

# Catálogo de soluciones TEIC

MIKROENPRESA DIGITALA



## ***Inplantalariak***

Asesoramiento e implantación de soluciones  
tecnológicas para la transformación digital de  
microempresas y autónomos de Euskadi

# índice

- Finalidad
- Beneficios de las TEICs para tu empresa
- Uso de las soluciones TEIC en tu empresa
- Soluciones TEIC por ámbito
- Fichas de las soluciones TEIC
- Anexos

Patrones de implantaciones

Descripción del contenido

Diccionario TEIC



# Finalidad de este catálogo

El Departamento de Industria, Transición energética y Sostenibilidad del Gobierno Vasco, a través del Grupo SPRI, es el impulsor del servicio INPLANTALARIAK, centrado en la Implantación real de Soluciones TEIC, en microempresas y personas autónomas y emprendedoras, que aporten a la Transformación Digital.

Este servicio está incluido dentro de ETDE 2025 plan interdepartamental del Gobierno Vasco dirigido a impulsar y potenciar la Sociedad de la Información en Euskadi, y busca aumentar la competitividad del tejido microempresarial mediante la introducción activa de las Nuevas Tecnologías de Electrónica, Información y Comunicación (TEIC). Las tecnologías que el equipo de implantadores del servicio hace llegar a los beneficiarios de este servicio se recogen en este catálogo.

El contenido de este catálogo busca facilitar a los autónomos y microempresas un medio para:

- Conocer un conjunto de soluciones TEIC, sencillas y aplicables a sus necesidades, que proporcionen mejoras en el día a día de sus empresas.
- Saber cómo hacer uso de aquellas TEIC que supongan una mejora y una mayor competitividad para el negocio en un corto periodo de tiempo y sin necesidad de tener un amplio conocimiento sobre las TEIC.

La actualización periódica de este catálogo permite disponer de un conjunto de herramientas tecnológicas adaptadas, no solo a tendencias tecnológicas o demandas y necesidades “naturales” de las microempresas, sino también adaptadas a los acontecimientos externos que impactan en el día a día empresarial.

Se trata tan solo de una muestra del conjunto de herramientas tecnológicas, sin pretender ser un listado homologado ni completo.

**Facilitar la incorporación de TEIC que incrementan la competitividad y productividad del tejido microempresarial vasco**



# Beneficios de las TEIC para tu empresa

## ■ Ahorro de tiempo y costes

A través de la automatización de tareas repetitivas, transacciones electrónicas y seguras, trámites telemáticos con la Administración la comunicación online o espacios en la nube para la compartición de documentos y trabajo colaborativo se agilizan las gestiones del día a día, evitando desplazamientos y gastos innecesarios y facilitando el trabajo colaborativo.

## ■ Mayor eficiencia en la empresa

Con herramientas de gestión, sencillas y accesibles desde cualquier lugar es posible gestionar el negocio, ventas, pedidos, stock, turnos con mayor eficiencia, disponiendo así de más tiempo para las gestiones comerciales de cara al cliente.

## ■ Nuevos clientes y más ventas

Posicionando a la empresa en Internet a través de redes sociales, mapas virtuales y portales especializados y disponiendo de un catálogo online de productos servicios, se llega a los nuevos clientes que navegan por Internet, potenciando las ventas con muy bajo coste y esfuerzo.

## ■ Mejor relación con el cliente

Con una adecuada presencia de la empresa en la Web (presencia virtual a través un sitio Web o blog canales de interacción como redes sociales portales de marketing y venta online se recogen las demandas y opiniones de los clientes para poder así ofrecerles promociones dirigidas según sus necesidades mailing promocional y adaptar los servicios y productos a sus necesidades (catálogo online, reservas online, servicio de atención al cliente online), haciendo análisis de los datos recogidos.

**Utilizar diferentes soluciones TEIC en tu negocio puede proporcionarte mejoras económicas y de eficiencia en la gestión, consiguiendo más competitividad y rentabilidad**



# Uso de soluciones TEIC en tu empresa

Transformación Digital e Industria 4.0 son conceptos que las micropymes ven muy lejanos y de difícil aplicación, sólo al alcance de las grandes compañías. Sin embargo, comprendiendo muy bien cómo nos afectan y qué beneficios competitivos nos puede reportar, veremos que ambos conceptos se aplican en empresas de todos los tamaños y de todos los sectores.

Cada empresa requiere una solución TEIC diferente en función de su relación actual con las TEIC y el beneficio que espera de su uso.

El conjunto de Soluciones TEIC aquí recogidas son la base para el Asesoramiento Tecnológico que desde el servicio de Implantación de Soluciones TEIC para microempresas Euskadi dispone SPRI para mejorar la competitividad de cada empresa solicitante, de modo individualizado y personalizado.

Para solicitar dicho Asesoramiento, consistente en recibir la visita gratuita de un asesor tecnológico, accede al programa Mikroenpresa Digitala de SPRI del que forma parte este servicio Inplantalariak.



**"El impacto de la integración de las T EIC en la empresa afecta, en muchos casos, a los propios modelos de negocio y a la manera de trabajar de las personas."**



# Uso de soluciones TEIC en tu empresa

## ■ Ámbitos

Las soluciones TEIC englobadas en este catálogo se agrupan en ámbitos, según los beneficios que logra la empresa con su uso.

Ofreciendo por cada solución recomendaciones para su uso y una senda de introducción en función del nivel de uso TEIC de la microempresa, se logra facilitar la incorporación activa de las TEICs.

El servicio no incluye la modificación de software ni de aplicativos actualmente en uso en la empresa. El asesoramiento tecnológico del servicio consiste en la asesoría para la selección, configuración e implantación de las tecnologías aquí recogidas.

### TRABAJO CON ORDEN Y SEGURIDAD



Hago más eficiente y seguras mis tareas rutinarias en el trabajo, para manipular, conservar y proteger la información de la empresa adecuadamente

### ALMACENO Y COMPARTO INFORMACIÓN



Envío y comparto información online y en la nube para ahorrar costes y tiempo y facilitar el trabajo colaborativo

### ME POSICIONO EN INTERNET



Posiciono mi empresa con una presencia virtual como es la Web para darme a conocer y llegar a nuevos clientes

### VENDO ONLINE



Dispongo mis productos y servicios en la Web para aumentar las ventas e interactuar con el cliente

### ME PROMOCIONO EN MEDIOS DIGITALES



Me promociono en canales digitales para interactuar y captar las demandas de mis clientes y ofrecer así servicios adaptados

### GESTIONO MEJOR MI NEGOCIO



Automatizo la gestión de modo integrado (ventas, pedidos, pagos, finanzas, gestión de turnos y trabajos, ...) para ser más eficiente y competitivo

### DIFERENCIO MI ATENCIÓN AL CLIENTE



Atiendo a mis clientes con servicios avanzados y adaptados para aumentar su satisfacción y diferenciarme de la competencia

### HAGO MÓVIL MI NEGOCIO



Dispongo de movilidad para llevar mi negocio, oficina y agenda allí donde este, y exploto las potencialidades de la ubicuidad

**“Cada ámbito se focaliza en aspectos de relevancia en los procesos de negocio de una empresa. No apliques soluciones TEIC en todos los ámbitos, elige aquellos que puedan beneficiar a tu empresa”**

### TRANSFORMO MI EMPRESA EN EMPRESA 4.0



Uso prácticas y tecnología que introducen los beneficios de la Industria 4.0 en los procesos productivos y de valor de mi empresa

\* La actualización de la referencia al proveedor asociado a cada TEIC no es responsabilidad de SPRI, por lo que no se garantiza que sea correcta

# Soluciones TEIC por ámbito

## TRABAJO CON ORDEN Y SEGURIDAD

### SOLUCIÓN TEIC

### QUÉ ES

#### Utilidades para ser más eficiente

Identifica utilidades y prácticas para un buen aprovechamiento de aplicativos como **paquete ofimático y herramientas para el uso y manipulación de determinados documentos o archivos**, bien comprimiendo su tamaño, mejorando su calidad, ayudando a traducir textos, a buscar definiciones, ...

#### Ciber Seguridad

Permite **mantener segura la información** dentro de un sistema informático mediante programas Antivirus , gestores de Copia de Seguridad (Backup), gestión de contraseñas, prácticas para la navegación segura, gestión de accesos a tus medios digitales, etc . Facilita prácticas para transacciones e interacción segura con clientes, colaboradores, proveedores, ...

## ALMACENO Y COMPARTO INFORMACIÓN

### SOLUCIÓN TEIC

### QUÉ ES

#### Almacenamiento y Trabajo Colaborativo

Permite guardar en una **ubicación en la nube** (Internet) de **forma segura y ordenada la información** utilizada en la empresa, accesible desde cualquier lugar y por quién se especifique para facilitar el trabajo a distancia y entre equipos de forma coordinada, segura y optimizada.

#### Comunicación online

Facilita la **comunicación** con proveedores, clientes o colaboradores y el **trabajo conjunto** sobre los mismos documentos sin necesidad de estar ubicados en un mismo lugar físico, y sin costes de telefonía o mensajería.

#### Escritorio On-line

Permite el **acceso directo a sitios Web habituales** desde cualquier equipo a través de una página de inicio personalizada.

## ME POSICIONO EN INTERNET

### SOLUCIÓN TEIC

### QUÉ ES

#### Posicionamiento virtual

Permite **ubicar el negocio en los mapas virtuales donde busca el cliente** y ofrecer información de modo online o acceso rápidos (**códigos QR**) para localizar el negocio y promociones o hechos relevantes.

#### Presencia virtual

Ofrece los datos de la empresa como su localización, su catálogo de productos/servicios, ofertas y promociones. Permite al futuro cliente **conocer de un solo vistazo las características del negocio**, su imagen de marca, su estilo, etc.

#### Portal interactivo

Dispone de **canales para comunicarse** con el cliente y **captar así sus demandas, sugerencias** y disponer de toda la presencia integrada a través de un solo punto de contacto (sitio Web, perfil en red social, encuestas, catálogo, pedidos, ...)

#### Alertas en la red

Permite recibir avisos sobre lo que se comenta en foros, blogs, redes sociales, ... acerca de un tema concreto, sobre la empresa, sus productos/ servicios o marca, o sobre la competencia. Ofrece notificaciones configuradas sobre tendencias, nuevas necesidades o comentarios respecto al sector. Permite **"vigilar" la imagen de la empresa en el entorno digital**.

# Soluciones TEIC por ámbito

## VENDO ONLINE

| SOLUCIÓN TEIC                     | QUÉ ES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Portales e-commerce</b>        | Posibilita la <b>venta de productos y servicios mediante portales de venta especializada</b> , gestionadas por terceros, incluyendo el conjunto de servicios requeridos para la transacción (pago-cobro, envío y transporte). La interacción con el cliente (reservas online, venta online, situación del pedido, etc.) está establecida por defecto, sin posibilidad de adaptación propia. |
| <b>Venta en tiendas virtuales</b> | Permite la <b>venta de productos y/o servicios en una plataforma de venta</b> , creando una tienda virtual propia y haciendo uso de los recursos de dicha plataforma. Suele incluir la gestión de la venta y permite cierta adaptación de la imagen del negocio.                                                                                                                            |
| <b>Mi tienda online</b>           | Consiste en disponer de un <b>portal de venta propio</b> realizado a <b>medida</b> , que permite interacción online con clientes y proveedores, desde la promoción, la gestión del pedido, reservas online, la venta online, el pago, situación del pedido, etc. Requiere el desarrollo de toda la cadena de venta.                                                                         |
| <b>Facilitadores de ecommerce</b> | Proporcionan <b>medios para facilitar al cliente la compra online</b> de los productos y servicios dispuestos en la tienda online                                                                                                                                                                                                                                                           |

## ME PROMOCIONO EN MEDIOS DIGITALES

| SOLUCIÓN TEIC                             | QUÉ ES                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dinamización del negocio en la red</b> | Permite <b>dar a conocer</b> los productos y servicios de una empresa de <b>modo dinámico y dirigido</b> , creando una comunidad de usuarios en torno al negocio que es informada de modo online de las novedades.                                                                |
| <b>Publicidad en Internet</b>             | Permite <b>transmitir mensajes</b> para informar, promover y vender los productos y servicios, <b>allí donde el cliente potencial busque</b> ese tipo de demandas, y clasificado adecuadamente para que lo encuentren antes que a otras ofertas.                                  |
| <b>E-mailing marketing</b>                | Consiste en <b>enviar publicidad e información a los clientes de modo directo y segmentado</b> por tipo de cliente y comportamiento, como campañas, promociones, nuevos productos o servicios, con el fin de aumentar las ventas y crear una imagen de marca.                     |
| <b>Marketing Sectorial</b>                | Permite realizar acciones de información, promoción y venta del negocio en <b>comunidades sectoriales</b> y otros portales especializados.                                                                                                                                        |
| <b>Marketing Viral</b>                    | <b>Incentiva</b> que clientes actuales o futuros transmitan rápidamente un mensaje comercial a otros, de manera que se crea un crecimiento multiplicador en la exposición de dicho mensaje. Es publicidad que se propaga así misma. Es <b>el boca a boca llevado a Internet</b> . |



# Soluciones TEIC por ámbito

## GESTIONO MEJOR MI NEGOCIO

| SOLUCIÓN TEIC                    | QUÉ ES                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trámites Seguros                 | Posibilita realizar gestiones administrativas y bancarias a través de Internet, ya sean a través de las <b>sedes electrónicas de la Administración</b> o en las Web de las entidades financieras.                         |
| Gestión Integral del negocio     | Dispositivo (TPV - Terminal Punto de Venta) con <b>Gestión integrada</b> que proporciona la capacidad de automatizar desde la venta hasta la gestión de pedidos, llevando la contabilidad resultante de esas operaciones. |
| Gestión de trabajos / turnos     | Permite <b>generar y modificar los turnos de trabajo</b> , los permisos, las bajas, las vacaciones, etc. de los distintos empleados de un negocio, de modo online y colaborativo.                                         |
| Gestión de compras centralizadas | Facilita la <b>gestión inmediata de compras de suministros generales</b> al hacer uso de portales que centralizan ese tipo de compras.                                                                                    |
| Formación on-line                | Permite mantenerse al tanto de tendencias y cambios tecnológicos o normativos, y formarse a través de Internet por medio de una <b>plataforma e-learning</b> , ofreciendo flexibilidad de horarios y ubicuidad.           |

## DIFERENCIO MI ATENCIÓN AL CLIENTE CON SERVICIO DIGITALIZADO

| SOLUCIÓN TEIC                          | QUÉ ES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de citas /reservas / avisos    | Permite al cliente <b>solicitar vía online una cita o una reserva</b> al negocio, e incluso modificar o cancelar la cita cómodamente, sin necesidad de llamar por teléfono. Evita pérdidas de tiempo en atención telefónica a clientes y agenda las citas cómodamente sin generar errores. Proporciona <b>valor añadido al servicio ofrecido</b> al poder contactar con los clientes,... para <b>recordar citas, informar de cambios de horario o para avisar de adelanto de turnos</b> , de modo que se le proporciona un plus en el servicio habitual. |
| Gestión del flujo de clientes          | <b>Reduce e incluso elimina los tiempos de espera o los convierte en amenos</b> para el cliente y productivos para el negocio, ya que puede aprovechar esos "tiempos muertos" para promocionar sus productos y servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gestión de clientes                    | Permite la gestión específica de clientes, a la integral <b>todas las actuaciones y servicios prestados a un mismo cliente</b> (reservas, visitas, consumiciones, ofertas utilizadas, ...)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gestión de flotas                      | Permite la <b>gestión de flotas de transportes de modo online</b> , garantizando el seguimiento del pedido en todo momento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Gestión de pedidos                     | Permite recoger pedidos de modo online y digital, y enviar avisos de servicios finalizados o citas reservadas, <b>facilitando la relación con el cliente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dispositivos para agilizar el servicio | Dispositivos que eviten interrupciones en el servicio del negocio:<br>•Video vigilancia<br>•Apertura automática de puertas<br>•Manos libres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

# Soluciones TEIC por ámbito

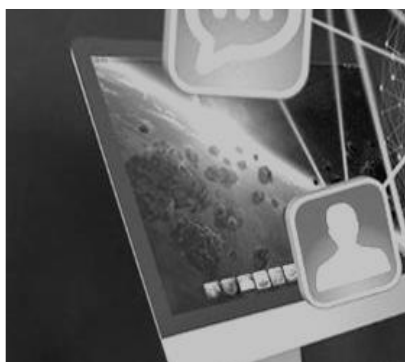
## HAGO MÓVIL MI NEGOCIO

| SOLUCIÓN TEIC                            | QUÉ ES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oficina móvil /<br/>Gestión Móvil</b> | Facilita realizar tareas de oficina, como escaneo, firma de documentación, anotación digital de información como si fuera manuscrita, acceso remoto a información y sistemas, sin necesidad de estar ubicado físicamente en la empresa, lo que permite una ágil respuesta a cualquier necesidad, petición o incidencia del cliente, proveedor, socios o empleados, ofreciendo así una excelente eficiencia en el servicio de cara al cliente y gestión del negocio. |
| <b>Geolocalización</b>                   | Permite agilizar la forma de encontrar y conocer empresas por localización, de modo que tu cliente reciba ofertas o información de tu negocio según su ubicación cercana.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## TRANSFORMO MI EMPRESA EN EMPRESA 4.0

| SOLUCIÓN TEIC                               | QUÉ ES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Realidad<br/>Aumentada<br/>y Virtual</b> | La primera intenta aportar valor a la realidad para facilitar acciones o tomas de decisión, superponiendo información e imágenes artificiales que se combinen con la realidad para ofrecer un mejor trato con la misma. Respecto a la virtual, ésta sustituye la realidad permitiendo "sentir o vivir" sensaciones no reales que nos permitan aprender a actuar para futuras interacciones reales con esas situaciones (formación en maquinaria, ...). |
| <b>Fabricación<br/>Aditiva</b>              | Permite la disponibilidad de prototipos, fabricación a medida y en pequeños lotes con un coste muy asumible, a través de tecnología de impresión 3D. Las plataformas que proporcionan estos servicios incluyen el diseño y algoritmos de impresión.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Fabricación<br/>inteligente</b>          | Busca lograr una automatización basada en datos online de las cadenas de producción, disponibilidad de servicios a medida, o atención personalizada, mediante sensorización, IoT y Big o Little Data.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Inteligencia<br/>Artificial</b>          | Muestra la capacidad automatizada para la ejecución de tareas sin intervención humana, basada en parámetros, algoritmos, palabras clave, filtros, ..., establecidos por el humano. Aplicado a la Presencia en Internet y a la Gestión.                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Servicios avanzados</b>                  | Servicios 4.0 en pilotaje o de aplicación en la microempresa a medio plazo, como la tecnología Blockchain para el registro fiable de transacciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

# Soluciones TEIC



# Utilidades para ser eficiente



PROVEEDOR



FORMACIÓN



INPLANTALARIAK



AUTO

IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Engloba la plataforma de base disponible desde el ordenador, el paquete ofimático básico para la gestión de archivos y Aplicaciones, instaladas en tu propio equipo o disponibles en la nube\*, que facilitan el uso y manejo de determinados ficheros para hacer más ágil y eficiente tareas diarias en tu empresa.

### ¿Qué hace?

Facilita la realización de actividades como :

- Generar textos o preparar material gráfico, realizar cálculos y gráficos, retoques fotográficos, generadores de logos, formateos de textos, escaneos de documentación,...
- Acceder y analizar a información sobre el negocio y el sector, sobre comportamientos del consumo o sobre tendencias o evolución de tus productos o servicios para adelantarte a los competidores.
- Agilizar tareas administrativas como traducciones, cálculos, manipulación de imágenes y archivos que faciliten su almacenamiento o envío posterior.
- Optimiza la gestión de ficheros y documentos, su almacenamiento y uso, a través de compresores, servicios de conexión remota.....

### ¿Qué te aporta?

- Agiliza el trabajo en la empresa (escribir textos, cartas, realizar cálculos numéricos, organizar la información para explotarla en base de datos\*, etc.), ahorrando tiempos.
- Mejora la imagen que los clientes o socios tienen de tu negocio al disponer de aplicaciones\* y sistemas que agilizan y hacen más eficientes tus tareas.
- Se reduce el papel manejado y el espacio físico y permite un mayor orden.

### ¿Cómo funciona?

- El paquete ofimático, una vez instalado en el ordenador, te permite generar, consultar, editar textos, hojas de cálculo, presentaciones, bases de datos, ...
- Dado que la gestión de la empresa puede basarse en estas aplicaciones\* debes tener identificado en todo momento qué aplicaciones se utilizan en cada ordenador o dispositivo y dónde se encuentran los instaladores de dichos programas.
- En el caso del retoque fotográfico, existen funciones como cambio del tamaño y resolución\* de fotografías, modificación de colores y texturas y corrección de imperfecciones que permiten aumentar considerablemente la calidad de la imagen con muy poco esfuerzo.
- En el caso del compresor de datos sólo hay que elegir la carpeta\* o información que queremos comprimir\*, el programa que se quiere usar para realizar la compresión y el sitio en donde queremos que nos deje la información. La comprensión de ficheros permitirá reducir el espacio que ocupan los ficheros en el equipo informático, y además evitar problemas de colapso de la red de comunicación en el caso de envío por correo electrónico\*.
- Existen otras utilidades disponibles en la misma nube\*, accesibles sin necesidad de instalación tales como:
  - Traductores online para la traducción de textos comerciales a Euskera, o la interpretación de manuales de usuario o catálogos de productos en inglés u otros idiomas.
  - Diccionarios, calculadoras, plantillas, gestores de tareas, conversores PDF, aplicaciones portátiles, firma manuscrita de documentos, pizarras, fotografías o tarjetas de visita...
  - Manipuladores de archivos; generadores de logos, conversores de voz en texto y de archivos de audio, encriptadores de mensajes y documentos

# Utilidades para ser eficiente

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### PAQUETE OFIMÁTICO

|                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| <u>MS Office</u>  | <u>Libre Office</u> |
| <u>Office 365</u> | <u>Iwork</u>        |
| <u>WPS Office</u> | <u>OpenOffice</u>   |

### FACILIDADES

|                      |                           |
|----------------------|---------------------------|
| <u>Conversor PDF</u> | <u>CopyQ</u>              |
| <u>SIGNply</u>       | <u>Add Watermark free</u> |
| <u>Photo Grid</u>    | <u>Rocket Book</u>        |
| <u>Office Lens</u>   | <u>Textespader</u>        |
| <u>Portableapps</u>  | <u>Tinywow</u>            |

### CONVERTIDORES

Dragon NaturallySpeaking  
NCH

### AUTOMATIZACIÓN

Atext

## RECOMENDACIONES

- **Ten en cuenta** que la utilización de unas aplicaciones\* ofimáticas u otras debe ser meditada, debemos ver que necesitamos e invertir en aquello que nos vaya a ser de utilidad, por ello, es recomendable acudir al **asesoramiento profesional**.
- Existen alternativas de **software libre** muy interesantes y de contrastada calidad
- Si no eres usuario experto **instala la versión predeterminada** en tu ordenador en lugar de la versión avanzada o personalizada.
- Mantén **actualizadas las versiones de tus aplicaciones\* ofimáticas** para sacar el mayor provecho de la plataforma.
- En caso de disponer de varios equipos configura una **red local mediante cable o con conexión inalámbrica (wifi)**, con un equipo compartido donde almacenar la información corporativa de acceso general, para evitar duplicidades de la misma información y errores en su manipulación.
- Ante dudas o cualquier sospecha de haber sufrido un ciberataque por parte de los sistemas de la empresa, **no dudes en ponerte en contacto con CyberZaintza; incidencias@cyberzaintza.eus**
- Las personas somos el eslabón más débil de la cadena de seguridad, por ello **informa y capacita a las personas de tus empresas para que conozca las buenas prácticas del uso de las tecnologías**.

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Utilidades para ser eficiente

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### EDITORES DE IMÁGENES/VÍDEOS

|                                        |                                            |
|----------------------------------------|--------------------------------------------|
| <a href="#"><u>Corel</u></a>           | <a href="#"><u>Online video cutter</u></a> |
| <a href="#"><u>Gimp</u></a>            | <a href="#"><u>Quik</u></a>                |
| <a href="#"><u>Openoffice Draw</u></a> | <a href="#"><u>Filmora</u></a>             |
| <a href="#"><u>Cooltext</u></a>        | <a href="#"><u>Pixlr Express</u></a>       |
| <a href="#"><u>Canva</u></a>           | <a href="#"><u>Documents to go</u></a>     |
| <a href="#"><u>Pixabay</u></a>         | <a href="#"><u>King Kong Capture</u></a>   |
|                                        | <a href="#"><u>Recordscreen</u></a>        |

### COMPRESORES

[Winzip](#)  
[Winrar](#)  
[7Zip](#)

### TRADUCTORES - DICCIONARIOS

[Traductor de Google](#)  
[Microsoft Traductor](#)  
[Onetab](#)

## RECOMENDACIONES

- **Recuerda** que algunos archivos suelen ser muy grandes, lo que significa que son complicados para almacenarse, manipularse y/o ser enviados por Internet. Para hacer un **uso eficiente del espacio** y acelerar la obtención de esos archivos, haz uso de compresores para reducir su tamaño.
- **Sácale partido** a tus productos o servicios con el **retoque digital**. Es interesante que muestres los servicios o productos de la empresa de forma atractiva en tu catálogo.
- **Aprovecha** tu dispositivo móvil para **escanear** cualquier documento que necesites compartir y también puedes **firmarlo** directamente en el mismo. También puedes usarlo para conectarte remotamente a otro ordenador desde cualquier sitio.
- Debes estar al día de las **actualizaciones** de dichos programas e incorporar a la plataforma ofimática aquellas que consideres más útiles en el día a día del negocio. Periódicamente, los proveedores de estas utilidades generan nuevas versiones accesibles a través de Internet o mediante un proveedor tecnológico.

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Ciber-Seguridad



FORMACIÓN



INPLANTALARIAK



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

**Aplicaciones y prácticas que permiten mantener segura la información dentro de un sistema informático, independientemente de si se trata de un conjunto de equipos conectados o aislados.**

### ¿Qué hace?

Preparar a tus equipos informáticos, ya sea un equipo aislado o una red de equipos interconectados, para evitar los riesgos que surgen al estar interconectados, mediante:

- Sistema de copias de seguridad\*. Garantiza no perder información importante para tu negocio.
- Programa antivirus\*: Evita que tu equipo informático sea atacado por un virus informático provocando un funcionamiento incorrecto o fallo total del mismo.
- Control de acceso: Establece el tipo de acceso a cada persona que utilice los equipos para evitar así accesos no deseados o maliciosos para manipular la información.
- Cumplimiento de LOPD\*: Si recoges datos personales de tus clientes, debes garantizar el control, integridad y confidencialidad de los mismos.
- Prácticas de seguridad que eviten usos incorrectos de los sistemas.

### ¿Qué te aporta?

- Ante pérdidas de información (por virus o por borrado de ficheros accidental) te permite recuperar los datos de clientes, facturas y contabilidad de la empresa.
- Protege de los 'ataques de virus', o accesos no deseados, a los que estás expuesto por el hecho de acceder a Internet o compartir ficheros con otros.
- Ayuda a cumplir la LOPD manejando los datos personales de clientes según dicha normativa.
- Evita malas prácticas que hagan vulnerable tu información y sistemas.

### ¿Cómo funciona?

El acceso a la nube\*, ya sea para compartir información (*Consulta la solución TEIC "Almacenamiento en la nube"*), como para actualizar la presencia de negocio en Internet (*Consulta la Solución TEIC "Presencia virtual"*), exige ciertas prácticas como:

#### Antivirus\*:

- Se encarga de reparar los archivos infectados, si bien, su principal beneficio consiste en evitar el contagio, por lo que debe de configurarse para una actualización periódica, vía Internet, para que el antivirus\* este actualizado con las 'vacunas' para virus de reciente creación.

#### Copias de seguridad\* (Backup):

- El programa realizará copias de seguridad\* periódicas de forma automática y transparente, para ello se deberá configurar la periodicidad de la copia, la carpeta\* sobre la que queremos hacer el backup y por último los documentos a salvaguardar.
- Esas copias deben ser guardadas en otros dispositivos, periféricos como discos externos de memoria, u otro sistema informático, para garantizar su disponibilidad si el equipo actual se corrompiese y no permitiese el acceso a los datos almacenados en él.

#### Control de acceso:

- Según las funciones o necesidades de cada usuario se establecen los accesos posibles, identificando el tipo de acceso (lectura, escritura) y los sitios (carpetas\* de ficheros, aplicaciones\* o acceso a Internet), mediante las facilidades dispuesta para ello por el Sistema Operativo\*. *Consulta la Solución TEIC "Plataforma ofimática"*.

#### Cumplimiento de LOPD:

- Asiste al curso disponible en la agenda de cursos "Adapta tu empresa a la LOPD" o realízalo de forma online, para conocer las implicaciones de la misma y poder así adecuar tu modo de trabajo.

#### Prácticas de seguridad

- La gestión de contraseñas, el encriptamiento de ficheros y correos, son claves en la seguridad de información y sistemas de la empresa.

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### COPIAS DE SEGURIDAD

Fbackup

Sbackup

Cobian

### ACCESOS Y USOS SEGUROS

My Activity

Haveibeenpwned

Wifi Analyzer

Anydesk

Google Take Out

Latch

Saferlayer

Cl@vePIN

### ENVÍO Y USOS SEGUROS

Sharedrop

### LEGALIDAD

LOPD

### ANTIVIRUS

Virus TotalDeseat.me

AVG

Panda USB Vaccine

AVAST

### PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

*Encriptadores :*

Free Holder Hider

Duplicati

Axcrypt

Hat (online)

Saltify

Cryptext

*Gestores de contraseñas:*

LastPass

Secure mail for Gmail

## RECOMENDACIONES

- Es **importante** hacer una **copia de seguridad\*** de nuestros datos para no perder el trabajo realizado si sucede algún problema con los equipos informáticos. Esta copia de seguridad\* debe estar actualizada y accesible y etiquetada.
- **Programa un aviso** para recordarte hacer copias de seguridad\* periódicamente o bien usa un programa que permita programar una copia de seguridad semanalmente.
- Es importante hacer copias de seguridad en más de un dispositivo y que la **ubicación** de estos **no coincida**.
- Mantén **actualizados las versiones de tus antivirus\***, cada día se crean nuevos virus maliciosos de los cuales debes defender tus equipos e información electrónica.
- **Protege tu ordenador con clave** para que los datos no sean accesibles por terceras personas y así cumplir una de las condiciones de la LOPD y de calidad.
- **No olvides** que, aunque se instalen estas herramientas nos debemos mantener **alerta** de posibles problemas que puedan surgir. Mantente informado en [www.ciberseguridad.eus](http://www.ciberseguridad.eus)

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Almacenamiento y trabajo colaborativo



PROVEEDOR



FORMACIÓN



INPLANTALARIAK



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Servicios para guardar de forma segura y ordenada toda la información que utilizas en la empresa en un espacio de Internet, con acceso rápido y desde cualquier sitio, pero controlado según la configuración de usuarios que se defina.

### ¿Qué hace?

- Permite el acceso con seguridad (únicamente accederéis tú y/o las personas que tú quieras) desde cualquier lugar y con cualquier dispositivo que tenga acceso a Internet; ordenador, teléfono, tablet... a los ficheros, documentos, fotos, ... que se encuentran guardados en este buzón de Internet sin necesidad de tener que utilizar tu propio ordenador, accediendo a ello con un usuario y una contraseña.
- Proporciona la posibilidad de trabajo colaborativo al dar acceso a tu espacio en Internet a clientes, proveedores o colaboradores, pudiendo compartir la información o trabajar a la vez en los mismos documentos.
- Crea una estructura de carpetas\* y archivos clara e intuitiva. Debes decidir si hay alguna carpeta o carpetas que quieras compartir. En algunas aplicaciones\* la actualización de las carpetas presentes en tu espacio de la nube\* se realiza automáticamente con las carpetas que están en tu ordenador en el momento que existe conexión a Internet.
- Tras ello, sólo tienes que almacenar en la nube\* los archivos y ficheros que quieras guardar o compartir.
- El acceso a estos documentos puede ser de acceso compartido por otros, de modo que puedan acceder y trabajar a la vez sobre el mismo documento varias personas, este modo, es decir, no hace falta que cada uno se descargue los documentos a su ordenador, si no que todos trabajan sobre el documento que se encuentra almacenado en el sitio compartido de Internet.

### ¿Qué te aporta?

- Comodidad al poder acceder a la información y aplicaciones\* desde cualquier lugar y en cualquier momento, pudiendo utilizar cualquier dispositivo que disponga de acceso a Internet, no necesariamente el tuyo.
- Ahorro de costes y tiempo si permites el acceso a la información por parte de tus proveedores o clientes, evitando traslados o el envío de documentos a través de servicios de mensajería.
- Infórmate adecuadamente de las garantías de Aseguramiento del cumplimiento de la LOPD de los sitios de almacenamiento en la nube. El servicio Metaposta del Gobierno Vasco ofrece este servicio garantizado.
- Puedes guardar presentaciones o material comercial para presentar o actualizar online, y diseñar aplicaciones de gestión para almacenar tus clientes en una base de datos en la nube.

### ¿Cómo funciona?

- En función del tipo de información que quieras almacenar se elegirá la aplicación\* más adecuada. Tras su descarga o registro, habrá que configurarla para que te permita el almacenamiento y acceso con seguridad.
- También permite crear tu agenda digital en la nube para escribir y dibujar lo que quieras y sincronizarla con otras aplicaciones teniendo la información disponible desde cualquier dispositivo y lugar.
- Combina la escritura digital con potentes funciones de clasificación y búsqueda, todo ello sincronizando el almacenamiento a través de la nube para su registro y/o acceso a través de diversos dispositivos (ordenador, smartphone, tabletas).

# Almacenamiento y trabajo colaborativo

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### ALMACENAMIENTO DE VIDEOS

#### IMÁGENES-PRESENTACIONES

[You tube](#)

[Facetime](#)

[Slideshare](#)

[Prezi](#)

[Powtoon](#)

[Google Fotos](#)

[Flickr](#)

#### GESTIÓN DOCUMENTAL

[OpenKM](#)

### ALMACENAMIENTO GENÉRICO

[Metaposta](#)

[Dropbox](#)

[Zoho Creator](#)

[Scribd](#)

[OwnCloud](#)

[Yousendit](#)

[Zoho Show](#)

[Google Drive](#)

[Odrive](#)

## RECOMENDACIONES

- ¿Y si le pasa algo a tu ordenador, disco u otro dispositivo físico donde almacenas toda la información de tu negocio? El almacenamiento en la nube\* te **libera** de esta preocupación, actúa como **Copia de Seguridad\*** automática, tus archivos están almacenados en un sitio en Internet y no dependen del ordenador con el que trabajes, evitándote perder información si el ordenador se rompe.
- El orden y el nombre del archivo es importante: crea una **estructura de ficheros sencilla y fácil** que te ayude a encontrar rápidamente la información que necesitas en cada momento.
- Contraseña y usuario:** Utiliza nombres y claves que recuerdes con facilidad, pero con seguridad. *Consulta la Solución TEIC "Seguridad lógica".*
- Sincroniza** todos tus dispositivos. Trabaja desde cualquiera de ellos y actualiza automáticamente en el resto.
- Es importante tener presente que la información almacenada en tu equipo (ordenador) debe estar unida a alguna herramienta de seguridad lógica (**antivirus\* y backups**) para poder recuperar la información en caso de que por alguna razón la información se pierda, por ejemplo, que el disco duro falle o se averíe el ordenador. *Consulta la Solución TEIC "Seguridad lógica".*
- Debes tener en cuenta la **Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)** de obligado cumplimiento para todas las empresas que manejen datos de carácter personal, tanto en soporte físico como digital. Para estar al día de estas obligaciones dispones de cursos formativos dirigidos específicamente a las microempresas (consulta la agenda de cursos).
- Comparte** documentación con clientes sin estar en una misma red y trabaja colaborativamente con ellos para ahorrar tiempo.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Comunicación on line



FORMACIÓN



INPLANTARIAK



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Herramientas que facilitan el trabajo colaborativo entre los empleados y gestores de una empresa, con los proveedores o colaboradores, e incluso clientes, al facilitar trabajar conjuntamente sobre los mismos documentos sin necesidad de estar ubicados en el mismo lugar físico.

### ¿Qué hace?

- Te permiten mantener conversaciones mediante mensajes de texto instantáneos (públicos o privados, individuales o en grupo) cumpliendo la LOPD, enviar todo tipo de archivos con un máximo de tamaño, mensajes de voz e incluso video (videoconferencias) entre varias personas situadas en diferentes lugares tanto desde un Smartphone como desde un ordenador.
- Permiten gestionar y compartir con otros empleados, proveedores y clientes agendas de reuniones, visitas o reservas.

### ¿Qué te aporta?

- Ahorro en comunicaciones, al poder enviar y compartir documentos con tus empleados, proveedores o servicios de administración sin tener costes en telefonía o mensajería.
- Comodidad y ahorro en desplazamientos ya que puedes hablar con tus empleados o proveedores sin necesidad de que los distintos interlocutores estéis en el mismo sitio.
- Fluidez en la comunicación y organización entre los empleados ya que todos podéis consultar y comentar al instante un documento con el que estéis trabajando.

### ¿Cómo funciona?

- Elige la aplicación\* que te interesa, descárgala desde Internet y crea una cuenta registrando tus datos de usuario.
- En el caso de las agendas compartidas, para comenzar a trabajar con ellas es necesario definir los diferentes usuarios que compartirán información. Hay que tener en cuenta que es posible disponer de diferentes agendas compartidas con diferentes personas en el mismo calendario (con proveedores, con la gestoría, entre diferentes establecimientos del mismo propietario, ...).
- Para utilizar las herramientas de comunicación (chat, audio conferencias y videoconferencias) tan solo hay que introducir, invitar o hacerse amigo en la lista de contactos de aquellas personas con las que se quiere mantener comunicación y permanecer ambos usuarios conectados a la vez para poder intercambiar mensajes de texto, voz y/o video.
- Para el uso de este tipo de herramientas y un resultado satisfactorio debes disponer de un acceso a Internet con garantías de seguridad y con una velocidad de acceso razonable, que evite esperas o interrupciones por motivos tecnológicos. *Consulta la Solución TEIC "Plataforma ofimática".*
- Puedes compartir información en determinados formatos (audio, texto, video, etc.) sin tener que acudir a herramientas como el correo electrónico\*.
- Permite sincronizar todos tus calendarios (el de la nube, el del smartphone y otros) y visualizar en un solo calendario todos tus eventos o citas diferenciados según los formatos configurables (colores diferentes).
- La videoconferencia te permite hablar cara a cara permitiendo conectar con la otra persona más fácilmente que si lo hicieras por teléfono, lo que facilitará acuerdos y colaboraciones empresariales como si fuese de modo presencial.



# Comunicación on line

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### CORREO ELECTRÓNICO\*

[Google Apps](#)

### CONVERSACIÓN MÚLTIPLE

[Skype](#)

[Pinger](#)

[Telegram](#)

[Appear](#)

[Whats App Web](#)

[Jitsi Meet](#)

[Hangouts](#)

[Mentimeter](#)

[Whats App Business](#)

[Webex](#)

[Slack](#)

[Zopim](#)

[Zoom](#)

[Microsoft Teams](#)

[Google Meet](#)

[Discord](#)

### COORDINACIÓN

[Zoho Calendar](#)

[MS Planner](#)

[Google Calendar](#)

*Pizarras online:*

[Google Classroom](#)

[Miro](#)

[Sesame](#)

[Screem](#)

*Trabajo colaborativo:*

[Calengoo](#)

[Mindmeister](#)

[Padlet](#)

[Whimsical](#)

[Pushbullet](#)

[Sharepoint](#)

[Business Calendar](#)

[Loop](#)

## RECOMENDACIONES

- Si se utilizan las herramientas de comunicación gratuitas que ofrece Internet se **reduce la factura telefónica** de tu negocio con el único coste fijo de la línea de Internet.
- Disponer de agendas y documentos compartidos**, a los que puedan acceder los empleados que tengan permisos, será muy útil en la gestión de tu negocio para decidir fechas de reuniones, visitas de clientes, envío de facturas, etc.
- Ahorra** tiempo y dinero conectándote remotamente a los ordenadores que necesites sin tener que desplazarte.
- Utilizar estas **herramientas en tu móvil** te permitirá seguir en contacto con tus clientes cuando sales de la oficina.
- Ofrece otro tipo de **servicios online** a tus clientes

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Escritorio on line



FORMACIÓN



INPLANTALARIK



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Página de entrada a Internet, personalizada según tus sitios web favoritos, que permite agrupar y ordenar los accesos a aquellas páginas Web de uso cotidiano en la actividad empresarial. El acceso a este escritorio se puede realizar desde cualquier ordenador o dispositivo con conexión a Internet.

### ¿Qué hace?

- Permite que la página de inicio de tu ordenador, lo primero que aparece cuando entres en Internet, esté personalizada y sea accesible en donde dispongas del acceso a los contenidos de Internet que más te interesen como el correo electrónico\*, agenda, noticias, redes sociales, chat, videoconferencia, tráfico, mapas, etc., guardando tus contraseñas si fuera necesario.
- Esta página de inicio se encuentra en tu espacio de Internet (en la nube) por lo que tienes acceso a la misma desde cualquier ordenador que utilices simplemente conectándote a tu escritorio virtual mediante un usuario y contraseña.

### ¿Qué te aporta?

- Comodidad al poder acceder desde una única página a tus distintos buzones de correo electrónico\*, a tu espacio de almacenamiento en Internet, a los foros y chats que hablan sobre tu negocio o sector, a los servicios para buscar la dirección de un proveedor y localizarla en un mapa e incluso enviar mensajes de móvil gratis a tus clientes.
- Eliminar búsquedas o la introducción continua de usuarios y contraseñas para el acceso a las páginas más habituales.

### ¿Cómo funciona?

- En primer lugar, es necesario disponer de una dirección de correo electrónico\* que será utilizada como usuario del escritorio on-line\* para darse de alta en la aplicación\* que se elija. *Consulta la Solución TEIC "Comunicación online".*
- A continuación, se personaliza la página de inicio instalando un cuadro de búsqueda de webs y diversos enlaces a aplicaciones\* o contenidos (páginas Web de interés) que se seleccionan entre las numerosas existentes.
- Esta personalización puede ser adaptada, eliminando o añadiendo enlaces o cambiando su orden. El contenido se puede organizar por pestañas, cambiar la apariencia, compartir el escritorio con otros usuarios, etc.
- Una vez configurada, cuando se accede a Internet en primer lugar se accede a esta página Web personalizada y a través de ésta a cualquiera de las aplicaciones\* o contenidos seleccionados.

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

**Netvibes**

**Windows Live**

**Linktree**

**Netvibes**

**Windows Live**

**Linktree**

**Netvibes**

**Windows Live**

**Linktree**



- **Mantén actualizada la página de inicio** con las aplicaciones\* y enlaces que necesites en cada momento.
- **Ordena los contenidos** de forma que tengas a primera vista aquellas aplicaciones\* que más utilizas y ordena las restantes en pestañas a las que puedas acceder en dos clicks.
- Recuerda que se trata de la página de inicio laboral y por lo tanto **selecciona las Webs necesarias** para llevar a cabo tu trabajo y que no te roben tiempo. Es una herramienta de trabajo que tiene que facilitarnos las tareas y ahorrarnos tiempo, no la sobrecargues de aplicaciones\* que no necesitas.
- Usa **tu entorno de trabajo en cualquier sitio**, aunque no estés en tu propio equipo permitiéndote ser más productivo.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

**Consulta en la Web la agenda y disponibilidad de cursos y otros servicios de refuerzo a la Implantación TEIC de este servicio**



# Posicionamiento virtual



FORMACIÓN



INPLANTALARIAK



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Servicio que permite a tus actuales o potenciales clientes disponer de información sobre tu empresa por medios digitales, mediante búsquedas en mapas virtuales (estilo Google maps) o códigos de acceso rápido (Códigos QR) legibles por dispositivos móviles.

### ¿Qué hace?

- Permite a potenciales clientes de todo el mundo conocer la ubicación de tu empresa, física y virtualmente, disponiendo de todos tus datos para que puedan contactar o llegar a tu negocio, ya sea éste un local físico o un lugar en la Web (un portal Web o un perfil en redes sociales)
- Con los códigos de acceso rápido, códigos QR, se proporciona a quienes los lean a través de sus dispositivos móviles, información muy diversa (tus datos de localización física o virtual como un perfil en red social o dirección Web, contenido promocional, ...), logrando promocionar tu negocio sin ningún tipo de coste.
- Permite promocionarte, por geolocalización, hacia los clientes (presencia por proximidad al negocio)

### ¿Qué te aporta?

- Facilita a los clientes localizar tu empresa cuando hacen búsquedas de direcciones en Internet.
- Llegar a nuevos clientes y diferenciarte de la competencia que no esté posicionada virtualmente.
- Una oportunidad sin coste adicional con la que puedes estar presente allí donde tu clientela te busque o hable de tu negocio.
- Acortar distancias y generar cercanía con los clientes, mejorando la identidad digital de tu empresa.

### ¿Cómo funciona?

**Códigos QR** para Smartphone: a través de herramientas gratuitas puedes generar el código QR que mejor representa y/o promociona a tu empresa con la información que has decidido previamente mostrar:

- Imágenes de tus servicios o productos.
- Vídeos de tus instalaciones, videos promocionales,...
- Enlaces a tus páginas Web, a perfiles en redes sociales, a presencia en portales de venta online, ...
- Información en texto (productos, tarjeta de visita...), datos de contacto para su registro automatizado en la agenda de contactos del cliente.
- Ofertas y descuentos de tu negocio.
- Coordenadas GPS\* de tu ubicación o de otras de interés.
- Cuando el cliente encuentre tu código QR solo tendrá que capturarlo con su móvil. Para poder leer este tipo de códigos es necesario haberse descargado una herramienta en el móvil que así lo permita, esta herramienta es gratuita y puedes ofrecerla desde tu página Web.
- Otra aplicación\* de códigos QR es su uso en la identificación de productos o servicios, para saber qué negocio puede ofrecer ese producto o servicio y las condiciones de venta.
- Con la extensión para Chrome de códigos QR podrás convertir lo que quieras de la red en un código QR para leerlo después con tu móvil.
- Códigos **QR avanzados**: te permiten diseñar y decorar tu QR para hacerlo más atrayente, generar QR dinámicos que te permitirá cambiar el contenido sin tener que cambiar el código QR, controlar las estadísticas de acceso a tu QR, saber cuántas personas han accedido y, por lo tanto, conocen ahora tu negocio.

### Mapas Virtuales en Internet:

- Para que tu negocio aparezca en mapas como los de Google Maps, debes darte de alta previamente con la información que permita la localización de tu negocio y ofrecer información de valor como tipo de actividad o productos/servicios que ofreces, ofertas, etc...

# Posicionamiento virtual

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### MAPAS VIRTUALES

|                                       |                                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <u><a href="#">Google Maps</a></u>    | <u><a href="#">Google Maps para móviles</a></u> |
| <u><a href="#">Google + Local</a></u> | <u><a href="#">Dynamic QR</a></u>               |
| <u><a href="#">Google Earth</a></u>   | <u><a href="#">Bing Places for Business</a></u> |
| <u><a href="#">Códigos QR</a></u>     | <u><a href="#">QR Stuff</a></u>                 |

### CÓDIGOS QR – Códigos para el acceso rápido

[QR Droid Code Scanner](#)  
[QRCode Monkey](#)

## RECOMENDACIONES

- Ofrece a tus clientes los **programas necesarios para leer códigos QR**, con acceso a la descarga desde tu página Web.
- Pon tu código QR **en un lugar visible** de tu local, en tus **tarjetas o productos** y en tu presencia en la **Web (en tu perfil en redes sociales, en tu portal Web, en foros o blogs relacionados, mapa virtual....)**, donde posibles clientes puedan verlo para generar curiosidad, es una estrategia de marketing innovadora.
- **Actualiza el mapa virtual** con las novedades del negocio, fotos, etc...
- Incluye **ofertas virtuales** en los códigos QR para que, tras ser leídas por sus dispositivos móviles, los clientes se acerquen a tu negocio para lograr la oferta.
- **Posiciónate** mejor en Internet pidiendo reseñas a tus clientes más habituales.
- Una vez se publique el Código QR no dudes en **difundirlo por los puntos de la red** en los que tengas presencia como una imagen más. *Consulta la solución TEIC "Dinamización del negocio en la Red".*
- Con este tipo de herramientas podrás conseguir que cualquier usuario:
  - Que utilice un Smartphone disponga de la ubicación exacta de tu negocio con sólo indicar la posición en la que se encuentra en ese momento.
  - Que realice una búsqueda en Internet y encuentre tu negocio de forma rápida y ágil.
- Recuerda que en el mapa virtual se debería incluir el código QR.
- Utiliza técnicas de **realidad aumentada** para promocionar tus productos y ofrecer una nueva experiencia a tus clientes.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Presencia virtual



PROVEEDOR



FORMACIÓN



INPLANTALARIAK



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

**Ventana a Internet que dará prestigio e imagen de marca a tu empresa, ya que la red es un entorno abierto 24 horas y visible desde cualquier lugar del mundo, donde se mueven tus clientes actuales y, sobre todo, los potenciales, una inmejorable zona de conseguir potenciales clientes.**

### ¿Qué hace?

- Muestra la información de tu empresa de forma fácil, integrada y accesible a millones de personas, a través de una imagen digital (presencia virtual en Internet) del negocio, creado y mantenido por ti, accesible a cualquier hora y desde cualquier lugar para cualquier usuario de Internet.
- Debe estar adecuadamente posicionado en buscadores para que los potenciales clientes la localicen de modo rápido e intuitivo, que no sea un sitio más en la red.
- Disponiendo de un dominio propio que se identifique con la imagen de marca del negocio, se logra asociar el negocio a una url (dirección en Internet), dando una mejor imagen de negocio digital.

### ¿Qué te aporta?

- Promoción gratuita, a potenciales clientes, de tus nuevos productos o servicios, ofertas o promociones. Proyecta una imagen de empresa adaptada a las tecnologías de la información y la comunicación.
- Inmediatez en la difusión de nuevos productos y promociones. El abanico de gente a la que puedes llegar se multiplica. Un alto porcentaje de los consumidores buscan información en la red antes de consumir.
- Presencia en los lugares de la red en los que se habla sobre tus productos y/o servicios.

### ¿Cómo funciona?

- Debe de ser un punto único y actualizado para que un potencial cliente tenga un conocimiento real de tu empresa. Para ello, debe contener cómo mínimo información básica del negocio, de los productos y de los servicios que ofrece.
- Debe cumplir la ley LSSICE (Ley de Servicio de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico), la cual exige:
  - Identificar en la Web claramente el nombre, denominación social, residencia y dirección de correo de la empresa.
  - Datos de inscripción en el registro.
  - Identificación fiscal.
- Puedes empezar disponiendo de una Presencia Virtual, que ofrezca información necesaria para localizar ese negocio y saber de qué se trata:
  - Presentación: quién es, qué hace, en qué se diferencia, tus datos de contacto, ofertas, novedades, noticias de actualidad sobre el mundo que rodea a tu negocio, eventos...
  - Localización virtual: dirección y datos de contacto incrustado en un código de acceso rápido y en un enlace a un mapa virtual que ubique al negocio. *Consulta la solución TEIC "Posicionamiento Virtual".*
  - Catálogo de productos: lista de productos y/os servicios ofrecidos, con sus características y precios indicados claramente.
  - Galería de fotos y videos subidos en la Web o enlazados a través de algún punto de la red. *Consulta la solución TEIC "Almacenamiento en la nube".*
  - Enlaces a cualquier otro canal en el que esté posicionado el negocio en Internet. *Consulta la solución TEIC "Dinamización del negocio en la red".*
- La dirección del sitio Web debe ser lo más representativo posible, manteniendo el nombre por el que la empresa es conocida, para ello es recomendable comprar el dominio y redirigir la presencia virtual (portal web u otras apariciones en Internet) al mismo, en caso de que el nombre de la empresa tenga caracteres especiales se debe usar algún programa que lo adapte.
- Si tras estos pasos quieres continuar mejorando la presencia en Internet *Consulta la solución TEIC "Publicidad en Internet".*

# Presencia virtual

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### GESTOR DE CONTENIDOS

[Wordpress](#)

[Wix](#)

[Google Sites](#)

[Test optimización para móviles](#)

### GESTOR DE URLs

[Punycode](#)

[Beacons](#)

[Bitly](#)

[Tinyurl](#)

[Linktree](#)

[Labur](#)

### CATÁLOGO DE VENTA

[ISSUU](#)

### ACCIONES SEO

[SEOMoz](#)

[Google Trends](#)

[SEOBook](#)

[Utilidad de Google](#)

[Advanced Web Ranking](#)

[Answer the public](#)

[Ubersuggest](#)

[WebPageTest](#)

[SEOpowerSuite](#)

[PageSpeed](#)

[Woorank](#)

[Keywords tool](#)

[Majestic](#)

[Google Search Console](#)

[SEOquake](#)

[Semrush](#)

[Squoos](#). Compresor de imágenes

## RECOMENDACIONES

- **Publica nuevos productos o servicios, ofertas e información interesante** para mantener actualizado tu sitio Web. Recuerda que un sitio desactualizado o con información obsoleta pueda desanimar a potenciales clientes y ofrecer una imagen obsoleta del negocio además de perjudicar en el posicionamiento
- Elige cuidadosamente el **nombre de dominio** de tu sitio Web, teniendo en cuenta que debe representar a tu empresa y ser fácil de recordar, y que debe coincidir con el nombre usado en las redes sociales y comercialmente para que tus clientes lo encuentren más fácilmente.
- El sitio Web debe ser **intuitivo** y accesible a todo el mundo. En caso de no ser claro o ser poco amigable los usuarios pueden no estar cómodos y no pasarán mucho tiempo en nuestro sitio.
- La Web debe ser **visible** desde todos los dispositivos y se debe cargar su información rápidamente.
- Es clave la **calidad de las imágenes y ficheros** disponibles (audio, video, ...) para ello utiliza utilidades que te optimicen este tipo de materiales. *Consulta la Solución TEIC "Utilidades"*.
- Optimiza la Web para el **posicionamiento en buscadores** (SEO: Search Engine Optimization), llevando a cabo acciones en las páginas que conforman el sitio Web para que se indexe correctamente y aparezca en las primeras posiciones de los buscadores.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Portal interactivo



## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Tu mostrador al mundo a través del cual interaccionar con tus clientes, allí donde estén, sin necesidad de que se acerquen a tu negocio físico, pero manteniendo el nivel de servicio.

### ¿Qué hace?

- Ofrece una presentación de la empresa y un canal de comunicación directa y personal con los potenciales clientes, para impulsar una potencial venta y recopilar nuevas demandas que permitan adaptar el negocio a las necesidades de los clientes.
- Similar a la Presencia virtual, pero añadiendo canales de conversación para interactuar con que el cliente.
- La interacción puede ser a través de formularios, acceso a perfiles en redes sociales o foros, que posibiliten la comunicación online, inmediata y gratuita con el cliente, para que éste pueda solicitar información (pedidos, reservas, presupuestos, ...), requerir o sugerir nuevos productos, servicios o adaptaciones a éstos.

### ¿Qué te aporta?

- Recoger datos sobre los clientes que interaccionan contigo a través de los canales que hayas dispuesto en tu web y hacer marketing online\* (garantizando la cobertura de la ley LOPD) con los datos recogidos.
- Contactar con potenciales clientes de modo online y sin necesidad de presencia física. El cliente actual compra tras informarse, pero le cuesta menos solicitar información vía online que acudiendo al establecimiento.
- Contestar de modo inmediato a una petición/sugerencia/queja evitando confrontación.

### ¿Cómo funciona?

- Debe cumplir la **ley LSSICE** (Ley de Servicio de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico). *Consulta la Solución TEIC "Presencia virtual".*
- Debe contener herramientas que permitan la interacción real con el cliente como formularios foros, wikis, ..., y otras como:
  - *Promoción dirigida:* posibilidad de incluir novedades, promociones comunicándolas al mismo tiempo por correo electrónico\* a todos los usuarios suscritos gracias a las RSS\*, de este modo los usuarios que se hayan suscrito (suscrito a las RSS) con tu portal reciben en su mail, de manera gratuita, cada uno de los nuevos contenidos que publiques en el portal.
  - *Calendario de entradas:* mostrar el calendario del mes vigente con las últimas promociones, eventos, ....
  - *Encuestas:* donde recabar opiniones, muestreos de demanda de nuevos productos-servicios, ...
  - *Enlaces:* enlaces con otras páginas relacionadas con tu negocio para mejorar el posicionamiento. *Consulta la solución TEIC "Marketing sectorial" y "Publicidad en Internet".*
  - *Dinamización del negocio en la red:* disponer de enlaces a los perfiles de empresa en las redes sociales para dar al cliente un canal de comunicación más dinámico. *Consulta la solución TEIC "Dinamización del negocio en la red".*
  - *Versión móvil:* el portal debe estar adaptado a la visualización a través de dispositivo móvil dado para no perder el cliente, mayoritario ya, que navega a través del móvil.
  - *Venta:* aprovechando las promociones, ofertas y la publicación del catálogo de productos o servicios y la recogida de pedidos a través de formularios, se puede usar el portal como un canal de venta on-line\* sin grades inversiones. *Consulta la solución TEIC "Portales eCommerce", "Venta en tiendas virtuales" o "Mi tienda online".*
  - *Publicar desde correo electrónico\*:* permite la actualización de contenidos automáticamente desde correo electrónico\*, de esta forma se pueden subir noticias desde cualquier lugar.

## Productos

## GESTOR DE CONTENIDOS

## Facebook

**SurveyMonkey**

## HashTracking

- Dispón de **enlaces con otros canales** que tengas abiertos (foros, blogs, perfiles en redes sociales, ...).
- Invierte tiempo en diseñar un **formulario de contacto atractivo**, con pocos apartados a cumplimentar, pero del que extraer información valiosa.
- No te olvides de incluir una referencia a la autorización del uso de dichos datos que garantice la cobertura de la **LOPD**.
- **Estudia las estadísticas** de las visitas que recibe el portal, tanto por palabras de búsqueda como lugares, buscadores, etc.
- El Portal Interactivo debe tener todos sus **datos actualizados**, pero más si cabe los productos y/o servicios, así como los canales de comunicación disponibles para dar respuesta a las necesidades que pueda presentar el cliente en el menor espacio de tiempo posible.
- Con la información recabada sobre las **necesidades de tus clientes** podrás adecuar tus servicios/productos a sus demandas e, incluso, adelantarte a sus demandas y marcar tendencia.

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



Welcom



| Year | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | 2031 | 2032 | 2033 | 2034 | 2035 | 2036 | 2037 | 2038 | 2039 | 2040 | 2041 | 2042 | 2043 | 2044 | 2045 | 2046 | 2047 | 2048 | 2049 | 2050 | 2051 | 2052 | 2053 | 2054 | 2055 | 2056 | 2057 | 2058 | 2059 | 2060 | 2061 | 2062 | 2063 | 2064 | 2065 | 2066 | 2067 | 2068 | 2069 | 2070 | 2071 | 2072 | 2073 | 2074 | 2075 | 2076 | 2077 | 2078 | 2079 | 2080 | 2081 | 2082 | 2083 | 2084 | 2085 | 2086 | 2087 | 2088 | 2089 | 2090 | 2091 | 2092 | 2093 | 2094 | 2095 | 2096 | 2097 | 2098 | 2099 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1990 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | 2031 | 2032 | 2033 | 2034 | 2035 | 2036 | 2037 | 2038 | 2039 | 2040 | 2041 | 2042 | 2043 | 2044 | 2045 | 2046 | 2047 | 2048 | 2049 | 2050 | 2051 | 2052 | 2053 | 2054 | 2055 | 2056 | 2057 | 2058 | 2059 | 2060 | 2061 | 2062 | 2063 | 2064 | 2065 | 2066 | 2067 | 2068 | 2069 | 2070 | 2071 | 2072 | 2073 | 2074 | 2075 | 2076 | 2077 | 2078 | 2079 | 2080 | 2081 | 2082 | 2083 | 2084 | 2085 | 2086 | 2087 | 2088 | 2089 | 2090 | 2091 | 2092 | 2093 | 2094 | 2095 | 2096 | 2097 | 2098 | 2099 |

**Servicio para recibir avisos sobre lo que se comenta acerca de un tema concreto, de tu negocio o su entorno empresarial, en toda la red, ya sean páginas, blogs o perfiles en redes sociales y así gestionar la imagen del negocio en la Web.**

- Envía por correo electrónico\* un aviso con las actualizaciones que se producen en los canales donde esté presente tu empresa como redes sociales (ante nuevos posts\*, comentarios o mensajes o con los post y comentarios de cualquier otro perfil), de este modo te permite controlar comentarios recibidos.
- Te permite saber si se habla sobre un producto o servicio que ofreces y dónde lo está publicando.
- Los lectores de noticias o agregadores son herramientas, instaladas en el propio ordenador o accesibles vía Web que permiten recoger información de diversas fuentes (páginas Web de origen de la información), filtrándola por los criterios que se crean convenientes.

material de páginas aleatorias para comprobar si hay

- Puedes conocer en el momento que desees (una vez al día, semana, mes...) toda la información que se está generando en torno a tu empresa en las páginas donde tengas presencia o en las redes sociales, aunque no tengas un perfil de negocio, o bien conocer las novedades de tu sector o de la competencia.
- Saber quién, cuándo y dónde está buscando información sobre los productos y servicios que ofreces, para así controlar la reputación de tu negocio al conocer los comentarios que genera y darte la opción de responder al instante.

- Envía por correo electrónico\* un aviso con las actualizaciones que se producen en los canales donde esté presente tu empresa como redes sociales (ante nuevos posts\*, comentarios o mensajes o con los post y comentarios de cualquier otro perfil), de este modo te permite controlar comentarios recibidos.
  - Te permite saber si se habla sobre un producto o servicio que ofreces y dónde lo está publicando.
  - Los lectores de noticias o agregadores son herramientas, instaladas en el propio ordenador o accesibles vía Web que permiten recoger información de diversas fuentes (páginas Web de origen de la información), filtrándola por los criterios que se crean convenientes.
- ### ***¿Qué te aporta?***
- Puedes conocer en el momento que desees (una vez al día, semana, mes...) toda la información que se está generando en torno a
  - Generalmente, es necesario registrarse en una página Web aportando el correo electrónico\* donde queremos recibir las alertas\*.
  - Se crea una alerta con el término que se desee indicando en ambos casos la frecuencia con la que se quieren recibir las alertas, el idioma y una serie de detalles que permitirán que las alertas que recibas se ajusten todo lo posible a tus intereses.
  - Una vez establecidas las alertas, puedes modificarlas, introduciendo nuevos detalles, cambiando la frecuencia, etc. La experiencia te ayudará a configurarlas cada vez con mayor eficacia.
  - Los lectores de noticias o agregadores permiten centrarnos específicamente en los elementos de nuestro interés, mostrando los artículos nuevos que se han publicado en cada una de las fuentes que hemos seleccionado, sin perder el tiempo visitando multitud de páginas distintas para comprobar si hay algo nuevo.
  - Muestra en una barra de navegación las últimas actualizaciones de tus contactos, últimas publicaciones, mensajes...

# Alertas en la red

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### GESTORES DE ALERTAS EN LA RED

[Twilert](#)

[Hyperalerts](#)

[Google Alerts](#)

### GESTORES DE INFLUENCIA EN LA RED

[My Web career](#)

[Derecho al olvido](#)

### AGREGADORES O LECTORES DE NOTICIAS

[Flipboard](#)

[Kiosko y más](#)

[Feedly](#)

## RECOMENDACIONES

- **Afina la alerta\* todo lo posible para que sea efectiva:** cuantos más detalles, la búsqueda, las alertas que recibas serán más útiles. Ej. Para encontrar clientes de tu zona delimita la distancia de búsqueda en kilómetros; escoge el idioma de los usuarios que te interesan o la actitud con la que realizan el comentario: positiva, negativa, en forma de pregunta, etc.
- **Decide una frecuencia de aviso de alertas realista,** escoge una frecuencia de alertas que te resulte cómoda para gestionar adecuadamente la información: responder a los comentarios, buscar posibles clientes,...
- Es posible **configurar alertas** de diversas temáticas y con distinta periodicidad, por ejemplo, sobre tu empresa puedes configurar una diaria, y sobre tu competencia una semanal.
- Para los usuarios avanzados existen **interesantes plugins que se integran en otros entornos.** Si además de Facebook dispones de Google Chrome y Google Calendar puedes instalar el plugin añadir eventos de Facebook a Google Calendar. Con el uso de este plugin enviaras tus eventos al calendario de Google avisándote de este modo cuando se acerque la fecha.
- Crea una **alerta sobre tu propia empresa** para saber si hablan de ti en las redes sociales.

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Portales Ecommerce



PROVEEDOR



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

**Espacio compartido con otros para la venta online de tus productos y servicios, subcontratando a un tercero la promoción, la gestión del pedido o reserva, hasta la entrega y cobro, sin disponer de un portal propio de venta.**

### ¿Qué hace?

- Permite disponer de toda la cadena de venta desde la promoción hasta el pago y entrega, sin la necesidad de disponer de un portal de venta propio, haciendo uso de un portal gestionado por un tercero.
- Permite explotar las sinergias de promoción entre marcas y tiendas y, por lo tanto, un mejor posicionamiento.
- La existencia de un intermediario, propietario del portal, implica el pago de un porcentaje por venta a ese tercero o bien un porcentaje por espacio utilizado. Todo ello formalizado en un contrato de colaboración.
- Debe permitirte la gestión de contenidos de modo online para la introducción o cambio de ofertas, productos e información general de tu negocio sin dependencia de un tercero.

### ¿Qué te aporta?

- Sacar provecho del efecto llamada de productos de otros, situados en el mismo portal, para hacer llegar tus productos y servicios a nuevos clientes.
- Aumentar las opciones de ser encontrado en las búsquedas generales sobre el tipo de tu negocio, ya que estos portales tienen bien trabajado el posicionamiento para salir en las primeras posiciones en las búsquedas.
- Disponer de venta online sin una tienda virtual propia, la cual que conlleva desarrollo y mantenimiento tecnológico experto.

### ¿Cómo funciona?

- Tienes que registrar tu negocio contactando con la empresa registradora. Las condiciones son particulares para cada portal, pero, por lo general, el coste es un porcentaje determinado de las ventas que se hayan hecho a través del portal.
- Una vez registrado, figuras en un portal especializado y estas accesible en muchos buscadores Web con la información que tú les hayas facilitado, dentro de los parámetros acordados con la empresa gestora del portal.
- Dentro del portal los potenciales clientes localizan tu empresa por tipo de negocio, por localidad, por especialidad, ..., por lo que al registrarte deberás seleccionar adecuadamente los parámetros por los que te clasifican en el portal de ventas.
- La disponibilidad de servicios on-line\* dirigidos a tus clientes puede ser muy variada:
  - lanzar campañas de promoción, ofertas, descuentos para grupos, promociones, ...
  - recibir pedidos, reservas, solicitudes de presupuestos o petición de citas, de forma cómoda y rápida.
  - solicitar presupuestos ante un acontecimiento especial o reservar un servicio o local, sin necesidad de personarse en el establecimiento. Para ello, tendrás que definir claramente en que momentos se puede hacer uso de este servicio.
  - solicitar una reserva con antelación, con el objetivo de que no tengan que esperar a llevar a cabo la toma de datos del pedido hasta que estén presentes en el establecimiento. Según lleguen a tu establecimiento, tendrán el pedido preparado para ser recogido.
  - conocer el estado del pedido y los tiempos de entrega en caso de solicitar productos fuera del catálogo.
- Debe de existir un apartado para recoger las opiniones sobre el servicio. Pueden opinar incluso por diferentes temas, por ejemplo, comodidad, rapidez, personalización, ...



## A wooden block with a shopping cart icon.

## Productos

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

## Baseritik



- **Lánzate** al Ecommerce sin inversiones ni riesgos, los portales Ecommerce es la forma más fácil de empezar con el comercio electrónico.
- **Asegúrate** de que dispones de una **gestión de contenidos**, de alta y baja de productos, ofertas o descripciones de tus productos y servicios, sin restricciones de acceso y con acceso online.
- **Vigila** las **opiniones que expresen los clientes** de tus productos o servicios, servirán de orientación y reclamo o rechazo para el resto de los usuarios.
- **Reflexiona** sobre el tipo de **productos y servicios que proporcionarás on-line\*** y asegúrate que encaja en el marketing que lleva a cabo el portal, donde los situarás para evitar estar situado en uno en el que no buscarán tus productos.
- Es recomendable tener un **posicionamiento adecuado** en Internet de otros canales o medios digitales en los que te promociones, para que los usuarios puedan completar la información que reciben desde el portal eCommerce. *Consulta la solución TEIC "Posicionamiento virtual".*
- Una de las **ventajas** de estos portales es que **no tenemos que** encargarnos de **posicionar** la propia página, es una tarea que se encarga cada uno de los portales eCommerce.

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Venta en tiendas virtuales



PROVEEDOR



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

**Espacio dentro de una plataforma digital de venta en Internet, donde además podrás mostrar tus productos-servicios, anuncios, promociones, ....**

### ¿Qué hace?

- Permite crear una tienda virtual sin necesidad de crear un desarrollo a medida y personalizando la herramienta con las opciones que consideres más adecuadas.
- Diseñar un aspecto y contenido de tu tienda creando un entorno comercial que refleje la personalidad de la empresa y que aporte una credibilidad inmediata ante los compradores.
- Ofrece un posicionamiento en la red gracias al posicionamiento del portal de venta que nos va a soportar.
- Ofrece facilidad para el usuario a la hora de hacer las compras ya que por lo general este tipo de portales debe de ser muy intuitivo, de fácil manejo con 24 h. de presencia y una respuesta inmediata.
- Permite estudiar el comportamiento de las visitas y ventas para ir desarrollándolo en función de las necesidades que se detecten, utilizando los diferentes niveles de desarrollo de los que disponen las aplicaciones\*.

### ¿Qué te aporta?

- Proporciona a un número ilimitado de clientes la posibilidad de comprar tus productos y servicios de modo interactivo y en tiempo real, sin ampliaciones de tu negocio físico y si mantenimientos tecnológicos de una tienda virtual propia.
- Los pagos por lo general siempre son por adelantado, estratégicamente eso te aporta un gran potencial ya que puedes trabajar sin estocaje, es como si te adelantasen el dinero.

### ¿Cómo funciona?

- En lugar de crear la venta online desde cero trabajas con proveedores de plataformas de venta online, que te permiten dar de alta una tienda online con cierto grado de adaptación a tus necesidades. Estas plataformas están orientadas para que el usuario los utilice sin necesidad de un profesional; por lo tanto, son de uso fácil e intuitivo, supone una ventaja ya que ahorras los costes de un desarrollo a medida, pero también tiene el inconveniente de que compartes productos con la competencia. Ninguno de ellos es gratuito, suelen cobrar comisión sobre cada venta o una tarifa por poner en venta un producto on-line\*.
- Podrás personalizar tu presencia virtual de venta con una dirección de Web (url\*) propia o incluyendo estas soluciones en tu propio espacio Web ya disponible.
- Recuerda que al igual que en el portal ecommerce (*Consulta la solución TEIC "Portal ecommerce"*) tienes que cargar los productos en la aplicación\*, para ello debes nombrar los productos con títulos significativos y claros y debes realizar una descripción detallada del producto que te ayude a convencer al comprador sobre el producto. No olvides que las fotos son el escaparate del producto y deben ser claras y concretas. No obstante, el proceso de inventariado es indiferente a la plataforma de venta utilizada. *Consulta la solución TEIC "Mi tienda online"*.
- Las opciones de pago vendrán determinadas por la plataforma que se utilice. Las más habituales son contra reembolso, ya sea a través de un servicio de cobro seguro o transferencia bancaria.
- Una vez el producto este pagado, independientemente de la plataforma a través de la que se lleva a cabo la transacción, la gestión del envío depende de nosotros, recibiendo el portal de venta una comisión por cada producto que anuncia y un porcentaje de cada venta que realiza.
- Tras cada compra dispondremos de los datos del cliente, con dichos datos podemos animarle a que realice una encuesta sobre el servicio y futuros intereses y a partir de dicha información realizar futuras campañas.
- Recuerda que al igual que en los casos anteriores se debe cumplir la LOPD y la LSSICE. *Consulta la solución TEIC "Portal interactivo"*.

# Venta en tiendas virtuales

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Ebay

Etsy

## RECOMENDACIONES

- **Recuerda** que debes crear una tienda interesante, única y fácil de recorrer, facilitarás las compras de los visitantes y aumentarás las probabilidades de éxito.
- Mantén tu **tienda actualizada** en todo momento, recuerda que una vez que la tienda comienza a funcionar debes adquirir técnicas para mejorar como vendedor. Acude a cursos sobre cómo vender en Internet.
- Al igual que en la tienda física debes estar continuamente **mejorando**; algunas ideas pueden ser, ofrecer promociones de los artículos en venta o en stock, utilizar las promociones de fin de existencias o cierre por vacaciones, cambiar los anuncios periódicamente, etc...
- **Despierta el interés** por tu tienda, realiza descuentos, envía boletines de noticias por correo electrónico\* a tus usuarios destacando artículos nuevos, artículos de temporada o descuentos, etc...
- A pesar de utilizar sitios virtuales de venta dentro de herramientas ya desarrolladas y con un orden ya establecido debes dedicar algo de tiempo a **personalizar** esta herramienta introduciendo mejoras sencillas, que comenzarán a destacar y aportarán un aspecto más profesional y esmerado a la tienda, siendo más sencillo para los compradores la búsqueda de sus artículos y permitiéndote diferenciarte del resto.
- Si dispones de **tiempo y ganas** no dudes aventurarte porque la configuración de una tienda virtual puede ser un buen impulso para tu negocio.
- Es recomendable comenzar creando una **tienda básica**, y analizar sus movimientos. En el momento que se observa la mejora lo ideal es desarrollar la tienda hasta el siguiente nivel, llegando al nivel profesional una vez se considere que las ventas están cumpliendo los objetivos marcados.
- Es recomendable **redireccionar** el **tráfico de** nuestras **redes sociales** a nuestra tienda virtual

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Mi tienda on line



PROVEEDOR



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Servicio online que te permite ofrecer y vender tus productos y servicios sin intermediarios en el expositor ilimitado que te ofrece Internet, con tu imagen y con tu proceso de venta propio.

### ¿Qué hace?

- Dispone de todas las funcionalidades proporcionadas por las soluciones TEIC **"Portales e-commerce"** y **"Venta en tiendas virtuales"** pero con una propiedad y decisión total sobre el portal de venta, desde su diseño hasta su gestión.
- La portada de tu tienda online debe ser clara y directa, mostrar las ofertas más impactantes y "de moda" en el primer vistazo, y poner rápidamente las categorías de los productos en una zona visible.
- Los mecanismos actuales dispuestos para el pago online te proporcionan un alto nivel de seguridad.

### ¿Qué te aporta?

- Permite diseñar tu propia Tienda Online con la imagen, el proceso de venta, desde la promoción, pedido, entrega y servicio postventa que consideres, aumentando el espacio de venta de tu empresa.
- Evitas intermediarios, pero tanto el diseño como la gestión se complican y suele ser necesario acudir a profesionales, tanto tecnológicos como de estrategia comercial online para garantizar un resultado óptimo.

### ¿Cómo funciona?

- Debe cumplir la ley LSSICE (Ley de Servicio de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico). Consulta la Solución TEIC «Presencia Virtual».
- Puedes acudir a un profesional para el desarrollo de tu tienda online pero antes debes tener una idea clara del contenido o producto estrella que vas a vender, por lo que es recomendable tener una idea previa antes de lanzarse al proyecto de vender on-line\*, y posteriormente mantener sesiones de trabajo con la empresa desarrolladora para ser asesorado. El conocimiento técnico lo tienen ellos, pero recuerda que el mejor conocedor del negocio eres tú.
- Una vez tengas elegido y montada tu tienda online debes cargar los productos. El proceso de cargar productos es similar a un sistema de inventariarlos, tienes que ubicarlos en una categoría, introducir la cantidad, las tallas, los colores...
- Puedes poner una portada con las ofertas, los productos destacados, los más novedosos, los últimos comprados.... eso siempre llama mucho la atención, del mismo modo puedes hacer campañas para que tus clientes voten por el producto del mes, hacer sorteos, descuentos ...
- Ten en cuenta la posibilidad de ofrecer pago online para que el proceso de compra sea completo en forma electrónica, pero no dejes de ofrecer el pago contra reembolso. *Consulta la solución TEIC "Cobro y Pago Seguro".*
- Una vez que el paquete está en marcha debes informar al cliente de ello y dar siempre un plazo aproximado real de entrega, es cierto que debido a causas externas se pueden producir retrasos. Existen servicios de entrega que te permiten realizar un seguimiento de tu paquete. *Consulta la solución TEIC "Gestión de Flotas".*
- Recuerda que para que la tienda virtual funcione debe estar correctamente posicionada y referenciada. *Consulta la solución TEIC "Portal Interactivo".*
- Ahora que ya tienes la página debes de asegurar que los potenciales clientes llegan a ella, no te olvides de su promoción. *Consulta la Solución TEIC "Publicidad en Internet", "Dinamización en la red", "Marketing sectorial".*



## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

**Ecwid**

**MercApp**

## RECOMENDACIONES

- **Recuerda** que la primera impresión es la que convence para continuar con la compra, cuantos más pasos tenga que dar un consumidor para encontrar un producto, menos probabilidades de vender tenemos. Desarrolla una estructura de navegación sencilla, que muestre en todo momento donde nos encontramos. Una tienda abandonada es contraproducente en cuanto a imagen, incluso para tu venta física
- Una vez el **cliente** haya recibido el paquete ánimale a que **opine** sobre el servicio prestado, por lo general si has hecho bien tu trabajo suelen ser votos y comentarios positivos, de todos modos, todas las opiniones son muy válidas, las buenas para mantener tu prestigio frente a clientes y las malas para mejorar
- Una manera de descubrir rápidamente cómo se navega por nuestro portal de venta es **acudir directamente a los compradores**. Podemos llevar a cabo una encuesta sencilla, no intrusiva ni molesta, entre los compradores para pulsar opiniones.
- **Identifica** cuáles son los datos mínimos a requerir para el registro del comprador, intenta solicitar pocos datos en este primer punto para evitar procesos de registro engorrosos. Si bien, cuando se efectúe el proceso de compra el usuario deba actualizar su perfil con datos precisos para evitar fraudes.
- Mantén tu **tienda actualizada**. Guarda cada producto en su categoría, actualiza las imágenes y trata de que sean fieles a la realidad.
- **Ofrece** formas para establecer una **relación** con tus potenciales clientes: consejos o trucos, utilidades gratis, y un boletín periódico, concursos, ..., a cambio de su email. De esta manera tendrás contacto permanente con tus posibles clientes. Un porcentaje muy elevado acabará comprando en tu sitio si les das información y servicios gratuitos de interés.
- **Recuerda** que una imagen vende más que mil palabras, pero habrá que vigilar el tamaño de las mismas para que no ralentice nuestra página.
- Puedes hacer uso de **redes sociales** para crear, sin necesidad de programar nada, tu propia tienda virtual.
- Recuerda que ahora el stock de tus productos va a ser modificado por dos canales de venta por lo que quizá sería recomendable modificar el **TPV** para que sincronice los dos sistemas *Consulta la solución TEIC "Gestión Integral del Negocio"*.
- **Informa** en todo momento al cliente sobre posibles retrasos, probablemente el enfado sea menor y sea lo suficientemente razonable para entender que no eres el causante de ese desfase en la entrega.
- Si tienes conocimientos de desarrollo puedes animarte a **crear tú mismo el portal** de venta online. Depende del programa que decidas emplear puede ser más o menos complejo.
- Debes preocuparte de **posicionar** dicho **portal**, de nada sirve tener una tienda online si nadie la visita.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Facilitadores del Ecommerce



PROVEEDOR



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Utilidades focalizadas en facilitar el servicio de compra online a los clientes, y que desde los negocios se ofrezca como un añadido de valor al servicio prestado.

### ¿Qué hace?

- Complementan la presencia del negocio facilitando la venta online.
- Buscan la **sencillez** de cara al cliente y **proporcionar confianza a la hora de la relación y compra online** que fomente este nuevo canal para aumentar las ventas.
- Facilitan y aseguran los trámites de pago. Ver detalle en la *Solución TEIC Pago-cobro online*. Los mecanismos actuales dispuestos para el pago online proporcionan un alto nivel de seguridad.

### ¿Qué te aporta?

- Permite ofrecer al cliente facilidades que animen y den confianza para hacer la compra online.
- Proporciona un valor diferencial al disponer de soluciones de última generación que fomentan la compra online.

### ¿Cómo funciona?

- Cada facilitador proporciona diferentes funcionalidades de valor que complementan la venta online de diversas formas:
  - La solución Servicio atención al cliente debe permitir al cliente, de modo gratuito, recibir una llamada de la empresa simplemente pulsando un botón y dejando su número de teléfono.
  - Los sellos de confianza pueden proporcionar un grado mayor seguridad, dando a tu negocio online una imagen de transparencia y seguridad, generando mayor confianza en tus clientes.
  - Los facilitadores de pago online permiten gestionar el pago online con seguridad y agilidad.

# Facilitadores del Ecommerce

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### FACILITADORES DE TRANSACCIÓN ONLINE

Google wallet

### FACILITADORES DE POST SERVICIO

Servicio de atención al cliente: Click to call

### FACILITADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

AutoresponderWA

## RECOMENDACIONES

- No olvides estar **informado** sobre nuevas tendencias y cambios a las soluciones que implantes en tu negocio, dado que al tratarse de soluciones de última generación están en continua revisión y mejora para adecuarlas a las demandas y eliminar posibles errores en su funcionamiento.
- Ten en cuenta las **tendencias** tales como el efecto ROPO ("Research online, Purchasing offline)", es un comportamiento habitual del internauta que se informa previamente sobre el producto en Internet para proceder a su compra en tiendas físicas. En los últimos tiempos, estamos asistiendo al efecto inverso, el llamado ROBO ("Research offline, Buy Online"), según el cual los usuarios "prueban" el producto en un entorno físico y acaban completando la compra en una tienda online buscando unos mejores precios o simplemente por comodidad. Por ello, aun siendo clave tu presencia física en tu entorno local, es necesario ofrecerle al cliente la posibilidad de la compra o pedido online.
- El ecommerce se impone como **un modo más de venta**, sin necesidad de sustituir la venta física, si bien, el consumidor online demanda: cercanía, experiencia de compra mediante la sencillez de procesos, accesibilidad 24x7, adaptación al dispositivo móvil, un trato exclusivo y personalizado y fomento de la viralidad de contenidos, es decir, la posibilidad de comentar, sugerir, solicitar o recibir más información y hacerla llegar a otros, mediante canales como las redes sociales.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

## Modos de implantación

# Dinamización del negocio en la red

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### REDES SOCIALES

[Facebook](#)

[Pinterest](#)

[Twitter](#)

[Meta Business Suite](#)

[LinkedIn](#)

*Gestión unificada:*

[Instagram](#)

[HootSuit](#)

[TikTok](#)

[Buffer](#)

### ANALÍTICA

[Brand24](#)

### ENCUESTAS EN REDES

[Polls for Facebook](#)

### TRANSMISIÓN EN DIRECTO Y MONETIZACIÓN

[Dacast](#)

[USTREAM](#)

[Patreon](#)

[Directos de Youtube](#)

[Vimeo](#)

[Directos de Instagram](#)

[TWITCH](#)

### MEDIOS PARA DINAMIZAR

[SocialMention](#)

[Name checkr](#)

## RECOMENDACIONES

- **Selecciona la red donde se mueve tu cliente potencial** al que te quieres dirigir, y crea el perfil de negocio en la red social seleccionada.
- Tener presencia en redes sociales influye positivamente en el posicionamiento de tu negocio en Internet ya que se incrementa la presencia en la red, y contribuye a generar tráfico de calidad hacia tu sitio Web.
- Ten en cuenta que es una **oportunidad** para estar presente allí donde tu clientela te busque o hable de tu negocio.
- Recuerda que debes **mantener activa** tu presencia en las redes sociales, dinamizando tu perfil con mensajes periódicos sobre el negocio o temas de interés para tus clientes. Un perfil abandonado es contraproducente.
- No olvides que los **resultados** en Internet no son inmediatos. Fija tus objetivos, mide resultados y si es necesario reorienta tus acciones. Las estadísticas de tus publicaciones te dirán si lo estás haciendo correctamente.
- En el caso de las encuestas a través de las redes sociales **haz preguntas reales**, no autopromocionales. Reclama críticas constructivas de tus productos o servicios y ten claro por qué haces un sondeo. Decide qué quieres lograr de tus preguntas: ¿fidelización, retroalimentación, exposición de tu marca?
- Realiza concursos y promociones para **fidelizar** a tus clientes.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

**Publicidad en internet**





FORMACIÓN   INPLANTALARIAS   INPLANTACIÓN

**Modos de implantación**

**Comunicación en formato digital que te permite promocionar tus productos y servicios de modo inmediato y masivamente, sabiendo dónde situar tus anuncios y cómo clasificarlos para que se encuentren antes que los de la competencia.**

- Permite colocar anuncios de tu empresa en buscadores Web u otras webs por las que un usuario navegue. Los anuncios pueden ser un banner, un enlace a tu Web, un texto, una fotografía, un video o cualquier recurso similar que se pueda visualizar en Internet.
- Permite ser encontrado por aquellos que realmente están buscando lo que tu negocio ofrece.
- Posibilita medir los resultados de tus acciones publicitarias en Internet, pudiendo analizar tus acciones en todo momento y mejorando, por tanto, el retorno de la inversión realizada.
- Es posible remitir las ofertas de tu presencia virtual a los dispositivos móviles de tus clientes de un modo sencillo.

- Crear marca mediante anuncios gráficos o audiovisuales con menor coste que los medios tradicionales y con un mayor alcance.
- Definir una campaña con un presupuesto determinado y al alcance de todos.
- Bien dirigido, capta la atención de potenciales nuevos clientes, atrayéndolos a tu Web o perfil en redes sociales, logrando así presentarles tus productos o servicios. Da mayor visibilidad sobre tu negocio a clientes actuales, así como a nuevos clientes potenciales.

- Para crear publicidad en buscadores, primero debes preguntarte a que público objetivo te quieres dirigir. Definir el público y sus necesidades es necesario y crítico a la hora de elegir los canales de comunicación (buscadores).
- Para conseguir que los potenciales clientes encuentren tus anuncios debes seleccionar adecuadamente las palabras clave (frases o términos relacionados con tu empresa) que se asociarán al anuncio para ser catalogado por los buscadores. Busca palabras que diferencien a tu negocio de la competencia. Existen herramientas que te permiten elegir las palabras claves relacionadas con tu negocio más las más eficientes, las más buscadas.
- Los anuncios pueden configurarse en términos de:
  - Horarios: podemos indicar a qué hora se publican los anuncios.
  - Zona: podemos indicar en qué ciudades, regiones o países se publican los anuncios.
  - Edad: podemos indicar rangos de edades a las que queremos publicar los anuncios (limitado).
- En cuanto un potencial cliente utiliza una de esas palabras clave en el buscador, el anuncio, en el formato contratado, aparece junto a los resultados de la búsqueda, de esta forma los usuarios sólo tendrán que hacer click en el anuncio para acceder a la información de tu negocio.
- Ten en cuenta que este sistema factura por números de acceso de los usuarios, por lo que deberás definir correctamente los anuncios para que sea una herramienta rentable para tu negocio.
- Existen herramientas que permite a los anunciantes y a los soportes publicitarios “verse mutuamente” y hacerse propuestas para anunciarse.
- Con ciertas herramientas de publicidad el anunciante tiene acceso a una variedad de soportes donde colocar publicidad. El anunciante mismo es visible a los distintos soportes (canales donde publicitarse), los cuales pueden ofertarle su espacio publicitario



# Publicidad en internet

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### Google Adwords

### Anuncios en Facebook

### Google Analytics

### Google Adsense

### Campaña publicidad en Internet

## RECOMENDACIONES

- **Ten en cuenta** que es una oportunidad para estar **presente** allí donde tu potencial clientela te busque o hable de tu negocio.
- **No olvides** fijar tus objetivos, mide resultados y si es necesario reorienta tus acciones, es posible que la campaña esté mal diseñada o se puede segmentar mejor.
- **Analiza los resultados** de tus acciones publicitarias y modifícalas siempre que sea necesario para que sean lo más efectivas posibles.
- **Promociona tus redes sociales**, donde podrás atraer a más clientes y generar interés sobre tu imagen de marca o negocio.
- Para que estos anuncios estén **orientados de la forma más óptima posible a tu público** objetivo, debes de analizar los accesos a tu sitio Web, conocer qué tipo de cliente accede a tu página Web y dirigirte en sus términos. No es lo mismo un anuncio para personas mayores que para un público joven, quizás hay que hacer dos tipos de anuncios según el público al que va dirigido.
- **Aprovecha** la continua **evolución**, tanto en formatos (anuncios para televisión digital, videos en alta resolución\*, anuncios en plataformas de video), como en modelos de gestión de la publicidad, donde eres tú el que permite poner publicidad en tu página y te permite cobrar por la misma.

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# E-mailing marketing



PROVEEDOR



FORMACIÓN



INPLANTALARIARIK



AUTO

IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Es una variedad de marketing online\* que consiste en enviar publicidad e información a tus clientes a través de email, que genere una relación a largo plazo y convierta a sus receptores en auténticos prescriptores de tu marca o producto, al incentivar el reenvío a sus contactos induciendo un efecto viral directo.

### ¿Qué hace?

- Permite realizar campañas de publicidad y marketing a través del email, en distintos formatos (noticia, boletín o newsletter, invitación a evento, suscripciones, descuentos, ofertas, etc.).
- Facilita el envío masivo de emails (correo electrónico\*) a destinatarios conocidos, tus clientes, para comunicarles ofertas, novedades, noticias, etc..., con el fin de aumentar las ventas, retener clientes, lograr nuevos clientes o crear una imagen de marca.

### ¿Qué te aporta?

- Rapidez y eficacia en la comunicación con tus clientes, ya que de una forma instantánea reciben el correo electrónico\* que les informa sobre los productos o servicios que quieres publicitar.
- Capacidad para segmentar de forma rápida la muestra de clientes a los que quieres informar con una determinada promoción.
- Ahorro de costes al no tener que imprimir folletos, tarjetas, vales de descuento... puedes enviarlas electrónicamente.
- Te abre vías de diálogo con tus clientes donde no sólo pueden recibir información que les envíes, sino que además pueden contestar de forma inmediata por el mismo medio.

### ¿Cómo funciona?

- Para cada campaña debes definir objetivos realistas a alcanzar y diseñar acciones creativas.
- Puedes organizar contactos ilimitados y crear grupos (conjunto de direcciones de correo electrónico\*) a los que interesa enviar la información. La segmentación de clientes es clave; utiliza todos los datos que tengas sobre tus clientes para segmentar tu base de datos\* en grupos homogéneos que compartan hábitos de compra y perciban tu marca de forma similar, por el origen de los datos (cliente suscriptor, fuente pública, ...), en función de esta información se personalizará el contenido del correo.
- Los mensajes pueden ser personalizados para cada persona o colectivo según la necesidad que se presente. Es posible adjuntar diferentes ficheros de texto, imágenes, video, audio, etc.
- El destinatario puede decidir si quiere leer el contenido del mensaje o eliminarlo, también es necesario darle opción a no recibir más este tipo de comunicación, facilitándole esta opción, indicando en el mensaje el modo de hacerlo y eliminándole de la lista de distribución si así lo solicita.
- Las funcionalidades que incorporan algunas aplicaciones\* permiten hacer un seguimiento con precisión de los destinatarios que han recibido y leído los envíos. Filtra los clientes inactivos (aquellos que no abren tus correos) y dedícales campañas especiales para entender porque han dejado de abrir tus emails e intentar despertar su interés de nuevo.
- Es posible realizar mailing sin necesidad de aplicaciones\* específicas sino creando grupos de distribución en la aplicación de correo electrónico\* habitual.
- Debes garantizar el cumplimiento de la Ley LSSICE (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Correo Electrónico\*) que exige al hacer comunicaciones masivas a través del correo electrónico\* recabar el consentimiento previo de los destinatarios. Otras exigencias son:
  - Comunicaciones claramente identificables.
  - Identificar a la persona jurídica o física en cuyo nombre se realiza la comunicación.
  - Incluir la palabra "Publicidad" al comienzo del correo.
  - En los concursos, promociones, etc., especificar claramente las condiciones.

# E-mailing marketing

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Eaglemailer

YMLP

Mailchimp

Benchmark

Substack

Acumbamail

## RECOMENDACIONES

- Es importante **disponer de una lista de correo importada** de nuestra base de datos de clientes\* (lista privada).
- **El diseño del mailing debe ser atractivo** para aumentar la posibilidad de clicks en el anuncio.
- **Dirígete personalmente al destinatario**, personaliza el contenido del mail. Trata a los destinatarios como clientes, no como una dirección de correo.
- **Aporta información útil** al destinatario, hay que generar información que despierte interés.
- **Las frases deben ser cortas** y expresar una sola idea por frase.
- **Escoge** tan sólo unos **pocos argumentos** y preséntalos de diferentes maneras a lo largo del texto.
- **Se positivo** y finaliza con tu **firma personal**. Promociona tu presencia en la Web (presencia virtual como el portal web, perfiles sociales,...).
- Para poder llevar a cabo esta interacción con el cliente debes haber recabado sus datos de contacto con su autorización, garantiza que cumples la ley LOPD, de Protección de Datos de Carácter Personal. Para estar al día de estas obligaciones dispones de formación específica para microempresas. Consulta la agenda de cursos y otros servicios.
- Esta lista de distribución de clientes a los que remitir información vía email debe estar viva, se podrá añadir o quitar destinatarios a lo largo del tiempo. Quédate **solo con los destinatarios que quieran recibir tu información**.
- Quizá el e-mailing se pueda orientar como **newsletter periódico de información**, por lo que es recomendable apoyarse en las herramientas de creación de plantillas de e-mail gratuitas.
- **No abuses** de esta técnica para no cansar a los clientes.

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Marketing sectorial



## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Engloba a las estrategias y acciones de promoción desarrolladas en los canales propios de cada sector y dirigidas a un consumidor específico.

### ¿Qué hace?

- Te permite realizar acciones de información, promoción y venta de tu negocio en comunidades sectoriales y otros portales especializados, allí donde tu potencial cliente va a buscarte.
- Es muy importante recabar buenas críticas de los **portales donde los consumidores comparten su opinión sobre todo tipo de productos y servicios (Social Shopping)**, ya que, además de aportar opiniones, los usuarios realizan pedidos directos.
- En estos espacios, los participantes aportan **información útil, recomendaciones, y comparaciones** entre productos similares para ayudar a otros en la toma de decisiones de compra.

### ¿Qué te aporta?

- Promocionar y publicitar tus productos y servicios con un coste mínimo o incluso sin coste.
- Incremento exponencial de personas que reciben la información.
- Conectar directamente con tus clientes y acceder a un gran número de potenciales nuevos clientes. Mayor capacidad para generar ventas.
- Ofrecer una imagen de profesionalidad y calidad de tu negocio.

### ¿Cómo funciona?

- Para hacer acciones de marketing sectorial necesitas darte de alta en el portal sectorial que más te interese. El portal sectorial te permite:
  - Mantener actualizada la información en cada momento. En la mayoría de los casos eres tú mismo con el uso de unas contraseñas el encargado de mantener actualizada tus acciones de promoción en portales sectoriales.
  - Estudiar el movimiento del portal, número de accesos y origen. Como en otras acciones de promoción en Internet, se debe estudiar el movimiento del portal y comprobar las visitas que se reciben para poder continuar mejorando la imagen.
- Recuerda que tu promoción en estos portales debe llevar la misma imagen que en el resto de los puntos de Internet en el que se encuentre el negocio posicionado.
- Deja que los usuarios opinen sobre el servicio y/o producto, tanto tuyo como de la competencia.
- Recuerda que para lograr una presencia beneficiosa en Internet hay que tener una imagen actual y con información actualizada que no lleve a malentendidos o errores. Si la información no está actualizada probablemente se pierde al cliente.

# Marketing sectorial

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

**Aega**

**Ciao!**

**Vía Michelin**

**Sidrerías**

**Busco restaurantes**

**Topciudad**

**Hotfrog**

**Trip Advisor**

**Páginas Amarillas**

**Bilbao Dendak**

**Gasteiz On**

## RECOMENDACIONES

- Para que el marketing sectorial tenga éxito sigue estos 4 pasos: **conoce** bien los gustos y preferencias de tus clientes, **diferéncialos** en función de sus necesidades, **interactúa** con cada cliente a través del canal más apropiado en cada caso y **personaliza** para cada cliente, en la medida de lo posible, el producto o servicio que ofreces.
- Para mejorar la estrategia de ventas y promoción debes **conocer muy bien tu sector** con el objetivo de no quedar por detrás de la competencia, adelantarte y captar clientes.
- Ten en cuenta que Internet es una **oportunidad**, gracias al marketing sectorial puedes estar presente allí donde tu clientela te busque o hable de tu negocio.
- En el caso de los portales de Social Shopping es conveniente, como mínimo, conocer lo que ofrecen estas comunidades, **valorar si sus participantes son potenciales clientes para nosotros** y evaluar la presencia de nuestros competidores. En caso afirmativo, quizás nos convenga probar qué pueden ofrecernos realmente este tipo de portales y si nos interesa que nuestro negocio tenga posibilidades de expandirse gracias al boca a boca digital.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Marketing viral



PROVEEDOR



FORMACIÓN



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Servicios que facilitan llegar a los clientes por medio de nuevos puntos de venta y mostrando promociones para la compra de productos. Es publicidad que se propaga así misma, buscando provocar ventas encadenadas. Es el boca a boca llevado a Internet.

### ¿Qué hace?

- Realiza acciones de información, promoción y venta de los productos de tu negocio por medio de una plantilla informativa que será enviada a las personas dadas de alta en el portal de venta online.
- Esta oferta será válida para comprar durante un periodo de tiempo limitado, o bien, por un número determinado de bonos.
- Te permite establecer una estrategia que incentive a transmitir rápidamente un mensaje comercial, de modo que se cree un crecimiento multiplicador en la exposición de dicho mensaje.

### ¿Qué te aporta?

- Hacer crecer tu negocio o liquidar stock, de un modo rápido y sencillo, al disponer tus ofertas en portales de venta colectiva\* para que sea cada vez más gente la que te conozca.
- Incremento exponencial de personas que reciben la promoción, ya que dan a conocer tus productos/servicios a través de una promoción encadenada online. Aprovecha las personas suscritas a la empresa de promociones para hacer llegar tus ofertas y promociones.
- Ahorra tiempo al ofrecerte plantillas que te permiten diseñar tu publicidad sin conocimientos de diseño.

### ¿Cómo funciona?

- Para realizar acciones de marketing viral\* necesitas darte de alta en portales de venta colectiva\* que se dediquen a promocionar y distribuir tus productos y servicios.
- Debes negociar las condiciones de venta con el proveedor, la colaboración se basará, en función del portal de venta, bien en el porcentaje sobre ventas, o bien en el precio fijo.
- Tendrás que pensar el modo por el que quieres captar nuevos clientes y crear la promoción orientada al mismo:
  - Disminuir el exceso de inventario,
  - Repetir las ventas, crear ventas adicionales,
  - Ofrecer el exceso de capacidad,
  - Conseguir atraer a un público joven, ponerse de moda, ...
- Finalmente, un cierto número de usuarios deben registrarse en la oferta para que entre en vigor, lo que impulsa a los usuarios a correr la voz acerca de tu empresa.
- Conseguir que estos usuarios se conviertan en clientes dependerá del servicio que se les ofrezca y la trayectoria que se trabaje a partir de este momento.
- Aprovecha cada oferta que incluyas en estos portales para darte a conocer a través de todos los canales de comunicación que tengas disponibles, presencia virtual, venta on-line\*, redes sociales, etc.

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

**Groupon**

**Deskontu**

**Colectivia**

**El buscador de cupones**

**Deskontalia**

**Bownty**

**Planeo**

**Google Offers**

**OBS Studio**

## RECOMENDACIONES

- No olvides que los **resultados** en Internet **no son inmediatos**. Fija tus objetivos, mide resultados y si es necesario reorienta tus acciones, pero, sobre todo, ten paciencia para obtener resultados.
- Recuerda que esta promoción va unido a una **oferta económica**, que será de diferente porcentaje en función del proveedor que elijas, por lo tanto, negocia bien el momento en el que quieres llevar a cabo esta acción.
- Recuerda que debes **negociar diversos aspectos**; el porcentaje de beneficio, la promoción necesaria para poder vender el producto, las fechas u horarios de utilización de los bonos, el número mínimo de bonos a vender, las condiciones mínimas para utilizar el bono, el día de activación del bono, ...
- Ten en cuenta que esta oferta va a ser vista por miles de personas que verán tu negocio, por lo que se convierte en una estupenda **estrategia de marketing digital** para nuevos o renovados negocios.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Gestión integral del negocio



PROVEEDOR



INPLANTARIAS

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Consiste en una o varias aplicaciones\* integradas entre sí que permiten la gestión del negocio de un modo integral y óptimo, eliminando duplicidades, logrando una mayor eficiencia en las tareas administrativas.

### ¿Qué hace?

- Permite la generación e impresión de los diferentes tickets de venta en base a una referencia del producto o servicio proporcionado por tu actividad.
- Actualiza automáticamente el inventario ante una venta, facilitando la generación de pedidos, albaranes y correspondientes facturas a los proveedores.
- Registra información sobre clientes (datos de facturación, datos de contacto...) y el historial de transacciones relacionadas con él (pedidos, ventas, facturas, postventa, otras compras o pedidos, servicios realizados, ...)
- Facilita la disponibilidad de información actualizada relacionada con órdenes de trabajo (control del trabajo realizado y pendiente, horas de mano de obra, materiales, identificar las piezas o material requerido para el trabajo de forma on-line\*, recepción del material,...).

### ¿Qué te aporta?

- Ahorro de tiempo al evitar tener que hacer continuas revisiones manuales del inventario.
- Mayor competitividad al poder anticiparte a las necesidades de cada cliente, al disponer de un historial de transacciones, servicios o productos proporcionados, podrás ofrecer un servicio personalizado a las necesidades del cliente.
- Ahorro de tiempo al disponer en formato digital la documentación necesaria para tu negocio.

### ¿Cómo funciona?

- **Gestión de ventas:** podrás gestionar múltiples cajas, tickets en espera, impresión de comprobantes de tickets, separar y unir tickets, mover tickets a barra, mesa o salón, asignar tickets a consumo o invitación, pago con tarjetas, generar la correspondiente factura, etc. Durante la venta se permitirá la identificación del producto a vender mediante el código de barras.
- **Gestión de compras:** podrás generar de forma automática los pedidos a los correspondientes proveedores en función de los stocks mínimos que hayas definido en tu almacén. Como pasos posteriores se generarán los correspondientes albaranes y facturas. Como paso previo, tienes que **identificar los productos y servicios de tu negocio**, para ello deberás definir la tarifa de compra, la de venta, un identificador del producto en tu negocio, así como la identificación del mismo en los sistemas del proveedor.
- **Realizar cierres parciales y totales (arqueos) de la caja** para verificar que el efectivo resultante corresponde con el dinero que se encuentra físicamente en la caja. Esta información se deberá presentar desglosado en efectivo, tarjeta y pendiente de pago.
- **Gestión de órdenes de trabajo:** Este tipo de herramientas te permitirá crear la orden de reparación correspondiente cuando el cliente deja su automóvil en el taller. Para ello se identifica el automóvil, los daños y los datos del cliente y la aprobación del correspondiente presupuesto.
- **Gestión de clientes:** Se registran los servicios proporcionados a cada cliente (trabajos realizados sobre el automóvil, reservas de alojamiento, citas a las que acude, ...) que te permiten analizar sus hábitos y ofrecerles promociones dirigidas a sus necesidades, mediante campañas de email o sms con ofertas de productos relacionados, de recuerdo de servicios o visitas, citas, ...
- Es posible el uso de esta solución accediendo a la nube\*, sin necesidad de instalación en el propio equipo y sin la compra de TPV, **Gestión del negocio online (en la nube)**, ideal para el que tenga tiendas distribuidas o no quiera complicarse en instalaciones.

# Gestión integral del negocio

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### TPV EN LOCAL / Sistemas de contabilidad

Ars-software

TPV Fácil

Infotronic

Que etiquetas

Doscar

AIG Software de Gestión

Posiflex

GT motive

Tpv-online

Gemicar

Gestión Tpv

Solera

Software Delsol

Gestion de Tickets

ICG

ContaSimple

Orisha

Scanpet

Pelunova

Lausan

### TPV EN LA NUBE

Cuentica

Tpv en la nube

Factura Directa

Prestashop

## RECOMENDACIONES

- **Forma** a tu personal previamente en el **uso adecuado de estas herramientas**, su trabajo será mucho más eficiente.
- Para que estas herramientas sean eficaces deberás **introducir** en ellas **diariamente toda la información**.
- Sobre estas herramientas cae el peso de la operativa diaria, así que intenta que el proveedor seleccionado tenga un **distribuidor local** para que el servicio de asistencia sea inmediato y **tu negocio no sufra cortes de servicio**.
- Si se dispone de datos de clientes, **asegúrate de que cumples la ley LOPD**. Para estar al día de estas obligaciones acude a los cursos disponibles dirigidos específicamente a las microempresas.
- Dispón de **dispositivos físicos** que faciliten la automatización como Terminal de Punto de Venta, impresora de tickets, datáfono\*, Cajón portamonedas: en este punto resaltamos los llamados 'inteligentes' (con mecanismos antirrobo) que devuelven automáticamente el cambio sin tener que abrir el cajón, etc.) y aplicaciones\* asociadas.
- Podremos tener un **control** de todo lo que pasa en **nuestro negocio** y así tomar decisiones con más exactitud y rapidez.

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Gestión de trabajos/turnos



PROVEEDOR



AUTO  
IMPLANTACIÓN

**Modos de implantación**

## ¿Qué es?

**Sistema que facilita la planificación de tareas, compartición de documentos, reparto y seguimiento de las cargas de trabajo e, incluso, mantener conversaciones con diferentes usuarios, etc.**

## ¿Qué hace?

- Permite organizar el trabajo y planificar todas las tareas e hitos que tenemos que acometer.
- Permite generar y modificar los turnos de trabajo y horarios de tus empleados teniendo en cuenta los días libres, vacaciones, bajas, eventos, reservas y disponer de esa información actualizada y compartirla con los interesados.
- Asegura que se cumplan ciertas reglas del convenio de trabajo que se definan previamente y permite gestionar las horas extraordinarias, festivas, nocturnas, sindicales, etc.
- Ofrece la posibilidad de intercambiar mensajes, asignar tareas y crear páginas Web para distribuir el conocimiento entre el equipo de trabajo.

## ¿Qué te aporta?

- Facilita la gestión y control de los turnos de personal.
- Aumenta la productividad de tu negocio como consecuencia del reparto equitativo de trabajo entre tus empleados.

## ¿Cómo funciona?

- Una vez que la aplicación\* está instalada en el ordenador, se añaden los datos de los empleados y las características que deben cumplir sus turnos de trabajo.
- Se obtienen los cuadrantes de turnos y horarios que podrán ser consultados por los empleados.
- La aplicación permite acceder a la información de los distintos turnos y horarios en cualquier momento para poder modificarlos.
- La gestión de turnos a través de estas herramientas proporciona dinamismo, ya que permite subsanar imprevistos de manera más sencilla y ágil.
- Un primer acercamiento a la gestión de turnos puede ser haciendo uso de herramientas de Comunicación online para la coordinación de equipos mediante la compartición de calendarios. *Consulta la Solución TEIC "Comunicación online".*



# Gestión de trabajos/turnos

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### GESTOR DE TAREAS

Laborplan

Cea Ordenadores

Monday

Actitime

Redbooth

Evernote

Gestión de tareas

Microsoft TODO

AlrTable

Asana

Notion

Obsidian

### ANOTADOR DE TAREAS Y TIEMPOS

Remember the milk

Trello

Kanboard

Clocking IT

GANTT Project

OpenProj

ProjectLibre

Toggl

Rescue Time

GTimeReport

Bixpe. Control horario

One Note

## RECOMENDACIONES

- Realiza una **distribución de los turnos y horarios** acorde con las necesidades del negocio y de tus empleados.
- **Añade comentarios sobre los turnos** por empleado cuando consideres que deban acompañarlos.
- **Imprime y distribuye los cuadrantes** dejándolos a la vista de tus empleados para dar mayor transparencia de los horarios y turnos.
- **Gestiona** tus trabajos o proyectos de un vistazo y asigna tareas a tu equipo
- **Organiza** tu negocio con un buen gestor de tareas para tener todo bajo control
- **Despreocúpate** de recordar cientos de labores diarias que van surgiendo en nuestro negocio

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Gestión de compras centralizadas



PROVEEDOR



INPLANTALARIAK



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Servicios que ofrecen al negocio realizar compras de suministros generales en un único sitio, de modo online y posibilitando la opción de ahorro de coste por volumen de compra.

### ¿Qué hace?

- Permite la compra unificada de diversos suministros generalistas.
- Proporciona ofertas que a título personal no sería logradas.
- Evita la negociación y selección directa de proveedores de suministros generales.
- Te posibilita hacer la compra de todos los suministros generales en una sola gestión .

### ¿Qué te aporta?

- Ahorro de costes al formar parte de un portal centralizado de compras que tiene mayor poder de negociación, al aglutinar un importante volumen de compras.
- Ahorro de tiempo ya que no es necesaria una dedicación personal a la negociación con proveedores.
- Mejora en las condiciones del servicio, al conseguir mejores condiciones por ser parte de un portal de compras y no ser un solo comprador.

### ¿Cómo funciona?

- Infórmate adecuadamente de las condiciones y posibles descuentos.
- Solicita referencias o pregunta a otros negocios o asociaciones si conocen este tipo de portales y si les interesaría realizar compras en común.
- Analiza tus compras de suministros generales para evaluar la conveniencia o no de comprar a través de estos portales.
- Pide información y un estudio pormenorizado de los ahorros que lograrás en las compras a través de estos portales centralizados.
- Estudia con detalle las condiciones y solicita posibles escenarios para conocer los volúmenes mínimos de compras para lograr ahorros.
- Si es posible, regístrate como usuario por un periodo de prueba.
- Analiza periódicamente si estas logrando los ahorros estimados.

## Productos

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

## 20mil productos

- Analiza los suministros generales que requiere tu negocio y la periodicidad de sus compras para evaluar la **conveniencia** o no de este tipo de soluciones.
- Podría compensarte acordar con otros negocios la **compra en común** para entrar a formar parte de estos portales con mayor volumen de compra, que dará lugar a mayores descuentos.

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Trámites seguros



FORMACIÓN



INPLANTARIARIK



AUTO

IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Servicios para realizar cualquier tipo de gestión administrativa a través de Internet, ya sean los disponibles a través de la Administración Electrónica\*, que muchas administraciones públicas ya ofrecen, o trámites bancarios disponibles en las Web de las entidades financieras.

### ¿Qué hace?

- Te permite la realización de cualquier transacción electrónica (como efectuar pagos mediante la banca electrónica\* o realizar trámites con la Administración, como presentar la declaración de la renta o solicitar una ayuda) de una forma cómoda, sencilla y sin moverse de casa.
- A través de tu certificado digital, que te identifica como persona o empresa, puedes realizar trámites on-line\* sin necesidad de presentarte físicamente en la entidad correspondiente.
- Proporciona un método de pago seguro a tus clientes, con tecnología avanzada antifraude y sin necesidad de instalar complejas plataformas de pago\* en tu negocio online, transmitiendo confianza a tus clientes

### ¿Qué te aporta?

- Comodidad al poder realizar múltiples trámites administrativos y bancarios a distancia, a cualquier hora, sin tener que acudir a las oficinas de la Administración o a las entidades bancarias, y por lo tanto sin tener que ausentarte de tu negocio, reduciendo costes y tiempos.
- Te garantiza la seguridad del envío ya que en ningún momento compartes tu información financiera.
- Te ofrece confianza en todo el mundo y se responsabilizan si no te llega el pedido.

### ¿Cómo funciona?

- Para acceder al trámite o gestión administrativa que se quiera realizar, se accede mediante el usuario y contraseña o en algunos casos mediante certificado electrónico, a la página Web del organismo o entidad bancaria que se trate.
- Deberás instalar el programa que reconozca la lectura de tu certificado digital, así como disponer de un lector de certificados electrónicos conectado a tu ordenador.
- Haciendo uso del certificado digital se imposibilita la suplantación de tu identidad por otro individuo.
- A través de la banca electrónica\* es posible pagar recibos, recargar el móvil, consultar la correspondencia o los movimientos, entre otras operaciones, con la seguridad garantizada al hacerlo a través de la página de la entidad bancaria.
- Existen entidades bancarias que a través del uso del certificado digital permiten al acceso a soluciones de Gestión administrativa. *Consulta la Solución TEIC "Gestión integral del negocio"*.
- Para el proceso de **pago/cobro on-line**:
  - El comprador elige el método de pago que desea.
  - El sistema envía el dinero de forma segura y el destinatario recibe el dinero.
  - Se integra el sistema en tu portal de venta on-line\*.
  - El comprador paga a través del sistema.
  - Recibes el dinero al que se le ha aplicado una comisión por el servicio que se descuenta del pago.
- En caso de realizar compras (*Consulta Solución TEIC "Gestión de compras centralizadas"*) puedes agilizar esta gestión mediante el pago online.
- Si dispones de venta online (*Consulta Solución TEIC "Venta en tiendas virtuales"*), debes disponer de un medio de pago online ágil y seguro.

# Trámites seguros

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### PLATAFORMAS DE FIRMA DIGITAL

[Diputación Foral de Álava](#)  
[Diputación Foral de Bizkaia](#)  
[Diputación Foral de Gipuzkoa](#)  
[Gobierno Vasco](#)  
[Factura electrónica-Ef4ktur](#)  
[FakturaBAI](#)  
[HazTuFactura](#)  
[FakturAraba](#)  
[LROE Bizkaia](#)  
[AutoFirma](#)  
[Firm@](#)

### PAGO Y COBRO SEGURO

[Paypal](#) [Skrill](#)  
[Placetopay](#) [Verse](#)  
[Visa Europe](#)  
[Setpay](#)  
[Bizum](#)

### CERTIFICADOS DIGITALES

[Izenpe](#)  
[DNI](#)

## RECOMENDACIONES

- Recuerda que los certificados digitales son un método avanzado de protección. El Certificado digital es un documento o tarjeta digital emitido por una autoridad de certificación\* de confianza que **acredita la identidad de un ciudadano o empresa**, garantizando que únicamente él puede acceder a su información personal.
- Asegúrate que los trámites telemáticos que realices sean bajo **protocolo seguro** de comunicaciones, es decir las direcciones de Internet comiencen por **https://**.
- Ahorra** tiempo y desplazamientos con los trámites telemáticos, podrás hacer gestiones necesarias para tu negocio con un solo click.
- Recuerda que usando medios de pago online puedes **acceder a proveedores en todo el mundo** sin problemas por la gestión de las divisas.
- Para abrir las puertas de tu negocio a **otros mercados** necesitas este tipo de sistemas que tienen aceptación internacional y transmiten confianza para poder vender tus productos de modo global.
- Tendrás una **entidad que se responsabiliza** de que el proceso de **compra** finalice con éxito y se lleve a cabo la entrega. Es importante disponer de este tipo de método de cobro en nuestra tienda online ya que invita a la **compra fácil y compulsiva**.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

Consulta en la Web la agenda y disponibilidad de cursos y otros servicios de refuerzo a la Implantación TEIC de este servicio



[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Formación on-line



INPLANTALARIAK



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Servicios que ofrecen formación presencial u online, sin moverse de la empresa, y sin restricción de horario, por medio de una plataforma e-learning.

### ¿Qué hace?

- Te permite recibir formación a través de Internet sobre un tema que consideres importante para el buen desarrollo del negocio o para mejorar el servicio y productos que ofreces.
- Te facilita formarte o formar a tus empleados on-line\* sin necesidad de asistir a clases presenciales.
- Te ofrece una ayuda y explicación de las materias a través de tutoriales on-line\*.
- La mayoría de los cursos disponen de profesores a tu disposición y la comunicación con ellos acostumbra a ser muy fluida y fácil, ya que existen diversos mecanismos que permiten el contacto: e-mail, chat, teléfono.

### ¿Qué te aporta?

- Mejora en la competitividad de tu negocio al aumentar tus conocimientos y capacidades.
- Ahorro de tiempo y costes al evitar desplazamientos innecesarios.
- Comodidad al ofrecer flexibilidad de horarios ya que no tienes que acudir en fechas y horas prefijadas y puedes realizar los cursos cuando te sea más conveniente. Están siempre disponibles en Internet.
- Estar al día en tendencias, ya sean relativas a nuevas tecnologías o relacionadas con tu sector.

### ¿Cómo funciona?

- Basta con registrarse (cuando así se requiera) a través de la página Web que ofrece el curso on-line\* y acceder al catálogo de cursos ofertado.
- Eliges el curso que mejor se adapte a las necesidades de tu negocio o al ámbito donde desees recibir información (por ejemplo, cómo utilizar herramientas informáticas, cómo mejorar la atención al cliente, etc.).
- Elige aquellos que dispongan de material de apoyo o soporte on-line\* que te permita solventar dudas.
- Una vez seleccionado un curso en concreto basta con iniciarlo e ir siguiendo las instrucciones superando cada capítulo o lección.
- Si requieres una justificación de asistencia al curso asegúrate de que tras su finalización se recibe el diploma o certificado acreditativo correspondiente.
- La formación on-line\* puedes mantenerte informado y formado de modo continuado y a tu ritmo en aquellas materias que sean necesarias para tu negocio.

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

**KZqunea**

**Euskadi + Innova**

**Lanbide**

**Actívate en Google**

**Formadores en Red**

## RECOMENDACIONES

- No olvides que la falta de tiempo lleva a dejar en último plano algo tan importante como es el **reciclaje del conocimiento**, tanto de los trabajadores como de los propios directivos.
- Recuerda que el beneficio de la formación no es sólo para el trabajador, sino también para la empresa, ya que para ambos supone una **inversión**, de coste o tiempo, para enfrentar los retos del futuro.
- Puedes formarte en **cualquier momento y en cualquier lugar** ya que tú eliges el sitio y el momento para hacer el curso.
- Una buena formación nos puede **permitir ahorrar mucho tiempo** conociendo herramientas más eficientes para nuestro trabajo.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Gestión de citas/reservas



## ¿Qué es?

Aplicaciones y servicios que gestionan citas o reservas de los clientes, por parte de ellos mismos, o por la empresa, para organizar la agenda de servicios de forma sencilla y práctica.

## ¿Qué hace?

- Permite organizar de forma más sencilla, limpia y rápida una agenda, sincronizando distintos dispositivos y calendarios.
- La visión globalizada por días, semanas, meses... ayuda a tener una idea más general y una planificación clara a corto, medio y largo plazo.
- Envío automático de recordatorios de citas a los clientes.
- Si la herramienta es en la nube\* permite al cliente de modo online solicitar o modificar una cita o una reserva, en cualquier momento (24 hrs. al día) y sin necesidad de contactar directamente con el negocio. Esta reserva online\* de servicios, sin necesidad de desplazamiento hasta el local, da una mayor flexibilidad a los clientes aportando calidad a tu servicio.
- Facilita el envío de cambios de agenda, horarios, u otros datos, que proporcionen información de valor para el cliente, ya sea para su próxima visita o para el servicio planificado a recibir.

## ¿Qué te aporta?

- Mayor eficiencia ya que facilita la gestión y control de las reservas y citas al disponer de una visión más clara y una mejor planificación de las tareas.
- Ahorras tiempo ya que no es necesaria una dedicación personal a atender personalmente la reserva o cita telefónicamente.
- Ofreces un servicio de valor añadido al cliente, al facilitarle la petición de una reserva o cita a cualquier hora del día, sin necesidad de hacerlo en el horario de tu negocio.

## ¿Cómo funciona?

- La gestión de citas y reservas puede realizarse de dos formas, on-line\* o instalado en un ordenador local.
  - **Local:** Sencilla instalación en local, con actualizaciones periódicas del software para estar protegido contra posibles fallos de software de versiones anteriores. Permite hacer copias de seguridad\* y almacenarlas en un lugar con menor probabilidad de sufrir daños, por ejemplo, en la nube\*. No permite gestionar online las citas.
  - **On-Line\*:** Permite una mayor comodidad ya que no requiere instalación y se basa en un registro a través de la red. Accesible desde cualquier lugar independientemente de la ubicación geográfica, de esta forma puedes consultar tu agenda de citas incluso fuera de la oficina. Proporciona la posibilidad que desde la página Web del negocio los clientes puedan solicitar una reserva o cita de modo online.
- Para poder llevar a cabo la interacción con el cliente debes haber recabado sus datos de contacto con su autorización, garantiza que cumples el NRPD .
- Si se trata de recordatorios, asegúrate de que sean recibidos con 24 horas de antelación para garantizar que el cliente ajusta su agenda al aviso.
- Invierte tiempo para personalizar los mensajes para cada persona o colectivo según la necesidad que se presente y el servicio prestado asociado. Es posible adjuntar diferentes ficheros de texto, imágenes, video, audio, etc.

## Productos

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

## Calendly

## Mensatek

## Matterport

- Realiza una **gestión de citas** acorde con las tareas del negocio y las personas implicadas.
- **Añade comentarios sobre las citas**, de esa forma conseguirás tener más información sobre el cliente y ser más cercano.
- **Sencillez**, es muy importante a la hora de que un cliente haga una reserva, saber en qué punto está en cada momento.
- **Confirma** siempre las citas o reservas, bien sea con una llamada telefónica, un sms o un e-mail, para mantener la calidad del servicio prestado.
- Es importante **disponer de una lista de correo importada** de nuestra base de datos\* (lista privada).
- **El diseño del mensaje** debe ser **atractivo pero corto** para garantizar su lectura, y **personalizado**.
- **Se positivo** y finaliza con tu **firma personal**. Promociona tu presencia en la Web (portal web, foros, perfiles sociales,...).
- Debes tener en cuenta el **NRPD**, así como la **Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Correo Electrónico\*** (LSSICE) de obligado cumplimiento para todas las empresas que manejen datos de carácter personal, tanto en soporte físico como digital. Para estar al día de estas obligaciones dispones de formación específica a través de la Red de KZgunea dirigida específicamente a las microempresas.
- Puedes organizar contactos ilimitados y crear grupos (conjunto de números de teléfono) a los que interesa enviar la información. Esta **lista de distribución estará viva**, se podrá añadir o quitar destinatarios a lo largo del tiempo.

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Gestión de clientes



PROVEEDOR



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

**Aplicaciones\*** que te ayudan a gestionar las tareas administrativas y de atención al cliente de tu negocio de una forma fácil y ágil, y con costes asequibles.

### ¿Qué hace?

- Te permite llevar el control de tu negocio de una forma sencilla, integrada y accesible desde cualquier lugar, lo que te proporciona la posibilidad de resolver cualquier tema sin tener que acudir al negocio.
- Podrás llevar la gestión completa (planning, facturación, clientes, control de gastos, ficha policial, etc....) con la misma herramienta.
- Permite a tus clientes reservar de modo online a través de tu Web, integrado con tu sistema de reservas interno.
- Recoge los datos de cada cliente y los servicios prestados en distintos formatos para el posterior uso y explotación de los mismos, para realizar un seguimiento del servicio que se le ha ofrecido.
- Permite introducir todos los datos en cualquier programa de gestión comercial del negocio.

### ¿Qué te aporta?

- Simplificar la infraestructura y procedimientos de gestión de clientes y actividad necesaria en el negocio.
- Comodidad al poder acceder a tu sistema allí donde estés, sin necesidad de estar físicamente en el negocio.
- Ahorro de tiempo al poder añadir o prolongar una reserva con un click.
- Mayor eficiencia al disponer de toda la información del cliente en un único lugar.
- Eliminación del papel y simplificación de tareas.

### ¿Cómo funciona?

La solución dirigida a la gestión de clientes de alojamientos integra la atención al cliente en los siguientes aspectos:

- Tomar reservas, Check In, Check Out, facturación. La integración con el sistema de gestión del negocio debe de facilitar las tareas administrativas como la gestión de facturas (*Consulta la Solución TEIC "Gestión integral del negocio"*).
- Registrar huéspedes.
- Gestionar las habitaciones.
- Gestionar los cargos adicionales, como desayunos, comidas, parking, flores, etc.
- Generar las facturas y las facturas proforma en PDF para imprimirlas o mandarlas por correo.
- Sacar Informes por día, semana, mes, trimestre o año de ocupación, totales facturados, impuestos, etc. de modo inmediato.
- Te permite mostrar los datos de disponibilidad a través de Internet, de modo que tus potenciales clientes puedan consultarlo a través de tu Web (*Consulta Solución TEIC "Portal interactivo"*) o de otro sitio Web desde donde dispongas un acceso a dicha información.

La gestión de clientes de servicios médicos está dirigida a prestar un servicio más al cliente de la clínica:

- La introducción de sus datos de modo intuitivo, con facilidad para el uso y con una navegación muy atractiva lo que supone para el paciente un trámite fácil y rápido.
- El paciente gana en intimidad y comodidad al dar sus datos en la sala de espera y la clínica disminuye el tiempo de mostrador, haciendo que el personal pueda dedicar más tiempo a la atención personal y no a tareas administrativas.
- Además, la utilización del iPad y de la aplicación\* totalmente personalizada supone un beneficio de imagen y de marketing diferenciador frente a otras clínicas y centros médicos.
- Los datos de clientes recogidos, así como el registro de servicios prestados debe de alimentar a la estrategia de promoción a través de la *solución TEIC "Mailing y avisos a clientes"*.



# Gestión de clientes

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

MisterPlan

Gestión Secre aplimedia

Redforts

Prestige Saas

VCardmaker

Oddo

Twinia

Euroges

Holded

Efficy

Hubspot

ZohoCRM

Sugar CRM

## RECOMENDACIONES

- **Recuerda** elegir el software que más se adapta a tus necesidades. Hay que hacer un análisis inicial de qué se necesita para mejorar la gestión del negocio y una vez definido ver qué aplicación\* te lo soluciona con buena relación calidad precio.
- Utilizar la **tecnología WIFI** permite disponer de una mayor comodidad y movilidad. Pudiendo existir diferentes dispositivos conectados a Internet sin necesidad de estar unidos por cable.
- Puedes instalar la aplicación en un **servidor Web**, lo que hace que la información pueda ser accesible desde cualquier lugar o dispositivo y en cualquier momento.
- Utilízalo para **digitalizar** automáticamente los diferentes consentimientos informados y LOPD firmada por los clientes y guardar todo encriptado\* en el programa de gestión.

# Gestión de flotas



PROVEEDOR



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Aplicaciones que permite tener un control de tus vehículos de reparto, instalaciones o conjunto de elementos que impliquen desplazamiento.

### ¿Qué hace?

- Localiza el vehículo más cercano a un cliente y asigna entregas urgentes de forma más sencilla.
- Gestiona tiempos de conducción, descanso, paradas, tránsito en festivos, tiempo de rutas de tus trabajadores.
- Transporta cargas para clientes que necesitan un seguimiento exhaustivo de todos sus productos en ruta.
- Además de la ubicación en tiempo real de personas de nuestro interés, esta solución permite conectar con ellos vía e-mail, mandarles un SMS, mantener una conversación online o chat, o simplemente llamarlos.

### ¿Qué te aporta?

- Seguridad, ya que puedes tener tus mercancías localizadas en todo momento.
- Ahorrar costes, al disponer de información real que te permite mejorar la productividad ahorrando un porcentaje importante en los costes del negocio.
- Velar por la seguridad de los conductores y del transporte, controlando en tiempo real si se exceden las velocidades máximas establecidas.
- Tranquilidad, al poder conocer en cada momento la ubicación exacta de los empleados.
- Sencillez, es una de las claves de este tipo de aplicaciones\*.

### ¿Cómo funciona?

- La funcionalidad principal de un sistema de gestión de flotas es el seguimiento de vehículos basado normalmente en un sistema GPS\*.
- El sistema recibe la información del vehículo y la transmite al sistema gestor quien la muestra al cliente en tiempo real.
- Permite la generación de un informe con datos relativos al seguimiento, ubicaciones, paradas, tiempos, velocidades....
- El conductor puede comunicarse en todo momento con el sistema central a través de partes de trabajo, mensajes predefinidos.. De este modo se evita un despliegue constante de llamadas telefónicas.
- A su vez, existe la posibilidad de tener referenciados geográficamente todos los puntos de interés por parte del cliente, así como zonas de posibilidad de retención, zonas con alto riesgo de accidente...
- Existen soluciones para conocer la ubicación exacta de personas (trabajadores) y poder comunicarse con ellos.
- Suelen ser muy intuitivas y configurables de forma se puede trabajar con ellas desde un principio de forma sencilla.

# Gestión de flotas

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Viasa

Control de recorridos por GPS

Flotasnet

Moviloc

## RECOMENDACIONES

- Realizar sucesivamente un **estudio de los datos aportados por tus vehículos** ayudará a mejorar el rendimiento económico de la empresa.
- Buscar siempre las **mejores rutas** para llegar a tus clientes más urgentes.
- Disponer en la medida de lo posible de **rutas alternativas** en caso de que alguna de las vías se encuentre colapsada.
- Mantener **informados periódicamente a sus clientes** sobre la ubicación de su mercancía.

# Dispositivos para agilizar el servicio



PROVEEDOR



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Conjunto de dispositivos que facilitan la continuidad del servicio que ofrece el negocio, evitando interrupciones no deseadas y agilizando así el servicio que se presta.

### ¿Qué hace?

Engloba diversos tipos de dispositivos, todos ellos deben de ofrecer un valor añadido al servicio actual:

Video vigilancia:

- Graba las imágenes de las video cámaras independientemente de que estemos o no en el negocio. De este modo cualquier movimiento queda registrado. Estas opciones normalmente son configurables.
- Permite ver en tiempo real lo que ocurre dentro del ámbito de visión de cada una de las cámaras. Con esto se puede tener vigilado cada una de las dependencias permitiéndonos así tener una visión global de las instalaciones.

Apertura automática y Manos libres:

- Dispositivos físicos que evitan interrupciones del servicio que estés prestando, pudiendo continuar atendiendo al cliente y a la vez realizar otras tareas.
- Te permiten atender a nuevos clientes sin dejar de prestar el servicio al actual mejorando así la eficiencia del servicio.

### ¿Qué te aporta?

- Seguridad, al tener controladas tus instalaciones en todo momento y desde cualquier lugar.
- Registro de todo lo ocurrido y disponible en un disco duro en cualquier momento.
- Ofrecer una visión moderna del negocio.
- Evitar interrupciones en el servicio que se esté prestando para atender a nuevos clientes.

### ¿Cómo funciona?

- Un sistema de video vigilancia se basa en una serie de videocámaras y un grabador digital.
- Las cámaras de video captan las imágenes y las retransmiten al grabador digital.
- Esas imágenes son retransmitidas a través de la red para poder visualizarlas desde un ordenador con acceso a Internet.
- Las imágenes recibidas en el grabador digital se almacenan en un soporte, por ejemplo, un disco duro, para poder ser analizadas en caso necesario.
- Al mismo tiempo el grabador digital tiene otras funcionalidades interesantes:
  - **Multicanal:** Permiten grabar y visualizar varios canales a la vez. Cada grabador es capaz de visualizar y grabar de forma simultánea hasta 4, 8 o 16 cámaras dependiendo del modelo.
  - **Conexión de red:** Cuentan con una conexión de red Ethernet y de un software gratuito que le permite controlar el grabador desde un ordenador conectado de forma local. Esto es muy útil, por ejemplo, para poder visualizar las grabaciones desde un ordenador de la oficina mientras que el aparato se encuentra instalado físicamente en la sala de máquinas. Además, podemos configurar, visualizar las cámaras o hacer copias de seguridad\* sin que nadie lo sepa, con independencia de lo que se está viendo en el monitor principal.
- Se requiere al menos Kit de video vigilancia, Kit de manos libres y Kit de apertura automática.

# Dispositivos para agilizar el servicio

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### Cámaras Wifi

### Securitas Direct

### Seprogin

## RECOMENDACIONES

- Instala las cámaras en **lugares estratégicos** de tu negocio. Zonas claves de paso, lugares de almacenamiento de mercancías, enfocadas a cajas fuertes...
- Tenlas **visibles** como objetos de vigilancia que harán que la gente del entorno se sienta intimidada y cuiden su comportamiento.
- Este tipo de soluciones son un método de **disuasión para los ladrones**. Es inevitable que psicológicamente el hecho de sentirse vigilado evita ciertas acciones vandálicas.
- Existen algunos modelos de cámaras que no sólo graban imágenes, sino que además permiten **grabar audio**.

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>



# Gestión del flujo de clientes



PROVEEDOR

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Sistemas y aplicaciones que permiten hacer más ameno y rentable la espera de los clientes, o los tiempos muertos durante el servicio.

### ¿Qué hace?

- **Gestión de Espera:** Su objetivo es el direccionamiento y la gestión del tránsito de los clientes desde el primer contacto con el negocio hasta la prestación del servicio demandado.
- **Gestión de Colas:** Consiste en el envío de SMS al cliente avisándole cuando se aproxima su turno para evitarle esperas innecesarias y proporcionarle hacer otras gestiones mientras tanto.
- **Cartelería Dinámica:** Ofrece en una pantalla un canal informativo (TV, por ejemplo) y/o publicitario (servicios del negocio), al mismo tiempo que muestra la información de los turnos.

### ¿Qué te aporta?

- Ofrece un servicio de calidad al cliente, aumentando su satisfacción y por tanto las ventas.
- Mejora las condiciones de trabajo del personal de cara al público, permitiéndole atender a cada persona de forma individual y ordenada, respetándose de esta manera la confidencialidad del cliente.
- Mejora la imagen del negocio y potencia la comunicación corporativa, al proyectar una imagen de profesionalidad y de eficacia hacia el cliente.

### ¿Cómo funciona?

El Gestión de Flujo de Clientes o *Custom Flow Management* (CFM) es una metodología que permite:

#### Gestión de Espera

- La instalación es sencilla y fácilmente adaptable a las necesidades del cliente, al ser un sistema autónomo que no precisa de ningún equipo informático.
- Este sistema consta de 3 zonas: zona de recepción (permite organizar a los clientes según sus necesidades y al momento), zona de espera (indica los números llamados y dónde serán atendidos) y zona de atención (diferentes puestos de atención para ofrecer mejor servicio y disminuir los errores).

#### Gestión de Colas

- Se establece una base de datos\* y un modelo gestor de turnos que proporciona el proveedor.
- El cliente inserta su número de teléfono móvil en el dispositivo situado en el negocio y se marcha a hacer las gestiones que desee. Cuando quedan 2/3 turnos para el suyo recibe una notificación por SMS avisándole.
- Con ello se reduce, e incluso elimina, los tiempos de espera, o los convierte en amenos para el cliente y productivos para el negocio, ya que permite aprovechar esos "tiempos muertos" para promocionar los productos y servicios de la empresa.

#### Cartelería Dinámica

- Permite la presentación de vídeos, imágenes o presentaciones en Power Point a criterio del negocio, junto al indicador del turno en cualquier tipo de pantalla tanto para TFT como TV.

# Gestión del flujo de clientes

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### SISTEMA DE GESTIÓN DE ESPERA

IDM

Qsystem

Simplybook.me

### GESTIÓN DE COLAS

Quenda

Omatic

## RECOMENDACIONES

- Puedes apostar por **evitar los tiempos de espera** de tus clientes con un servicio de avisos por SMS o bien usar esos tiempos muertos para promocionar tus productos y servicios y así obtener rentabilidad.
- Si dispones de un dispositivo para que el cliente inserte su número de teléfono móvil y avisarle cuando se aproxime su turno, colócalo en un **lugar visible** y **promocionalo** todo lo posible para darlo a conocer y amortizarlo.

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

# Hago móvil mi negocio



PROVEEDOR



INPLANTALARIAK



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación

### ¿Qué es?

Soluciones que permiten disponer de movilidad para llevar mi negocio, oficina y agenda allí donde este, y explotar las potencialidades de la realidad Aumentada y Virtual.

### ¿Qué hace?

- **Oficina Móvil:** Escanea, firma o toma notas de forma rápida y sencilla ahorrando tiempo y costes, desde un dispositivo móvil, sin tener que estar en la oficina.
- **Gestión móvil:** Permite administrar tu negocio allí donde estés, gestionando tareas de modo colaborativo, ampliando las apps disponibles al clonar un espacio paralelo en el dispositivo, accediendo de modo remoto a tu información o sistemas, automatizando servicios o respuesta en Internet.
- **Geolocalización:** permite agilizar la forma de encontrar y conocer empresas por localización, de modo que tu cliente reciba ofertas o información de tu negocio según su ubicación cercana.

### ¿Qué te aporta?

- Poder realizar tareas administrativas de forma más rápida, desde un dispositivo móvil, sin tener que estar en la oficina..
- Automatizar tareas y trámites de forma remota o móvil desde cualquier lugar.
- Nos aporta una realidad más enriquecida pudiendo localizar y visualizar todo aquello que nos rodea mostrándonos información que por nosotros mismos no podemos ver, y también simular situaciones futuras para poder afrontar con éxito cualquier situación inesperada.
- Conocer o hacer conocer, por ubicación cercana, la existencia de negocios o personas con intereses comunes o de valor.

### ¿Cómo funciona?

#### Oficina Móvil

- Una vez instalada la app, al ser bastante intuitivas, solamente hay que seleccionar el documento a escanear o firmar, e introducir la firma, manuscrita o en modo de imagen ya recogida. Permite recoger en modo digital nuestras anotaciones como si fuera en papel.

#### Gestión móvil

- Permite compartir tareas y su estado en modo online y con movilidad, de modo que sin necesidad de estar frente al equipo de la oficina se pueda conocer el progreso de las tareas encomendadas.
- Automatiza tareas o servicios en Internet, de modo que cuando pase cierta cosa en un servicio, haya una réplica concreta en otro (IF This Then That como registro de acceso por localización, registro de información o imágenes tras una acción, ...
- Borrado remoto de la información disponible en el móvil en caso de extravío o robo.
- Clonar un espacio espejo del móvil de modo que se puedan instalar varias instancias de una misma app, como varios perfiles de Facebook, Varios usuarios de WhatsApp, ....

#### Geolocalización

- Permite conocer la ubicación de un dispositivo móvil e interactuar con él, ya sea mandando mensajes o información sobre el negocio, o conociendo su ubicación precisa, estado o información que desde el mismo se emite (mensajes den RRSS).
- **Sincronización**
- Sincronización de información, acceso desde diversos dispositivos (de móvil a PC y viceversa)

# Hago móvil mi negocio

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### OFICINA / GESTIÓN MÓVIL

|                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| <u>Scannable</u>                | <u>Your Phone</u> |
| <u>Office Lens</u>              | <u>Speechify</u>  |
| <u>Notificaciones habladas</u>  | <u>Luzia</u>      |
| <u>Cudasign</u>                 | <u>Justicio</u>   |
| <u>Sign Easy</u>                | <u>Carina</u>     |
| <u>Army Knife</u>               |                   |
| <u>AppBox Pro</u>               |                   |
| <u>CallX</u>                    |                   |
| <u>AVD Screen Recorder</u>      |                   |
| <u>Adobe Fill &amp; Sign</u>    |                   |
| <b>Asistentes IA movilidad:</b> |                   |
| <u>Copilot</u>                  |                   |
| <u>ChatGPT</u>                  |                   |

### GEOLOCALIZACIÓN

|                                          |
|------------------------------------------|
| <u>Borrados remotos terminales</u>       |
| <u>Borrados remotos terminales Apple</u> |
| <u>IOS / Android</u>                     |
| <u>Foursquare</u>                        |
| <u>Parallel Space</u>                    |
| <u>Life360</u>                           |
| <u>Wikitude</u>                          |
| <u>Blippar</u>                           |
| <u>LockWatch (Anti-robo)</u>             |
| <u>Waze (Navegador)</u>                  |

## RECOMENDACIONES

- Puedes ampliar tu catálogo de productos o servicios, con información digital y acceso a URLs, ofreciendo a través de un dispositivo móvil un catálogo aumentado que ofrezca mayor información, así como datos actualizados sin necesidad de nuevas impresiones del mismo.
- El reparto de tareas, así como conocer su progreso puede ser realizado desde cualquier lugar sin necesidad de estar físicamente en la oficina ni un contacto personal con socios o colaboradores.
- La formación en el uso de maquinaria crítica se facilita con la realidad virtual al poder aparentar un uso de la misma, evitando usos incorrectos que provoquen averías.

# *Transformo mi empresa en Empresa 4.0*



PROVEEDOR

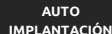


INPLANTALARIAK



AUTO  
IMPLANTACIÓN

## Modos de implantación



**Modos de implantación**

### ¿Qué es?

**Soluciones que permiten disponer de las potencialidades asociadas a Industry4.0, que aumentan la productividad y la calidad de entrega de producto/servicio, al digitalizar y conectar los procesos clave y lograr así una fabricación más ágil, flexible y perceptible a los clientes.**

**¿Qué hace?**

- **Fabricación aditiva e Impresión 3D:** Los términos de impresión 3D y fabricación aditiva no son exactamente lo mismo. La **fabricación aditiva** hace referencia a todas las técnicas de fabricación por adición de material y empleadas con el objetivo de producir nuevos componentes complejos y durables, mientras que la **impresión 3D**, como heredera del prototipado rápido, hace alusión a la fabricación de modelos o piezas finales de modo rápido pero limitado y, habitualmente se limita a un tipo concreto de tecnología aditiva.
- **Fabricación inteligente:** Se ha englobado en este concepto temas de automatización, de sensorización como los elementos de IoT y de Big data, que integrados adecuadamente permiten captar, recoger y explotar datos para una mejor gestión de sistemas que redunden en una mejor competitividad de la empresa.
- **Realidad aumentada y virtual:** la primera intenta aportar valor a la realidad para facilitar acciones o tomas de decisión, superponiendo información e imágenes artificiales que se combinen con la realidad para ofrecer un mejor trato con la misma. Respecto a la virtual, ésta sustituye la realidad permitiendo "sentir o vivir" sensaciones no reales que nos permitan aprender a actuar para futuras interacciones reales con esas situaciones (formación en maquinaria, reacciones ante fobias, ....).

### ¿Cómo funciona?

### Fabricación aditiva e Impresión 3D:

- Dependiendo del objetivo (producir o prototipar) y el diseño o consultoría requerido, se debe elegir uno u otro tipo.
- Las plataformas/soluciones ofrecen desde solo la impresión, pasando por el diseño o adecuación del mismo, hasta incluir la consultoría para la definición de todo el proceso productivo y de vida del producto.

### Fabricación inteligente:

- La introducción de sensores y su integración en los sistemas a través de Biga data requiere un análisis de requisitos de seguridad clave para, sin riesgo, sacar provecho de la capacidad que tiene los objetos para transferir datos recopilados por sí mismos a través de la Red, y a partir de ellos actuar para el control y gestión de la actividad de la empresa.
- La elección de sensores y aplicaciones de Big data depende del tipo de sistema de producción, por lo que siempre se requerirá una consultoría previa que analice las posibilidades basándose en un análisis de viabilidad y coste-beneficio.

**¿Qué te aporta?**

- Este conjunto de herramientas y prácticas buscan incorporar a las microempresas soluciones de Industria 4.0 de aplicación en sus procesos clave de negocio de modo realista, sin grandes inversiones ni capacitaciones, pero aportando la innovación y cambio que este tipo de soluciones aportan a las medianas y grandes empresas, que ya los tienen incorporados en sus procesos.
- Se busca automatizar, agilizar y reducir el tiempo de puesta en mercado de un producto-servicio, priorizando la adaptabilidad, flexibilidad y eficiencia que permite cubrir las necesidades de los clientes en el mercado actual.

## Realidad aumentada y virtual

- Para la realidad virtual necesitaremos tecnología y accesorios como pueden ser gafas o cascos de realidad virtual, incluso trajes, mandos o auriculares. Todos ellos nos transmiten estímulos que son los que nos permiten disfrutar de esta experiencia de la realidad virtual.
- En la realidad aumentada, a través de un dispositivo, se añade información (capas) a la realidad que muestra el dispositivo, para generar experiencias que aportan un conocimiento relevante sobre nuestro entorno, y además recibimos esa información en tiempo real.



# Transformo mi empresa en Empresa 4.0

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### INTELIGENCIA ARTIFICIAL

#### **General:**

**LM Studio**

#### **Interacción/Venta:**

**Deep Nostalgia**

**The inpaint**

**Rytr**

**Grammarly**

**Synthesia**

**LandBot**

**OpenAI**

**Dall-e mini**

**Nuwa Infinity**

**Scribe**

**WriteSonic**

**NotebookLM**

**Perplexity**

**Logo**

**Predis**

**Copilot**

**Gemini**

**Midjourney**

**Adobe Firefly**

**Adobe Enhance**

**Descript**

**InVideo**

**Grok**

**DeepSeek**

**Gamma**

**LTX Studio**

**ElevenLabs**

**HeyGen**

**Sora**

**Claude**

**Infografix**

#### **Automatización:**

**ChatPDF**

**BookMark**

**TurboScribe**

### FABRICACIÓN INTELIGENTE

#### **Automatización:**

**IFTTT**

**Zapier**

**Botmake**

**Make**

#### **Tecnología NFC y contactless:**

**Power Automate**

#### **IoT:**

**Kentu:** Sensorización IoT

**Imatek:** Automatización y Sensorización de aforos, ruidos, ...

#### **Big Data:**

**Power BI**

**Innguma**

**Looker Studio Google**

# Transformo mi empresa en Empresa 4.0

## Productos

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración.

Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

### FABRICACIÓN ADITIVA

**Domotek.** Construcción de prototipos

**Addimen.** Generación de diseño 3D e  
Impresión de materiales metálicos

### SERVICIOS AVANZADOS

**Blockchaim**

**Bilbao As fabrik**

**Metamask**

**Opensea**

### REALIDAD AUMENTADA Y VIRTUAL

**BeitxuStudios**

**Arkio**

**GTS**

**Sketchup**

**Blippar**

**Trivima**

**Horizon Workrooms**

**Matterport**

**Horizon Worlds**

**Gravity Sketch**

***Demos RV:***

**FearTherapy**

**Richie's plank**

**Hoame**

**Liminal**

## RECOMENDACIONES

- La formación en el uso de maquinaria crítica se facilita con la realidad virtual al poder aparentar un uso de la misma, evitando usos incorrectos que provoquen averías.
- Automatizando y sensorizando la producción/ubicación/estado ambiental permite la toma de decisiones de modo inmediato ante los cambios.
- El prototipado en forma de modelo tangible incluso con el material definitivo (Impresión 3D) permite una evaluación y testeo del producto que garantiza una validación y aprobación posterior.

**Asistencia y Soporte: 900 92 93 93**

[www.spri.eus/es/](http://www.spri.eus/es/)

<https://www.spri.eus/es/ayudas/mikroenpresadigitala-inplantalariak/>

## **Anexo** · Patrones de implantaciones de soluciones TEIC

Dependiendo del tipo de actividad empresarial y de la capacitación en el uso TEIC pueden establecerse caminos (patrones) a recorrer para la implantación de Soluciones TEIC con mayor aportación a la competitividad de la micropyme.

Los patrones de implantación establecidos en este catálogo de soluciones TEIC como recomendación están enmarcados en los ejes dados por el nivel de **Uso TEIC** y los objetivos de **Mejora de la Competitividad asociados al uso de las TEIC**.

### ■ Nivel de Uso TEIC

**BÁSICO** ■ Disponibilidad de un dispositivo para la comunicación y acceso a Internet y con posibilidad de instalación y uso de aplicaciones (equipo informático, dispositivo móvil con acceso a Internet o similares), pero sin hacer uso de las TEIC aplicadas a la actividad empresarial.

**INTERMEDIO** ■ Uso habitual de TEIC en la actividad empresarial y explotación de medios digitales, pero sin enfoque de negocio o sin uso integrado y continuado.

**AVANZADO** ■ Uso habitual y activo de TEIC, con necesidad e implicación en la adecuación a las tendencias actuales. Capacidad de adaptación del modo de trabajo a las tendencias TEIC en el sector.

### ■ Mejora de la competitividad con las TEIC

La implantación de las TEIC debe de estar guiada por un objetivo de mejora del negocio, con impacto en la competitividad en su actividad. El negocio debe establecer sus prioridades en términos de:

**AHORRO DE COSTES / TIEMPO** ■ Uso de TEIC que eliminan costes actuales, reducen tiempos en la ejecución de tareas repetitivas y, facilitan y agilizan tareas administrativas y de gestión.

**MÁS CLIENTES** ■ Uso de TEIC que muestran los productos y servicios de la microempresa a potenciales clientes de un modo proactivo y adecuado a sus demandas para posibilitar la venta online.

**MÁS VENTAS** ■ Uso de TEIC que posibilitan y fomentan la compra de los productos y servicios de la microempresa en modo online por los clientes actuales.

**FIDELIZACIÓN** ■ Uso de TEIC que logran captar el interés continuado de clientes, adaptando y personalizando los productos y/o servicios a sus demandas, e incluso adelantándose a sus necesidades para lograr más ventas, ya sean offline u online

**EFICIENCIA** ■ Uso de TEIC que permiten una gestión interna de la cadena del negocio (ventas-stock-pedidos-operación-postventa) más eficiente e integrada que repercuta en el servicio y en los resultados de la micropyme

**DIFERENCIACIÓN** ■ Uso de TEIC que permiten diferenciar a la microempresa de la competencia al aportar servicios de valor dirigidos al cliente y posicionarlo con ventajas ante cambios y tendencias en el sector. Depende en gran medida del sector, la competencia y las tendencias.

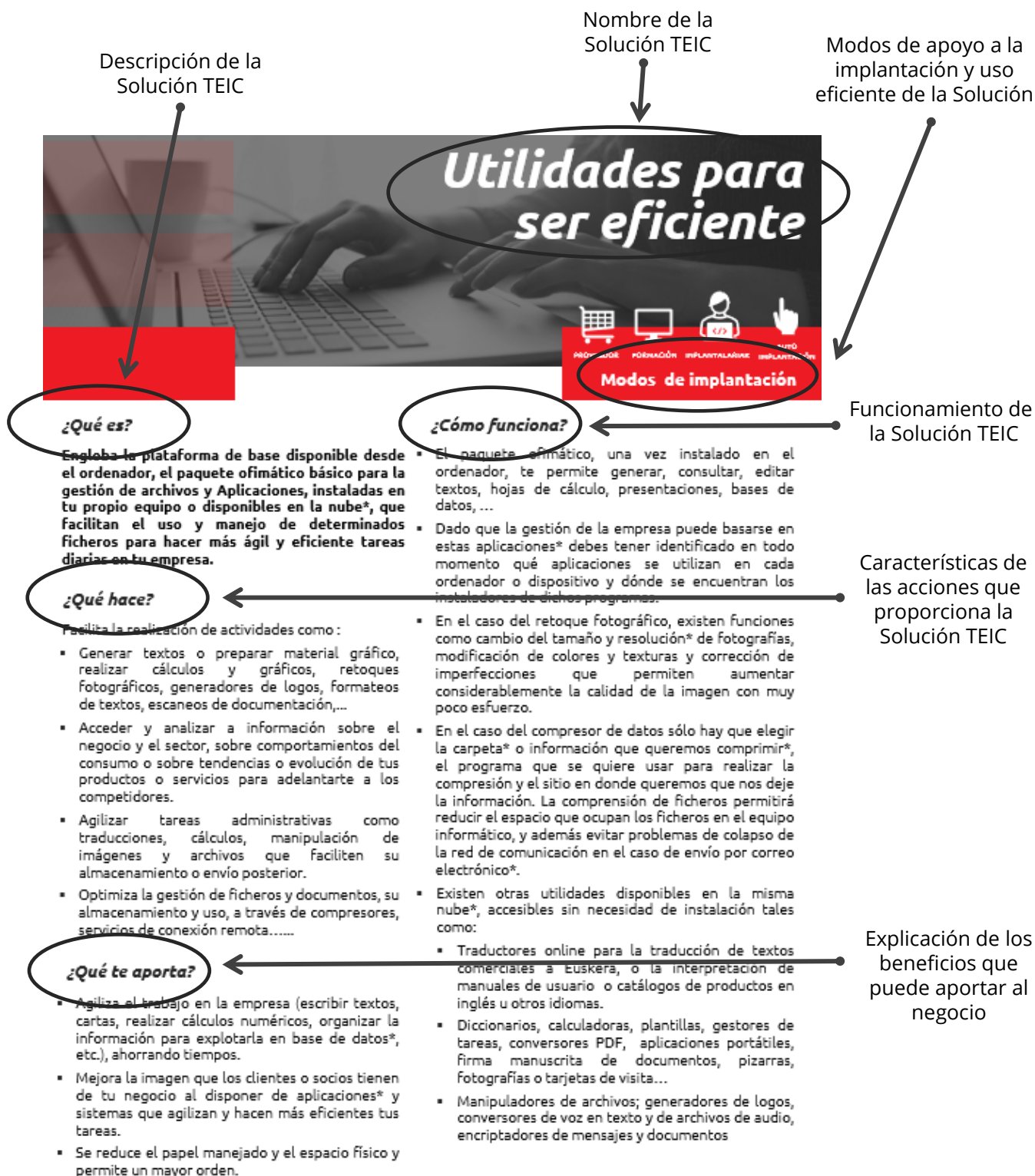
# Anexo · Patrones de implantaciones de soluciones TEIC

La matriz de patrones muestra posibles recorridos de implantación que permiten a una microempresa llevar a cabo una implantación guiada por objetivos y punto de partida en relación a su nivel de uso de las TEIC.

| Nivel de Uso TEIC                        |                           | BÁSICO                                                                                   | INTERMEDIO                                                                                                                                           | AVANZADO                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mejora de la competitividad con las TEIC | AHORRO DE COSTES / TIEMPO | Utilidades<br>Comunicación online<br>Formación online<br>Escritorio online               | Almacenamiento en la nube<br>Trámites telemáticos<br>Formación online<br>Oficina móvil                                                               | Pago y cobro seguro<br>Formación online<br>Gestión de compras<br>Gestión móvil                                                                        |
|                                          | MÁS CLIENTES              | Posicionamiento virtual<br>Presencia virtual<br>Dinamización                             | Posicionamiento + Dinamización<br>Presencia virtual + e-mailing marketing<br>Publicidad en Internet                                                  | Dinamización + Alertas en la red<br>Marketing sectorial + Publicidad en Internet<br>Realidad aumentada                                                |
|                                          | MÁS VENTAS                | Portal interactivo<br>Dinamización                                                       | Marketing viral<br>Portales ecommerce                                                                                                                | Venta en tiendas virtuales<br>Mi tienda online                                                                                                        |
|                                          | FIDELIZACIÓN              | Dinamización del negocio                                                                 | e-mailing marketing<br>Portal interactivo<br>Gestión de citas y reservas<br>Avisos a clientes                                                        | Gestión de servicios al cliente<br>Alertas en la red<br>Geolocalización                                                                               |
|                                          | MÁS EFICIENCIA            | Gestión integral<br>Formación online<br>Comunicación online<br>Almacenamiento en la nube | Alertas en la red<br>Gestión integral<br>Formación online<br>Gestión de turnos<br>Gestión de citas/reservas<br>Agilizar el servicio<br>Gestión móvil | Cobro y pago seguro<br>Formación online<br>Gestión integral + Gestión de servicios al cliente<br>Gestión de compras centralizadas<br>Realidad Virtual |
|                                          | DIFERENCIACIÓN            | Agilizar el servicio                                                                     | Agilizar el servicio<br>Gestión de flotas<br>Gestión de citas y reservas<br>Avisos a clientes<br>Gestión móvil                                       | Gestión de servicios al cliente<br>Gestión de flujos de clientes<br>Pago y cobro seguro<br>Mi tienda online<br>Realidad aumentada<br>Realidad virtual |
|                                          |                           |                                                                                          |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                       |

## Anexo • Descripción del contenido de las fichas de las soluciones TEIC

A continuación, se presentan las diferentes soluciones TEIC propuestas y una descripción de los elementos que componen cada ficha descriptiva de solución.





## Anexo · Descripción del contenido de las fichas de las soluciones TEIC

Cada solución está representada por un color en función del ámbito al que pertenece.



Nombre de la Solución TEIC

El listado ofrecido en este catálogo solo es una referencia prescrita por los colaboradores en su elaboración. Dado que existen múltiples productos que ofrecen esta solución, se le recomienda que acuda a su proveedor tecnológico habitual.

Productos disponibles para la Solución TEIC

### PAQUETE OFIMÁTICO

|                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <a href="#"><u>MS Office</u></a>  | <a href="#"><u>Libre Office</u></a> |
| <a href="#"><u>Office 365</u></a> | <a href="#"><u>lwork</u></a>        |
| <a href="#"><u>WPS Office</u></a> | <a href="#"><u>OpenOffice</u></a>   |

### FACILIDADES

|                                      |                                           |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|
| <a href="#"><u>Conversor PDF</u></a> | <a href="#"><u>CopyO</u></a>              |
| <a href="#"><u>SIGNply</u></a>       | <a href="#"><u>Add Watermark free</u></a> |
| <a href="#"><u>Photo Grid</u></a>    | <a href="#"><u>Rocket Book</u></a>        |
| <a href="#"><u>Office Lens</u></a>   | <a href="#"><u>Textespader</u></a>        |
| <a href="#"><u>Portableapps</u></a>  | <a href="#"><u>Tinywow</u></a>            |

### CONVERTIDORES

[Dragon NaturallySpeaking](#)  
[NCH](#)

### AUTOMATIZACIÓN

[Atext](#)

## RECOMENDACIONES

Consejos para la utilización más eficiente de cada solución

- Ten en cuenta que la utilización de unas aplicaciones\* ofimáticas u otras debe ser meditada, debemos ver que necesitamos e invertir en aquello que nos vaya a ser de utilidad, por ello, es recomendable acudir al **asesoramiento profesional**.
- Existen alternativas de **software libre** muy interesantes y de contrastada calidad
- Si no eres usuario experto **instala la versión predeterminada** en tu ordenador en lugar de la versión avanzada o personalizada.
- Mantén **actualizadas las versiones de tus aplicaciones\*** ofimáticas para sacar el mayor provecho de la plataforma.
- En caso de disponer de varios equipos configura una **red local mediante cable o con conexión inalámbrica (wifi)**, con un equipo compartido donde almacenar la información corporativa de acceso general, para evitar duplicidades de la misma información y errores en su manipulación.
- Ante dudas o cualquier sospecha de haber sufrido un ciberataque por parte de los sistemas de la empresa, **no dudes en ponerte en contacto con el Basque CyberSecurity Centre [incidencias@bcsc.eus](mailto:incidencias@bcsc.eus)**
- Las personas somos el eslabón más débil de la cadena de seguridad, por ello **informa y capacita a las personas de tus empresas para que conozca las buenas prácticas del uso de las tecnologías**.

Asistencia y Soporte: 900 92 93 93

Consulta en la Web la agenda y disponibilidad de cursos y otros servicios de refuerzo a la Implantación TEIC de este servicio



[www.spri.eus](http://www.spri.eus)

[www.spri.eus/es/ayudas/mikroempresa-digitala/](http://www.spri.eus/es/ayudas/mikroempresa-digitala/)

Información de los cursos y otros programas de ayuda

## A

- **Administración electrónica:** modo de relación entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos a través de medios telemáticos (información, solicitudes, impuestos, etc.).
- **Alertas:** avisos periódicos que se reciben por correo electrónico cuando los términos que se han especificado se publican en la Web.
- **Antivirus:** aplicación capaz de detectar y eliminar o aislar los virus que ‘atacan’ un ordenador.
- **Aplicación:** programa o software, conjunto de instrucciones cuyo fin es el de controlar las acciones que tiene que llevar a cabo el ordenador y que permite utilizar un ordenador con un fin específico.
- **Autoridad de certificación:** es una entidad de confianza, responsable de emitir y revocar los certificados digitales o certificados, utilizados en la firma electrónica, (Izenpe, DNI electrónico, Camerfirma, etc.).

## B

- **Banca electrónica:** es el servicio que los bancos ofrecen a sus clientes a través del cual pueden acceder a sus cuentas bancarias y realizar operaciones a través de Internet.
- **Base de datos:** conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su uso posterior.

## C

- **Carpeta:** espacio del disco duro del ordenador que contiene la información, habitualmente en archivos, identificado mediante un nombre (ej. "Mis documentos").
- **Comprimir:** empaquetar en un solo fichero uno o más ficheros o carpetas para que ocupen menos espacio y se precise menos tiempo para enviarlos electrónicamente por la red.
- **Copias de seguridad:** copia de la información que se guarda en el sistema para poder tener acceso en caso de que la información original se dañe o se suprima. Se llama también copia de respaldo o backup.
- **Correo electrónico:** también conocido como e-mail, permite intercambiar mensajes entre usuarios.

## D

- **Datafono:** es un dispositivo que permite cobrar a clientes mediante tarjeta de crédito o débito. Normalmente es proporcionado por el banco o caja con el que trabaja el propietario del establecimiento.

## E

- **Encriptación:** actuación destinada a sustituir los caracteres con los que se introducen datos en un soporte electrónico por otros que los hacen ilegibles para evitar accesos y lecturas no deseados.

## G

- **GPS:** sistema que permite determinar en todo el mundo la posición de un objeto.

## H

- **Hashtag:** etiquetas que se colocan dentro del mensaje de Twitter. Están compuestas por “#” seguido de una palabra que le da sentido al mensaje. Ej. #turismoeneuskadi

## M

- **Marketing viral:** acciones de promoción y venta por Internet, redes sociales y otros medios electrónicos para producir incrementos exponenciales del número de personas al que llega la información.
- **Marketing online:** es la forma de comunicación que se realiza a través de Internet y que te permite transmitir mensajes de tu negocio para informar, promover y vender tus productos y servicios con la finalidad de fidelizar a tus clientes actuales, así como la de atraer a nuevos clientes.

## N

- **Nube:** cloud computing del inglés, representa un modelo de prestación de servicios online, es decir, un proveedor nos presta un determinado servicio vía Web, por tanto, podremos acceder a él desde cualquier lugar del mundo siempre que contemos con una conexión a Internet. concepto que representa el conjunto de servidores. Un lugar en Internet donde situar información o incluso aplicaciones.

## O

- **On-line:** servicio en los que existe una interacción con el usuario a través de la Red, tipo Internet.

## P

- **Portales de venta colectiva:** es un modelo de negocio que promociona ofertas con grandes descuentos para los consumidores y publicidad, presencia y venta para los comerciantes: Groupon, Grupalia, Letsbonus, Colectivia, ...
- **Post:** pequeños textos en forma de nota que se publican en blogs o redes sociales y que son susceptibles de recibir comentarios.
- **Plataforma de pago:** es un proveedor de servicios de comercio electrónico que autoriza pagos a negocios electrónicos. Es el equivalente de una TPV (Terminal Punto de Venta) física. Las plataformas de pago cifran (encriptan) información sensible, para garantizar que la información pasa en forma segura entre el cliente y el vendedor.
- **Plataforma e-learning:** es un programa informático que proporciona los mecanismos necesarios para realizar la formación a través de Internet.

## R

- **Resolución:** identifica el nivel de detalle que tiene una imagen. Cuanto mayor es la resolución, significa una imagen con más detalle.
- **RSS (Really Simple Syndication):** formato para syndicar o difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos sin necesidad de un navegador.

### S

- **Sistema Operativo:** es el software básico (ficheros, aplicaciones) de un ordenador que permite a un ordenador empezar a funcionar y poder utilizar adecuadamente los diversos dispositivos que lo componen.

### T

- **Tutorial on-line:** es un sistema de aprendizaje a través de Internet que sustituye al profesor y muestra al usuario el funcionamiento de algún programa o los pasos para realizar determinada actividad

### W

- **Web 2.0:** conjunto de usos y aplicaciones Web en los que se sigue un modelo de comunicación participativa donde los contenidos son generados no sólo por el promotor de la página Web concreta, sino por todas aquellas personas que lo utilizan o visitan, compartiendo e integrando contenidos de diferentes formatos y fuentes de origen.



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, TRANSKONTO  
PUBERTITO PTA  
JASUNERKATIAI A  
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
TRANSKONTO, ENERGETIKA Y  
ROSTREKIDIA

