



## SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA EMPRESARI@S DE EXTREMADURA

Formación Empresarial  
E-FACTURA



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo

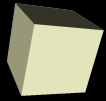


JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – Introducción, Definición

## Varias definiciones:

“Venta a distancia aprovechando las grandes ventajas que proporcionan las nuevas tecnologías de la información, como la ampliación de la oferta, la interactividad y la inmediatez de la compra, con la particularidad que se puede comprar y vender a quién se quiera, y, dónde y cuándo se quiera.”

“Es toda forma de transacción comercial o intercambio de información, mediante el uso de Nueva Tecnología de Comunicación entre empresas, consumidores y administración pública.”

“Cualquier actividad que involucre a empresas que interactúan y hacen negocios por medios electrónicos”

“Forma de compra y venta no presencial o a distancia para adquirir bienes o servicios por vía electrónica”

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – Introducción, Definición

## El Comercio electrónico, además incluye:

- Publicidad
- Búsqueda de información de productos, proveedores
- Negociación entre comprador y vendedor
- Atención al cliente antes y después de la venta
- Colaboración entre empresas

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – Introducción, Tipos.

## MÁS IMPORTANTES O MÁS DESARROLLADOS

- **Empresa-Empresa (B2B)** - Las empresas pueden intervenir como compradoras o vendedoras, o como proveedoras.
- **Empresa-Consumidor (B2C)** - Las empresas venden sus productos y prestan sus servicios a través de un sitio Web a clientes que los utilizarán para uso particular.
- **Empresa-Administración (B2A)** - Las administraciones públicas actúan como agentes reguladores y promotores del comercio electrónico y como usuarias del mismo.
- **Consumidor-Administración (C2A)** - Los ciudadanos pueden interactuar con las Administraciones Tributarias a efectos de realizar la presentación de las declaraciones juradas y/o el pago de los tributos, obtener asistencia informativa y otros servicios.
- **Consumidor-Consumidor (C2C)** - Es factible que los consumidores realicen operaciones entre sí.
- **Empresa-Empleados (E2E)** - Comunicación entre empresa y trabajador.

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



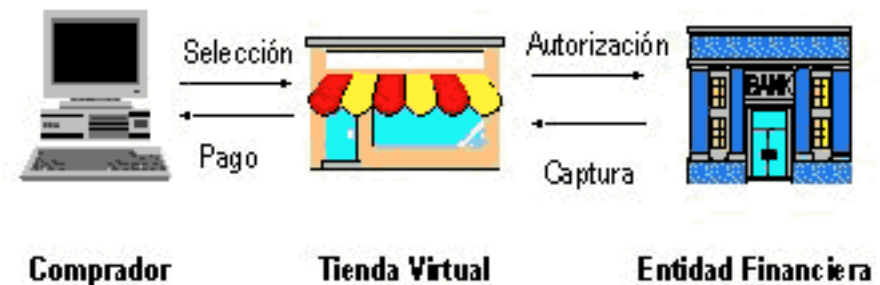
Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – B2C – Compra-Venta Virtual

- 1.El consumidor accede a la red a través de su ordenador personal conectado a Internet.**
- 2.El consumidor encuentra un producto/servicio que desea comprar en una tienda virtual o en un centro comercial virtual. A partir de este momento genera el carro de compra de bienes a adquirir.**
- 3.Una vez completado el carro de compra se dispone a realizar el pago del mismo mediante alguno aceptados por el establecimiento.**



- 4.El comercio realiza la gestión de c**

- 5.El comercio recibe la petición de pedido y procede a la entrega del producto/servicio que el cliente haya solicitado.**

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



## Para Empresas:

- Menor coste real al hacer estudio de mercado.
- Desaparecen las barreras geográficas y temporales.
- Disponibilidad las 24/7 todo el año.
- Reducción de un 50% en costos de la puesta en marcha del comercio electrónico (en comparación con el comercio tradicional).
- Mayor sencillez en la labor de los negocios con sus clientes.
- Reducción de inventarios.
- Operaciones de negocio ágiles.
- Nuevos medios para encontrar y servir a clientes.
- Incorporar internacionalmente estrategias nuevas de relaciones entre clientes y proveedores.
- Menor inversión en publicidad.
- Reducción de precios gracias al bajo coste de uso de Internet, lo que implica mayor publicidad.
- Mayor interactividad y personalización de la oferta para con los clientes.
- Desarrollo de ventas electrónicas.
- Globalización y acceso a mercados potenciales de millones de clientes.
- Implantar tácticas en la venta de productos para crear fidelidad en los clientes.

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



# e-Commerce – B2C – Ventajas

## Para Clientes:

**Abarata costos y precios.**

**Da poder al consumidor de elegir en un mercado global acorde a sus necesidades.**

**Es un medio que da poder al consumidor de elegir en un mercado global acorde a sus necesidades.**

**Brinda información pre-venta y posible prueba del producto antes de la compra.**

**Inmediatez al realizar los pedidos.**

**Servicio pre y post-venta on-line.**

**Reducción de la cadena de distribución, lo que le permite adquirir un producto a un mejor precio.**

**Mayor interactividad y personalización de la demanda.**

**Información inmediata sobre cualquier producto, y disponibilidad de acceder a la información en el momento que así lo requiera.**

**Permite el acceso a más información.**

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación

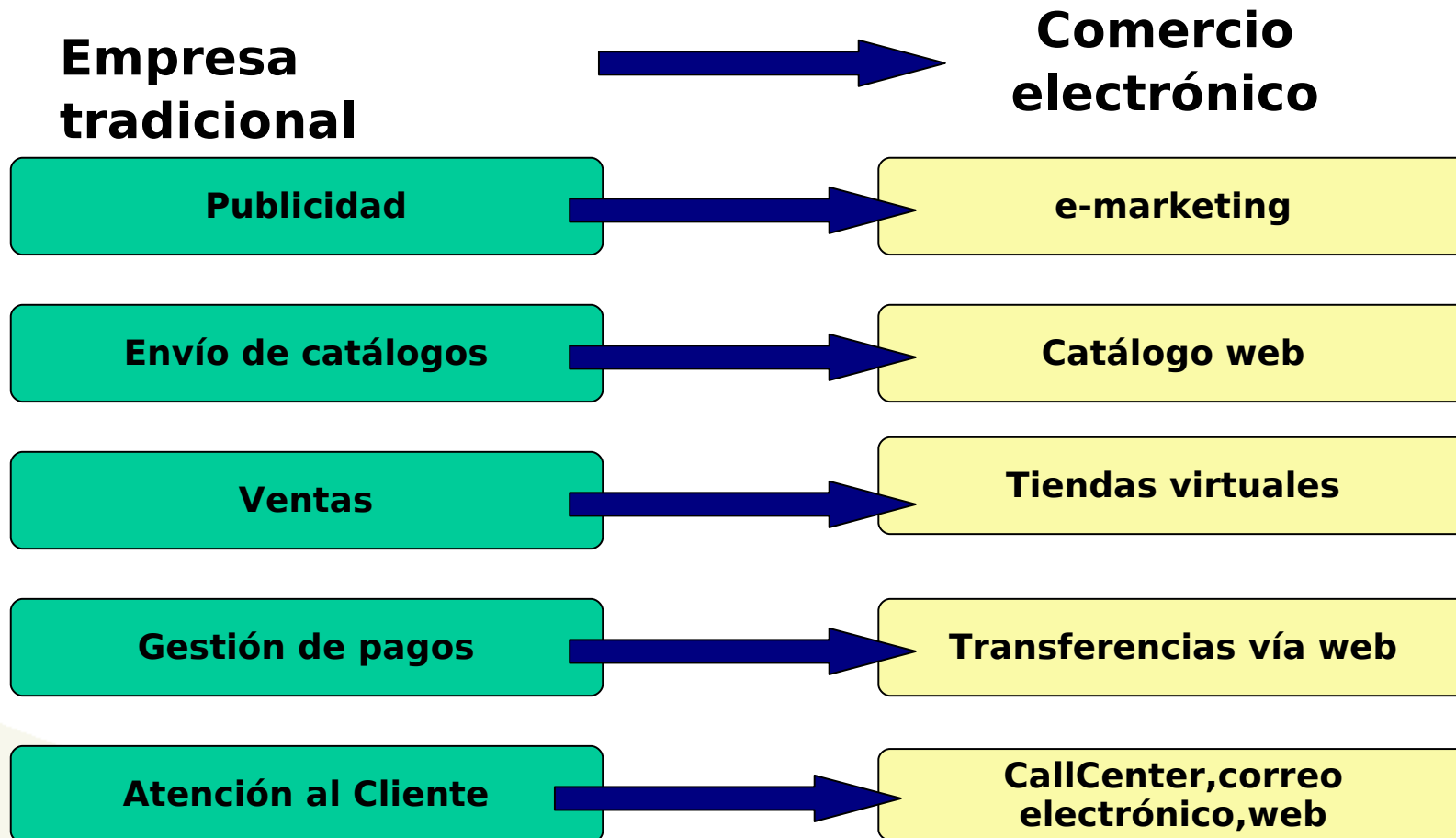


Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – B2C – Compra-Venta Virtual



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





## Tienda virtual Iniciativa de la EMPRESA

## Centro Comercial Virtual Iniciativa de Terceros

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





## Iniciativa de la EMPRESA.

La empresa dispone de una página Web propia donde aloja su tienda on-line.

- [www.telejamon.com](http://www.telejamon.com)
- [www.numisflores.com](http://www.numisflores.com)
- [www.rebelio.com](http://www.rebelio.com)
- [www.redcoon.es](http://www.redcoon.es)
- [www.movil21.com](http://www.movil21.com)



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





## Iniciativa de TERCEROS

La empresa forma parte de una comunidad de empresas donde se alojan las distintas tiendas on-line formando un centro comercial virtual.

- [www.canalcomercial.com](http://www.canalcomercial.com)
- [www.multicomercios.com](http://www.multicomercios.com)
- [www.buscatiendas.com](http://www.buscatiendas.com)
- [www.tiendanet.com/Vender/vender.asp](http://www.tiendanet.com/Vender/vender.asp)
- [www.merkaweb.org](http://www.merkaweb.org)



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – B2C – Instrumentos

**e-Marketing** es marketing en-línea y tiene el mismo propósito que el marketing tradicional: vender cosas. Pero es mucho más veloz y tiene consecuencias mucho mayores.



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – B2C – Instrumentos

Los servicios de **ATENCIÓN AL CLIENTE** permiten gestionar las consultas y solicitudes de los clientes del comercio a cualquier hora.



**Los canales utilizados para facilitar las tareas de los clientes: Formularios web, Chat, FAQ (Preguntas/Respuestas Frecuentes), Correo electrónico, Teléfono**

## Ventajas

- Contacto seguro y permanente.
- Mejor atención al cliente al reducir el tiempo de espera de respuesta.
- Incremento de la capacidad de respuesta a clientes.
- Mayor satisfacción del cliente.
- Permite obtener un mayor número de datos del cliente.
- Retención de clientes.
- Mayor calidad.

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



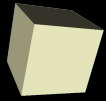
UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



# e-Commerce – B2C – Resumen

El Comercio electrónico de **Empresa a Consumidor** permite a la PYME ofrecer y vender sus productos al cliente final a través de Internet.

Este tipo de comercio permite al consumidor realizar sus **compras** más cómodamente, y además le brinda a la empresa la oportunidad de hacer el seguimiento de la misma, dar soporte al comprador y la posibilidad de afianzar las **relaciones** con sus clientes habituales y nuevos, sin dejar atrás la posibilidad de ampliar su **mercado**.

## Ejemplos B2C:

- [www.renfe.es](http://www.renfe.es)
- [www.elcorteingles.es](http://www.elcorteingles.es)
- [www.casadellibro.com](http://www.casadellibro.com)
- [www.joyasdeextremadura.com](http://www.joyasdeextremadura.com)
- [www.fnac.es](http://www.fnac.es)
- [www.barrabes.com](http://www.barrabes.com)
- [www.mundoreloj.com](http://www.mundoreloj.com)

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



# e-Commerce – B2B

El Comercio electrónico **B2B** es un servicio de comercio desarrollado para las empresas que facilita la gestión de proveedores.

En él, las PYMEs pueden ofrecer sus productos para ser vendidos y a su vez, pueden demandar algún producto.



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



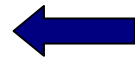
Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



# e-Commerce – B2B



**Empresa**



**B2B**

**E-business**



**Empresa**

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – B2B – Modalidades

## E-Procurement

Es la compra y venta entre empresas de productos y servicios a través de Internet, así como de otros sistemas de información en red tal como Electronic Data Interchange - EDI (Intercambio Electrónico de Datos) y Enterprise Resource Planning - ERP (Planificación de Recursos de la empresa).

## Tienda

Iniciativa del VENDEDOR

## Marketplace

Iniciativa de TERCEROS. Es un punto de encuentro virtual entre empresas y profesionales con sus potenciales clientes.

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



# e-Commerce – B2B – Ventajas

## Ventajas para la EMPRESA



- Acceso a una mayor base de proveedores
- Precios más competitivos
- Reducción de gastos burocráticos
- Disminución del tiempo de compra
- Mayor integración en la cadena de valor

## Ventajas para el PROVEEDOR



- Aumento del número de clientes
- Aumento del volumen de facturación
- Reducción de gastos de almacenamiento y transporte
- Obtención de servicios de valor añadido
- Automatización de procesos
- Estrechamiento de relaciones con los clientes

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



# e-Commerce – B2B – Ejemplos

[www.registrodeactividades.com](http://www.registrodeactividades.com)

[www.ecoven.com](http://www.ecoven.com)

[www.aece.org](http://www.aece.org)

[www.fecemd.org](http://www.fecemd.org)

[www.sipalonline.org/practicassc/complete\\_htmlsc/market\\_pl](http://www.sipalonline.org/practicassc/complete_htmlsc/market_pl)



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo

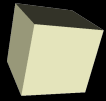


JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – B2A

El B2A, o Business to Administration significa literalmente “negocios con la administración”. Aquí se cubre todo tipo de transacciones entre las empresas y las organizaciones gubernamentales.

## RELACIÓN EMPRESA ADMINISTRACIÓN

Empleo público

Procedimientos

Ayudas y subvenciones

Licitaciones públicas

Legislación

Hacienda

# B2A

Portal Web  
de la  
Administración  
Pública

Empresa  
tradicional



E-  
business

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



- **Facilidad de acceso a la información administrativa.**
- **Acceso único al conjunto de servicios de la administración.**
- **Automatización de gestiones y procedimientos administrativos.**
- **Reducción de gastos en gestiones burocráticas.**
- **Disminución del tiempo de tramitaciones administrativas.**
- **Acercamiento de los ciudadanos a la administración.**

Proyecto financiado por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



# e-Commerce – B2A – Servicios

## • Enlaces

Acceso a Administraciones e Instituciones Públicas

## • Directorio

Direcciones postales, teléfonos y dirección electrónica de Administraciones, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos ...

## • Áreas temáticas

Acceso a información de servicios públicos clasificados por materias.

## • Boletines Oficiales

Accesos y consulta a Boletines Oficiales (BOE, diarios de las Cortes, UE ...)

## • Servicios en red

Servicios y formularios que pueden gestionarse a través de Internet.

## • Empleo

Información sobre demandantes de empleo.

## • Procedimientos y formularios

Información sobre una serie de procedimientos de gran relevancia. Censo completo de los procedimientos de la Administración General del Estado.

## • Ayudas y subvenciones

Búsqueda de ayudas y subvenciones de la UE, la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Administración Local.

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
www.nccextremadura.org





# e-Commerce – B2A – Servicios

## • Licitaciones Públicas

Consulta de las licitaciones públicas convocadas por la Administración General del Estado. Visualización de pliegos y prescripciones técnicas.

## • Legislación

Textos legislativos básicos consolidados y actualizados sobre Instituciones político administrativas, derechos y libertades, normas básicas, etc.

## • Buscador

Permite localizar páginas y documentos en las páginas del portal o en cualquier servidor de Internet de la Administración General del Estado.

## • Actualidad

Noticias de actualidad e información sobre referencias del Consejo de Ministros y ruedas de prensa elaborados por el portador del Gobierno.

## • Certificación digital

Enlace con el proyecto CERES de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

## • Buzón del ciudadano

Acceso a los distintos buzones de los departamentos de la Administración General del Estado.

## • Creación de empresas

Aspectos básicos, formas, ayudas y trámites para crear una empresa.

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



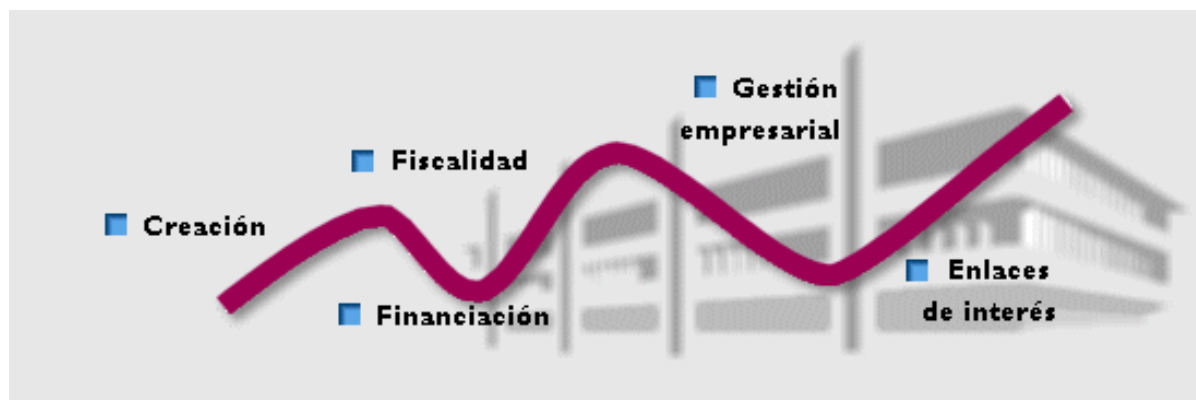
Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
www.nccextremadura.org





# e-Commerce – B2A – Servicios

- **Financiación de empresas**  
Instrumentos oficiales y privados de financiación a las empresas.
- **Fiscalidad empresarial**  
Medidas, calendario y modalidades de tributación de empresas.
- **Gestión empresarial**  
Cuestiones relevantes de la gestión empresarial (euro, contabilidad, legislación...)
- **Enlaces de interés**  
Enlaces relevantes para empresarios y emprendedores.



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – B2A – Ejemplos

[www.juntaex.es](http://www.juntaex.es)

[www.empleaextremadura.es](http://www.empleaextremadura.es)

[www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)

[www.060.es](http://www.060.es)

[www.dip-badajoz.es](http://www.dip-badajoz.es)

[www.dip-caceres.es](http://www.dip-caceres.es)



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación

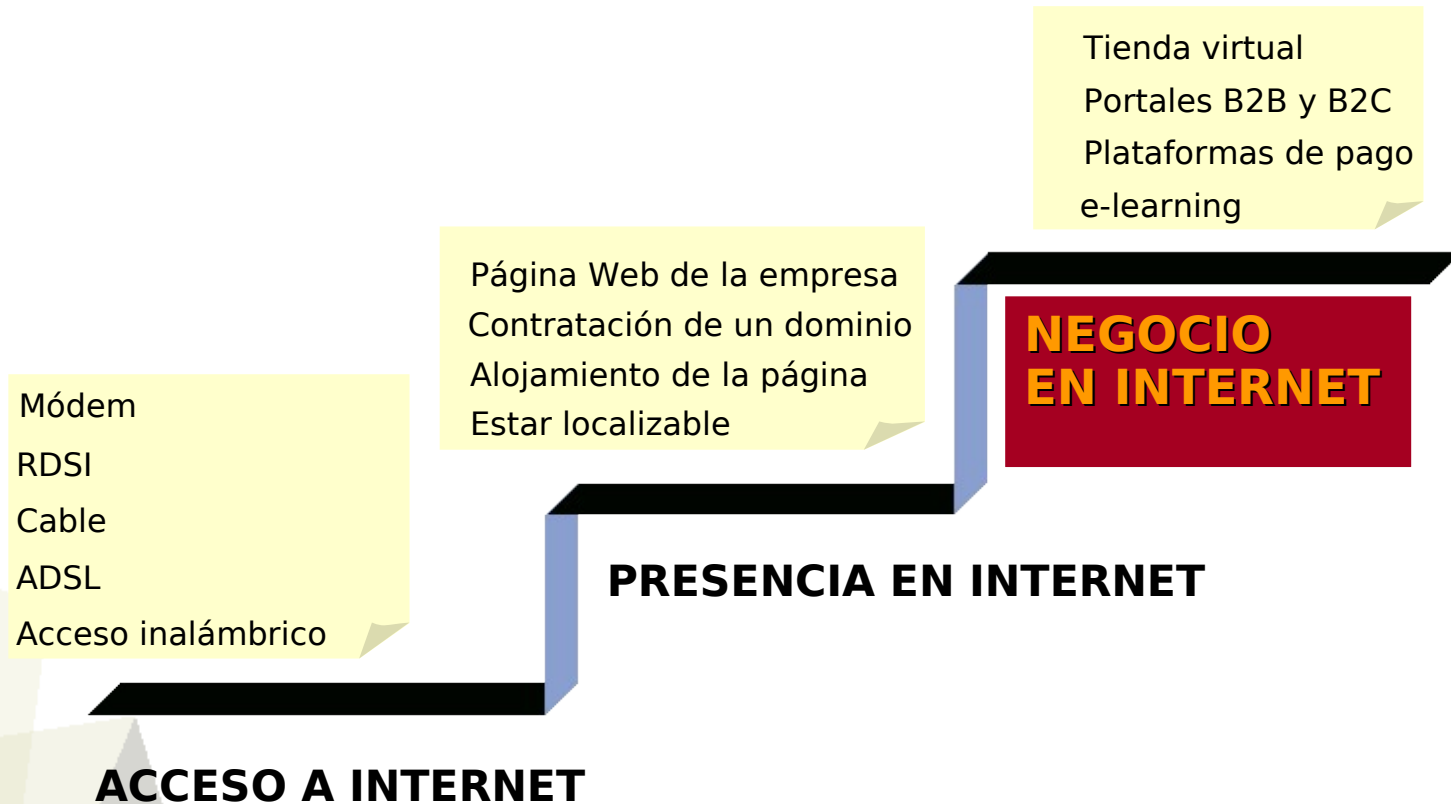


Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



# e-Commerce – B2E

El B2E, o Business to Employee, significa literalmente negocios con el empleado. Es decir, se trata de las acciones que una empresa emprende en la Red para ofrecer servicios y relacionarse con sus empleados.



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)

# e-Commerce – B2E – Ventajas



- Reducción de costes y tiempo en actividades burocráticas.**
- Mejora de la información interna de la empresa a los empleados.**
- Agilización de la integración del profesional nuevo en la empresa.**
- Soporte para gestión del conocimiento.**
- Generador y compartición de talento.**
- Motivador, potenciador de la implicación del profesional.**
- Satisfacción personal, fidelización del empleado.**
- Formación online.**
- Facilidad de acceso a los servicios ofrecidos dentro de la empresa.**

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)

# e-Commerce – Sitio Virtual

Los denominados **Proveedores de Servicios de Internet o Servidores** son empresas que suministran cualquier tipo de servicios de Internet:

- **Sitios web.**
- **Bases de Datos.**
- **Registros de nombres de dominio.**
- **Diseño de páginas web.**
- **Marketing por Internet.**
- **Incursión en los principales buscadores de la red.**
- **Servicios ftp, de news, de chat, de correo electrónico.**



Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)

# e-Commerce – Sitio Virtual

Estos Proveedores ofrecen espacio en sus ordenadores para alojar otras páginas web.

Es necesario acordar un contrato de mantenimiento que incluya la entrega de informes sobre la cantidad de personas que visitan su sitio de negocio y actualizaciones de contenido.

Alquiler del servidor: el coste varía en función de los Mb que se quieran contratar, de la velocidad de transmisión y de los servicios adicionales contratados:

- Nivel medio-bajo: 4,90 € al mes.
- Nivel profesional: Bases de datos / 8 € al mes.
- Nivel empresarial: Bases de datos / Copias de seguridad / 16€ al mes.

(Datos tomados de arsys.es)

El Registro de nombre de dominio (.com,.net,.org,.info)viene costando unos 26.95/año y unos 29,95/año .es . (ACENS)

Antes para obtener el dominio .es había que acreditar que se era titular de la empresa. Los trámites eran más complicados que en el .com y por eso daba más fiabilidad a la empresa. Ahora el registro está equiparado al resto.

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de

Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y

gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura

[www.acens.com](http://www.acens.com) [www.arsys.es](http://www.arsys.es) [www.nominalia.com](http://www.nominalia.com)

[www.ibericahosting.com](http://www.ibericahosting.com) [www.nic.es](http://www.nic.es) [www.extremadura.com](http://www.extremadura.com)

[www.evalice.com](http://www.evalice.com)



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)

# e-Commerce – Tienda Virtual

Una Tienda on-line es una página Web que permite la publicación y venta de bienes y servicios mediante el uso de catálogos Web de productos, habilitando a la empresa para recibir órdenes de compra por sus productos, así como también permitir múltiples formas de pago y descuentos.

## ¿EN QUÉ CONSISTE?

- **Catálogo Web de Productos**



- **Carrito de la Compra:** Es un elemento común en todas las tiendas on-line, su importancia radica en la posibilidad que ofrece al consumidor de poder agregar, modificar o eliminar productos seleccionados previamente desde el catálogo general. Con un simple "click" en la opción carro de compra el consumidor puede visualizar todo el pedido que tiene acumulado, además de informarle del valor total de la compra, IVA y los cargos de envío.

- **Plataforma de Pago.**

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)

# e-Commerce – Tienda Virtual

## Pasos previos para disponer de una tienda on-line

- 1. Disponer de un ordenador conectado a Internet**
- 2. Dominio o subdominio para acceder a la página**
- 3. Alojamiento para la página web y la tienda virtual**
- 4. Creación de una página web donde colocar la tienda**

**(Si no se dispone con anterioridad de página web es posible al contratar la tienda virtual que nos proporcionen alojamiento y dominio para acceder a la tienda)**

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)

**Una vez conseguidos los pasos previos:**

**1. Contratación del diseño y la programación de la tienda**

**2. Creación del catálogo de productos**

**1. Introducir los productos y los precios**

**2. Actualizar los datos cuando haya cambios**

**3. Elegir los medios de pago admitidos en la tienda**

**1. Contrarreembolso**

**2. Cheque**

**3. Transferencia**

**4. TPV Virtual**

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)



# e-Commerce – Tienda Virtual – Métodos de

- 1. Pago contrarreembolso.** El pago del producto se realiza cuando el cliente recibe el producto. Supone un riesgo para el vendedor si los datos de compra no son ciertos.
- 2. Datos de pago a través de teléfono o fax.** Uso del teléfono o el fax para pedir al usuario sus datos de pago.
- 3. Ingreso en cuenta, cheque nominativo.** El comerciante solicita el ingreso del importe de compra en una cuenta o el recibo de un cheque por el valor.
- 4. Tarjeta de crédito o débito.** El comprador comunica al vendedor los datos de su tarjeta y el vendedor se los comunica al banco. Los datos de la tarjeta hacen su viaje a través de Internet de forma segura mediante SSL o HTTPS.
- 5. Monedero electrónico.** El usuario dispone de un número de tarjeta y de un PIN, que se solicitarán al realizar la compra. El cliente carga el monedero electrónico desde su cuenta del banco o desde su tarjeta de crédito. Tienen saldo máximo, por lo que sólo se pueden usar para compras de pequeño importe.
- 6. TPV virtual.** Permite el pago con tarjeta de crédito y débito a través de Internet mediante una conexión segura con el banco. Comprobación en tiempo real de la validez de la tarjeta.
- 7. Pago a través de teléfono móvil.**

Los recursos de esta página han sido financiados por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional a través de la Subvención de la Junta de Extremadura en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura





## 7. Pago a través de teléfono móvil.

**Participan Telefónica y BBVA al 50% (España)**

**Pagos de pequeña cuantía a través de teléfono móvil. Compatible con tarjetas telefónicas de prepago y con la factura telefónica tradicional.**

**El comerciante introduce el número de teléfono del consumidor y el código del producto en venta mediante un terminal especial en el punto de venta.**

**La pantalla del teléfono móvil del consumidor muestra la descripción y el precio del producto.**

**El consumidor confirma la transacción introduciendo un PIN (número de identificación personal).**

**Se envía un mensaje de confirmación tanto al teléfono móvil como al terminal del comerciante.**

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)





# e-Commerce – Enlaces de Interés

[Estudio sobre Comercio Electrónico B2C](#)

[Comercio Electrónico Global - Portal e-Commerce](#)

[Wikipedia: Comercio Electrónico](#)

[Asociación Española de Comercio Electrónico y Márketing Relacional](#)

[Comercio Electrónico – Gonzalo Álvarez Marañón \(Investigador del Departamento de Tratamiento de la Información y Codificación, del Instituto de Física Aplicada\)](#)

[Legislación sobre comercio electrónico](#)

[FECEMD - Federación Española de Comercio Electrónico y Marketing Directo](#)

[Monografías.com – Artículos sobre comercio electrónico](#)

[El Comercio Electrónico en los departamentos de una empresa](#)

Acciones gratuitas y cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación-Junta de Extremadura, en el marco del Programa Operativo de Extremadura 2007-2013 y gestionado por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



JUNTA DE EXTREMADURA  
Vicepresidencia Segunda y Consejería de  
Economía, Comercio e Innovación



Plan de Alfabetización  
Tecnológica y Software  
Libre de Extremadura  
[www.nccextremadura.org](http://www.nccextremadura.org)

