

Comercio electrónico

Elaborado por: Equipo Editorial

**EDITORIAL ELEARNING**

Edición: 1.0

ISBN: 978-84-17232-94-8

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

# Índice

UD1. Introducción .....	7
1.1. La sociedad de la información. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.....	9
1.2. Nuevos medios: Internet y el comercio. Internet y la empresa	33
UD2. El comercio electrónico .....	47
2.1. Concepto .....	49
2.2. Negocios en la red. Modelos de negocio.....	59
2.3. Ventajas e inconvenientes frente al mercado tradicional .....	64
2.4. Tipos de comercio electrónico. Comercio electrónico.....	68
2.5. Relación cliente-proveedor .....	87
2.5.1. B2B.....	89
2.5.2. B2C .....	95
2.5.3. B2A.....	98
2.6. El proceso de compra.....	100
2.7. Comercio electrónico según el medio utilizado .....	113

UD3. La tienda electrónica .....	123
3.1. Promoción sitios webs .....	125
3.2. Tiendas virtuales o productos .....	130
3.3. Servicios en internet y medios digitales .....	133
UD4. Marketing en la red .....	141
4.1. Marketing “one to one”. El cliente “on line” .....	143
4.2. Herramientas de gestión y administración de un sitio web....	151
4.3. Plan de marketing online .....	153
4.4. Herramientas clave: comunicación y logística.....	161
4.5. El proceso de venta por Internet .....	176
4.6. Técnicas de captación y fidelización de clientes. Conceptos relacionados.....	178
4.7. Soportes para el comercio electrónico. E-Recursos humanos .....	192
4.8. Los infomediarios. Proveedores de soluciones .....	194
UD5. Marketing en la red .....	203
UD6. Difusión .....	227
6.1. Plataformas tecnológicas.....	229
6.2. Transmisión de información .....	238
6.3. Ventajas e inconvenientes .....	241
UD7. Entorno jurídico .....	251
7.1. Contratación electrónica e imposición fiscal .....	253

# Índice

7.2. Protección de datos, dominios y ética .....	261
7.3. Seguridad en las compras.....	263
7.4. Medios de pago disponibles .....	276
Soluciones .....	293

Área: administración y gestión de empresas

# UD1

Introducción

- 1.1. La sociedad de la información. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
- 1.2. Nuevos medios: Internet y el comercio. Internet y la empresa

## 1.1. La sociedad de la información. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

La vertiginosa evolución de la informática permite gestionar mayor volumen de información, en menos tiempo, desde dispositivos u ordenadores cada vez más pequeños, a un coste relativamente menor que está variando a la baja casi diariamente.

Como veremos en el siguiente tema, podemos acceder con nuestro ordenador desde cualquier lugar debido a su conexión con el resto del mundo mediante tecnologías cada vez menos dependientes de estructuras físicas como las líneas telefónicas, basándose en tecnologías inalámbricas que nos permiten acceder desde cualquier lugar a cualquier hora en tiempo real a la información que necesitamos.

Los programas también se mejoran y consumen más recursos lo que nos lleva a cambiar periódicamente de ordenador, que queda obsoleto debido a su incapacidad para soportar la ejecución de dichos programas.

La instalación de los dispositivos vinculados al ordenador es cada vez más fácil y transparente para el usuario, cuando antes requería de arduas jornadas de configuración y conocimiento técnico medios o avanzados.

Por último destacar la humanización de la informática siendo cada vez más intuitiva y cercana para el usuario lo que está permitiendo que sean muchas las personas que no ven en el aprendizaje de las Nuevas Tecnologías un obstáculo.

Hablar de Internet, de la red de redes, es hablar de la herramienta que nos va a permitir introducirnos en el Comercio Electrónico y, por tanto, ampliar nuestras posibilidades de Ventas.

La creación de una Tienda Virtual en Internet va a permitirnos, técnicamente, poder contar como potenciales clientes al mundo entero, ya que a nuestra página podrá acudir cualquier persona que esté interesada en la información y en los productos que nosotros ofrecemos, siempre y cuando hagamos un mínimo de promoción y estemos dispuestos a atender dichas peticiones.

Así, a lo largo de este tema vamos a estudiar todo lo que se necesita saber, básicamente, sobre esta red mundial que nace a finales de los años 60 como una red con fines militares (ARPANET), que va extendiéndose en los años 70 y 80 en el ámbito académico y de las administraciones públicas, pero que en los 90 se hace prácticamente imprescindible para cualquier empresa que no quiera quedarse desfasada en el uso de los sistemas actuales de tratamiento de la información.

## Requisitos de Hardware y Software

### Software

Para poder conectarnos a Internet (y en definitiva para poder gestionar correctamente nuestra tienda virtual en la red) hemos de disponer, básicamente, de los siguientes elementos de Software:

- Un sistema operativo con interfaz gráfica: tales como los apuntados en el tema anterior, siempre que utilice entornos gráficos, ya que sino quedarían limitadas nuestras posibilidades en Internet.
- Un programa navegador: para poder “navegar” por la red. Los dos más conocidos y extendidos son Microsoft Internet Explorer y Mozilla Firefox.
- Un programa de gestión del correo electrónico (E-mail): el correo electrónico es en la actualidad una forma fundamental de comunicación entre empresas y también entre particulares y empresas. Es más, para poder vender sus productos a través de Internet es necesario poseer, al menos, una cuenta de correo (por ej.: info@editorialvertice.com) Podemos encontrar en la actualidad aplicaciones de este tipo tales como Exchange, Outlook, Outlook, Organizer...
- Relacionado directamente con el Comercio electrónico, sería interesante también un gestor de bases de datos (Access, Oracle...) para poder crear una base de datos de los productos que ponemos a la venta en nuestra tienda virtual.



*Imagen de una barra de direcciones.*

## **Hardware**

Este punto estaría muy relacionado con el Tema 1 donde hemos tratado en profundidad estos conceptos. No obstante, vamos a reflejar cuáles serían los requisitos mínimos que debe poseer un PC para conectarse con garantías a Internet:

- Procesador Pentium, Pentium IV o superior.
- 256 Mb de memoria RAM o superior.
- Tarjeta de vídeo de 8 Mb o superior.
- Tarjeta Fax/Módem de 56 Kbps o superior.
- Monitor SVGA.

Los equipos que encontramos disponibles en la actualidad superan con creces estos requisitos mínimos que ya casi no encontramos en los hogares ni en los negocios debido a lo vertiginoso de los avances en el ámbito de la informática.

- Una línea telefónica normal analógica (para conexiones de hasta 56 Kbs), una línea telefónica digital RDSI (para conexiones a 64 o 128 Kbs), aunque hoy están muy extendidas las conexiones de banda ancha (ADSL) y se está produciendo una importante penetración en las ciudades y si queremos mayor rapidez, el cable de fibra óptica.

Una vez que disponemos del Hardware necesario, hemos de contratar los servicios de un Proveedor de servicios de Internet y correo electrónico, lo cual permitirá a nuestra empresa:

- Poder conectarnos a Internet con tiempo ilimitado.
- Disponer de cuentas de correo electrónico.
- Alojar en el Servidor de nuestro proveedor una página Web propia (disenada por nosotros mismos o por otra persona), de un tamaño determinado (según el acuerdo al que hayamos llegado con el mismo) y que podría ser, al mismo tiempo, nuestra Tienda Virtual: nuestro escaparate en Internet para vender nuestros productos. Existen en la actualidad numerosas empresas que cubren esta necesidad actual del mercado y que estudiaremos en los próximos temas.

Indicar también que el único coste que nos queda por añadir es el gasto de línea telefónica que realicemos.

Ha de saber que la conexión a Internet implica llamada local (lo que abarata los costes) y que se van estableciendo tarifas planas cada vez más ventajosas para las personas que se conectan a la red, lo cual es bueno tanto para usted como para sus potenciales clientes (cyberclientes).

También se da la posibilidad de que en nuestra empresa exista una red de área local (LAN). En ella los ordenadores están conectados entre sí por cable (a través de las tarjetas de conexión en red de cada equipo) y, a su vez, todos están conectados a través del concentrador o hub. Un ordenador que cumple las funciones de servidor es el que realmente está conectado a la línea telefónica (y por tanto el único que posee la tarjeta Fax-modem) y permite el acceso a Internet y al correo electrónico al resto de los equipos, compartiendo los recursos.

Tenemos también la posibilidad de tener un servidor propio conectado a Internet. Aunque esto aumentará el coste total de conexión (mayores requisitos de hardware, mayor coste de conexión...) nos permitirá depender de nosotros mismos.

## El protocolo TCP/IP

Internet es una red de redes donde cada ordenador puede comunicarse con otro. El que esto pueda ocurrir, independientemente del sistema operativo y programas que use nuestro ordenador, es gracias al protocolo TCP/IP.

Este, en realidad, está compuesto por dos protocolos distintos:

- **TCP (Transmission Control Protocol):** divide la información a transmitir en “paquetes” (mensajes, ficheros de texto, de sonido...), lo cual permite enviar información con mayor eficiencia y rapidez (por supuesto, el usuario tendrá la sensación de recibir la información de una sola vez).
- **IP (Internet Protocol):** etiqueta con la dirección adecuada a cada paquete de información. Cada ordenador conectado tendrá una dirección IP que es única, exclusiva, que lo distingue del resto (como estos números son algo complicados de recordar –por ejemplo, 192.221.201.54-, se usa los llamados nombres de dominio que traducen el código a un lenguaje más comprensible. Por ejemplo: [www.administracion.es](http://www.administracion.es)).

## Utilidades

### La World Wide Web (www)

La World Wide Web, “telaraña mundial” o simplemente Web es un sistema que permite conectar ordenadores de todo el mundo de una forma rápida y eficaz (imagine lo que eso supone en el intercambio de información). El elemento básico es la página Web donde una empresa, institución o persona presenta un contenido gráfico y textual muy atractivo y fácil de manejar (o sea, una página Web podría ser el escaparate de sus productos, su tienda virtual).

Además, es un sistema que utiliza los llamados hipervínculos o hipertextos de una forma magistral: al recorrer una de estas páginas Web, nos encontramos con numerosas imágenes y palabras (normalmente, resaltadas de azul y que al situar el puntero del ratón sobre ellas, este toma forma de mano) que, en realidad, nos llevan a otras páginas dentro del mismo servidor o de otro servidor. Así, el acceso a la información y la claridad de la misma se hace patente (esta facilidad de acceso y el método de hipertexto quizá sea, en parte, lo que ha popularizado Internet).

Este sistema comenzó a ponerse en práctica en enero de 1992. Su gran aceptación y rápida difusión hacen que en muy poco tiempo se haya convertido en uno de los principales medios para el intercambio de todo tipo de información entre los usuarios de Internet.

Por otro lado, el uso de hipertexto en las páginas Web no solo se limita al enlace (links) con textos, sino que, en la actualidad, un hipervínculo nos lleva a información con formato de imagen, sonido, vídeo... Estos conceptos amplían las posibilidades de publicidad y expansión de una empresa en Internet.

Por último, hemos de conocer cuál es la estructura de una dirección Web o URL (localizador unificado de recursos):

<http://www.nombre.código o dominio>

- http: protocolo de transferencia de hipertexto. Se trata del protocolo (métodos) que se utiliza para la transmisión de datos.
- Nombre: nombre del servidor al que queremos acceder.
- Código o dominio: dos o tres caracteres que representan el tipo de servidor (país, organización... ; es, .com, .org...).

Así, si utilizamos como ejemplo, <http://www.elcorteingles.es> es la dirección Web o URL de un conocido centro comercial que también tiene presencia en Internet.

### **Navegadores: uso de los principales navegadores**

Los navegadores web, más conocidos con el simple nombre de navegadores, son aplicaciones de software que sirven para localizar y mostrar páginas web en la world wide web. En un lenguaje más sencillo, para moverse por Internet. Aunque ése es su uso más común, los navegadores también puede utilizarse para acceder y ver contenido en una red local o privada. La mayoría, pero no todos, son navegadores gráficos, lo que significa que pueden mostrar tanto texto como gráficos, vídeo, etc., sea o no necesario instalar complementos dependiendo del formato.

La world wide web es una red de servidores que admiten documentos en determinados formatos. Los navegadores web facilitan el acceso a esta red y son capaces de mostrar las páginas web en gran parte gracias a un protocolo subyacente llamado Hyper Text Transfer Protocol (HTTP). Este protocolo delimita cómo han de formatearse y transmitirse los mensajes y cómo deben actuar los servidores y navegadores cuando se les da una orden. Esto es lo que permite a los servidores y clientes (ordenador del usuario final) comunicarse entre sí.

Cuando se introduce la dirección de una página web (URL) en el navegador, este envía un comando HTTP al servidor que le ordena traer y transmitir la página web demandada directamente en el navegador. Todos los servidores

que almacenan páginas web deben soportar el protocolo HTTP. Para que el navegador se conecte a los servidores web y pueda mostrar las páginas solicitadas, este se comunica con el nombre del servidor y lo traduce a una dirección IP. Una vez hecho esto, el navegador lee el código HTML, es decir, el lenguaje que se utiliza para crear documentos para la web, y los datos se muestran así en él. Dicho de un modo más sencillo, un navegador es una aplicación de software que se carga en un ordenador conectado a Internet y que permite ver las páginas web y otro tipo de contenidos como vídeo, archivos gráficos, certificados digitales, etc. No todos los navegadores son iguales y, generalmente, no muestran las páginas web de la misma forma. A continuación mencionamos algunos:

- **Microsoft Internet Explorer** es considerado actualmente como el navegador más popular, quizás por estar incorporado en Windows, pero existen otros muchos como Mozilla Firefox, un navegador gratuito de código abierto. La empresa Mozilla lo creó pero, al tener el código abierto, miles de usuarios y entusiastas han desarrollado muchos de los plágios disponibles para este navegador.
- **Google Chrome** es un navegador creado para Windows. Su principal característica es que no se han preocupado mucho por el diseño y que posee lo que Google llama “una tecnología sofisticada” para hacerlo más rápido, seguro y sencillo. Google Chrome puede realizar búsquedas desde la barra de direcciones, ofrece previsualizaciones de las páginas favoritas, una función privada que abre una ventana “de incógnito” cuando no se desea guardar las visitas en el historial, y marcadores instantáneos.
- **Opera** es un navegador internacional desarrollado en Noruega. Incluye pequeñas aplicaciones y soporta BitTorrents y una amplia variedad de archivos de imagen, audio y vídeo, así como prestaciones HTML mejoradas, Opera e-mail, tecnología de voz y mapeado de imágenes del lado del cliente.
- **Safari** también es un navegador muy popular. Fue desarrollado por Apple para su sistema operativo Mac OS X y posteriormente fue adaptado para Windows. Sus características más destacables son su organizador de marcas, su bloqueador de popups, su buscador integrado, que puede mostrar varias páginas en una sola ventana, autorrellenado de formularios, RSS que avisa de los nuevos contenidos en las páginas favoritas, es capaz de ajustar el tamaño de los campos de texto y navegación privada.
- **AOL Explorer** utiliza tecnología de Microsoft Trident, la misma que Internet Explorer. Ofrece una seguridad mejorada, control de pop-ups, salvapantallas que se autoalimenta por RSS, se puede modificar su apariencia y además puede crear pequeñas aplicaciones para el escritorio.

- **GreenBrowser** es un navegador de código abierto que también utiliza tecnología Trident de Microsoft. Posee prestaciones únicas como la opción de buscar directamente arrastrando texto a la ventana.
- **Swiftfox** está desarrollado para la plataformas de Linux y está basado en la tecnología de Mozilla Firefox. Sirve tanto para procesadores AMD como Intel.
- **Lunascape** es un excelente navegador para desarrolladores web que necesitan trabajar con varios navegadores para probar la funcionalidad de una página web, es decir, para asegurarse de que la página se ve de igual forma en diferentes navegadores.
- Y por último **Konqueror**, que es otro navegador y administrador de archivos que forma parte del núcleo del entorno K Desktop. Funciona en la mayoría de los sistemas operativos basados en Unix y además posee licencia GNU, es decir, su código está protegido.

Todos los navegadores comparten funcionalidades y prestaciones. Contienen un campo de texto para escribir la dirección (URL) de la página web y una serie de botones básicos para ir hacia adelante, hacia atrás, actualizar la página, etc. También todos incluyen gestión de 'Favoritos' y del 'Historial' (páginas web visitadas), etc. Pero además existen numerosas aplicaciones más que no todos integran o resuelven de la misma manera. Sin duda lo fundamental es que el navegador sea capaz de cargar cualquier tipo de página web sin problemas.

Otra cuestión a valorar, especialmente si no se dispone de un ordenador potente, es el tamaño del programa y los recursos que consume. Hay navegadores puros (como Firefox) y otros "todo en uno" (como Opera) que además integran la gestión del correo electrónico y grupos de noticias, IRC (chats), editor de páginas web, etc. Asimismo, hay navegadores más rápidos que otros, un factor importante si no se cuenta con una conexión a alta velocidad.

### Búsqueda de información en la red (buscadores)

Existen una serie de programas en Internet que nos permiten buscar de una forma rápida la información deseada. Este tipo de aplicación se denomina Buscador y nos permite realizar búsquedas de dos formas principalmente:

- A través de un Índice Temático: que contiene el propio programa organizado según temas de interés (Informática, Ciencia, Historia, Música...). Gracias al sistema de hipertexto y por selecciones múltiples podemos ir acercándonos hasta la información deseada. Así, para buscar información sobre un determinado Museo de Ciencias podríamos seguir la ruta: Arte / Museos / Ciencias.

- Introduciendo una palabra-s clave-s: todos los buscadores actuales tienen la posibilidad de buscar en la red a partir de un dato introducido por teclado (botón “Buscar” o “Search”). También suelen tener la posibilidad de las llamadas “Búsqueda avanzada”: es decir, dos o más palabras claves (operadores lógicos y-o), cadenas de caracteres o palabras complejas, idioma...

En la actualidad, podemos encontrarnos con los siguientes programas buscadores en Internet (los más utilizados):

- En inglés: Por ejemplo:
  - Google ([www.google.com](http://www.google.com))
  - Yahoo ([www.yahoo.com](http://www.yahoo.com))
  - Altavista ([www.altavista.com](http://www.altavista.com))
- En español:
  - Terra ([www.terra.es](http://www.terra.es))
  - Google ([www.google.es](http://www.google.es))

También son de uso recurrente los metabuscadores que permiten realizar la búsqueda en varios buscadores a la vez:

- Copernic ([www.copernic.com](http://www.copernic.com))

### Correo electrónico (e-mail)

En primer lugar, hemos de definir el correo electrónico o e-mail como la posibilidad de enviar mensajes desde un ordenador a otro a través de líneas telefónicas o de otro tipo, utilizando como soporte Internet o una red. Y es que Internet, desde prácticamente sus comienzos, incorporó la posibilidad del envío y la recepción de mensajes como un medio de comunicación importante dentro de la red (así, si 1969 puede considerarse como el año de nacimiento de Internet, 1972 es el año en el que se inicia el Correo Electrónico).

En la actualidad, el correo electrónico nos permite enviar un mensaje (que, a su vez, puede incorporar ficheros de cualquier tipo -documentos, hojas de cálculo, bases de datos, imágenes, sonido...-) de un ordenador a otro (que pueden estar separados unos centenares de metros o varios miles de kilómetros) en tan solo unos minutos gracias al potencial actual de Internet y al desarrollo de las comunicaciones telefónicas.

Para que podamos usar el correo electrónico con nuestro ordenador hemos de tenerlo configurado correctamente para usar Internet, tener una cuenta de correo en un servidor de correo anónimo, o bien, tener instalado un programa cliente de correo (por ejemplo, Outlook Express) y poseer una cuenta de correo del tipo nombredcuenta@nombredeservidor.codigo (que le habrá proporcionado su proveedor de servicios de Internet y Correo) donde:

- **Nombredcuenta:** indica el nombre de cuenta seleccionado por el usuario y relacionado con el nombre, apellido, empresa... (por ejemplo, alguien llamado Pepe López puede tener como nombre de cuenta plopez, pepe-lopez o algo similar, incluso puede ser inventado).
- **Nombredeservidor:** es asignado por nuestro proveedor de Internet (por ejemplo, si Pepe tiene como proveedor a la empresa Activanet su cuenta podría tener la siguiente estructura: plopez@activanet). El nombre de servidor también puede ser dado por el servidor de correo electrónico anónimo como por ejemplo hotmail, gmail, yahoo, etc. (plopez@hotmail).
- **Código:** nos encontramos ante el mismo código ya utilizado a la hora de acceder a cualquier dirección URL o web ( .com, .es, .net, .org, .gov, .edu, como códigos más utilizados). De esta forma la dirección de correo electrónico completa o e-mail de Pepe López podría ser, definitivamente, la siguiente:

plopez@nombredeservidor.es

Una de las grandes ventajas del correo electrónico es que las personas que intervienen en la comunicación no tienen que estar presentes en tiempo real, es decir, yo puedo enviar un mensaje, este podrá estar disponible, en segundos, en cualquier parte del mundo y la persona que ha de recibirla no tiene por qué tener su equipo conectado en ese momento, lo hará cuando quiera consultar su correo. Y esto es porque, en realidad, los mensajes que enviamos a un destinatario de correo no los recibe él directamente en su ordenador, sino que se almacenan en el servidor de correo que tenga contratado. De esta forma, cuando una persona quiere comprobar si tiene correo electrónico (mensajes de entrada), lo que hace es conectarse a su servidor de correo para poder leer, enviar o borrar mensajes. Esto quiere decir que, en dicho servidor, se nos reserva un espacio determinado para poder almacenar los mensajes recibidos. A este espacio se le denomina buzón.

Por otro lado, el gran desarrollo de las redes locales (LAN: Local Area Net) en los últimos años en el mundo empresarial, ha permitido un gran desarrollo del correo electrónico de carácter interno (para uso exclusivamente en la red local). Es decir, la comunicación no se establece a través de línea telefónica e

Internet, sino a través de los componentes de dicha red interna (servidor local, cableado de red, router, hub...).

- **Creación de una cuenta de correo con Outlook:** en primer lugar, y para poder comenzar a utilizar el correo electrónico, hemos de poseer una cuenta de correo (como mínimo). Para ello, hemos de acceder al programa cliente de correo que vayamos a utilizar que, en nuestro caso Outlook 2007. Para crear una nueva cuenta de correo, ha de seguir el siguiente proceso:
  - Seleccione la opción “Configuración de la cuenta” del menú Herramientas. Nos encontramos con una ventana que permite crear una nueva cuenta haciendo clic en “Nuevo”. Con ello, se inicia un asistente para conexión a Internet, a partir del cual puede crear la nueva cuenta. En el primer paso, solo ha de introducir un nombre de identificación. Hágalo y, a continuación, haga clic sobre el botón Siguiente.
  - En la siguiente ventana, debemos introducir el nombre de usuario, la dirección de e-mail y la contraseña de nuestra cuenta. Si ya la conocemos, tan solo hay que teclear los datos. Si no la conocemos, tenemos que ponernos en contacto con nuestro servidor de Internet para que nos los proporcione. Una vez introducidos los datos, solo hay que pulsar siguiente y el correo ya estará activo.
- **Uso de Outlook Express.** Hemos de tener en cuenta los tres elementos (carpetas) básicos relacionados con el correo electrónico o e-mail:
  - **Bandeja de Entrada:** carpeta donde se depositan los mensajes recibidos.
  - **Bandeja de Salida:** carpeta donde se depositan los mensajes redactados por nosotros y que están pendientes de ser enviados.
  - **Elementos enviados:** carpeta donde se deposita una copia de los mensajes que sí han sido definitivamente enviados.

Una vez que hemos accedido a la aplicación, para comprobar los mensajes pendientes de ser leídos, hemos de hacer clic sobre la opción (a la izquierda de la ventana) Bandeja de Entrada. Podemos ver un listado de los mensajes recibidos hasta el momento; con icono de sobre abierto aquellos mensajes que ya han sido leídos y con icono de sobre cerrado aquellos que están pendientes de leer. Para hacerlo, basta con hacer clic sobre el mismo y leerlo.

Pero no podremos leer los mensajes de esta forma si no comprobamos los mensajes recibidos que puedan existir en el Servidor de Correo. Para poder conectar con el mismo y recibir "el correo" hemos de utilizar la opción de la barra de herramientas "Enviar y recibir", o bien, pulsar la tecla F9 para que se actualice el contenido.

- **Enviar mensajes con Outlook.** En primer lugar, hay que hacer clic sobre el botón "Nuevo". Nos encontramos con la ventana "Mensaje Sin Título" donde nos dispondremos a introducir el mensaje deseado:

En esta ventana, puede utilizar las siguientes opciones para enviar un mensaje de correo electrónico:

- En la casilla "**Para**" hay que introducir la dirección de correo electrónico de la persona o empresa a la que se dirige. Dicha dirección ha de tener la estructura, ya comentada anteriormente, nombre@servidor. código.
- En la casilla "**CC**" se puede, opcionalmente, introducir una dirección de correo de una persona/empresa a la que quiere enviar una copia del mensaje (de hecho, "CC" es abreviatura de "Copia de carbón", recordando a las antiguas copias que se hacían con este material).
- La casilla "**CCO**" permite también enviar una copia opcional, pero esta vez se trata de una "Copia de carbón oculta". Es decir, ni la persona a la que enviamos el mensaje (Para), ni la persona a la que enviamos una copia (CC) van a saber que la tercera persona (CCO) también recibirá una copia del mismo. Es decir, cuando recibimos un mensaje, este nos indica también a quién se ha enviado copia del mismo, a excepción de la dirección indicada en "CCO" (lo cual puede utilizarse por motivos de seguridad y/o confidencialidad).

A continuación, en el cuadro mayor que puede ver en la mitad inferior de la ventana es donde introducirá el texto del mensaje. Gracias a la barra de herramientas que aparece justo por encima del mismo, se puede mejorar la presentación utilizando opciones de fuentes, tamaños, estilos (negrita, cursiva, subrayado), alineaciones, viñetas, etc., operaciones sencillas, pero que mejoran el resultado.

También se puede **adjuntar** un fichero al mensaje. Es decir, si necesitamos enviar un documento, una hoja de cálculo, una base de datos, una imagen, un fichero de sonido, etc., Esto se hace a través de la pestaña Insertar. En el cuadro de diálogo correspondiente se ha de seleccionar la unidad y/o carpeta donde se encuentre el archivo a insertar, seleccionarlo y, finalmente, hacer clic sobre el botón **Insertar**.