

Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las Empresas. Canarias. 2009/10.

Glosario

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

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

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

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

Back-up de datos: Copia de seguridad. Acción de copiar archivos, datos o aplicaciones de tal forma que puedan recuperarse en caso de fallo en el sistema.

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

Blackberry: Dispositivo portátil inalámbrico que admite correo electrónico, telefonía móvil, SMS, navegación web y otros servicios de información inalámbricos.

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

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

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

Comercio electrónico (CE): El Comercio electrónico se define como las transacciones realizadas a través de redes basadas en protocolos de internet (TCP/IP) o sobre otras redes telemáticas. Los bienes y servicios se contratan a través de estas redes, pero el pago o la

entrega del producto pueden realizarse off-line, a través de cualquier otro canal. Los pedidos realizados por teléfono, fax o mediante correo electrónico escrito de forma manual no se consideran comercio electrónico.

Correo electrónico(e-mail): Transmisión electrónica de mensajes (incluyendo texto y archivos adjuntos) desde un ordenador a otro situado dentro o fuera de la organización. Incluye el correo electrónico por internet u otras redes telemáticas.

Cortafuegos (firewall): Sistema que se interpone entre el servidor de la red local e internet, de tal forma que proteja al primero de ataques malintencionados procedentes de la red y que no han sido convenientemente identificados. Asegura que las comunicaciones entre la red local e internet se realizan conforme a las políticas de seguridad de la empresa. Incorporan elementos de privacidad, autenticación, seguridad, ...

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

EDI: *Electronic Data Interchange*, Sistema de intercambio electrónico de datos, utilizado normalmente entre empresas proveedoras y sus clientes mediante un formato acordado y estructurado entre ambas partes.

EDIFACT: es un estándar de la ONU para el intercambio de documentos de negocio (distribución, automoción, transporte, aduanero, etc.) o para cada país

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

e-procurement: Es la utilización de las TIC en la contratación pública para la adquisición de bienes y servicios y el desarrollo de proyectos de inversión.

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

Extranet: Red cerrada que utiliza protocolos de Internet, que permite a la empresa compartir información de forma segura con sus socios, clientes y/o proveedores.

Puede tomar la forma de una prolongación segura de la Intranet o de una parte privada de la página web de la empresa con acceso restringido.

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

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

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

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

Intranet: Red interna de una organización que, habitualmente con estándares de internet, ofrece contenidos y servicios para uso exclusivo de la organización.

Leased line (línea dedicada): Se dice de aquella línea telefónica privada permanente que interconecta dos partes de una red. Las líneas en renta, por lo general, se utilizan para conectar redes de área local de tamaño moderado a un proveedor de servicios de Internet. Una de sus variantes es la más conocida y utilizada por los proveedores de Internet: la línea punto a punto.

Módem: Aparato que convierte las señales digitales en analógicas, y viceversa, y que permite la comunicación entre dos ordenadores a través de una línea telefónica normal o una línea de cable.

Online: Conectado directamente a una red telemática (ej. internet) y en disposición de funcionar en ella.

Página web: es una fuente de información adaptada para la World Wide Web presenta generalmente en formato HTML y puede contener hiperenlaces a otras páginas web, constituyendo la red enlazada de la World Wide Web.

Pago online: Transacción económica realizada a través de una red telemática (ej. internet), con la orden de pedido incorporada. mano originalmente diseñado como agenda electrónica (calendario, lista de contactos, bloc de notas y recordatorios) con un sistema de reconocimiento de escritura. Hoy día se puede usar como un ordenador personal (ver películas, crear documentos, juegos, correo electrónico, navegar por Internet, escuchar música, etc.).

PDA: *Personal Digital Assistant* (Ayudante personal digital), es un ordenador de mano.

Phishing: es un término informático que denomina un tipo de delito, caracterizado por intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria). El estafador, conocido como phisher se hace pasar por una persona o empresa de confianza en una aparente comunicación oficial electrónica, por lo común un correo electrónico, o algún sistema de mensajería instantánea o incluso utilizando también llamadas telefónicas.

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

Protocolos seguros (SSL/TSL): Secure Sockets Layer (SSL) y Transport Layer Security (TLS) son protocolos criptográficos que permiten realizar comunicaciones seguras a través de internet.

Productos o servicios digitales: Son aquellos bienes o servicios que pueden ser pedidos y entregados directamente a los ordenadores a través de internet, por ejemplo: música, vídeos, juegos, software informático, prensa on-line, servicios de consultoría, etc.

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

Redes telemáticas distintas de internet: Minitel, sistemas telefónicos interactivos, redes privadas...

RDSI: Red Digital de Servicios Integrados. Servicio mediante el cual las líneas telefónicas pueden transportar señales digitales en lugar de señales analógicas, aumentando considerablemente la velocidad de transferencia de datos. bajo una licencia de código abierto. Este tipo de licencia permite que el código fuente pueda ser modificado o redistribuido bajo ciertas condiciones sin tener que pagar al autor original. transmisión que permite a los hilos de cobre convencionales, usados posibilitando la prestación de servicios de banda ancha.

UMTS (Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles) Tercera generación

xDSL: Línea de Abono Digital (*Digital Subscriber Line*). Familia de tecnologías de comerciales en el ámbito mundial existiendo subestándares para cada entorno (WWW) y accesible mediante un navegador de Internet.

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