



## GLOSARIO

**ACCIONISTAS:** Accionista es aquella persona natural o jurídica que es propietaria de acciones de los distintos tipos de sociedades anónimas o comanditarias que pueden existir en el marco jurídico

**ACTIVAR AYUDA:** A través de esta opción puedes tener una vista de los textos en una mayor dimensión.

**ADMIPLANES:** Administrador de servicios ETB, en él podrás ingresar a tu cuenta personal y adquirir seleccionar e ejecutar a cualquier servicio.

**ALFABETIZACIÓN DIGITAL O ALFABETISMO DIGITAL:** Habilidad para localizar, organizar, entender, evaluar y analizar información utilizando tecnología digital. Implica tanto el conocimiento de cómo trabaja la alta tecnología de hoy día como la comprensión de cómo puede ser utilizada.

**APP (APLICACIÓN):** Una aplicación de software que se instala en dispositivos móviles o tabletas para ayudar al usuario en una labor concreta, ya sea de carácter profesional o de ocio y entretenimiento,

**AUTO SERVICIO:** Facilita la asistencia al servicio ya que tienes a disposición toda una variedad de soluciones para lo que necesites. <http://servicioalcliente.etb.com.co/> donde encontraras temas de tu interés como: compras, tramites, pqr, cambia tu clave y red WiFi.

**BRECHA DIGITAL:** El concepto de brecha digital se usa para cuantificar la diferencia existente entre sectores que tienen acceso a las herramientas de la información y aquellos que no lo tienen. La brecha digital puede analizarse en distintos contextos, por ejemplo, el económico, social, educacional, etc..., se entiende por Brecha Digital al “fenómeno que marca las diferencias en el acceso a la sociedad del conocimiento y se suma de cierta forma a las crecientes desigualdades en el desarrollo económico, cultural, tecnológico, de acceso a la información, etc...”.

**BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO):** Subcontratación de Procesos de Negocios es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, usualmente menos costosos o más eficientes y eficaces.

**CHAT DE SERVICIO:** Ayuda virtual apoyada en agentes que se encuentran a tu disposición para resolver tus inquietudes. <http://servicioalcliente.etb.com.co/> donde encontraras el chat ETB consultas de servicios ETB, o el chat en línea ETB para clientes nuevos y antiguos.



**CLAVE:** Contraseña que tienes para ingresar a tus cuentas ETB, esta te brinda la confidencialidad de tus datos.

**CANALES DE ATENCIÓN:** Te ofrecemos una variedad de medios para atender tus solicitudes tales como, portales web, redes sociales, líneas telefónicas, chats y video llamadas.

<http://adminplanes.etb.net.co/> [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

**CARGO POR CONEXIÓN:** *Valor que incluye únicamente los costos asociados a la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión e instalación del servicio.*

*Si se prestan varios servicios de comunicaciones sobre una misma red de acceso, el cargo por conexión corresponde al valor de la conexión e instalación de un servicio más los costos incrementales en que se pueda incurrir por conectar los otros servicios a la red de acceso común.*

**CARGO BÁSICO:** *Valor fijo mensual a pagar por los usuarios suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por cada operador.*

**CARGO POR EQUIPO DE ADSL:** Es el valor que el cliente cancela a ETB, por concepto del Modem y componentes de banda Ancha, suministrados por ésta en venta o arriendo.

**CERTIFICACIÓN IR:** Reconocimiento de la bolsa de valores de Colombia a las empresas que cotizan en bolsa, por la adopción de mejores prácticas en materia de revelación de información y relación con inversionistas (Investor Relations, IR).

**COMUNICACIONES ADMINISTRADAS (IP CENTREX):** Servicios de telefonía IP, Centrex, para que el cliente pueda disfrutar de todas las ventajas de una planta telefónica, vía internet o un canal de datos, sin incurrir en una alta inversión. Este servicio permite que las funciones que normalmente realiza una central telefónica en las instalaciones del cliente, se manejen de manera remota en las instalaciones de ETB y baja administración delegada del cliente.

**CONECTIVIDAD:** Capacidad de conectar uno o más entes de forma autónoma.

**CONMUTACIÓN DEL PASIVO PENSIONAL O CONMUTACIÓN PENSIONAL:** La conmutación del pasivo pensional es un mecanismo jurídico y contable, a través del cual una entidad empleadora, para lograr la normalización de su pasivo pensional, transfiere a un tercero, mediante el pago de una suma establecida, la responsabilidad jurídica del pago de pensiones a su cargo. La conmutación puede ser total y definitiva cuando el empleador se libera integralmente de toda responsabilidad del pago de los pasivos pensionales, o parcial, cuando el empleador conserva responsabilidad por el pasivo transferido.



**CONSULTA EXPRESS:** Realiza de manera rápida y sencilla las consultas de cuenta, tus consumos, fechas de pago y demás inquietudes acerca de tu servicio.

[http://servicioalcliente.etb.com.co/consulta\\_express\\_hidden.aspx](http://servicioalcliente.etb.com.co/consulta_express_hidden.aspx)

**CONSULTA TU FACTURA:** Servicio prestado a los usuarios ETB, donde pueden consultar el estado de su factura y cancelar la cuota de dicho servicio.

[http://servicioalcliente.etb.com.co/consulta\\_express.aspx?con=5](http://servicioalcliente.etb.com.co/consulta_express.aspx?con=5)

**CONSUMO LARGA DISTANCIA:** Llamadas realizadas a destinos afuera del área metropolitana.

**CONSUMO LOCAL:** Llamadas realizadas en la misma ciudad, lo que implica un consumo básico en su cuenta de cobro.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES:** <Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Acuerdo de voluntades entre el usuario, y el proveedor de servicios de comunicaciones u operador del servicio de televisión por suscripción, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de los servicios de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes. Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato.

**CORREO POP3:** "Post Office Protocol", protocolo que ofrece al usuario la posibilidad de configurar en su PC, un programa administrador de correo para recibir los mensajes directamente en su equipo informático.

**CORREO WEB:** Es el servicio de correo electrónico que puede ser utilizado al acceder [www.etb.net.co](http://www.etb.net.co) con el objeto de intercambiar mensajes vía Internet con otras personas.

**CO2E:** Unidad universal de medida que indica el potencial de calentamiento global (PCG) de cada uno de los seis gases efecto invernadero, expresado en términos del PCG de una unidad de bióxido de carbono. Se utiliza para evaluar la liberación (o el evitar la liberación) de diferentes gases efecto invernadero contra un común denominador.

**CRITERIOS ASG:** Los criterios ASG (ESG, en inglés) se refieren a aquellos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (gobierno corporativo) que una compañía debe considerar involucrar dentro de su estrategia. Esto con miras a la sostenibilidad y viabilidad futura del negocio.

**CUENTAS CON FACTURA VIRTUAL ETB:** Puedes visualizar el estado de tu facturación de los últimos seis meses e imprimirlas de igual manera puedes hacer todas tus peticiones, quejas y recursos [http://servicioalcliente.etb.com.co/consulta\\_express.aspx?con=5](http://servicioalcliente.etb.com.co/consulta_express.aspx?con=5)

**CUPÓN DE PAGO:** Parte inferior de la factura con el código de barras y el valor a pagar.



**EMPRESAS Y GOBIERNO:** Unidad Estratégica de Negocios especializada en soluciones de grandes clientes y entidades de Gobierno posicionando a ETB como un proveedor integral de TIC.

**ENLACES DE DATOS (CAIP):** En telecomunicaciones, un enlace es el medio de conexión entre dos lugares con el propósito de transmitir y recibir información. Puede hacer referencia a un conjunto de componentes electrónicos, que consisten en un transmisor y un receptor (dos piezas de un equipo terminal de datos) y el circuito de telecomunicación de datos de interconexión. Esto se rige por un protocolo de enlace que permite que los datos digitales puedan ser transferidos desde una fuente de datos a un receptor de datos.

**EQUIPO ADSL:** Término utilizado para designar el conjunto de bienes constituido por el Modem de Banda Ancha, microfiltros, elementos y demás accesorios suministrados e instalados por ETB en el lugar designado por EL CLIENTE, para la prestación del servicio de Internet de Banda Ancha de ETB.

**EQUIPOS INFORMÁTICOS:** Son los computadores y los equipos Hub, Router o Concentradores de propiedad de EL CLIENTE, a los cuales se les configura una conexión con el Módem de Banda Ancha para acceder al servicio “Internet de Banda Ancha de ETB”.

**EQUIPO TERMINAL DE RED:** Equipo terminal ubicado en las instalaciones del cliente que implementa funcionalidades de modem y procesos de multiplexación y demultiplexación de tráfico. Este equipo adicionalmente puede incluir, entre otras funcionalidades, las de enrutador de tráfico, adaptador telefónico y punto de acceso inalámbrico. Según el tipo de tecnología de red de acceso empleada, éste término podrá hacer referencia, entre otros dispositivos a Modem xDSL, Cable Módem, MTA (Multimedia Terminal Adapter), ONT (Optical Networking Terminal), ONU (Optical Network Unit).

**EQUIPO TERMINAL (ETM):** Dispositivo que posea un IMEI (Identificador Internacional de Equipo Móvil), por sus siglas en Inglés, o aquel identificador que cumpla una función equivalente a éste, y por medio del cual se accede a las redes de telecomunicaciones móviles para la prestación de servicios de comunicaciones de voz y/o datos.

**ETB TE LLAMA:** Es un servicio de ETB para entablar una comunicación telefónica con el cliente. <http://200.75.44.119/webconecthogares/hogares/index.aspx>

**FACTURA:** Es la cuenta en la que detallan e informan tu consumo mensual de los servicios que tengas contratados en ETB, de igual forma te sintetiza la información y te da el valor a pagar.  
<http://servicioalcliente.etb.com.co/Ayuda/factura.html>

**FACILIDADES:** Son los “productos de software” conexos al servicio “Internet de Banda Ancha de ETB” de conformidad con el Plan escogido, tales como: correo web, correo POP3, PWP y Direcciones IP. [http://www.etb.com.co/nube/Soluciones\\_Software.aspx](http://www.etb.com.co/nube/Soluciones_Software.aspx)

**FIBRA ÓPTICA:** Los circuitos de fibra óptica son filamentos de vidrio flexibles, del espesor de un pelo. Llevan mensajes en forma de haces de luz que realmente pasan a través de ellos de un extremo a otro, donde quiera que el filamento vaya (incluyendo curvas y esquinas) sin interrupción.  
La fibra óptica se recomienda siempre como alternativa a los cables de cobre en presencia de fuertes interferencias electromagnéticas, si es necesario ahorrarse las



conexiones equipotenciales, si las instalaciones son al aire libre o si no se desea que se emitan radiaciones electromagnéticas.

**FTTX:** La industria de las telecomunicaciones diferencia distintas arquitecturas dependiendo de la distancia entre la fibra óptica y el usuario final. Se mencionan estas tres:

- **FTTC** - (Del inglés Fiber-to-the-cabinet o fiber-to-the-curb). Similar a FTTN, pero la cabina o armario de telecomunicaciones está más cerca del usuario, normalmente a menos de 300 metros.
- **FTTH** - (Del inglés Fiber-to-the-home). En FTTH o fibra hasta el hogar, la fibra óptica llega hasta el interior de la misma casa u oficina del abonado.
- **FTTN** - (Del inglés Fiber-to-the-node). En FTTN o fibra hasta el nodo, la fibra óptica termina en una central del operador de telecomunicaciones que presta el servicio, suele estar más lejos de los abonados que en FTTH y FTTB, típicamente en las inmediaciones del barrio, por lo que en alguna bibliografía se asigna a la N la palabra neighborhood (vecindario).

**GOBIERNO CORPORATIVO:** Pilar fundamental de la estrategia de ETB, garantizar su adecuada implementación es un reto constante que tiene como objetivo asegurar una gestión corporativa ética y transparente en ETB y mantener una relación de confianza con sus grupos de interés, teniendo como marco los lineamientos definidos por los órganos de gobierno de la compañía y atendiendo las buenas prácticas en materia de gobierno corporativo en relación a la normatividad nacional e internacional

**HACKING:** Es toda actividad encamina a obtener acceso ilegal y/o no autorizado a computadoras y/o redes.

**HOGARES Y PERSONAS:** Segmento de usuarios ETB que dirige los servicios para satisfacer las necesidades en servicios de comunicación, conectividad y entretenimiento de cada hogar o persona.

**HOME:** Inicio del portal cuando ingresas a una página web principal. El home de ETB es [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co)

**HOSTING COMPARTIDO O ALOJAMIENTO COMPARTIDO:** El hosting compartido consiste en que varios sitios web están alojados en un mismo servidor. El espacio se comparte con otros usuarios pero cada uno tiene su dominio o dirección de Internet.

**HUELLA DE CARBONO:** Representa el volumen total de gases de efecto invernadero (GEI) que producen las actividades económicas y cotidianas del ser humano o una organización, expresada generalmente en toneladas. El componente del carbón de la huella ecológica va más allá de esta definición y traduce la cantidad de dióxido de carbono al área del bosque requerida secuestrar las emisiones de dióxido de carbono.

**INFRAESTRUCTURA PARA REDES LAN:** El término LAN (Local Area Network) alude a una red -a veces llamada subred- instalada en una misma sala, oficina o edificio. Los nodos o puntos finales de una LAN se conectan a una topología de red compartida utilizando un protocolo determinado.

Con la autorización adecuada, se puede acceder a los dispositivos de la LAN, esto es, estaciones de trabajo, impresoras, etc., desde cualquier otro dispositivo de la misma. Las aplicaciones software desarrolladas para las LAN (mensajería electrónica, procesamiento de texto, hojas electrónicas, etc.) también permiten ser compartidas por los usuarios.

**INFRAESTRUCTURA PARA REDES WAN:** Una red de área ancha o WAN (Wide Área Network) es una colección de LAN interconectadas. Las WAN pueden extenderse a ciudades, estados, países o continentes. Las redes que comprenden una WAN utilizan encaminadores (routers) para dirigir sus paquetes al destino apropiado. Los encaminadores son dispositivos hardware que enlazan diferentes redes para proporcionar el camino más eficiente para la transmisión de datos. Estos encaminadores están conectados por líneas de larga distancia, de manera que los datos se envían junto a las transmisiones telefónicas regulares.

**INVERSIONISTA:** Persona física o jurídica que utiliza sus disponibilidades económicas para adquirir acciones o títulos valores negociables en el mercado financiero.

**ISO 26000:** Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.  
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

**LÍNEAS DE ATENCIÓN:** Son nuestros medios de contacto telefónico donde te brindaremos soporte. Bogotá 3777777 resto del país 018000112170, regional Llanos y Girardot a la Línea 082.

**MAPA DEL SITIO:** Esquema de todas las secciones del portal, el cual sirve para facilitar tu navegación.

**MICROFILTROS:** Dispositivos que deben ser conectados a cada terminal telefónico, que se conecte o utilice sobre la línea que el cliente destina para el servicio "Internet de Banda Ancha de ETB".

**NORMA OHSAS 18001:** La certificación OHSAS 18001 permite a las empresas gestionar los riesgos operativos y mejorar el rendimiento. El estándar ofrece orientación sobre la evaluación de la salud y la seguridad, y sobre cómo gestionar más eficazmente estos aspectos de sus actividades empresariales, teniendo en cuenta minuciosamente la prevención de accidentes, la reducción de riesgos y el bienestar de sus empleados.

**NORMA ISO14001: 2015:** Norma internacional que proporciona a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma especifica los requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental.

**NORMA AA1000:** Norma de aseguramiento AA1000AS publicada en 2003 como primera norma de aseguramiento de sostenibilidad en el mundo. Fue desarrollada para garantizar la credibilidad y calidad del desempeño y de los informes en materia de sostenibilidad. La Norma AA1000 AS 2008 es la segunda edición de la norma de aseguramiento de AccountAbility, la cual contiene los requisitos más actualizados y basados en la experiencia práctica en el Aseguramiento de sostenibilidad-



**ODS:** Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Globales, fueron adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como un llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad. <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>

**PAGO EXPRESS:** Servicio digital para agregar la referencia de la factura y cancelar su valor. [http://servicioalcliente.etb.com.co/consulta\\_express.aspx?con=1](http://servicioalcliente.etb.com.co/consulta_express.aspx?con=1)

**PETICIÓN:** Es la solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

**PRINCIPIOS DE LA OCDE:** Los principios de la OCDE para el Gobierno Corporativo se emitieron en 1998 y proporcionan guías específicas para que los organismos de regulación y los participantes en el mercado mejoren el marco legal, institucional y regulatorio que sostiene al gobierno corporativo. Cubren seis áreas clave del Gobierno Corporativo: 1. Garantizar la Base de un Marco Eficaz para el 1. Gobierno Corporativo, 2. Los Derechos de los Accionistas y Funciones Clave en el Ámbito de la Propiedad, 3. Tratamiento Equitativo de los Accionistas, 4. El Papel de las Partes Interesadas en el Gobierno Corporativo, 5. Revelación de Datos y Transparencia, 6. Las Responsabilidades del Consejo.

**REACTIVACIÓN:** Es el conjunto de actividades necesarias realizadas por ETB o por el personal técnico que éste designe, con el fin de activar nuevamente y volver a prestar el servicio “Internet de Banda Ancha de ETB”, cuando el mismo fue suspendido.

**RED DE TPBC:** La red de Telefonía Pública Básica Conmutada [TPBC] es el conjunto de elementos que hacen posible la transmisión conmutada de voz, con acceso generalizado al público.

**RED SOCIAL:** Aplicación Web dirigida a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto -SMS- y otro tipo de contenidos en línea y en tiempo real

**RESIDUOS PELIGROSOS:** Es aquel residuo o desecho que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo o daño para la salud humana y el ambiente. Así mismo, se considera residuo o desecho peligroso los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

**ROAMING O ITINERANCIA:** En redes inalámbricas, roaming se refiere a la capacidad de cambiar de un área de cobertura a otra sin interrupción en el servicio o pérdida en conectividad. Permite a los usuarios seguir utilizando sus servicios de red inalámbrica cuando viajan fuera de la zona geográfica en la que contrataron el servicio.

**SEGUROS ETB:** Programa en alianza con QBE seguros y AON Affinity, que presta diferentes planes de seguros para la protección en caso de emergencia de los usuarios ETB. (Seguro de vida, riesgo, accidentes personales, etc...) <http://www.etb.com.co/seguros-etb/>

**SERVICIO DE INSTALACIÓN:** Es el conjunto de actividades realizadas por ETB o por el personal técnico que ella designe para la instalación de los Equipos de banda ancha en



las instalaciones del cliente, y la configuración de los mismos de acuerdo con el plan escogido por él para la prestación del servicio “Internet de Banda Ancha de ETB”.

**SERVICIO DE INTERNET:** Es el servicio de valor agregado prestado por ETB, por medio del cual el cliente accede a la red de Internet.

**SERVICIOS:** Conjunto de actividades intangibles que buscan satisfacer las necesidades de un cliente y/o usuario. Son las herramientas y ayudas que ofrecemos a nuestros usuarios en todos nuestros medios y centros de atención. <http://etb.com/hogares/>

**SERVICIOS INHERENTES:** Son aquellos servicios o trámites posteriores a la activación - instalación del servicio “Internet de Banda Ancha de ETB”, que son prestados por ETB o por quien éste designe, a solicitud del cliente, relacionados con éste servicio, lo cuales tendrán un costo adicional de acuerdo con las tarifas vigentes para ello. Entre estos servicios o trámites se encuentran la reactivación, cesión, traslado, mantenimientos, cambio de plan.

**SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) O MENSAJE CORTO DE TEXTO:** Mensaje corto de texto de hasta 140 octetos, que es enviado desde y/o hacia un terminal móvil.

**SOFTWARE MALICIOSO (MALWARE):** Es un programa computacional que es insertado en un computador o sistemas computacionales, sin autorización, con el objeto de comprometer la confidencialidad, integridad de un sistema computacional, red de telecomunicaciones, datos y tráfico de datos. Comprende virus, gusanos y troyanos electrónicos, que se pueden distribuir a través de email, Web site, Shareware / freeware.

**SOPORTE TÉCNICO:** Apoyo al usuario ETB de servicios de hogares o empresas, el cual ayuda a instalar o resolver inconvenientes con el producto ya adquirido.  
[http://www.etb.com.co/sac/default\\_comp.asp](http://www.etb.com.co/sac/default_comp.asp)

**SOPORTE TELÉFONICO:** Es el servicio de información y de soporte telefónico que presta ETB al cliente para el servicio “Internet de Banda Ancha de ETB” a través de un Call Center (178).

**SPAM:** Es el envío de un alto volumen de mensajes de carácter comercial al correo electrónico de un usuario, sin contar con su consentimiento para ello.

**SUPERCOMBOS:** Área de ETB que permite hacer cotizaciones en base a los servicios que puede adquirir de telefonía, internet, voz móvil y televisión, además de conocer tarifas.  
<http://www.etb.com.co/tarificador/>

**TELEVISIÓN A LA CARTA O CATCH UP TV:** Se dice de la televisión tradicional cuando ésta dispone de dispositivos técnicos para filtrar programas.

**TPBC:** Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada

**TU CUENTA:** Puedes generar los cambios que quieras en los datos de tu cuenta ETB. Por ejemplo el cambio de tu mail, el cambio de domicilio, el cambio de numero de contacto etc...  
<https://www.etb.co/etbusuarios/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/ETBLogin.jspx?>





[authn\\_try\\_count=0&contextType=external&username=string&contextValue=%2Ffoam&password=sercure\\_string&challenge\\_url=%2F..%2Fetbusuarios%2Ffaces%2Foracle%2Fwebcenter%2Fportalapp%2Fpages%2FETBLogin.jspx&ssoCookie=Secure&request\\_id=4273620889179623509&locale=es&resource\\_url=https%253A%252F%252Fwww.etb.co%252Fmietb&\\_afLoop=987653271901283&\\_afWindowMode=0&\\_afWindowId=null#%40%3F%252Fetbusuarios%252Ffaces%252Foracle%252Fwebcenter%252Fportalapp%252Fpages%252FETBLogin.jspx%26contextType%3Dexternal%26username%3Dstring%26request\\_id%3D4273620889179623509%26authn\\_try\\_count%3D0%26resource\\_url%3Dhttps%25253A%25252F%25252Fwww.etb.co%25252Fmietb%26ssoCookie%3DSecure%26\\_afWindowMode%3D0%26\\_adf.ctrl-state%3D14qv54wdlz\\_4](https://www.etb.co/mietb?authn_try_count=0&contextType=external&username=string&contextValue=%2Ffoam&password=sercure_string&challenge_url=%2F..%2Fetbusuarios%2Ffaces%2Foracle%2Fwebcenter%2Fportalapp%2Fpages%2FETBLogin.jspx&ssoCookie=Secure&request_id=4273620889179623509&locale=es&resource_url=https%253A%252F%252Fwww.etb.co%252Fmietb&_afLoop=987653271901283&_afWindowMode=0&_afWindowId=null#%40%3F%252Fetbusuarios%252Ffaces%252Foracle%252Fwebcenter%252Fportalapp%252Fpages%252FETBLogin.jspx%26contextType%3Dexternal%26username%3Dstring%26request_id%3D4273620889179623509%26authn_try_count%3D0%26resource_url%3Dhttps%25253A%25252F%25252Fwww.etb.co%25252Fmietb%26ssoCookie%3DSecure%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3D14qv54wdlz_4)

**USUARIO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES:** *Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.*

**UTILIDAD NETA:** La utilidad resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e Ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la Reserva legal. Es la utilidad que efectivamente se distribuye a los socios.

**UTILIDAD OPERACIONAL:** La utilidad operacional se refiere única y exclusivamente a los ingresos y gastos operacionales, dejando de lado los gastos e ingresos no operacionales. La utilidad operacional es el resultado de tomar los ingresos operacionales y restarle los costos y gastos operacionales.

**VIDEO LLAMADA:** Servicio de la línea telefónica de ETB entre 2 o más personas, que facilitará tus comunicaciones a larga distancia en hogares o empresas.

**VIDEO LLAMADA SOPORTE:** Servicio de contacto del usuario ETB, donde debe ingresar sus datos y esperar la respuesta de uno de nuestros asesores.

**VIRUS INFORMÁTICO:** Programas de computadora especialmente diseñados para auto replicarse desde y hacia unidades flexibles, discos duros, unidades de red, mensajes electrónicos, etc. Aprovechando los diferentes medios de conexión que se encuentran disponibles en la máquina huésped. Los virus tienen como fines generales capturar contraseñas, claves de acceso e información confidencial del usuario infectado, permitir sin acceso autorizado el control remoto del equipo, inestabilizar el sistema operativo, causar pérdidas de datos y dejar inoperativo el equipo informático.

**WORMS:** Tipo de virus informático que aprovecha las facilidades de correo electrónico, conexión a internet, para propagarse y auto replicarse en otros sistemas a altas tasas de incidencia.

## SIGLAS

**AAS:** Aspecto Ambiental Significativo

**ADSL:** Es el mecanismo técnico por el cual ETB hace tus conexiones de Línea Telefónica e internet Banda Ancha

**ANDI:** Asociación Nacional de Empresarios de Colombia

**ARL:** Administradora de Riesgos Laborales

**CAPEX:** Capital Expenditures. Inversiones en bienes de capitales.

**CAPTCHA:** Son las letras y números que observas en un recuadro al ingresar algún registro por primera vez, estas letras y números permiten identificar si eres una maquina o un ser humano.

**CEC:** Centro de Entrenamiento Convergente

**CRC:** Comisión de Regulación de Comunicaciones

**DJSI:** Dow Jones Sustainability Index

**DNS:** "Domain Name Server". Es un protocolo que permite relacionar sitios o páginas Web con una dirección IP.

**EBITDA:** Son las siglas en inglés de Earnings Before Interests, Taxes, Depreciations and Amortizations. Por tanto, se trata del resultado empresarial antes de: intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones productivas. Es un indicador muy utilizado, especialmente por la prensa económica, como referencia sobre la actividad de las empresas.

**GEI:** Gases Efecto Invernadero

**GHGPROTOCOL:** Green House Gas Protocol

**ICNIRP:** Protección Frente a Radiaciones No Ionizantes

**IP:** "Internet Protocol", dirección que identifica un equipo dentro de una red TCP/IP, la cual le permite realizar conexiones, transferencias y manejo de protocolos (navegación) entre otros.

**IR:** Investor Relations. Relaciones con inversionistas.

**ISO:** International Standard Organization 108 Informe de Sostenibilidad ETB 2013

**MEGA:** Meta grande y ambiciosa

**NIIF:** Normas Internacionales de Información Financiera

**OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

**PEC:** Plan Estratégico Corporativo

**PEV:** Publicidad Exterior Visual

**PGA:** Plan de Gestión Ambiental del Distrito

**PIGA:** Plan Institucional de Gestión Ambiental

**PNL:** Programación Neurolingüística

**PSE:** Plataforma donde ejecutas tus pagos con tarjeta de crédito o débito sigla

**PWP:** “Personal Web Page”. Es el servicio de alojamiento de páginas personales en un servidor de ETB haciéndolas disponibles al público en Internet.

**PYME:** Pequeñas y Medianas Empresas

**RAA:** Red de Apoyo Ambiental

**RAEE:** Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

**RTPBCL:** Red Telefónica Pública Básica Conmutada Local

**SDA:** Secretaría Distrital de Ambiente

**SERVICIO RBO:** Remote Backup Outsourcing. Servicio de externalización del respaldo de datos.

**SERVICIO RSO:** Remote Storage Outsourcing. Servicio de externalización del almacenamiento de datos.

**SGA:** Sistema de Gestión Ambiental

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión

**SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio.

**SMTP:** “Simple Mail Transfer Protocol”, protocolo utilizado para la transferencia de correo entre servidores. Se puede definir como la oficina postal.



**TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación. Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

**VOD:** Video on Demand. El video bajo demanda es un sistema de televisión que permite al usuario el acceso a contenidos multimedia de forma personalizada ofreciéndole, de este modo, la posibilidad de solicitar y visualizar una película o programa concreto en el momento exacto que el telespectador lo desee.