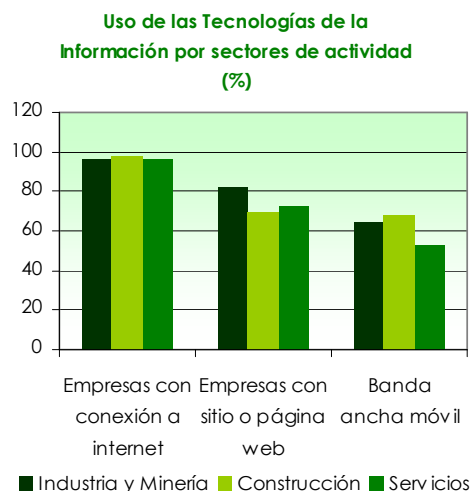


## En 2014 el 97,8% de las empresas cántabras con 10 o más asalariados disponían de conexión a Internet

Según el informe realizado por el Instituto Cántabro de Estadística a partir de la Encuesta sobre el uso de TIC y del Comercio Electrónico en las empresas que realiza el INE, en enero de 2014 el 97,8% de las empresas cántabras con 10 o más asalariados disponían de conexión a Internet. El 77,1% contaba con sitio o página web. Las tecnologías más utilizadas para acceder a la red fueron la conexión mediante soluciones DSL (93,1%) (2 puntos menos respecto al año anterior) y la banda ancha móvil (79%) (19,6 puntos más respecto al año anterior). Le sigue con un peso más pequeño el acceso mediante otras conexiones móviles (GSM, GRPS, etc.) (16,1%).

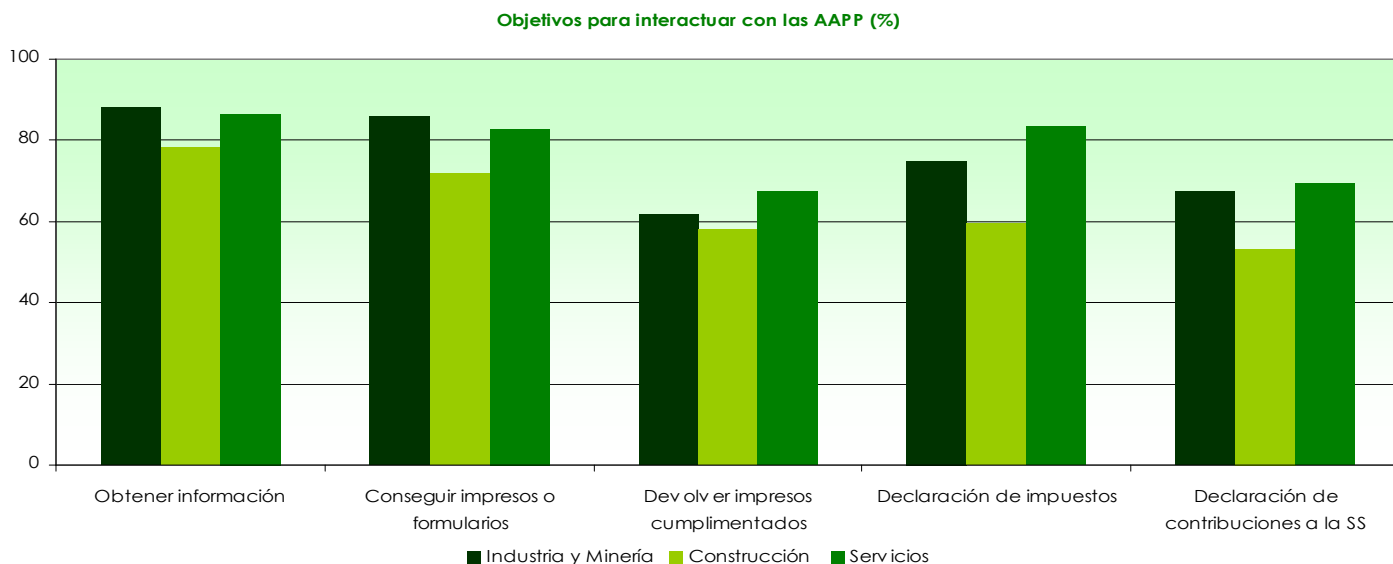
El sector construcción fue el que registró mayor porcentaje de empresas con conexión a Internet (un 100%), mientras que en el sector servicios este porcentaje fue de un 99,3% y en la industria y minería de un 94,7%. En el sector de la construcción un 65,8% de dichas conexiones fueron de banda ancha móvil, mientras que en la industria y minería y en los servicios estos porcentajes fueron de un 83,7% y 79,5% respectivamente. Un 82,7% de las empresas de servicios con conexión a Internet tenía a su vez página Web, frente a un 73,9% en la industria y minería y a un 63,6% en la construcción.



### Uso de Internet

En el año 2013, el 95,3% de las empresas interactuó con las Administraciones Públicas a través de internet, un aumento de 9,2 puntos respecto al año anterior. Los principales objetivos fueron la obtención de información (85,9%) y la descarga de impresos o formularios (82,3%).

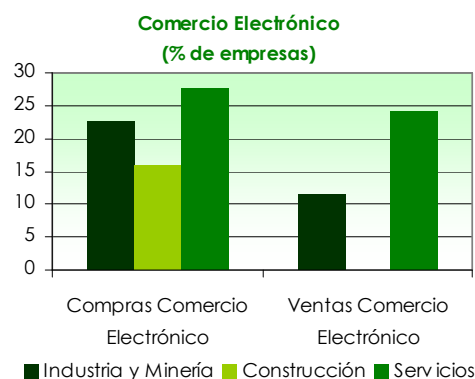
El 72,4% de empresas cántabras con 10 o más asalariados utilizó la firma digital para enviar información. De éstas el 11,5% la utilizó para relacionarse con sus clientes o proveedores y el 98,9% para relacionarse con la Administración Pública.



### Comercio Electrónico

El 24,4% de las empresas con 10 o más asalariados realizaron compras a través del comercio electrónico por Internet. Este porcentaje fue superior en los servicios (27,7%) que en el resto de los sectores, cuyos porcentajes fueron de un 22,7% en la industria y minería y de un 15,9% en la construcción.

Por otro lado, solo un 16,5% de las empresas con 10 o más asalariados realizó ventas a través del comercio electrónico por Internet. Un 24,1% de las empresas de los servicios vendieron a través del comercio electrónico por Internet, en el caso de la industria y minería este porcentaje fue del 11,5%, mientras que las empresas de construcción no realizaron ventas a través del comercio electrónico por Internet.



# Resultados por Sector de Actividad

Sector de actividad	Cantabria				España			
	Industria y minería	Construcción	Servicios (exc. CNAE 56, 75, 95.1 y financieros)	Total	Industria y minería	Construcción	Servicios (exc. CNAE 56, 75, 95.1 y financieros)	Total

## I. Información general sobre el uso de las TIC

### 1.1 % Empresas que disponían de:

Ordenador (ordenador portátil, PDA, Blackberry, smartphone, etc.)	98,5	100,0	99,3	99,1	99,0	98,8	99,3	99,2
Red de área local (LAN)	70,6	78,7	88,7	81,1	86,8	84,9	88,1	87,3
Red de área local sin hilos	45,4	42,8	64,5	55,0	61,5	55,0	63,6	61,9
Internet	94,7	100,0	99,3	97,8	97,7	97,3	98,8	98,3
Telefonía Móvil	94,9	85,7	95,7	94,1	95,1	97,2	95,0	95,3

### 1.2 % Personal que:

Utiliza ordenadores con fines empresariales	46,3	28,2	69,9	55,8	48,7	42,2	63,8	58,0
Utiliza ordenadores conectados a internet con fines empresariales	36,1	28,0	54,2	44,0	38,3	39,3	53,6	48,3
Se le proporcionó un dispositivo portátil que permitía la conexión móvil a internet para uso empresarial (1)	12,4	11,3	17,1	14,5	16,0	19,0	20,7	19,2

### 1.3 Uso de software de código abierto:

% Empresas que utilizaba la tipología de software de código abierto:	83,0	98,4	90,5	89,0	83,1	85,5	86,8	85,6
Sistemas operativos (p.e. Linux, ...)	43,3	69,7	38,6	44,4	34,5	35,6	39,3	37,5
Navegadores de internet (p.e. Mozilla Firefox, Chromium, ...)	78,9	98,4	83,9	84,2	77,9	80,5	81,3	80,2
Aplicaciones ofimáticas (p.e. Open Office, ...)	62,5	88,3	63,6	66,6	58,9	64,2	60,8	60,7
Servidores de web / internet (p.e. Apache, Tomcat, Cherokee, ...)	22,9	27,5	31,8	28,1	25,0	24,7	29,6	27,7
Aplicaciones de código abierto para procesamiento automático de información tipo ERP o CRM	15,0	31,6	14,9	17,2	19,7	14,0	23,5	21,3
Otras, como software de seguridad (p.e. Open SSL, SSH), plataformas de aprendizaje (p.e. Moodle...), servidores de correo electrónico (p.e. Send Mail, Postfix) ...	39,9	29,4	41,4	39,3	31,1	34,8	37,0	35,0

### 1.3.1 % Empresas cuyos motivos para no usar software de código abierto eran los siguientes:

Desconocimiento de soluciones y falta de referencias sobre productos de software libre	5,7	0,0	3,9	4,0	8,0	6,9	5,5	6,4
Los problemas que puede conllevar la migración (p. e. problemas de interoperabilidad con otros productos ya implantados)	3,3	0,0	3,3	2,9	8,2	7,1	6,2	6,9
La inercia del mercado	1,7	0,0	4,9	3,1	6,4	5,2	4,5	5,1
La percepción de falta de calidad de este tipo de soluciones	4,5	0,0	0,8	2,0	5,4	4,6	3,9	4,4
Falta de apoyo o desconocimiento del mismo por parte de organismos públicos a las empresas para la adopción de software libre	1,2	0,0	5,7	3,4	6,8	6,9	5,2	5,9
Otros	0,3	0,0	0,0	0,1	1,7	1,4	1,7	1,7

### 1.4 % Empresas que:

Proporcionaba a sus empleados acceso remoto al correo electrónico, documentos o aplicaciones de la empresa mediante conexión a internet fija, inalámbrica o móvil	44,1	66,0	57,0	53,8	59,6	66,9	63,7	62,9
Pagaron por anunciarse en Internet	31,0	48,4	30,9	33,3	26,5	27,6	32,1	30,0
Emplearon especialistas en TIC	14,9	14,3	12,8	13,7	23,2	16,2	27,8	25,1
Proporcionaron actividades formativas en TIC a sus empleados	15,6	5,4	17,8	15,4	20,9	15,5	25,4	22,9
Proporcionaron actividades formativas en TIC a su personal especialista (2)	50,5	0,0	36,7	39,8	50,5	43,4	56,9	54,1
Proporcionaron actividades formativas en TIC a otro personal empleado de la empresa (2)	94,0	100,0	80,4	86,1	83,3	79,3	79,7	80,6
Contrataron o intentaron contratar especialistas en TIC	5,1	0,0	7,5	5,7	7,5	7,7	13,4	11,1
Tuvieron dificultad para cubrir alguna vacante de especialista en TIC	0,2	0,0	0,8	0,5	0,5	1,1	1,7	1,3

## 2. Utilización de Internet

### 2.1 % Empresas que disponían de internet según tipo de acceso (3):

Banda ancha (fija o móvil)	98,0	100,0	100,0	99,3	99,9	99,9	99,8	99,9
Banda ancha fija	97,0	100,0	98,5	98,2	97,4	97,6	98,6	98,1
Conexión DSL (ADSL, HDSL, SDSL, etc.)	91,2	96,4	93,4	93,1	92,0	89,9	89,7	90,4
Redes de cable y fibra óptica (FTTH)	14,2	4,1	13,1	12,2	16,2	13,7	25,0	21,1
Otras conexiones fijas (PLC, leased line, satélite, ...)	3,9	0,0	2,6	2,6	6,2	2,6	5,5	5,4
Telefonía móvil de banda ancha	83,7	65,8	79,5	79,0	78,2	83,3	77,4	78,3
Mediante módem 3G con un ordenador portátil o similar (conexión UMTS, CDM200, HSDPA, ...)	49,3	34,3	58,5	52,1	52,8	53,4	56,4	55,0
Mediante móvil 3G con smartphone, PDA o similar (conexión UMTS, CDM200, HSDPA, ...)	77,1	65,8	72,3	73,0	74,3	78,9	73,1	74,2
Otras conexiones móviles (móviles analógicos que utilicen GSM, GPRS, EDGE, etc.)	15,5	5,7	19,2	16,1	22,3	24,7	24,1	23,7

### 2.2 % Empresas cuya velocidad máxima de bajada contratada era (3):

Por debajo de 2 Mb/seg	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	1,2	0,2	0,5
Mayor o igual que 2Mb/seg e inferior a 10 Mb/seg	48,1	63,5	37,8	44,8	51,4	46,0	40,6	44,3
Mayor o igual que 10Mb/seg e inferior a 30 Mb/seg	22,6	23,7	36,9	30,3	30,5	31,9	30,7	30,8
Mayor o igual que 30 Mb/seg e inferior a 100 Mb/seg	19,7	12,3	14,1	15,7	8,1	11,7	14,6	12,4
100 Mb/seg o superior	6,6	0,6	9,6	7,4	6,5	6,7	12,6	10,2

### 2.3 % Empresas que utilizan Internet con los siguientes fines (3):

Para buscar información	99,4	100,0	98,9	99,2	97,9	98,5	97,5	97,7
Para obtener servicios bancarios y financieros	93,8	100,0	91,5	93,4	90,6	91,2	90,0	90,3
Para formación y aprendizaje	40,3	76,6	54,1	52,6	46,9	54,6	52,4	51,1
Para observar el comportamiento del mercado	56,5	75,7	61,3	61,7	55,1	56,5	59,0	57,6
Para obtener servicios postventa/preventa	56,7	72,9	66,3	64,0	55,2	54,6	60,2	58,1
Como plataforma de comunicación (email, VoIP, ...)	94,6	91,9	93,7	93,8	91,8	91,1	93,2	92,6

## Resultados por Sector de Actividad

Sector de actividad	Cantabria				España			
	Industria y minería	Construcción	Servicios (exc. CNAE 56, 75, 95.1 y financieras)	Total	Industria y minería	Construcción	Servicios (exc. CNAE 56, 75, 95.1 y financieras)	Total
<b>2.4 Conexión móvil a Internet para uso empresarial (1)</b>								
% Empresas que proporcionaron a sus empleados dispositivos portátiles con conexión móvil a Internet para uso empresarial:	42,1	59,3	52,9	50,0	53,5	59,1	54,1	54,6
<b>2.4.1 Tipo de dispositivo portátil proporcionado (1):</b>								
Ordenador portátil (notebook, laptop, Ultra Mobile PC-UMPC, tablet PC, ...)	26,3	27,2	34,9	30,9	33,9	34,9	37,9	36,4
Otros dispositivos portátiles (smartphone, PDA phone, ...)	41,6	54,1	44,4	44,8	48,4	53,4	48,4	49,0
<b>2.5 Interacción con las AAPP (3)</b>								
% Empresas que interactuaron con las AAPP mediante internet para:	95,7	89,2	96,6	95,3	90,0	93,1	91,2	91,1
Obtener información	87,9	78,4	86,5	85,9	76,4	82,8	81,1	80,0
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	94,5	81,7	92,9	92,0	89,3	86,0	88,7	88,6
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	49,1	73,2	48,9	52,0	57,7	65,4	56,9	58,2
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	18,4	36,3	30,5	27,1	26,9	43,3	39,0	36,3
Mediante las páginas WEB de: No sabe	1,1	0,0	8,5	4,9	3,0	1,7	4,6	3,8
Conseguir impresos o formularios	85,9	71,9	82,7	82,3	75,2	82,5	78,7	78,2
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	89,4	100,0	90,2	91,1	86,5	80,9	86,6	85,8
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	34,1	64,9	49,4	45,9	56,9	67,0	57,3	58,4
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	14,7	30,1	21,6	20,2	22,0	37,4	34,0	31,2
Mediante las páginas WEB de: No sabe	1,1	0,0	8,0	4,6	3,8	2,6	4,3	3,9
Devolver impresos cumplimentados	61,7	58,2	67,5	64,3	67,8	68,7	68,7	68,4
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	87,1	100,0	85,0	87,6	86,1	81,4	86,5	85,8
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	36,0	71,1	46,5	46,2	50,1	57,7	45,7	48,4
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	6,0	28,4	24,0	18,8	14,8	25,9	23,6	21,4
Mediante las páginas WEB de: No sabe	7,4	0,0	11,9	9,0	5,7	3,9	7,2	6,4
Declaración de impuestos	75,0	59,6	83,7	77,4	75,5	73,6	77,7	76,6
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	91,6	100,0	89,1	91,1	88,8	87,7	90,3	89,6
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	21,0	26,3	32,7	28,2	38,4	43,5	37,2	38,3
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	2,5	1,0	14,2	9,0	11,1	21,2	18,8	16,9
Mediante las páginas WEB de: No sabe	3,7	0,0	11,4	7,7	3,9	4,8	5,5	4,9
Declaración de contribuciones a la SS	67,3	53,3	69,2	66,4	58,8	60,1	60,8	60,2
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	77,5	93,3	86,1	84,0	88,5	89,9	87,4	88,0
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	20,7	26,7	22,0	22,1	27,8	29,1	26,3	27,1
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	2,1	1,1	10,2	6,4	6,0	12,2	11,2	9,9
Mediante las páginas WEB de: No sabe	15,8	0,0	14,0	13,1	7,1	6,1	10,3	8,9
<b>2.6 Empresas con conexión a Internet y sitio/página Web</b>								
% Empresas con conexión a internet y sitio/página web para (3):	73,9	63,6	82,7	77,1	79,4	67,6	75,7	75,8
Presentación de la empresa (4)	96,2	97,5	88,2	91,8	90,3	87,4	91,1	90,5
Declaración de política de intimidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio Web (4)	62,3	42,2	67,2	62,8	60,1	54,2	69,7	65,2
Acceso a catálogos de productos o listas de precios (4)	44,2	29,1	50,7	46,1	55,5	29,7	55,6	52,8
Posibilidad de personalizar o diseñar productos por los clientes (4)	2,8	0,0	9,8	6,4	6,1	2,1	9,0	7,4
Recepción de pedidos o reservas online (4)	7,6	0,0	30,3	19,6	9,2	2,9	23,3	16,9
Seguimiento online de pedidos (4)	6,3	5,6	18,1	12,9	7,1	1,3	14,9	11,1
Personalización de la página web para usuarios habituales (4)	3,8	17,0	9,1	8,3	6,7	5,4	9,8	8,4
Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo online (4)	10,5	16,8	10,7	11,3	13,3	19,1	25,4	21,1
Vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en medios sociales (4)	31,5	42,3	24,4	28,7	24,6	19,1	42,5	34,7
Posibilidad de envío electrónico de hojas de reclamaciones (4)	14,5	16,8	28,3	22,6	23,2	20,7	29,0	26,4
<b>2.7 Firma digital (3)</b>								
% Empresas que utilizó firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa para:	69,3	79,1	72,6	72,4	70,6	72,4	70,4	70,7
Relacionarse con sus clientes y/o proveedores (5)	8,9	14,3	12,2	11,5	17,0	12,1	18,4	17,2
Relacionarse con la Administración Pública (5)	100,0	100,0	97,9	98,9	98,4	99,4	98,1	98,4
<b>3. Medios sociales</b>								
<b>3.1 % Empresas que:</b>								
Utilizaron Medios Sociales	36,5	32,0	36,6	35,9	29,7	23,4	43,0	36,9
Consideran que los medios sociales son muy útiles para la generación o desarrollo de su negocio (9)	38,0	22,3	40,8	37,6	34,5	25,7	42,2	39,2
Consideran que los medios sociales son algo útiles para la generación o desarrollo de su negocio (9)	26,3	72,8	37,8	38,2	48,4	60,3	46,7	48,1
Consideran que los medios sociales no son nada útiles para la generación o desarrollo de su negocio (9)	3,2	0,0	7,3	5,0	5,0	5,0	3,8	4,2
<b>3.2 % Empresas que utilizaban los siguientes tipos de medios sociales (9):</b>								
Redes Sociales	96,9	88,9	91,1	92,8	87,8	87,3	94,5	92,4
Blogs de empresas o microblogs	30,8	4,9	24,4	24,2	33,4	24,2	45,3	40,9
Websites que comparten contenido multimedia	52,0	72,8	44,5	50,5	40,4	30,3	40,4	39,6
Herramientas para compartir conocimientos, basadas en Wiki	24,5	11,1	13,3	16,8	11,2	15,0	13,3	12,9

## Resultados por Sector de Actividad

Sector de actividad	Cantabria				España			
	Industria y minería	Construcción	Servicios (exc. CNAE 56, 75, 95.1 y financieros)	Total	Industria y minería	Construcción	Servicios (exc. CNAE 56, 75, 95.1 y financieros)	Total
<b>3.3 % Empresas que utilizaban medios sociales para (9):</b>								
Desarrollar la imagen de la empresa o productos de mercado (publicidad, lanzamiento de productos,...)	57,2	88,9	79,5	73,1	64,8	60,0	75,9	72,1
Recibir o enviar opiniones de clientes, críticas, reseñas, preguntas...	53,3	22,3	65,2	55,9	49,7	40,4	61,0	56,8
Involucrar a los clientes en el desarrollo o innovación de bienes o servicios	21,8	44,5	50,6	40,0	26,1	27,5	35,7	32,9
Colaborar con socios comerciales u otras organizaciones (p.e. autoridades públicas, ONG's, ...)	16,7	50,2	40,4	33,5	21,4	31,9	29,9	28,2
Selección de personal	8,5	0,0	19,9	13,6	15,2	20,3	24,1	21,8
Intercambio de opiniones o conocimientos dentro de la empresa	20,0	22,3	29,9	25,6	20,8	33,6	30,1	28,2

## 4. Cloud computing

### 4.1 % Empresas que compran algún servicio de cloud computing (3):

% Empresas que utilizaban soluciones de cloud computing:	5,8	0,0	10,1	7,2	13,1	8,9	17,2	15,0
--	-----	-----	------	-----	------	-----	------	------

#### 4.1.1 % Empresas que compran los siguientes servicios de cloud computing (6):

E-mail	19,6	0,0	41,2	35,5	61,2	61,6	61,5	61,4
Software Office	4,1	0,0	20,8	16,3	22,5	29,5	29,4	27,7
Servidor de bases de datos de la empresa	22,3	0,0	77,7	62,9	44,8	45,5	59,3	54,7
Almacenamiento de ficheros	95,9	0,0	85,2	88,0	66,0	68,9	70,1	69,0
Aplicaciones de software financiero o contable	6,9	0,0	51,5	39,6	18,3	35,8	20,0	20,7
Aplicaciones de software para tratar información sobre clientes	0,0	0,0	42,4	31,1	19,2	14,9	25,4	23,1
Capacidad de computación para ejecutar el propio software de la empresa	26,5	0,0	52,5	45,5	15,2	19,2	29,3	25,1

#### 4.1.2 Motivos que limitan el uso de este modelo tecnológico (6):

Riesgo de brechas en la seguridad de la empresa	46,1	0,0	6,5	17,0	30,8	18,3	32,5	31,0
Problemas para acceder a los datos o al software	24,7	0,0	0,2	6,7	23,1	24,3	17,2	19,2
Dificultades para anular la suscripción o cambiar de servidor	0,0	0,0	0,1	0,1	17,3	20,2	17,4	17,6
Incertidumbre sobre la localización de los datos	42,0	0,0	0,3	11,4	27,8	22,0	27,0	26,8
Incertidumbre sobre la legislación aplicable, jurisdicción competente	42,0	0,0	15,7	22,7	32,9	23,2	33,1	32,3
Alto coste de los servicios de Cloud Computing	24,7	0,0	16,3	18,5	23,6	26,2	29,5	27,8
Insuficiente conocimiento del Cloud Computing	0,0	0,0	12,7	9,3	29,9	27,6	22,8	24,9
No son necesarios para el desarrollo de la empresa	39,9	0,0	18,8	24,4	24,1	36,0	19,0	21,5

#### 4.1.3 % Empresas que compran servicios de cloud computing desde(6)

Servidores de proveedores de servicios compartidos	19,6	0,0	55,8	46,1	48,0	47,8	56,0	53,4
Servidores de proveedores de servicios reservados exclusivamente para su empresa	63,5	0,0	55,9	57,9	33,2	31,6	42,0	39,1

#### 4.1.4 % Empresas cuyo grado de satisfacción(6):

Respecto a reducción costes relacionados con las TIC es Alto	4,1	0,0	18,8	14,9	16,4	8,1	18,1	17,0
Respecto a reducción costes relacionados con las TIC es Medio	19,2	0,0	70,6	56,9	39,6	42,9	48,5	45,9
Respecto a reducción costes relacionados con las TIC es Bajo	0,0	0,0	10,6	7,8	17,2	28,7	17,0	17,9
Respecto a la flexibilidad derivada de la facilidad para aumentar o disminuir los servicios es Alto	4,1	0,0	31,2	24,0	25,6	8,3	31,7	28,5
Respecto a la flexibilidad derivada de la facilidad para aumentar o disminuir los servicios es Medio	24,7	0,0	68,6	56,9	36,6	53,1	43,8	42,7
Respecto a la flexibilidad derivada de la facilidad para aumentar o disminuir los servicios es Bajo	31,6	0,0	0,1	8,5	11,6	17,8	9,3	10,5
Respecto a la fácil y rápida adaptación de las soluciones de Cloud Computing es Alto	4,1	0,0	15,2	12,3	18,6	8,8	25,2	22,4
Respecto a la fácil y rápida adaptación de las soluciones de Cloud Computing es Medio	35,7	0,0	73,9	63,7	42,9	53,7	47,1	46,6
Respecto a la fácil y rápida adaptación de las soluciones de Cloud Computing es Bajo	20,6	0,0	10,7	13,4	13,2	18,4	10,9	12,0

#### 4.1.5 % Empresas cuyos motivos para no usar cloud computing eran los siguientes(7):

Riesgo de brechas en la seguridad de la empresa	24,0	37,4	42,1	35,3	34,9	30,5	33,1	33,3
Incertidumbre sobre la localización de los datos	32,3	48,1	42,1	39,7	36,0	33,8	34,2	34,7
Incertidumbre sobre la legislación aplicable, jurisdicción competente.	31,5	45,2	40,9	38,4	34,5	33,8	33,5	33,8
Alto coste de los servicios de Cloud Computing	22,8	46,9	35,4	32,8	28,5	32,7	31,2	30,6
Insuficiente conocimiento del Cloud Computing	38,7	54,7	54,3	49,0	48,0	48,3	45,4	46,5
No son necesarios para el desarrollo de la empresa	41,0	32,7	55,1	47,0	46,7	47,9	45,0	45,9

### 5.1 % Empresas que enviaban facturas electrónicas a otras empresas o administraciones públicas en un formato (8):

Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e. EDI, UBL, XML, facturae...)	13,7	1,7	12,6	11,9	23,5	10,5	18,6	18,9
Electrónico no adecuado para el procesamiento automático (p.e. emails, emails con adjunto en formato PDF, emails con facturas escaneadas en papel)	68,2	80,6	56,6	63,5	63,7	70,6	71,1	69,1
Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e EDI, UBL, XML) en un porcentaje igual o mayor al 50% del total de facturas enviadas	3,8	0,0	1,6	2,3	6,3	1,5	5,0	4,9
En papel a otras empresas o administraciones públicas	91,8	100,0	98,0	95,8	93,7	96,5	92,0	93,0
Sólo en papel a otras empresas o administraciones públicas	23,2	19,4	39,3	31,2	26,0	26,9	22,0	23,6

### 5.2 % Empresas que recibían facturas electrónicas en un formato:

Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e. EDI, UBL, XML, facturae...)	16,9	20,3	14,7	16,2	16,7	12,4	16,8	16,2
Electrónico no adecuado para el procesamiento automático (p.e. emails, emails con adjunto en formato PDF, emails con facturas escaneadas en papel)	57,1	57,7	59,1	58,2	63,7	63,4	66,4	65,3
Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e EDI, UBL, XML) en un porcentaje igual o mayor al 50% del total de facturas enviadas	0,6	0,0	1,2	0,8	0,9	0,4	1,7	1,3

# Resultados por Sector de Actividad

Sector de actividad	Cantabria				España			
	Industria y minería	Construcción	Servicios (exc. CNAE 56, 75, 95.1 y financieros)	Total	Industria y minería	Construcción	Servicios (exc. CNAE 56, 75, 95.1 y financieros)	Total

## 6. Integración de la información dentro de la empresa

### 6.1 % Empresas que disponían de:

Herramientas informáticas ERP para compartir información sobre compras/ventas con otras áreas de la empresa	38,5	26,1	27,4	31,1	43,2	30,4	37,1	38,0
Alguna aplicación informática para gestionar información de clientes (herramientas CRM) para:	32,4	43,0	34,4	34,9	34,9	25,7	39,9	36,8
Capturar, almacenar y compartir información sobre clientes	31,0	43,0	32,9	33,6	33,3	24,2	37,9	34,9
Analizar la información disponible acerca de los clientes con fines comerciales y de marketing	27,3	23,3	31,1	28,7	26,7	15,9	31,9	28,5

## 7. Uso de mensajes tipo EDI con formato adecuado para su procesamiento automático

### 7.1 % de empresas que envían o reciben mensajes tipo EDI con formato adecuado para su procesamiento para:

Instrucciones de pago a las instituciones financieras	36,8	50,6	49,2	45,1	38,0	41,0	41,0	40,2
Enviar o recibir datos de las autoridades públicas	32,1	66,8	42,8	42,4	39,0	44,7	43,1	42,1

## 8. Compartir información electrónicamente con proveedores y clientes de la cadena de suministro

### 8.1 % de empresas que comparten electrónicamente información sobre la cadena de suministro :

Con sus proveedores o clientes	11,4	0,0	21,4	15,1	17,1	13,1	20,7	18,8
vía páginas web (10)	60,7	0,0	98,6	88,7	64,2	54,6	73,8	69,7
vía intercambio electrónico de datos (10)	61,0	0,0	47,8	51,3	73,0	68,8	66,6	68,4

## 9. Uso de tecnologías de identificación por radiofrecuencia

### 9.1 % de empresas que hacen uso de instrumentos de RFID para:

La identificación de personas o control de acceso	6,0	0,0	8,6	6,5	10,8	3,6	7,0	7,7
Como parte del proceso de producción o del servicio de entrega del producto	4,6	0,0	2,7	3,0	7,3	2,0	6,1	5,9
La identificación del producto después del proceso de producción	4,1	0,0	1,7	2,3	4,4	2,4	3,4	3,6

## 10. Uso de comercio electrónico

### 10.1 Compras comercio electrónico:

% Empresas que han comprado mediante comercio electrónico	22,7	15,9	27,7	24,4	23,8	22,0	32,2	28,5
Importe de las compras mediante comercio electrónico (miles euros)	1.248.576	6.123	47.547	1.302.246	92.638.865	667.096	102.099.404	195.405.365
% Compras mediante comercio electrónico sobre total de compras	34,3	3,3	1,8	20,1	22,0	1,8	23,0	21,7
% Compras mediante comercio electrónico sobre total de compras de las empresas que compran por comercio electrónico	53,6	34,5	4,8	38,9	40,5	9,0	48,5	43,8

#### 10.1.1 Origen geográfico de las compras (11):

% Con origen España	89,9	100,0	94,1	90,1	78,0	87,6	80,1	79,1
% Con origen otros países de la UE (12)	9,9	0,0	4,2	9,7	17,5	7,1	15,4	16,3
% Con origen el resto de países	0,1	0,0	1,7	0,2	4,5	5,4	4,6	4,6

### 10.2 Compras comercio electrónico mediante WEB:

% Empresas que han comprado mediante página web	20,7	15,9	27,6	23,6	22,2	21,4	30,2	26,9
Importe de las compras mediante página web (miles euros)	1.114.151	6.016	36.655	1.156.822	45.302.170	586.520	41.629.230	87.517.920
% Compras mediante página web sobre total de compras	30,6	3,3	1,4	17,9	10,7	1,6	9,4	9,7

#### 10.2.1 Origen geográfico de las compras (13):

% Con origen España	99,4	100,0	92,7	99,2	84,9	85,9	82,4	83,7
% Con origen otros países de la UE (12)	0,5	0,0	5,1	0,6	12,7	8,0	13,8	13,2
% Con origen el resto de países	0,2	0,0	2,1	0,2	2,4	6,1	3,8	3,1

### 10.3 Compras comercio electrónico mediante mensajes tipo EDI o similar:

% Empresas que han comprado mediante mensajes tipo EDI o similar	1,9	10,8	4,3	4,3	3,1	1,8	4,7	3,9
Importe de las compras mediante mensajes tipo EDI o similar (miles euros)	134.425	107	10.892	145.424	47.336.695	80.576	60.470.174	107.887.445
% Compras mediante mensajes tipo EDI o similar sobre total de compras	3,7	0,1	0,4	2,2	11,2	0,2	13,6	12,0

#### 10.3.1 Origen geográfico de las compras (14):

% Con origen España	11,5	100,0	98,8	18,1	71,4	99,9	78,4	75,4
% Con origen otros países de la UE (12)	88,5	0,0	1,2	81,9	22,0	0,1	16,4	18,9
% Con origen el resto de países	0,0	0,0	0,0	0,0	6,6	0,0	5,2	5,8

### 10.4 Ventas comercio electrónico:

% Empresas que han realizado ventas por comercio electrónico	11,5	0,0	24,1	16,5	16,9	2,4	21,4	17,8
Importe de las ventas mediante comercio electrónico (miles euros)	1.021.536	0	169.451	1.190.987	120.722.924	376.799	74.343.276	195.442.999
% Ventas mediante comercio electrónico sobre total de ventas	20,2	0,0	4,6	13,1	21,3	0,6	11,2	15,1
% Ventas mediante comercio electrónico sobre total de ventas de las empresas que venden por comercio electrónico	40,8	0,0	19,4	35,2	44,6	29,3	24,6	34,0

### 10.5 Ventas página Web:

% Empresas que han realizado ventas por página web	5,3	0,0	24,1	14,4	6,7	1,6	17,0	12,2
Importe de las ventas mediante página web (miles euros)	329.700	0	157.397	487.097	20.220.676	43.809	39.050.498	59.314.983
% Ventas mediante página web sobre el total de ventas	6,5	0,0	4,3	5,4	3,6	0,1	5,9	4,6
% Ventas mediante página web sobre el total de ventas de las empresas que venden por página web	30,6	0,0	18,0	25,0	12,7	7,8	16,2	14,8

### 10.6 Ventas EDI o similar:

% Empresas que han realizado ventas mediante mensajes tipo EDI o similar	8,5	0,0	1,9	3,9	12,1	1,3	6,7	7,5
Importe de las ventas mediante mensajes tipo EDI o similar (miles euros)	691.836	0	12.054	703.890	100.502.249	332.990	35.292.778	136.128.016
% Ventas mediante mensajes tipo EDI o similar sobre el total de ventas	13,7	0,0	0,3	7,7	17,7	0,5	5,3	10,5
% Ventas mediante mensajes tipo EDI o similar sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante mensajes tipo EDI o similar	41,4	0,0	18,6	40,5	52,1	42,0	31,6	44,6

# Resultados para la Industria y los Servicios

Industria y Servicios	Industria			Servicios			
	Alimentación bebidas y tabaco	Metalurgia y fabricación de productos metálicos	Resto de industria y minería	Comercio	Hostelería (excluida CNAE 56: servicio de comidas y bebidas)	Transporte y almacenamiento	Resto de servicios (excluidas CNAE 75-95.1 y financieras)

## I. Información general sobre el uso de las TIC

### 1.1 % Empresas que disponían de:

Ordenador (ordenador portátil, PDA, Blackberry, smartphone, etc.)	100,0	100,0	96,9	98,5	100,0	100,0	100,0
Red de área local (LAN)	54,5	48,7	92,8	92,0	100,0	91,9	78,0
Red de área local sin hilos	46,1	37,5	50,7	63,7	65,6	78,9	56,8
Internet	80,3	100,0	96,9	98,5	100,0	100,0	100,0
Telefonía Móvil	90,0	97,3	95,1	91,2	97,5	100,0	100,0

### 1.2 % Personal que:

Utiliza ordenadores con fines empresariales	36,7	45,2	49,5	80,2	49,0	52,5	71,4
Utiliza ordenadores conectados a internet con fines empresariales	21,7	33,3	41,7	56,2	30,2	41,3	70,6
Se le proporcionó un dispositivo portátil que permitía la conexión móvil a internet para uso empresarial (1)	5,0	9,9	15,8	14,0	7,3	16,6	27,8

### 1.3 Uso de software de código abierto:

% Empresas que utilizaba la tipología de software de código abierto:	62,1	84,8	90,2	85,7	90,0	99,6	93,0
Sistemas operativos (p.e. Linux, ...)	16,9	63,1	40,1	35,1	42,8	70,8	23,4
Navegadores de internet (p.e. Mozilla Firefox, Chromium, ...)	56,0	84,2	84,6	81,2	90,0	98,7	77,4
Aplicaciones ofimáticas (p.e. Open Office, ...)	39,1	77,7	61,3	64,7	77,2	77,8	49,0
Servidores de web / internet (p.e. Apache, Tomcat, Cherokee, ...)	3,5	34,8	22,4	37,4	37,8	26,5	24,1
Aplicaciones de código abierto para procesamiento automático de información tipo ERP o CRM	4,6	16,7	18,0	20,3	12,8	3,0	14,0
Otras, como software de seguridad (p.e. Open SSL, SSH), plataformas de aprendizaje (p.e. Moodle...), servidores de correo electrónico (p.e. Send Mail, Postfix) ...	38,3	40,9	40,0	35,1	47,2	65,1	35,5

### 1.3.1 % Empresas cuyos motivos para no usar software de código abierto eran los siguientes:

Desconocimiento de soluciones y falta de referencias sobre productos de software libre	9,7	5,3	4,2	3,3	10,0	0,2	5,3
Los problemas que puede conllevar la migración (p. e. problemas de interoperabilidad con otros productos ya implantados)	2,3	2,7	4,1	1,7	10,0	0,2	5,8
La inercia del mercado	0,0	2,7	1,7	5,5	10,0	0,1	5,3
La percepción de falta de calidad de este tipo de soluciones	12,3	2,7	2,7	1,7	0,0	0,1	0,0
Falta de apoyo o desconocimiento del mismo por parte de organismos públicos a las empresas para la adopción de software libre	0,0	2,7	0,7	7,2	10,0	0,1	5,3
Otros	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0

### 1.4 % Empresas que:

Proporcionaba a sus empleados acceso remoto al correo electrónico, documentos o aplicaciones de la empresa mediante conexión a internet fija, inalámbrica o móvil	28,5	29,0	61,3	58,2	97,5	44,3	50,0
Pagaron por anunciarse en Internet	43,0	41,1	18,9	24,4	66,7	27,6	32,1
Emplearon especialistas en TIC	7,0	14,0	18,9	9,1	3,3	13,2	21,4
Proporcionaron actividades formativas en TIC a sus empleados	23,0	11,1	15,8	15,8	12,8	19,3	21,7
Proporcionaron actividades formativas en TIC a su personal especialista (2)	30,3	76,0	49,9	29,5	26,1	50,9	39,4
Proporcionaron actividades formativas en TIC a otro personal empleado de la empresa (2)	100,0	81,9	96,5	83,3	73,9	54,9	91,9
Contrataron o intentaron contratar especialistas en TIC	0,0	12,5	2,0	5,3	0,0	7,3	13,6
Tuvieron dificultad para cubrir alguna vacante de especialista en TIC	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	2,7

## 2. Utilización de Internet

### 2.1 % Empresas que disponían de internet según tipo de acceso (3):

Banda ancha (fija o móvil)	87,9	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Banda ancha fija	87,9	100,0	97,9	100,0	100,0	100,0	94,7
Conexión DSL (ADSL, HDSL, SDSL, etc.)	75,5	96,2	93,0	93,2	100,0	98,8	88,2
Redes de cable y fibra óptica (FTTH)	29,2	8,3	13,4	14,0	3,3	4,0	20,3
Otras conexiones fijas (PLC, leased line, satélite, ...)	12,4	1,3	2,9	1,8	0,0	2,6	4,5
Telefonía móvil de banda ancha	47,9	88,6	92,3	80,8	85,6	71,9	80,3
Mediante módem 3G con un ordenador portátil o similar (conexión UMTS, CDM200, HSDPA, ...)	35,5	33,8	65,5	59,7	51,1	60,1	57,8
Mediante móvil 3G con smartphone, PDA o similar (conexión UMTS, CDM200, HSDPA, ...)	45,0	88,6	79,6	79,4	85,6	60,2	64,1
Otras conexiones móviles (móviles analógicos que utilicen GSM, GPRS, EDGE, etc.)	23,7	5,5	20,0	17,9	9,4	29,0	18,6

### 2.2 % Empresas cuya velocidad máxima de bajada contratada era (3):

Por debajo de 2 Mb/seg	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mayor o igual que 2Mb/seg e inferior a 10 Mb/seg	57,7	42,1	49,3	46,1	22,8	24,9	37,2
Mayor o igual que 10Mb/seg e inferior a 30 Mb/seg	25,8	24,9	19,7	26,6	61,9	58,2	32,4
Mayor o igual que 30 Mb/seg e inferior a 100 Mb/seg	2,9	26,1	20,7	19,2	2,5	2,6	16,9
100 Mb/seg o superior	1,4	6,9	8,2	8,1	12,8	14,3	8,2

### 2.3 % Empresas que utilizan Internet con los siguientes fines (3):

Para buscar información	100,0	100,0	98,9	100,0	100,0	93,8	100,0
Para obtener servicios bancarios y financieros	83,3	97,3	94,9	94,8	97,5	92,6	83,6
Para formación y aprendizaje	49,7	34,2	41,6	56,5	37,5	47,0	59,9
Para observar el comportamiento del mercado	52,6	59,8	55,4	77,1	72,5	39,5	45,9
Para obtener servicios postventa/preventa	70,9	58,1	50,8	80,7	70,0	57,2	47,8
Como plataforma de comunicación (email, VoIP, ...)	97,1	97,3	91,8	93,6	75,0	93,6	100,0

# Resultados para la Industria y los Servicios

Industria y Servicios	Industria			Servicios			
	Alimentación bebidas y tabaco	Metalurgia y fabricación de productos metálicos	Resto de industria y minería	Comercio	Hoteles (excluida CNAE 56: servicio de comidas y bebidas)	Transporte y almacenamiento	Resto de servicios (excluidas CNAE 75, 95, 1 y financieras)

## 2.4 Conexión móvil a Internet para uso empresarial (1)

% Empresas que proporcionaron a sus empleados dispositivos portátiles con conexión móvil a Internet para uso empresarial:	21,2	35,1	55,6	58,0	51,1	38,7	53,7
---	------	------	------	------	------	------	------

### 2.4.1 Tipo de dispositivo portátil proporcionado (1):

Ordenador portátil (notebook, laptop, Ultra Mobile PC-UMPC, tablet PC, ...)	21,2	26,0	28,5	38,5	51,1	16,7	35,1
Otros dispositivos portátiles (smartphone, PDA phone, ...)	18,9	35,1	55,6	48,7	22,8	38,6	47,9

## 2.5 Interacción con las AAPP (3)

% Empresas que interactuaron con las AAPP mediante internet para:	87,6	100,0	95,4	92,5	100,0	100,0	100,0
Obtener información	81,8	97,3	83,0	88,9	94,2	78,3	85,3
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	84,8	98,9	93,9	89,7	100,0	85,0	100,0
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	57,8	35,6	57,8	39,7	44,2	36,5	72,5
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	22,2	12,6	22,0	23,2	30,7	36,6	39,0
Mediante las páginas WEB de: No sabe	0,0	1,1	1,4	10,5	0,0	22,8	0,0
Conseguir impresos o formularios	81,8	97,3	79,0	82,5	88,1	80,2	83,0
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	75,5	98,9	85,8	88,9	100,0	77,5	96,2
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	57,8	29,4	29,9	34,9	32,8	55,7	74,3
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	0,0	12,7	21,7	16,6	25,9	4,8	38,0
Mediante las páginas WEB de: No sabe	0,0	1,1	1,5	9,4	0,0	22,3	0,0
Devolver impresos cumplimentados	52,6	66,3	61,4	67,4	59,7	68,7	69,5
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	71,1	87,0	91,8	83,7	100,0	56,4	100,0
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	83,5	30,8	26,2	35,0	32,6	41,4	71,0
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	0,0	3,7	9,5	19,1	15,8	22,4	34,9
Mediante las páginas WEB de: No sabe	0,0	13,0	5,2	16,3	0,0	26,0	0,0
Declaración de impuestos	67,9	69,6	81,3	85,1	90,6	70,1	87,6
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	70,5	91,1	98,0	89,0	69,6	83,2	98,6
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	71,7	17,8	8,6	34,4	24,2	42,4	28,1
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	0,0	3,5	2,6	17,5	10,4	7,4	13,6
Mediante las páginas WEB de: No sabe	0,0	8,9	1,4	11,0	27,6	25,5	0,0
Declaración de contribuciones a la SS	57,4	72,3	66,9	66,0	65,6	68,3	76,1
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	78,4	61,5	89,9	85,3	58,1	82,8	96,7
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	79,8	11,4	10,9	26,4	33,5	23,9	11,7
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	0,0	3,4	1,7	16,6	0,0	1,6	8,8
Mediante las páginas WEB de: No sabe	0,0	38,5	2,5	12,3	38,1	26,1	3,3

## 2.6 Empresas con conexión a Internet y sitio/página Web

% Empresas con conexión a internet y sitio/página web para (3):	89,5	65,2	75,0	86,8	100,0	84,7	69,6
Presentación de la empresa (4)	100,0	99,0	92,8	79,7	96,7	99,9	92,4
Declaración de política de intimidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio Web (4)	69,4	73,3	52,4	62,9	97,5	57,3	69,3
Acceso a catálogos de productos o listas de precios (4)	71,2	17,3	50,5	69,2	72,5	4,8	38,0
Posibilidad de personalizar o diseñar productos por los clientes (4)	1,6	4,1	2,4	12,8	28,9	0,2	2,1
Recepción de pedidos o reservas online (4)	15,0	1,0	8,9	20,2	97,5	9,4	35,1
Seguimiento online de pedidos (4)	10,1	0,0	8,9	20,8	18,9	1,6	24,5
Personalización de la página web para usuarios habituales (4)	1,6	3,7	4,8	16,1	0,0	0,4	5,7
Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo online (4)	1,6	10,5	14,1	5,5	3,3	16,2	20,2
Vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en medios sociales (4)	38,9	39,4	23,5	13,4	69,2	1,6	42,5
Posibilidad de envío electrónico de hojas de reclamaciones (4)	16,6	16,0	12,6	26,4	18,9	27,5	37,1

## 2.7 Firma digital (3)

% Empresas que utilizó firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa para:	47,9	72,1	74,5	63,3	47,5	92,7	83,4
Relacionarse con sus clientes y/o proveedores (5)	31,0	4,6	7,1	12,8	0,0	3,1	19,7
Relacionarse con la Administración Pública (5)	100,0	100,0	100,0	94,6	100,0	100,0	100,0

## 3. Medios sociales

### 3.1 % Empresas que:

Utilizaron Medios Sociales	67,3	33,5	28,2	29,7	88,1	14,7	44,4
Consideran que los medios sociales son muy útiles para la generación o desarrollo de su negocio (9)	59,5	0,0	53,6	53,0	54,3	18,8	23,9
Consideran que los medios sociales son algo útiles para la generación o desarrollo de su negocio (9)	22,1	18,0	37,1	25,6	42,0	80,7	39,6
Consideran que los medios sociales no son nada útiles para la generación o desarrollo de su negocio (9)	0,0	10,0	0,0	0,0	3,8	0,3	18,5

### 3.2 % Empresas que utilizaban los siguientes tipos de medios sociales (9):

Redes Sociales	100,0	98,0	93,3	100,0	96,2	99,6	76,6
Blogs de empresas o microblogs	31,9	8,0	49,7	25,0	25,9	7,8	26,3
Websites que comparten contenido multimedia	19,9	76,7	56,5	40,4	29,7	18,4	63,5
Herramientas para compartir conocimientos, basadas en Wiki	0,0	64,7	9,3	3,9	0,0	7,0	32,9

# Resultados para la Industria y los Servicios

Industria y Servicios	Industria			Servicios			
	Alimentación bebidas y Tabaco	Metalurgia y fabricación de productos metálicos	Resto de industria y minería	Comercio	Hostelería (excluida CNAE 56: servicio de comidas y bebidas)	Transporte y almacenamiento	Resto de servicios (excluidas CNAE 75-95.1 y financieras)
<b>3.3 % Empresas que utilizaban medios sociales para (9):</b>							
Desarrollar la imagen de la empresa o productos de mercado (publicidad, lanzamiento de productos,...)	100,0	12,0	61,8	97,4	96,2	19,6	62,0
Recibir o enviar opiniones de clientes, críticas, reseñas, preguntas...	81,6	12,0	66,4	87,4	67,8	19,5	49,3
Involucrar a los clientes en el desarrollo o innovación de bienes o servicios	31,9	0,0	32,5	71,0	67,8	12,0	25,9
Colaborar con socios comerciales u otras organizaciones (p.e. autoridades públicas, ONG's, ...)	0,0	2,0	42,9	71,5	21,5	7,8	25,9
Selección de personal	0,0	2,0	21,0	29,3	0,0	6,8	25,0
Intercambio de opiniones o conocimientos dentro de la empresa	2,2	0,0	51,9	41,2	14,2	7,8	32,2

## 4. Cloud computing

### 4.1 % Empresas que compran algún servicio de cloud computing (3):

% Empresas que utilizaban soluciones de cloud computing:	0,0	7,1	6,7	14,1	0,0	7,6	8,3
--	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----

#### 4.1.1 % Empresas que compran los siguientes servicios de cloud computing (6):

E-mail	0,0	0,0	34,9	36,7	0,0	16,8	66,9
Software Office	0,0	0,0	7,3	14,1	0,0	1,7	49,4
Servidor de bases de datos de la empresa	0,0	15,7	27,6	80,4	0,0	83,9	66,9
Almacenamiento de ficheros	0,0	100,0	92,7	77,4	0,0	96,6	100,0
Aplicaciones de software financiero o contable	0,0	15,7	0,0	57,8	0,0	82,5	17,5
Aplicaciones de software para tratar información sobre clientes	0,0	0,0	0,0	57,8	0,0	1,2	23,9
Capacidad de computación para ejecutar el propio software de la empresa	0,0	0,0	47,2	57,8	0,0	0,7	66,9

#### 4.1.2 Motivos que limitan el uso de este modelo tecnológico (6):

Riesgo de brechas en la seguridad de la empresa	0,0	47,0	45,5	0,0	0,0	1,5	26,8
Problemas para acceder a los datos o al software	0,0	47,0	7,3	0,0	0,0	1,2	0,0
Dificultades para anular la suscripción o cambiar de servidor	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
Incertidumbre sobre la localización de los datos	0,0	47,0	38,1	0,0	0,0	1,9	0,0
Incertidumbre sobre la legislación aplicable, jurisdicción competente	0,0	47,0	38,1	5,5	0,0	2,4	50,6
Alto coste de los servicios de Cloud Computing	0,0	47,0	7,3	14,1	0,0	1,7	30,3
Insuficiente conocimiento del Cloud Computing	0,0	0,0	0,0	19,6	0,0	1,5	0,0
No son necesarios para el desarrollo de la empresa	0,0	47,0	34,3	19,6	0,0	0,7	26,8

#### 4.1.3 % Empresas que compran servicios de cloud computing desde(6)

Servidores de proveedores de servicios compartidos	0,0	0,0	34,9	56,4	0,0	16,1	76,1
Servidores de proveedores de servicios reservados exclusivamente para su empresa	0,0	100,0	34,9	57,8	0,0	84,4	35,0

#### 4.1.4 % Empresas cuyo grado de satisfacción(6):

Respecto a reducción costes relacionados con las TIC es Alto	0,0	0,0	7,3	22,6	0,0	2,2	17,5
Respecto a reducción costes relacionados con las TIC es Medio	0,0	0,0	34,3	63,3	0,0	96,1	76,1
Respecto a reducción costes relacionados con las TIC es Bajo	0,0	0,0	0,0	14,1	0,0	1,0	6,4
Respecto a la flexibilidad derivada de la facilidad para aumentar o disminuir los servicios es Alto	0,0	0,0	7,3	30,9	0,0	14,6	41,4
Respecto a la flexibilidad derivada de la facilidad para aumentar o disminuir los servicios es Medio	0,0	37,4	14,7	69,1	0,0	83,9	58,6
Respecto a la flexibilidad derivada de la facilidad para aumentar o disminuir los servicios es Bajo	0,0	47,0	19,6	0,0	0,0	0,7	0,0
Respecto a la fácil y rápida adaptación de las soluciones de Cloud Computing es Alto	0,0	0,0	7,3	8,2	0,0	13,4	35,0
Respecto a la fácil y rápida adaptación de las soluciones de Cloud Computing es Medio	0,0	37,4	34,3	91,8	0,0	3,2	65,0
Respecto a la fácil y rápida adaptación de las soluciones de Cloud Computing es Bajo	0,0	47,0	0,0	0,0	0,0	82,2	0,0

#### 4.1.5 % Empresas cuyos motivos para no usar cloud computing eran los siguientes(7):

Riesgo de brechas en la seguridad de la empresa	27,6	17,1	27,7	41,9	59,7	31,6	42,8
Incertidumbre sobre la localización de los datos	40,0	9,1	46,4	46,2	53,1	31,6	38,7
Incertidumbre sobre la legislación aplicable, jurisdicción competente.	40,0	16,4	39,6	46,6	37,2	29,9	40,5
Alto coste de los servicios de Cloud Computing	36,3	12,0	25,7	44,1	11,7	29,9	34,1
Insuficiente conocimiento del Cloud Computing	50,5	20,8	47,5	68,2	52,2	49,2	37,5
No son necesarios para el desarrollo de la empresa	49,9	47,0	33,3	50,8	77,8	61,2	50,0

### 5.1 % Empresas que enviaban facturas electrónicas a otras empresas o administraciones públicas en un formato (8):

Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e. EDI, UBL, XML, facturae...)	50,4	6,2	7,2	15,5	0,0	12,8	15,8
Electrónico no adecuado para el procesamiento automático (p.e. emails, emails con adjunto en formato PDF, emails con facturas escaneadas en papel)	61,3	79,1	61,8	53,2	84,6	28,9	58,6
Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e EDI, UBL, XML.) en un porcentaje igual o mayor al 50% del total de facturas enviadas	5,8	5,0	2,2	4,4	0,0	0,3	0,0
En papel a otras empresas o administraciones públicas	100,0	93,8	87,4	94,4	100,0	99,6	100,0
Sólo en papel a otras empresas o administraciones públicas	0,0	20,9	33,0	38,9	15,4	62,7	41,4

### 5.2 % Empresas que recibían facturas electrónicas en un formato:

Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e. EDI, UBL, XML, facturae...)	20,4	30,6	5,7	22,9	0,0	4,9	12,2
Electrónico no adecuado para el procesamiento automático (p.e. emails, emails con adjunto en formato PDF, emails con facturas escaneadas en papel)	42,4	66,8	56,1	63,3	94,2	25,8	61,2
Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e EDI, UBL, XML.) en un porcentaje igual o mayor al 50% del total de facturas enviadas	0,0	1,1	0,5	2,6	0,0	0,0	0,0



# Resultados para la Industria y los Servicios

Industria y Servicios	Industria			Servicios			
	Alimentación bebidas y tabaco	Metallurgia y fabricación de productos metálicos	Resto de industria y minería	Comercio	Hoteles y (excluida CNAE 56: servicio de comidas y bebidas)	Transporte y almacenamiento	Resto de servicios (excluidas CNAE 75, 95, 1 y financieras)
<b>6. Integración de la información dentro de la empresa</b>							
<b>6.1 % Empresas que disponían de:</b>							
Herramientas informáticas ERP para compartir información sobre compras/ventas con otras áreas de la empresa	28,5	40,1	41,4	31,2	31,7	22,1	23,1
Alguna aplicación informática para gestionar información de clientes (herramientas CRM) para:	32,3	29,3	34,8	42,7	28,9	15,6	34,1
Capturar, almacenar y compartir información sobre clientes	32,3	29,3	31,7	42,7	28,9	15,6	28,8
Analizar la información disponible acerca de los clientes con fines comerciales y de marketing	31,1	29,3	24,4	40,7	19,4	15,4	28,7
<b>7. Uso de mensajes tipo EDI con formato adecuado para su procesamiento automático</b>							
<b>7.1 % de empresas que envían o reciben mensajes tipo EDI con formato adecuado para su procesamiento para:</b>							
Instrucciones de pago a las instituciones financieras	26,2	37,9	40,3	51,8	59,7	51,4	40,3
Enviar o recibir datos de las autoridades públicas	20,3	19,6	45,9	45,1	25,3	39,8	46,5
<b>8. Compartir información electrónicamente con proveedores y clientes de la cadena de suministro</b>							
<b>8.1 % de empresas que comparten electrónicamente información sobre la cadena de suministro :</b>							
Con sus proveedores o clientes	6,1	8,3	15,9	33,8	3,3	10,8	13,7
vía páginas web (10)	100,0	78,4	48,0	100,0	100,0	84,2	100,0
vía intercambio electrónico de datos (10)	100,0	43,2	61,5	56,6	0,0	27,8	26,0
<b>9. Uso de tecnologías de identificación por radiofrecuencia</b>							
<b>9.1 % de empresas que hacen uso de instrumentos de RFID para:</b>							
La identificación de personas o control de acceso	6,1	2,5	8,4	7,8	3,3	12,9	9,1
Como parte del proceso de producción o del servicio de entrega del producto	6,1	0,7	6,8	4,0	0,0	5,1	0,0
La identificación del producto después del proceso de producción	6,1	2,5	4,5	3,7	0,0	0,2	0,0
<b>10. Uso de comercio electrónico</b>							
<b>10.1 Compras comercio electrónico:</b>							
% Empresas que han comprado mediante comercio electrónico	19,2	17,8	27,5	25,0	57,2	10,8	33,0
Importe de las compras mediante comercio electrónico (miles euros)	682	363.447	884.448	19.665	1.085	15.329	11.468
% Compras mediante comercio electrónico sobre total de compras	0,1	34,9	42,1	1,2	2,2	2,0	6,3
% Compras mediante comercio electrónico sobre total de compras de las empresas que compran por comercio electrónico	0,4	54,5	59,0	3,6	3,7	4,4	18,1
<b>10.1.1 Origen geográfico de las compras (11):</b>							
% Con origen España	98,3	99,7	85,9	100,0	96,6	96,1	81,0
% Con origen otros países de la UE (12)	0,0	0,3	13,9	0,0	3,4	3,8	12,1
% Con origen el resto de países	1,7	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	6,9
<b>10.2 Compras comercio electrónico mediante WEB:</b>							
% Empresas que han comprado mediante página web	19,2	17,1	23,9	24,7	57,2	10,7	33,0
Importe de las compras mediante página web (miles euros)	682	363.298	750.171	13.547	1.001	12.260	9.848
% Compras mediante página web sobre total de compras	0,1	34,9	35,7	0,8	2,0	1,6	5,5
<b>10.2.1 Origen geográfico de las compras (13):</b>							
% Con origen España	98,3	99,7	99,2	100,0	98,0	96,1	77,9
% Con origen otros países de la UE (12)	0,0	0,2	0,6	0,0	2,0	3,9	14,1
% Con origen el resto de países	1,7	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	8,0
<b>10.3 Compras comercio electrónico mediante mensajes tipo EDI o similar:</b>							
% Empresas que han comprado mediante mensajes tipo EDI o similar	0,0	0,7	3,6	4,4	10,0	0,9	4,2
Importe de las compras mediante mensajes tipo EDI o similar (miles euros)	0	149	134.276	6.119	84	3.069	1.620
% Compras mediante mensajes tipo EDI o similar sobre total de compras	0,0	0,0	6,4	0,4	0,2	0,4	0,9
<b>10.3.1 Origen geográfico de las compras (14):</b>							
% Con origen España	0,0	40,0	11,5	100,0	80,0	96,3	100,0
% Con origen otros países de la UE (12)	0,0	60,0	88,5	0,0	20,0	3,7	0,0
% Con origen el resto de países	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>10.4 Ventas comercio electrónico:</b>							
% Empresas que han realizado ventas por comercio electrónico	26,2	7,2	8,7	15,5	97,5	8,1	24,4
Importe de las ventas mediante comercio electrónico (miles euros)	56.881	267.946	696.709	96.695	23.930	40.531	8.294
% Ventas mediante comercio electrónico sobre total de ventas	8,5	18,9	23,4	4,8	20,7	4,1	1,5
% Ventas mediante comercio electrónico sobre total de ventas de las empresas que venden por comercio electrónico	18,2	38,3	46,6	15,2	21,1	55,2	15,9
<b>10.5 Ventas página Web:</b>							
% Empresas que han realizado ventas por página web	10,8	0,7	6,4	15,5	97,5	7,9	24,4
Importe de las ventas mediante página web (miles euros)	253	192.600	136.847	87.039	23.084	38.980	8.294
% Ventas mediante página web sobre el total de ventas	0,0	13,6	4,6	4,4	20,0	3,9	1,5
% Ventas mediante página web sobre el total de ventas de las empresas que venden por página web	0,5	35,0	28,6	13,7	20,4	54,9	15,9
<b>10.6 Ventas EDI o similar:</b>							
% Empresas que han realizado ventas mediante mensajes tipo EDI o similar	26,2	6,5	2,7	2,2	10,0	0,1	0,0
Importe de las ventas mediante mensajes tipo EDI o similar (miles euros)	56.628	75.346	559.862	9.656	847	1.551	0
% Ventas mediante mensajes tipo EDI o similar sobre el total de ventas	8,4	5,3	18,8	0,5	0,7	0,2	0,0
% Ventas mediante mensajes tipo EDI o similar sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante mensajes tipo EDI o similar	18,2	50,2	46,3	18,0	10,0	63,7	0,0

# Resultados por tamaño de la empresa

Número de empleados	Cantabria				España			
	De 10 a 49	De 50 a 249	250 ó más	Total	De 10 a 49	De 50 a 249	250 ó más	Total

## I. Información general sobre el uso de las TIC

### 1.1 % Empresas que disponían de:

Ordenador (ordenador portátil, PDA, Blackberry, smartphone, etc.)	99,0	100,0	100,0	99,1	99,1	99,5	99,8	99,2
Red de área local (LAN)	79,0	93,1	100,0	81,1	85,9	95,0	97,7	87,3
Red de área local sin hilos	52,6	67,0	86,1	55,0	59,5	74,2	81,1	61,9
Internet	97,5	100,0	100,0	97,8	98,2	99,1	99,8	98,3
Telefonía Móvil	93,3	99,0	100,0	94,1	94,8	97,8	99,4	95,3

### 1.2 % Personal que:

Utiliza ordenadores con fines empresariales	45,0	59,3	72,1	55,8	52,5	56,1	62,3	58,0
Utiliza ordenadores conectados a internet con fines empresariales	40,4	47,0	46,5	44,0	46,4	48,2	49,5	48,3
Se le proporcionó un dispositivo portátil que permitía la conexión móvil a internet para uso empresarial (1)	10,6	16,0	20,2	14,5	14,8	18,5	22,4	19,2

### 1.3 Uso de software de código abierto:

% Empresas que utilizaba la tipología de software de código abierto:	88,8	90,0	90,5	89,0	86,0	83,1	84,1	85,6
Sistemas operativos (p.e. Linux, ...)	42,5	56,3	58,2	44,4	36,1	43,2	54,9	37,5
Navegadores de internet (p.e. Mozilla Firefox, Chromium, ...)	83,8	87,0	81,0	84,2	80,5	78,8	76,5	80,2
Aplicaciones ofimáticas (p.e. Open Office, ...)	66,8	68,2	44,9	66,6	61,7	56,1	50,5	60,7
Servidores de web / internet (p.e. Apache, Tomcat, Cherokee, ...)	26,2	36,9	62,7	28,1	25,4	37,3	53,5	27,7
Aplicaciones de código abierto para procesamiento automático de información tipo ERP o CRM	13,9	39,7	22,1	17,2	19,0	32,2	41,0	21,3
Otras, como software de seguridad (p.e. Open SSL, SSH), plataformas de aprendizaje (p.e. Moodle...), servidores de correo electrónico (p.e. Send Mail, Postfix) ...	38,0	44,9	63,2	39,3	34,3	38,1	43,8	35,0

### 1.3.1 % Empresas cuyos motivos para no usar software de código abierto eran los siguientes:

Desconocimiento de soluciones y falta de referencias sobre productos de software libre	4,3	2,4	0,0	4,0	6,5	6,0	3,6	6,4
Los problemas que puede conllevar la migración (p. e. problemas de interoperabilidad con otros productos ya implantados)	2,4	5,0	9,5	2,9	6,5	8,9	7,5	6,9
La inercia del mercado	3,3	2,3	0,0	3,1	5,0	6,1	3,6	5,1
La percepción de falta de calidad de este tipo de soluciones	1,8	3,0	5,1	2,0	4,3	5,4	5,1	4,4
Falta de apoyo o desconocimiento del mismo por parte de organismos públicos a las empresas para la adopción de software libre	3,7	1,7	0,0	3,4	5,8	6,9	3,8	5,9
Otros	0,0	0,8	0,0	0,1	1,4	3,2	4,0	1,7

### 1.4 % Empresas que:

Proporcionaba a sus empleados acceso remoto al correo electrónico, documentos o aplicaciones de la empresa mediante conexión a internet fija, inalámbrica o móvil	49,1	81,6	95,6	53,8	59,3	81,7	91,0	62,9
Pagaron por anunciarse en Internet	33,9	28,7	35,4	33,3	29,3	33,4	35,2	30,0
Emplearon especialistas en TIC	8,4	42,5	77,1	13,7	20,1	48,9	71,2	25,1
Proporcionaron actividades formativas en TIC a sus empleados	12,0	34,2	55,0	15,4	19,6	37,9	59,8	22,9
Proporcionaron actividades formativas en TIC a su personal especialista (2)	15,6	86,5	100,0	39,8	47,3	68,3	83,8	54,1
Proporcionaron actividades formativas en TIC a otro personal empleado de la empresa (2)	88,6	84,4	66,7	86,1	80,8	79,7	81,6	80,6
Contrataron o intentaron contratar especialistas en TIC	3,4	19,6	22,1	5,7	9,5	16,9	32,5	11,1
Tuvieron dificultad para cubrir alguna vacante de especialista en TIC	0,2	1,5	4,4	0,5	1,1	2,2	4,5	1,3

## 2. Utilización de Internet

### 2.1 % Empresas que disponían de internet según tipo de acceso (3):

Banda ancha (fija o móvil)	99,2	100,0	100,0	99,3	99,8	100,0	100,0	99,9
Banda ancha fija	98,5	96,1	100,0	98,2	97,9	99,1	99,7	98,1
Conexión DSL (ADSL, HDSL, SDSL, etc.)	94,0	86,1	95,6	93,1	91,0	87,0	87,9	90,4
Redes de cable y fibra óptica (FTTH)	8,3	31,8	67,8	12,2	17,0	38,6	67,4	21,1
Otras conexiones fijas (PLC, leased line, satélite, ...)	1,3	8,5	27,2	2,6	3,7	11,7	28,7	5,4
Telefonía móvil de banda ancha	77,2	89,6	95,6	79,0	76,1	89,8	95,3	78,3
Mediante módem 3G con un ordenador portátil o similar (conexión UMTS, CDM200, HSDPA, ...)	47,5	77,8	95,6	52,1	51,1	73,7	88,6	55,0
Mediante móvil 3G con smartphone, PDA o similar (conexión UMTS, CDM200, HSDPA, ...)	70,9	84,4	95,6	73,0	71,7	86,4	92,4	74,2
Otras conexiones móviles (móviles analógicos que utilicen GSM, GPRS, EDGE, etc.)	12,7	34,0	58,9	16,1	21,0	35,8	50,6	23,7

### 2.2 % Empresas cuya velocidad máxima de bajada contratada era (3):

Por debajo de 2 Mb/seg	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,1	0,0	0,5
Mayor o igual que 2Mb/seg e inferior a 10 Mb/seg	47,7	27,3	27,2	44,8	45,3	41,2	26,2	44,3
Mayor o igual que 10Mb/seg e inferior a 30 Mb/seg	30,3	29,7	32,3	30,3	31,2	28,7	28,3	30,8
Mayor o igual que 30 Mb/seg e inferior a 100 Mb/seg	14,2	25,9	18,3	15,7	11,8	14,2	22,5	12,4
100 Mb/seg o superior	6,2	13,2	22,1	7,4	9,0	15,0	22,7	10,2

### 2.3 % Empresas que utilizan Internet con los siguientes fines (3):

Para buscar información	99,1	100,0	100,0	99,2	97,5	98,6	99,4	97,7
Para obtener servicios bancarios y financieros	93,3	95,0	91,1	93,4	89,9	92,3	92,5	90,3
Para formación y aprendizaje	48,5	77,3	82,3	52,6	47,8	66,5	81,7	51,1
Para observar el comportamiento del mercado	58,7	79,2	86,1	61,7	55,5	67,9	74,3	57,6
Para obtener servicios postventa/preventa	62,3	74,7	72,8	64,0	56,6	65,1	70,6	58,1
Como plataforma de comunicación (email, VoIP, ...)	93,4	96,1	95,6	93,8	92,4	93,7	92,2	92,6

## Resultados por tamaño de la empresa

Número de empleados	Cantabria				España			
	De 10 a 49	De 50 a 249	250 ó más	Total	De 10 a 49	De 50 a 249	250 ó más	Total
<b>2.4 Conexión móvil a Internet para uso empresarial (1)</b>								
% Empresas que proporcionaron a sus empleados dispositivos portátiles con conexión móvil a Internet para uso empresarial:	45,0	80,3	91,1	50,0	50,1	77,2	90,3	54,6
<b>2.4.1 Tipo de dispositivo portátil proporcionado (1):</b>								
Ordenador portátil (notebook, laptop, Ultra Mobile PC-UMPC, tablet PC, ...)	24,1	70,5	91,1	30,9	31,2	61,4	82,9	36,4
Otros dispositivos portátiles (smartphone, PDA phone, ...)	39,6	75,2	91,1	44,8	44,6	70,8	85,8	49,0
<b>2.5 Interacción con las AAPP (3)</b>								
% Empresas que interactuaron con las AAPP mediante internet para:	94,5	100,0	100,0	95,3	89,9	97,1	99,0	91,1
Obtener información	85,0	90,0	100,0	85,9	77,9	90,2	96,0	80,0
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	91,3	95,2	100,0	92,0	87,9	91,3	94,6	88,6
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	50,3	58,9	77,2	52,0	55,8	67,3	77,5	58,2
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	26,6	26,9	45,6	27,1	34,9	41,2	50,6	36,3
Mediante las páginas WEB de: No sabe	5,0	4,7	0,0	4,9	3,9	3,5	3,6	3,8
Conseguir impresos o formularios	80,3	93,7	100,0	82,3	75,9	89,9	95,4	78,2
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	90,8	91,2	100,0	91,1	84,8	90,0	93,9	85,8
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	45,0	48,9	63,3	45,9	56,6	65,1	74,2	58,4
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	20,4	17,1	31,7	20,2	30,3	33,5	42,4	31,2
Mediante las páginas WEB de: No sabe	4,7	4,5	0,0	4,6	4,0	3,6	4,1	3,9
Devolver impresos cumplimentados	60,9	82,7	100,0	64,3	65,4	83,6	91,7	68,4
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	87,0	88,2	100,0	87,6	84,7	89,5	93,4	85,8
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	48,6	34,1	44,9	46,2	46,6	53,9	64,9	48,4
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	19,8	12,1	27,2	18,8	20,2	25,2	32,3	21,4
Mediante las páginas WEB de: No sabe	8,8	11,7	0,0	9,0	6,6	5,4	4,9	6,4
Declaración de impuestos	74,1	97,4	100,0	77,4	74,1	89,4	94,0	76,6
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	90,6	93,1	95,6	91,1	89,0	91,9	92,3	89,6
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	26,5	35,2	44,3	28,2	36,3	45,5	55,7	38,3
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	9,1	5,6	26,6	9,0	16,0	20,2	25,3	16,9
Mediante las páginas WEB de: No sabe	8,6	4,3	0,0	7,7	5,1	4,2	5,5	4,9
Declaración de contribuciones a la SS	63,2	83,3	100,0	66,4	56,5	78,0	90,1	60,2
Mediante las páginas WEB de: Admón General del Estado	82,1	93,7	86,7	84,0	87,4	89,9	92,5	88,0
Mediante las páginas WEB de: Comunidad Autónoma	21,5	23,5	31,0	22,1	25,4	32,3	38,5	27,1
Mediante las páginas WEB de: Ayuntamiento	6,9	2,9	13,3	6,4	9,4	11,3	14,3	9,9
Mediante las páginas WEB de: No sabe	14,7	5,0	8,9	13,1	9,4	7,0	7,0	8,9
<b>2.6 Empresas con conexión a Internet y sitio/página Web</b>								
% Empresas con conexión a internet y sitio/página web para (3):	76,1	80,8	100,0	77,1	73,4	87,5	95,7	75,8
Presentación de la empresa (4)	91,4	94,3	91,1	91,8	89,4	94,8	97,6	90,5
Declaración de política de intimidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio Web (4)	61,0	71,8	77,2	62,8	63,0	73,0	83,8	65,2
Acceso a catálogos de productos o listas de precios (4)	46,8	41,3	49,3	46,1	51,9	57,2	55,6	52,8
Posibilidad de personalizar o diseñar productos por los clientes (4)	6,7	3,2	13,9	6,4	6,7	9,8	12,5	7,4
Recepción de pedidos o reservas online (4)	20,4	13,6	22,8	19,6	16,1	20,0	23,1	16,9
Seguimiento online de pedidos (4)	13,5	7,2	22,9	12,9	10,2	14,4	19,2	11,1
Personalización de la página web para usuarios habituales (4)	8,2	7,9	13,3	8,3	7,7	10,8	14,3	8,4
Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo online (4)	8,6	21,2	54,4	11,3	16,7	36,7	61,9	21,1
Vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en medios sociales (4)	28,8	25,2	44,3	28,7	32,8	41,6	50,5	34,7
Posibilidad de envío electrónico de hojas de reclamaciones (4)	21,1	30,3	36,0	22,6	24,6	33,2	40,4	26,4
<b>2.7 Firma digital (3)</b>								
% Empresas que utilizó firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa para:	70,3	84,3	94,9	72,4	68,7	80,5	87,8	70,7
Relacionarse con sus clientes y/o proveedores (5)	10,3	12,5	48,1	11,5	14,8	25,4	43,7	17,2
Relacionarse con la Administración Pública (5)	98,6	100,0	100,0	98,9	98,2	98,9	99,2	98,4
<b>3. Medios sociales</b>								
<b>3.1 % Empresas que:</b>								
Utilizaron Medios Sociales	35,1	39,5	49,4	35,9	34,7	46,0	60,3	36,9
Consideran que los medios sociales son muy útiles para la generación o desarrollo de su negocio (9)	34,8	53,3	45,0	37,6	37,7	43,9	49,1	39,2
Consideran que los medios sociales son algo útiles para la generación o desarrollo de su negocio (9)	39,1	33,3	35,8	38,2	48,9	45,8	42,2	48,1
Consideran que los medios sociales no son nada útiles para la generación o desarrollo de su negocio (9)	4,9	5,0	9,0	5,0	4,2	4,4	2,8	4,2
<b>3.2 % Empresas que utilizaban los siguientes tipos de medios sociales (9):</b>								
Redes Sociales	93,8	88,5	80,6	92,8	92,5	92,7	90,8	92,4
Blogs de empresas o microblogs	21,7	34,5	53,7	24,2	37,6	53,2	57,4	40,9
Websites que comparten contenido multimedia	49,3	54,3	71,8	50,5	36,3	51,5	56,5	39,6
Herramientas para compartir conocimientos, basadas en Wiki	16,8	13,1	37,3	16,8	11,6	16,8	24,5	12,9

## Resultados por tamaño de la empresa

Número de empleados	Cantabria				España			
	De 10 a 49	De 50 a 249	250 ó más	Total	De 10 a 49	De 50 a 249	250 ó más	Total
<b>3.3 % Empresas que utilizaban medios sociales para (9):</b>								
Desarrollar la imagen de la empresa o productos de mercado (publicidad, lanzamiento de productos,...)	69,7	91,0	89,6	73,1	70,3	79,0	79,7	72,1
Recibir o enviar opiniones de clientes, críticas, reseñas, preguntas...	53,7	65,2	80,6	55,9	54,6	64,9	67,2	56,8
Involucrar a los clientes en el desarrollo o innovación de bienes o servicios	39,3	43,6	44,8	40,0	32,1	35,9	37,0	32,9
Colaborar con socios comerciales u otras organizaciones (p.e. autoridades públicas, ONG's, ...)	32,8	34,5	53,7	33,5	27,5	29,7	35,5	28,2
Selección de personal	10,0	31,1	37,3	13,6	18,1	33,2	47,0	21,8
Intercambio de opiniones o conocimientos dentro de la empresa	23,5	34,7	46,3	25,6	26,4	33,8	42,5	28,2
<b>4. Cloud computing</b>								
<b>4.1 % Empresas que compran algún servicio de cloud computing (3):</b>								
% Empresas que utilizaban soluciones de cloud computing:	5,3	19,3	17,8	7,2	13,1	23,9	34,9	15,0
<b>4.1.1 % Empresas que compran los siguientes servicios de cloud computing (6):</b>								
E-mail	23,1	57,1	50,3	35,5	60,8	65,0	57,1	61,4
Software Office	11,8	23,9	25,4	16,3	27,5	28,2	29,6	27,7
Servidor de bases de datos de la empresa	67,9	58,5	24,9	62,9	55,5	52,8	51,4	54,7
Almacenamiento de ficheros	100,0	63,5	100,0	88,0	70,9	64,1	63,2	69,0
Aplicaciones de software financiero o contable	49,6	22,6	24,9	39,6	21,9	17,0	18,0	20,7
Aplicaciones de software para tratar información sobre clientes	37,1	20,4	25,4	31,1	22,1	24,9	29,2	23,1
Capacidad de computación para ejecutar el propio software de la empresa	55,5	29,2	24,9	45,5	25,5	23,0	26,5	25,1
<b>4.1.2 Motivos que limitan el uso de este modelo tecnológico (6):</b>								
Riesgo de brechas en la seguridad de la empresa	14,7	17,2	49,7	17,0	29,9	33,6	36,1	31,0
Problemas para acceder a los datos o al software	0,0	17,1	24,9	6,7	18,3	22,8	18,1	19,2
Dificultades para anular la suscripción o cambiar de servidor	0,0	0,3	0,0	0,1	17,3	18,9	17,1	17,6
Incertidumbre sobre la localización de los datos	7,3	17,2	25,4	11,4	25,5	29,6	34,1	26,8
Incertidumbre sobre la legislación aplicable, jurisdicción competente	19,5	28,5	25,4	22,7	30,7	36,2	39,0	32,3
Alto coste de los servicios de Cloud Computing	15,3	27,3	0,0	18,5	26,3	32,7	29,1	27,8
Insuficiente conocimiento del Cloud Computing	10,5	8,2	0,0	9,3	27,6	19,1	12,6	24,9
No son necesarios para el desarrollo de la empresa	17,8	37,1	24,9	24,4	21,8	21,1	18,4	21,5
<b>4.1.3 % Empresas que compran servicios de cloud computing desde(6)</b>								
Servidores de proveedores de servicios compartidos	36,2	64,7	50,3	46,1	52,6	54,7	58,8	53,4
Servidores de proveedores de servicios reservados exclusivamente para su empresa	67,9	39,9	49,7	57,9	37,7	41,9	45,7	39,1
<b>4.1.4 % Empresas cuyo grado de satisfacción(6):</b>								
Respecto a reducción costes relacionados con las TIC es Alto	4,8	32,7	25,4	14,9	15,5	21,4	20,2	17,0
Respecto a reducción costes relacionados con las TIC es Medio	63,9	41,1	74,6	56,9	45,3	47,6	47,6	45,9
Respecto a reducción costes relacionados con las TIC es Bajo	10,5	3,6	0,0	7,8	18,1	16,3	20,9	17,9
Respecto a la flexibilidad derivada de la facilidad para aumentar o disminuir los servicios es Alto	9,6	44,7	75,1	24,0	26,4	33,0	39,5	28,5
Respecto a la flexibilidad derivada de la facilidad para aumentar o disminuir los servicios es Medio	76,5	23,6	24,9	56,9	42,8	43,2	40,1	42,7
Respecto a la flexibilidad derivada de la facilidad para aumentar o disminuir los servicios es Bajo	0,0	25,9	0,0	8,5	11,0	9,0	8,8	10,5
Respecto a la fácil y rápida adaptación de las soluciones de Cloud Computing es Alto	9,6	8,9	75,1	12,3	21,7	23,6	26,5	22,4
Respecto a la fácil y rápida adaptación de las soluciones de Cloud Computing es Medio	64,1	68,2	24,9	63,7	45,7	48,8	49,2	46,6
Respecto a la fácil y rápida adaptación de las soluciones de Cloud Computing es Bajo	12,4	17,0	0,0	13,4	12,1	12,0	11,8	12,0
<b>4.1.5 % Empresas cuyos motivos para no usar cloud computing eran los siguientes(7):</b>								
Riesgo de brechas en la seguridad de la empresa	35,2	36,0	33,1	35,3	31,7	42,7	44,7	33,3
Incertidumbre sobre la localización de los datos	39,9	40,1	22,3	39,7	33,8	40,4	39,2	34,7
Incertidumbre sobre la legislación aplicable, jurisdicción competente.	38,3	39,4	33,1	38,4	32,9	39,8	37,6	33,8
Alto coste de los servicios de Cloud Computing	31,6	44,3	22,3	32,8	30,4	32,6	28,1	30,6
Insuficiente conocimiento del Cloud Computing	51,1	38,6	5,4	49,0	48,2	37,5	23,3	46,5
No son necesarios para el desarrollo de la empresa	46,8	50,8	28,5	47,0	46,0	45,1	42,9	45,9
<b>5.1 % Empresas que enviaban facturas electrónicas a otras empresas o administraciones públicas en un formato (8)</b>								
Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e. EDI, UBL, XML, facturae...)	8,0	24,6	49,1	11,9	15,7	30,5	46,1	18,9
Electrónico no adecuado para el procesamiento automático (p.e. emails, emails con adjunto en formato PDF, emails con facturas escaneadas en papel)	66,3	54,3	36,3	63,5	69,8	66,4	64,0	69,1
Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e. EDI, UBL, XML) en un porcentaje igual o mayor al 50% del total de facturas enviadas	0,9	5,0	25,0	2,3	3,6	10,1	15,2	4,9
En papel a otras empresas o administraciones públicas	97,3	89,3	94,0	95,8	93,0	92,9	92,3	93,0
Sólo en papel a otras empresas o administraciones públicas	31,3	29,5	38,7	31,2	24,3	21,2	18,1	23,6
<b>5.2 % Empresas que recibían facturas electrónicas en un formato:</b>								
Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e. EDI, UBL, XML, facturae...)	14,9	22,1	41,1	16,2	15,2	20,3	29,3	16,2
Electrónico no adecuado para el procesamiento automático (p.e. emails, emails con adjunto en formato PDF, emails con facturas escaneadas en papel)	56,8	70,0	44,9	58,2	65,0	67,4	65,9	65,3
Estándar adecuado para el procesamiento automático (p.e. EDI, UBL, XML) en un porcentaje igual o mayor al 50% del total de facturas enviadas	0,2	3,4	13,3	0,8	0,9	2,9	7,3	1,3

# Resultados por tamaño de la empresa

Número de empleados	Cantabria				España			
	De 10 a 49	De 50 a 249	250 ó más	Total	De 10 a 49	De 50 a 249	250 ó más	Total

## 6. Integración de la información dentro de la empresa

### 6.1 % Empresas que disponían de:

Herramientas informáticas ERP para compartir información sobre compras/ventas con otras áreas de la empresa	25,4	64,3	81,7	31,1	33,2	62,4	75,2	38,0
Alguna aplicación informática para gestionar información de clientes (herramientas CRM) para:	31,0	59,0	58,9	34,9	34,2	49,2	60,6	36,8
Capturar, almacenar y compartir información sobre clientes	30,3	53,3	58,9	33,6	32,3	47,6	59,1	34,9
Analizar la información disponible acerca de los clientes con fines comerciales y de marketing	24,9	52,2	54,5	28,7	26,2	39,9	48,6	28,5

## 7. Uso de mensajes tipo EDI con formato adecuado para su procesamiento automático

### 7.1 % de empresas que envían o reciben mensajes tipo EDI con formato adecuado para su procesamiento para:

Instrucciones de pago a las instituciones financieras	43,3	58,9	39,9	45,1	38,7	47,5	52,8	40,2
Enviar o recibir datos de las autoridades públicas	39,8	60,5	45,0	42,4	41,2	46,6	49,9	42,1

## 8. Compartir información electrónicamente con proveedores y clientes de la cadena de suministro

### 8.1 % de empresas que comparten electrónicamente información sobre la cadena de suministro :

Con sus proveedores o clientes	13,5	21,8	46,3	15,1	17,4	24,5	35,7	18,8
vía páginas web (10)	91,7	81,8	68,6	88,7	69,3	69,8	74,2	69,7
vía intercambio electrónico de datos (10)	47,3	56,6	90,2	51,3	66,0	75,8	82,6	68,4

## 9. Uso de tecnologías de identificación por radiofrecuencia

### 9.1 % de empresas que hacen uso de instrumentos de RFID para:

La identificación de personas o control de acceso	4,1	20,6	32,3	6,5	5,6	17,2	29,8	7,7
Como parte del proceso de producción o del servicio de entrega del producto	1,9	6,2	36,0	3,0	4,7	11,4	20,3	5,9
La identificación del producto después del proceso de producción	1,9	1,8	27,2	2,3	2,8	6,9	11,5	3,6

## 10. Uso de comercio electrónico

### 10.1 Compras comercio electrónico:

% Empresas que han comprado mediante comercio electrónico	22,4	33,9	55,0	24,4	27,1	35,1	41,5	28,5
Importe de las compras mediante comercio electrónico (miles euros)	30.625	29.595	1.242.026	1.302.246	11.501.637	12.213.070	171.690.658	195.405.365
% Compras mediante comercio electrónico sobre total de compras	1,6	1,7	43,1	20,1	5,4	6,0	35,3	21,7
% Compras mediante comercio electrónico sobre total de compras de las empresas que compran por comercio electrónico	9,0	7,2	47,9	38,9	20,5	18,3	53,1	43,8

#### 10.1.1 Origen geográfico de las compras (11):

% Con origen España	94,9	91,3	90,0	90,1	88,0	75,5	78,8	79,1
% Con origen otros países de la UE (12)	3,4	7,0	9,9	9,7	9,3	18,7	16,6	16,3
% Con origen el resto de países	1,7	1,7	0,1	0,2	2,7	5,7	4,6	4,6

### 10.2 Compras comercio electrónico mediante WEB:

% Empresas que han comprado mediante página web	22,0	33,9	36,0	23,6	25,7	32,8	34,5	26,9
Importe de las compras mediante página web (miles euros)	26.061	27.779	1.102.982	1.156.822	8.693.768	5.869.209	72.954.943	87.517.920
% Compras mediante página web sobre total de compras	1,4	1,6	38,3	17,9	4,1	2,9	15,0	9,7

#### 10.2.1 Origen geográfico de las compras (13):

% Con origen España	94,0	91,2	99,5	99,2	91,2	80,3	83,1	83,7
% Con origen otros países de la UE (12)	4,0	7,1	0,4	0,6	6,8	14,7	13,9	13,2
% Con origen el resto de países	2,0	1,8	0,1	0,2	2,0	5,0	3,1	3,1

### 10.3 Compras comercio electrónico mediante mensajes tipo EDI o similar:

% Empresas que han comprado mediante mensajes tipo EDI o similar	4,4	0,7	27,8	4,3	3,5	4,6	12,1	3,9
Importe de las compras mediante mensajes tipo EDI o similar (miles euros)	4.564	1.817	139.044	145.424	2.807.869	6.343.861	98.735.715	107.887.445
% Compras mediante mensajes tipo EDI o similar sobre total de compras	0,2	0,1	4,8	2,2	1,3	3,1	20,3	12,0

#### 10.3.1 Origen geográfico de las compras (14):

% Con origen España	99,6	93,7	14,5	18,1	78,3	71,1	75,6	75,4
% Con origen otros países de la UE (12)	0,4	6,3	85,5	81,9	16,9	22,5	18,7	18,9
% Con origen el resto de países	0,0	0,0	0,0	0,0	4,9	6,4	5,8	5,8

### 10.4 Ventas comercio electrónico:

% Empresas que han realizado ventas por comercio electrónico	15,1	22,2	45,5	16,5	15,9	27,0	36,9	17,8
Importe de las ventas mediante comercio electrónico (miles euros)	134.018	115.465	941.505	1.190.987	15.816.016	34.591.191	145.035.793	195.442.999
% Ventas mediante comercio electrónico sobre total de ventas	4,3	4,6	27,2	13,1	5,1	11,4	21,4	15,1
% Ventas mediante comercio electrónico sobre total de ventas de las empresas que venden por comercio electrónico	32,2	19,9	39,5	35,2	25,5	33,8	35,4	34,0

### 10.5 Ventas página Web:

% Empresas que han realizado ventas por página web	14,7	11,0	22,8	14,4	11,3	16,5	21,3	12,2
Importe de las ventas mediante página web (miles euros)	124.124	32.007	330.966	487.097	6.948.440	11.784.402	40.582.141	59.314.983
% Ventas mediante página web sobre el total de ventas	4,0	1,3	9,6	5,4	2,2	3,9	6,0	4,6
% Ventas mediante página web sobre el total de ventas de las empresas que venden por página web	31,1	16,1	24,5	25,0	19,7	22,8	12,9	14,8

### 10.6 Ventas EDI o similar:

% Empresas que han realizado ventas mediante mensajes tipo EDI o similar	2,0	13,8	31,6	3,9	6,2	13,6	21,5	7,5
Importe de las ventas mediante mensajes tipo EDI o similar (miles euros)	9.894	83.458	610.538	703.890	8.867.575	22.806.790	104.453.652	136.128.016
% Ventas mediante mensajes tipo EDI o similar sobre el total de ventas	0,3	3,3	17,6	7,7	2,8	7,5	15,4	10,5
% Ventas mediante mensajes tipo EDI o similar sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante mensajes tipo EDI o similar	17,5	19,7	48,5	40,5	27,1	33,8	51,0	44,6

## NOTAS

- (1) No contempla aquellos dispositivos que sólo sean utilizados vía wifi y no vía redes de telefonía móvil pagadas total o parcialmente por la empresa.
- (2) Porcentaje sobre el total de empresas que proporcionaron actividades formativas en TIC a sus empleados.
- (3) Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.
- (4) Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet y página web.
- (5) Porcentaje sobre el total de empresas que utilizó firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa.
- (6) Porcentaje sobre el total de empresas que utilizan cloud computing.
- (7) Porcentaje sobre el total de empresas que no utilizan cloud computing.

## METODOLOGÍA

### INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El Instituto Cántabro de Estadística, a partir de los microdatos para Cantabria de la "Encuesta de uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y del Comercio Electrónico en las empresas" (ETICCE) proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística, ha realizado una tabulación de la encuesta para conocer con detalle la situación de las empresas cántabras en relación al comercio electrónico y a la dotación y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Esta publicación es el resultado de la difusión de la actividad estadística número 15.02 recogida en la Ley de Cantabria 3/2013, de 13 de junio, del Plan Estadístico 2013-2016.

### ÁMBITOS

- Poblacional: esta investigación estadística estudia la población formada por las empresas cuya actividad principal se describe en las secciones C, D, E, F, G, H, I, J, L, las divisiones 69 a la 74 de la sección M, la sección N y el grupo 95.1 de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-2009).
- Territorial: constituyen objeto de investigación todas las unidades estadísticas ubicadas en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Temporal: la ETICCE considera doble ámbito temporal; las variables sobre uso de TIC van referidas a enero del año 2014, mientras que el período de referencia para las variables de comercio electrónico es 2013. Como en las pasadas ediciones, los datos referentes al empleo se solicitan como media anual del año 2013. Los datos económicos relativos a ventas y compras están referidos a la totalidad del año 2013.

### UNIDAD ESTADÍSTICA

La unidad estadística de análisis para la ETICCE 2013-2014 es la empresa que realiza como actividad económica principal alguna de las incluidas en el ámbito poblacional antes referido.

Los datos del cuestionario se refiere a la empresa en su totalidad, es decir incluye todos los establecimientos que la empresa pueda tener ubicados en otros lugares distintos al de la sede central.

### DISEÑO MUESTRAL

El marco poblacional de la encuesta es el Directorio Central de Empresas (DIRCE). Atendiendo al ámbito poblacional definido con anterioridad, a partir del citado Directorio, la población de empresas objeto de esta Encuesta se ha estratificado mediante el cruce de las siguientes variables:

a) Tamaño de la empresa según número de asalariados. Se consideran los siguientes intervalos:

- |              |                |
|--------------|----------------|
| - De 0 a 2   | - De 50 a 99   |
| - De 3 a 9   | - De 100 a 199 |
| - De 10 a 19 | - De 200 a 499 |
| - De 20 a 49 | - De 500 ó más |

b) Agrupaciones de actividad de la CNAE- 2009. Se consideran las siguientes agrupaciones de actividad:

- Divisiones 10 a 18: alimentación, bebidas, tabaco; textil; cuero y calzado; madera y corcho; papel; edición, artes gráficas.
- Divisiones 19 a 23: coquerías, petróleo; química; caucho, materias plásticas y productos minerales no metálicos.
- Divisiones 24 a 25: metalurgia y fabricación de productos metálicos.

- (8) Porcentaje sobre el total de empresas con factura electrónica.
- (9) Porcentaje sobre el total de empresas que usan medios sociales.
- (10) Porcentaje sobre total de empresas que comparte electrónicamente información sobre la cadena de suministro con sus proveedores y clientes.
- (11) Porcentaje sobre el total de compras mediante comercio electrónico.
- (12) Otros países de la UE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Rumanía, Suecia.
- (13) Porcentaje sobre el total de compras mediante WEB.
- (14) Porcentaje sobre el total de compras mediante EDI.

- Divisiones 26 a 33: maquinaria y equipo mecánico; material y equipo eléctrico; material de transporte.
- División 35: producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua.
- División 36 a 39: suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación.
- Divisiones 41 a 43: construcción.
- División 45 a 47: venta y reparación de vehículos a motor, comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos de motor y motocicletas.
- Divisiones 49 a 53: transporte y almacenamiento.
- Divisiones 55: servicios de alojamiento.
- Divisiones 56: servicios de comidas y bebidas.
- Divisiones 58 a 63: información y comunicaciones.
- División 68: actividades inmobiliarias.
- Divisiones 69 a 74: actividades profesionales, científicas y técnicas, exceptuando las actividades veterinarias.
- Divisiones 77 a 82: actividades administrativas y servicios auxiliares.
- Grupo 95.1: reparación de ordenadores y equipos de comunicación.

c) La sede social de las empresas que forman parte de este estudio es la Comunidad Autónoma de Cantabria.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra para Cantabria de las empresas de 10 y más asalariados es de 325 empresas, una vez excluido el sector financiero, la división 56 y el grupo 95.1.

### TABULACIÓN DE RESULTADOS

Se presentan los resultados para la Comunidad Autónoma de Cantabria atendiendo a dos variables de clasificación:

1. Agrupación de actividad económica principal, según los códigos de la CNAE-2009:

- Industria y minería: secciones C, D y E
  - \* Alimentación, bebidas y tabaco: divisiones 10 a 12
  - \* Metalurgia y fabricación de productos metálicos: divisiones 24 a 25
  - \* Resto industria y minería: divisiones 13 a 23, 26 a 39
- Construcción: sección F
- Servicios: secciones G y H, división 55, secciones J y L, divisiones 69 a 74, sección N y grupo 95.1
  - \* Comercio: sección G
  - \* Hostelería: división 55
  - \* Transporte y almacenamiento: sección H
  - \* Resto servicios: secciones J y L, divisiones 69 a 74 y la sección N

En esta tabulación de resultados no se presentan datos del estudio específico del sector financiero. Además, para permitir la comparabilidad con España tampoco se han tenido en cuenta los resultados de las divisiones 56 y 75 y el grupo 95.1.

2. Dimensión de la empresa según el número de empleados:

En la tabulación de los resultados solo se consideran las empresas con 10 o más empleados y se establece la siguiente clasificación:

- De 10 a 49 empleados
- De 50 a 249 empleados
- De 250 ó más empleados

## Variables y su definición

**USO DE ORDENADORES Y REDES TELEMÁTICAS (TIC):** Se entiende por TIC, el conjunto de herramientas, habitualmente de naturaleza electrónica, utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información.

**ACCESO Y USO DE INTERNET:** Esta sección pretende medir el uso de Internet, es decir, cuantificar las principales características asociadas a la utilización de Internet por parte de las empresas.

**MEDIOS SOCIALES:** información sobre el uso de los Medios Sociales o aplicaciones basadas en tecnologías de Internet o plataformas de comunicación para conectar, crear o intercambiar contenido online con clientes, proveedores/socios, o dentro de la propia empresa en el ejercicio de la propia actividad.

**CLOUD COMPUTING:** Se incluye este apartado para recabar información sobre el empleo, por parte de la empresa, del modelo tecnológico. Es un modelo tecnológico que permite el acceso ubicuo, adaptado y bajo demanda en red a un conjunto compartido de recursos de computación configurables.

**FACTURA ELECTRÓNICA:** El objetivo principal de este módulo es conocer el grado de implantación del documento electrónico que contiene información referente a la factura de la empresa.

**INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA:** La información dentro de la empresa está integrada cuando se comparte electrónica y automáticamente entre las distintas áreas, utilizando una única herramienta de software ó varias que comparten la información extraída de una base de datos común.

**COMERCIO ELECTRÓNICO: (eCommerce)** se entiende todas las transacciones realizadas a través de redes basadas en protocolos de Internet (TCP/IP) o sobre otras redes telemáticas distintas de Internet. Los datos de comercio electrónico a nivel de Comunidad Autónoma no son significativos (% de empresas con compras y/o ventas de comercio electrónico es inferior al 30% del total).