

LISTA DE COMPROBACIÓN PARA LA AUTOEVALUACIÓN de mercados electrónicos de calidad. Versión 2.0, septiembre de 2005

Acerca de esta Lista de Comprobación para la Autoevaluación

La siguiente Lista de Comprobación para la Autoevaluación de carácter gratuito ha sido desarrollada por eMarket Services y Det Norske Veritas ([DNV](#)). DNV es una empresa de certificación y gestión del riesgo que dispone de una red mundial de 300 oficinas repartidas por 100 países.

Esta Lista de Comprobación ha sido desarrollada para ayudar a los visitantes de [eMarket Services](#) a encontrar mercados electrónicos de calidad. Su propósito es ayudar a los mercados electrónicos a generar confianza, mejorar su longevidad comercial, incrementar la confianza de sus usuarios y fomentar un próspero entorno de negocio electrónico. La Lista de Comprobación para la Autoevaluación se basa en el estándar EBtrust de DNV y supone un indicador de la madurez de un mercado electrónico. La lista tiene relevancia para toda empresa que realice negocios electrónicos y que esté interesada en obtener la certificación conforme al estándar EBtrust; sin embargo, no debe entenderse que contiene todos los requisitos del estándar EBtrust. Aquellos mercados electrónicos que deseen su certificación conforme al estándar EBtrust deben consultar la información sobre DNV que se ofrece más adelante.

Cómo utilizar esta Lista de Comprobación para la Autoevaluación

La lista de comprobación está integrada por 38 preguntas repartidas en 6 áreas: requisitos generales, ética, infraestructura, seguridad, procedimiento y organización, y marketing. Presenta un sencillo formato de respuesta **Sí/No es aplicable** y debiera poder ser rellenado en menos de 30 minutos. Da una idea de la clase de prácticas que los mejores mercados electrónicos están introduciendo para aumentar la confianza y prestar a sus usuarios servicios de elevada calidad.

- A los **compradores y vendedores**, les aconsejamos consultar esta lista si están planteándose utilizar un mercado electrónico para saber alguna de las cualidades y prácticas recomendables.
- A los **mercados electrónicos**, les invitamos a rellenar esta lista de comprobación para la autoevaluación. Esperamos que la lista constituya un recurso útil para los mercados electrónicos que quieran mejorar sus disposiciones sobre seguridad, derecho a la intimidad y otras cuestiones cubiertas por la lista de comprobación.

Acerca de DNV

[Det Norske Veritas](#) (DNV) es una fundación independiente creada en 1864 con el fin de salvaguardar la vida, la propiedad y el medio ambiente. DNV es líder internacional en la prestación de servicios para la gestión de riesgos, con 5.500 empleados en más de 300 oficinas de 100 países distintos. DNV tiene su sede central en Oslo (Noruega). La creciente utilización de las tecnologías de Internet se ha traducido en la aparición del negocio electrónico y DNV ha desarrollado el estándar [EBtrust](#), derivado de su amplia experiencia con los sistemas de gestión, para atender las exigentes necesidades del mercado del negocio electrónico.

© **Copyright de eMarket Services:** queda prohibido distribuir o reproducir esta Lista de Comprobación con ninguna finalidad comercial, no estando permitida la utilización total o parcial de la misma en ningún otro trabajo o publicación (ya sea en formato impreso, electrónico o de otro tipo), sin el consentimiento previo por escrito de eMarket Services

La utilización e implantación de este estándar se traduciría en sistemas, prácticas y tecnologías que generan confianza entre compradores y proveedores de servicios en el ámbito del negocio electrónico. Los usuarios de este estándar podrán desarrollar y ejecutar métodos y tecnologías para incrementar la confianza de socios y compradores. El sistema de negocio electrónico de aquellas organizaciones que hayan adoptado el estándar podrá ser certificado por DNV. Esta certificación les permitirá lucir en su sitio web el distintivo EBtrust. Este distintivo de confianza revela el alcance, objeto y fin de la certificación. Exhibir el distintivo constituye la prolongación de la marca DNV para generar confianza entre los compradores.

© **Copyright de eMarket Services:** queda prohibido distribuir o reproducir esta Lista de Comprobación con ninguna finalidad comercial, no estando permitida la utilización total o parcial de la misma en ningún otro trabajo o publicación (ya sea en formato impreso, electrónico o de otro tipo), sin el consentimiento previo por escrito de eMarket Services

LISTA DE COMPROBACIÓN PARA LA AUTOEVALUACIÓN de mercados electrónicos de calidad

Datos del solicitante

Denominación del mercado electrónico:					
Fecha de lanzamiento del mercado electrónico					
Nombre de la persona que presenta este formulario:					
Cargo o puesto:					
Dirección de correo electrónico:					
Dirección del sitio web:					
Domicilio:					
Ciudad/municipio:					
Provincia/región:					
País:					
Código postal:					
Número de teléfono:	Código nacional		Código de área		Número

Requisitos generales

#	Comprobación	Sí	N/A	Si N/A, explicar el motivo. Si la respuesta es Sí, agradeceríamos cualquier comentario adicional.
1	¿Cuenta el sitio web con una Declaración de Privacidad?			
2	¿Describe el mercado electrónico su actividad en el sitio web? Por ejemplo, quiénes son sus accionistas, gestores, clientes/consumidores y tecnología			
3	¿Se exponen en el sitio web los términos y condiciones para hacer negocios a través del mercado electrónico?			
4	¿Cuenta el mercado electrónico con un procedimiento documentado para resolver los conflictos que surjan?			
5	¿Informa el mercado electrónico en el sitio web de todos los datos de contacto de su oficina principal, incluidos número de teléfono, dirección y correo electrónico?			
6	¿Examina el mercado electrónico sus servicios periódicamente, adaptándolos para satisfacer las necesidades de sus miembros?			

Ética

#	Comprobación	Sí	N/A	Si N/A, explicar el motivo. Si la respuesta es Sí, agradeceríamos cualquier comentario adicional.
1	¿Cuenta el mercado electrónico con una política de ética empresarial? <i>La política de ética empresarial debe cubrir aspectos como la visión del mercado electrónico, sus objetivos y valores/principios. Además, puede abarcar qué respuesta pueden esperar las partes interesadas si tuvieran lugar prácticas ilegales en el mercado electrónico que infrinjan el Acuerdo de Usuario. Por ejemplo, consúltese la Política Ética del mercado Shipyard Exchange www.syx.com</i>			
2	¿Dispone el mercado electrónico de un código ético de conducta para sus empleados coherente con la política de ética empresarial? <i>Ese código puede incluir la obligación de que los empleados firmen una declaración de confidencialidad.</i>			
3	¿Se comunican la política de ética empresarial y el código de conducta a nivel interno? ¿Están en su sitio web?			
4	¿Existen procedimientos definidos para afrontar los comportamientos ilícitos y contrarios a la ética?			
5	En el ámbito de la política de derecho a la intimidad, ¿muestra el mercado electrónico respeto por el derecho a la intimidad: 1 empleando la información recibida de las partes interesadas sólo para los fines expresamente declarados cuando se recopiló? 2. manteniendo la información en secreto? 3. posibilitando que los clientes gestionen su propia información personal?			

Infraestructura

#	Comprobación	Sí	N/A	Si N/A, explicar el motivo. Si la respuesta es Sí, agradeceríamos cualquier comentario adicional.
1	¿Ha documentado el mercado electrónico los distintos métodos empleados para la recopilación de datos y la finalidad pretendida de esos datos recopilados?			
2	¿El contenido del mercado electrónico es completo y veraz y está actualizado?			
3	¿Están bajo vigilancia sus sistemas ICT (información, comunicaciones y telecomunicaciones) y cuenta con procedimientos para garantizar la disponibilidad de los sistemas y la continuidad del negocio?			

© **Copyright de eMarket Services:** queda prohibido distribuir o reproducir esta Lista de Comprobación con ninguna finalidad comercial, no estando permitida la utilización total o parcial de la misma en ningún otro trabajo o publicación (ya sea en formato impreso, electrónico o de otro tipo), sin el consentimiento previo por escrito de eMarket Services

4	¿Se han dotado mecanismos para proteger al mercado electrónico de ataques informáticos malintencionados (incluyendo ataques de negación de servicio)?			
---	---	--	--	--

Seguridad

#	Comprobación	Sí	N/A	Si N/A , explicar el motivo. Si la respuesta es Sí , agradeceríamos cualquier comentario adicional.
1	¿Ha creado y documentado el mercado electrónico una política sobre seguridad en los negocios electrónicos (por ejemplo, mediante el uso de codificación SSL)?			
2	¿Se identifican los posibles riesgos de seguridad, valorándose periódicamente su trascendencia? <i>Ejemplos: virus, acceso a la información por personal no autorizado, control de contraseñas de usuario, etcétera.</i>			
3	¿Cubre la valoración de riesgos la seguridad organizativa, física y lógica?			
4	¿Están nítidamente definidas en la organización y sus proveedores de servicios las responsabilidades relativas a la seguridad informática?			
5	¿Están protegidos los activos físicos y la información frente a los accidentes y los desastres naturales? <i>Con sistemas de reserva y procedimientos de recuperación de datos, por ejemplo</i>			
6	¿Han recibido los empleados correspondientes formación sobre su papel y responsabilidad en los planes de contingencia del negocio?			
7	¿Cuenta la organización con los controles de acceso a la información y los métodos de autenticación adecuados?			
8	¿Existen procedimientos de reserva de sistemas y datos?			
9	¿Hay establecidos procedimientos de eliminación (que cubran documentos, discos, disquetes, cintas magnéticas y equipos anticuados)?			
10	¿Vigila, analiza y examina la organización su rendimiento en materia de seguridad de forma periódica, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> i. Fallos de seguridad? ii. Intrusiones de red? iii. Gestión de incidencias? iv. Pruebas de auditoría? v. Alarmas? vi. Identificación de anomalías? vii. Respuesta a los intrusos? viii. Protección antivirus? 			

© **Copyright de eMarket Services:** queda prohibido distribuir o reproducir esta Lista de Comprobación con ninguna finalidad comercial, no estando permitida la utilización total o parcial de la misma en ningún otro trabajo o publicación (ya sea en formato impreso, electrónico o de otro tipo), sin el consentimiento previo por escrito de eMarket Services

Procedimientos y organización

#	Comprobación	Sí	N/A	Si N/A, explicar el motivo. Si la respuesta es Sí, agradeceríamos cualquier comentario adicional.
1	¿Ofrece el mercado electrónico toda la información pertinente que describa las características de los servicios/productos que brinda a sus usuarios y las condiciones que rigen la participación en operaciones electrónicas?			
2	¿Se presta ayuda a los usuarios para formular una/un solicitud/pedido? <i>Este apoyo puede adoptar la forma de formación online, atención telefónica o directrices precisas</i>			
3	¿Se confirma la aceptación de una/un solicitud/pedido al vendedor y/o comprador? <i>Son varias las opciones dependiendo de los procedimientos empresariales de los mercados electrónicos</i>			
4	¿Cumplen los términos y condiciones de venta las disposiciones legales locales?			
5	¿Lleva el mercado electrónico un seguimiento de las(os) solicitudes/pedidos de sus clientes?			
6	¿Dispone de servicio de atención al cliente? <i>Como un centro de atención las 24 horas del día y los 7 días de la semana; niveles de ayuda gradual; y atención en la región pertinente (importante si el mercado electrónico tiene miembros en distintos países)</i>			
7	¿Se recopilan y analizan las respuestas de los clientes? <i>Estas respuestas pueden abarcar distintos aspectos, como: procedimientos empresariales; funcionalidad; contenido del sitio web; calidad del servicio de atención que presta el mercado electrónico.</i>			
8	Durante el procedimiento empresarial, ¿se informa a los clientes: i. de cómo se utilizará la información recabada? ii. que pueden optar por no facilitar información que no sea necesaria para las operaciones?			

Marketing en Internet

#	Comprobación	Sí	N/A	Si N/A , explicar el motivo. Si la respuesta es Sí , agradeceríamos cualquier comentario adicional.
1	¿Ha identificado el mercado electrónico a posibles mercados y a clientes potenciales dentro de esos mercados?			
2	¿Se han establecido y analizado las expectativas de los clientes objetivo en relación con la política de negocio electrónico?			
3	¿Se vigila la competencia?			
4	¿Dispone la organización de un plan de marketing?			
5	¿Cuenta la organización con una estrategia de comunicación centrada en el valor de marca online, la identidad del sitio web, su reputación y el tráfico por Internet?			

Acuse de recibo

Aquellos mercados electrónicos que contesten Sí a todas las preguntas, o que ofrezcan una explicación convincente de por qué la pregunta en cuestión No es Aplicable (N/A) a su mercado electrónico, recibirán una nota indicativa de que han rellenado la lista de comprobación correspondiente a ese mercado electrónico en el directorio de eMarket Services, dentro del campo de Comentarios Adicionales.

Si el mercado electrónico se ha hecho acreedor de un distintivo de confianza por haber completado un programa completo de certificación de DNV u otro organismo reconocido de certificación, ese distintivo de confianza se mostrará junto con el resto de información que publicamos en nuestro directorio sobre el correspondiente mercado electrónico.

Datos de contacto

eMarket Services agradece los comentarios a esta Lista de Comprobación para asegurar su mejora permanente. Para efectuar comentarios u obtener información adicional, **póngase en contacto con nosotros:**

Jonas Bygdeson, eMarket Services, Suecia. Contacto: jonas.bygdeson@swedishtrade.se o Tfno.: +46 8 5886 6018

Para DNV (Det Norske Veritas): www.dnv.com. Contacto: leif.buene@dnv.com o Tfno. +47 67 577 569