de Cloud Computing nos son necesarios para el desarrollo de su empresa _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## G. Uso de tecnologías de identificación por radiofrecuencia (Radio Frequency Identification - RFID)

La Identificación por Radiofrecuencia es:

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

### G.1 ¿Hace uso su empresa de instrumentos de Identificación por Radiofrecuencia para los siguientes propósitos?

- |  | SÍ                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Identificación de personas o control de acceso _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Como parte del proceso de producción o del servicio de entrega del producto (p.e.: monitorizar y controlar el proceso de producción industrial; seguimiento y control de la cadena de suministro e inventarios; gestión del servicio y del mantenimiento o gestión de activos...) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Identificación del producto después del proceso de producción (p.e.: control de robos; adecuación del del producto al cliente; información sobre alergia o problemas que origina el producto...) _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## H. Factura electrónica

Se distinguen dos clases de facturas: (1) facturas en **papel** y (2) facturas **electrónicas**. A su vez, las facturas electrónicas son de dos tipos:

**-Facturas electrónicas que permiten su procesamiento informático automático**  
(p.e.: EDI, UBL, XML, facturae...).

Es decir, que los datos que contienen pueden ser leídos y procesados por el ordenador automáticamente sin intervención de una persona o de un programa de reconocimiento óptico de caracteres (OCR). Este tipo de facturas pueden ser intercambiadas entre proveedores y clientes directamente, o a través de proveedores de servicios de facturación electrónica o de servicios bancarios electrónicos.

**-Facturas electrónicas que no permiten su procesamiento informático automático**  
(p.e.: PDF, facturas en papel escaneadas...).

### H. 1 ¿Envió su empresa facturas a otras empresas o administraciones públicas durante 2013?

SÍ       NO       ⇨ Pase a la pregunta H.3

↓

### H.2 De todas las facturas enviadas por su empresa a otras empresas o administraciones públicas durante 2013, indique el porcentaje que fue enviado como:

- |   | Porcentaje (sin decimal) |
|---|--------------------------|
| a) Facturas electrónicas <b>que permiten</b> su procesamiento informático automático<br>(p.e.: EDI, UBL, XML, facturae...) _____              | _ _ _  %                 |
| b) Facturas electrónicas <b>que no permiten</b> su procesamiento informático automático<br>(p.e.: PDF, facturas en papel escaneadas...) _____ | _ _ _  %                 |
| c) Facturas en papel _____  | _ _ _  %                 |
|   | <b>1 0 0</b> %           |

### H.3 De todas las facturas de empresas recibidas durante 2013, señale el porcentaje que fue recibido como:

- |   | Porcentaje (sin decimal) |
|---|--------------------------|
| a) Facturas electrónicas <b>que permiten</b> su procesamiento informático automático<br>(p.e.: EDI, UBL, XML, facturae...) _____              | _ _ _  %                 |
| b) Facturas electrónicas <b>que no permiten</b> su procesamiento informático automático<br>(p.e.: PDF, facturas en papel escaneadas...) _____ | _ _ _  %                 |
| c) Facturas en papel _____  | _ _ _  %                 |
|   | <b>1 0 0</b> %           |

# I. Comercio Electrónico

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

## I.1 Ventas por Comercio Electrónico en 2013

### Ventas por Comercio Electrónico mediante WEB:

Son ventas realizadas a través de una tienda on-line o mediante formularios de una página Web de la empresa o de la extranet.

I.1.1 Durante 2013, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de una **página Web ( excluyendo mensajes o correos electrónicos escritos de forma manual)**?

SÍ  NO  ⇒ **Pase a la pregunta I.1.6**

↓

I.1.2 Indique, **en porcentaje**, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados a través de una página Web en 2013 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas

Porcentaje (con 1 decimal)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ %

I.1.3 Desglose, **en porcentaje**, el importe de las ventas realizadas mediante Web en 2013 por tipo de cliente:

Porcentaje (sin decimal)

a) A hogares (B2C) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_%

b) A otras empresas (B2B) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_%

c) A la Administración Pública (B2G) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_%

**1 0 0** %

I.1.4 ¿Cuál de los siguientes medios de pago son aceptados para las ventas realizadas mediante Web?

a) **Pagos on-line**, es decir el proceso de pago está integrado en la orden de transacción (p.e.: pagos con tarjetas de crédito o débito, autorización directa del cargo, utilización de cuentas de terceros (PayPal u otros...))  SÍ  NO

b) **Pagos off-line**, es decir el proceso de pago no está integrado en la orden de transacción (p.e.: pagos en efectivo a la entrega, transferencia bancaria, pago mediante cheque, otras formas de pago off-line)  SÍ  NO

I.1.5 Desglose, **en porcentaje**, el importe de las ventas realizadas en España mediante Web en 2013, por región, teniendo en cuenta el **domicilio en el que se entrega el producto**:

Porcentaje (sin decimal)

Porcentaje (sin decimal)

Andalucía \_\_\_\_\_ %

Extremadura \_\_\_\_\_ %

Aragón \_\_\_\_\_ %

Galicia \_\_\_\_\_ %

Asturias, Principado de \_\_\_\_\_ %

Madrid, Comunidad de \_\_\_\_\_ %

Balears, Illes \_\_\_\_\_ %

Murcia, Región de \_\_\_\_\_ %

Canarias \_\_\_\_\_ %

Navarra, Comunidad Foral de \_\_\_\_\_ %

Cantabria \_\_\_\_\_ %

País Vasco \_\_\_\_\_ %

Castilla y León \_\_\_\_\_ %

Rioja, La \_\_\_\_\_ %

Castilla-La Mancha \_\_\_\_\_ %

Ceuta \_\_\_\_\_ %

Cataluña \_\_\_\_\_ %

Melilla \_\_\_\_\_ %

Comunitat Valenciana \_\_\_\_\_ %

**TOTAL** \_\_\_\_\_ **1 0 0** %

### Ventas por Comercio Electrónico mediante EDI:

Son ventas realizadas mediante mensajes tipo Intercambio Electrónico de Datos, entendiendo el término EDI como la forma general de definir el envío o recepción de información relativa a la venta, en un formato acordado o estándar que puede ser tratado de forma automática (p.e.: EDIFACT, UBL, XML...). **Se excluyen los mensajes o correos electrónicos escritos de forma manual.**

I.1.6 Durante 2013, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios mediante mensajes tipo EDI o similar?

SÍ  NO  ⇒ **Pase a la pregunta I.2.1**

↓

I.1.7 Indique, **en porcentaje**, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante mensajes tipo EDI o similar en 2013 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas

Porcentaje (con 1 decimal)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ %





## Glosario de términos

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

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

**ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line) Línea de Cliente Digital Asimétrica: Tecnología de transmisión, perteneciente a la familia xDSL, que permite a los hilos de cobre convencionales, usados inicialmente para telefonía, transportar datos. La diferencia entre ADSL y otras DSL es que la velocidad de bajada y la de subida no son simétricas, es decir que normalmente permiten una mayor velocidad de bajada que de subida.

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

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

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

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

**Blog:** Página web o parte de ésta, propiedad de individuos, grupos de individuos o empresas, con información actualizada frecuentemente. Las actualizaciones pueden ser contestadas, compartidas o comentadas on-line. Los blogs pueden ser usados dentro de la empresa (blogs corporativos) para comunicarse con los clientes, con los socios u otras empresas.

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

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

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

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

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

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

**EDIFACT:** Estándar de la ONU para el intercambio de documentos comerciales en el ámbito mundial. Existen subestándares para cada entorno de negocio (distribución, automoción, transporte, aduanero...) o para cada país.

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

**Equivalencia a Jornada Completa (EJC):** es la suma del personal que trabaja a dedicación plena con las fracciones de tiempo del personal que trabaja a dedicación parcial.

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

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

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

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

**GPS** (Global Positioning System) Sistema de posicionamiento global o NAVSTAR-GPS [1]: Sistema global de navegación por satélite (GNSS) que permite determinar en todo el mundo la posición de un objeto, una persona o un vehículo.

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

## Glosario de términos (continuación)

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

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

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

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

**ODETTE** (Organisation for Data Exchange by Tele-Transmission in Europe): Organización internacional de carácter privado que actúa como plataforma de colaboración entre sus miembros para el desarrollo común de estándares en el campo de las comunicaciones EDI.

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

**Pago online**: Transacción económica realizada a través de una red telemática (p.e. Internet), con la orden de pedido incorporada.

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

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

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

**Red social**: Aplicación basada en tecnologías de Internet que permite a los usuarios conectarse para crear perfiles de información personal, compartir intereses, actividades e ideas, invitar a otros para tener acceso a su perfil y crear grupos de individuos con intereses comunes.

**Redes telemáticas distintas de Internet**: redes privadas (VAN, VPN...).

**Smartphone**: Término comercial para denominar a un teléfono móvil que ofrece más funciones que un teléfono móvil común. Entre otras características comunes está la función multitarea, el acceso a Internet via WiFi, a los programas de agenda, a una cámara digital integrada, administración de contactos, GPS y algunos programas de navegación así como ocasionalmente la habilidad de leer documentos de negocios en variedad de formatos como PDF y Microsoft Office.

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

**UBL** (Universal Business Language): Librería estándar de documentos XML, diseñados para representar documentos empresariales tales como órdenes de venta o facturas. Diseñada para eliminar el trabajo de retectar de nuevo datos que se da en los actuales sistemas empresariales de intercambio de documentos basados en fax o en papel.

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

**XBRL** (eXtensible Business Reporting Language) Lenguaje extensible de informes de negocios: Nace para simplificar la automatización del intercambio de información financiera mediante el uso del lenguaje XML. La idea es estandarizar el formato con el que la información financiera se distribuye entre los diferentes proveedores y consumidores.

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

# ANEXO I

## DEFINICIÓN DE PRODUCTOS TIC

### **Pregunta J.1**

#### **ORDENADORES Y EQUIPOS PERIFÉRICOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras impresoras usadas con máquinas de procesamiento de datos

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

Otros dispositivos periféricos de entrada o salida

Unidades de almacenaje de medios de comunicación fijas

Unidades de almacenaje de medios de comunicación desprendibles

Otras unidades de máquinas automáticas de procesamiento de datos

Partes y accesorios de máquinas informáticas

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

Dispositivos de almacenaje permanentes en estado sólido

#### **EQUIPOS DE COMUNICACIONES**

Alarmas contra incendios y similares

Aparatos de transmisión que incorporan aparatos de recepción

Aparatos de transmisión que no incorporan aparatos de recepción

Cámaras de televisión

Teléfono de línea inalámbricos

Teléfonos para redes celulares o para otras redes inalámbricas

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

#### **COMPONENTES ELECTRÓNICOS Y OTROS TIPOS DE BIENES Y COMPONENTES TIC**

Consolas de videojuego

Videocámaras

Cámaras digitales

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

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

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

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

Grabación de sonido o reproductor

Grabación de vídeo o reproductor

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

#### **OTROS BIENES Y COMPONENTES TIC**

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

Circuitos de impresión

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

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

Circuitos integrados electrónicos

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

Medios de comunicación ópticos, no registrados

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

Tarjetas con banda magnética

Tarjetas smart

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

#### **SERVICIOS DE FABRICACIÓN DE EQUIPO TIC**

Servicios de fabricación de componentes electrónicos

Servicios de fabricación de ordenadores y equipo periférico

Servicios de fabricación de equipo de comunicación

Servicios de fabricación de material electrónico de uso doméstico

Servicios de fabricación de medios de comunicación magnéticos y ópticos

### **Pregunta J.2**

#### **SERVICIOS DE LICENCIA Y DE SOFTWARE PARA EL NEGOCIO**

Sistemas operativos, embalados

Software de red, embalado

Software de gestión de datos, embalado

Instrumentos de desarrollo y software de lenguajes de programación, embalado

Aplicaciones para el negocio y aplicaciones para uso doméstico, embalados

Otro software, embalado

Servicios de licencia para el derecho de usar software

Software original

Descarga de software de sistema

Descarga de software de aplicación

Software en línea

### **Pregunta J.3**

#### **SERVICIOS Y CONSULTA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Servicios de dirección de proceso de negocio

Servicios de consulta técnica en TI

Servicios de soporte técnico en TI

Diseño y servicios de desarrollo de TI para aplicaciones

Diseño y servicios de desarrollo de TI para redes y sistemas

Servicios de alojamiento (hosting) por web

Servicio de aprovisionamiento de aplicaciones

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

Servicio de dirección de red

Servicios de dirección de sistemas informáticos

#### **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Servicios de portador

Servicios de telefonía fijos - acceso y uso

Servicios de telefonía fijos- servicios de dirección de llamada

Servicios de telecomunicaciones móviles - acceso y uso

Servicios de telecomunicaciones móviles - servicios de dirección de llamada

Servicios de red privados

Servicios de transmisión de información

Otros servicios de telecomunicaciones

Servicios vertebrales de internet

Servicios de acceso de banda estrecha de Internet

Servicios de acceso de banda ancha de Internet

Otros servicios de telecomunicaciones de Internet

#### **OTROS SERVICIOS TIC**

Servicios de la ingeniería para telecomunicaciones y proyectos que difunden

Mantenimiento y servicios de reparación de ordenadores y equipo periférico

Mantenimiento y servicios de reparación de equipo de telecomunicación y aparatos

Servicios de instalación de procesadores centrales

Servicios de instalación de ordenadores personales y equipo periférico

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

### **Pregunta J.4**

#### **SERVICIOS DE ALQUILER DE EQUIPO TIC**

Servicios de alquiler que conciernen a ordenadores sin operador

Servicios de alquiler que conciernen equipo de telecomunicaciones sin operador

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

