

**Aproximación a la situación actual de la
pequeña y mediana empresa española en
Internet y creación de una metodología
específica para la evaluación de la calidad
de sitios web de pymes**

ANEXO

Máster de Gestión de Contenidos Digitales

Trabajo final de máster

Universitat de Barcelona – Universitat Pompeu Fabra

2013 - 2014

Autora: Sonia Vicente Sánchez

Tutor: Rafael Pedraza Jiménez

SUMARIO

1. Información corporativa.....	5
1. 1. Código de identificación fiscal.....	5
1. 2. Registro mercantil.....	5
1. 3. Año de fundación.....	6
1. 4. Historia de la compañía.....	6
1. 5. Grupo empresarial.....	7
1. 6. Video de presentación.....	8
1. 7. Descripción de la actividad	8
1. 8. Valores.....	9
1. 9. Modelo de negocio	10
1. 10. Volumen de facturación	10
1. 11. Código deontológico.....	11
1. 12. Iniciativas sociales.....	11
1. 13. Memorias de sostenibilidad.....	12
2. Ubicación	13
2. 1. Localización de la oficina central	13
2. 2. Localización de las oficinas nacionales	14
2. 3. Localización de las oficinas internacionales	15
2. 4. Representación gráfica y geográfica de las oficinas	15
2. 5. Mapa.....	16
2. 6. Enlace a Google Maps	17
2. 7. Coordenadas de geolocalización	18
3. Reputación.....	20
3. 1. Certificaciones oficiales	20
3. 2. Premios y nominaciones	21
3. 3. Asociaciones nacionales e internacionales	21
3. 4. Socios	22
3. 5. Clientes.....	23
3. 6. Opiniones de antiguos clientes	23
4. Portafolio.....	25
4. 1. Proyectos anteriores	25
4. 2. Proyectos en desarrollo.....	25
4. 3. Fecha prevista de finalización.....	26

4. 4. Identificación del cliente	27
4. 5. Descripción detallada del proyecto	28
5. Empleo.....	29
5. 1. Ofertas de empleo / Autocandidaturas	29
5. 2. Puesto de trabajo ofertado.....	29
5. 3. Descripción del puesto de trabajo.....	30
5. 4. Número de vacantes	31
5. 5. Especificación de requisitos.....	32
5. 6. Tipo de contrato.....	33
5. 7. Jornada laboral.....	33
5. 8. Formulario de inscripción	34
5. 9. Inscripción por correo electrónico	35
5. 10. Inscripción por teléfono	35
5. 11. Inscripción por correo postal.....	36
6. Prácticas laborales	37
6. 1. Prácticas laborales	37
6. 2. Especificación del departamento	37
6. 3. Especificación de requisitos.....	38
6. 4. Inscripción por correo electrónico	39
7. Medios sociales	41
7. 1. Redes sociales personales	41
7. 2. Redes sociales profesionales	41
7. 3. Microblogs	42
7. 4. Blogs.....	43
7. 5. Servicios de alojamiento de video	44
7. 6. Servicios de alojamiento de imágenes	44
7. 7. Servicios de alojamiento de música.....	45
7. 8. Servicios de alojamiento de documentos	46
7. 9. Indicación expresa de presencia en medios sociales	47
7. 10. Utilización de logotipos oficiales	48
7. 11. Acceso directo	48
7. 12. Nombre de la compañía.....	49
7. 13. Posición de los enlaces.....	50
7. 14. Acceso a través de ventanas independientes	50
7. 15. Imagen de perfil.....	51

7. 16. Imagen de portada	52
8. Atención al cliente	53
8. 1. Teléfono.....	53
8. 2. Horario de atención telefónica	53
8. 3. Días de atención telefónica.....	54
8. 4. Precio de la llamada.....	55
8. 5. Fax.....	55
8. 6. Prefijo internacional.....	56
8. 7. Formulario general de contacto	56
8. 8. Formulario de solicitud de llamada	57
8. 9. Correo electrónico	58
8. 10. Visibilidad del correo electrónico	59
8. 11. Chat online	60
8. 12. Foro	60
9. Intranet.....	62
9. 1. Intranet.....	62
9. 2. Registro de nuevos usuarios.....	62
9. 3. Inicio de sesión con Facebook.....	63
9. 4. Recuperación del nombre de usuario	64
9. 5. Recuperación de la contraseña	64
9. 6. Compatibilidad de navegadores	65
9. 7. Soporte técnico.....	66
10. Idiomas	67
10. 1. Idiomas del sitio web	67
10. 2. Desvinculación entre lengua y territorio.....	67
10. 3. Indicación del idioma de visualización	68
10. 4. Disponibilidad de contenidos en varios idiomas.....	69
11. Seguridad	71
11. 1. Protección de datos personales.....	71
11. 2. Utilización de cookies.....	72
11. 3. Aviso del uso de cookies.....	73
11. 4. Enlace a la información sobre el uso de cookies	73
11. 5. Protección de datos personales en la <i>newsletter</i>	74
11. 6. Protección de datos personales en los formularios.....	75
12. Posicionamiento web	76

12. 1. Registro en Google Places	76
2. 2. Código HTML válido	76
12. 3. Código CSS válido	77
12. 4. Puntuación de PageRank	78
13. Accesibilidad web	80
13. 1. Accesibilidad web	80
14. Adaptación a dispositivos móviles	82
14. 1. Web móvil	82
14. 2. Diseño web adaptable (<i>Responsive design</i>)	83
14. 3. Aplicación en App Store	84
14. 4. Aplicación en Play Store	84
15. Índice de figuras	86

1. INFORMACIÓN CORPORATIVA

1. 1. Código de identificación fiscal

Definición	La empresa publica su código de identificación fiscal (CIF) en su sitio web.
Examen	En el sitio web de la compañía, ¿se indica cuál es su código de identificación fiscal?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> ADF – Academia de Desarrollo Formativo (www.academiadf.com) publica su código de identificación fiscal en el pie de todas las páginas que conforman su sitio web (figura 1).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si informa del código de identificación fiscal. Normalmente aparece en el pie de página o en el apartado de información legal del sitio web.
Puntuación	0 – 1



Figura 1. Código de identificación fiscal de ADF- Academia de Desarrollo Formativo (www.academiadf.com).

1. 2. Registro mercantil

Definición	La empresa publica en su sitio web el registro mercantil donde está inscrita.
Examen	En el sitio web de la compañía, ¿se indica en qué registro mercantil está inscrita? ¿Se especifica el tomo, el folio y la hoja de la inscripción?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> El Grupo Cyberclick (www.cyberclick.es), en el pie de página de su sitio web, indica el registro mercantil provincial, tomo, folio y hoja donde está inscrita la compañía (figura 2).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se ofrece información del registro mercantil de la compañía. Normalmente aparece en el pie de página o en el apartado de información legal del sitio web.
Puntuación	0 – 1

Cyberclick Agent S.L. - R.M Barcelona, Tomo 32.063, Folio 52, Hoja B-201.583, Inscripción 1 NIF B-62084959

Figura 2. Registro mercantil donde está inscrito el Grupo Cyberclick (www.cyberclick.es).

1. 3. Año de fundación

Definición	La empresa informa del año de su fundación.
Examen	En el sitio web de la empresa, ¿se informa al usuario del año en que se creó la compañía?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La consultoría Galan & Asociados (www.galanconsultores.com) informa a los usuarios de que es una empresa con una larga trayectoria y experiencia, ya que se fundó hace 30 años, en 1984 (figura 3).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se indica el año de creación de la compañía. En ocasiones, esta información aparece en una sección llamada «Sobre nosotros», «Información de la empresa» o similar.
Puntuación	0 – 1

GALAN & ASOCIADOS CONSULTORES nace en 1984 con el objetivo de poner a disposición de las empresas un servicio de asesoría, consultoría y auditoría.

Figura 3. Año de fundación de Galan & Asociados Consultores (<http://www.galanconsultores.com/es/presentacion/>).

1. 4. Historia de la compañía

Definición	En el sitio web de la empresa se informa de cuál ha sido la trayectoria de la compañía desde su fundación hasta la actualidad.
Examen	¿La empresa informa al usuario de los diferentes cambios que ha vivido desde su fundación hasta la actualidad? ¿Se indica, por ejemplo, si en algún momento se ha cambiado de sede o los procesos de expansión y de crecimiento que ha vivido? ¿Se explica si el nombre de la marca ha variado con los años? ¿Se informa de si ha modificado la forma de trabajar o el modelo de negocio?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> City Self Storage (www.cityselfstorage.es) explica en su sitio web como fue la expansión de la compañía por diferentes territorios europeos hasta establecerse en 6 países diferentes: Noruega, Dinamarca, España, República Checa, Suecia y Polonia (figura 4).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se facilita información acerca de los cambios que ha sufrido la empresa desde su fundación hasta la actualidad: cambios de localización, expansión, etc. Normalmente esta información aparece en una sección llamada «Sobre nosotros», «Información de la empresa» o similar.
Puntuación	0 – 3

Historia

El concepto de Self-Storage es una manera fácil, segura y cómoda de guardar tus pertenencias con total libertad y autonomía. Este concepto está establecido de manera firme en Estados Unidos y en Europa se trata de un ámbito relativamente nuevo.

Contamos con 40 centros distribuidos en 6 países de Europa y continuamos con nuestro proceso de expansión. City Self-Storage ha crecido hasta llegar a ser la tercera empresa de Self-Storage más grande de Europa fuera del Reino Unido.

En 1993, con el nombre "Safe Mini Lager" iniciamos este moderno concepto de gestión inaugurando nuestro primer centro en Oslo, Noruega.

En 1998 iniciamos nuestra expansión hacia Dinamarca. En 2002 renovamos la ilusión creando la actual CITY SELF-STORAGE, abriendo nuevos centros en España y República Checa.

El año 2004 fue extremadamente prolífico para City Self-Storage. La expansión continuó a España inaugurando 2 nuevos centros en Barcelona: Terrassa y Sant Boi. Ese mismo año también atestiguamos la fusión de "Safe Mini Lager" a lo que ahora conocemos como nuestra fuerte marca "City Self-Storage". Finalmente, ese año se inauguró el primer centro en Suecia.

La expansión continuó también en 2006 con la apertura del primer centro de Self-Storage en Polonia.



Figura 4. Historia de la empresa City Self Storage (<http://www.cityselfstorage.es/informacion-corporativa/informacion-corporativa.html>).

1. 5. Grupo empresarial

Definición	En el sitio web de la empresa se informa del grupo empresarial al que pertenece la compañía. Si es un grupo empresarial, se indica qué empresas y marcas lo integran.
Examen	Cuando la empresa forma parte de un grupo empresarial, ¿informa en su sitio web del nombre de éste y del resto de filiales que lo conforman? Cuando la empresa es un grupo empresarial, ¿lo explica en su sitio web e informa al usuario de las compañías y marcas que lo integran?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> El sitio web de la empresa Hiscox España (www.hisox.es) explica que la pyme pertenece al grupo empresarial Hiscox Group e informa de las diferentes divisiones que lo conforman (figura 5).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Si la empresa pertenece a un grupo empresarial, buscar si se informa al usuario o, si es grupo empresarial, comprobar que se indica qué empresas lo conforman.
Puntuación	0 – 1

El Grupo Hiscox está compuesto por tres divisiones:

- **Hiscox London Market**, donde se suscribe negocio internacional principalmente en el mercado de Londres.
- **Hiscox International**, donde se realizan seguros centrados en arte, terrorismo, secuestro y reaseguro. Incluye las operaciones de EEUU, Bermuda y Guernsey.
- **Hiscox UK y Europe**, que ofrece un amplio rango de productos aseguradores especializados para altos patrimonios, profesionales y empresas de cualquier tamaño.

Figura 5. Divisiones del grupo empresarial Hiscox (<http://www.hisox.es/seguros-especializados/>).

1. 6. Video de presentación

Definición	La empresa tiene un vídeo de presentación en su sitio web.
Examen	En el sitio web, ¿hay algún vídeo donde la empresa se presente y explique brevemente a los usuarios y potenciales clientes la actividad que desarrolla?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Grass Roots (www.grassroots.es), en la <i>homepage</i> de su sitio web, tiene un vídeo de 1 minuto de duración donde explica a qué se dedica la compañía (figura 6).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si hay algún vídeo que explique la actividad que desarrolla la compañía. En ocasiones, éste está ubicado en la página de inicio del sitio web o, también, puede aparecer en la sección de información corporativa.
Puntuación	0 – 1



Figura 6. Video presentación de Grass Roots (www.grassroots.es).

1. 7. Descripción de la actividad

Definición	La empresa describe su visión, misión y funciones en su sitio web.
Examen	¿La empresa explica a los usuarios cuál es su actividad? ¿Informa de cuál es su objetivo y finalidad?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Enzyme Advising Group (www.enzymeadvisinggroup.com) informa en su sitio web a qué se dedica y cuáles son sus objetivos (figura 7).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se describe a qué se dedica la compañía y qué actividad realiza. En ocasiones, esta información aparece en la página de inicio del sitio web y, también, pero más ampliada, en la sección de información corporativa de la empresa.
Puntuación	0 – 3

QUIÉNES SOMOS

Enzyme Advising Group es una firma de servicios profesionales con presencia internacional que ofrece servicios de consultoría y asesoramiento tecnológico, con el objetivo de mejorar el rendimiento de negocio e incrementar el valor de sus clientes y stakeholders.

Queremos ser el referente y nexo de unión entre el negocio y la innovación tecnológica, acelerando la adopción de ésta, en todas sus vertientes, dentro de la empresa mediante la tecnología.

Trabajamos para **hacer que las cosas pasen**, ayudando a nuestros clientes a transformar sus negocios, a expandir y optimizar sus operaciones, a mejorar la calidad de sus servicios y a crear nuevos modelos de relación con clientes, empleados y proveedores, que le permitan construir un modelo de valor sostenible y rentable.

Figura 7. Descripción de la actividad de Enzyme Advising Group (<http://www.enzymeadvisinggroup.com/enzyme/quienes-somos/>).

1. 8. Valores

Definición	El sitio web explica cuáles son los valores de la compañía.
Examen	¿Se indican en el sitio web cuáles son los valores fundamentales de la pyme?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Compensa Capital Humano (www.compensach.com) indica en su página web “Nosotros” los cinco valores fundamentales de la empresa: responsabilidad, profesionalidad, trabajo en equipo e innovación (figura 8).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se indican los valores de compañía. Esta información suele aparecer junto a la descripción de la historia y las funciones de la empresa, en una sección llamada «Sobre nosotros» o similar.
Puntuación	0 – 1

VALORES
<p>Responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprometidos con nuestro trabajo Vinculación con la empresa Orientación al cliente Comprometidos con la calidad Cumplimiento de plazos
<p>Profesionalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Creamos valor ofreciendo resultados Desarrollo personal y profesional Aptitud y actitud positivas Conciliación de la vida laboral y extralaboral Integridad
<p>Trabajo en equipo 1+1=3</p> <ul style="list-style-type: none"> Respeto y solidaridad Comunicación y transparencia Afrontar el error Reconocimiento
<p>Innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Soluciones nuevas a medida Inversión en I+D Creatividad y dinamismo Iniciativa y participación Capacidad de cambio

Figura 8. Valores de Compensa Capital Humano (<http://www.compensach.com/Nosotros.aspx>).

1. 9. Modelo de negocio

Definición	En el sitio web de la empresa se especifica el modelo de negocio de la compañía.
Examen	¿La empresa informa en su sitio web de cuál es su modelo de negocio para generar ingresos?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La plataforma de reserva de hoteles ByHours.com (www.byhours.com) explica a los usuarios su modelo de negocio: sus ingresos provienen de las comisiones que facturan de los hoteles, no de las personas que reservan alojamiento en su página web (figura 9).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se ofrece información acerca del modelo de negocio de la compañía. Esta información suele ubicarse en el apartado «Sobre nosotros», o similar, donde la empresa se describe a sí misma.
Puntuación	0 – 1



Figura 9. Descripción del modelo de negocio de ByHours.com (<http://www.byhours.com/esp/conocenos>).

1. 10. Volumen de facturación

Definición	En el sitio web de la empresa informa del nivel de facturación de la compañía.
Examen	¿La empresa informa en su sitio web de cuál es su volumen anual de ingresos?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La pyme ConVista (www.convista.com), dentro de la sección “Datos claves” de su sitio web, explica que durante el año 2012 facturó 65 millones de euros (figura 10).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se informa del volumen de ingresos de la compañía. Cuando la empresa facilita esta información, suele aparecer junto al resto de información corporativa.
Puntuación	0 – 1



Figura 10. Volumen de facturación de ConVista en el año 2012 (<http://www.convista.com/#/es/Datos-clave1>).

1. 11. Código deontológico

Definición	La empresa tiene un código ético y de conducta de sus empleados y lo publica en su sitio web.
Examen	¿La empresa tiene un documento donde recoge los compromisos éticos y de conducta de sus empleados? ¿Lo publica en su sitio web?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Acefat (www.acefat.com) es una pyme española. Dentro del apartado “El Compromís d’Acefat” de su sitio web el usuario puede leer y descargarse el código ético de la compañía (figura 11).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se menciona el código ético y de conducta. 3. Comprobar si el documento está disponible en el portal de la compañía.
Puntuación	0 – 1

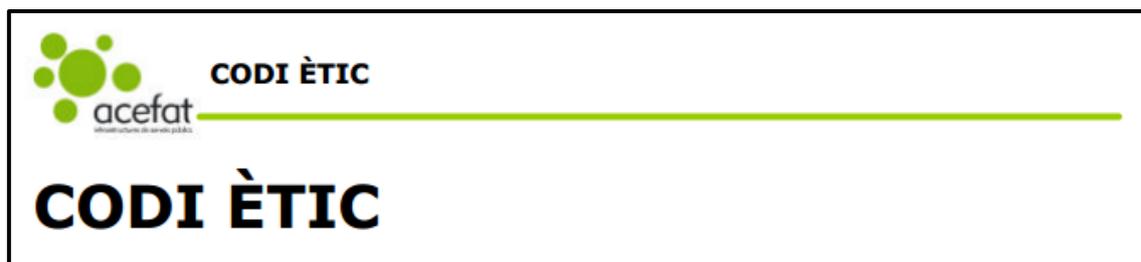


Figura 11. Membrete del informe del código ético de Acefat (<http://www.acefat.com/cat/acefat/compromis/CodiEtic.pdf>).

1. 12. Iniciativas sociales

Definición	En el sitio web de la empresa informa de las iniciativas sociales que ésta desarrolla.
Examen	¿La empresa desarrolla o participa en alguna iniciativa social? ¿Coopera con alguna asociación? ¿Apoya y ayuda a algún colectivo social necesitado? En caso afirmativo, ¿informa de ello en su sitio web?
Ejemplos /	<u>Ejemplo de buena práctica</u>

Explicaciones	Acefat (www.acefat.com) informa en su sitio web de las iniciativas sociales en las que ha participado desde el año 1990 hasta el 2007. El documento, que es de acceso gratuito, puede descargarse en formato PDF (figura 12).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se ofrece información sobre iniciativas sociales a las que haya apoyado o en las que participe la compañía.
Puntuación	0 – 3

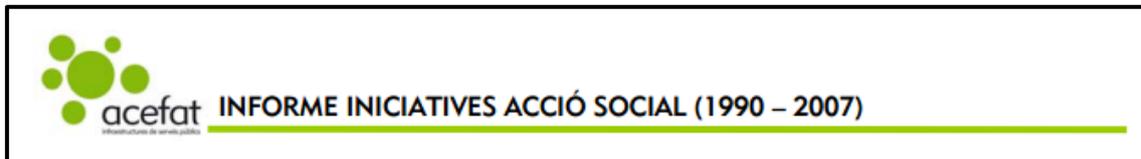


Figura 12. Membrete del informe de iniciativas sociales de Acefat (<http://www.acefat.com/cat/acefat/compromis/CodiEtic.pdf>).

1. 13. Memorias de sostenibilidad

Definición	La empresa publica sus memorias de sostenibilidad en su sitio web.
Examen	¿La empresa elabora memorias anuales de sostenibilidad? En caso afirmativo, ¿se publican en su sitio web?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Acefat (www.acefat.com) publica anualmente una memoria de sostenibilidad. Todas ellas, desde el año 2008, están disponibles en su página web y se permite a los usuarios descargarlas en formato PDF (figura 13).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si, en caso de que la empresa elabore memorias de sostenibilidad, éstas se publican en su sitio web. Estos informes normalmente se ubican en la sección dedicada a la información corporativa de la empresa.
Puntuación	0 – 1



Figura 13. Memorias de sostenibilidad de Acefat (<http://www.acefat.com/cat/acefat/compromis/CodiEtic.pdf>).

2. UBICACIÓN

2. 1. Localización de la oficina central

Definición	En el sitio web de la empresa se especifica la dirección completa de la oficina central de la compañía.
Examen	¿Se indica la dirección completa de la oficina central de la compañía? ¿Se especifica la calle, la portería, el piso, la ciudad, la población, la provincia y el código postal? ¿Se indica que está ubicada en territorio español?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Akamon Entertainment (www.akamon.com) especifica en la sección “Contact” de su sitio web la dirección completa de su oficina de Barcelona (figura 14).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar la dirección de la oficina central de la compañía. En ocasiones puede localizarse en el pie de página del sitio web, en la sección de contacto o dentro de la información corporativa de la empresa.
Puntuación	0 – 3

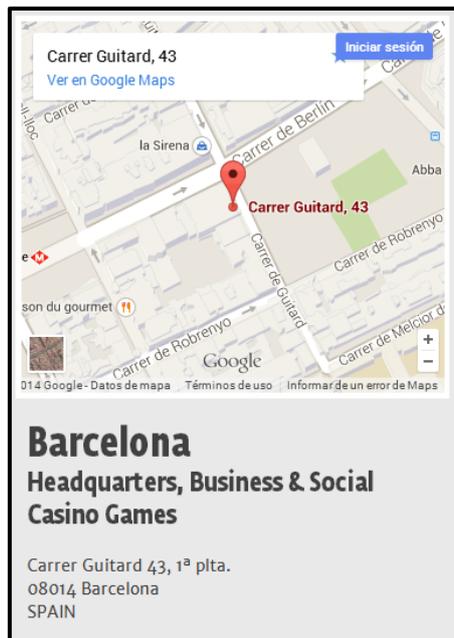


Figura 14. Dirección de la oficina principal de Akamon Entertainment, situada en Barcelona (<http://www.akamon.com/contact>).

2. 2. Localización de las oficinas nacionales

Definición	En el sitio web de la empresa se especifica la dirección completa de todas las oficinas que la compañía tiene en España.
Examen	¿Se indica la dirección completa de todas las oficinas que la empresa tiene en territorio español? ¿Se especifica la calle, la portería, el piso, la ciudad, la población, la provincia y el código postal? ¿Se indica que están ubicadas en España?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Compensa Capital Humano (www.compensach.com) tiene 3 oficinas en España: una en Barcelona, una en Madrid y otra en Mallorca. En su sitio web especifica la dirección postal completa de todas ellas (figura 15).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar la dirección de todas las oficinas de la compañía que se encuentran dentro del territorio español. Esta información puede localizarse, normalmente, en el pie de página del sitio web, en la sección de contacto o dentro de la información corporativa de la empresa.
Puntuación	0 – 3



Figura 15. Dirección de las tres oficinas que Compensa Capital Humano tiene en España (<http://www.compensach.com/Contacto.aspx>).

2. 3. Localización de las oficinas internacionales

Definición	En el sitio web de la empresa se especifica la dirección completa de todas las oficinas que la compañía tiene fuera de España.
Examen	¿Se indica la dirección completa de todas las oficinas que la empresa tiene fuera de España? ¿Se especifica la calle, la portería, el piso, la ciudad, la población, la provincia y el código postal de cada una de ellas? ¿Se indica el país dónde están ubicadas?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> ConVista (www.convista.com) tiene presencia internacional. Su red de oficinas está formada por 19 oficinas distribuidas en diferentes países del mundo. En todos los casos, dentro de la opción "Oficinas" de su sitio web, se especifica la dirección postal completa de cada una de ellas (figura 16).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar la dirección de todas las oficinas de la compañía que se encuentran fuera de España. En ocasiones puede localizarse en el pie de página del sitio web, en la sección de contacto o dentro de la información corporativa de la empresa.
Puntuación	0 – 3

TODAS LAS OFICINAS:

- Colonia (central)**
Im Zollhafen 15/17
50678 Köln-Rheinauhafen
Alemania
Teléfono: +49 221 888260
Fax: +49 221 888190
[Enviar un e-mail](#)
[Encontrar una persona de contacto](#)
[Ver en Google Maps](#)
- Múnich**
Friedenheimer bridge 21
80639 München
Alemania
Teléfono: +49 89/520311-0
Fax: +49 89/520311-500
[Encontrar una persona de contacto](#)
[Ver en Google Maps](#)
- Walldorf**
Industriestraße 41
69190 Walldorf
Alemania
Teléfono: +49 6227 384700
Fax: +49 6227 38470199
[Enviar un e-mail](#)
[Encontrar una persona de contacto](#)
[Ver en Google Maps](#)
- Nottingham**
2 King Street
Nottingham
NG1 2AS
Reino Unido
Teléfono: +44 115 8532887
Fax: +44 115 8532851
- Viena 1**
Waschhausgasse 2
1020 Viena
Austria
Teléfono: +43 1 339520320
Fax: +43 1 33952032999
[Enviar un e-mail](#)
- Viena 2**
Biberstrasse 22
1010 Viena
Austria
Teléfono: +43 1 339520320
Fax: +43 1 33952032999
[Enviar un e-mail](#)

Figura 16. Dirección de algunas de las oficinas internacionales de ConVista (<http://www.convista.com/#/es/Oficinas1>).

2. 4. Representación gráfica y geográfica de las oficinas

Definición	En el sitio web de la empresa se incluye un mapa general con la posición geográfica de todas sus oficinas.
Examen	¿Hay algún mapa donde se represente conjuntamente la ubicación de todas las oficinas de la compañía?

Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Axon Partners Group (www.axonpartnersgroup.com), en la sección “Locations” de su sitio web, incluida dentro de la pestaña “About us”, indica la dirección postal de todas sus oficinas y, además, incluye un mapa del mundo con su ubicación para, así, poder apreciar fácilmente en qué territorios tiene presencia (figura 17).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si se incluye algún mapa donde se representen gráficamente la ubicación de todas las oficinas de la compañía.
Puntuación	0 – 1

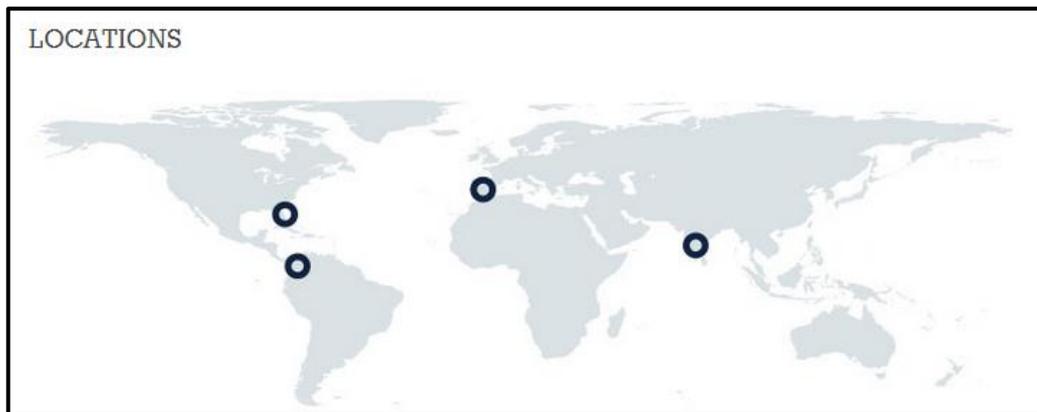


Figura 17. Mapamundi con la ubicación de todas las oficinas de la empresa Axon Partners Group (<http://www.axonpartnersgroup.com/index.php/about-us/locations/?lang=en>).

2. 5. Mapa

Definición	En el sitio web de la compañía, para cada una de sus sedes, se incluye un mapa con la ubicación de la oficina.
Examen	¿La empresa indica en su página web dónde están sus oficinas? En caso afirmativo, ¿se incluye, para cada una de ellas, un mapa para que el usuario pueda ver exactamente la zona donde éstas se encuentran y, así, ayudarle a localizarlas?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La pyme Grass Roots (www.grassroots.es) sólo tiene una oficina en España. En su información de contacto es posible ver la dirección postal y, además, se incluye un mapa para ayudar al usuario a localizarla (figura 18).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar la dirección de sus oficinas. 3. Comprobar si, en cada caso, se incluye un mapa de la zona donde está ubicada la oficina y, además, se señala el lugar exacto donde ésta se encuentra.
Puntuación	0 – 3

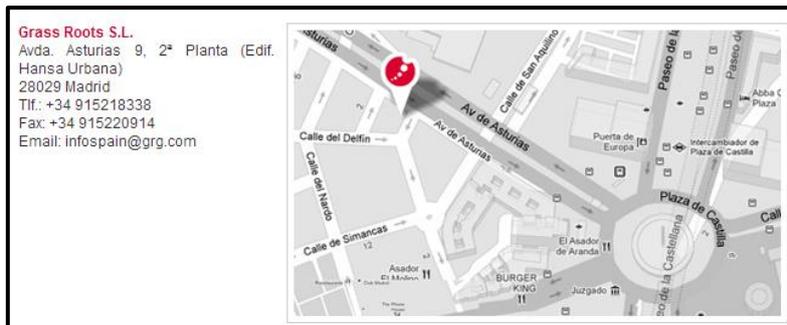


Figura 18. Mapa que muestra la ubicación, en Madrid, de la oficina de Grass Roots (<http://www.grassroots.es/contact/info/portada>).

2. 6. Enlace a Google Maps

Definición	<p>Junto a cada una de las direcciones de las oficinas de la empresa, se incluye un enlace a Google Maps que muestra, ya escrita, la dirección y un mapa de la zona donde está la compañía.</p>
Examen	<p>¿La compañía indica en su sitio web dónde tiene presencia? Cuando especifica cada una de sus oficinas, ¿se incluye un enlace a Google Maps para que el usuario pueda ver la zona donde éstas se encuentran y buscar un itinerario que le permita ir a la empresa?</p>
Ejemplos / Explicaciones	<p>Google Maps es una herramienta gratuita de Google que permite a los usuarios localizar una dirección y encontrar la forma más fácil y rápida de llegar. Para ello, sólo es necesario escribir una dirección, que actuará como punto de salida, y otra dirección, que será el punto de llegada. Google Maps recomendará al usuario diferentes itinerarios en coche, en transporte público y a pie.</p> <p><u>Ejemplo de buena práctica</u> Akamon Entertainment (www.akamon.com) tiene 3 oficinas: 2 en España y una en Israel. En todos los casos, además de la dirección y el mapa de localización, incorpora un enlace a Google Maps para que el usuario pueda buscar, fácilmente, la forma más fácil de llegar, independientemente de la ubicación donde se encuentre (figura 19).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar la localización de sus oficinas. 3. Comprobar si se incluye un enlace a Google Maps. 4. Verificar el enlace. Debe llevar al usuario a Google Maps, la dirección de la empresa debe aparecer escrita y ésta debe estar señalizada en el mapa.
Puntuación	0 – 3

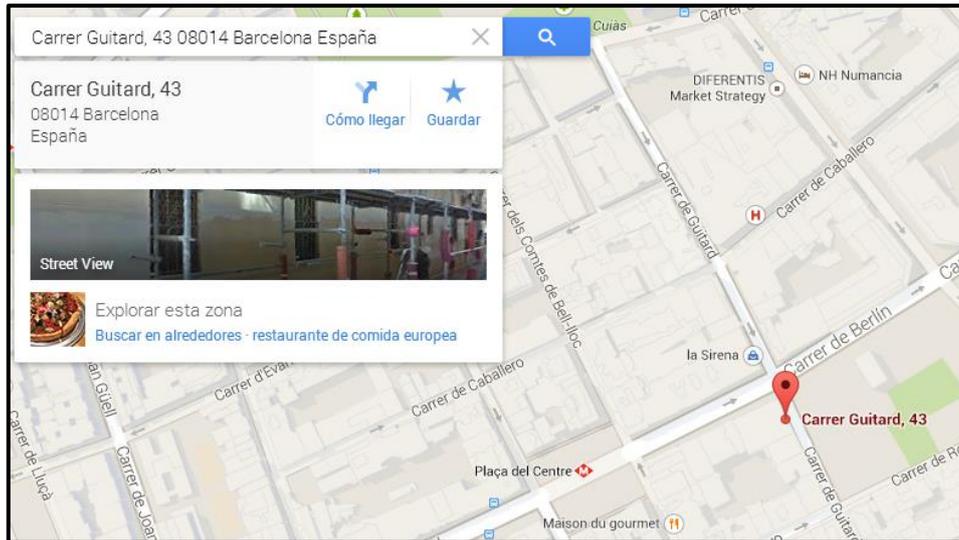


Figura 19. Ubicación de Akamon Entertainment en el mapa de Google Maps. El usuario accede tras pulsar en el enlace que hay junto a la dirección de sus oficinas (<http://www.akamon.com/contact>).

2. 7. Coordenadas de geolocalización

Definición	La empresa facilita las coordenadas de geolocalización de sus oficinas.
Examen	¿La compañía indica en su sitio web sus coordenadas de geolocalización para que el usuario pueda saber el punto exacto donde se encuentran sus oficinas?
Ejemplos / Explicaciones	<p>Muchos usuarios, para buscar una dirección, utilizan herramientas online como Google Maps. Sin embargo, en ocasiones estos programas informáticos no son capaces de localizar una dirección o no indican el punto correcto donde se encuentra. En estos casos, disponer de las coordenadas de geolocalización permite al usuario localizar correctamente la ubicación de la empresa.</p> <p><u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Soluciones Tecnológicas para la Salud y el Bienestar (www.tsbtecnologias.es), en la sección de contacto de su sitio web, además de indicar completa su dirección postal, también facilita un teléfono, fax, email y sus coordenadas de localización (figura 20).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar la localización de sus oficinas. 3. Comprobar si se indican las coordenadas de geolocalización.
Puntuación	0 – 1



Figura 20. Coordenadas de geocalización de las oficinas de la empresa Soluciones Tecnológicas para la Salud y el Bienestar (<http://tsbtecnologias.es/contacto/>).

3. REPUTACIÓN

3. 1. Certificaciones oficiales

Definición	En el sitio web de la empresa se indican qué certificaciones oficiales posee.
Examen	¿La compañía tiene uno o varios certificados oficiales? En caso afirmativo, ¿se indica esta información en su sitio web? ¿Aparecen los nombres, iconos oficiales y un enlace a la página de las instituciones que los otorgan? ¿Se ofrece al usuario una breve descripción acerca de qué valora la certificación?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> En el mismo sitio web mostrado en el indicador anterior, Compensa Capital Humano (http://www.compensach.com), muestra en su pie de página los iconos de los certificados oficiales que posee (figura 21) y en la sección “Nosotros” del menú principal los describe (figura 22).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se ofrece información sobre certificaciones oficiales. En ocasiones las empresas incorporan los logotipos en el pie de página. Además, cuando estos son clicables, permiten acceder al sitio web de la institución que los otorga o bien redireccionan directamente a la página web de la empresa donde se facilita más información.
Puntuación	0 – 3



Figura 21. Certificaciones oficiales de la empresa Compensa Capital Humano (www.compensach.com).

CERTIFICADOS EN

Gestión de la Seguridad de la Información ISO 27001: aplicamos estándares de seguridad en nuestros procesos de diseño, implantación, comunicación y administración de soluciones de retribución flexible basados en la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad para asegurar un tratamiento seguro de los datos.

Conciliación: Certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable). Apostamos por aplicar medidas que permitan compatibilizar la faceta personal y profesional de las personas que trabajan en nuestra organización.

Gestión de la Calidad ISO 9001: buscamos cumplir las expectativas puestas en nuestro trabajo y por ello gestionamos nuestros procesos con criterios de uniformidad, mejora continua y revisión de los indicadores, evaluando nuestro día a día y la satisfacción de todas las partes interesadas.

Gestión de la I+D+i UNE 166002: motivamos los procesos creativos e innovadores por parte de nuestro equipo, vigilando el entorno, ofreciendo canales de ideas, sesiones de creatividad y cuantificando y valorando el desarrollo de nuestro sistema de información.

Figura 22. Descripción de los certificados oficiales que posee Compensa Capital Humano (<http://www.compensach.com/Nosotros.aspx>)

3. 2. Premios y nominaciones

Definición	La empresa indica en su sitio web qué premios y nominaciones ha recibido.
Examen	¿Se indica en el sitio web si la empresa ha ganado uno o varios galardones o ha sido nominada a algún premio? En caso afirmativo, ¿aparece el nombre y el icono del galardón y de la institución oficial que los otorga? ¿Se enlaza con ella? ¿Se ofrece al usuario una breve explicación de qué se ha premiado?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Al pulsar con el ratón sobre el icono del premio que Compensa Capital Humano (http://www.compensach.com) ha obtenido como mejor pyme para trabajar en España en el año 2013, se accede a una descripción sobre este galardón (figura 23).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se ofrece información sobre premios o nominaciones que haya obtenido la empresa. En ocasiones las empresas incorporan los logotipos en el pie de página. Además, cuando estos son clicables, permiten acceder al sitio web de la institución que los otorga o bien redireccionan directamente a la página web de la empresa donde se facilita más información.
Puntuación	0 – 3



Figura 23. Descripción del galardón que Compensa Capital Humano ha obtenido como mejor pyme para trabajar en España en el año 2013 (<http://www.compensach.com/gptw.aspx>).

3. 3. Asociaciones nacionales e internacionales

Definición	En el sitio web de la compañía se indican las asociaciones nacionales e internacionales a la que ésta pertenece.
Examen	¿La empresa pertenece a alguna asociación nacional o internacional? ¿Se indica en el sitio web? ¿Se enlaza con ella? ¿Se ofrece al usuario una breve explicación de la actividad de la asociación?

Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La compañía Akamon Intertainment (www.akamon.com) es miembro de la International Social Games Association y así lo indica en la página de su sitio web dedicada a describir la compañía (figura 24).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se hace referencia a alguna asociación nacional o internacional. Normalmente aparece en la sección dedicada a la información corporativa de la compañía.
Puntuación	0 – 3



Figura 24. Icono de la International Social Games Association. Akamon Entertainment lo incorpora en su sitio web para indicar al usuario que es miembro (<http://www.akamon.com/about-us>).

3. 4. Socios

Definición	La empresa publica el nombre de sus socios en su sitio web.
Examen	¿Aparece el logotipo de las empresas asociadas con la compañía? ¿Se facilita su nombre? ¿Se ha incorporado un enlace directo al sitio web de estas empresas para que el usuario pueda conocerlas y acceder a la información más fácilmente?
Ejemplos / Explicaciones	Decide Soluciones (www.decidesoluciones.es) indica en su sitio web el nombre de las empresas que colaboran con ella, explica brevemente a qué se dedican, incorpora su logotipo y, también, un enlace a sus respectivas páginas web (figura 25).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se publican el nombre de los socios de la compañía. Esta información puede aparecer en lugares muy diversos: junto a la información corporativa de la empresa, junto al portafolio o proyectos en desarrollo o, también, puede tener una sección propia.
Puntuación	0 – 3

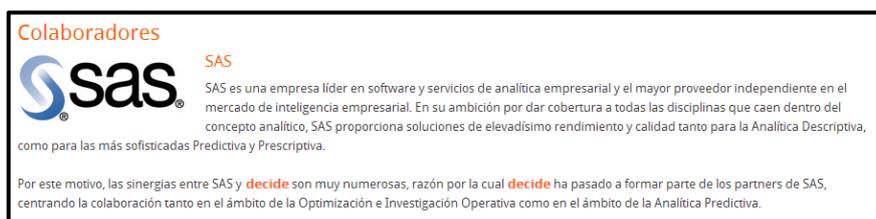


Figura 25. Colaboradores de Decide Soluciones (<http://www.decidesoluciones.es/alianzas/>).

3. 5. Clientes

Definición	La empresa publica el nombre de sus clientes en su sitio web.
Examen	¿Aparece el logotipo de las empresas para las que ha trabajado la compañía? ¿Se facilita su nombre? ¿Se ha incorporado un enlace directo al sitio web de estas empresas para que el usuario pueda conocerlas y acceder a la información más fácilmente?
Ejemplos / Explicaciones	Enzyme Advising Group (www.enzymeadvisinggroup.es) publica en su sitio web el nombre de los clientes para los que ha trabajado y, además, incorpora el logotipo, el cual es clicable y permite a los usuarios acceder directamente a la página web de estas empresas (figura 26).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se publican el nombre de los clientes para los que trabaja o ha trabajado la compañía.
Puntuación	0 – 3



Figura 26. Clientes de Enzyme Advising Group (<http://www.enzymeadvisinggroup.com/casos-de-exito/>).

3. 6. Opiniones de antiguos clientes

Definición	El sitio web de la compañía incorpora comentarios y opiniones de antiguos clientes.
Examen	¿Es posible leer opiniones y comentarios de usuarios que han utilizado los servicios de la empresa?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Châteauform (www.chateauform.es), en el menú principal de su sitio web, incorpora una sección dedicada únicamente a recoger las opiniones de sus clientes (figura 27).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si es posible leer opiniones de antiguos clientes que hayan utilizado los servicios de la empresa o comprado algunos de los productos que ésta ofrece.
Puntuación	0 – 1

Testimonios

“  Anne-Christine Petit,
Société Générale

¿Qué decir de Châteauform? Para mí es como una receta de cocina. Sólo se puede hacer con éxito si se cuenta con ingredientes de calidad. Lo que aprecio especialmente de esta organización es el estado de ánimo, totalmente volcado en las necesidades del cliente, y los equipos dinámicos y eficaces para ofrecer unas prestaciones de calidad, incluso en situaciones delicadas. Viví personalmente este tipo de situación en una operación anterior y, cuando todo podía haberse convertido en un problema, pude constatar, sin embargo, la implicación de una estructura totalmente movilizada, para no poner en peligro el trabajo de varios meses. ¿El resultado? ¡Un gran éxito! Con toda seguridad, repetiremos la experiencia.

Figura 27. Opinión de uno de los clientes de Châteauform (<http://chateauform.es/es/las-casas-del-seminario/testimonios/15>).

4. PORTAFOLIO

4. 1. Proyectos anteriores

Definición	En el sitio web de la empresa se muestran antiguos proyectos que la compañía ha desarrollado.
Examen	¿Aparece información de proyectos anteriores de la empresa?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Mobivery (www.mobivery.com) muestra en su sitio web dos proyectos anteriores que realizó para dos importantes empresas españolas: Asistencia Sanitaria e Infojobs (figura 28).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si muestra algún proyecto anterior o caso de éxito en el que haya trabajado. Normalmente estos aparecen en una sección propia llamada «Portafolio» o «Proyectos anteriores»
Puntuación	0 – 1

Casos de éxito

En Mobivery conocemos las claves para que un proyecto tenga éxito: escuchar las necesidades del cliente, una gestión sencilla y eficiente y una entrega en plazo y presupuesto. Confía en nosotros y tendrás un apoyo total. Ellos ya lo han hecho ...



Assistència Sanitària

Assistència Sanitària es una empresa de seguros exclusivamente de salud. Su red de agentes recogía los datos de las solicitudes con un blog autocopiativo. Necesitaban una herramienta sencilla, que no provocara rechazo y que les permitiera reducir y mejorar el procesamiento de información.

Optaron por Mobivery, por ser una empresa dedicada exclusivamente a proyectos de movilidad y por haber recibido buenas referencias de nosotros. Mobivery desarrolló con Assistència Sanitària una solución de movilidad que permite a los agentes capturar y validar los datos en origen.



Infojobs

Infojobs es la web de empleo líder en España y uno de los principales de Europa. El objetivo de Infojobs era garantizar el acceso de los candidatos al portal de empleo, a través de un dispositivo móvil. Para ello, necesitaban cubrir las principales plataformas móviles, de forma conectada y

coordinada. Buscaban un partner, no un simple proveedor. Fruto de la colaboración entre Mobivery e Infojobs, tienen su app disponible para iPhone, Android y Windows Phone, y han ampliado su experiencia en desarrollo y diseño móvil.

Figura 28. Proyectos de éxito de Mobivery (www.mobivery.com).

4. 2. Proyectos en desarrollo

Definición	En el sitio web de la empresa se muestran proyectos que actualmente está desarrollando la compañía.
Examen	¿Aparece información de proyectos en los que actualmente está trabajando la empresa?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Acefat (www.acefat.com) muestra en su web todas las obras en las que actualmente está trabajando en Barcelona (figura 29).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Localizar si la empresa ofrece información acerca de los proyectos en los que está trabajando actualmente.
Puntuación	0 – 1



Figura 29. Obras en las que actualmente está desarrollando Acefat en el barrio del Eixample de Barcelona (http://www.acefat.com/cat/obres/int_obr.html).

4. 3. Fecha prevista de finalización

Definición	En el sitio web se indica la fecha prevista de finalización de los proyectos que actualmente está desarrollando la empresa.
Examen	¿Aparece información sobre los proyectos que actualmente está desarrollando la compañía? En caso afirmativo, ¿se especifica la fecha prevista de finalización?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Acefat (www.acefat.com) muestra en su web todas las obras en las que actualmente está trabajando en Barcelona y, además, indica la fecha prevista de finalización de cada una de ellas (figura 30).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Localizar si la empresa ofrece información acerca de los proyectos en los que está trabajando actualmente. 3. Buscar si indica la fecha prevista para la finalización del proyecto.
Puntuación	0 – 1

Empresa	Adreça	Obra	Finalització prevista
Electricitat			
Fecsa Endesa	Carrer de la Riera Alta, 20	Línia subterrània xarxa B.t.	30/05/2014

Figura 30. Fecha prevista de finalización de la obra para Endesa en la que Acefat está trabajando actualmente en Barcelona (http://www.acefat.com/cat/obres/int_dis.html?1).

4. 4. Identificación del cliente

Definición	En el sitio web de la empresa se indica para qué compañía se han realizado proyectos o se están desarrollando en la actualidad.
Examen	¿Aparece información de proyectos en los que actualmente está trabajando la empresa? ¿Se explican proyectos anteriores que haya realizado la compañía? En caso afirmativo, ¿se especifica el nombre del cliente? ¿Aparece el logotipo? ¿Se ofrece una pequeña descripción del cliente? ¿Hay un enlace directo a su sitio web?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Ontecnia (www.ontecnia.com), tiene una sección específica en su sitio web para mostrar los proyectos que ha desarrollado. En todos ellos, indica el nombre del cliente, muestra el logotipo de la compañía, describe su negocio e incorpora un enlace a su sitio web (figura 31).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se ofrece información sobre antiguos proyectos o sobre proyectos que actualmente esté desarrollando la compañía. 3. Comprobar si se indica el nombre del cliente.
Puntuación	0 – 1



[Visitar web](#)

Lecturalia
Donde los libros encuentran su voz

Lecturalia es una **red social dedicada a la literatura**, nacida con el objetivo de convertirse en un referente dentro del mundo de la comunicación, la pasión por los libros y la actualidad literaria.

Como lugar de encuentro e intercambio de opiniones, **nuestros usuarios confían en los comentarios del resto de la comunidad**, prestando especial atención a las obras mejor valoradas y también a nuestras recomendaciones. **Los libros destacados alcanzan una gran visibilidad** convirtiéndose en una elección segura para próximas lecturas.

Lecturalia también es un centro de información dedicado a reseñar las últimas novedades literarias y difundir eventos, presentaciones y premios. Además, gracias a nuestro blog, presentamos **interesantes artículos de opinión y de divulgación sobre el mundo de la literatura**.

Nuestro trabajo en **Lecturalia** apuesta por la participación activa del usuario en la creación de un agradable espacio común dedicado al ocio y también por la **difusión y la promoción cultural a través de la literatura**.

Figura 31. Nombre de la empresa, logotipo, descripción y enlace a Lecturalia, para la que Ontecnia ha desarrollado un proyecto web (<http://www.ontecnia.com/proyecto/lecturalia>).

4. 5. Descripción detallada del proyecto

Definición	En el sitio web de la empresa se detallan los proyectos que ha desarrollado o que actualmente está desarrollando la compañía.
Examen	En el sitio web de la empresa, ¿aparece información detallada de los proyectos en los que actualmente está trabajando la empresa? ¿Se explican detalladamente los proyectos realizados anteriormente?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Enzyme Advising Group (www.enzymeadvisinggroup.com), en su sitio web, ofrece a los usuarios la posibilidad de leer la ficha detallada de algunos de los proyectos de éxito que ha desarrollado. En el ejemplo que se ofrece a continuación, se detallan los datos del cliente, que era Audi España, las necesidades que tenía, la solución que se le ofreció, la tecnología aplicada y el impacto posterior que tuvo el éxito del proyecto para la compañía (figura 32).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se ofrece información sobre antiguos proyectos o sobre proyectos que actualmente esté desarrollando la compañía.
Puntuación	0 – 3

Presentación Corporativa Enzyme / 2013

Casos de éxito – VW Audi España, S.A.

DATOS DEL CLIENTE

- Industria: Automoción
- Empleados Dept. Ventas: 765
- Ejecución Proyecto: 2008 - 13
- Equipo: 2 consultores

TECNOLOGÍA APLICADA

- PMO
- Incident management
- Issues management
- Rollout and change management

SiM Sales in Motion

NECESIDAD	SOLUCIÓN	IMPACTO
<ul style="list-style-type: none"> Activar el cambio en el proceso de venta Implementar un nuevo sistema CRM para el departamento de ventas y para la Red de Ventas (Conocido como Sales in Motion – SiM) utilizando una solución externa Reducir el alto grado de incidentes después de la primera fase de despliegue Promover la relación entre el Departamento de Ventas y de TI con el fin de mantener el nuevo modelo de ejecución Aumentar los niveles de satisfacción del cliente y la percepción de marca en España 	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar asesoría estratégica para apoyar la adopción del nuevo enfoque del sistema CRM centrado en los objetivos de ventas Establecer un centro de soporte para gestores y usuarios finales para la resolución de cuestiones relacionadas con SiM Gestionar la evolución y dirigir la alineación entre el departamento de ventas, el de TI y el proveedor de soluciones Formar al equipo de la marca en la herramienta y sus funcionalidades 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de la calidad y la fiabilidad del CRM y conocimiento más profundo de sus funcionalidades Homogeneización del proceso de venta a través de la red de ventas Una herramienta específica para gestionar las actividades clave del negocio Mayor satisfacción del cliente según resultados de encuestas realizadas Aumento de cuota de mercado en el sector de automoción español

© Enzyme Advising Group 2013

Figura 32. Ficha de descripción de un proyecto realizado por Enzyme Advising Group para Audi España (<http://www.enzymeadvisinggroup.com/casos-de-exito/>).

5. EMPLEO

5. 1. Ofertas de empleo / Autocandidaturas

Definición	El sitio web de la empresa permite a los usuarios inscribirse en ofertas de empleo, o bien, enviar el currículum.
Examen	¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web? En los casos en que no ofrezca información acerca de las vacantes laborales, ¿dispone de un apartado específico para que los usuarios puedan enviar su currículum?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Dreamstar Cash (www.dreamstarcash.com) tiene una sección específica para empleo, “Jobs”, donde publicita los puestos de trabajo para los que necesita personal. De esta forma, todas las personas que estén interesadas pueden contactar con ella (figura 33).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si se publican ofertas laborales o hay algún apartado específico para que los usuarios envíen su currículum. Esta información suele aparecer en una sección llamada «Empleo».
Puntuación	0 – 1

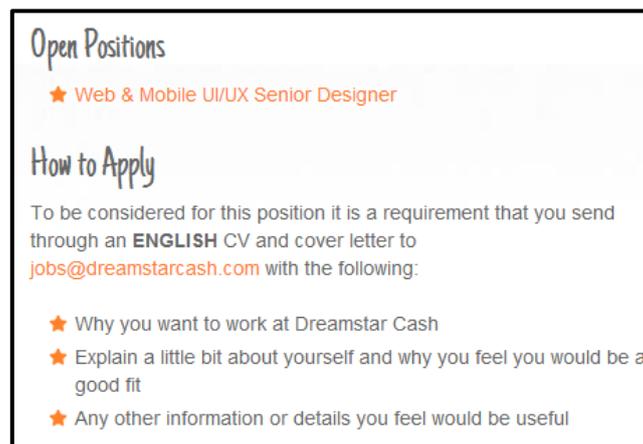


Figura 33. Ofertas de trabajo en Dreamstar Cash e instrucciones para enviar el currículum a la empresa (<http://www.dreamstarcash.com/jobs>).

5. 2. Puesto de trabajo ofertado

Definición	El sitio web de la empresa indica el nombre del puesto de trabajo para el que está buscando nuevos empleados. En las autocandidaturas, especifica los diferentes perfiles que conforman la empresa.
Examen	¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web? En este caso, ¿especifica el nombre del cargo para el que está buscando nuevos trabajadores?

	<p>Cuando dispone de un apartado específico para que los usuarios puedan enviar su currículum de manera espontánea, ¿especifica qué perfiles hay en la empresa para que los usuarios puedan valorar si su currículum se adecúa a las necesidades de la empresa?</p>
Ejemplos / Explicaciones	<p><u>Ejemplo de buena práctica</u> Châteauform (www.chateauform.com/es) no publica en su sitio web las ofertas de trabajo que necesita cubrir pero, en cambio, si describe los diferentes perfiles de empleados de la empresa. Así, los usuarios pueden valorar si su currículum se adapta a las necesidades de la compañía y, además, enviar su currículum a través de la página web (figura 34).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si se publican ofertas laborales o hay algún apartado específico para que los usuarios envíen su currículum. Normalmente esta información suele aparecer en una sección llamada «Empleo». 3. Verificar si se indica el nombre del puesto vacante o los perfiles para los que la empresa está interesada en recibir autocandidaturas.
Puntuación	0 – 1



Figura 34. Perfiles de trabajadores de la empresa Châteauform para los que acepta autocandidaturas (<http://chateauform.es/es/buscando-talentos/26>).

5. 3. Descripción del puesto de trabajo

Definición	<p>La empresa describe las ofertas laborales que publicita en su sitio web.</p>
Examen	<p>¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web o permite recibir autocandidaturas? En este caso, ¿describe detalladamente las funciones que se deberán desarrollar las personas interesadas?</p>
Ejemplos / Explicaciones	<p><u>Ejemplo de buena práctica</u> Decide Soluciones (www.decidesoluciones.es) tiene una sección específica donde publica las vacantes que en ese momento hay en la compañía. En todas ellas, especifica las funciones que el futuro empleado deberá desarrollar (figura 35).</p>

Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si se publican ofertas laborales o hay algún apartado específico para que los usuarios envíen su currículum. Normalmente esta información suele aparecer en una sección llamada «Empleo». 4. Verificar si se especifican las funciones que deberá realizar el futuro empleado.
Puntuación	0 – 1

Descripción de la oferta:

Nuestros servicios están estructurados en las tres áreas que componen el concepto BAO (Business Analytics & Optimization):

- Investigación Operativa (Optimización)
- Gestión de la Decisión (BRMS, CEP, BPM)
- Inteligencia Analítica (Business Intelligence, Business Analytics)

Las principales funciones de la persona que ocupe el puesto serán:

- Desarrollo de modelos matemáticos de Programación Lineal y Lineal Entera para la resolución de problemas de negocio complejos.
- Desarrollo de algoritmos metaheurísticos y de inteligencia de enjambre de cara a la búsqueda de soluciones en problemas de negocio.
- Desarrollo de piezas software que soporten estos modelos, en lenguajes de programación estándar (C++, Java, .Net, Python, ...)
- Análisis, comprensión y gestión de las necesidades del cliente de cara a generar modelos viables y que aporten valor a nuestros clientes. La carga de programación será del 75% del tiempo.

Figura 35. Funciones que desarrollará la persona que se incorpore en Decide Soluciones como Consultor SAS (<http://www.decidesoluciones.es/ofertas/consultor-sas/>).

5. 4. Número de vacantes

Definición	El sitio web de la empresa especifica el número de vacantes que hay en cada una de las ofertas de trabajo publicadas.
Examen	¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web? ¿En estos momentos hay alguna oferta de empleo o es posible acceder a ofertas ya cerradas? ¿Se especifica o especificaba cuántas personas necesitan o necesitaban para cubrir esa posición?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Akamon Entertainment (www.akamon.com) publica en su sitio web las ofertas de trabajo vigentes en cada momento. Dentro de la descripción de cada una de ellas, se indica el número de puestos ofertados (figura 36).
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se publican ofertas de trabajo en el portal. Normalmente esta información suele aparecer en una sección llamada «Empleo». 4. Comprobar si las ofertas especifican el número de personas que necesitan para ese puesto de trabajo.
Puntuación	0 – 1

Mobile Marketing Manager

Location: Barcelona, Spain

Number of vacancies: 1

Description

Reporting directly to the Marketing Director, the Mobile Marketing Specialist is responsible to coordinate and execute the Mobile acquisition & retention campaigns with the Acquisition Manager and the CRM Manager in all target markets.

Figura 36. Vacantes para trabajar como mobile marketing manager en Akamon Entertainment (<http://www.akamon.com/work-with-us>).

5. 5. Especificación de requisitos

Definición	La empresa especifica en su sitio web los requisitos que deben cumplir los trabajadores para poder inscribirse en el puesto de trabajo.
Examen	¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web o permite recibir autocandidaturas? En caso afirmativo, ¿se indican que requisitos deben cumplir las personas interesadas?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> En estos momentos, la empresa SMA Ibérica Tecnología Solar (www.sma-iberica.com) tiene únicamente una oferta publicada en su sitio web. Cuando el usuario clica sobre el nombre de la vacante, accede a la información detallada del puesto de trabajo que, entre otras cosas, detalla los requisitos que debe cumplir el futuro empleado (figura 37).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se publican ofertas de trabajo en el portal. Normalmente esta información suele aparecer en una sección llamada «Empleo». 4. Comprobar si las ofertas especifican los requisitos que deben cumplir las personas que deseen inscribirse.
Puntuación	0 – 1

Qualifications & Requirements:

- Bachelor's degree in electrical engineering or any educational training in the electro-technical field with proven experience in professional customer after sales service management
- At least three years of experience in a similar leadership role
- Proficiency using MS Office and SAP, and a basic understanding of IP network technology would be advantageous
- Class B driver's license
- Willingness to travel across the country and attend training in Germany as required
- Very good English and Spanish language skills; German and Portuguese language skills would be an asset.
- Excellent communication skills and be able to interact with customers in a positive and professional manner combined with good independent work skills
- Strong analytical and conceptual skills

Figura 37. Requisitos que deberá cumplir la persona que se incorpore en SMA Ibérica Tecnología Solar como Service Director (<http://www.sma-iberica.com/es/empresa/oferta-de-empleo/jobs-sma-iberica/news/1341.html>).

5. 6. Tipo de contrato

Definición	Las ofertas de trabajo publicadas en el sitio web de la empresa especifican qué tipo de contrato laboral se ofrece.
Examen	¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web? ¿En estos momentos hay alguna oferta de empleo o es posible acceder a ofertas ya cerradas? ¿Se especifica o especificaba el tipo de contrato que se ofrece u ofrecía?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Decide Soluciones (www.decidesoluciones.es) publica en su sitio web los procesos de búsqueda de empleados que tiene activos actualmente. En todos ellos, además de indicar los requisitos que se deben cumplir para poder optar al puesto de trabajo, también especifican el tipo de contrato laboral que ofrecen (figura 38).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se publican ofertas de trabajo en el portal. Normalmente esta información suele aparecer en una sección llamada «Empleo». 3. Comprobar si las ofertas laborales especifican qué tipo de contrato laboral se ofrece a los futuros trabajadores.
Puntuación	0 – 1



Figura 38. Tipo de contrato que se ofrece a la persona que se incorpore en Decide Soluciones como Consultor SAS (<http://www.decidesoluciones.es/ofertas/consultor-sas/>).

5. 7. Jornada laboral

Definición	Las ofertas de trabajo publicadas en el sitio web de la empresa especifican la jornada laboral del puesto de trabajo ofertado.
Examen	¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web? ¿En estos momentos hay alguna oferta de empleo o es posible acceder a ofertas ya cerradas? ¿Se especifica o especificaba la jornada laboral que se ofrecía?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Dreamstar Cash (www.dreamstarcash.com), dentro de cada una de las vacantes que publica en su sitio web, especifica la jornada laboral del futuro trabajador (figura 39).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si se publican ofertas de trabajo en el portal. Normalmente aparecen en una sección llamada «Empleo» 3. Comprobar si las ofertas laborales especifican qué tipo de contrato laboral se ofrece a los futuros trabajadores.
Puntuación	0 – 1

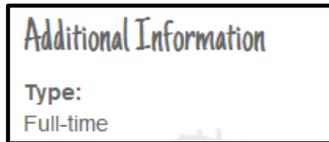


Figura 39. Jornada laboral del futuro empleado que se incorpore a Dreamstar Cash como Web & Mobile UI/UX Senior Designer (<http://www.dreamstarcash.com/jobs>).

5. 8. Formulario de inscripción

Definición	El sitio web de la empresa dispone de un formulario para que todas las personas interesadas puedan inscribirse en las ofertas de empleo o enviar autocandidaturas.
Examen	¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web o permite recibir autocandidaturas? En este caso, ¿hay algún formulario específico para que los usuarios puedan enviar su currículum o facilitar sus datos?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Compensa Capital Humano (www.compensach.com), dentro de su sección de empleo, tiene un formulario específico para que los usuarios que estén en búsqueda activa de trabajo puedan enviar su currículum a la empresa (figura 40).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si se publican ofertas laborales o hay algún apartado específico para que los usuarios envíen su currículum. Normalmente esta información suele aparecer en una sección llamada «Empleo». 4. Localizar si hay algún formulario específico para inscribirse o enviar el currículum.
Puntuación	0 – 1

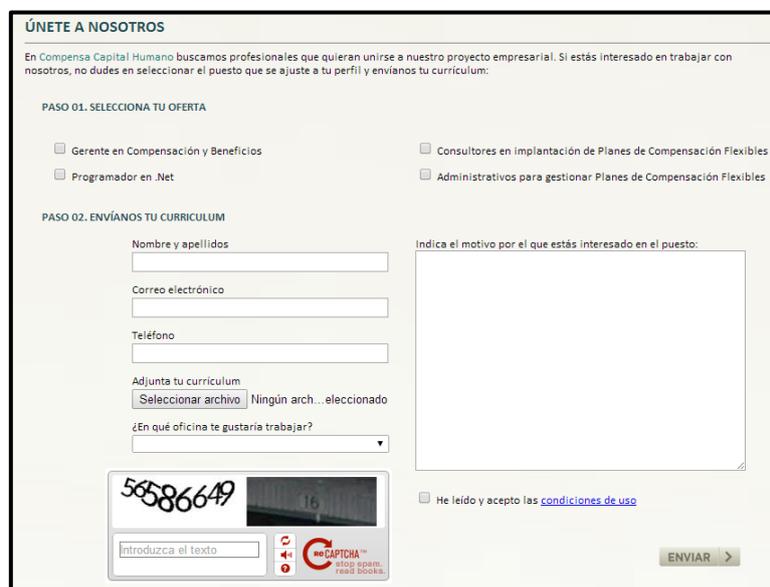


Figura 40. Formulario para enviar el currículum a la empresa Compensa Capital Humano (<http://www.compensach.com/Empleo.aspx>).

5. 9. Inscripción por correo electrónico

Definición	La empresa proporciona una dirección de correo electrónico para que los usuarios interesados puedan inscribirse en las ofertas de empleo publicadas en el portal.
Examen	¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web o permite recibir autocandidaturas? En caso afirmativo, ¿se ofrece algún correo electrónico de contacto?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La pyme Grass Roots (www.grassroots.es) no tiene ninguna oferta de empleo activa en este momento, pero ofrece la posibilidad de enviar autocandidaturas por correo electrónico (figura 41).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si se publican ofertas laborales o hay algún apartado específico para que los usuarios envíen su currículum. Normalmente esta información suele aparecer en una sección llamada «Empleo». 3. Buscar si se especifica algún correo electrónico de contacto específico para este fin.
Puntuación	0 – 1

Requisitos imprescindibles

Estamos buscando a profesionales que quieran desarrollar su carrera en un entorno internacional y multidisciplinar, con un alto grado de compromiso y un imprescindible dominio de los idiomas castellano e inglés.

¿Es éste tu perfil? Envíanos tu currículum vitae a la siguiente dirección: infospain@grg.com

Figura 41. Correo electrónico para enviar autocandidaturas a Grass Roots (<http://www.grassroots.es/unete/info/portada>).

5. 10. Inscripción por teléfono

Definición	La empresa proporciona un teléfono de contacto para que los usuarios interesados puedan inscribirse en las ofertas de empleo publicadas en el portal.
Examen	¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web o permite recibir autocandidaturas? En caso afirmativo, ¿se ofrece algún teléfono de contacto?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Châteauforn (www.chateauforn.es) permite a los usuarios interesados en trabajar como anfitriones en alguno de sus centros de reuniones y seminarios empresariales contactar con la compañía por teléfono (figura 42).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si se publican ofertas laborales o hay algún apartado específico para que los usuarios envíen su currículum. Normalmente esta información suele aparecer en una sección llamada «Empleo».

	3. Buscar si se especifica algún teléfono de contacto específico para este fin.
Puntuación	0 – 1

Contactez nous par email à: rejoigneznous@chateauform.com, par téléphone au +33 (0)1 30 28 69 69 ou par courrier : Châteauform Talents et Culture, 22 rue du 8 Mai 1945 - F 95340 Persan

Figura 42. Teléfono de contacto para las personas interesadas en trabajar en la empresa Châteauform (<http://chateauform.es/es/chateauform/26/1/pareja-de-anfitriones-ella-y-el/>).

5. 11. Inscripción por correo postal

Definición	La empresa proporciona una dirección postal para que los usuarios puedan enviar su currículum.
Examen	¿La empresa publica ofertas de empleo en su sitio web o permite recibir autocandidaturas? En caso afirmativo, ¿se facilita una dirección postal para que las personas que lo deseen puedan enviar su currículum?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> City Self Storage (www.cityselfstorage.es) permite que todas las personas interesadas en formar parte de la compañía puedan enviar su currículum vitae y fotografía por correo postal. Para ello, en la sección “Trabajar con nosotros” de su sitio web, facilita la dirección de su oficina central (figura 43).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si se publican ofertas laborales o hay algún apartado específico para realizar autocandidaturas. Normalmente esta información suele aparecer en una sección llamada «Empleo». 3. Buscar si se especifica alguna dirección postal para que las personas interesadas puedan enviar su currículum.
Puntuación	0 – 1

Si quieres formar parte de nuestro equipo, envíanos un CV con fotografía reciente a la siguiente dirección de correo electrónico:

maite@cityselfstorage.com

O a nuestras oficinas centrales:

CITY SELF STORAGE, S.L.
Departamento de RRHH

C/ Santander, 101 Bajos C.P. 08030
Ref: CV



Figura 43. Dirección de correo postal de City Self Storage donde es posible enviar el currículum (<http://www.cityselfstorage.es/informacion-corporativa/trabajar-con-nosotros.html>).

6. PRÁCTICAS LABORALES

6. 1. Prácticas laborales

Definición	El sitio web de la empresa ofrece puestos de trabajo para estudiantes.
Examen	Entre las ofertas de empleo del sitio web, ¿hay alguna que especifique que es para becarios? ¿O la empresa desarrolla algún tipo de programa de colaboración con universidades o centros de formación?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Akamon Entertainment (www.akamon.com) ofrece un programa especial de colaboración con universidades. Su objetivo es localizar estudiantes destacados e incorporarlos a la empresa como becarios. Para ello, en su página web tiene una sección especial llamada "Internships & Universities", donde explica los departamentos donde los becarios pueden colaborar, la experiencia y requisitos deseados y un correo electrónico de contacto (figura 44).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si hay alguna sección dedicada a empleo o prácticas laborales. 3. Entre las ofertas de empleo publicadas, verificar si alguna de ella es específica para estudiantes.
Puntuación	0 – 1



Figura 44. Programa de colaboración con universidades de Akamon Entertainment (<http://www.akamon.com/work-with-us>).

6. 2. Especificación del departamento

Definición	El sitio web de la empresa concreta en qué departamentos es posible realizar prácticas laborales.
Examen	Entre las ofertas de empleo del sitio web, ¿hay alguna que especifique que es para becarios? En este caso, ¿se indica el departamento donde trabajaría el estudiante? En aquellas empresas que tienen programas de colaboración con universidades o centros de formación, ¿se especifica los departamentos donde podrían colaborar los estudiantes?

Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa TDX Indigo Iberia (www.tdxindigo.com), entre las ofertas publicadas en su sitio web, ofrece también puestos como becario para estudiantes. Entre las ofertas publicadas en el momento de la elaboración de esta metodología, ofrecía una vacante para becarios y especificaba que éste podría colaborar en todas las áreas de la compañía (figura 45).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si éste está disponible en más de un idioma. Para ello, ver si dispone de alguna opción para modificar la lengua en que se están visualizando los contenidos. 3. Comprobar si para modificar el idioma, se utiliza el nombre de la lengua o, en cambio, la bandera de determinados países.
Puntuación	0 – 1

Vacantes

¡Únete al equipo de TDX Indigo!
TDX Indigo ofrece el entorno laboral adecuado para que puedas desarrollar tu potencial y habilidades con nosotros y evolucionar en tu carrera profesional.
El capital humano es una pieza clave en nuestra compañía, y por eso buscamos personas con talento, capacidad de trabajo y ganas de comprometerse con el proyecto de TDX Indigo.
Si te resulta interesante y tu perfil se ajusta con alguna de las vacantes actuales, envíanos tu CV a rrhh@tdxgroup.com indicando en ASUNTO el puesto de la vacante.

Becario

Area: Todas las Áreas

TDX Indigo busca a candidatos para el puesto de becario, para su incorporación a los equipos de Operaciones, Gestión de Clientes y Agencias y Análisis y Estrategia de la empresa.

Figura 45. Oferta de trabajo para becarios de TDX Indigo Iberia S. L. (<http://www.tdxindigo.com/vacantes/>).

6. 3. Especificación de requisitos

Definición	La empresa especifica en su sitio web los requisitos que deben cumplir los estudiantes para poder inscribirse en el puesto de trabajo.
Examen	Entre las ofertas de empleo del sitio web, ¿hay alguna que especifique que es para becarios? ¿O la empresa desarrolla algún tipo de programa de colaboración con universidades o centros de formación? En caso afirmativo, ¿se indican que requisitos deben cumplir los estudiantes?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Como se ha comentado en otros indicadores de este parámetro, Akamon Entertainment (www.akamon.com) ofrece un programa especial de colaboración con universidades. Dentro de su sección “Intershops & Universities” indica los departamentos donde los estudiantes pueden colaborar, los requisitos que estos deben

	cumplir para poder optar a una plaza como becario y cómo inscribirse (figura 46).
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si hay alguna sección dedicada a empleo o prácticas laborales. 3. Entre las ofertas de empleo publicadas o la información relativa a las prácticas, buscar si se indican qué requisitos deben cumplir los estudiantes.
Puntuación	0 – 1

Experience and desired requirements:
 Although the professional experience is not required for an internship at Akamon, we do require the following skills:

- Data-driven mind is essential.
- Results-oriented (hands-on)
- Team player
- Excellent communication skills in English (As is the official language of the company). Any additional European languages an advantage
- Academic background in the department you are applying for (Finance, HR, etc)
- Exceptional communication & presentation skills
- Passion for Video Games!

Figura 46. Requisitos que deben cumplir los estudiantes para trabajar como becarios en la empresa Akamon Entertainment (<http://www.akamon.com/work-with-us-internships-universities>).

6. 4. Inscripción por correo electrónico

Definición	La empresa proporciona una dirección de correo electrónico para que los estudiantes puedan inscribirse en las ofertas laborales específicas para becarios o en su programa de prácticas.
Examen	Entre las ofertas de empleo del sitio web, ¿hay alguna que especifique que es para becarios? ¿O la empresa desarrolla algún tipo de programa de colaboración con universidades o centros de formación? En caso afirmativo, ¿se ofrece algún correo electrónico de contacto?
Ejemplos / Explicaciones	<p><u>Ejemplo de buena práctica</u></p> <p>La empresa TDX Indigo Iberia (www.tdxindigo.com), en todas las ofertas de empleo publicadas en su sitio web, independientemente de si el puesto es para estudiantes o no, permite a todos los interesados inscribirse por correo electrónico (figura 47).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Comprobar si hay alguna sección dedicada a empleo o prácticas laborales. 3. Buscar si hay algún correo electrónico de contacto para poder inscribirse.
Puntuación	0 – 1

TDX > Empleo > Vacantes

Vacantes

¡Únete al equipo de TDX Indigo!
TDX Indigo ofrece el entorno laboral adecuado para que puedas desarrollar tu potencial y habilidades con nosotros y evolucionar en tu carrera profesional.
El capital humano es una pieza clave en nuestra compañía, y por eso buscamos personas con talento, capacidad de trabajo y ganas de comprometerse con el proyecto de TDX Indigo.
Si te resulta interesante y tu perfil se ajusta con alguna de las vacantes actuales, envíanos tu CV a rrhh@tdxgroup.com indicando en ASUNTO el puesto de la vacante.

Becario
Area: Todas las Áreas

TDX Indigo busca a candidatos para el puesto de becario, para su incorporación a los equipos de Operaciones, Gestión de Clientes y Agencias y Análisis y Estrategia de la empresa.

Share

Figura 47. Correo electrónico de contacto para inscribirse en las ofertas de empleo de la empresa TDX Indigo Iberia S.L. (<http://www.tdxindigo.com/vacantes/>).

7. MEDIOS SOCIALES

7. 1. Redes sociales personales

Definición	La empresa está presente en una o varias redes sociales personales.
Examen	¿La empresa está presente en los medios sociales? ¿Tiene cuenta en alguna de las redes sociales que los usuarios utilizan para relacionarse con otras personas como, por ejemplo, Facebook o Google+?
Ejemplos / Explicaciones	Se han considerado redes sociales personales aquellos medios sociales que están dirigidos a un público genérico y no tienen una temática definida. Estas plataformas, básicamente, se centran en los contactos de los usuarios, es decir, los usuarios las utilizan para relacionarse socialmente con otros usuarios. <u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Zyncro (http://www.zyncro.com/es) tiene presencia en cinco medios sociales diferentes. Entre ellos, hay dos redes sociales de carácter personal: Facebook y Google+ (figura 48).
Procedimiento	1. Ir al sitio web de la empresa y ver si tiene enlaces a medios sociales. 2. Hacer una búsqueda de la compañía en diferentes redes sociales como, por ejemplo, Facebook o Google+. 3. Realizar una búsqueda en Google con el nombre de la empresa para comprobar si, entre los resultados, aparecen más medios sociales donde tenga presencia.
Puntuación	0 – 1



Figura 48. Enlaces a Facebook y Google+ del sitio web de la empresa Zyncro (www.zyncro.com/es).

7. 2. Redes sociales profesionales

Definición	La empresa está presente en una o varias redes sociales profesionales.
Examen	¿La empresa está presente en los medios sociales? ¿Tiene cuenta en alguna red social profesional como, por ejemplo, LinkedIn o XING?

Ejemplos / Explicaciones	<p>Se han considerado redes sociales profesionales aquellos medios sociales que están enfocados al ámbito profesional. Los usuarios normalmente detallan su currículum académico y su experiencia profesional y se relacionan con grupos de trabajadores que comparten la misma profesión o intereses. Las empresas, entre otras funciones, las utilizan para localizar nuevos empleados y publicar ofertas de trabajo.</p> <p><u>Ejemplo de buena práctica</u> Enzyme Advising Group (http://www.enzymeadvisinggroup.com) es una pyme española que está presente en distintos medios sociales. Como muestra la imagen (figura X) indica que tiene presencia en 5 medios sociales en el <i>footer</i> de todas sus páginas web. Entre los diferentes iconos, en este caso, destaca la red social LinkedIn (figura 49).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ir al sitio web de la empresa y ver si tiene enlaces a medios sociales. 2. Hacer una búsqueda de la compañía en redes sociales profesionales como, por ejemplo, LinkedIn o XING. 3. Realizar una búsqueda en Google con el nombre de la empresa para comprobar si, entre los resultados, aparecen más redes sociales donde tenga presencia.
Puntuación	0 – 1



Figura 49. Enlace a LinkedIn del sitio web de Enzyme Advising Group (www.enzymeadvisinggroup.com).

7. 3. Microblogs

Definición	La empresa tiene un microblog.
Examen	¿La empresa está presente en los medios sociales? ¿Tiene cuenta en alguna plataforma de microblogs como, por ejemplo, Twitter?
Ejemplos / Explicaciones	<p>Se han considerado microblogs a aquellos medios sociales que, básicamente, se basan en la publicación de mensajes breves de texto.</p> <p><u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Rastreator (www.rastreator.com) está presente en 7 medios sociales diferentes, entre los que se encuentra el microblog Twitter (figura 50).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ir al sitio web de la empresa y ver si tiene enlaces a medios sociales. 2. Hacer una búsqueda de la compañía en plataformas de

	microblogs como, por ejemplo, Twitter. 3. Realizar una búsqueda en Google con el nombre de la empresa para comprobar si, entre los resultados, aparecen que posea algún otro microblog.
Puntuación	0 – 1



Figura 50. Enlace del sitio web Rastreator hacia Twitter (www.rastreator.com).

7. 4. Blogs

Definición	La empresa tiene un blog.
Examen	¿La empresa está presente en los medios sociales? ¿Tiene cuenta en alguna plataforma de blogs como, por ejemplo, Blogger o WordPress? ¿Posee algún blog en otra plataforma?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La compañía DreamStar Cash (www.dreamstarcash.com) tiene un blog integrado dentro de su sitio web, el cual, además, es fácilmente localizable: es la cuarta opción del menú principal de su página web (figura 51).
Procedimiento	1. Ir al sitio web de la empresa y ver si tiene enlaces a medios sociales. 2. Hacer una búsqueda de la compañía plataformas de blogs como, por ejemplo, Blogger o WordPress. 3. Realizar una búsqueda en Google con el nombre de la empresa para comprobar si, entre los resultados, aparece que tenga algún otro blog.
Puntuación	0 – 1



Figura 51. Blog de la empresa Dreamstar Cash S. L. integrado en su sitio web (<http://www.dreamstarcash.com/blog>).

7. 5. Servicios de alojamiento de video

Definición	La empresa está presente en una o varias plataformas de alojamiento multimedia.
Examen	¿La empresa está presente en los medios sociales? ¿Tiene cuenta en alguna plataforma de alojamiento de vídeos como, por ejemplo, YouTube o Vimeo?
Ejemplos / Explicaciones	Se han considerado servicios de alojamiento de vídeos a aquellos medios sociales que se basan en el almacenamiento de archivos multimedia. <u>Ejemplo de buena práctica</u> La pyme The WhiteTeam Consulting (www.thewhiteteamconsulting.es), en el pie de página de su sitio web, anima al usuario a acceder a una de los 5 medios sociales donde tiene presencia. Uno de ellos, es el servicio de alojamiento de vídeos YouTube (figura 52).
Procedimiento	1. Ir al sitio web de la empresa y ver si tiene enlaces a medios sociales. 2. Hacer una búsqueda de la compañía en plataformas de almacenamiento de vídeos como, por ejemplo, YouTube o Vimeo. 3. Realizar una búsqueda en Google con el nombre de la empresa para comprobar si, entre los resultados, tiene presencia en alguna otra plataforma de alojamiento de vídeos.
Puntuación	0 – 1

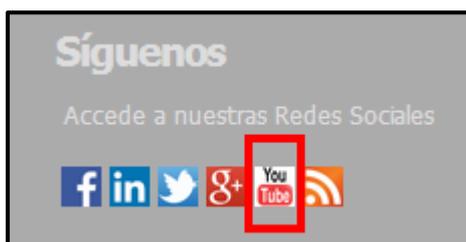


Figura 52. Enlace del sitio web de The WhiteTeam Consulting hacia YouTube (www.thewhiteteamconsulting.com).

7. 6. Servicios de alojamiento de imágenes

Definición	La empresa está presente en una o varias plataforma de alojamiento de imágenes.
Examen	¿La empresa está presente en los medios sociales? ¿Tiene cuenta en alguna plataforma de alojamiento de fotografías como, por ejemplo, Flickr, Pinterest o Instagram?
Ejemplos / Explicaciones	Se han considerado servicios de alojamiento de fotografías a aquellos medios sociales que se basan en el almacenamiento de archivos de imágenes.

	<p><u>Ejemplo de buena práctica</u></p> <p>Akamon Entertainment (www.akamon.com) tiene página propia en diversos medios sociales, como indica en todas las páginas de su sitio web. Sin embargo, sólo indica 4 plataformas diferentes: Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube. Sin embargo, además, también está presente en Flickr, pero el enlace sólo está disponible en la zona de página web “Press”. Allí ofrece los recursos “Akamon in the Media” y una sección de imágenes corporativas (figura 53).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ir al sitio web de la empresa y ver si tiene enlaces a medios sociales. 2. Hacer una búsqueda de la compañía en plataformas de almacenamiento de imágenes como, por ejemplo, Flickr, Pinterest o Instagram. 3. Realizar una búsqueda en Google con el nombre de la empresa para comprobar si, entre los resultados, tiene presencia en alguna otra plataforma de alojamiento de fotografías.
Puntuación	0 – 1

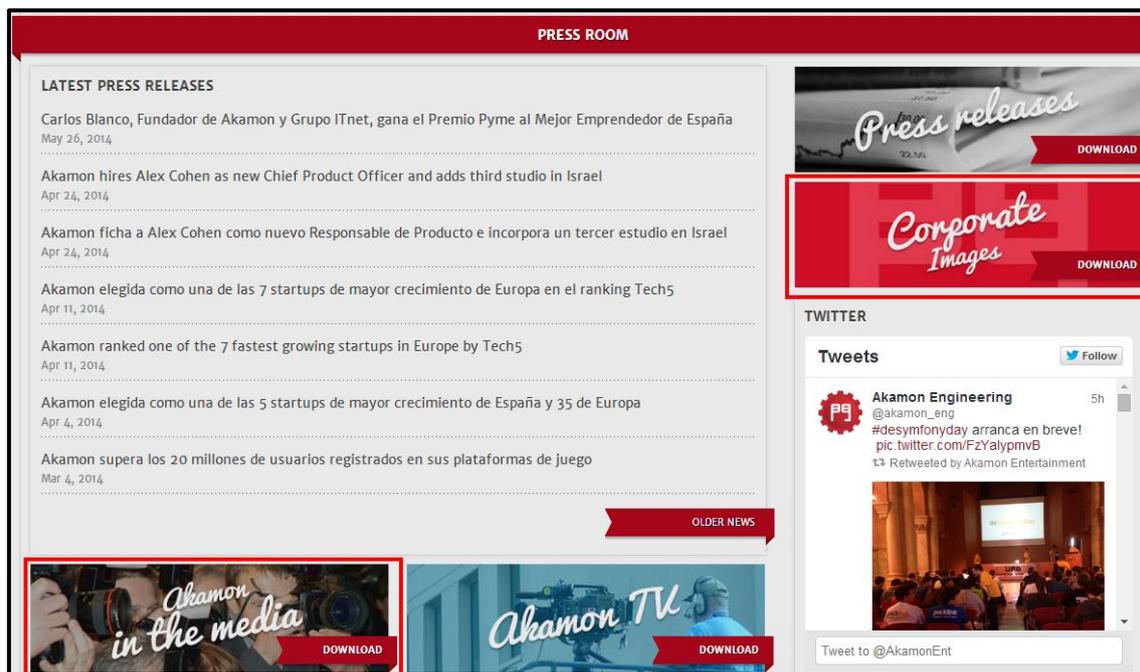


Figura 53. Enlaces a la plataforma Flickr desde el sitio web de Akamon Entertainment (www.akamon.com).

7. 7. Servicios de alojamiento de música

Definición	La empresa está presente en una o varias plataformas de alojamiento de archivos musicales.
Examen	¿La empresa está presente en los medios sociales? ¿Tiene cuenta en alguna plataforma de alojamiento de música como, por ejemplo, Spotify?

Ejemplos / Explicaciones	<p>Se han considerado servicios de alojamiento de archivos musicales aquellos medios sociales que se basan en el almacenamiento de música.</p> <p><u>Ejemplo de buena práctica</u> MUWOM (http://www.muwom.com) es una pyme con página propia en 6 medios sociales, entre los cuales destaca Spotify, un aplicación multiplataforma de reproducción de música vía <i>streaming</i> (figura 54).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ir al sitio web de la empresa y ver si tiene enlaces a medios sociales. 2. Hacer una búsqueda de la compañía en plataformas de almacenamiento de archivos musicales como, por ejemplo, Spotify. 3. Realizar una búsqueda en Google con el nombre de la empresa para comprobar si, entre los resultados, tiene presencia en alguna otra plataforma de alojamiento música.
Puntuación	0 – 1



Figura 54. Enlace a Spotify desde el sitio web de MUWOM (www.muwom.com).

7. 8. Servicios de alojamiento de documentos

Definición	La empresa está presente en una o varias plataforma de alojamiento de documentos.
Examen	¿La empresa está presente en los medios sociales? ¿Tiene cuenta en alguna plataforma de alojamiento de documentos como, por ejemplo, Scribd o SlideShare?
Ejemplos / Explicaciones	<p>Se han considerado servicios de alojamiento de documentos a aquellos medios sociales que se basan en el almacenamiento de archivos de texto, hojas de cálculo o presentaciones.</p> <p><u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Mobivery (www.mobivery.com) está presente en SlideShare pero, sin embargo, no incluye ningún enlace en su sitio web hacia este medio social ni, tampoco, menciona su presencia (figura 55).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ir al sitio web de la empresa y ver si tiene enlaces a medios sociales. 2. Hacer una búsqueda de la compañía en plataformas de almacenamiento de documentos como, por ejemplo, Scribd o SlideShare. 3. Realizar una búsqueda en Google con el nombre de la empresa

	para comprobar si, entre los resultados, tiene presencia en alguna otra plataforma.
Puntuación	0 – 1



Figura 55. Página de Mobivery en la plataforma SlideShare (<http://www.slideshare.net/mobivery>).

7. 9. Indicación expresa de presencia en medios sociales

Definición	La empresa indica en su sitio web aquellos medios sociales donde tiene presencia.
Examen	¿La empresa indica en su página web todos los medios sociales donde tiene presencia?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> En el pie de página del sitio web de la empresa Zyncro (http://www.zyncro.com/es) aparecen todos los medios sociales donde ésta tiene presencia (figura 56).
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ir al sitio web de la empresa y ver si tiene enlaces a medios sociales. 2. Hacer una búsqueda de la compañía en diferentes medios sociales como, por ejemplo, Facebook, Twitter, Google+, etc. 3. Realizar una búsqueda en Google con el nombre de la empresa para comprobar si, entre los resultados, aparecen más medios sociales donde esté presente.
Puntuación	0 – 3



Figura 56. Enlaces a medios sociales desde el sitio web de la empresa Zyncro (www.zyncro.com/es).

7. 10. Utilización de logotipos oficiales

Definición	La empresa, cuando indica en su sitio web su presencia en medios sociales, utiliza iconos con logotipos oficiales.
Examen	¿Utiliza los distintos iconos estándar de las diferentes redes y medios sociales?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Grass Roots S. L. (www.grassroots.es) utiliza los iconos oficiales de las redes sociales (figura 57).
Procedimiento	Cuando en el sitio web de la compañía se indique su presencia en medios sociales, comprobar que se utilicen los iconos estándar. A modo de ejemplo, a continuación se muestran los de Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, Pinterest y Twitter: 
Puntuación	0 – 3



Figura 57. Iconos oficiales a medios sociales de Grass Roots S. L. (www.grassroots.es).

7. 11. Acceso directo

Definición	Los iconos de los medios sociales son clicables y permiten acceder directamente a la página de la empresa en ese medio social.
Examen	¿Es clicable el logotipo o el enlace a medios sociales? ¿Enlaza correctamente al medio social? ¿Se accede a la página específica de la compañía en ese medio social sin tener que registrarse? Los usuarios que están registrados en ese medio social, ¿pueden acceder clicando en el enlace o icono que hay en el sitio web de la empresa sin tener que introducir su nombre de usuario y contraseña?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de mala práctica</u> Todas las empresas que tienen como icono uno o varios contadores de sus seguidores en redes sociales, como ocurre en el sitio web de Doctoralia (http://www.doctoralia.es/), no permiten acceder directamente a su página en estas plataformas. Al clicar sobre el icono obligan al usuario a registrarse, pero éste sólo añade un nuevo seguidor al contador. En ningún momento accede a la red social (figura 58).
Procedimiento	1. Clicar sobre los enlaces o iconos de medios sociales.

	2. Comprobar si permiten el acceso de forma anónima o si, en cambio, obligan al usuario a registrarse o a introducir sus datos de acceso.
Puntuación	0 – 3

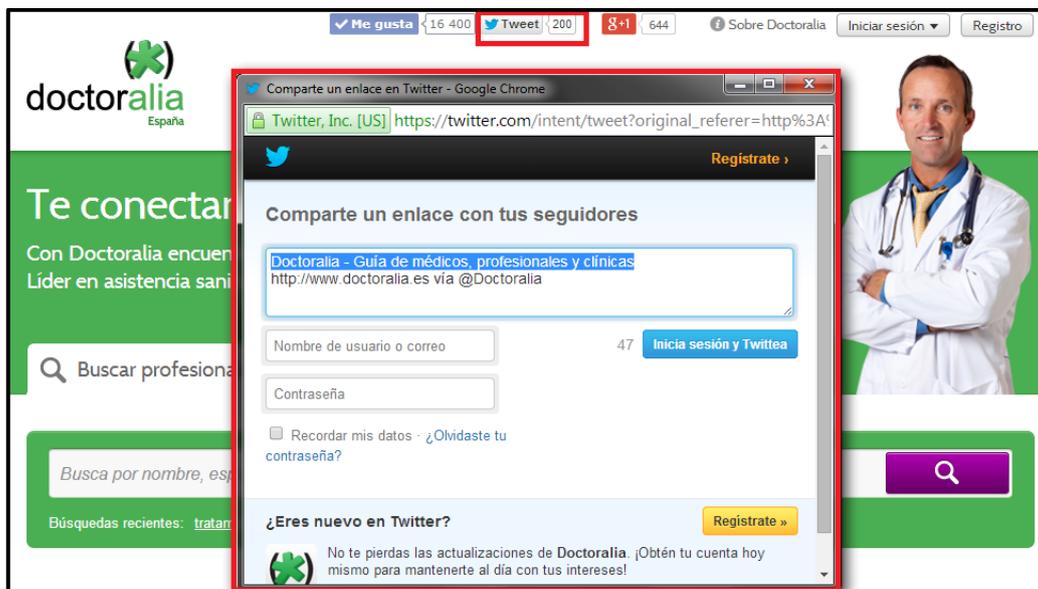


Figura 58. Ventana emergente que aparece al clicar sobre el enlace a Twitter desde el sitio web de Doctoralia. Solicita al usuario registrarse o escribir su nombre de usuario y contraseña (www.doctoralia.es).

7. 12. Nombre de la compañía

Definición	En cada uno de los medios sociales donde la empresa tiene presencia, el nombre de la página de la compañía se corresponde con el nombre de la empresa.
Examen	¿El nombre de la página de la empresa en los distintos medios sociales se corresponde con el nombre de la compañía? ¿Aparece escrito exactamente igual en todos los medios sociales?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Grass Roots (http://www.grassroots.es/) está presente en Twitter y el nombre de su página en este medio social es el mismo que el nombre de la compañía (figura 59).
Procedimiento	Acceder a todos los medios sociales donde la compañía está presente y comprobar el nombre de la página.
Puntuación	0 - 3



Figura 59. Página de Twitter de Grass Roots (<https://twitter.com/GrassRootsSpain>).

7. 13. Posición de los enlaces

Definición	Cuando la empresa indica en su sitio web su presencia en medios sociales, lo hace siempre en todas las páginas y, además, siempre en la misma posición.
Examen	¿Los iconos o enlaces a los distintos medios sociales aparecen en todas las páginas del sitio web? ¿Se encuentran siempre en el mismo lugar?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa ByHours.com (http://www.byhours.com), en el <i>footer</i> de todas las páginas de su sitio web muestra siempre los logotipos de los medios sociales donde está presente (figura 60).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa y buscar si aparecen enlaces o iconos de medios sociales. 2. Si se localizan, comprobar si estos aparecen en todas las páginas y siempre en la misma posición o si, por el contrario, sólo se muestran en algunas páginas del sitio web.
Puntuación	0 – 3



Figura 60. Enlaces a medios sociales de ByHours.com. Aparecen en el footer de todas las páginas de su sitio web (www.byhours.com).

7. 14. Acceso a través de ventanas independientes

Definición	Al clicar sobre un icono o enlace a un medio social, éste se abre en una nueva ventana del navegador.
Examen	¿Las páginas de los distintos medios sociales se abren en ventanas independientes del navegador?

Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Cuando se clicca sobre alguno de los iconos de medios sociales del sitio web de MUWOM (http://muwom.com), cada red social se abre en una nueva ventana del navegador. De esta manera, el usuario puede seguir accediendo a los contenidos del sitio web de la empresa (figura 61).
Procedimiento	1. Clicar sobre el icono o enlace de los medios sociales. 2. Comprobar si se abre una nueva ventana en el navegador o si se accede a ellos mediante la misma ventana donde se estaba visualizando la página web de la empresa.
Puntuación	0 – 3



Figura 61. Redes sociales donde está presente MUWOM en diferentes ventanas del navegador (www.muwom.com).

7. 15. Imagen de perfil

Definición	La empresa utiliza su logotipo como fotografía de perfil.
Examen	¿La empresa tiene alguna fotografía de perfil? ¿Utiliza su logotipo como imagen de perfil?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Decide Soluciones (http://www.decidesoluciones.es/) utiliza su logotipo como imagen de perfil en Twitter (figura 62).
Procedimiento	Clicar sobre los enlaces o iconos de medios sociales que hay en la página web de la compañía y ver qué imagen utilizan como fotografía de perfil.
Puntuación	0 – 3



Figura 62. Página de Twitter de Decide Soluciones (<https://twitter.com/canaldecide>).

7. 16. Imagen de portada

Definición	La empresa utiliza la misma imagen como fondo de portada en todas las redes sociales.
Examen	En todos los medios sociales donde la compañía tiene presencia, ¿utiliza la misma imagen de portada?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Galan & Asociados Consultores (http://www.galanconsultores.com/) utiliza la misma imagen de portada y fotografía de perfil en Facebook y Twitter. Sin embargo, no ocurre lo mismo en su página de presentación del servicio de alojamiento de vídeos Youtube (figura 63).
Procedimiento	Clicar sobre los enlaces o iconos de medios sociales que hay en la página web de la compañía y ver qué imagen utilizan como portada.
Puntuación	0 – 3

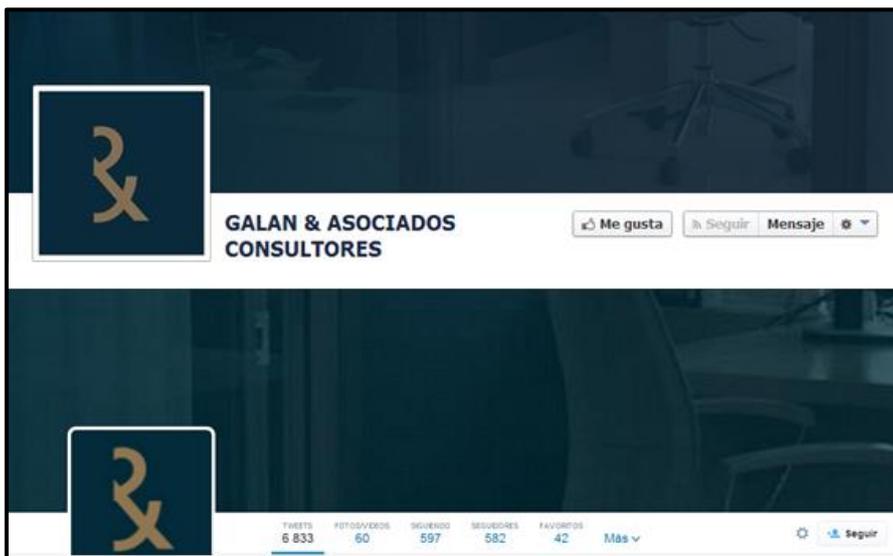


Figura 63. Imagen de portada y fotografía de perfil de Galan & Asociados Consultores en Facebook y Twitter (<https://www.facebook.com/GALANYASOCIADOSCONSULTORES>) (<https://twitter.com/GALANYASOCIADOS>)

8. ATENCIÓN AL CLIENTE

8. 1. Teléfono

Definición	En el sitio web de la empresa aparece el teléfono de contacto de la compañía.
Examen	¿Hay algún teléfono de contacto de la empresa en el sitio web?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa ADF – Academia de Desarrollo formativo (http://www.academiadf.com) incorpora su teléfono de contacto en la parte superior derecha de todas las páginas web que integran su <i>site</i> . De esta forma, los usuarios siempre pueden localizarlo fácilmente (figura 64).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay algún teléfono para poder contactar con ella.
Puntuación	0 – 1



Figura 64. Teléfono de contacto de ADF - Academia de Desarrollo Formativo (www.academiadf.com).

8. 2. Horario de atención telefónica

Definición	Junto al teléfono de contacto, se especifica cuál es el horario de atención telefónica.
Examen	¿Hay algún teléfono de contacto de la empresa en el sitio web? En caso afirmativo, ¿se especifica si éste está operativo durante las 24 horas del día o si, por el contrario, sólo es posible llamar a determinadas horas?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> En la sección “Atención al cliente” de la empresa ByHours (www.byhours.com) aparecen varios teléfonos de contacto y, además, se indica cuál es el horario de atención al cliente (figura 65).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay algún teléfono para poder contactar con ella. 3. Comprobar si, junto a éste, se especifica el horario de atención telefónica.
Puntuación	0 – 1



Figura 65. Horario de contacto telefónico de ByHours (<http://www.byhours.com/eng/pages/customer-service>).

8. 3. Días de atención telefónica

Definición	Junto al teléfono de contacto, se especifica qué días de la semana es posible llamar a la empresa.
Examen	¿Hay algún teléfono de contacto de la empresa en el sitio web? En caso afirmativo, ¿se especifica si éste está operativo únicamente los días laborables, también los sábados o si es posible contactar con la compañía cualquier día de la semana?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Siguiendo con el mismo ejemplo que en el indicador anterior, la empresa ByHours (www.byhours.com) también indica qué días de la semana es posible contactar con ella telefónicamente (figura 66).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay algún teléfono para poder contactar con ella. 3. Comprobar si, junto a éste, se especifica qué días es posible contactar con la compañía.
Puntuación	0 – 1

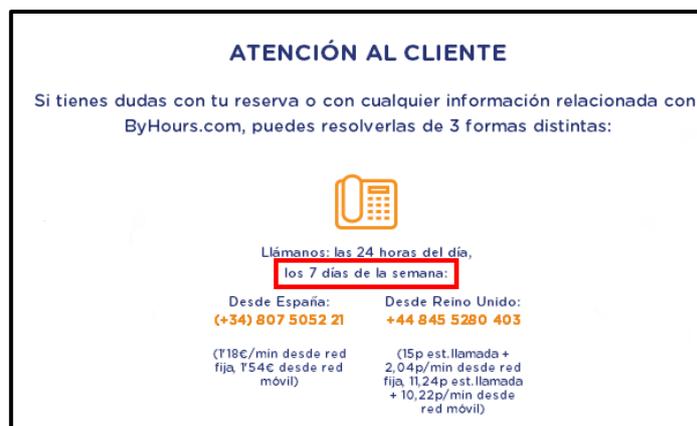


Figura 66. Días de atención telefónica de ByHours.com (<http://www.byhours.com/eng/pages/customer-service>).

8. 4. Precio de la llamada

Definición	Junto al teléfono de contacto, se especifica cuál es el precio por minuto que la llamada tendría para el usuario.
Examen	¿Hay algún teléfono de contacto de la empresa en el sitio web? En caso afirmativo, ¿se especifica cuál es el precio por minuto de la llamada desde red fija y desde dispositivos móviles? Si se trata de un teléfono gratuito, se le indica al usuario?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa City Self Storage (http://www.cityselfstorage.es/) tiene como teléfono de contacto un número de tarificación especial que es gratuito y lo indica de forma expresa (figura 67).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay algún teléfono para poder contactar con ella. 3. Comprobar si, junto a éste, se especifica el precio por minuto que la llamada tendría para el usuario desde un teléfono fijo y desde un dispositivo móvil.
Puntuación	0 – 1



Figura 67. Precio de la llamada al teléfono de contacto de City Self Storage (www.cityselfstorage.es).

8. 5. Fax

Definición	En el sitio web de la empresa aparece un fax de contacto de la compañía.
Examen	¿Hay algún fax de contacto de la empresa en el sitio web?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Grupo Cyberclick (www.cyberclick.es), en la sección “Contacto”, indica el número de su fax junto a su localización y al resto de datos de contacto de la compañía (figura 68).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay algún fax para poder contactar con ella.
Puntuación	0 – 1



Figura 68. Fax del Grupo Cyberclick (<http://www.cyberclick.es/contacto/>).

8. 6. Prefijo internacional

Definición	Además de disponer de uno o varios teléfonos y faxes de contacto, también se indica, en todos los casos, cuál es el prefijo internacional.
Examen	¿Hay algún teléfono de contacto en el sitio web? Se indica algún número para poder enviar faxes? En caso afirmativo, ¿aparece el prefijo internacional que los usuarios que se encuentren en otro país deben marcar?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> El teléfono de contacto que ofrece la empresa Zyncro (http://www.zyncro.com/es) en su página web indica el prefijo internacional de España, que es 0034 o +34, para que aquellas personas que se encuentren fuera de este territorio puedan ponerse en contacto con la compañía (figura 69).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay algún teléfono para poder contactar con ella. 3. En caso afirmativo, comprobar si delante del número de teléfono aparece el prefijo internacional.
Puntuación	0 – 1



Figura 69. Teléfono, con el correspondiente prefijo internacional de España, de Zyncro (www.zyncro.com/es).

8. 7. Formulario general de contacto

Definición	El sitio web incorpora un formulario para que el usuario pueda realizar consultas, peticiones, reclamaciones o cualquier otra acción que desee.
Examen	¿Hay algún formulario online para que el usuario pueda ponerse en contacto con la empresa a través del sitio web?

Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Grass Roots S. L. (www.grassroots.es), en la sección “Contacto” de su sitio web, incorpora un formulario para que el usuario pueda realizar cualquier consulta que desee (figura 70).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay algún formulario de contacto.
Puntuación	0 – 1

Si lo desea puede enviarnos un email con sus consultas:

Remitente:

Asunto:

Caracteres: 0

Código:

Introduzca este código de validación:

ry54u7ng

Enviar

Figura 70. Formulario de contacto del sitio web de Grass Roots S. L. (www.grassroots.es).

8. 8. Formulario de solicitud de llamada

Definición	El sitio web incorpora un formulario específico para que los usuarios puedan solicitar que la empresa contacte telefónicamente con ellos.
Examen	¿Hay algún formulario específico para poder solicitar que la empresa contacte directamente con el usuario?
Ejemplos / Explicaciones	El formulario de solicitud de llamada permite que aquellos usuarios que deseen contactar telefónicamente con la empresa pero que no quieren llamar ellos directamente desde su teléfono puedan ponerse en contacto con la compañía y, así, solicitar que ésta contacte con ellos. De esta forma, además, la llamada no tiene ningún coste para la persona. La diferencia con el formulario anterior es que, en los formularios generales, la respuesta suele ser textual por correo electrónico. <u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Compensa Capital Humano (www.compensach.com), en la sección “Contacto” de su sitio web, incorpora un formulario para que el usuario pueda solicitar que la compañía contacte telefónicamente con él (figura 71).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay algún formulario de solicitud de llamada.
Puntuación	0 – 1



Figura 71. Formulario de solicitud de llamada de Compensa Capital Humano, mediante el cual el usuario puede solicitar a la empresa le llame por teléfono (<http://www.compensach.com/Contacto.aspx>).

8. 9. Correo electrónico

Definición	El sitio web de la empresa facilita alguna opción para que el usuario pueda contactar con ella por correo electrónico.
Examen	¿Hay alguna dirección de correo electrónico de la compañía en el sitio web? ¿O hay algún enlace que redirija directamente a Microsoft Outlook para que el usuario pueda comunicarse por correo electrónico con la empresa?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de mala práctica</u> La empresa ACEFAT (www.acefat.com) tiene un enlace llamado “Contacta amb nosaltres” en su menú superior. Al pulsar sobre él, automáticamente se abre el programa Microsoft Outlook en caso de que éste esté instalado en el ordenador del usuario (figura 72).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay alguna dirección de correo electrónico o algún enlace tipo “contacta con nosotros” en el sitio web.
Puntuación	0 – 1



Figura 72. Pantalla de inicio de Microsoft Outlook. El programa se abre automáticamente al pulsar sobre el enlace "Contacta amb nosaltres" (www.acefat.com).

8. 10. Visibilidad del correo electrónico

Definición	El sitio web de la empresa facilita explícitamente una dirección de correo electrónico.
Examen	¿Hay alguna dirección de correo electrónico de la compañía en el sitio web?
Ejemplos / Explicaciones	<p>En algunas ocasiones, las empresas facilitan únicamente un enlace a Microsoft Outlook y no la dirección de correo electrónico, sin considerar que muchos usuarios no tienen su dirección configurada en este programa o no saben cómo ver la dirección de la compañía pasando el ratón sobre el enlace.</p> <p><u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa DreamStar Cash (www.dreamstarcash.com), en la sección "Find Us" de su sitio web, facilita textualmente su dirección de correo electrónico de contacto (figura 73).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay alguna dirección de correo electrónico.
Puntuación	0 – 1

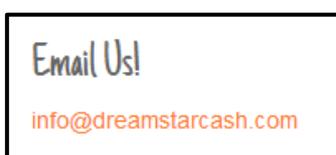


Figura 73. Dirección de correo electrónico de contacto de DreamStar Cash (<http://www.dreamstarcash.com/find-us>).

8. 11. Chat online

Definición	El sitio web de la empresa tiene incorporado un servicio de chat online.
Examen	¿Hay algún servicio de chat en línea en el sitio web de la compañía?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Zyncro (www.zyncro.com/es), en la zona inferior derecha de todas sus páginas web, incorpora un servicio de chat online para que los usuarios puedan preguntar directamente cualquier duda o información que deseen (figura 74).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay algún servicio de chat en línea.
Puntuación	0 – 1



Figura 74. Chat online que la empresa Zyncro ha incorporado en su sitio web (www.zyncro.com/es).

8. 12. Foro

Definición	El sitio web de la empresa tiene incorporado un foro.
Examen	¿Hay algún foro en el sitio web?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Doctoralia (www.doctoralia.es) incorpora un foro en su sitio web llamado “Pregunta al experto” donde los usuarios (pacientes) pueden preguntar cualquier duda médica que tengan. Cualquier usuario registrado (médico) puede responder o indicar si está de acuerdo o en desacuerdo con las respuestas de otros participantes (figura 75).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si hay algún foro. Normalmente suele tener una sección propia, aparece en la sección de contacto del sitio web o se indica en el pie de página.
Puntuación	0 – 1

★ Respuestas de Dr. Francisco Jesús Ortiz de Haro

Dr. Francisco Jesús Ortiz de Haro está respondiendo preguntas que los usuarios envían a Doctoralia. [Más información](#)

11	2	6
Respuestas	Expertos de acuerdo	Pacientes agradecidos

Podre a través de la hipnosis, salir de mis estados de ansiedad y depresión?

Pregunta sobre [Hipnosis](#)

La hipnosis se está postulando en los últimos años como uno de los tratamientos más empleados para diversos trastornos emocionales, si bien para ansiedad y depresión no suele elegirse como tratamiento de primer orden. Lo que sí es cierto que inducir estados de relajación aumentan el control sobre la ansiedad, así como poder acceder mejor a los motivos que la producen. Si se hace un tratamiento hipnótico de varias sesiones, con un profesional especialista en la materia, sí que podríamos hablar de éxito terapéutico incluso. Te recomiendo que busques un especialista en la materia, es probable que te dará una sesión informativa mucho más aclaratoria.
Saludos y ánimo.

Gracias 2
Me gusta 1



Dr. Francisco Jesús Ortiz de Haro

1 experto está de acuerdo

Figura 75. Foro que Doctoralia tiene en su sitio web para los médicos especialistas puedan resolver dudas de pacientes (www.doctoralia.es).

9. INTRANET

9. 1. Intranet

Definición	El sitio web de la empresa tiene una zona de acceso restringido.
Examen	¿Hay alguna zona de acceso restringido dentro del sitio web de la empresa?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La pyme española Zyncro (www.zyncro.com) tiene un espacio de acceso restringido en su sitio web. El acceso está situado en la zona superior derecha de todas sus páginas. Para acceder, el usuario sólo debe clicar con el ratón e introducir su nombre de usuario y contraseña (figura 76).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Localizar si dispone de alguna zona de acceso restringido para la cual es necesario disponer de un nombre de usuario y contraseña. En ocasiones se sitúa en la parte superior del sitio web, sobre el menú principal.
Puntuación	0 – 1



Figura 76. Acceso a la intranet de la pyme Zyncro (www.zyncro.com/es).

9. 2. Registro de nuevos usuarios

Definición	El sitio web permite a los usuarios crearse de manera autónoma y automática un usuario para acceder a la intranet de la empresa.
Examen	Los usuarios que quieran acceder por primera vez a la intranet de la compañía, ¿pueden, desde la página web de la empresa, darse de alta ellos mismos un usuario?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> El sitio web de la empresa ByHours.com (www.byhours.com) tiene dos zonas privadas diferenciadas: una para usuarios y otra para empresas. En ambos casos, y mediante un formulario, permite que los interesados puedan registrarse y darse de alta ellos mismos en la intranet (figura 77).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Localizar si dispone de alguna zona de acceso restringido para la cual es necesario disponer de un nombre de usuario y contraseña. En ocasiones se sitúa en la parte superior del sitio web, sobre el menú principal. 3. Buscar si es posible registrarse a través del sitio web o si, por el contrario, no se ofrece información acerca de cómo crearse un nuevo usuario.
Puntuación	0 – 1

Figura 77. Formulario de registro para los usuarios (clientes) de ByHours.com (<http://www.fadente.es/inicio/contacto/>).

9. 3. Inicio de sesión con Facebook

Definición	La intranet permite registrarse y/o acceder con los mismos datos que el usuario utiliza para iniciar sesión en Facebook.
Examen	¿Es posible acceder a la intranet de la empresa escribiendo el nombre de usuario y contraseña de Facebook?
Ejemplos / Explicaciones	La empresa Doctoralia (www.doctoralia.es) tiene una zona restringida para dos tipos de usuarios diferentes: pacientes y médicos. Sin embargo, sólo los primeros pueden acceder utilizando sus datos de acceso de Facebook (figura 78).
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Localizar si dispone de alguna zona de acceso restringido para la cual es necesario disponer de un nombre de usuario y contraseña. En ocasiones se sitúa en la parte superior del sitio web, sobre el menú principal. 3. Comprobar si es posible acceder con el usuario y contraseña de Facebook.
Puntuación	0 – 1

Figura 78. Inicio de sesión a la intranet de Doctoralia mediante el uso de los datos de acceso de Facebook (www.doctoralia.es).

9. 4. Recuperación del nombre de usuario

Definición	El formulario de acceso a la intranet incorpora una opción para que, cuando el usuario haya olvidado su nombre de usuario, pueda acceder a la plataforma.
Examen	¿Se ofrece alguna opción para recuperar, recordar u obtener un nuevo nombre de usuario en aquellos casos en que el usuario no recuerde sus datos de acceso?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Fadente (www.fadente.es) tiene una comunidad privada de usuarios. Su formulario de acceso, entre otras opciones, incluye un enlace para que las personas que han olvidado su usuario puedan recordarlo. Para ello, sólo es necesario clicar en dicho enlace y escribir el correo electrónico que se facilitó previamente. A continuación, la plataforma envía un email con las instrucciones necesarias (figura 79).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Localizar si dispone de alguna zona de acceso restringido para la cual es necesario disponer de un nombre de usuario y contraseña. En ocasiones se sitúa en la parte superior del sitio web, sobre el menú principal. 3. Comprobar si hay alguna opción para recuperar o recordar el nombre de usuario.
Puntuación	0 – 1



Figura 79. Enlace para recuperar / recordar el nombre de usuario de acceso a la intranet de Fadente (www.fadente.es).

9. 5. Recuperación de la contraseña

Definición	El formulario de acceso a la intranet incorpora una opción para que, cuando el usuario haya olvidado su contraseña, pueda acceder a la plataforma.
Examen	¿Se ofrece alguna opción para recuperar, recordar u obtener una nueva contraseña en aquellos casos en que el usuario no recuerde sus datos de acceso?

Ejemplos / Explicaciones	Academia de Desarrollo Formativo (www.academiadf.com) es una empresa dedicada a la enseñanza que tiene dos intranets dentro de su sitio web. En uno de ellos, junto a los campos para introducir los datos de acceso, se ha incorporado un enlace para que los usuarios puedan recuperar, recordar u obtener una nueva contraseña. Como en el indicador anterior, el usuario sólo debe escribir su correo electrónico y recibirá un email con las instrucciones (figura 80).
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Localizar si dispone de alguna zona de acceso restringido para la cual es necesario disponer de un nombre de usuario y contraseña. En ocasiones se sitúa en la parte superior del sitio web, sobre el menú principal. 3. Comprobar si hay alguna opción para recuperar o recordar el nombre de usuario.
Puntuación	0 – 1

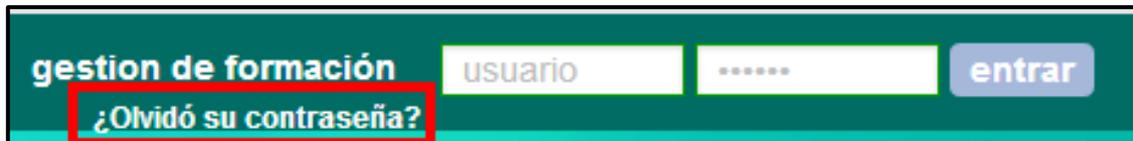


Figura 80. Enlace para recuperar / recordar la contraseña de acceso a la intranet de ADF - Academia de Desarrollo Formativo (www.academiadf.com).

9. 6. Compatibilidad de navegadores

Definición	La pantalla de acceso a la intranet informa al usuario de qué navegadores son compatibles con la plataforma.
Examen	¿Se indica al usuario qué navegador necesita utilizar para poder disfrutar y visualizar todas las opciones y contenidos de la intranet?
Ejemplos / Explicaciones	En el sitio web de la empresa Acefat (www.acefat.com), cuando un usuario intenta acceder a la zona de acceso restringido desde un navegador que no es 100% compatible, informa al usuario y, además, le indica que navegadores debe utilizar (figura 81).
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Localizar si dispone de alguna zona de acceso restringido para la cual es necesario disponer de un nombre de usuario y contraseña. En ocasiones se sitúa en la parte superior del sitio web, sobre el menú principal. 3. Comprobar si se indica algún tipo de información relacionada con la compatibilidad o incompatibilidad de navegadores de Internet.
Puntuación	0 – 1

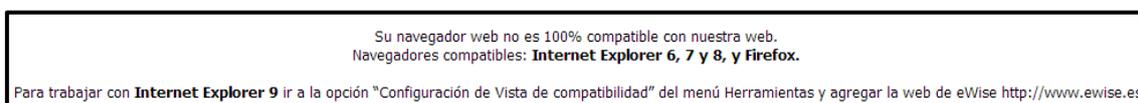


Figura 81. Navegadores compatibles con la intranet de Acefat (www.acefat.com).

9. 7. Soporte técnico

Definición	En la página de acceso a la intranet, se ofrece información de contacto para, en aquellos casos en los que no sea posible acceder a la plataforma, obtener soporte técnico.
Examen	¿Hay algún servicio técnico de atención al cliente para los usuarios que no puedan acceder a la intranet? ¿Se indica algún teléfono o correo electrónico de contacto?
Ejemplos / Explicaciones	Doctoralia (www.doctoralia.es), dentro de la página de acceso a la zona restringida para pacientes y médicos, incorpora un correo electrónico para que todos los usuarios que tengan algún problema al intentar acceder a la intranet puedan contactar y resolver sus dudas (figura 82).
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Localizar si dispone de alguna zona de acceso restringido para la cual es necesario disponer de un nombre de usuario y contraseña. En ocasiones se sitúa en la parte superior del sitio web, sobre el menú principal. 3. Comprobar si hay algún teléfono, email u otro dato de contacto con algún servicio de soporte técnico.
Puntuación	0 – 1



Figura 82. Correo electrónico para recibir soporte técnico durante el registro a la intranet de Doctoralia (<http://www.doctoralia.es/users/register>).

10. IDIOMAS

10. 1. Idiomas del sitio web

Definición	El sitio web de la empresa ofrece sus contenidos en varios idiomas (más de uno).
Examen	¿Es posible consultar los contenidos en más de un idioma?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Zyncro (www.zyncro.com) ofrece la posibilidad de consultar los contenidos de su página web en 11 idiomas diferentes: español, español de México, catalán, inglés, francés, portugués, italiano, alemán, holandés, chino y japonés (figura 83).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si éste está disponible en más de un idioma. Para ello, ver si dispone de alguna opción para modificar la lengua en que se están visualizando los contenidos.
Puntuación	0 – 1

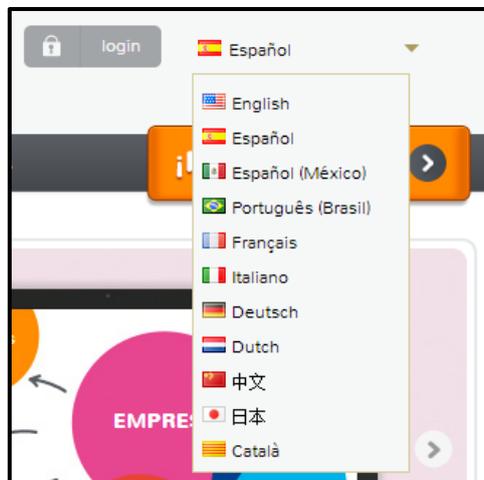


Figura 83. Idiomas disponibles en el sitio web de la empresa Zyncro (www.zyncro.com/es).

10. 2. Desvinculación entre lengua y territorio

Definición	El sitio web de la empresa no asocia la utilización de una determinada lengua con un territorio geográfico o político concreto.
Examen	Los idiomas de visualización disponibles del sitio web, ¿se indican de manera textual?
Ejemplos / Explicaciones	Muchas de las lenguas del mundo se hablan en más de un territorio. Por ello, utilizar una determinada bandera en vez de escribir de manera textual el idioma puede herir la sensibilidad de los usuarios. Por ejemplo, referirse al español o castellano con la bandera de España no es correcto y, además, puede herir la sensibilidad de los usuarios de habla hispana de otros territorios: México, Guatemala, Honduras, Perú, etc.

	<p><u>Ejemplo de buena práctica</u></p> <p>El sitio web de la empresa ByHours.com (www.byhours.com) puede visualizarse en dos idiomas: español e inglés. El usuario puede escoger mediante un desplegable situado en la parte superior derecha de la página su idioma (figura 84).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si éste está disponible en más de un idioma. Para ello, ver si dispone de alguna opción para modificar la lengua en que se están visualizando los contenidos. 3. Comprobar si para modificar el idioma, se utiliza el nombre de la lengua o, en cambio, la bandera de determinados países.
Puntuación	0 – 1



Figura 84. Desplegable de selección de idioma del sitio web de ByHours.com (www.byhours.com).

10. 3. Indicación del idioma de visualización

Definición	El sitio web indica en qué idioma está el usuario visualizando los contenidos.
Examen	Cuando el sitio web dispone de varios idiomas de consulta, ¿se le indica de forma expresa al usuario el nombre de la lengua en que está visualizando los contenidos?
Ejemplos / Explicaciones	El sitio web de Decide Soluciones (www.decidesoluciones.es) está disponible en dos idiomas: español e inglés. En este caso, para indicar al usuario en qué idioma está visualizando los contenidos se utilizan recursos visuales: tipografía de color naranja, que indica la lengua actual de la página web, frente a tipografía de color negro, que indica que también es posible leer los contenidos en inglés pero que, en este momento, esa opción está desactivada (figura 85).
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si éste está disponible en más de un idioma. Para ello, ver si dispone de alguna opción para modificar la lengua en que se están visualizando los contenidos. 3. En caso afirmativo, comprobar si se indica de forma expresa el idioma en que se están visualizando los contenidos del sitio web. En ocasiones estos se muestran en forma de lista y la lengua actual aparece seleccionada o se utilizan recursos visuales.
Puntuación	0 – 1

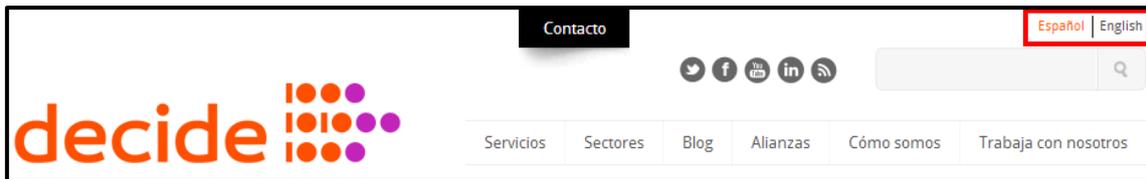


Figura 85. Decide Soluciones muestra el idioma actual del sitio web mediante el uso de recursos visuales: naranja para el idioma activado y negro para las otras opciones disponibles (www.decidesoluciones.es).

10. 4. Disponibilidad de contenidos en varios idiomas

Definición	Todos los contenidos están disponibles en las diferentes lenguas de consulta que se indican en el sitio web.
Examen	¿Es posible acceder a todos los contenidos en todos los idiomas en los que está disponible la página web?
Ejemplos / Explicaciones	<p>Cuando en el apartado anterior se indica el término “contenidos del sitio web”, no sólo se hace referencia al contenido textual, sino que también se incluyen otros contenidos como, por ejemplo, vídeos o documentos que el usuario pueda visualizar o descargar.</p> <p><u>Ejemplo de mala práctica</u> En este caso se ofrece un ejemplo de mala práctica porque éste resulta mucho más ilustrativo.</p> <p>El sitio web de la empresa The WitheTeam Consulting (www.thewhiteteamconsulting.es) está disponible en dos idiomas: español e inglés. En ambos pueden encontrarse páginas web que mezclan contenidos en ambos idiomas. En la pestaña “Referencias”, por ejemplo, en español, el menú principal aparece en inglés, así como el título de la página web y de las secciones de la columna de la izquierda (color rojo en la imagen) y, en cambio, el texto aparece en español (color verde) (figura 86).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la empresa. 2. Buscar si éste está disponible en más de un idioma. Para ello, ver si dispone de alguna opción para modificar la lengua en que se están visualizando los contenidos. 3. En caso afirmativo, navegar por las diferentes pestañas, visualizar los vídeos (en caso de que haya) y comprobar los documentos descargables, entre otros.
Puntuación	0 – 3



Figura 86. The WhiteTeam Consulting mezcla el inglés y el español en su sitio web independientemente de cual sea el idioma seleccionado por el usuario. En este caso, el idioma escogido ha sido el español. En verde se muestra el texto en castellano y en rojo en inglés (www.thewhiteteamconsulting.es).

11. SEGURIDAD

11. 1. Protección de datos personales

Definición	El sitio web informa de su política de protección de datos personales.
Examen	¿Se ofrece información sobre la política de privacidad y la utilización de datos personales que realiza el portal? ¿Se indica cómo y cuándo se recogen dichos datos? ¿Se informa al usuario del motivo de su utilización? ¿Se indica si hay cesión de datos a terceros? ¿Se facilita información al usuario acerca de cómo acceder, ratificar, cancelar u oponerse al uso de sus datos personales?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> TDX Indigo Iberia (http://www.tdxindigo.com), en el pie de página de su sitio web, tiene un enlace llamado “Términos y condiciones”. Cuando el usuario pulsa sobre él, accede a la información legal del sitio web. Para conocer cuándo la empresa recoge datos del usuario, la finalidad de dicha recogida, en qué situaciones hay cesión de datos a terceros y dónde se debe contactar para ratificar, cancelar u oponerse a dichos datos, se debe leer el apartado “Política de protección de datos personales” (figura 87).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la compañía 2. Localizar donde se ubica la información que explica la política de protección de datos del portal. En ocasiones, éste tiene un apartado propio o, también, puede localizarse dentro de la política de privacidad o de los términos y condiciones del portal. Su localización dependerá de cada sitio web.
Puntuación	0 – 3

<p>Política de Protección de Datos Personales. La visita a este sitio no supone en principio que el usuario esté obligado a facilitar ninguna información sobre sí mismo.</p> <p>En el caso de que proporcione el usuario alguna información de carácter personal, los datos recogidos en este sitio serán utilizados con la finalidad, en la forma y con las limitaciones y derechos que recoge la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos facilitados por los usuarios serán incorporados a los ficheros de carácter personal de los que es responsable TDX Índigo Iberia, S.L.U., en adelante TDX, con domicilio social en 28001 Madrid, C/ Velázquez 50 – 5º, y con CIF núm. B-85082808, donde serán conservados de forma confidencial.</p> <p>Los usuarios que faciliten datos de carácter personal (incluida la imagen contenida en su documento de identificación, teléfono móvil y correo electrónico) serán tratados y, en su caso, incorporados a bases de datos, automatizadas o no, bajo la responsabilidad de TDX, para el adecuado, mantenimiento, cumplimiento y control de la relación (pre) contractual entre los usuarios y TDX, así como para los fines indicados en cada caso. TDX ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad e integridad de los datos, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.</p> <p>En el momento de proceder a la recogida de los datos se indicará el carácter voluntario u obligatorio de los datos objeto de recogida y las finalidades. La negativa a proporcionar los datos calificados obligatorios supondrá la no prestación o la imposibilidad de acceder al servicio para los que eran solicitados.</p> <p>El consentimiento se entenderá prestado en tanto no comunique por escrito la revocación del mismo. Dicha revocación no tendrá efectos retroactivos.</p> <p>Asimismo con la información de carácter personal que facilite, Ud. consiente expresamente a que sus datos sean cedidos a TDX GROUP LIMITED, con domicilio social en 8 Fletcher Gate, Nottingham, United Kingdom NG1 2FS, registrada en Inglaterra con el número 5059906, y provista de número de identificación fiscal inglés 877 7226 75, con la misma finalidad y para centralizar el tratamiento de los datos.</p> <p>Los usuarios podrán ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que procedan, acreditando su identidad a la dirección de correo electrónico info@tdxgroup.com o mediante el envío de una carta a la siguiente dirección: C/ Velázquez 50 – 5º, 28001 Madrid, indicando LOPD – derechos ARCO, conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.</p>

Figura 87. Política de protección de datos personales de TDX Indigo Iberia (<http://www.tdxindigo.com/terminos-y-condiciones/>).

11. 2. Utilización de cookies

Definición	El sitio web ofrece información sobre el uso de cookies que realiza.
Examen	¿Se explica al usuario qué son las cookies? ¿Se indica qué tipo de cookies recoge el sitio web? ¿Se ofrece información sobre cuál es el uso que hace de ellas el portal? ¿Se le indica al usuario cómo desactivarlas?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> El sitio web de MUWOM (www.muwom.com) explica a los usuarios de forma sencilla y entendible qué son las cookies y para qué las utilizan. Asimismo, también informa de cómo pueden bloquearse o eliminarse. La información, sin embargo, sólo es accesible mediante el enlace insertado en el mensaje informativo que le aparece al usuario cuando accede al portal por primera vez (figura 88).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la compañía 2. Localizar donde se ubica la información que explica el uso de cookies que realiza el portal. En algunas ocasiones, éstas tienen un apartado propio, otras veces la información se localiza dentro de la política de privacidad o de los términos y condiciones del portal o, también, se puede acceder mediante un enlace que aparece dentro de un aviso que informa al usuario la primera vez que accede a una página web de la empresa. Su localización dependerá de cada sitio web.
Puntuación	0 – 3

Cookies

¿Qué son las cookies? Una cookie es un fichero que se descarga en su ordenador al acceder a determinadas páginas web. Las cookies permiten a una página web, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo y, dependiendo de la información que contengan y de la forma en que utilice su equipo, pueden utilizarse para reconocer al usuario.

Esta página utiliza:

- *Cookies de análisis: Son aquéllas que bien tratadas por nosotros o por terceros, nos permiten cuantificar el número de usuarios y así realizar la medición y análisis estadístico de la utilización que hacen los usuarios del servicio ofertado. Para ello se analiza su navegación en nuestra página web con el fin de mejorar la oferta de productos o servicios que le ofrecemos.*

Puede usted permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en su equipo mediante la configuración de las opciones del navegador instalado en su ordenador.

- Apple Safari
- Google Chrome
- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox

Figura 88. Información sobre cookies que ofrece la empresa MUWOM (<http://muwom.com/cookies/>).

11. 3. Aviso del uso de cookies

Definición	Cuando un usuario accede por primera vez al sitio web, el portal le muestra la información relativa al uso de cookies que realiza.
Examen	Al acceder por primera vez al sitio web, ¿aparece algún aviso referente al uso de cookies que realiza el portal?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La pyme Rastreator (www.rastreator.com), en la parte inferior de su página web, sobre el <i>footer</i> , informa a todos los usuarios de que utilizan cookies propias y, también, de terceros, para proporcionar un mejor servicio (figura 89).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la compañía. 2. Si se ha visitado anteriormente, primero se deberá borrar todo el historial de navegación del navegador de Internet. 3. Observar si aparece algún mensaje informativo sobre la utilización de cookies.
Puntuación	0 – 1

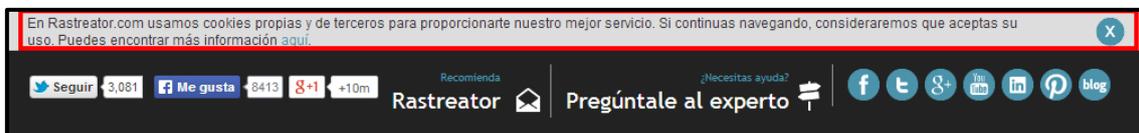


Figura 89. Aviso sobre la utilización de cookies en el sitio web de Rastreator (www.rastreator.com).

11. 4. Enlace a la información sobre el uso de cookies

Definición	El aviso del uso de cookies del portal incluye un enlace a la información de la política del uso de cookies que realiza el sitio web.
Examen	Al acceder por primera vez al sitio web, ¿aparece algún aviso referente al uso de cookies que realiza el portal? ¿La empresa informa al usuario de las cookies que utiliza? En caso afirmativo, ¿el mensaje textual que puede leer el usuario la primera vez que accede al sitio web de la compañía incluye algún enlace que le redirija directamente a dicha información?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Academia de Desarrollo Formativo (www.academiadf.com) informa que utilizan cookies para analizar los hábitos de navegación de sus usuarios. Este mensaje, que aparece en la parte superior de la página web, sobre el menú de navegación principal, incorpora el enlace “Política de cookies” para que las personas interesadas puedan conocer con exactitud qué son las cookies, cuáles se utilizan, su finalidad y cómo eliminarlas (figura 90).

Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la compañía. 2. Si se ha visitado anteriormente, primero se deberá borrar todo el historial de navegación del navegador de Internet. 3. Observar si aparece algún mensaje informativo sobre la utilización de cookies. 4. Comprobar si dentro del mensaje informativo, se incluye un enlace directo a la política del uso de cookies que realiza la empresa.
Puntuación	0 – 1

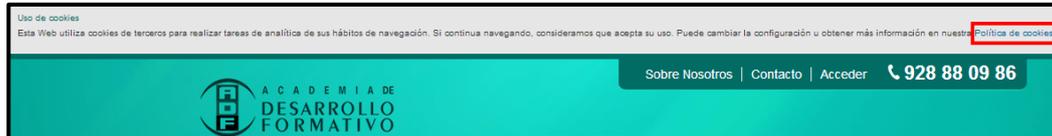


Figura 90. Aviso del uso de cookies de ADF - Academia de Desarrollo Formativo y enlace a la política de privacidad del sitio web (www.academiadf.com).

11. 5. Protección de datos personales en la *newsletter*

Definición	La inscripción al boletín digital de la empresa informa al usuario de la política de protección de datos personales de la compañía.
Examen	Cuando un usuario quiere inscribirse en el boletín digital de la empresa, ¿se le informa previamente de la política de privacidad y de la utilización de datos personales que realiza el portal? ¿La información se ofrece de forma pasiva o es necesario que acepte dichas condiciones para poder inscribirse?
Ejemplos / Explicaciones	<p><u>Ejemplo de buena práctica</u></p> <p>El bufete de abogados Galan Asociados & Consultores (www.galanconsultores.com) ofrece la posibilidad de suscribirse a su <i>newsletter</i> para conocer todas las novedades de la empresa. Para ello, además de escribir su dirección de correo electrónico, el usuario debe aceptar la política de privacidad del sitio web (figura 91).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al sitio web de la compañía. 2. Comprobar si se ofrece la posibilidad de suscribirse a algún boletín digital. 3. En caso afirmativo, verificar si se informa al usuario de la política de privacidad y de la utilización de datos personales que realiza el portal.
Puntuación	0 – 3



Figura 91. Casilla de aceptación de la política de privacidad de la *newsletter* de Galan Asociados & Consultores (www.galanconsultores.com).

11. 6. Protección de datos personales en los formularios

Definición	Todos los formularios del sitio web de la empresa informan al usuario de la política de protección de datos personales de la compañía.
Examen	Cuando un usuario envía información a la empresa mediante un formulario <i>online</i> , ¿se le informa previamente de la política de privacidad y de la utilización de datos personales que realiza el portal? ¿La información se ofrece de forma pasiva o es necesario aceptar dichas condiciones?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Fadente (www.fadente.es), en la sección de contacto de su sitio web, indica a los usuarios que deben rellenar el formulario online para poder realizar cualquier consulta, sugerencia o para ponerse en contacto con la compañía (figura 92).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la compañía. 2. Buscar si se incluye algún formulario digital. 3. Verificar si, antes de enviar los datos a la empresa, se informa al usuario de la política de privacidad y de la utilización de datos personales que realiza el portal.
Puntuación	0 – 3

Figura 92. Formulario de contacto de la empresa Fadente (<http://www.fadente.es/inicio/contacto/>).

12. POSICIONAMIENTO WEB

12. 1. Registro en Google Places

Definición	La empresa está registrada en Google Places.
Examen	¿La empresa tiene sede física? En este caso, ¿está registrada en la herramienta Google Places?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Al hacer una búsqueda en Google de la empresa Fadente (http://www.fadente.es), se puede observar que en la zona superior derecha de la pantalla aparece un mapa con la sede física de la compañía geolocalizada, así como su dirección, teléfono y horario (figura 93).
Procedimiento	1. Ir al buscador Google y escribir el nombre de la empresa. 2. Si la empresa está registrada en Google Places, en la parte superior derecha de la pantalla aparecerá la compañía geolocalizada en un mapa, así como también la dirección, el horario u otra información de contacto. También pueden aparecer opiniones de usuarios.
Puntuación	0 – 3

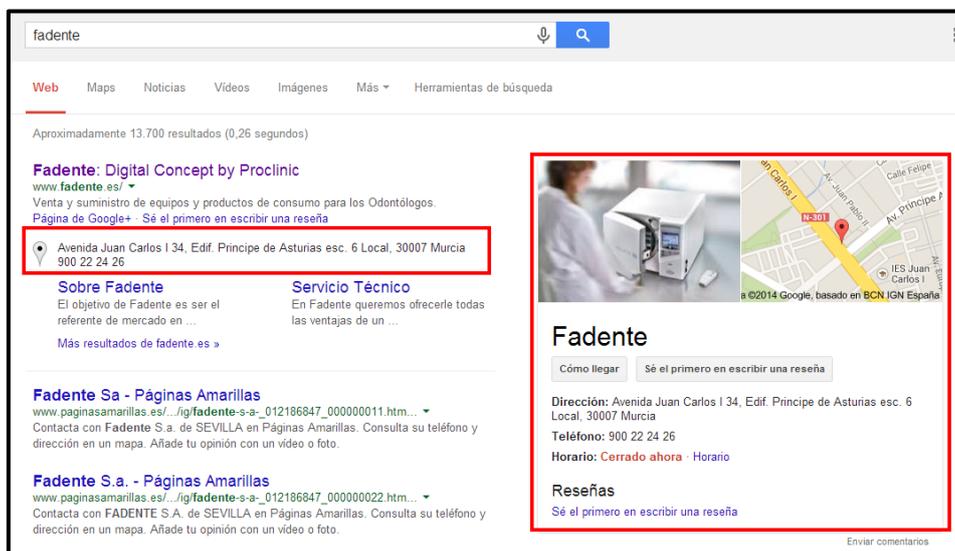


Figura 93. Localización, dirección, teléfono y horario de la empresa Fadente que aparece al realizar una búsqueda de la compañía en Google y que muestra que está registrada en Google Sites.

2. 2. Código HTML válido

Definición	El código HTML del sitio web no presenta errores de validación.
Examen	Al evaluar el código HTML de cada una de las páginas del sitio web mediante la herramienta online Markup Validation Service del World Wide Web Consortium (W3C), ¿presenta éste algún error de validación?

Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Al evaluar el código HTML del sitio web de la empresa Igalia (www.igalia.com), se comprueba que éste no presenta ningún error de validación (figura 94).
Procedimiento	1. Acceder al servicio online Markup Validaton Service: http://validator.w3.org/ . 2. Escribir la URI de cada una de las páginas del sitio web de la empresa. 3. Comprobar si la herramienta ha detectado errores en el código HTML, o no, tras la validación.
Puntuación	0 – 1

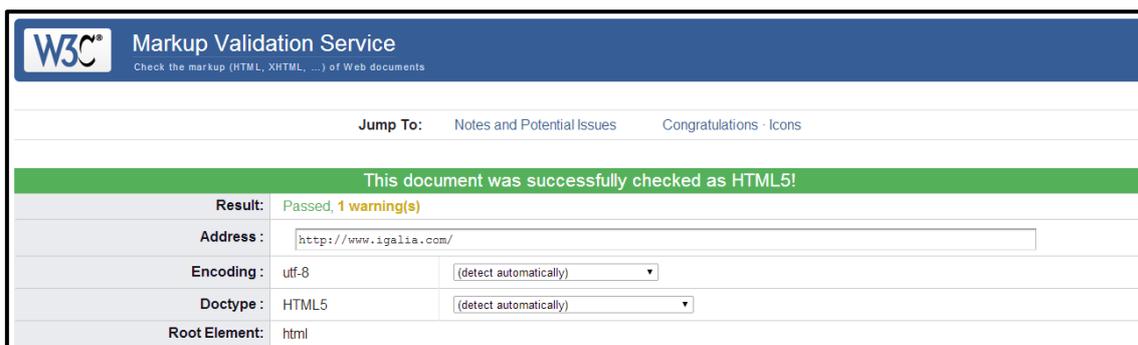


Figura 94. Validación del código HTML5 deL sitio web de Igalia (<http://validator.w3.org/check?uri=www.igalia.es&charset=%28detect+automatically%29&doctype=Inline&group=0>).

12. 3. Código CSS válido

Definición	El código CSS del sitio web no presenta errores de validación.
Examen	Al evaluar el código CSS de cada una de las páginas del sitio web mediante la herramienta online CSS Validation Service del World Wide Web Consortium (W3C), ¿presenta éste algún error de validación?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> El código CSS de la empresa Valassis (www.valassis.es) no presenta errores de validación (figura 95).
Procedimiento	1. Acceder al servicio online CSS Validation Service http://jigsaw.w3.org/css-validator/ . 2. Escribir la URI de cada una de las páginas del sitio web de la empresa. 3. Comprobar si la herramienta ha detectado errores en el código CSS, o no, tras la validación.
Puntuación	0 – 1

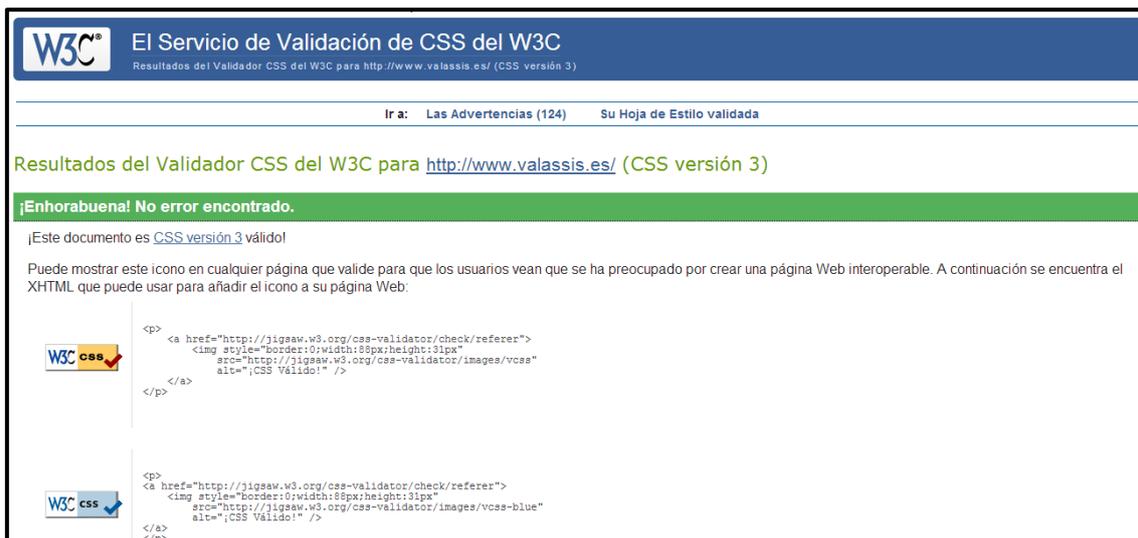


Figura 95. Validación del código CSS de la empresa Valassis (<http://jigsaw.w3.org/css-validator/validator?uri=www.valassis.es&profile=css3&usermedium=all&warning=1&vextwarnin g=&lang=es>).

12. 4. Puntuación de PageRank

Definición	Conocer la importancia que, para Google, tienen las páginas del sitio web de la empresa.
Examen	¿Qué puntuación tienen las páginas del sitio web de la compañía en la escala de valoración de PageRank de Google?
Ejemplos / Explicaciones	<p>El PageRank es una escala de valoración creada por Google para indicar la relevancia de los sitios web. Los valores posibles comprenden entre 0 y 10, siendo éste último el valor más alto posible. No obstante, para conocer la puntuación de un sitio web ya no es posible utilizar la barra de Google, puesto que sólo ofrece una imagen visual pero no el valor concreto. Por ello, se recomienda utilizar la extensión del navegador Google Chrome llamada PageRank Status.</p> <p><u>Ejemplo de buena práctica</u></p> <p>De las compañías analizadas, una de las empresas con mayor puntuación es Igalia (http://www.igalia.com) que tiene un valor de 6 sobre 10 de PageRank (figura 96).</p>
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ir a Chrome Web Store, la tienda de aplicaciones y extensiones de Google: https://chrome.google.com/webstore/category/extensions?hl=es 2. Escribir "PageRank Status" en el buscador que aparece en la parte superior izquierda. De esta manera, se podrá localizar fácilmente. Instalar la extensión. 3. Acceder a la página web de la empresa y observar el valor de PageRank que se indica en el navegador.

Puntuación	<p>0 – 3</p> <p>Para ajustar los valores de PageRank a la puntuación, se utilizará la siguiente escala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Entre PageRank 0 y PageRank 3: 0</u> • <u>Entre PageRank 4 y PageRank 5: 1</u> • <u>Entre PageRank 6 y PageRank 7: 2</u> • <u>Entre PageRank 8 y PageRank 10: 3</u>
------------	---

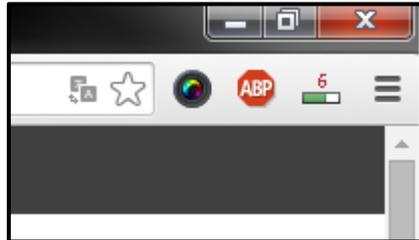


Figura 96. Valor del PageRank de la página de inicio del sitio web de Igalia, según la herramienta Chrome Web Store.

13. ACCESIBILIDAD WEB

13. 1. Accesibilidad web

Definición	El sitio web cumple con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 2.0 y el nivel de conformidad medio AA.
Examen	¿El sitio web de la empresa cumple las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0. elaboradas por el Web Wide Web Consortium (W3C)? En ese caso, ¿cumple también con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 2.0.? ¿Supera el nivel de conformidad AA?
Ejemplos / Explicaciones	<p>Las pautas de accesibilidad del W3C se dividen en 4 principios generales: perceptible, operable, comprensible y robusto. Dentro de cada uno de estos principios hay diferentes pautas que deben cumplirse para conseguir cada uno de los principios generales y, además, 3 niveles de conformidad para cada una de las pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A: nivel de conformidad bajo. • AA: nivel de conformidad medio. • AAA: nivel de conformidad alto. <p>La mejor manera de evaluar el nivel de accesibilidad de un sitio web es comprobar cada uno de los requisitos manualmente pero, no obstante, y pese a saber la importancia de la accesibilidad web, en la elaboración de esta metodología también se ha tenido en cuenta que las empresas no disponen de recursos económicos infinitos y que, en muchas ocasiones, sobre todo en época de crisis, éstas no pueden destinar una gran cantidad de su capital a esta materia. Por este motivo, se ofrecen dos herramientas <i>online</i> que realizan una evaluación parcial.</p> <p><u>Ejemplo de buena práctica</u></p> <p>El sitio web de la empresa Igalia cumple con el nivel de conformidad AA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 2.0. o, al menos, con todos los principios que evalúa la herramienta gratuita Web Accessibility Checker (figura 97).</p>
Procedimiento	<p>1. Escoger una de las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web Accessibility Checker: http://achecker.ca/checker/index.php. • eAccessibility Checker: http://accessibility.tingfun.no/en/pagecheck2.0
Puntuación	0 – 1

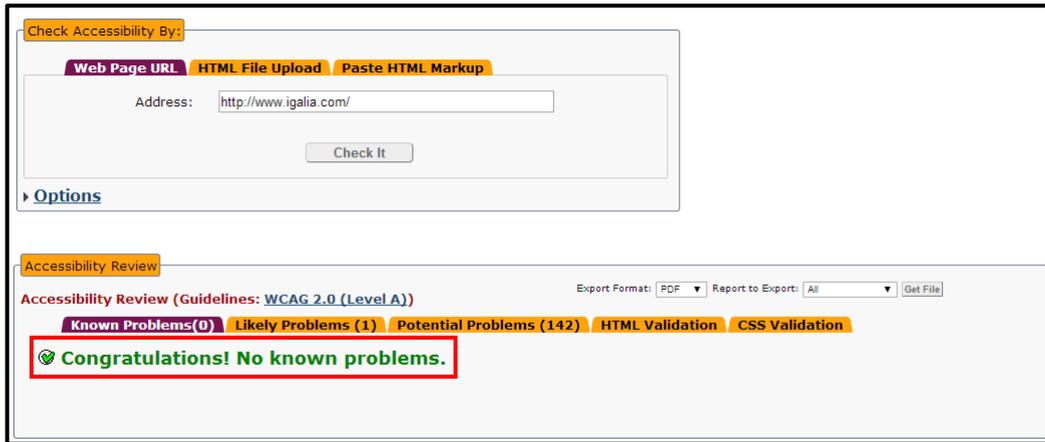


Figura 97. Resultado del análisis de accesibilidad web realizado a la empresa Igalia con la herramienta Web Accessibility Checker (<http://achecker.ca/checker/index.php>).

14. ADAPTACIÓN A DISPOSITIVOS MÓVILES

14. 1. Web móvil

Definición	La empresa tiene una web móvil.
Examen	Al acceder al sitio web de la compañía a través de un teléfono móvil, ¿el diseño de la página se adapta al dispositivo?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> Un ejemplo de buena práctica es el sitio web de la empresa Rastreator (www.rastreator.com) ya que, al acceder desde un dispositivo móvil, se observa como el diseño de la página varía para adaptarse a la pantalla teléfono. Además, en este caso la URL de la página también cambia: m.rastreator.com (figura 98).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa desde un teléfono móvil. 2. Comprobar si la página se adapta al dispositivo o si, por el contrario, el diseño del sitio web aparece igual que se visualiza desde un ordenador. 3. Para comprobarlo, verificar si la URL del dispositivo es distinta a la URL del sitio web al acceder desde un ordenador.
Puntuación	0 – 1



Figura 98. Diseño del sitio web de la empresa Rastreator que visualiza el usuario cuando accede desde un teléfono móvil (m.rastreator.com).

14. 2. Diseño web adaptable (*Responsive design*)

Definición	El diseño del sitio web de la empresa se adapta al dispositivo que esté utilizando el usuario en cada momento: ordenador, tableta o teléfono móvil.
Examen	¿El diseño del sitio web de la empresa se adapta a diferentes dispositivos?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> El sitio web de Akamon Entertainment (www.akamon.com) se adapta a la pantalla del dispositivo que se está utilizando, en función de si el usuario lo está visualizando desde un ordenador o desde un dispositivo móvil (figura 99).
Procedimiento	1. Acceder al sitio web de la empresa desde un teléfono móvil. 2. Comprobar si la página se adapta al dispositivo o si, por el contrario, el diseño del sitio web aparece igual que se visualiza desde un ordenador. 3. Si el diseño del sitio web varía, observar la URL de la página. Si es sitio web adaptable ésta no cambiará. Será la misma que aparece al acceder a la misma página desde un ordenador.
Puntuación	0 – 1

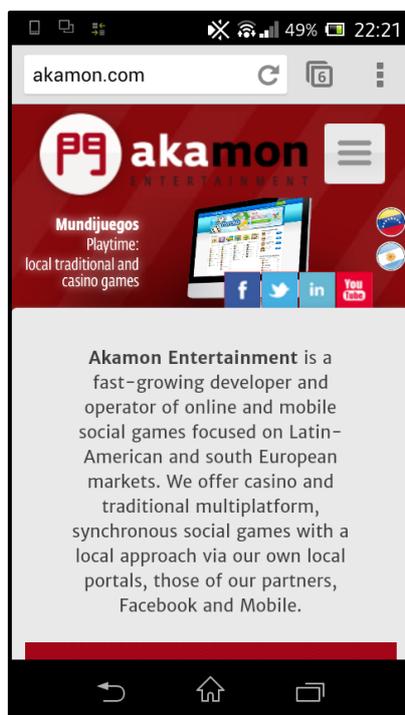


Figura 99. Diseño del sitio web de Akamon Entertainment que visualiza el usuario cuando accede desde un dispositivo móvil (www.akamon.com).

14. 3. Aplicación en App Store

Definición	La empresa tiene una aplicación con los mismos contenidos que su sitio web (o simplificados) en la tienda de aplicaciones Apple Store.
Examen	Si se accede a la tienda de aplicaciones Apple Store desde un dispositivo móvil con el sistema iPhone, ¿es posible localizar una aplicación de la empresa?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Zyncro (www.zyncro.com/es) tiene un aplicación que cualquier usuario puede descargar de manera gratuita en la tienda de aplicaciones Apple Store (figura 100).
Procedimiento	1. Acceder al <i>market</i> Apple Store a través de un teléfono móvil con el sistema operativo iPhone. 2. Escribir el nombre de la empresa en el buscador. 3. Comprobar si aparece algún resultado. En caso afirmativo, observar si entre ellos hay alguna aplicación de la empresa.
Puntuación	0 – 1



Figura 100. Resultado de la búsqueda de la empresa Zyncro en Apple Store. La compañía tiene 2 aplicaciones: una en inglés y otra en japonés.

14. 4. Aplicación en Play Store

Definición	La empresa tiene una aplicación con los mismos contenidos que su sitio web (o simplificados) en la tienda de aplicaciones Play Store.
Examen	Si se accede a la tienda de aplicaciones Play Store desde un dispositivo móvil con el sistema operativo Android, ¿es posible localizar una aplicación de la empresa?
Ejemplos / Explicaciones	<u>Ejemplo de buena práctica</u> La empresa Zyncro (www.zyncro.com/es) tiene un aplicación que cualquier usuario puede descargar de manera gratuita en la tienda de aplicaciones Play Store (figura 101).

Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al <i>market</i> Play Store a través de un teléfono móvil con el sistema operativo Android. 2. Escribir el nombre de la empresa en el buscador. 3. Comprobar si aparece algún resultado. En caso afirmativo, observar si entre ellos hay alguna aplicación de la empresa.
Puntuación	0 – 1

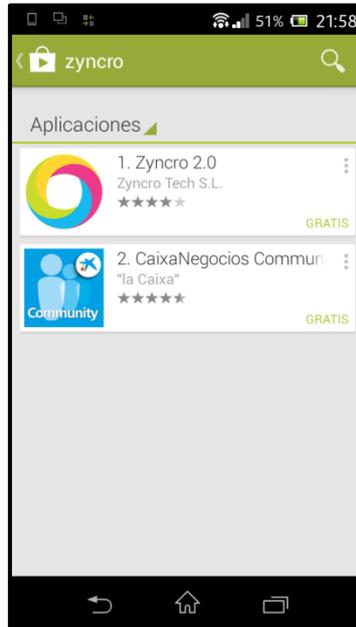


Figura 101. Resultado de la búsqueda de la empresa Zyncro en Play Store. La compañía tiene una aplicación gratuita.

15. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Código de identificación fiscal de ADF- Academia de Desarrollo Formativo (www.academiadf.com).	5
Figura 2. Registro mercantil donde está inscrito el Grupo Cyberclick (www.cyberclick.es).	5
Figura 3. Año de fundación de Galan & Asociados Consultores (http://www.galanconsultores.com/es/presentacion/).	6
Figura 4. Historia de la empresa City Self Storage (http://www.cityselfstorage.es/informacion-corporativa/informacion-corporativa.html).	7
Figura 5. Divisiones del grupo empresarial Hiscox (http://www.hiscox.es/seguros-especializados/).	7
Figura 6. Video presentación de Grass Roots (www.grassroots.es).	8
Figura 7. Descripción de la actividad de Enzyme Advising Group (http://www.enzymeadvisinggroup.com/enzyme/quienes-somos/).	9
Figura 8. Valores de Compensa Capital Humano (http://www.compensach.com/Nosotros.aspx).	9
Figura 9. Descripción del modelo de negocio de ByHours.com (http://www.byhours.com/esp/conocenos).	10
Figura 10. Volumen de facturación de ConVista en el año 2012 (http://www.convista.com/#/es/Datos-clave1).	11
Figura 11. Membrete del informe del código ético de Acefat (http://www.acefat.com/cat/acefat/compromis/CodiEtic.pdf).	11
Figura 12. Membrete del informe de iniciativas sociales de Acefat (http://www.acefat.com/cat/acefat/compromis/CodiEtic.pdf).	12
Figura 13. Memorias de sostenibilidad de Acefat (http://www.acefat.com/cat/acefat/compromis/CodiEtic.pdf).	12
Figura 14. Dirección de la oficina principal de Akamon Entertainment, situada en Barcelona (http://www.akamon.com/contact).	13
Figura 15. Dirección de las tres oficinas que Compensa Capital Humano tiene en España (http://www.compensach.com/Contacto.aspx).	14
Figura 16. Dirección de algunas de las oficinas internacionales de ConVista (http://www.convista.com/#/es/Oficinas1).	15

Figura 17. Mapamundi con la ubicación de todas las oficinas de la empresa Axon Partners Group (http://www.axonpartnersgroup.com/index.php/about-us/locations/?lang=en).....	16
Figura 18. Mapa que muestra la ubicación, en Madrid, de la oficina de Grass Roots (http://www.grassroots.es/contact/info/portada).....	17
Figura 19. Ubicación de Akamon Entertainment en el mapa de Google Maps. El usuario accede tras pulsar en el enlace que hay junto a la dirección de sus oficinas (http://www.akamon.com/contact).....	18
Figura 20. Coordenadas de geolocalización de las oficinas de la empresa Soluciones Tecnológicas para la Salud y el Bienestar (http://tsbtecnologias.es/contacto/). .	19
Figura 21. Certificaciones oficiales de la empresa Compensa Capital Humano (www.compensach.com).....	20
Figura 22. Descripción de los certificados oficiales que posee Compensa Capital Humano (http://www.compensach.com/Nosotros.aspx)	20
Figura 23. Descripción del galardón que Compensa Capital Humano ha obtenido como mejor pyme para trabajar en España en el año 2013 (http://www.compensach.com/gptw.aspx).....	21
Figura 24. Icono de la International Social Games Association. Akamon Entertainment lo incorpora en su sitio web para indicar al usuario que es miembro (http://www.akamon.com/about-us).....	22
Figura 25. Colaboradores de Decide Soluciones (http://www.decidesoluciones.es/alianzas/).....	22
Figura 26. Clientes de Enzyme Advising Group (http://www.enzymeadvisinggroup.com/casos-de-exito/).....	23
Figura 27. Opinión de uno de los clientes de Châteauforn (http://chateauforn.es/es/las-casas-del-seminario/testimonios/15).....	24
Figura 28. Proyectos de éxito de Mobivery (www.mobivery.com).	25
Figura 29. Obras en las que actualmente está desarrollando Acefat en el barrio del Eixample de Barcelona (http://www.acefat.com/cat/obres/int_obr.html).	26
Figura 30. Fecha prevista de finalización de la obra para Endesa en la que Acefat está trabajando actualmente en Barcelona (http://www.acefat.com/cat/obres/int_dis.html?1).	27
Figura 31. Nombre de la empresa, logotipo, descripción y enlace a Lecturalia, para la que Ontecnia ha desarrollado un proyecto web (http://www.ontecnia.com/proyecto/lecturalia).....	27

Figura 32. Ficha de descripción de un proyecto realizado por Enzyme Advising Group para Audi España (http://www.enzymeadvisinggroup.com/casos-de-exito/).	28
Figura 33. Ofertas de trabajo en Dreamstar Cash e instrucciones para enviar el currículum a la empresa (http://www.dreamstarcash.com/jobs).....	29
Figura 34. Perfiles de trabajadores de la empresa Châteauform para los que acepta autocandidaturas (http://chateauform.es/es/buscando-talentos/26).....	30
Figura 35. Funciones que desarrollará la persona que se incorpore en Decide Soluciones como Consultor SAS (http://www.decidesoluciones.es/ofertas/consultor-sas/).....	31
Figura 36. Vacantes para trabajar como mobile marketing manager en Akamon Entertainment (http://www.akamon.com/work-with-us).....	32
Figura 37. Requisitos que deberá cumplir la persona que se incorpore en SMA Ibérica Tecnología Solar como Service Director (http://www.sma-iberica.com/es/empresa/oferta-de-empleo/jobs-sma-iberica/news/1341.html)... ..	32
Figura 38. Tipo de contrato que se ofrece a la persona que se incorpore en Decide Soluciones como Consultor SAS (http://www.decidesoluciones.es/ofertas/consultor-sas/).....	33
Figura 39. Jornada laboral del futuro empleado que se incorpore a Dreamstar Cash como Web & Mobile UI/UX Senior Designer (http://www.dreamstarcash.com/jobs).	34
Figura 40. Formulario para enviar el currículum a la empresa Compensa Capital Humano (http://www.compensach.com/Empleo.aspx).	34
Figura 41. Correo electrónico para enviar autocandidaturas a Grass Roots (http://www.grassroots.es/unete/info/portada).....	35
Figura 42. Teléfono de contacto para las personas interesadas en trabajar en la empresa Châteauform (http://chateauform.es/es/chateauform/26/1/pareja-de-anfitriones-ella-y-el/j).....	36
Figura 43. Dirección de correo postal de City Self Storage donde es posible enviar el currículum (http://www.cityselfstorage.es/informacion-corporativa/trabajar-con-nosotros.html).	36
Figura 44. Programa de colaboración con universidades de Akamon Entertainment..	37
Figura 45. Oferta de trabajo para becarios de TDX Indigo Iberia S. L. (http://www.tdxindigo.com/vacantes/).....	38

Figura 46. Requisitos que deben cumplir los estudiantes para trabajar como becarios en la empresa Akamon Entertainment (http://www.akamon.com/work-with-us-internships-universities).	39
Figura 47. Correo electrónico de contacto para inscribirse en las ofertas de empleo de la empresa TDX Indigo Iberia S.L. (http://www.tdxindigo.com/vacantes/).....	40
Figura 48. Enlaces a Facebook y Google+ del sitio web de la empresa Zyncro (www.zyncro.com/es).....	41
Figura 49. Enlace a LinkedIn del sitio web de Enzyme Advising Group (www.enzymeadvisinggroup.com).....	42
Figura 50. Enlace del sitio web Rastreator hacia Twitter (www.rastreator.com).	43
Figura 51. Blog de la empresa Dreamstar Cash S. L. integrado en su sitio web (http://www.dreamstarcash.com/blog).	43
Figura 52. Enlace del sitio web de The WhiteTeam Consulting hacia YouTube (www.thewhiteteamconsulting.com).	44
Figura 53. Enlaces a la plataforma Filkr desde el sitio web de Akamon Entertainment (www.akamon.com).	45
Figura 54. Enlace a Spotify desde el sitio web de MUWOM (www.muwom.com).....	46
Figura 55. Página de Mobivery en la plataforma SlideShare (http://www.slideshare.net/mobivery).	47
Figura 56. Enlaces a medios sociales desde el sitio web de la empresa Zyncro (www.zyncro.com/es).....	47
Figura 57. Iconos oficiales a medios sociales de Grass Roots S. L. (www.grassroots.es).	48
Figura 58. Ventana emergente que aparece al clicar sobre el enlace a Twitter desde el sitio web de Doctoralia. Solicita al usuario registrarse o escribir su nombre de usuario y contraseña (www.doctoralia.es).	49
Figura 59. Página de Twitter de Grass Roots (https://twitter.com/GrassRootsSpain)..	50
Figura 60. Enlaces a medios sociales de ByHours.com. Aparecen en el footer de todas las páginas de su sitio web (www.byhours.com).	50
Figura 61. Redes sociales donde está presente MUWOM en diferentes ventanas del navegador (www.muwom.com).	51
Figura 62. Página de Twitter de Decide Soluciones (https://twitter.com/canaldecide). ..	51

Figura 63. Imagen de portada y fotografía de perfil de Galan & Asociados Consultores en Facebook y Twitter (https://www.facebook.com/GALANYASOCIADOSCONSULTORES) (https://twitter.com/GALANYASOCIADOS).....	52
Figura 64. Teléfono de contacto de ADF - Academia de Desarrollo Formativo (www.academiadf.com).	53
Figura 65. Horario de contacto telefónico de ByHours (http://www.byhours.com/eng/pages/customer-service).	54
Figura 66. Días de atención telefónica de ByHours.com (http://www.byhours.com/eng/pages/customer-service).	54
Figura 67. Precio de la llamada al teléfono de contacto de City Self Storage (www.cityselfstorage.es).	55
Figura 68. Fax del Grupo Cyberclick (http://www.cyberclick.es/contacto/).	56
Figura 69. Teléfono, con el correspondiente prefijo internacional de España, de Zyncro (www.zyncro.com/es).	56
Figura 70. Formulario de contacto del sitio web de Grass Roots S. L. (www.grassroots.es).	57
Figura 71. Formulario de solicitud de llamada de Compensa Capital Humano, mediante el cual el usuario puede solicitar a la empresa le llame por teléfono (http://www.compensach.com/Contacto.aspx).	58
Figura 72. Pantalla de inicio de Microsoft Outlook. El programa se abre automáticamente al pulsar sobre el enlace "Contacta amb nosaltres" (www.acefat.com).	59
Figura 73. Dirección de correo electrónico de contacto de DreamStar Cash (http://www.dreamstarcash.com/find-us).	59
Figura 74. Chat online que la empresa Zyncro ha incorporado en su sitio web (www.zyncro.com/es).	60
Figura 75. Foro que Doctoralia tiene en su sitio web para los médicos especialistas puedan resolver dudas de pacientes (www.doctoralia.es).	61
Figura 76. Acceso a la intranet de la pyme Zyncro (www.zyncro.com/es).	62
Figura 77. Formulario de registro para los usuarios (clientes) de ByHours.com (http://www.fadente.es/inicio/contacto/).	63
Figura 78. Inicio de sesión a la intranet de Doctoralia mediante el uso de los datos de acceso de Facebook (www.doctoralia.es).	63

Figura 79. Enlace para recuperar / recordar el nombre de usuario de acceso a la intranet de Fadente (www.fadente.es).	64
Figura 80. Enlace para recuperar / recordar la contraseña de acceso a la intranet de ADF - Academia de Desarrollo Formativo (www.academiadf.com).	65
Figura 81. Navegadores compatibles con la intranet de Acefat (www.acefat.com).	65
Figura 82. Correo electrónico para recibir soporte técnico durante el registro a la intranet de Doctoralia (http://www.doctoralia.es/users/register).	66
Figura 83. Idiomas disponibles en el sitio web de la empresa Zyncro (www.zyncro.com/es).....	67
Figura 84. Desplegable de selección de idioma del sitio web de ByHours.com (www.bychours.com).	68
Figura 85. Decide Soluciones muestra el idioma actual del sitio web mediante el uso de recursos visuales: naranja para el idioma activado y negro para las otras opciones disponibles (www.decidesoluciones.es).	69
Figura 86. The WhiteTeam Consulting mezcla el inglés y el español en su sitio web independientemente de cual sea el idioma seleccionado por el usuario. En este caso, el idioma escogido ha sido el español. En verde se muestra el texto en castellano y en rojo en inglés (www.thewhiteteamconsulting.es).	70
Figura 87. Política de protección de datos personales de TDX Indigo Iberia (http://www.tdxindigo.com/terminos-y-condiciones/).....	71
Figura 88. Información sobre cookies que ofrece la empresa MUWOM (http://muwom.com/cookies/).....	72
Figura 89. Aviso sobre la utilización de cookies en el sitio web de Rastreator (www.rastreator.com).....	73
Figura 90. Aviso del uso de cookies de ADF - Academia de Desarrollo Formativo y enlace a la política de privacidad del sitio web (www.academiadf.com).	74
Figura 91. Casilla de aceptación de la política de privacidad de la newsletter de Galan Asociados & Consultores (www.galanconsultores.com).....	74
Figura 92. Formulario de contacto de la empresa Fadente (http://www.fadente.es/inicio/contacto/).....	75
Figura 93. Localización, dirección, teléfono y horario de la empresa Fadente que aparece al realizar una búsqueda de la compañía en Google y que muestra que está registrada en Google Sites.	76

Figura 94. Validación del código HTML5 deL sitio web de Igalia (http://validator.w3.org/check?uri=www.igalia.es&charset=%28detect+automaticallly%29&doctype=Inline&group=0).	77
Figura 95. Validación del código CSS de la empresa Valassis (http://jigsaw.w3.org/css-validator/validator?uri=www.valassis.es&profile=css3&usermedium=all&warning=1&vextwarning=&lang=es).	78
Figura 96. Valor del PageRank de la página de inicio del sitio web de Igalia, según la herramienta Chrome Web Store.	79
Figura 97. Resultado del análisis de accesibilidad web realizado a la empresa Igalia con la herramienta Web Accessibility Checker (http://achecker.ca/checker/index.php).	81
Figura 98. Diseño del sitio web de la empresa Rastreator que visualiza el usuario cuando accede desde un teléfono móvil (m.rastreator.com).	82
Figura 99. Diseño del sitio web de Akamon Entertainment que visualiza el usuario cuando accede desde un dispositivo móvil (www.akamon.com).	83
Figura 100. Resultado de la búsqueda de la empresa Zyncro en Apple Store. La compañía tiene 2 aplicaciones: una en inglés y otra en japonés.	84
Figura 101. Resultado de la búsqueda de la empresa Zyncro en Play Store. La compañía tiene una aplicación gratuita.	85