

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 trece módulos:

- | | |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------|
| A. Información general de la empresa. | H. Análisis de Big Data |
| B. Uso de ordenadores y otras tecnologías. | I. Seguridad TIC. |
| C. Especialistas en TIC. | J. Facturación. |
| D. Acceso y uso de Internet. | K. Comercio Electrónico. |
| E. Medios Sociales. | L. Gasto en las TIC. |
| F. Cloud Computing. | M. Actividades de I+D interna. |
| G. Integración de la información dentro de la empresa. | |

Período de referencia: Los datos sobre infraestructuras TIC se deben referir al momento actual (primer trimestre del 2016), salvo que en la pregunta se especifique lo contrario. Los datos sobre información general de la empresa, comercio electrónico y gasto en las TIC hacen referencia al año 2015.

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

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**.

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

Actividad de la empresa

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

La actividad principal de la empresa ¿coincide con la que figura en la etiqueta?

Sí ⇒ Pase al módulo A NO

CNAE-2009

A) Describa detalladamente la actividad principal

B) Especifique los principales productos obtenidos o servicios prestados

1 _____

2 _____

A. Información general de la empresa en 2015

A.1 Personal ocupado (media anual) en 2015

1. Personal remunerado _____

2. Personal no remunerado _____

3. Personal autónomo _____

Personal total (1 + 2 + 3) _____

A.2 Cifra de negocio en 2015

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)

Cifra de negocio _____ Importe (€ sin decimales)

A.3 Importe del total de compras de bienes y servicios exteriores efectuadas por la empresa en 2015

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

B. Uso de ordenadores y otras tecnologías

B.1 ¿Utiliza su empresa ordenadores? (Nota: el término ordenadores incluye, además del ordenador de sobremesa, otros dispositivos como, por ejemplo, ordenador portátil, tableta, smartphone, notebook, netbook...)

SÍ NO

B.1.1 Señale un porcentaje estimado del 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.: 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 utilizar algún 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 2015, ¿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 (Señale NO si su empresa no empleó especialistas en TIC durante 2015)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Formación para otro personal empleado de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.3 Durante 2015, ¿contrató o intentó contratar su empresa especialistas en TIC?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado C.5



C.4 Durante 2015, ¿tuvo dificultad su empresa para cubrir alguna vacante de especialista en TIC?

SÍ NO

C.5 Por favor indique quién desarrolló principalmente las funciones TIC en su empresa en 2015:

Funciones TIC (Para cada una de ellas marque sólo , una de las tres opciones)	Los propios empleados, incluyendo los de la empresa matriz o de empresas filiales	Proveedores externos	No aplicable
a) Mantenimiento de las infraestructuras TIC (servidores, ordenadores, impresoras, redes) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Soporte para el software de la oficina (p.e.: procesadores de texto, hojas de cálculo...) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Desarrollo de sistemas/software de gestión empresarial (p.e.: ERP -Enterprise Resource Planning- utilizado para gestionar los recursos compartiendo la información entre las diferentes áreas funcionales como contabilidad, planificación, producción, marketing; CRM software para gestionar la información de los clientes; Gestión de información de Recursos Humanos ; Bases de datos) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Soporte de los sistemas/software de gestión empresarial (p.e.: ERP, CRM, RH, bases de datos) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Desarrollo de soluciones Web (p.e.: Websites, soluciones de e-commerce) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Soporte de soluciones Web (p.e.: Websites, soluciones de e-commerce) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Seguridad y protección de datos (software de seguridad, pruebas de seguridad) _____	<input type="checkbox"/>	<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 módulo G

↓

D.1.1 Señale un porcentaje estimado del personal empleado que utiliza ordenadores con acceso a Internet con fines empresariales (incluye ordenadores, tabletas, smartphones...) _____ %

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

D.2 ¿Dispone su empresa de conexión por Banda Ancha Fija para acceder a Internet?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado D.4

↓

D.2.1 Señale el tipo de conexión por Banda Ancha Fija para acceder a Internet que utiliza su empresa:

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

D.3 ¿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 portátiles (p.e.: smartphone, PDA phone...)

D.4 ¿Usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes de telefonía móvil) a Internet?

- | | <u>SÍ</u> | <u>NO</u> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Conexión por Banda Ancha Móvil: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Utilizando ordenador portátil (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 otros dispositivos portátiles como smartphone con acceso a redes de telefonía móvil (3G o 4G) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Otras conexiones móviles (redes analógicas, GSM, GPRS, EDGE...) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

D.5 Señale un porcentaje estimado del personal empleado al que se le proporciona un dispositivo portátil que le permita la conexión móvil a Internet para uso empresarial (p.e.: ordenadores portátiles, tabletas u otros dispositivos como smartphone, PDA phone...) _____ %

D.6 ¿Proporciona su empresa a sus empleados dispositivos portátiles (p.e.: ordenadores portátiles, tabletas u otros dispositivos como smartphone, PDA phone...) que permitan la conexión móvil a Internet para uso empresarial con:

- | | <u>SÍ</u> | <u>NO</u> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Acceso al correo electrónico de la empresa? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Acceso y modificación de los documentos de la empresa? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Uso de aplicaciones informáticas específicas de la empresa? _____
(p.e.: para gestionar pedidos o ventas, herramientas ERP...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Uso de la página web de la empresa

D.7 ¿Tiene su empresa sitio o página web? (propia o del grupo)

SÍ



NO

⇒ Pase al apartado D.8

En construcción

⇒ Pase al apartado D.8

Página web de la empresa: _____

D.7.1 ¿Tiene su página web disponible alguno de los siguientes servicios?

- | | <u>SÍ</u> | <u>NO</u> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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 e-mail, website...) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Uso de Internet para interactuar con la Administración Pública

Este apartado 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.8 Durante 2015, si su empresa utilizó Internet para interactuar con la Administración Pública, indique el tipo de interacción

	SÍ	NO
a) Para obtener información a través de páginas web de las Administraciones Públicas _____	<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"/>
c) Para devolver impresos cumplimentados _____	<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"/>
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"/>

Otros usos de Internet

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 websites...)?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado D.12

D.11 ¿Paga su empresa por anunciarse en Internet usando alguno de los siguientes métodos de publicidad dirigida (anuncios que varían en función del comportamiento on-line de los individuos)?

	SÍ	NO
a) Basada en contenido de páginas web o búsqueda de palabras clave por los usuarios _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Basada en el rastreo de las actividades anteriores de los usuarios o perfiles en Internet _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Basada en la geolocalización de usuarios de Internet _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Cualquier otro método de publicidad dirigida en Internet no especificado anteriormente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.12 ¿Utiliza 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 módulo E



D.12.1 En caso afirmativo, indique para qué se utilizó la firma digital:

	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"/>

E. Medios Sociales

El módulo 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 (no solamente para poner anuncios)?

	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 ¿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 _____

F. 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, de la capacidad de almacenamiento...)
- Pueden ser utilizados según la necesidad del usuario sin tener que interactuar con el proveedor del servicio.
- Son pagados por usuario, por la capacidad utilizada o son de prepago.

El Cloud Computing puede incluir conexiones vía Redes Virtuales Privadas (VPN).

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

SÍ NO ⇔ Pase al módulo G

↓

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

- | | <u>SÍ</u> | <u>NO</u> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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 informáticas financieras o contables (como un servicio de Cloud Computing) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Aplicaciones informáticas para gestionar 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 ¿Compra su empresa algún servicio de Cloud Computing entregado desde:

- | | <u>SÍ</u> | <u>NO</u> |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Servidores compartidos ? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Servidores reservados exclusivamente para su empresa? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

G. Integración de la información dentro de la empresa

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.

G.1 ¿Dispone su empresa de alguna aplicación informática para gestionar información de clientes (herramientas CRM-Customer Relationship Management) que le permita:

- | | <u>SÍ</u> | <u>NO</u> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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. Análisis de Big Data

Big data:

Son datos generados a partir de actividades realizadas electrónicamente y a partir de comunicaciones machine to machine -M2M- (p. e.: datos generados de actividades de medios sociales, de procesos...).

Big data tiene las siguientes características típicas:

- Volumen significativo referido a una gran cantidad de datos generados a lo largo del tiempo.
- Variedad referida a los diferentes formatos de datos complejos, sean estructurados o no (p.e.: texto, video, imágenes, voz, docs, datos sensor, logs de actividades, datos de secuencias de clicks, coordenadas...).
- Velocidad referida a la alta velocidad a la que los datos son generados, están disponibles y cambian a lo largo del tiempo.

Análisis de Big data:

Se refiere al uso de técnicas, tecnologías y herramientas de software para analizar los grandes conjuntos de datos extraídos de fuentes de la propia empresa y de otras fuentes.

H.1 Durante 2015, ¿analizó su empresa Big Data a partir de cualquiera de las siguientes fuentes? (se incluye el análisis de Big Data realizado por proveedores externos)

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>
a) Datos de la propia empresa a partir de sensores o dispositivos inteligentes (p. e.: comunicaciones machine to machine -M2M-, sensores digitales, dispositivos de identificación por -RFID-) en el contexto de Big Data. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Datos por geolocalización a partir del uso de dispositivos portátiles (p. e.: dispositivos portátiles usados a través de redes telefónicas móviles, conexiones sin cable o GPS) en el contexto de Big Data. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Datos generados a partir de medios sociales (p. e.: redes sociales, blogs, sitios web que comparten contenido multimedia...) en el contexto de Big Data. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Otras fuentes de Big Data no especificadas anteriormente. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si el apartado H.1 tiene al menos una respuesta positiva continúe en el apartado H.2, en caso contrario continúe en el módulo I.

H.2 Durante 2015, ¿realizaron análisis de Big Data para su empresa:

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>
a) empleados de la propia empresa (incluidos los de la empresa matriz o de empresas filiales)? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) proveedores externos? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I. Seguridad TIC

Seguridad TIC:

Son medidas, controles y procedimientos aplicados a los sistemas TIC para asegurar la integridad, autenticidad, disponibilidad y confidencialidad de datos y sistemas.

I.1 ¿Utiliza su empresa los siguientes sistemas de seguridad internos?

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>
a) Autenticación mediante contraseña segura _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Identificación de usuario y autenticación mediante elementos hardware _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Identificación de usuario y autenticación mediante elementos biométricos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Backup de datos externos _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Protocolos para el análisis de incidentes de seguridad _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

J. Facturación

Se distinguen dos clases de facturas: facturas en **papel** y facturas **electrónicas**. A su vez, las facturas electrónicas pueden ser:

- **Facturas electrónicas que permiten su procesamiento informático automático usando formatos estándares**, como p.e.: EDI (p.e.: EDIFAT), XML (p.e.: UBL), 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.: correos electrónicos, correos electrónicos con adjunto en PDF, imágenes en TIF, JPG u otros formatos).

J.1 Durante 2015 ¿envió su empresa cualquier tipo de facturas (en formato electrónico o en papel) a:

	SÍ	NO
a) otras empresas? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) la Administración Pública? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) consumidores privados? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si ha respondido a) o b) de forma afirmativa pase al apartado J.2 y en caso contrario continúe en J.3.

J.2 De todas las facturas enviadas por su empresa a otras empresas o administraciones públicas durante 2015, indique el porcentaje que fue enviado como:

	Porcentaje (sin decimal)
a) Facturas electrónicas que permiten su procesamiento informático automático como p.e.: EDI (p.e.: EDIFAT), XML (p.e.: UBL), facturae... _____	<input type="text"/> %
b) Facturas electrónicas que no permiten su procesamiento informático automático (p.e.: correos electrónicos, correos electrónicos con adjunto en PDF, imágenes en TIF, JPG u otros formatos) _____	<input type="text"/> %
c) Facturas en papel _____	<input type="text"/> %
	1 0 0 %

J.3 De todas las facturas de empresas recibidas durante 2015, señale el porcentaje que fue recibido como:

	Porcentaje (sin decimal)
a) Facturas electrónicas que permiten su procesamiento informático automático como p.e.: EDI (p.e.: EDIFAT), XML (p.e.: UBL), facturae... _____	<input type="text"/> %
b) Facturas electrónicas que no permiten su procesamiento informático automático (p.e.: correos electrónicos, correos electrónicos con adjunto en PDF, imágenes en TIF, JPG u otros formatos) _____	<input type="text"/> %
c) Facturas en papel _____	<input type="text"/> %
	1 0 0 %

K. 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.**

K.1 Ventas por Comercio Electrónico en 2015

Ventas por Comercio Electrónico mediante web o aplicaciones móviles: Son ventas realizadas a través de una tienda on-line o mediante formularios de una página web de la empresa, de la extranet o vía aplicaciones móviles.

K.1.1 Durante 2015, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de una **página web o de aplicaciones móviles** (excluyendo correos electrónicos escritos de forma manual)?

SÍ NO ⇒ Pase al apartado K.1.6



K.1.2 Indique, en porcentaje estimado, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados a través de una **página web o de aplicaciones móviles** en 2015 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas

Porcentaje (con 1 decimal)

, %

K.1.3 Desglose, **en porcentaje estimado**, el importe de las ventas realizadas mediante **web o aplicaciones móviles** en 2015 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 %

K.1.4 Desglose, **en porcentaje estimado**, el importe de las ventas realizadas mediante **web o aplicaciones móviles** en 2015 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 %

K.1.5 ¿Cuáles de los siguientes medios de pago son aceptados para las ventas realizadas mediante **web o aplicaciones móviles**?

SÍ NO

- | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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)...) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Pagos off-line , es decir el proceso de pago no está integrado en la orden de transacción de pedido (p.e.: contrareembolso, transferencia bancaria, pago mediante cheque...) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

K.1.6 ¿Alguno de los siguientes obstáculos limitó o impidió a la empresa realizar ventas a través de una **página web o aplicaciones móviles**?

SÍ NO

- | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Los bienes o servicios de la empresa no son adecuados para venderse a través de página web | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Problemas en las ventas web relacionados con la logística (transporte de bienes o el reparto de servicios) _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Problemas en las ventas web relacionados con los pagos _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Problemas en las ventas web relacionados con la seguridad TIC o la protección de datos _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Problemas en las ventas web relacionados con el marco legal _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) El coste de introducir ventas web fue o habría sido demasiado alto comparado con los beneficios _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ventas por Comercio Electrónico mediante EDI: Son ventas realizadas mediante mensajes tipo Intercambio Electrónico de Datos, entendiendo el término EDI como un formato estándar adecuado para el procesamiento automatizado (p.e.: EDI (p.e.: EDIFACT), XML (p.e.: UBL)...). **Se excluyen los mensajes o correos electrónicos escritos de forma manual.**

K.1.7 Durante 2015, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios mediante **mensajes tipo EDI o similar** (excluyendo correos electrónicos escritos manualmente)?

SÍ NO ⇒ **Pase al apartado K.2**



K.1.8 Indique, en **porcentaje estimado**, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante **mensajes tipo EDI o similar** en 2015 (excluido el IVA) sobre el importe total de las ventas efectuadas

Porcentaje (con 1 decimal)

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

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

K.1.9 Desglose, en porcentaje estimado, el importe de las ventas realizadas mediante **mensajes tipo EDI o similar** en 2015 por tipo de cliente:

Porcentaje (sin decimal)

a) A otras empresas (B2B) _____	_ _ _ %
b) A la Administración Pública (B2G) _____	_ _ _ %
	1 0 0 %

K.1.10 Desglose, en porcentaje estimado, el importe de las ventas realizadas mediante **mensajes tipo EDI o similar** en 2015 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 %

K.2 Compras por Comercio Electrónico en 2015

Compras por comercio electrónico mediante web o aplicaciones móviles: Son compras realizadas a través de una tienda on-line o mediante formularios de una página web de la empresa, de la extranet o vía aplicaciones móviles. **Se excluyen los mensajes o correos electrónicos escritos de forma manual.**

Las compras de bienes o servicios incluyen el valor de los bienes y servicios comprados durante el periodo contable para la reventa o consumo en el proceso de producción excluyendo el consumo de bienes de equipo que es registrado como consumo de capital fijo.

K.2.1 Durante 2015, ¿realizó su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de comercio electrónico mediante **páginas web o aplicaciones móviles** (excluyendo correos electrónicos escritos manualmente)?

SÍ NO ⇒ **Pase al apartado K.2.4**



K.2.2 Indique, en porcentaje estimado, el importe total de las compras correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante **páginas web o aplicaciones móviles** en 2015 (excluido el IVA) sobre el importe total de las compras efectuadas

Porcentaje (con 1 decimal)

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

K.2.3 Desglose, en porcentaje estimado, el importe de las compras realizadas a través de **páginas web o aplicaciones móviles** en 2015 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 %

Compras por comercio electrónico mediante EDI: Son compras realizadas mediante mensajes tipo Intercambio Electrónico de Datos, entendiendo el término EDI como un formato estándar adecuado para el procesamiento automatizado (p.e.: EDI (p.e.: EDIFACT), XML (p.e.: UBL)...). **Se excluyen los mensajes o correos electrónicos escritos de forma manual.**

Las compras de bienes o servicios incluyen el valor de los bienes y servicios comprados durante el periodo contable para la reventa o consumo en el proceso de producción excluyendo el consumo de bienes de equipo que es registrado como consumo de capital fijo.

K.2.4 Durante 2015, ¿realizó su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de comercio electrónico mediante **mensajes de tipo EDI o similar** (excluyendo correos electrónicos escritos manualmente)?

SÍ NO ⇒ **Pase al módulo L.**



K.2.5 Indique, en porcentaje estimado, el importe total de las compras correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante **mensajes tipo EDI o similar** en 2015 (excluido el IVA) sobre el importe total de las compras efectuadas

Porcentaje (con 1 decimal)

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

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

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.

DDoS: Ataque intencionado desde muchos equipos en el que se hace innaccesible a sus legítimos dueños de los recursos de una máquina o red para que no puedan dar servicio. Un caso muy típico es estar conectando repetidamente muchos ordenadores a una página web hasta saturarla y hacer que los usuarios de la página no puedan acceder a la misma.

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.

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.

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. Ésta información se presenta generalmente en formato HTML y puede contener hipervínculos 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...).

Pharming: Suplantación de una página web.

Phishing: Comunicación con personas a través del correo electrónico o elemento similar para embaucarlas y obtener beneficio de ellas (dinero, contraseñas...).

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: 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): Librería estándar de documentos XML, diseñados para representar documentos empresariales tales como órdenes de venta o facturas. Diseñada para eliminar el trabajo de re-tecleado 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 L.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

PDA's 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 L.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 L.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 L.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, radios, registradores de videocasete, equipo relacionado y accesorios

ANEXO II

1. Actividades de Investigación Científica y Desarrollo Experimental (I+D)

1.1 Definiciones básicas

La **investigación y desarrollo experimental** (I+D) comprende el trabajo creativo llevado a cabo de forma sistemática para incrementar el volumen de conocimientos, incluido el conocimiento del hombre, la cultura y la sociedad, y el uso de estos conocimientos para derivar nuevas aplicaciones.

El criterio trabajo creativo llevado a cabo de forma sistemática se satisface por **proyectos con objetivos específicos y presupuestado**.

Un **criterio** para distinguir la I+D de actividades afines es la existencia en el seno de la I+D de un elemento apreciable de novedad y la resolución de una incertidumbre científica y/o tecnológica; o dicho de otra forma, la I+D aparece cuando la solución de un problema no resulta evidente para alguien que está perfectamente al tanto del conjunto de conocimientos y técnicas básicas habitualmente utilizadas en el sector de que se trate.

No constituye I+D aquellas actividades que no contengan un elemento apreciable de novedad, ni tampoco las actividades rutinarias que no signifiquen la resolución de una incertidumbre científica o tecnológica.

1.2 I+D en el desarrollo de software

Para clasificar como I+D un proyecto de desarrollo de software, se precisa que su realización produzca un progreso científico y/o técnico, y que su objetivo sea el de resolver de forma sistemática una incertidumbre científica y/o tecnológica.

Debe clasificarse en I+D el software que forma parte de un proyecto de I+D, así como las actividades de investigación y desarrollo asociadas a un software si éste constituye un producto acabado.

Los siguientes ejemplos ilustran actividades de I+D en software:

- a) La producción de nuevos teoremas o algoritmos en el campo teórico de las Ciencias Computacionales
- b) Desarrollo de Tecnologías de la Información al nivel de sistemas operativos, lenguajes de programación, proceso de datos, software de comunicación y herramientas de desarrollo de software
- c) Desarrollo de tecnología de Internet
- d) Investigación sobre métodos para el diseño, desarrollo, uso efectivo y mantenimiento del software
- e) Desarrollo de software que produce avances en aproximaciones generales sobre captura, transmisión, almacenamiento, recuperación, manipulación o visualización de información
- f) Desarrollo experimental orientado a completar brechas de tecnología de conocimiento necesario para desarrollar sistemas o programas de software
- g) I+D sobre herramientas o tecnologías en áreas específicas de computación (proceso de imagen, representación geográfica de datos, reconocimiento de caracteres, inteligencia artificial y otras áreas)

No constituye I+D las actividades de naturaleza rutinaria que no implican avances científicos o tecnológicos. A modo de ejemplo, no se considera I+D:

- a) Desarrollo de aplicaciones de software o de sistemas de información de negocios, utilizando métodos conocidos o herramientas de software ya existente
- b) Soporte a sistemas existentes
- c) Conversión y/o traducción de lenguajes informáticos
- d) Adaptación de programas a usuarios específicos
- e) Depuración de errores de sistemas
- f) Adaptación del software existente
- g) Preparación de documentación de usuarios

1.3 I+D en la construcción

- a) Investigación en nuevos conceptos basados en la sostenibilidad y la calidad de vida en:
 - la planificación y diseño
 - la ejecución de obra
 - los patrones de uso
 - el mantenimiento y reparación
- b) Investigación en materiales: propiedades y/o aplicaciones
- c) Desarrollo de nuevas técnicas constructivas
- d) Desarrollo de herramientas de cálculo y diseño
- e) Desarrollo de estándares y procedimientos de validación
- f) Desarrollo de aplicaciones basadas en tecnologías de la información y comunicación
- g) Desarrollo de equipamiento, maquinaria avanzada y elementos auxiliares de apoyo al proceso constructivo

1.4 I+D en actividades de servicios

Los siguientes criterios deben ser tenidos en cuenta a la hora de identificar proyectos de I+D:

- a) Enlaces con laboratorios públicos de investigación
- b) El empleo de personal con grado de doctor
- c) La publicación de los resultados en revistas o conferencias científicas
- d) La construcción de un prototipo o de una planta piloto

A) Ejemplos de I+D en banca y seguros:

- a) Investigación matemática relacionada con análisis de riesgos financieros
- b) Desarrollo de modelos de riesgo para políticas de créditos
- c) Desarrollo experimental de nuevo software para banca en casa (home banking)
- d) Desarrollo de técnicas para investigar el comportamiento del consumidor con el propósito de crear nuevos tipos de cuentas o servicios bancarios
- e) Investigación para identificar nuevos riesgos u otras características de riesgos que se necesita tener en cuenta en los contratos de seguros
- f) Investigación en fenómenos sociales que tienen impacto en nuevos tipos de seguros (salud, jubilación...), como seguros que cubran a no fumadores
- g) I+D relacionada con banca y seguros electrónicos, servicios de Internet y aplicaciones de comercio electrónico
- h) I+D relacionada con servicios nuevos o sensiblemente mejorados del sector financiero (nuevos conceptos de cuentas, préstamos, seguros o instrumentos de ahorro)

B) Ejemplos de I+D en otras actividades de servicios:

- a) Análisis de los efectos de cambios económicos y sociales sobre el consumo y actividades de tiempo libre
- b) Desarrollo de nuevos métodos para medir las expectativas y preferencias de los consumidores
- c) Desarrollo de nuevos métodos e instrumentos para encuestas
- d) Desarrollo de procedimientos para el trazado y seguimiento de trayectorias (logística)
- e) Investigación sobre nuevos conceptos de viajes y vacaciones