



Proyecto financiado parcialmente por la Unión Europea



**UNDERSTAND.** Regiones Europeas en busca de indicadores estándar para una evaluación comparativa sobre la sociedad de la información

HANDBOOK LITE  
Manual de Metodología-  
Versión breve

Autor(es): ISEU, University of Wales, Swansea  
Contribuciones: Emilia Romagna, Piedmont, Aquitaine, Hessen, Islas Baleares, Comunidad Valenciana, Vasternorrland, Yorkshire and the Humber, Gales, Wielkopolskie.

Fecha de Publicación/Emisión: Noviembre 2004  
Versión: Borrador  
Acceso (público – restringido): Público

## Tabla de contenidos

	<b>Introducción al Proyecto Understand</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Infraestructura social: Ciudadanos</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Negocios electrónicos</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Administración electrónica</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Infraestructura técnica</b>	<b>14</b>
	<b>Glosario</b>	<b>16</b>

## 1. Introducción al Proyecto Understand

El Proyecto Understand se puso en marcha en febrero de 2004 con el cometido de desarrollar indicadores estándar para la evaluación comparativa sobre la sociedad de la información. La inversión regional en la sociedad de la información se ha incrementado drásticamente en los últimos años y como resultado se necesitan herramientas adecuadas de seguimiento y evaluación. Mientras que en el ámbito europeo el plan e-Europe proporciona una amplia guía para la evaluación comparativa y dirige la realización de políticas, en el ámbito regional hay una clara falta de información básica para ayudar a comprender la situación regional y evaluar el impacto de políticas. Es esta carencia de información la que el proyecto Understand quiere paliar.

Los objetivos específicos del proyecto son:

- Analizar las últimas novedades en cuanto a los indicadores existentes sobre la sociedad de la información en el ámbito regional.
- Evaluar los indicadores del plan e-Europe a través de la implicación activa de los responsables de políticas regionales.
- Definir indicadores y metodologías comunes (conjunto de herramientas/manual de evaluación comparativa) para al menos 4 dominios telemáticos.
- Crear una red de regiones que evalúen comparativamente el desarrollo de la Sociedad de la Información y a través de ello proporcionen a los responsables políticos de dichas regiones apoyo concreto para las decisiones de inversión.
- Diseñar y establecer una base de datos transregional que incorpore los indicadores regionales de la SI para el análisis y la evaluación/aprendizaje comparativos.
- Construir sobre "datos duros" [datos estadísticos] para detectar cómo y por qué algunas regiones tienen una mejor actuación que otras.
- Dar a conocer líneas directrices, metodologías y herramientas a todas las regiones de la UE con objeto de crear un estándar común de indicadores regionales de la SI.
- Proporcionar a la CE y a los estados miembros una perspectiva regional sobre la evaluación comparativa de e-Europe.

El proyecto Understand ha determinado que para ser útil no sólo en el ámbito interno de las regiones, sino también como base de comparación con otras regiones, se debe emplear una metodología común. Las regiones participantes han definido un Memorandum de Cooperación en el que acuerdan trabajar para la obtención de indicadores comunes, información y metodologías compartidas.

El objetivo principal del proyecto es comparar y evaluar el desarrollo regional de la Sociedad de la Información definiendo y aplicando un conjunto de indicadores regionales comunes en 4 áreas clave:

- Infraestructura Social; Ciudadanos
- Infraestructura Técnica; Banda ancha
- Administración electrónica
- Negocios electrónicos

El propósito del manual completo es definir el conjunto básico de indicadores en cada uno de los cuatro dominios esbozados arriba, así como perfilar las metodologías para la recogida de datos. La presente "versión breve" se redacta para ser ampliamente distribuida entre regiones no participantes al objeto de recibir sus opiniones para validación del método.

Las regiones no participantes podrán utilizar la metodología completa tras firmar un memorandum de cooperación con las participantes en el proyecto.

El manual completo se divide en cuatro secciones, una sobre cada dominio de interés. Dentro de cada sección hay una página dedicada a cada indicador (o grupo de indicadores), seguida por una definición de términos, fundamentación del indicador y luego un resumen del método de recogida de datos (incluyendo preguntas de encuesta donde se necesiten). Al principio de cada sección hay también un claro esquema que dibuja la metodología completa de muestreo y recogida de datos en cada dominio. Cuando los datos se hayan de recoger a través de cuestionarios o preguntas de encuesta, éstos se incluyen al final de cada sección.

# 1. Infraestructura Social; Ciudadanos

## Definición del dominio

Esta sección se ocupa de esbozar y definir los indicadores y la metodología en el área de la Infraestructura Social. La Infraestructura Social se refiere a niveles y tipos de acceso a Internet utilizados por los ciudadanos.

## Aspectos que se deben medir

- Niveles y tipos de conexión a Internet que los ciudadanos tienen en sus hogares.
- Si utilizan Internet en otros lugares y en qué medida.
- Qué personas acceden y compran a través de Internet.
- Qué servicios usan, incluyendo niveles de utilización del correo electrónico y el SMS.
- Posesión de teléfono móvil (en particular móviles de 3G).

Se medirán los siguientes indicadores en el dominio de la Infraestructura Social:

1. % de personas que tienen acceso a Internet
2. % de hogares con acceso de banda ancha
3. % de población con conexión de banda ancha >2Mbps
  4. % de personas que utilizan Internet con regularidad (desglose por dispositivo y frecuencia de uso)
  5. % de población que usa Internet en casa/en el trabajo/ en la escuela/en la biblioteca/en el cibercafé
  6. % de usuarios de Internet que han utilizado un PIAP-Punto de Acceso a Internet Público
  7. % de usuarios de Internet que han pagado por bienes y servicios en línea en los últimos 12 meses.
  8. % de población que usa Internet para pedir productos y servicios en los últimos 12 meses
  9. % de usuarios de Internet que han comprado billetes de transporte en línea en los últimos 12 meses
10. % de usuarios de Internet que han usado Internet para servicios de banca en línea
11. % de usuarios de Internet que han tenido algún contacto con oficinas de la administración pública a través de Internet
12. % de usuarios de la administración electrónica satisfechos/insatisfechos
13. uso de correo electrónico
  - % de usuarios de Internet que han enviado SMS
  - % de usuarios de Internet que han usado el correo electrónico en los últimos 12 meses

14. % de población con teléfono móvil
  - % de encuestados con un teléfono multimedia
15. % de población que ha usado Internet en los últimos 12 meses por motivos privados para comunicarse con su médico/clínica de forma específica o por motivos específicos.
16. % de población que accede a información sobre salud en Internet
17. % de usuarios de Internet que han – obtenido noticias sobre una región de Internet
  - verificado horarios de apertura, direcciones u otra información práctica sobre una región.
  - visitado la página de una organización regional benéfica, de voluntarios o de bienestar social del vecindario.
  - visitado la página de un partido político, sindicato, grupo de vecinos u otro tipo de organización cívica o política de la región.
  - visitado la página de la alcaldía gobernante o de los dirigentes del gobierno local dentro de la región.
18. % de usuarios de Internet que han accedido a información de tráfico en línea en los últimos 12 meses.
19. % de usuarios de Internet que buscan empleo en línea
20. % de población que se ha matriculado en un curso de formación en TIC.

#### Método de recogida de datos y muestreo

Entrevistas de una muestra elegida al azar (bien cara a cara o vía CATI-entrevistas telefónicas asistidas por ordenador) a personas de más de 16 años.

Sampling:

Confidence Level – 95%

Confidence Interval - + 4%

## 2. Negocios electrónicos

### Definición del dominio

Esta sección se ocupa de esbozar y definir los indicadores y las metodologías en el área del telenegocio. Negocio electrónico o telenegocio es la realización de procesos de negocio apoyados por tecnologías de Internet. Combina los recursos de los sistemas de información tradicionales con el amplio alcance de un medio electrónico como es Internet. No incluye solamente la compra y venta sino que también se ocupa de la atención al cliente, suministro de información, colaboración con socios y automatización de procesos internos. Esta sección tiene por objetivo proporcionar indicadores que establecerán hasta qué punto el telenegocio se está empleando en las regiones.

### Aspectos que se deben medir

- Infraestructura
- Abastecimiento y cadena de suministro electrónicos
- Automatización de procesos de negocio internos
- Márketing y ventas
- Seguridad
- Administración electrónica
- Aspectos regionales
- Innovación y cultura a través de la red
- Información de contexto

Los indicadores que se deben medir en el dominio de los negocios electrónicos son:

#### **Infraestructura**

1. % de empleados que trabajan en empresas que usan un ordenador
2. % de empleados que trabajan en empresas que están conectadas a Internet
3. % de empleados que trabajan en empresas que usan:
  - módem para acceder a Internet
  - ISDN para acceder a Internet
  - DSL (xDSL, ADSL, SDSL) <2 Mbit/s para acceder a Internet
  - DSL (xDSL, ADSL, SDSL) >2 Mbit/s para acceder a Internet
  - otras conexiones de banda ancha >2 Mbit/s para acceder a Internet
  - conexiones sin cable (por ejemplo satélite) para acceder a Internet

4. % de empleados que trabajan en empresas que usan:
  - una Red de Área Local (LAN)
  - Voz a través de Protocolo de Internet (VoIP)
  - acceso remoto para empleados Red de Área Local Sin Cable (W-LAN)

#### **Abastecimiento y cadena de suministro a través de la red**

5. % de empleados que trabajan en empresas que compran en línea
6. % de empleados que trabajan en empresas en las que el volumen de pedidos en línea sobrepasa el 5% del volumen global de pedidos
7. % de empleados que trabajan en empresas con gestión integral de la cadena de suministro

#### **Automatización de procesos de negocio internos**

8. % de empleados que trabajan en empresas que usan
  - una Intranet
  - una Extranet
  - Planificación de Recursos Empresariales (ERP)
9. % de empleados que trabajan en empresas que usan banca en línea

#### **Márketing y Ventas**

10. % de empleados que trabajan en empresas que usan sistemas de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) para organizar los datos sobre sus clientes
11. % de empleados que trabajan en empresas que tienen una página web
12. % de empleados que trabajan en empresas que reciben pedidos vía Internet (que no sea por correo electrónico)
13. % de empleados que trabajan en empresas en las que el volumen de ventas en línea sobrepasa el 5% de las ventas globales

#### **Seguridad**

14. % de empleados que trabajan en empresas que ya han realizado pagos en línea seguros
15. % de empleados que trabajan en empresas que ya han recibido pagos en línea seguros
16. % de empleados que trabajan en empresas que han salvaguardado su red IT corporativa por medio de:
  - un cortafuegos
  - programas antivirus
  - programas de detección de intrusiones
  - acceso basado en tarjetas inteligentes

- passwords de un sólo uso
  - acceso por biometría
17. % de empleados que trabajan en empresas que han actualizado al menos dos herramientas de seguridad en los últimos tres meses.

### **Administración electrónica**

18. % de empleados que trabajan en empresas que usan Internet para comunicarse con la Administración Pública

### **Aspectos regionales**

19. % de empleados que trabajan en empresas que tienen más socios de cooperación regionales que nacionales
20. % de empleados que trabajan en empresas que tienen más socios de cooperación nacionales que internacionales

### **Innovación y cultura electrónicas**

21. % de empleados que trabajan en empresas que desarrollan conjuntamente con empresas cooperadoras productos nuevos o mejorados
22. % de empleados que trabajan en empresas que desarrollan conjuntamente con empresas cooperadoras productos nuevos o mejorados vía Internet
23. % de empleados que trabajan en empresas que fomentan el aprendizaje durante las horas de trabajo y fuera de ellas.
24. % de empleados que trabajan en empresas que ofrecen formación en TIC a sus empleados
25. % de empleados que trabajan en empresas que proporcionan conferencias telefónicas como herramienta de reuniones estándar
26. % de empleados que trabajan en empresas que proporcionan vídeo conferencias como herramienta de reunión estándar
27. % de empleados que trabajan en empresas que proporcionan
- pizarra electrónica como herramienta de reunión estándar
  - foros de discusión como herramienta de reunión estándar
  - chat como herramienta de reunión estándar

### Método de recogida de datos

El método de encuesta serán las entrevistas telefónicas asistidas por ordenador (CATI) dirigidas a empresas (más que a establecimientos) con 10 o más empleados de al menos tres sectores principales (fabricación de maquinaria y equipos n.e.c., turismo y servicios relacionados con ordenador/telecomunicaciones) con respecto a la clase de tamaño de la empresa.

El principal método de recogida de datos en el área de telenegocio serán las preguntas de encuesta dirigidas a representantes de TI.

Sampling:  
confidence level: 92,5%  
confidence interval:  $\pm 7\%$

## 4. Administración electrónica

### Definición del dominio

Esta sección se ocupa de esbozar los indicadores y metodología en el área de la teleadministración. La teleadministración o administración electrónica es la transformación de procesos de gestión internos y externos alrededor del cliente basada en las oportunidades de prestación de servicios ofrecidas por las nuevas tecnologías de comunicación (como tecnologías basadas en la red). La teleadministración pretende hacer posibles los objetivos de gobierno de proporcionar eficiencia y eficacia, así como imparcialidad y equidad.

### Aspectos que deben medirse

Se cubren un conjunto de áreas clave:

- Sistemas de TIC
- Conexión de banda ancha
- Recursos organizativos y humanos
- Servicios en línea
- Utilización de servicios

Los siguientes indicadores se medirán en el dominio de la administración electrónica:

1. % de municipios/autoridades locales con conexión de banda ancha (por tipo)
2. estrategias de TIC de las autoridades locales (% de los que la tienen)
3. % de servicios públicos básicos disponibles en línea
4. % de municipios/autoridades locales que utilizan la participación electrónica a través de correo y foros
5. % de funcionarios de municipios/autoridades locales que han recibido formación en TIC en el último año
6. Número total de empleados dedicados a funciones de TIC
7. % de funcionarios con una firma digital reconocida para realizar su trabajo
8. % de municipios/autoridades locales con una página web
9. Número de visitas a la página web local
10. Seguimiento de los servicios ciudadanos por canal
11. % de municipios/autoridades locales que usan software de código fuente abierto (y actitudes hacia el mismo)
12. % del presupuesto inicial dedicado a TIC, y % de gasto en TIC sobre el presupuesto total

13. Número de PCs conectados a Internet instalados y funcionando en la administración local
14. % de autoridades locales/municipios que tienen acceso a una Intranet
15. % de municipios/autoridades locales que utilizan: archivos electrónicos clásicos / manejo de documentos electrónicos / sistemas de administración electrónica de expedientes
16. % de municipios/autoridades locales que utilizan: servidores seguros/ cortafuegos/ encriptación/ copias de seguridad remotas/ acceso físicamente restringido a equipos críticos de TIC/ unidad de corriente de seguridad/ formación de empleados en TIC.
17. % de municipios/autoridades locales con PIAPs
18. barreras para la utilización de TIC (dentro de las administraciones)

#### Método de recogida de datos y muestreo

El nivel de análisis será el del gobierno local (municipios/ administración pública).

El método preferido para la recogida de datos en el área de la administración electrónica es el de la utilización de cuestionarios en línea o cuestionarios escritos enviados por servicio postal a la Alcaldía o equivalente. Si el cuestionario no se devuelve en la fecha solicitada se realizará un contacto telefónico de seguimiento.

#### Sampling:

Confidence level 95%

Confidence Interval - + 5%

For category sizing up to 10.000 inhabitants:

Confidence level 95%

Confidence Interval +/- 10

## 5. Infraestructura Técnica; Banda Ancha

### Definición del dominio

Esta sección se ocupa en esbozar y definir los indicadores del área de Infraestructura Técnica. La principal tarea es medir el suministro de banda ancha, esto es, determinar hasta qué punto ciudadanos y empresas pueden usar el acceso a través de banda ancha si lo desean. El foco aquí se sitúa en la disponibilidad más que en la utilización, como se estudia en otras secciones, en particular en la sección de Infraestructura Social.

Considerando que la definición de banda ancha es extremadamente variable es importante establecer una definición desde el principio. Se ha empleado la definición de la OCED (Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo), de servicios de transmisión en sentido red-usuario de al menos 256 Kbps, lo que incluye la línea telefónica siempre superior en conexión a la línea tradicional e ISDN. Sin embargo, como un ancho de banda superior puede aportar servicios de valor añadido real, necesitamos distinguir entre diferentes niveles de banda ancha. Por lo tanto, siempre que sea posible, se requiere la distinción por encima y por debajo de 2Mbps.

### Aspectos que deben medirse

Los siguientes aspectos necesitan medirse:

- Cobertura de banda ancha
- Dotación de fibra
- Red de investigación
- Redes Pan-Europeas
- Competencia de proveedores
- Políticas
- Puntos de acceso públicos
- WI-FI

Se medirán los siguientes indicadores en el dominio de la infraestructura técnica:

1. Disponibilidad de banda ancha (por tipo) - % de población alcanzada (hogares/empresas/organismos del sector público)
2. % de municipios cubiertos total o parcialmente por DSL
3. Cobertura de fibra en la calle medida en Km
4. Conexión a Redes Nacionales Educativas y de Investigación (NRENs) de banda ancha
5. Presencia de redes Pan-Europeas
6. Número de proveedores activos de servicios de infraestructura y servicios de acceso

7. % de territorio cubierto por al menos dos proveedores de acceso de banda ancha
8. Cuota de mercado actual para la conexión de banda ancha
9. Iniciativas públicas locales para la construcción de infraestructuras de banda ancha (para uso del sector público/para acceso público)
10. Número de puntos de acceso de banda ancha por cada 1000 personas
11. Número de Puntos de Conexión WI-FI

#### Método de recogida de datos y muestreo

Es necesaria una estrategia de recogida multi-datos.

Se realizarán entrevistas con el referente de márketing de los proveedores de acceso dentro de la región en cuestión sobre qué municipios están cubiertos por cada tecnología. También se realizarán entrevistas con reguladores de telecomunicaciones preexistentes o nacionales y con autoridades públicas. Algunos datos se recogerán a través de investigación de oficina, incluyendo análisis de páginas web. Para el indicador relativo a los PIAPs se añadirá una pregunta al cuestionario de teleadministración.

La metodología ha sido desarrollada con el apoyo del Observatorio Nacional Italiano de Banda Ancha.

## 6. Glosario

**Ancho de banda:** La gama de frecuencias, expresada en Kilobits por segundo, que puede pasar por un canal de transmisión de datos dado dentro de un dispositivo de red *frame relay*. El ancho de banda determina la velocidad a la que la información se puede enviar a través del canal: cuanto mayor sea el ancho de banda, más información puede enviarse en un determinado periodo de tiempo. Habitualmente se mide en bits por segundo.

Fuente de Indicador.

**CRM:** Acrónimo de *Customer Relationship Management*. (Gestión de Relaciones con los Clientes) CRM es un término usado en la industria para soluciones de software que ayudan a las empresas a gestionar las relaciones con sus clientes de una forma organizada. Un ejemplo de un CMR puede ser una base de datos que contenga información detallada de clientes a la que la dirección y el personal de ventas pueden recurrir para hacer coincidir las necesidades del cliente con los productos, informar a los clientes de los requisitos de servicios, etc.

**DSL:** (*Digital Subscriber Line*) – Línea de Suscriptor Digital. Método para transportar datos a través de líneas telefónicas regulares. Un circuito DSL es mucho más rápido que una conexión telefónica regular, y los cables que se requieren en el hogar o instalaciones del suscriptor son los mismos cables (cobre) que los usados para el servicio telefónico regular. Un circuito DSL debe ser configurado para conectar dos lugares específicos, similar a una línea alquilada.

**Comercio electrónico:** También llamado Negocios electrónicos, término para toda clase de negocios establecidos electrónicamente y en especial a través de Internet. Incluye tanto la venta electrónica (tiendas de Internet) como las transacciones B2B, es decir, negocios entre dos empresas.

**Administración electrónica:** Catalogado como equivalente a 'contactar con una oficina de la administración pública'. Necesita capturar motivaciones para el contacto.

**Servicios de administración electrónica:** Prestación de servicios de administración local a través de medios electrónicos. Los medios electrónicos incluyen el teléfono y fax y cada vez más Internet (tanto si se accede a través de PC, de TV digital, teléfono u otros dispositivos). El acceso electrónico puede ser directo o a través de centros de llamadas u oficinas de primera línea en los que el operador tiene acceso a la información de modo electrónico y puede buscar información o completar transacciones en nombre de ciudadanos que prefieren tramitar sus asuntos cara a cara o por teléfono.

**Encriptación:** Método de cifrar o codificar datos para impedir a usuarios no autorizados que lean o manipulen los datos. Sólo aquellos individuos

con acceso a un password o clave pueden descifrar y usar los datos. Los datos pueden incluir mensajes, archivos, carpetas o discos.

**Participación electrónica:** Presencia de canales en línea en la administración local que facilitan la participación ciudadana en temas públicos.

**ERP:** (*Enterprise resource planning*). Gestión de recursos empresariales. Es un término usado en la industria para el amplio conjunto de actividades soportadas por aplicaciones informáticas multi-módulo que ayudan a un fabricante o a cualquier otro empresario a gestionar las partes importantes del negocio, incluyendo planificación del producto, compra de piezas, mantenimiento de inventarios, interacción con proveedores, atención al cliente y seguimiento de pedidos.

**Estándares Europeos de Páginas Web:** La Iniciativa de Accesibilidad de Webs (WAI) abarca más de 500 organizaciones miembro de 30 países. Producen un conjunto de directrices y como parte del plan e-Europe, éstas se están adoptando sistemáticamente y se implementan a nivel europeo. Las páginas web públicas en la UE difieren en tamaño, diseño, estructura, funcionalidad, implementación e inevitablemente en su nivel de accesibilidad. El objetivo es alcanzar la clasificación AA a través del consiguiente proceso de seguimiento y actualización de páginas web. En estos momentos todos los países están de acuerdo en la decisión general de hacer que sus páginas web cumplan al menos con la clasificación A. Puede obtenerse más información en [www.euroaccessibility.org](http://www.euroaccessibility.org).

**Extranet:** Una extranet es una red privada que utiliza protocolos de Internet y el sistema de telecomunicaciones público para compartir información comercial, datos u operaciones con proveedores externos, vendedores o clientes. Una extranet se puede ver como la parte externa de una Intranet de una empresa.

**Cortafuegos:** Son ordenadores especiales que se establecen en una red para evitar que intrusos puedan robar o destruir archivos confidenciales. Esto se lleva a cabo por medio de una combinación de hardware y software que separa una LAN en dos partes o más.

**Estrategia de TIC:** Plan escrito oficial que contiene objetivos y directrices para la adquisición o utilización de Tecnologías de la Información y de la Comunicación por parte del municipio.

**Curso de formación de TIC:** Cursos de TIC que al concluir conceden una acreditación formal reconocida. Por ejemplo, la acreditación ECDL (*European Computer Driving License*-Licencia Europea de Manejo de Ordenadores)

**Intranet:** Red privada dentro de una empresa u organización que utiliza programas como los usados en Internet pero únicamente para uso interno y no es accesible para el público. Las empresas utilizan Intranets para gestionar proyectos, proporcionar información de empleados, distribuir datos e información, etc.

**ISDN:** (*Integrated Services Digital Network*). Red Digital de Servicios Integrados). Plan de telefonía digital que permite a un usuario conectarse a Internet a través de líneas telefónicas estándar a velocidades superiores a las que permite un módem de 56K

**LAN:** Red informática local para comunicación entre ordenadores; en particular una red que conecta ordenadores y procesadores de texto con otros equipos electrónicos de oficina para crear un sistema de comunicación entre oficinas.

**Multimedia:** Información presentada en más de un formato, como texto, audio, vídeo, gráficos e imágenes. En términos de la tecnología de móviles, multimedia se utiliza para describir teléfonos móviles 3G o de tercera generación que tienen la capacidad de transmitir vídeo, soportar descargas, acceso a Internet.

**NUTS:** La Nomenclatura de Unidades Territoriales para Estadística (NUTS) fue establecida por Eurostat hace más de 25 años para proporcionar una división única y uniforme de unidades territoriales para la realización de estadísticas regionales para la Unión Europea. NUTS es una clasificación jerárquica en tres niveles que subdivide cada estado miembro en un número de regiones NUTS1, cada una de las cuales se divide a su vez en un número de regiones NUTS2 y así sucesivamente.

**Programas de código fuente abierto:** Son programas cuyo código de programación subyacente está disponible para que los usuarios puedan leerlo, introducir cambios en él y construir nuevas versiones del programa incorporando sus cambios.

**Red Pan-Europea:** "La definición de red pan-europea de KMI incluye aquellos proveedores de servicios que instalaron su cable de fibra óptica en más de un país europeo"<sup>1</sup>. Incluye redes preexistentes y alternativas.

**PIAP:** (*Public Internet Access Points*.) Puntos de Acceso a Internet Públicos. Incluyen cibercafés, acceso en las bibliotecas, quioscos públicos)

**Oficina de la Administración Pública:** gobierno local, consejos locales, autoridades locales, alcaldías, ayuntamientos.

**SCM:** (*Supply Chain Management*). Gestión de la cadena de suministro. Alternativa a la tradicional cadena de papel, que proporciona a las empresas una forma más inteligente, rápida y eficiente de entregar el producto adecuado al cliente adecuado en el momento y con el precio adecuados. Combina la potencia de Internet con las últimas tecnologías, permitiendo a los proveedores que participan el acceso a información actualizada de la empresa e igualmente permite a las empresas mejorar la gestión y hacer un seguimiento del suministro y la demanda,

---

<sup>1</sup> ESPON 1.2.2 Servicios y Redes de Telecomunicaciones: Tendencias territoriales y Suministro básico de infraestructura para cohesión territorial. Tercer informe intermedio. Agosto 2003

**Servidor Seguro:** Método de asegurar que la información introducida a través de su página web está protegida de miradas indiscretas. La información presentada vía un formulario seguro se transmite en modo encriptado. SSL se utiliza habitualmente para transacciones con tarjetas de crédito.

**SMS:** (*Short Message Service*). Servicio de Mensajes Cortos. Disponible en redes digitales GSM que permiten enviar y recibir mensajes de texto de hasta 160 caracteres

a través del centro de mensajes del operador en la red hasta su teléfono móvil, o desde Internet, utilizando la así llamada página web "portal SMS". Si el teléfono se apaga o queda fuera de cobertura, los mensajes se guardan en la red y se entregan en la siguiente oportunidad.

**Visitas:** número de veces que alguien se conecta a una página web a través de un IP, en otras palabras, contaremos el número de veces que este IP (no considera la identidad del usuario) visita la página. No queremos medir "hits" en ningún caso, ya que siguiendo una definición formal, hits significa: "cuántas veces se ha accedido a un recurso a través de Internet. Por ejemplo, el número de veces que la gente accede a una página, o a sus gráficos, durante un cierto periodo de tiempo. Difiere de las visitas a las páginas puesto que un hit comprende cualquier elemento de una página. Por ejemplo, si su página tiene 5 gráficos, la página recibiría 6 hits cada vez que se accede a ella, uno para la página y cinco para los gráficos".

**W-LAN:** Red de área local que utiliza señales de radio de alta frecuencia para transmitir y recibir datos en distancias cortas de unas decenas de metros; utiliza un protocolo ethernet.

**Página Web:** Un lugar virtual en la red. Se dice que una URL que sirve como dirección de nivel superior de una página web apunta a la página de inicio de dicha página web. Esta página sirve como punto de referencia y contiene punteros a otras páginas HTML o enlaces a otras páginas web. Proporcionan información empresarial.

**Puntos de conexión Wi-Fi:** Son lugares en los que los usuarios pueden entrar y conectarse a Internet utilizando una conexión IEEE 802.11 estándar. Estos lugares pueden ser aeropuertos, bares, hoteles, estaciones de tren, redes comunitarias, etc. Se ha de hacer distinción entre redes comerciales y no comerciales.