

Identificación

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

Nombre o razón social de la empresa		NIF	
Domicilio Social (calle, plaza, paseo, avenida...)			
Código Postal	Municipio		
Provincia	Teléfono	Fax	E-mail

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

FIRMA O SELLO DE LA EMPRESA

Sr. D./Sra. Dña.: _____

Cargo que ocupa en la empresa: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

E-mail _____

Página web de la empresa: _____

Naturaleza, características y finalidad

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

Legislación

Estadística de cumplimentación obligatoria

Secreto Estadístico

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

Obligación de facilitar los datos

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

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

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

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

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

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

Instrucciones generales

Unidad de información: La información que se solicita en este cuestionario se refiere a la empresa. Se entiende por empresa a toda unidad jurídica que constituye una unidad organizativa de producción de bienes y servicios, que disfruta de una cierta autonomía de decisión, principalmente a la hora de emplear los recursos corrientes de que dispone. Desde un punto de vista práctico, en su caso más general, el concepto de empresa se corresponde con el de unidad jurídica o legal, es decir, con toda persona física o jurídica (sociedades, cooperativas...) cuya actividad está reconocida por la Ley, y que viene identificada por su correspondiente número de identificación fiscal (NIF).

Estructura del cuestionario: El cuestionario se compone de nueve módulos:

- A. Información general de la empresa.
- B. Uso de ordenadores y redes telemáticas.
- C. Acceso y uso de Internet.
- D. Medios Sociales.
- E. Cloud Computing.
- F. Factura electrónica.
- G. Integración de la información dentro de la empresa.
- H. Comercio Electrónico.
- I. Inversión y Gasto en las TIC.

Período de referencia: Los datos sobre infraestructuras TIC (módulos B, C, D, E, F, G) se deben referir a enero de 2013, salvo que en la pregunta se especifique lo contrario. Los datos sobre información general de la empresa, comercio electrónico e inversión y gasto en las TIC (módulos A, H e I) hacen referencia al año 2012.

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

Forma de anotar los datos: Complimente los datos claramente. No escriba en las áreas sombreadas. Los datos económicos se solicitan en euros, valorados sin incluir el IVA. Algunas preguntas aceptan respuesta múltiple.

Plazo de remisión: Este cuestionario, cumplimentado con la información solicitada, debe ser devuelto en un plazo no superior a **15 días naturales**.

Glosario de términos: Existe un glosario de términos al final del cuestionario para facilitar su cumplimentación.

En este cuestionario, el término **producto** se utiliza para designar tanto **bienes** como **servicios**.

Actividad principal

Actividad principal: aquella que genera mayor valor añadido o, en su defecto, mayor cifra de negocios

Descripción: _____ CNAE-2009

--	--	--	--

Principales productos o servicios obtenidos:

1. _____

2. _____

A. Información general de la empresa en 2012

A.1 Personal ocupado (media anual) en 2012

1. Personal remunerado (media anual) _____

2. Personal no remunerado (media anual) _____

3. Personal autónomo _____

Personal total (1+2+3) _____

A.2 Cifra de negocio en 2012

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

Importe (€ sin decimales) _____

Cifra de negocio _____

A.3 Importe del total de compras de bienes y servicios exteriores efectuadas por la empresa en 2012

Las compras netas de bienes y servicios representan el valor de todos los bienes y/o servicios adquiridos durante el año de referencia, bien para la reventa o para el consumo, en el proceso de producción o el funcionamiento corriente de la empresa. Estas compras se deben valorar al precio de adquisición en términos netos. Incluye las siguientes partidas del actual Plan General de Contabilidad (600+601+602+607+62-606-608-609).

Importe (€ sin decimales) _____

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

B. Uso de ordenadores y redes telemáticas

B.1 En enero de 2013, ¿utilizaba su empresa las siguientes tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC)? (Nota: el término ordenadores incluye, además del ordenador de sobremesa, otros dispositivos como por ejemplo ordenador portátil, PDA, smartphone, notebook, netbook...)

	SÍ	NO
a) Ordenadores (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 el porcentaje de personal de la empresa que, al menos una vez por semana, utiliza ordenadores (calculado sobre el personal total de la empresa a enero de 2013)

_____ %

B.2 En enero de 2013, ¿utilizaba 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, Chrome, Opera, Safari...)	<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 (Moodie...), servidores de correo electrónico (p. e. Send Mail, Postfix...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.3 Si no usa software de Código Abierto en su empresa, ¿cuales serían los motivos?

	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		

B.4 En enero de 2013, ¿proporcionaba 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

B.5 A lo largo de 2012, ¿proporcionó su empresa actividades formativas para desarrollar o mejorar los conocimientos sobre las TIC de su personal:

	SÍ	NO
a) especialista en TIC?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) usuario de TIC?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.5.1. En caso afirmativo, indique el porcentaje de sus empleados (especialistas o usuarios) que recibió formación TIC durante 2012 %

B.6 En enero de 2013, ¿disponía su empresa de empleados que, de forma regular, trabajaban fuera de los locales de la empresa (al menos media jornada semanal) y que utilizaban redes telemáticas para conectarse con los sistemas TIC de la empresa?

SÍ NO

C. Acceso y uso de Internet

C.1 En enero de 2013, ¿disponía su empresa de conexión a Internet?

SÍ NO



Continúe en el apartado F

C.1.1 En enero de 2013, señale el porcentaje de personal que al menos una vez por semana, utiliza ordenadores conectados a Internet (calculado sobre el personal total de la empresa a enero 2013) %

C.2 En enero de 2013, ¿con qué tipo de conexión se accedía a Internet en su empresa?

	SÍ	NO
a) Banda ancha:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Conexión DSL (ADSL, HDSL, SDSL...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Redes de cable y fibra óptica (FTTH)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Otras conexiones fijas (PLC, leased line, satélite...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Módem tradicional (conexión a través de la línea de teléfono tradicional) ó RDSI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Telefonía móvil de Banda Ancha:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Utilizando un ordenador portátil (p.e. tableta, netbook, notebook, laptop, PC Ultra Móvil,...) con acceso a redes de telefonía móvil (3G o 4G)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Utilizando un teléfono móvil con tecnología 3G o 4G (p.e.: Smartphone o PDA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Otras conexiones móviles (redes analógicas, GSM, GPRS, EDGE...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.3 En enero de 2013, ¿cuál era la velocidad máxima de bajada contratada para su conexión a Internet? (Seleccionar sólo la opción que corresponda a la mejor de sus conexiones)

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

C.4 En enero de 2013, ¿con qué finalidad utilizaba su empresa Internet, como usuario de servicios de Internet?

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

C.5 En enero de 2013, ¿disponía su empresa de e-mail? (sea gratuito o no)

SÍ NO

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...)

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

SÍ NO ⇒ Pase al apartado **C.8**



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

	SÍ	NO
a) Ordenador portátil (p.e. tableta, netbook, notebook, laptop, PC Ultra Móvil,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Otros dispositivos portátiles (p.e. smartphone, PDA phone...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.7 Señale el porcentaje de personal, sobre el personal total, al que se le proporcionó un dispositivo portátil que permita la conexión móvil a Internet para uso empresarial, en enero de 2013 (p.e. ordenadores portátiles u otros dispositivos como Smartphone, PDA phone...)

_____ %

C.8 En enero de 2013, ¿disponía su empresa de sitio o página web? (propia o del grupo)

SÍ NO ⇒ Pase al apartado **C.9** En construcción ⇒ Pase al apartado **C.9**



Página web de la empresa: _____

C.8.1 Indique los servicios disponibles en su página web:

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

C.9 En enero de 2013, ¿se utilizó firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa?

(Es decir, utilizando algún método de encriptación que permita identificar de modo veraz al remitente o detectar cualquier cambio en el contenido)

SÍ NO ⇒ Pase al apartado **C.10**
 ↓

C.9.1 En caso afirmativo, indique para qué se utilizó:

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

Uso de Internet para interactuar con la Administración Pública

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

C.10 Durante 2012, 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:				
	NO	SÍ	Admón Gral. del Estado	Comunidad Autónoma	Ayuntamiento	No Sabe	
a) Para obtener información a través de las páginas web de las Administraciones Públicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Para conseguir impresos o formularios de las páginas web de las Administraciones Públicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Para devolver impresos cumplimentados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⇒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>

C.11 Durante 2012, ¿utilizó su empresa el portal 060 de la Administración General del Estado?

SÍ NO

C.12 Indique el grado de satisfacción de los servicios prestados en su interacción con:

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

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

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

C.13 Durante 2012, ¿utilizó su empresa Internet para acceder a la documentación de licitaciones y especificaciones de contrataciones electrónicas de la Administración Pública?

SÍ NO

C.14 Durante 2012, ¿utilizó su empresa Internet para ofrecer bienes o servicios en alguna contratación electrónica con la Administración Pública (*e-tendering*)?

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

D. Medios Sociales

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 online 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.

D.1 En enero de 2013, ¿su empresa utilizó 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) La empresa no usa ninguno de los medios sociales o los utiliza solo para insertar anuncios de pago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.2 En enero de 2013, su empresa utilizó Medios Sociales para:

Pase al apartado E

	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"/>

D.3 En enero de 2013, ¿tenía su empresa una política formal para la utilización de Medios Sociales? (objetivos, reglas, procedimientos,...)

SÍ No

D.4 ¿Hasta qué punto considera que los medios sociales son útiles para la generación o desarrollo de su negocio?

- a) Muy útiles
- b) Algo útiles
- c) Nada útiles
- d) Ns/Nc

E. Cloud computing

El **Cloud Computing** o computación en la nube es un modelo tecnológico que permite el acceso desde cualquier sitio, adaptado y bajo demanda en red a un conjunto compartido de recursos de computación configurables (p.ej. redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios que se pueden proporcionar rápidamente y lanzar con un mínimo esfuerzo de gestión o interacción con el proveedor de servicios); algunos ejemplos de soluciones de cloud computing son Dropbox, Google AppsEngine, Microsoft Azure, Vcloud, eyeOS,...

E.1 En enero de 2013, ¿usó su empresa soluciones de cloud computing?

SÍ ↓ NO ⇒ Pase al apartado E.3

E.2 En enero de 2013, ¿Cuáles son las soluciones cloud computing usadas por su empresa?

	SI	NO
a) Almacenamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Backup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Plataforma tecnológica completa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Otras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E.3 En enero de 2013, ¿Cuáles son los motivos para no usar este modelo tecnológico?

	SI	NO
a) No es necesaria para el desarrollo del negocio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) No se tiene un conocimiento muy elevado de este tipo de tecnologías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Costes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Seguridad y confidencialidad de los datos corporativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Otros motivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F. Factura electrónica

Factura electrónica consiste en:

Un documento electrónico que contiene información referente a la factura.

Se contemplan dos tipos diferentes de facturas:

-**Facturas electrónicas en un formato estándar, adecuadas para el procesamiento automático.** Éstas pueden ser intercambiadas entre proveedores y clientes, vía operadores de servicio o mediante sistemas bancarios electrónicos (es decir, los datos que contienen pueden ser leídos y procesados automáticamente sin la intervención de una persona o software de reconocimiento óptico de caracteres -OCR-).

-**Facturas enviadas en un formato electrónico que no permite su procesamiento automático** (p.e. Emails, emails con adjunto en formato PDF, emails con facturas en papel escaneadas...)

F.1 En enero de 2013, ¿enviaba su empresa...

	SÍ	NO
a) Facturas electrónicas en un formato estándar adecuado para el procesamiento automático?(p.e. EDI, UBL, XML, facturae, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Facturas enviadas en un formato electrónico no adecuado para su procesamiento automático? (P.e. emails, emails con adjunto en formato pdf, emails con facturas en papel escaneadas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F.2 En enero de 2013, ¿recibió su empresa facturas electrónicas en un formato estándar que permitiera su procesamiento automático?

SÍ NO

F.3 En enero de 2013, ¿recibió su empresa facturas en un formato no adecuado para su procesamiento automático (p.e. emails, emails con adjunto en formato pdf, emails con facturas en papel escaneadas)?

SÍ NO

G. Integración de la información dentro de la empresa

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.

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.

G.1 En enero de 2013, ¿disponía su empresa de herramientas informáticas ERP (Enterprise Resource Planning) para compartir la información sobre compras y ventas con otras áreas funcionales de la empresa (p.e. finanzas, organización, marketing...)?

Sí NO No sabe

G.2 En enero de 2013, ¿disponía su empresa de alguna aplicación informática para gestionar información de clientes (herramientas CRM-Customer Relationship Management) que permitiera:

	Sí	NO
a) Capturar, almacenar y compartir con otras áreas funcionales de la empresa información sobre clientes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Analizar la información disponible acerca de los clientes con fines comerciales y de marketing (fijación de precios, promociones comerciales, selección de canales de distribución)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H. 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.**

H.1 Compras por Comercio Electrónico en 2012

H.1.1 Durante 2012, ¿realizó su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de comercio electrónico mediante páginas web o mensajes de tipo EDI o similar (**excluyendo correos electrónicos escritos manualmente**)?

Sí NO ⇒ Pase al apartado H.2


H.1.2 Indique, en porcentaje, el importe total de las compras correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante comercio electrónico en 2012 (excluido el IVA) sobre el importe total de las compras efectuadas

Porcentaje
(con 1 decimal)

_____, ____ %

H.1.3 Desglose, en porcentaje, el importe de las compras realizadas a través de comercio electrónico en 2012 por área geográfica

Porcentaje
(sin decimal)

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

1 0 0 %

H.2 Ventas por Comercio Electrónico en 2012

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

H.2.1 Durante 2012, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de una página web (**excluyendo correos electrónicos escritos manualmente**)?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado H.2.6

Porcentaje
(con 1 decimal)

H.2.2 Indique, en porcentaje, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados a través de una página web en 2012 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas

_____, ____ %

H.2.3 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas mediante Web en 2012 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 %

H.2.4 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas mediante Web en 2012 por área geográfica:

Porcentaje
(sin decimal)

a) A España

_____%

b) A otros países de la UE

_____%

c) Al resto de países

_____%

1 0 0 %

H.2.5 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas mediante Web en 2012 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)

_____%

Baleares (Illes)

_____%

Murcia (Región de)

_____%

Canarias

_____%

Navarra (Comunidad Foral de)

_____%

Cantabria

_____%

País Vasco

_____%

Castilla y León

_____%

Rioja (La)

_____%

Castilla-La Mancha

_____%

Ceuta

_____%

Cataluña

_____%

Melilla

_____%

Comunidad Valenciana

_____%

H.2.6 ¿Alguno de los siguientes obstáculos limitó o impidió a la empresa realizar ventas a través de una página web?

SÍ

NO

a) Los bienes o servicios de la empresa no son adecuados para venderse a través de una página web.

b) Problemas en las ventas web relacionados con la logística (transporte de bienes o el reparto de servicios).

c) Problemas en las ventas web relacionados con los pagos.

d) Problemas en las ventas web relacionados con la seguridad TIC o la protección de datos.

e) Problemas en las ventas web relacionados con el marco legal.

f) El coste de introducir ventas web fue o habría sido demasiado alto comparado con los beneficios.

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

H.2.7 Durante 2012, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios mediante mensajes tipo EDI o similar?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado I
↓

H.2.8 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 2012 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas

Porcentaje
(con 1 decimal)

|_|_|_| , |_| %

H.2.9 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas mediante mensajes tipo EDI o similar en 2012 por tipo de cliente:

Porcentaje
(sin decimal)

a) A otras empresas (B2B) _____ |_|_|_| %

b) A la Administración Pública (B2G) _____ |_|_|_| %

H.2.10 Desglose, en porcentaje, el importe de las ventas realizadas mediante mensajes tipo EDI o similar en 2012 por área geográfica:

1 0 0 %
Porcentaje
(sin decimal)

a) A España _____ |_|_|_| %

b) A otros países de la UE _____ |_|_|_| %

c) Al resto de países _____ |_|_|_| %

1 0 0 %

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

Este módulo hace referencia a los gastos realizados en productos TIC durante el año 2012. Se debe consignar el valor en euros de los gastos referenciados o, en su defecto, una estimación de los mismos, **sin incluir impuestos.**

I.1 Gasto total en bienes de Tecnologías de la Información y de Comunicación (ordenadores y equipos periféricos, componentes electrónicos y otros bienes y componentes TIC) durante 2012:

Importe (€ sin decimales) _____

I.2 Gasto total en software, estándar o a medida (servicios de licencia y de software para el negocio) durante 2012:

Importe (€ sin decimales) _____

I.3 Gasto total en servicios y consulta de tecnologías de la información, servicios de telecomunicaciones o de otros servicios TIC, durante 2012:

Importe (€ sin decimales) _____

I.4 Otros gastos en TIC (alquiler de equipo TIC, personal de la empresa dedicado a la producción de software para uso propio -no para venta-,...)

Importe (€ sin decimales) _____

Observaciones: _____

Gracias por su colaboración

Glosario de términos

3G: es una 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: es un 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: es una 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; es un término utilizado para referirse de forma global a todas las tecnologías que proveen una conexión digital sobre línea de abonado de la red telefónica local.

EDGE: Es una 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 Mbps

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

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

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] es un 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). Es un estándar mundial para teléfonos móviles donde los canales de voz y las señales son digitales. Velocidad de transferencia de datos de 9,6 kbps.

HSDPA: (High Speed Downlink Packet Access) es la 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: Aparato que convierte las señales digitales en analógicas, y viceversa, y que permite la comunicación entre dos ordenadores a través de una línea telefónica normal o una línea de cable.

Módem 3G: modem que permite la conexión a redes 3G en cualquier dispositivo. 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) es una 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: es una fuente de información adaptada para la World Wide Web (WWW) y accesible mediante un navegador de Internet. Ésta información se presenta generalmente en formato HTML y puede contener 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), es un ordenador de mano originalmente diseñado como agenda electrónica (calendario, lista de contactos, bloc de notas y recordatorios) con un sistema de reconocimiento de escritura. Hoy día se puede usar como un ordenador personal (ver películas, crear documentos, juegos, correo electrónico, navegar por Internet, escuchar música...).

Plataforma tecnológica completa en la nube: es el conjunto de software o aplicaciones que permiten gestionar su negocio a través de la nube.

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: es una 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 vía 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) es una librería estándar de documentos XML, diseñados para representar documentos empresariales tales como órdenes de venta o facturas. Diseñada para eliminar el trabajo de reteclicar 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: lenguaje de marcas extensible (eXtensible Markup Language) es un metalenguaje que permite definir la gramática de lenguajes específicos. No es realmente un lenguaje en particular, sino una manera de definir lenguajes para diferentes necesidades. Algunos de estos lenguajes que usan XML para su definición son XHTML, SVG, MathML.

