



**Segunda encuesta de Acceso y Uso de
Tecnología de Información y Comunicación (TIC)
en Empresas,
año de referencia 2020**

Instructivo del Informante

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

Abril / 2021



Departamento de Operaciones de Estadísticas Económicas y Precios
Subdepartamento de Recolección de Estadísticas Económicas y de Precios
Subdirección de Operaciones

Segunda encuesta de Acceso y Uso de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en
Empresas, año de referencia 2020 – Instructivo del Informante

Instituto Nacional de Estadísticas

Abril / 2021

CONTENIDO

1.	Introducción.....	5
2.	Marco Jurídico.....	6
3.	Antecedentes generales de la Encuesta TIC 2020	8
4.	Instrucciones de acceso a la encuesta.....	9
5.	Instrucciones para el llenado del formulario.....	12
5.1.	Módulo 1 - Negocios.....	12
5.1.1.	Sección A – Identificación de la empresa y del informante	12
5.1.2.	Sección B – Caracterización Financiera	13
5.1.3.	Sección C – Herramientas Informáticas de Gestión.....	17
5.1.4.	Sección D – Comercio Electrónico	19
5.1.5.	Sección E – Uso de Redes Sociales.....	21
5.1.6.	Sección F – Gobierno Electrónico	23
5.1.7.	Sección G – Big Data.....	24
5.1.8.	Sección H – Venta de Servicios TIC	26
5.2.	Módulo 2 - Infraestructura.....	28
5.2.1.	Sección I – Identificación de la empresa y del informante.....	28
5.2.2.	Sección J – Conectividad	29
5.2.3.	Sección J.I. – Dispositivos	29
5.2.4.	Sección J.II. – Internet	31
5.2.5.	Sección J.III. – Conexión móvil.....	32
5.2.6.	Sección J.IV. – RFID	33
5.2.7.	Sección K – Sitio WEB.....	34
5.2.8.	Sección L – Especialistas TIC.....	34
5.2.9.	Sección M – Cloud Computing.....	36
5.2.10.	Sección N – Seguridad y Privacidad	37
5.2.11.	Sección O – Inteligencia Artificial.....	38
5.2.12.	Sección P – Dificultades en el uso de TIC	39
6.	Consideraciones.....	40
7.	Glosario.....	41
8.	Referencias Bibliográficas.....	52

1. INTRODUCCIÓN

La segunda encuesta de Acceso y Uso de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)¹ en Empresas, de aquí en adelante, Encuesta TIC 2020, tiene por principal propósito obtener información cualitativa y cuantitativa de las empresas sobre acceso y uso de tecnologías de información y comunicación en las distintas actividades económicas, midiendo variables como el uso y acceso de servicios TIC e internet, gestión de información electrónica, seguridad, capital humano y comercio electrónico, de acuerdo con los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), con el objeto de lograr comparabilidad internacional y nacional en el tiempo. El período comprendido por la encuesta corresponde al año 2020.

En el proceso modernizador de la administración pública, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) ha incorporado mejoras tecnológicas para facilitar la recolección de datos, de acuerdo a normas internacionales. Esto permite, por una parte, homologar universalmente los datos recogidos y, por otra, incorporar un formulario electrónico dotado de un sistema de seguridad y de validadores de datos, transformándose en una herramienta que facilita y agiliza las respuestas, además de reducir costos, tiempo y recursos.

Este instructivo tiene como objetivo facilitar el correcto llenado de la encuesta con el fin de lograr una mayor precisión en el vaciado de la información, y la posterior validación de esta, enriqueciendo la calidad de los datos.

La empresa a la que usted representa se le ha asignado un código rol de usuario y una contraseña registrado en el “Instructivo de Ingreso Encuestas Vía Formulario Electrónico”. Ante cualquier inquietud, puede contactar al analista asignado en dicho instructivo.

¹ Según la OCDE, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) consisten en el hardware, software, redes y medios para la recopilación, almacenamiento, procesamiento, transmisión y presentación de información (voz, datos, texto, imágenes), así como servicios relacionados.

2. MARCO JURÍDICO

Al completar esta encuesta, usted está colaborando en la recopilación de datos vitales para generar estadísticas a nivel nacional.

El marco jurídico que rige este proceso corresponde a la Ley N°17.374 de 1970, que crea el Instituto Nacional de Estadísticas y define su quehacer. Esta ley establece los dos principios básicos que regulan la interacción entre el INE y los informantes. Estos principios son: **obligatoriedad** de proporcionar información y **confidencialidad** sobre los datos proporcionados. El primer principio se sustenta en los siguientes artículos de la ley:

Artículo 20: “Todas las personas naturales o jurídicas chilenas y los residentes o transeúntes están obligadas a suministrar los datos, antecedentes o informaciones de carácter estadísticos que el Instituto Nacional de Estadísticas le solicite”.

Artículo 22: “Las personas a que se refiere el artículo 20, de esta ley, que se negasen a suministrar los datos estadísticos que le fuesen solicitados, o que falsearen o alteraren, se les aplicará una multa. La aplicación y pago de la multa no exime al infractor de cumplir con la obligación correspondiente”.

Por su parte, el Instituto Nacional de Estadísticas debe cumplir con el principio de confidencialidad, en conformidad con los artículos 29 y 30 de la misma ley, donde se indica:

Artículo 29: “El Instituto Nacional de Estadísticas, los organismos fiscales, semifiscales y empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a personas o entidades determinadas que hayan tomado conocimientos en el desempeño de sus actividades”.

El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el “Secreto Estadístico”. Su infracción hará incurrir en el delito previsto y penado por el artículo 247 del Código Penal, debiendo en todo caso aplicarse pena corporal.



Artículo 30: “Los datos estadísticos no podrán ser publicados o difundidos con referencia expresa a las personas o entidades a quienes directa o indirectamente se refieran, si mediare prohibición del o los afectados”.

3. ANTECEDENTES GENERALES DE LA ENCUESTA TIC 2020

La Encuesta TIC 2020 está dispuesta para ser contestada por internet. Para ello, debe ingresar a nuestra página web www.ine.cl, sección “Acceso Informantes” y seleccionar la encuesta correspondiente.

El formulario de la Encuesta TIC 2020 está dividido en dos módulos: “Negocios” e “Infraestructura”. A su vez, cada módulo se compone de distintas secciones que van desde la letra A a la P, las que se encuentran subdivididas por cada una de las preguntas que dan forma a este formulario.

El primer módulo está dirigido idealmente a aquellos informantes responsables de finanzas, ventas y gestión dentro de la empresa. Mientras que el segundo módulo está pensado para ser respondido idealmente por las personas encargadas de las áreas de Tecnologías de la Información (TI), sistemas y personal.

Como recomendación general, es ideal que esta encuesta pueda ser respondida con tiempo y de manera conjunta por los responsables de las distintas áreas involucradas.

Frente a cualquier consulta, no dude en contactarse con nosotros al fono 232461650 o escribirnos al correo electrónico SOEE@ine.gob.cl. El equipo de profesionales del INE estará atento a asesorar y responder sus consultas.

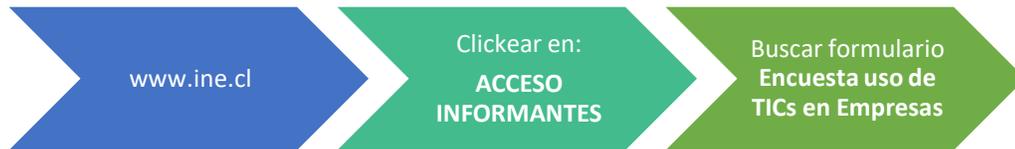
Recuerde que el analista a cargo de su empresa (contacto INE) figura en la etiqueta adherida a la carta enviada.

4. INSTRUCCIONES DE ACCESO A LA ENCUESTA

Para ingresar a la encuesta, en www.ine.cl debe ir a la sección “Acceso Informante” ubicada en la parte superior derecha de la pantalla. De igual modo, puede ingresar directamente con el siguiente link <https://tic2021.ine.cl>.

Una vez dentro de esta sección, debe buscar la encuesta denominada **“Encuesta sobre Acceso y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en Empresas (TIC)”**. Al seleccionarla se desplegará la opción “Formulario en Línea” donde debe acceder.

Tabla 1. Ingreso formulario web



Fuente: INE

Inicio > Información para empresas encuestadas

Recolección de información en línea

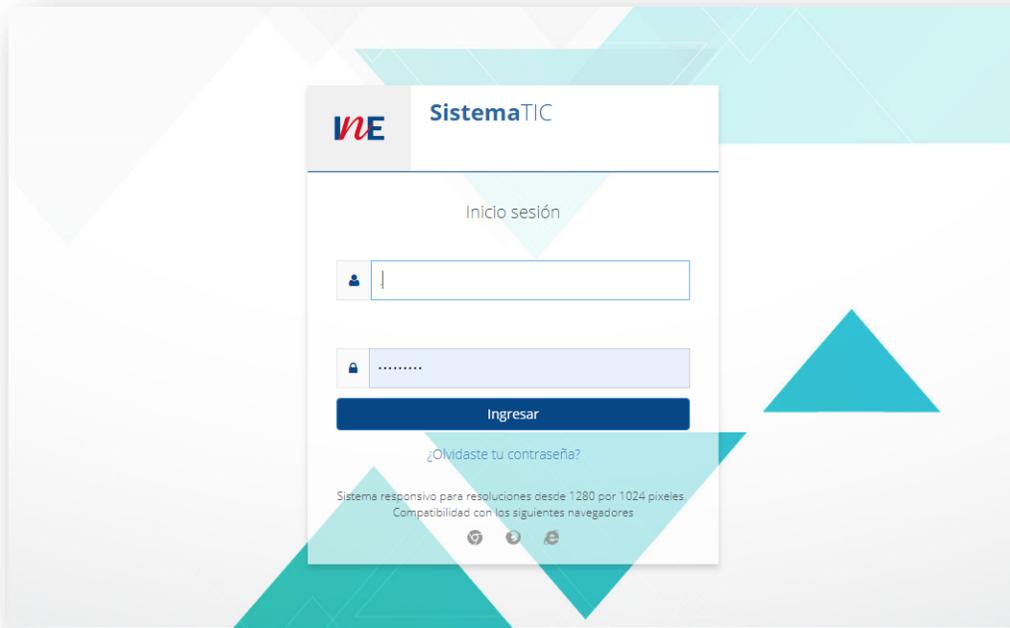
En esta sección se pueden encontrar los formularios de las diversas encuestas realizadas por el INE a establecimientos comerciales y empresas. Para facilitar la respuesta a los informantes de empresas, se ha dispuesto de una serie de formularios que podrán ser contestados en línea. También se puede descargar la encuesta, lo que posibilitará el trabajo directamente en su computador sin necesidad de estar conectado a Internet. Para otras consultas ciudadanas, dirigirse a [atención ciudadana](#).

Encuentra tu encuesta

Acceso **9.- Encuesta sobre Acceso y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en Empresas (TIC)**

Frecuencia de la Encuesta: Bienal	Instructivo del Informante	
Inicio de la Recolección de la información: Abril	Encuesta de Uso de TICS en empresas	

Una vez seleccionada esta opción, usted será redirigido al Sistema de Encuestas Online donde deberá digitar el número de rol y la contraseña indicada en la carta certificada enviada a su empresa.²



Los datos de acceso también pueden ser solicitados al analista identificado en la etiqueta de la encuesta. Por esto, se recomienda no deshacerse de la información en papel enviada a su domicilio, hasta que finalice el proceso.

Por otra parte, cabe destacar que, entre las funciones realizadas por los analistas, en primer lugar, se destaca verificar el directorio de unidades a recolectar utilizando bases de datos institucionales. El analista es el encargado de llamar a su oficina o domicilio para confirmar la información de contacto y así asegurar, en primera instancia, que llegue la carta de bienvenida con los datos de acceso al sistema.

La segunda función consiste en brindar soporte al informante de su empresa respecto a temas relacionados con la encuesta. En este sentido, el analista es responsable de resolver eventuales problemas con el formulario web, dudas sobre los conceptos de tecnologías de la información, así

² El número de rol es un identificador asignado por el INE, el cual se diferencia del RUT de su empresa.



como explicar el objetivo al que apunta cada pregunta, entre otras interrogantes. Se recomienda a los informantes contactar a su analista lo antes posible y así cumplir con el plazo estipulado de respuesta de la encuesta. La experiencia de otros productos INE demuestra que la coordinación entre informantes y analistas es fundamental para facilitar la respuesta a las encuestas en el menor tiempo posible.

Finalmente, es deber de los analistas recordar, en caso que los informantes se nieguen a responder, el carácter de obligatoriedad de la encuesta de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 17.374 y advertir sobre la existencia de multas por el no cumplimiento. Es importante mencionar que el eventual pago de la multa NO exime a los informantes de la responsabilidad de entregar la información solicitada antes del cierre del proceso.³

Si tiene alguna duda en relación con el llenado de la encuesta, el equipo de profesionales del INE estará atento a asesorar, orientar y responder todas sus consultas.

³ Cabe destacar que las empresas con término de giro o en quiebra no forman parte de la muestra de esta encuesta. Si esta situación no está consignada en el Servicio de Impuestos Internos, usted deberá acreditarla con documentación oficial.

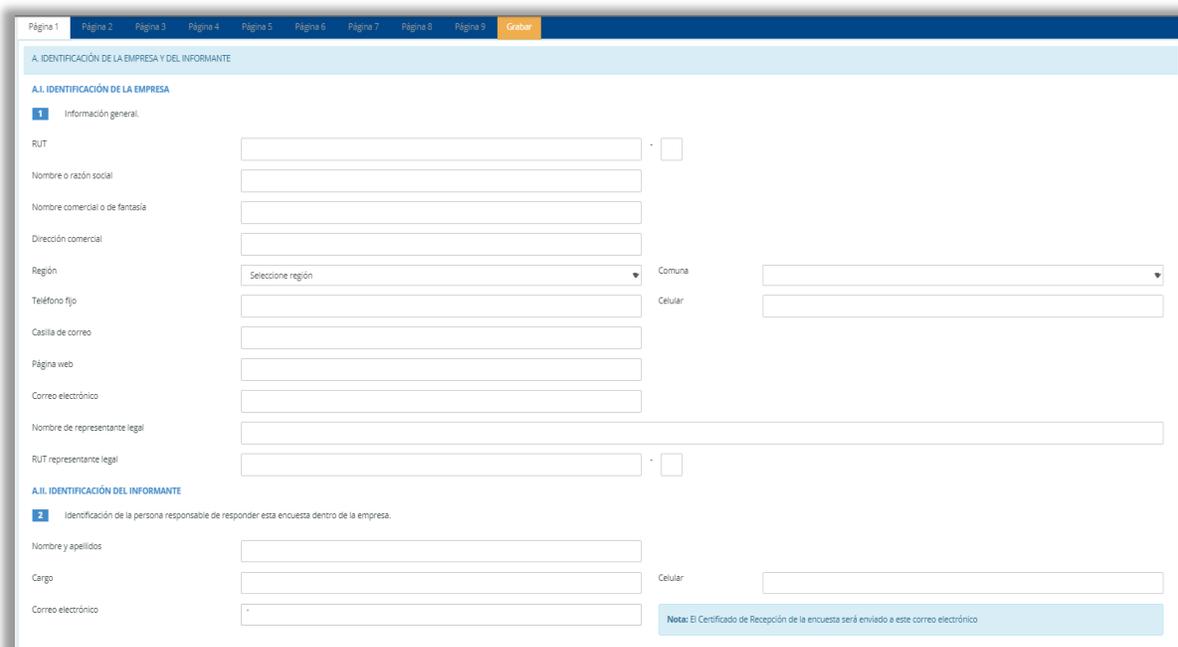
5. INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO

5.1. MÓDULO 1 - NEGOCIOS

5.1.1. Sección A – Identificación de la empresa y del informante

En esta sección se registran los datos generales de la empresa, tales como RUT, razón social, nombre de fantasía, dirección comercial, región, comuna, teléfono fijo, celular, casilla de correo, página web, correo electrónico, nombre del representante legal y RUT del representante legal.

De igual modo, se deben ingresar los datos correspondientes al informante idóneo para este módulo. Esta persona es la responsable de responder esta sección y debe ser quien conozca y maneje los aspectos comerciales de la empresa u organización.



The screenshot shows a web interface for data entry. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Página 1' through 'Página 9' and a 'Grabar' button. The main content area is titled 'A. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y DEL INFORMANTE'. It is divided into two sections: 'A.I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA' and 'A.II. IDENTIFICACIÓN DEL INFORMANTE'. Section A.I. includes fields for 'Información general' such as RUT, Nombre o razón social, Nombre comercial o de fantasía, Dirección comercial, Región (dropdown), Comuna (dropdown), Teléfono fijo, Celular, Casilla de correo, Página web, Correo electrónico, Nombre de representante legal, and RUT representante legal. Section A.II. includes fields for 'Identificación de la persona responsable de responder esta encuesta dentro de la empresa', such as Nombre y apellidos, Cargo, Celular, and Correo electrónico. A note at the bottom right states: 'Nota: El Certificado de Recepción de la encuesta será enviado a este correo electrónico'.

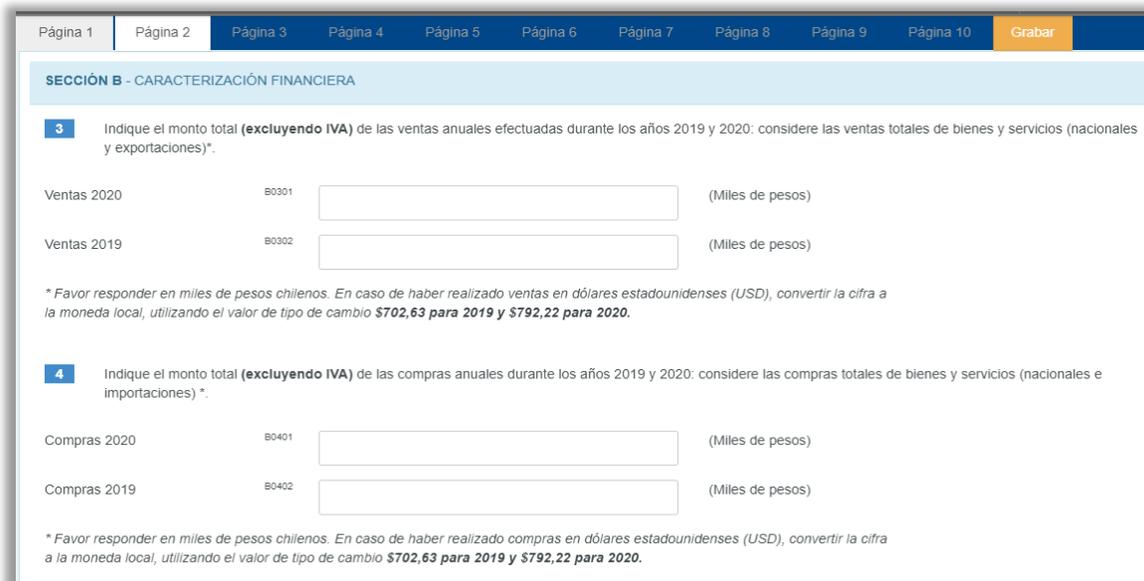
Nota: Para continuar con el llenado del Formulario debe cambiar de página, para ello debe presionar “Grabar” cada vez que necesite avanzar.

5.1.2. Sección B – Caracterización Financiera

En esta sección se registran las ventas y compras de bienes y/o servicios considerando transacciones nacionales e internacionales. Además, deberá indicar la cantidad total de trabajadores en su empresa, considerando tanto a los con contrato escrito, al personal a honorarios y subcontratados, según sexo y tipo de jornada.

En esta sección deberá detallar, según corresponda, lo siguiente:

- **Total Ventas Anuales (2019 – 2020):** indicar las ventas de bienes y/o servicios, nacionales y exportaciones realizadas por la empresa en los períodos de referencia en **miles** de pesos chilenos (excluyendo IVA). En caso de haber realizado ventas en dólares estadounidenses (USD) utilice el tipo de cambio indicado en la encuesta (\$702,63 para 2019 y \$792,22 para el año 2020).
- **Total Compras Anuales (2019 – 2020):** indicar las compras de bienes y/o servicios, nacionales e importaciones realizadas por la empresa en los períodos de referencia en **miles** de pesos chilenos (excluyendo IVA). En caso de haber realizado ventas en dólares estadounidenses (USD), utilice el tipo de cambio indicado en la encuesta (\$702,63 para 2019 y \$792,22 para el año 2020).



Página 1 | Página 2 | **Página 3** | Página 4 | Página 5 | Página 6 | Página 7 | Página 8 | Página 9 | Página 10 | Grabar

SECCIÓN B - CARACTERIZACIÓN FINANCIERA

3 Indique el monto total (**excluyendo IVA**) de las ventas anuales efectuadas durante los años 2019 y 2020: considere las ventas totales de bienes y servicios (nacionales y exportaciones)*.

Ventas 2020 B0301 (Miles de pesos)

Ventas 2019 B0302 (Miles de pesos)

** Favor responder en miles de pesos chilenos. En caso de haber realizado ventas en dólares estadounidenses (USD), convertir la cifra a la moneda local, utilizando el valor de tipo de cambio \$702,63 para 2019 y \$792,22 para 2020.*

4 Indique el monto total (**excluyendo IVA**) de las compras anuales durante los años 2019 y 2020: considere las compras totales de bienes y servicios (nacionales e importaciones) *.

Compras 2020 B0401 (Miles de pesos)

Compras 2019 B0402 (Miles de pesos)

** Favor responder en miles de pesos chilenos. En caso de haber realizado compras en dólares estadounidenses (USD), convertir la cifra a la moneda local, utilizando el valor de tipo de cambio \$702,63 para 2019 y \$792,22 para 2020.*

Con el fin de orientarlo en el cálculo de sus respuestas, a continuación, encontrará algunos ejemplos que puede utilizar como guía para aclarar sus dudas.

VENTAS Y/O COMPRAS DE BIENES O SERVICIOS

Para indicar los montos correspondientes a ventas y/o compras de bienes o servicios, debe sumar las ventas y/o compras de cada mes correspondientes al año reportado. Además, estos montos deben ir **sin IVA** y expresados en **miles de pesos**. En el caso de contar con montos en dólares estadounidenses (USD), debe convertir la cifra a la moneda local utilizando el tipo de cambio indicado en la encuesta (\$702,63 para 2019 y \$792,22 para el año 2020).

Nota: estos ejemplos aplican para las preguntas B3, B4, D12, D14 y H28.

Ejemplo 1

Suponga que su empresa tuvo ventas en los meses de enero a marzo y desde octubre a diciembre, por \$1.000.000 en cada mes:

VENTAS 2018			
Enero	\$1.000.000	Julio	0
Febrero	\$1.000.000	Agosto	0
Marzo	\$1.000.000	Septiembre	0
Abril	0	Octubre	\$1.000.000
Mayo	0	Noviembre	\$1.000.000
Junio	0	Diciembre	\$1.000.000
TOTAL VENTAS 2020		\$6.000.000	

Al sumar las ventas de cada mes obtendrá el total de ventas del año, en este caso \$6.000.000. Por lo tanto, el valor que debe reportar como el **total de ventas 2018 (expresada en miles de pesos)** sería **6.000**.

Ejemplo 2

Suponga que su empresa tuvo las siguientes compras mensuales en el año 2020:

COMPRAS 2020			
Enero	\$3.500.000	Julio	\$3.900.000
Febrero	\$3.500.000	Agosto	\$3.800.000
Marzo	\$4.250.000	Septiembre	\$3.500.000
Abril	\$3.800.000	Octubre	\$3.500.000
Mayo	\$3.800.000	Noviembre	\$3.900.000
Junio	\$3.900.000	Diciembre	\$4.250.000
TOTAL COMPRAS 2020		\$45.600.000	

Al sumar las compras de cada mes obtendrá que las compras totales del año son \$45.600.000. Por lo tanto, el valor que debe reportar como el **Total de Compras 2020 (miles de pesos)** sería **45.600**.

Ejemplo 3

Suponga que su empresa realiza ventas en e-commerce en moneda extranjera por USD1.500 de marzo a septiembre:

VENTAS 2020			
Enero	0	Julio	USD 1500
Febrero	0	Agosto	USD 1500
Marzo	USD 1500	Septiembre	USD 1500
Abril	USD 1500	Octubre	0
Mayo	USD 1500	Noviembre	0
Junio	USD 1500	Diciembre	0
TOTAL VENTAS 2020		USD 10.500	

Al sumar las ventas de cada mes, obtendrá que las ventas totales del año 2020 son USD 10.500. Para convertirlo a moneda local, se debe **multiplicar** este valor por el tipo de cambio correspondiente al año 2020 (\$792,22) obteniendo un **total en pesos chilenos de \$8.318.310** (USD 10.500 * 792,22). Por lo tanto, el valor que debe reportar como el **Total de ventas 2020 (miles de pesos)** sería **8.318**.

- Total de Trabajadores:** indicar el número total de trabajadores que la empresa tuvo al 31 de diciembre de 2020, según sexo y tipo de jornada. Este es el número efectivo de trabajadores a la fecha en cuestión (no acumulado durante el año). Este dato debe considerar tanto a los trabajadores con contrato escrito y al personal a honorarios. Además, se debe entregar la misma información para los trabajadores subcontratados.

Página 1		Página 2	Página 3	Página 4	Página 5	Página 6	Página 7	Página 8	Página 9	Página 10	Grabar
5 Durante el año 2020, indique el número total de trabajadores que tuvo la empresa, según sexo y tipo de jornada. Incluya al personal directamente contratado por la empresa, con contrato escrito y al personal a honorarios.											
		Jornada Completa (40 hrs semanales o más)			Jornada Intermedia (31 a 39 hrs semanales)			Jornada Parcial (30 o menos hrs semanales)			
Número de Trabajadores	Hombres	B0503	<input type="text"/>	B0505	<input type="text"/>	B0507	<input type="text"/>				
	Mujeres	B0504	<input type="text"/>	B0506	<input type="text"/>	B0508	<input type="text"/>				
6 Durante el año 2020, indique el número total de trabajadores subcontratados* por la empresa según sexo y tipo de jornada.											
		Jornada Completa (40 hrs semanales o más)			Jornada Intermedia (31 a 39 hrs semanales)			Jornada Parcial (30 o menos hrs semanales)			
Número de Trabajadores	Hombres	B0603	<input type="text"/>	B0605	<input type="text"/>	B0607	<input type="text"/>				
	Mujeres	B0604	<input type="text"/>	B0606	<input type="text"/>	B0608	<input type="text"/>				
<small>* El trabajo en régimen de subcontratación es aquel realizado, en virtud de un contrato de trabajo por un trabajador para un empleador denominado contratista o subcontratista, quien, en razón de un acuerdo contractual, ejecuta obras o servicios por cuenta y riesgo propio y con trabajadores bajo su dependencia, para una tercera persona natural o jurídica dueña de la obra, empresa o faena, denominada la empresa principal, en la que se desarrollan los servicios o ejecutan las obras contratadas.</small>											

Ante cualquier duda, por favor comunicarse con su analista quien responderá sus consultas.

5.1.3. Sección C – Herramientas Informáticas de Gestión

- **ERP:** Enterprise Resource Planning, o Sistema de Planificación de Recursos Empresariales es el conjunto de herramientas informáticas (software o sistemas) que permiten gestionar bajo una única plataforma los procesos y la información correspondientes a las distintas áreas del negocio de una empresa. Generalmente, un sistema ERP integra la gestión de las áreas de planificación, aprovisionamiento, logística, ventas, marketing, relación con el cliente, finanzas y recursos humanos. (Por ejemplo: SAP, Oracle e-business One, NetSuite ERP, etc.)
- **CRM:** Customer Relationship Management o Gestión de la Relación con el Cliente, son herramientas informáticas o software dedicadas a la gestión integrada de información sobre clientes. Estas aplicaciones permiten desde almacenar y organizar esta información hasta integrar, compartir, procesar y analizar la misma, entre otras funciones. (Por ejemplo: Salesforce, Apptivo, Zoho CRM, etc.).

Se pueden distinguir dos tipos genéricos:

CRM operacional: permite procesar e integrar la información sobre las transacciones realizadas por los clientes.

CRM analítico: permite analizar, generalmente mediante técnicas de data mining, la información sobre clientes, con el objeto de conocer en profundidad los perfiles de los clientes y sus necesidades.

- **SCM:** Supply Chain Management o Gestión de la Cadena de Suministro, es compartir información electrónicamente de la cadena de producción. Esto implica la coordinación de todo tipo de intercambio de información con otras empresas, ya sean clientes o proveedores, respecto de la disponibilidad, producción, desarrollo y distribución de bienes o servicios. (Por ejemplo: SAP SCM, E2open, Logility, Oracle SCM, Infor SCM, etc.). Se considera información de la cadena de producción a proyecciones de demanda, niveles de inventario, planes de producción, progreso en las entregas, entre otros. Esta información debe ser intercambiada vía sitio web, redes internas u otro medio electrónico de intercambio de datos, excluyendo e-mails que son escritos de forma manual o no son procesados automáticamente.

5.1.4. Sección D – Comercio Electrónico

- **E-Commerce:** también conocido como comercio electrónico, es la venta o compra de bienes y/o servicios por medio de la web a través de métodos específicamente diseñados para la recepción o envío de estas órdenes. La orden de compra o transacción debe ser realizada en línea, mientras que la entrega y pago pueden ser realizados a través de otros medios.

Corresponden a comercio electrónico las transacciones realizadas a través de:

- ✓ Páginas web (por ejemplo: tiendas online, formularios web en páginas de empresas o extranet), incluidas apps de empresas, independiente de la forma en que se haya accedido.
- ✓ Market place (tiendas online de otras empresas) o sitios web de comercio electrónico (por ejemplo: Mercado libre, Mercado Público, Amazon, Ebay, Alibaba, De Remate, etc.).
- ✓ Mensajes tipo EDI (Electronic Data Interchange), es decir, mensajes en un formato estándar que permite su procesamiento automático (por ejemplo: EDIFACT, UBL, XML, etc.), sin necesidad de tipearlos.
- ✓ Transacciones a través de plataformas que funcionan como intermediarias entre la empresa y un tercero, actuando como el encargado del proceso de compra y entrega al cliente (por ejemplo: "shoppers"). Algunos ejemplos son Uber eats, Glovo, Cornershop, entre otros.

No corresponden a comercio electrónico las transacciones realizadas a través de:

- ✓ Transacciones realizadas por teléfono o fax.
- ✓ Transacciones a través de e-mails o mensajería instantánea escritos de forma manual.

En esta sección se debe señalar si la empresa realizó transacciones de bienes y/o servicios vía comercio electrónico en el período de referencia (2020). En el caso de indicar “SI”, debe detallar mes y año en que su empresa comenzó a realizar ventas por comercio electrónico, de indicar “NO” deberá pasar a la pregunta 13.

11 ¿Su empresa ha realizado ventas de bienes o servicios por comercio electrónico, con métodos específicamente diseñados para la recepción de órdenes de compra en línea?

D1103 SI Mes D11031 Año D11032

NO

En la pregunta 12, deberá indicar los montos de ventas de bienes y/o servicios vía comercio electrónico, realizadas por la empresa en los períodos de referencia en miles de pesos chilenos (excluyendo IVA). En caso de haber realizado ventas en dólares estadounidenses (USD) utilice el tipo de cambio indicado en la encuesta (\$702,63 para 2019 y \$792,22 para el año 2020).

12 Durante los años 2019 y 2020, indique el monto de **ventas *** electrónicas (excluyendo IVA) realizadas a través de los siguientes medios de comercio electrónico:

Ventas (sin IVA) Miles de pesos

	2019	2020
Página Web, aplicación (apps) o Market Place (por ejemplo: Mercado libre, Mercado Público, Amazon, Ebay, Alibaba, De Remate, etc.), excluyendo correos electrónicos escritos de forma manual	D1204 <input type="text"/>	D1205 <input type="text"/>
Transacción vía EDI	D1206 <input type="text"/>	D1207 <input type="text"/>

** Favor responder en miles de pesos chilenos. En caso de realizar ventas en dólares estadounidenses (USD), convertir la cifra a la moneda local, utilizando el valor de tipo de cambio \$702,63 para 2019 y \$792,22 para 2020.*

Las preguntas 13 y 14 son muy parecidas a las dos preguntas anteriores, la diferencia radica en que en este caso se hace referencia a las compras en lugar de las ventas vía comercio electrónico.

En la pregunta 15 debe marcar la o las alternativas que identifiquen a su empresa respecto a las dificultades que enfrentaron para realizar ventas por comercio electrónico.

15 Durante el año 2020, identifique las dificultades que enfrentó su empresa para realizar ventas por comercio electrónico. (marque una más alternativas)

D1501 Su producto y/o servicio contaba con baja demanda a través de canales digitales.

D1502 Problemas logísticos que impiden cumplir con la demanda y/o plazos de entrega.

D1503 Dificultades para encontrar canales de distribución.

D1504 Aunque se contaba con canales de distribución disponibles (ej: Apps Uber Eats, Rappi, Comershop, etc.) estos no eran convenientes para mi negocio.

D1505 Falta de liquidez para expandir el negocio a través de ventas online.

D1506 Otra, especifique: D15061

D1507 No he tenido dificultades para realizar ventas por comercio electrónico.

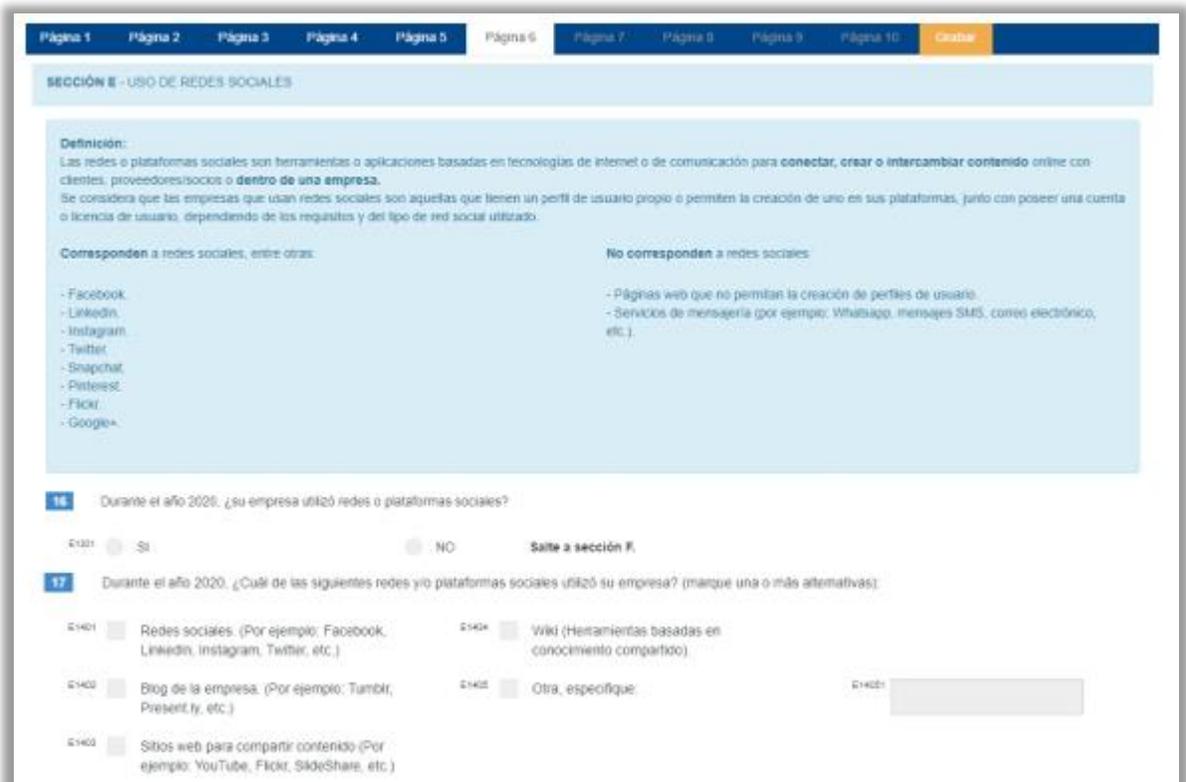
5.1.5. Sección E – Uso de Redes Sociales

Las redes o plataformas sociales son herramientas o aplicaciones basadas en tecnologías de internet o de comunicación para conectar, crear o intercambiar contenido online con clientes, proveedores/socios, o dentro de una empresa.

Se considera que las empresas que usan redes sociales son aquellas que tienen un perfil de usuario propio o permiten la creación de uno en sus plataformas, junto con poseer una cuenta o licencia de usuario, dependiendo de los requisitos y del tipo de red social utilizado. (Por ejemplo: Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter, etc.).

En lo particular, para los propósitos de esta encuesta, las redes sociales no incluyen servicios de mensajería, tales como WhatsApp, Messenger, Skype, etc.

En esta sección se debe señalar si la organización hizo uso de redes sociales con fines específicos de la empresa, cuáles redes sociales utilizó, qué uso les dio y qué acciones realizó a través de redes sociales durante el año 2020.



The screenshot shows a survey interface with a navigation bar at the top containing pages 1 through 10 and a 'Crear' button. The main content area is titled 'SECCIÓN E - USO DE REDES SOCIALES' and includes a definition of social networks, a list of platforms that correspond to social networks (Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter, Snapchat, Pinterest, Flickr, Google+), and a list of platforms that do not correspond (web pages that don't allow user profiles, messaging services like WhatsApp, SMS, email, etc.). Below this, question 16 asks if the company used social networks in 2020, with radio buttons for 'SI' and 'NO', and a 'Salte a sección F.' link. Question 17 asks which social networks were used, with checkboxes for 'Redes sociales', 'Blog de la empresa', 'Sitios web para compartir contenido', 'Wiki', and 'Otra, especifique:'.

En el caso de marcar la alternativa “NO” en la pregunta 16, deberá pasar a la sección F.

En la pregunta 18 debe contestar en una o más alternativas, el uso que su empresa le dio a las redes o plataformas sociales.

18 Durante 2020, indique cuál es el uso(s) que la empresa dio a estas redes o plataformas sociales (marque una o más alternativas):

E1501 <input type="checkbox"/> Desarrollo de la imagen de la empresa o marketing de sus productos (promocionar).	E1505 <input type="checkbox"/> Reclutamiento de trabajadores.
E1507 <input type="checkbox"/> Realizar ventas que se concretaron. --> Responda pregunta 19	E1506 <input type="checkbox"/> Intercambiar opiniones o conocimiento al interior de la empresa.
E1503 <input type="checkbox"/> Involucrar al cliente en desarrollo o innovación de los productos o servicios de la empresa.	E1502 <input type="checkbox"/> Comunicarse con el cliente (recoger consultas, opiniones, reclamos o felicitaciones, etc.).
E1504 <input type="checkbox"/> Colaborar con socios de negocios (por ejemplo: proveedores) u otras organizaciones (gubernamentales, ONG, etc).	E1508 <input type="checkbox"/> Otra, especifique: <input type="text" value="E15081"/>

En caso de NO marcar el código E1501, favor pasar a pregunta 21.

En el caso de la pregunta 19, deberá indicar el porcentaje de ventas que se concretaron por redes o plataformas sociales, independiente del medio de pago.

19 Durante los años 2019 y 2020, indique el porcentaje de sus ventas que se concretaron por redes o plataformas sociales (independiente del medio de pago). Marque sólo una alternativa para cada año.
Nota: Si no tiene información exacta, puede entregar un aproximado de las ventas que se concretaron por estos medios.

	2019
La mayor parte de las ventas se concentran por redes o plataformas sociales (entre 60% y 100%)	E1903 <input type="checkbox"/>
Alrededor de la mitad de las ventas se concretan por redes o plataformas sociales (entre 30% y 60%)	E1904 <input type="checkbox"/>
Una parte menor de las ventas se concretan por redes o plataformas sociales (menos del 30%)	E1905 <input type="checkbox"/>
	2020
La mayor parte de las ventas se concentran por redes o plataformas sociales (entre 60% y 100%)	E1906 <input type="checkbox"/>
Alrededor de la mitad de las ventas se concretan por redes o plataformas sociales (entre 30% y 60%)	E1907 <input type="checkbox"/>
Una parte menor de las ventas se concretan por redes o plataformas sociales (menos del 30%)	E1908 <input type="checkbox"/>

En la pregunta 20 debe indicar a través de una o más alternativas, que acciones realizó su empresa a través de redes sociales, para el desarrollo de su imagen o marketing de sus productos.

20 Durante el año 2020, indique cuál de las siguientes acciones realizó su empresa a través de redes sociales para el desarrollo de su imagen o marketing de sus productos (marque una o más alternativas):

E1601 <input type="checkbox"/> Pagó por publicar anuncios.	E1604 <input type="checkbox"/> Pagó con dinero, mercancía o servicios a usuarios para que promocionen su empresa, productos o servicios.
E1602 <input type="checkbox"/> Generó contenidos especiales y propios para potenciar las visitas a sus redes sociales.	E1605 <input type="checkbox"/> Otra, especifique: <input type="text" value="E16051"/>
E1603 <input type="checkbox"/> Pagó para que sus contenidos tuvieran mayor relevancia en las redes sociales.	E1606 <input type="checkbox"/> No realizó ninguna acción de marketing.

5.1.6. Sección F – Gobierno Electrónico

En esta sección se debe registrar qué tipo de interacción y con qué organismos del Estado su empresa realizó trámites de manera virtual. Además, debe contestar en base a su conocimiento del programa “Digitaliza tu Pyme” y si su empresa participó en alguna de las iniciativas relacionadas durante el año de referencia.

Página 1 Página 2 Página 3 Página 4 Página 5 Página 6 Página 7 **Página 8** Página 9 Página 10 Grabar

SECCIÓN F - GOBIERNO ELECTRÓNICO

21 Durante el año 2020, indique el tipo de acciones que realizó su empresa a través de internet para interactuar con organismos del Estado (marque una o más alternativas):

F1701 <input type="checkbox"/> Obtuvo información de organismos del Estado.	F1705 <input type="checkbox"/> Realizó al menos un trámite de forma completa a través de internet con otros organismos del Estado.	
F1702 <input type="checkbox"/> Entregó formulario de papel, de forma electrónica y a través de internet (por ejemplo: Documentos escaneados)	F1706 <input type="checkbox"/> Realizó ventas a través de mercado público (por ejemplo: Se adjudicó un proceso de licitación en Chilecompra, ChileProveedores, etc.)	
F1703 <input type="checkbox"/> Realizó al menos un trámite de forma completa a través de internet con el SII	F1707 <input type="checkbox"/> Otro tipo de interacción, especifique:	F17071 <input type="text"/>
F1704 <input type="checkbox"/> Realizó al menos un trámite de forma completa a través de internet con el Registro Civil.	F1708 <input type="checkbox"/> No interactuó con organismos del Estado a través de internet.	

22 Durante el año 2020, ¿Su empresa conoció el programa "Digitaliza tu Pyme"?

F2201 SI NO

23 Durante el año 2020 ¿Participó en alguna/as de las iniciativas asociadas al programa "Digitaliza tu Pyme" ? (Marque una o más alternativas):

F2301 <input type="checkbox"/> Pymes en línea - CORFO	F2306 <input type="checkbox"/> Compra pyme - MINECON	
F2302 <input type="checkbox"/> Digitaliza tu Almacén - SERCOTEC	F2307 <input type="checkbox"/> Atrévete digital - MINECON	
F2303 <input type="checkbox"/> Ruta digital - SERCOTEC	F2308 <input type="checkbox"/> Despega Mipe - SENCE	
F2304 <input type="checkbox"/> Centro de Negocios - SERCOTEC (Capacitaciones asociadas a digitalización)	F2309 <input type="checkbox"/> Otro, especifique:	F23091 <input type="text"/>
F2305 <input type="checkbox"/> Chequeo digital - MINECON	F2310 <input type="checkbox"/> No he participado	

5.1.7. Sección G – Big Data

El término **Big Data** se refiere a grandes cantidades de diferentes tipos de datos. Estos son producidos rápidamente desde un gran número de fuentes y no pueden ser procesados utilizando software no especializado (por ejemplo: Microsoft Excel, Microsoft Access, Stata, etc.). El manejo de bases de datos que se van incrementando a gran velocidad y en tiempo real requiere de nuevas herramientas y métodos, como poderosos procesadores, software y algoritmos desarrollados específicamente para estas tareas. Además, luego del análisis de los datos, esta información tiene valor para la toma de decisiones.

- ✓ Volumen: se refiere a grandes cantidades de datos generados en tiempo real. El volumen de datos es la principal característica del Big Data.
- ✓ Velocidad: se refiere a la velocidad con que se generan los datos, están disponibles, se procesan y la frecuencia con que cambian a lo largo del tiempo.
- ✓ Variedad: se refiere a los diferentes tipos de datos en formato electrónico que están disponibles. Los datos pueden o no ser estructurados (texto, video, imágenes, entre otros).
- ✓ Valor: se refiere a lo que sucede después de que los datos han sido accedidos e integrados. La utilización de Big Data en la toma de decisiones, eventualmente se convierte en valor para las empresas.

Análisis de Big Data

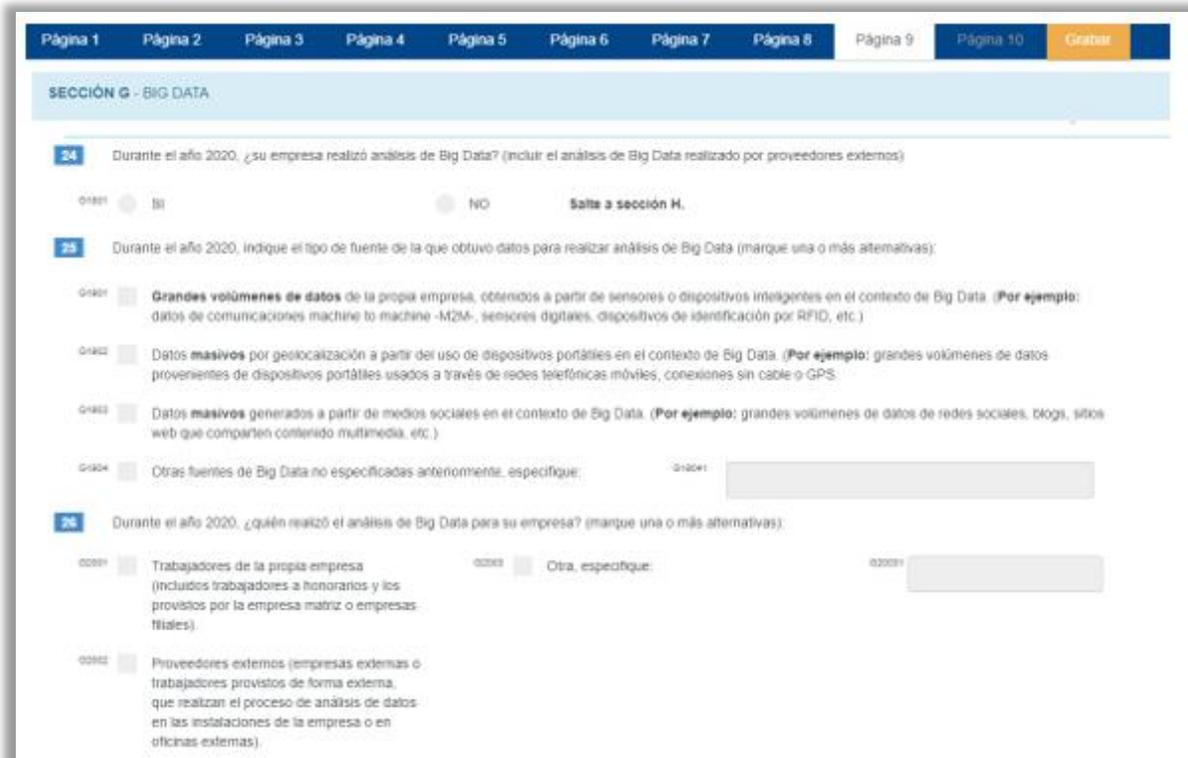
Se refiere al uso de técnicas, tecnologías y herramientas de software para analizar los grandes conjuntos de datos extraídos de fuentes de la propia empresa y de otras fuentes. Algunas de las herramientas utilizadas comúnmente son: Apache Hadoop, Apache Spark, Apache Storm, RapidMiner y HPCC.

Notas:

- No se considera análisis de Big Data a aquel realizado sobre las bases de datos utilizando software no especializado (por ejemplo: Microsoft Excel, Microsoft Access, Stata, etc.).
- El análisis de Big Data suele requerir el uso de servidores, computadores con alta capacidad de procesamiento que exceden las capacidades de los computadores de escritorio, o el uso de técnicas especializadas para analizar parcialmente los datos si se utiliza un computador de escritorio para esta tarea. En general, los requerimientos informáticos del análisis de Big Data impiden su correcto procesamiento en un solo computador de escritorio.

En esta sección se debe indicar si su empresa realizó análisis de Big Data, cuál de las fuentes propuestas empleó y quién fue el responsable de este análisis.

Para responder de manera adecuada esta sección es importante entender la terminología utilizada y si efectivamente su empresa realizó o no este tipo de análisis.



The screenshot shows a survey interface with a navigation bar at the top containing tabs for 'Página 1' through 'Página 10' and a 'Continuar' button. The main content area is titled 'SECCIÓN G - BIG DATA'.

24 Durante el año 2020, ¿su empresa realizó análisis de Big Data? (Incluir el análisis de Big Data realizado por proveedores externos)

SI NO [Salta a sección H.](#)

25 Durante el año 2020, indique el tipo de fuente de la que obtuvo datos para realizar análisis de Big Data (marque una o más alternativas):

- Grandes volúmenes de datos** de la propia empresa, obtenidos a partir de sensores o dispositivos inteligentes en el contexto de Big Data. (Por ejemplo: datos de comunicaciones machine to machine -M2M-, sensores digitales, dispositivos de identificación por RFID, etc.)
- Datos **masivos** por geolocalización a partir del uso de dispositivos portátiles en el contexto de Big Data. (Por ejemplo: grandes volúmenes de datos provenientes de dispositivos portátiles usados a través de redes telefónicas móviles, conexiones sin cable o GPS.)
- Datos **masivos** generados a partir de medios sociales en el contexto de Big Data. (Por ejemplo: grandes volúmenes de datos de redes sociales, blogs, sitios web que comparten contenido multimedia, etc.)
- Otras fuentes de Big Data no especificadas anteriormente, especifique:

26 Durante el año 2020, ¿quién realizó el análisis de Big Data para su empresa? (marque una o más alternativas):

- Trabajadores de la propia empresa (Incluidos trabajadores a honorarios y los provistos por la empresa matriz o empresas filiales).
- Otra, especifique:
- Proveedores externos (empresas externas o trabajadores provistos de forma externa, que realizan el proceso de análisis de datos en las instalaciones de la empresa o en oficinas externas).

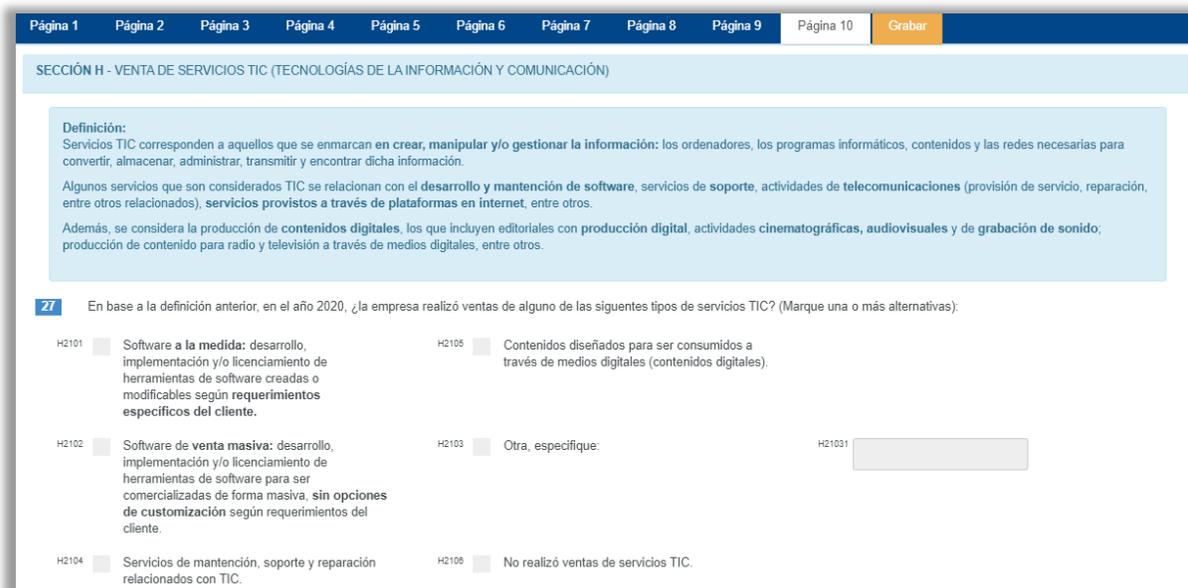
5.1.8. Sección H – Venta de Servicios TIC

Definición servicios TIC:

Los Servicios TIC corresponden a aquellos que se enmarcan en las funciones de crear, manipular y/o gestionar la información: los ordenadores, los programas informáticos, contenidos, y las redes necesarias para convertir, almacenar, administrar, transmitir y encontrar dicha información.

Algunos servicios que son considerados TIC se relacionan con el desarrollo y mantención de software, servicios de soporte, actividades de telecomunicaciones (provisión de servicio, reparación y relacionados), servicios provistos a través de plataformas en internet, entre otros.

Además, se considera la producción de contenidos digitales los que incluyen editoriales con producción digital, actividades cinematográficas, audiovisuales y de grabación de sonido; producción de contenido para radios y televisión a través de medios digitales, entre otros.



Página 1 Página 2 Página 3 Página 4 Página 5 Página 6 Página 7 Página 8 Página 9 Página 10 Grabar

SECCIÓN H - VENTA DE SERVICIOS TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN)

Definición:
Servicios TIC corresponden a aquellos que se enmarcan en crear, manipular y/o gestionar la información: los ordenadores, los programas informáticos, contenidos y las redes necesarias para convertir, almacenar, administrar, transmitir y encontrar dicha información.
Algunos servicios que son considerados TIC se relacionan con el desarrollo y mantención de software, servicios de soporte, actividades de telecomunicaciones (provisión de servicio, reparación, entre otros relacionados), servicios provistos a través de plataformas en internet, entre otros.
Además, se considera la producción de contenidos digitales, los que incluyen editoriales con producción digital, actividades cinematográficas, audiovisuales y de grabación de sonido, producción de contenido para radio y televisión a través de medios digitales, entre otros.

27 En base a la definición anterior, en el año 2020, ¿la empresa realizó ventas de alguno de las siguientes tipos de servicios TIC? (Marque una o más alternativas):

<input type="checkbox"/> H2101 Software a la medida: desarrollo, implementación y/o licenciamiento de herramientas de software creadas o modificables según requerimientos específicos del cliente.	<input type="checkbox"/> H2105 Contenidos diseñados para ser consumidos a través de medios digitales (contenidos digitales).
<input type="checkbox"/> H2102 Software de venta masiva: desarrollo, implementación y/o licenciamiento de herramientas de software para ser comercializadas de forma masiva, sin opciones de customización según requerimientos del cliente.	<input type="checkbox"/> H2103 Otra, especifique: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> H2104 Servicios de mantención, soporte y reparación relacionados con TIC.	<input type="checkbox"/> H2106 No realizó ventas de servicios TIC.

En la pregunta 27 debe indicar si la empresa realizó venta de uno o más servicios TIC que ahí se detallan. En caso de no haber realizado venta de servicios TIC debe marcar la alternativa respectiva y pasar a contestar el módulo de infraestructura.

En la pregunta 28 debe detallar el monto de ventas de servicios TIC realizadas dentro del territorio nacional y a clientes en el extranjero (sin incluir IVA o impuestos), ya sea como venta directa o a través de plataformas intermedias. En caso de haber realizado ventas en dólares estadounidenses (USD) utilice el tipo de cambio indicado en la encuesta (\$702,63 para 2019 y \$792,22 para el año 2020). Si su empresa no realizó ventas, debe completar con “0” y pasar a contestar el módulo de infraestructura.

28 Durante el año 2020, indique el monto de ventas de servicios TIC* realizadas dentro del territorio nacional (excluyendo IVA) y a clientes en el extranjero (excluyendo impuestos), en cada uno de los siguientes canales:

		Ventas dentro del territorio nacional (SIN IVA) (miles de pesos)		Ventas al extranjero (SIN Impuestos) (miles de pesos)		TOTAL (SIN IVA) (miles de pesos)
Ventas directas.	H22011	<input type="text"/>	H22012	<input type="text"/>	H22013	<input type="text"/>
Ventas mediante una plataforma intermedia (por ejemplo: Etsy, Steam, Apple app store, etc.) y/o a través de un socio comercial.	H22021	<input type="text"/>	H22022	<input type="text"/>	H22023	<input type="text"/>
TOTAL	H22031	<input type="text"/>	H22032	<input type="text"/>	H22033	<input type="text"/>

En la pregunta 29, última pregunta de este módulo de negocios, debe indicar en que porcentajes se distribuyeron las ventas de su empresa en el extranjero, según destino de facturación. En el caso de no tener información exacta, puede entregar un aproximado.

29 Durante el año 2020, indique cómo se distribuyó, de forma porcentual, el valor de sus ventas de servicios TIC en el extranjero informados en el código H22032, según destino de facturación.
Nota: Si no tiene información exacta, puede entregar un aproximado.

H2301	<input type="text"/>	Latinoamérica y Caribe.
H2302	<input type="text"/>	Estados Unidos y Canadá.
H2303	<input type="text"/>	Europa.
H2304	<input type="text"/>	Asia.
H2305	<input type="text"/>	África y Oceanía.

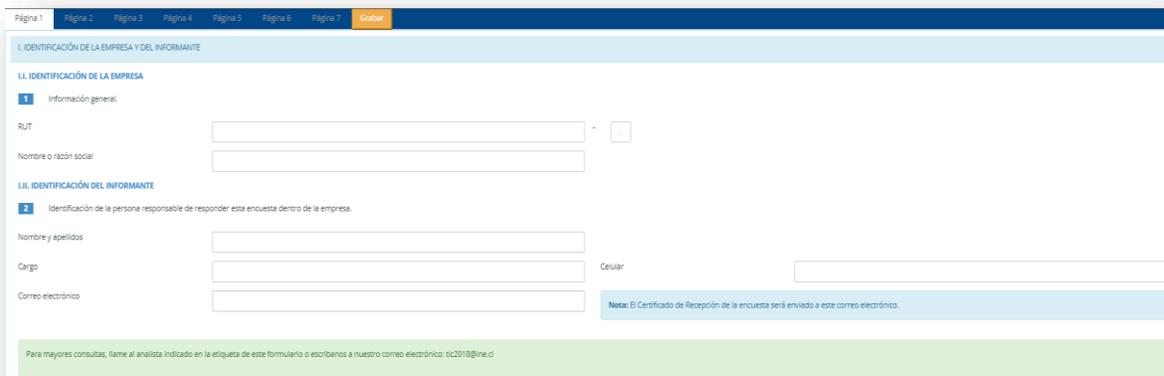
100%

Fin del módulo

5.2. MÓDULO 2 - INFRAESTRUCTURA

5.2.1. Sección I – Identificación de la empresa y del informante

En esta sección, al igual que en el punto 5.1.1, se debe registrar los datos de identificación de la empresa: RUT y razón social. De igual modo, se deben ingresar los datos que corresponden al informante idóneo para este módulo, que debe ser quien conozca y maneje los aspectos relacionados con infraestructura desde el punto de vista de tecnologías de la información y las comunicaciones. Recuerde que es posible que una persona sea la responsable de responder el módulo 1, mientras que otra persona sea responsable de responder el módulo 2.



The screenshot shows a web-based form titled "I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y DEL INFORMANTE". The form is divided into two main sections:

- I.I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**
 - 1. Información general.**
 - RUT: A text input field followed by a dropdown menu.
 - Nombre o razón social: A text input field.
- I.II. IDENTIFICACIÓN DEL INFORMANTE**
 - 2. Identificación de la persona responsable de responder esta encuesta dentro de la empresa.**
 - Nombre y apellidos: A text input field.
 - Cargo: A text input field.
 - Celular: A text input field.
 - Correo electrónico: A text input field.

A note at the bottom of the form states: "Nota: El Certificado de Recepción de la encuesta será enviado a este correo electrónico." At the very bottom, there is a green bar with contact information: "Para mayores consultas, llame al analista indicado en la etiqueta de este formulario o escribanos a nuestro correo electrónico: ic2013@inec.cl".

5.2.2. Sección J – Conectividad

La sección J se subdivide en 4 ítems, los que abordan temáticas relacionadas con dispositivos, internet, conexión móvil e identificación mediante ondas de radiofrecuencia (RFID).

5.2.3. Sección J.I. – Dispositivos

Definición:

Se entiende como dispositivos electrónicos todos aquellos aparatos que permiten a los usuarios analizar, procesar y generar información.

Corresponden a dispositivos electrónicos:

- ✓ Computadores de escritorio.
- ✓ Computadores portátiles.
- ✓ Servidores.
- ✓ Tablets.
- ✓ Smartphones utilizados para labores de la empresa, incluyendo leer y escribir emails, usar apps relacionadas al trabajo, entre otras funciones.
- ✓ Otros equipos portátiles con capacidad de procesamiento.

No corresponden a dispositivos electrónicos:

- ✓ Dispositivos de Global Positioning System (GPS).
- ✓ Diccionarios electrónicos.
- ✓ Lectores de e-book.
- ✓ Smartphones utilizados solo para realizar llamadas telefónicas.
- ✓ Otros equipos portátiles sin capacidad de procesamiento.
- ✓ Terminales RFID.
- ✓ Terminales transbank (POS).

En este ítem se define qué es y qué no es un dispositivo electrónico, desde el punto de vista del objetivo de esta encuesta. Posteriormente, se presentan preguntas que apuntan a la utilización de dispositivos electrónicos para fines del actual negocio, así como el tipo y número de dispositivos utilizados en la empresa y el número total de trabajadores contratados por la empresa (contrato escrito y personal a honorarios), que durante ese año usaron regularmente estos dispositivos electrónicos para realizar sus labores, según sexo y tipo de jornada (se considera regularmente cuando usan al menos una vez a la semana algún dispositivo).

SECCIÓN J - CONECTIVIDAD

J.I. DISPOSITIVOS

Definición:
Se entiende como dispositivos electrónicos todos aquellos aparatos que permiten a los usuarios analizar, procesar y generar información.

Corresponden a dispositivos electrónicos:

- Computadores de escritorio.
- Computadores portátiles.
- Servidores.
- Tablets.
- Smartphones utilizados para labores de la empresa, incluyendo leer y escribir emails, usar apps relacionadas al trabajo, entre otras funciones.
- Otros equipos portátiles con capacidad de procesamiento.

No corresponden a dispositivos electrónicos:

- Dispositivos de Global Positioning System (GPS).
- Diccionarios electrónicos.
- Lectores de e-book.
- Smartphones utilizados solo para realizar llamadas telefónicas.
- Otros equipos portátiles sin capacidad de procesamiento.
- Terminales RFID.
- Terminales transbank (POS).

3 Durante el año 2020, ¿su empresa utilizó dispositivos electrónicos de forma regular para fines de su actual negocio? (Se considera regularmente cuando usan al menos una vez a la semana algún dispositivo).

Nota: Incluir dispositivos propios o arrendados, prestados o cedidos a la empresa y aquellos exigidos por esta a los trabajadores para el desarrollo de sus funciones (no considerar smartphones personales, a menos que sus costos de operación (plan de telefonía, bolsas de minutos, etc.) sean cubiertos parcial o completamente por la empresa).

J0301 SI NO (Pase a J.II)

Página 1 | Página 2 | **Página 3** | Página 4 | Página 5 | Página 6 | Página 7 | **Página 8** | Grabar

4 Indique el número de dispositivos electrónicos que utilizó su empresa, durante el año 2020, para fines del negocio en cada una de las siguientes categorías. (Nota: El objetivo de la pregunta es identificar el número de dispositivos utilizados, sin importar si la propiedad de los mismos es de su empresa o no)*

J0401	<input type="text"/>	Computador de escritorio.	
J0402	<input type="text"/>	Computador portátil.	
J0403	<input type="text"/>	Tablet.	
J0404	<input type="text"/>	Smartphone**.	
J0405	<input type="text"/>	Servidores.	
J0406	<input type="text"/>	Otros, especifique:	J04061 <input type="text"/>
J0407	<input type="text"/>	Total de dispositivos.	

* Incluir computadores de escritorio, computadores portátiles, tablets y otros dispositivos que sean provistos por el trabajador, siempre que se utilicen para fines propios del trabajo de la empresa.
** En el caso particular de smartphones, no considerar aquellos adquiridos por sus trabajadores, salvo que hayan sido costeados por la empresa o cuyos costos de operación (plan de telefonía, bolsas de minutos, etc.) sean cubiertos parcial o completamente por la empresa.

5 Indique el número total de trabajadores contratados por la empresa al 31 de diciembre de 2020, que durante ese año usaron regularmente estos dispositivos electrónicos para realizar sus labores, según sexo y tipo de jornada (se considera regularmente cuando usan al menos una vez a la semana algún dispositivo).
Incluya al personal directamente contratado por la empresa, con contrato escrito y al personal a honorarios.

		Jornada Completa (40 hrs semanales o más)		Jornada Intermedia (31 a 39 hrs semanales)		Jornada Parcial (30 o menos hrs semanales)	
Número de Trabajadores	Hombres	J0503	<input type="text"/>	J0505	<input type="text"/>	J0507	<input type="text"/>
	Mujeres	J0504	<input type="text"/>	J0506	<input type="text"/>	J0508	<input type="text"/>

* Se considera como personal directamente contratado por la empresa a aquellos con contrato escrito, y al personal a honorarios.

5.2.4. Sección J.II. – Internet

Definición:

Internet es un sistema global de redes de computadores interconectados usando el protocolo estándar de internet (TCP/IP). Tiene la capacidad de soportar páginas de la World Wide Web (www) y correos electrónicos, entre otras formas de intercambio de información.

En este ítem se registra si la empresa tuvo o no acceso a internet, si esta conexión fue o no por banda ancha fija, cuál fue la velocidad de descarga contratada y el número total de trabajadores contratados por la empresa (contrato escrito y personal a honorarios), que durante ese año usaron dispositivos con acceso a internet fijo (incluye WiFi), para realizar sus labores, según sexo y tipo de jornada.

Nota: Incluir a trabajadores que realizaron teletrabajo y que se conectan a redes en sus hogares).

J.II. INTERNET

Definición:
Internet es un sistema global de redes de computadores interconectados usando el protocolo estándar de internet (TCP/IP). Tiene la capacidad de soportar páginas de la World Wide Web (www) y correos electrónicos, entre otras formas de intercambio de información.

6 Durante el año 2020, ¿la empresa tuvo acceso a internet?
(Nota: Considerar acceso sin importar si es costeadado por la empresa o no)

J0601 SI Salte a pregunta 8 NO

7 Durante el año 2020, ¿por qué la empresa no contó con acceso a internet? Indique la razón principal.

J0701 No fue necesario por el tamaño o tipo de negocio. J0704 Era muy caro.
 J0702 No contó con conocimientos para usar internet. J0705 Otra, especifique: J07051
 J0703 No existía cobertura.

Pase a J.III

Página 1 Página 2 Página 3 **Página 4** Página 5 Página 6 Página 7 Página 8 Grabar

8 Señale el número total de trabajadores contratados por la empresa al 31 de diciembre de 2020, que durante ese año usaron dispositivos con acceso a internet fijo (incluye WIFI), para realizar sus labores (incluye computadores, tablets y otros) según sexo y tipo de jornada. Incluya al personal directamente contratado por la empresa, con contrato escrito, y al personal a honorarios.
Nota: Incluir trabajadores que realizaron teletrabajo que se conectan a redes en sus hogares.

Número de Trabajadores	Hombres	Jornada Completa (40 hrs semanales o más)			Jornada Intermedia (31 a 39 hrs semanales)			Jornada Parcial (30 o menos hrs semanales)		
		J1003	J1005	J1007	J1005	J1006	J1007	J1008	J1008	J1008
		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Mujeres	J1004	<input type="text"/>	J1006	<input type="text"/>	J1008	<input type="text"/>	J1008	<input type="text"/>	<input type="text"/>

9 Durante el año 2020, ¿la empresa contó con algún tipo de conexión de banda ancha fija a internet?
(Nota: Se entenderá por banda ancha fija aquellas conexiones a internet que son provistas a la empresa de forma alámbrica (cable, fibra óptica, ADSL, SDSL, VDSL, etc.) y que tienen una velocidad de descarga igual o mayor a 256 Kbits/s. La distribución de internet de banda ancha fija dentro de la empresa puede ser a través de conexiones alámbricas o inalámbricas (WiFi)).

J0901 SI NO Salte a pregunta 11

10 Durante el año 2020, ¿cuál fue la velocidad máxima de descarga contratada, por su empresa o por terceros, para su conexión fija a internet? (Seleccione solo la opción que corresponda a la más veloz de sus conexiones, en caso de tener más de un servicio de conexión fija contratado).

J0901 Menos de 2 Megs por segundo. J0905 Entre 100 Megs y 1 Giga por segundo
 J0902 Entre 2 y 10 Megs por segundo. J0907 Mayor a 1 Giga por segundos
 J0903 Entre 10 y 30 Megs por segundo. J0906 No sabe/No contesta.
 J0904 Entre 30 y 100 Megs por segundo.

5.2.5. Sección J.III. – Conexión móvil

Definición:

Una conexión móvil permite acceder a internet a través de dispositivos móviles. Esta tecnología permite obtener acceso a internet en cualquier lugar y momento, siempre que se disponga de cobertura móvil (GPRS, 3g, 4g, LTE, etc.). Algunos ejemplos de dispositivos móviles son smartphones conectados a internet, computadores conectados directamente a redes móviles, tablets conectados directamente a redes móviles, tarjetas USB Wifi móvil, MiFi portátil, routers Wifi conectados a banda ancha móvil, etc.

En este ítem se responden dos preguntas relacionadas con las conexiones móviles. La primera apunta a si utilizó o no conexiones móviles a internet para uso empresarial y la segunda, al número total de trabajadores contratados por la empresa (contrato escrito y personal a honorarios), que durante ese año usaron dispositivos móviles que permitieron conectarse a internet para fines de trabajo, según sexo y tipo de jornada.

Nota: Incluir dispositivos propios o arrendados, prestados o cedidos a la empresa y aquellos exigidos por ésta a los trabajadores para el desarrollo de sus funciones (no considerar smartphones personales, a menos que sus costos de operación (plan de telefonía, bolsas de minutos, etc.) sean cubiertos parcial o completamente por la empresa).

J.III. CONEXIÓN MÓVIL

Definición:
Una conexión móvil permite acceder a internet a través de dispositivos móviles. Esta tecnología permite obtener acceso a internet en cualquier lugar y momento, siempre que se disponga de cobertura móvil (GPRS, 3G, 4G, LTE, etc.). Algunos ejemplos de dispositivos móviles son smartphones conectados a internet, computadores conectados directamente a redes móviles, tablets conectados directamente a redes móviles, tarjetas USB Wifi móvil, MiFi portátil, routers Wifi conectado a banda ancha móvil, etc.

11 Durante el año 2020, ¿su empresa utilizó conexiones móviles a internet (GPRS, 3G, 4G o superior) para uso empresarial?

J1101 SI NO (Pase a J.IV.)

12 Indique el número total de trabajadores contratados por la empresa al 31 de diciembre de 2020, que durante ese año usaron dispositivos móviles (por ejemplo, computadora portable, tablets, etc.) que permitieron conectarse a internet para fines de trabajo, según sexo y tipo de jornada.
Incluya al personal directamente contratado por la empresa, con contrato escrito y al personal a honorarios.
Nota: Incluir dispositivos propios o arrendados, prestados o cedidos a la empresa y aquellos exigidos por ésta a los trabajadores para el desarrollo de sus funciones (no considerar smartphones personales, a menos que sus costos de operación (plan de telefonía, bolsas de minutos, etc.) sean cubiertos parcial o completamente por la empresa).

		Jornada Completa (40 hrs semanales o más)		Jornada Intermedia (31 a 39 hrs semanales)		Jornada Parcial (30 o menos hrs semanales)	
Número de Trabajadores	Hombres	J1203	<input type="text"/>	J1205	<input type="text"/>	J1207	<input type="text"/>
	Mujeres	J1204	<input type="text"/>	J1206	<input type="text"/>	J1208	<input type="text"/>

* Se considera como personal directamente contratado por la empresa a aquellos con contrato escrito, y al personal a honorarios.
** Incluir computadores de escritorio, computadores portátiles, tablets y otros dispositivos que sean provistos por el trabajador, siempre que se utilicen para fines propios del trabajo de la empresa.
En el caso particular de smartphones, no considerar aquellos adquiridos por sus trabajadores, salvo que hayan sido costeados por la empresa o cuyos costos de operación (plan de telefonía, bolsas de minutos, etc.) sean cubiertos parcial o completamente por la empresa.

5.2.6. Sección J.IV. – RFID

Definición:

La identificación por **ondas de radiofrecuencia** (Radio Frequency Identification o RFID) es un método de identificación automático basado en la captura de información remota utilizando dispositivos como etiquetas RFID. Una etiqueta RFID es un objeto que se puede aplicar o incorporar a un producto con el propósito de identificarlo utilizando ondas de radio. Algunas etiquetas pueden ser leídas a metros de distancia o más allá de la línea de visión del lector.

Algunos **dispositivos RFID utilizados comúnmente** son:

- ✓ Tarjetas de control de acceso.
- ✓ Etiquetas de seguimiento y trazabilidad de inventarios.
- ✓ Sistemas de pago electrónico (tarjetas “sin contacto”).

No corresponden a dispositivos RFID:

- ✓ Walkie Talkies u otros aparatos de comunicación a través de radio frecuencia que no son operados de forma automática.
- ✓ Sistemas de códigos de barra.

Este último ítem se relaciona con conectividad, es decir, en la pregunta se consulta si su empresa utilizó instrumentos de identificación por radiofrecuencia (RFID) en algunos de los procesos detallados.

J.IV. RFID

Definición:
 La identificación por ondas de radiofrecuencia (Radio Frequency Identification, o RFID) es un método de identificación automático basado en la captura de información remota utilizando dispositivos como etiquetas RFID. Una etiqueta RFID es un objeto que se puede aplicar o incorporar a un producto con el propósito de identificarlo utilizando ondas de radio. Algunas etiquetas pueden ser leídas a metros de distancia o más allá de la línea de visión del lector.

Algunos dispositivos RFID utilizados comúnmente son:

- Tarjetas de control de acceso.
- Etiquetas de seguimiento y trazabilidad de inventarios.
- Sistemas de pago electrónico (tarjetas “sin contacto”).

No corresponden a dispositivos RFID:

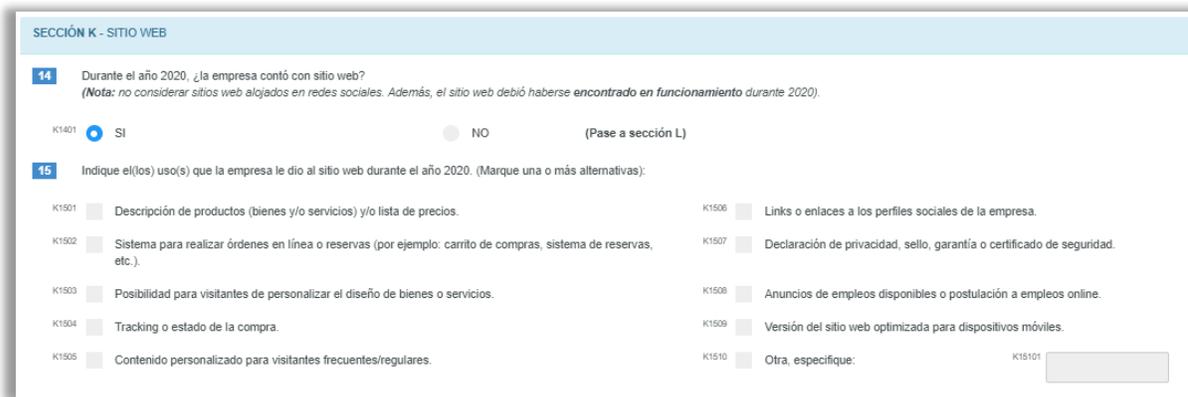
- Walkie talkies u otros aparatos de comunicación a través de radio frecuencia que no son operados de forma automática.
- Sistemas de códigos de barras.

13 Durante el año 2020, ¿su empresa hizo uso de instrumentos de identificación por radiofrecuencia (RFID) para alguno de los siguientes propósitos? (Marque una o más alternativas):

<p>J1301 <input type="checkbox"/> Sí, para la identificación de personas o control de acceso (no considerar sistemas de control de acceso biométricos como por ejemplo: lectores de huellas digitales, reconocimiento facial, etc.).</p> <p>J1302 <input type="checkbox"/> Sí, como parte del proceso de producción o del servicio de entrega del producto (por ejemplo: monitorizar y controlar el proceso de producción industrial, seguimiento y control de la cadena de suministros e inventarios, gestión del servicio y del mantenimiento o gestión de activos, etc.).</p>	<p>J1303 <input type="checkbox"/> Sí, para la identificación del producto después del proceso de producción (por ejemplo: control de robo, falsificación, información sobre alérgenos, etc.).</p> <p>J1304 <input type="checkbox"/> Otra, especifique: <input style="width: 100px;" type="text"/></p> <p>J1305 <input type="checkbox"/> La empresa no hizo uso de instrumentos de identificación por radiofrecuencia en 2020</p>
--	--

5.2.7. Sección K – Sitio WEB

Esta sección incluye dos preguntas relacionadas con el sitio web de la empresa, diferenciándose de las redes sociales, ya que se entiende por el primero un sitio almacenado en algún hosting. Esta sección busca indagar si la empresa cuenta con un sitio web activo durante el período 2020 y qué finalidad o uso le dio.



SECCIÓN K - SITIO WEB

14 Durante el año 2020, ¿la empresa contó con sitio web?
(Nota: no considerar sitios web alojados en redes sociales. Además, el sitio web debió haberse encontrado en funcionamiento durante 2020).

K1401 SI NO (Pase a sección L)

15 Indique el(los) uso(s) que la empresa le dio al sitio web durante el año 2020. (Marque una o más alternativas):

K1501 <input type="checkbox"/> Descripción de productos (bienes y/o servicios) y/o lista de precios.	K1506 <input type="checkbox"/> Links o enlaces a los perfiles sociales de la empresa.
K1502 <input type="checkbox"/> Sistema para realizar órdenes en línea o reservas (por ejemplo: carrito de compras, sistema de reservas, etc.).	K1507 <input type="checkbox"/> Declaración de privacidad, sello, garantía o certificado de seguridad.
K1503 <input type="checkbox"/> Posibilidad para visitantes de personalizar el diseño de bienes o servicios.	K1508 <input type="checkbox"/> Anuncios de empleos disponibles o postulación a empleos online.
K1504 <input type="checkbox"/> Tracking o estado de la compra.	K1509 <input type="checkbox"/> Versión del sitio web optimizada para dispositivos móviles.
K1505 <input type="checkbox"/> Contenido personalizado para visitantes frecuentes/regulares.	K1510 <input type="checkbox"/> Otra, especifique: <input type="text"/>

5.2.8. Sección L – Especialistas TIC

Definición:

Los especialistas TIC son profesionales que tienen la capacidad de desarrollar, operar y mantener los sistemas de información y comunicación de la empresa. Además, la mayor parte de su trabajo está relacionado con el área de tecnología y/o informática de una empresa. Los especialistas TIC cumplen funciones como mantenimiento de infraestructura TIC, desarrollo y mantenimiento de sistemas de e-Business; desarrollo y mantenimiento de soluciones web, seguridad y protección de datos, entre otras.

Esta sección busca conocer la existencia de personal contratado* y subcontratado** que se dedicó a desarrollar, operar y mantener los sistemas de información y comunicación de la empresa. De igual modo, se busca identificar el número total de trabajadores contratados y/o subcontratados por la empresa, dedicado a estas funciones, según sexo y tipo de jornada. Además de identificar si recibieron algún tipo de capacitación enfocada a desarrollar o mejorar sus habilidades en esta materia.

Página 1 | Página 2 | Página 3 | Página 4 | **Página 5** | Página 6 | Página 7 | Página 8 | **Grupos**

SECCIÓN L - ESPECIALISTAS TIC

Definición:
Son empleados que tienen la capacidad de desarrollar, operar y mantener los sistemas de información y comunicación de la empresa. Además, la mayor parte de su trabajo está relacionado con el área de tecnología y/o informática de una empresa. Los especialistas TIC cumplen funciones como mantenimiento de infraestructura TIC, desarrollo y mantenimiento de sistemas de e-business, desarrollo y mantenimiento de soluciones web, seguridad y protección de datos, entre otras.

16 ¿La empresa contó con especialistas TIC durante el año 2020?
(Nota: considerar trabajadores contratados directamente por la empresa, así como también subcontratados).

L1701 SI NO [Salto a pregunta 18](#)

* El trabajo en régimen de subcontratación es aquel realizado en virtud de un contrato de trabajo, por un trabajador para un empleador denominado contratista o subcontratista, quien, en razón de un acuerdo contractual, ejecuta obras o servicios por cuenta y riesgo propio y con trabajadores bajo su dependencia, para una tercera persona natural o jurídica dueña de la obra, empresa o faena, denominada la empresa principal, en la que se desarrollan los servicios o ejecutan las obras contratadas.

17 Indique el total de especialistas TIC en su empresa al 31 de diciembre de 2020, según sexo, jornada laboral y relación contractual.

		Jornada Completa (40 hrs semanales o más)		Jornada Intermedia (31 a 39 hrs semanales)		Jornada Parcial (20 o menos hrs semanales)	
Directos*	Hombres	L1708	<input type="text"/>	L1709	<input type="text"/>	L1710	<input type="text"/>
	Mujeres	L1709	<input type="text"/>	L1710	<input type="text"/>	L1711	<input type="text"/>
Subcontratados**	Hombres	L1712	<input type="text"/>	L1713	<input type="text"/>	L1714	<input type="text"/>
	Mujeres	L1715	<input type="text"/>	L1716	<input type="text"/>	L1717	<input type="text"/>

** Se considera como personal directamente contratado por la empresa a aquellos con contrato escrito y al personal a honorarios.

** El trabajo en régimen de subcontratación es aquel realizado en virtud de un contrato de trabajo, por un trabajador para un empleador denominado contratista o subcontratista, quien, en razón de un acuerdo contractual, ejecuta obras o servicios por cuenta y riesgo propio y con trabajadores bajo su dependencia, para una tercera persona natural o jurídica dueña de la obra, empresa o faena, denominada la empresa principal, en la que se desarrollan los servicios o ejecutan las obras contratadas.

18 Durante el año 2020, indique el número total de trabajadores que recibió algún tipo de capacitación para desarrollar o mejorar sus habilidades TIC, independiente de la función de desempeño.

		Especialistas TIC		Otros trabajadores, no especialistas TIC	
Número de Trabajadores	Hombres	L1801	<input type="text"/>	L1803	<input type="text"/>
	Mujeres	L1802	<input type="text"/>	L1804	<input type="text"/>

19 Respecto de contratación de especialista TIC durante el año 2020, su empresa:

L1901 Intentó contratar al menos un especialista TIC, pero no lo consiguió. L1903 No intentó contratar especialistas TIC. [\(Pase a sección M\)](#)

L1902 Intentó contratar especialistas TIC y logró contratar al menos uno. L1904 No sabe. [\(Pase a sección M\)](#)

20 Durante el año 2020, ¿la empresa enfrentó dificultad para contratar a algún especialista TIC?

L2001 SI NO [\(Pase a sección M\)](#)

* Se considera como personal directamente contratado por la empresa a aquellos con contrato escrito y al personal a honorarios.

** El trabajo en régimen de subcontratación es aquel realizado en virtud de un contrato de trabajo por un trabajador para un empleador denominado contratista o subcontratista, quien, en razón de un acuerdo contractual, ejecuta obras o servicios por cuenta y riesgo propio y con trabajadores bajo su dependencia, para una tercera persona natural o jurídica dueña de la obra, empresa o faena, denominada la empresa principal, en la que se desarrollan los servicios o ejecutan las obras contratadas.

5.2.9. Sección M – Cloud Computing

Definición:

Cloud Computing (servicios “en la nube”) se refiere a los servicios TIC que son usados a través de internet para tener acceso a software, capacidad de procesamiento o capacidad de almacenamiento. Estos servicios tienen algunas de las siguientes características:

- ✓ Están disponibles en servidores, los que son puestos a disposición por los proveedores de Cloud Computing.
- ✓ Flexibilidad para ajustar el servicio ofrecido, según demanda del usuario (por ejemplo: aumento o disminución del número de usuarios, de la capacidad del almacenamiento, etc.).
- ✓ Pueden ser utilizados según la necesidad del usuario sin tener que interactuar con el proveedor del servicio.
- ✓ Son pagados por el usuario, por capacidad utilizada o prepago. El Cloud Computing puede incluir conexiones vía redes Virtuales Privadas (VPN).

En la sección relacionada a Cloud Computing, se busca rescatar información referente a la **contratación de servicios pagados** de almacenamiento, procesamiento o de algún software a través de una nube virtual. Las dos preguntas de esta sección se enfocan en conocer si la empresa contrató este tipo de servicios durante el año 2020 y qué servicio utilizó en particular.

Página 1
Página 2
Página 3
Página 4
Página 5
Página 6
Página 7
Página 8
Grabar

SECCIÓN M - CLOUD COMPUTING

Definición:
 Cloud Computing (servicios “en la nube”) se refiere a los servicios TIC que son usados a través de internet para tener acceso a software, capacidad de procesamiento o capacidad de almacenamiento. Dichos servicios tienen algunas de las siguientes características:
 - Están disponibles en servidores, los cuales son puestos a disposición por los proveedores de Cloud Computing.
 - Flexibilidad para ajustar el servicio ofrecido, según demanda del usuario (por ejemplo: aumento o disminución del número de usuarios, de la capacidad del almacenamiento, etc.).
 - Pueden ser utilizados según la necesidad del usuario sin tener que interactuar con el proveedor del servicio.
 - Son pagados por usuario, por capacidad utilizada o son de prepago.

El Cloud Computing puede incluir conexiones vía Redes Virtuales Privadas (VPN).

22 ¿La empresa utilizó **servicios pagados** de Cloud Computing el año 2020?
 (Nota: estos servicios pueden ser pagados de forma directa por la empresa o pueden ser provistos por un tercero.)

M2201 SI NO (Pase a sección N)

23 De los siguientes servicios Cloud Computing, ¿cuáles son los que su empresa utilizó durante 2020 de forma pagada? (Marque una o más alternativas):

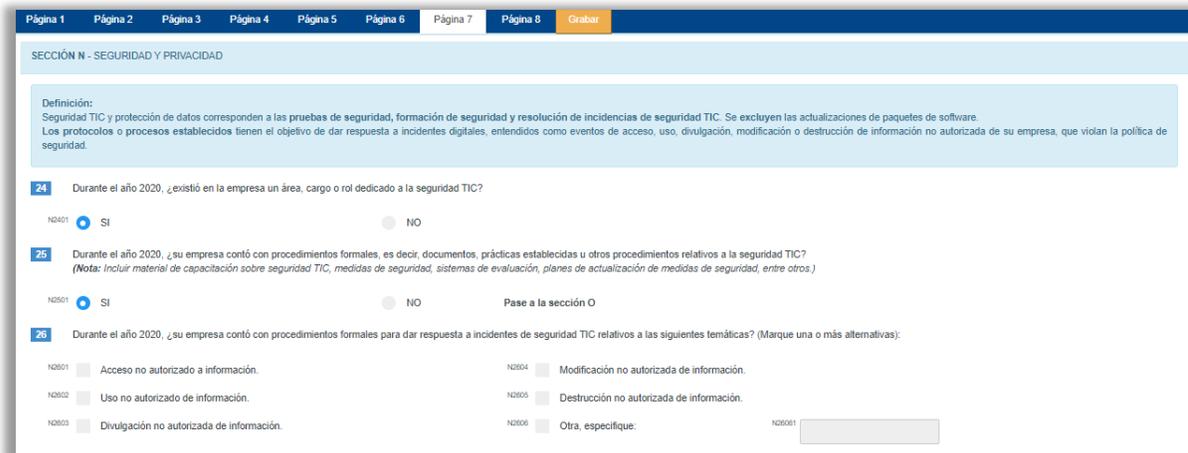
<p>M2301 <input type="checkbox"/> E-mail o correo electrónico; plataformas en internet que se vinculan a casillas de correo electrónico (Por ejemplo: Microsoft Exchange (office 365), G Suite (asociados a Gmail), etc.)</p> <p>M2302 <input type="checkbox"/> Software de oficina en plataformas de internet. (Por ejemplo: procesador de textos, hojas de cálculo, presentaciones, etc.)</p> <p>M2303 <input type="checkbox"/> Software de contabilidad y finanzas (excluye ERP*, Enterprise Resource Planning).</p> <p>M2304 <input type="checkbox"/> Transacciones y/o almacenaje de bases de datos; servicios para transacciones y/o almacenaje que permiten ser alimentados directamente de la fuente de origen y utilizados a través de una plataforma cloud. (Por ejemplo: Amazon Web Services, Azure, etc.)</p> <p>M2305 <input type="checkbox"/> Respaldo y/o almacenaje de archivos; servicios en internet que permiten acceder a información almacenada en servidores remotos del proveedor del servicio, “cloud” o “nube”. (Por ejemplo: Dropbox, Google Drive, etc.)</p>	<p>M2306 <input type="checkbox"/> Software CRM *(Customer Relationship Management) de gestión de información de cartera de clientes.</p> <p>M2307 <input type="checkbox"/> Software ERP (Enterprise Resource Planning) para gestionar en forma integrada información de distintas áreas de su negocio.</p> <p>M2308 <input type="checkbox"/> Software SCM*** (Supply Chain Management) para compartir la cadena de producción.</p> <p>M2309 <input type="checkbox"/> Capacidad de procesamiento de aplicaciones y servicios en Data Center (Big Data).</p> <p>M2310 <input type="checkbox"/> Otra, especifique: <input style="width: 100px;" type="text"/></p>
---	--

5.2.10. Sección N – Seguridad y Privacidad

Definición:

La Seguridad TIC y protección de datos corresponden a **las pruebas de seguridad, formación de seguridad y resolución de incidencias de seguridad TIC**. Se excluyen las actualizaciones de paquetes de software. **Los protocolos o procesos establecidos** tienen el objetivo de dar respuesta a incidentes digitales, entendidos como eventos de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción de información no autorizada de su empresa, que violan la política de seguridad.

En esta última sección de este módulo, se busca conocer si su empresa contó durante el año de referencia (2018), con alguna persona o área dedicada a la seguridad TIC, así como si existieron procedimientos formales para esto y puntualmente, qué tipo de procedimientos existieron para dar respuesta a incidentes de seguridad.



The screenshot shows a survey interface with a navigation bar at the top containing links for 'Página 1' through 'Página 8' and a 'Grabar' button. The main content area is titled 'SECCIÓN N - SEGURIDAD Y PRIVACIDAD' and includes a definition box. Below the definition are three questions:

- 24** Durante el año 2020, ¿existió en la empresa un área, cargo o rol dedicado a la seguridad TIC?
Radio buttons for 'SI' (selected) and 'NO'.
- 25** Durante el año 2020, ¿su empresa contó con procedimientos formales, es decir, documentos, prácticas establecidas u otros procedimientos relativos a la seguridad TIC? (Nota: Incluir material de capacitación sobre seguridad TIC, medidas de seguridad, sistemas de evaluación, planes de actualización de medidas de seguridad, entre otros.)
Radio buttons for 'SI' (selected) and 'NO'. A 'Pase a la sección O' button is visible.
- 26** Durante el año 2020, ¿su empresa contó con procedimientos formales para dar respuesta a incidentes de seguridad TIC relativos a las siguientes temáticas? (Marque una o más alternativas):
A grid of checkboxes for various categories:
 - N2601 Acceso no autorizado a información.
 - N2602 Uso no autorizado de información.
 - N2603 Divulgación no autorizada de información.
 - N2604 Modificación no autorizada de información.
 - N2605 Destrucción no autorizada de información.
 - N2606 Otra, especifique: [input field]
 - N2607 [input field]

5.2.11. Sección O – Inteligencia Artificial

Definición:

La Inteligencia Artificial (IA) es el conjunto de técnicas informáticas que permiten a una máquina (por ejemplo, un computador, un teléfono) realizar tareas que por lo común requieren inteligencia, tales como el razonamiento o el aprendizaje.

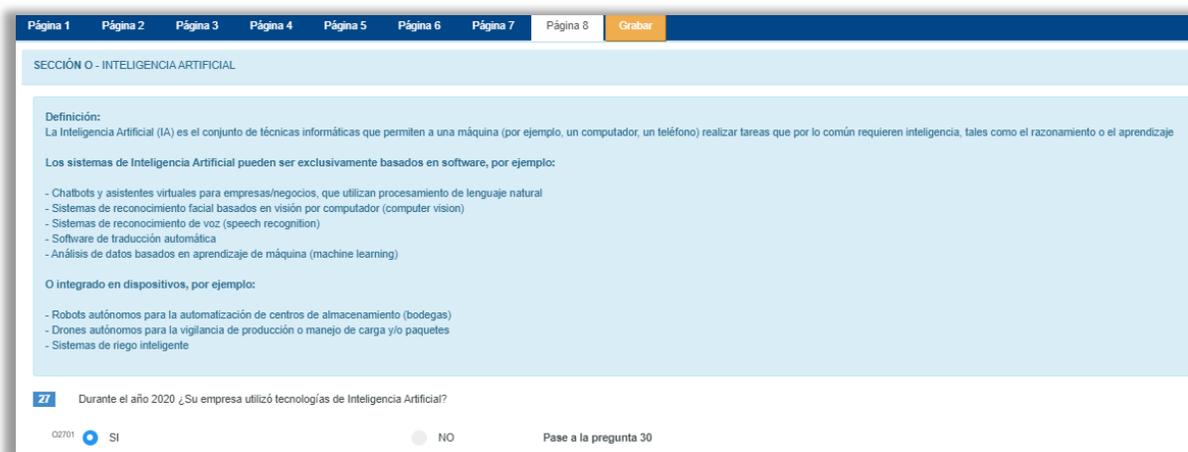
Los sistemas de Inteligencia Artificial pueden ser exclusivamente **basados en software**, por ejemplo:

- ✓ Chatbots y asistentes virtuales para empresas/negocios, que utilizan procesamiento de lenguaje natural.
- ✓ Sistemas de reconocimiento facial basados en visión por computador (computer vision).
- ✓ Sistemas de reconocimiento de voz (speech recognition).
- ✓ Software de traducción automática.
- ✓ Análisis de datos basados en aprendizaje de máquina (machine learning).

O **integrados en dispositivos**, por ejemplo:

- ✓ Robots autónomos para la automatización de centros de almacenamiento (bodegas)
- ✓ Drones autónomos para la vigilancia de producción o manejo de carga y/o paquetes
- ✓ Sistemas de riego inteligente

Esta sección cuenta con 4 preguntas, las cuales apuntan a conocer el uso de tecnologías de Inteligencia Artificial por parte de su empresa durante el año 2020 y en el caso de no haber utilizado, busca conocer las razones.



The screenshot shows a survey interface with a navigation bar at the top containing pages 1 through 8 and a 'Grabar' button. The main content area is titled 'SECCIÓN O - INTELIGENCIA ARTIFICIAL'. It contains the following text:

Definición:
La Inteligencia Artificial (IA) es el conjunto de técnicas informáticas que permiten a una máquina (por ejemplo, un computador, un teléfono) realizar tareas que por lo común requieren inteligencia, tales como el razonamiento o el aprendizaje.

Los sistemas de Inteligencia Artificial pueden ser exclusivamente basados en software, por ejemplo:

- Chatbots y asistentes virtuales para empresas/negocios, que utilizan procesamiento de lenguaje natural
- Sistemas de reconocimiento facial basados en visión por computador (computer vision)
- Sistemas de reconocimiento de voz (speech recognition)
- Software de traducción automática
- Análisis de datos basados en aprendizaje de máquina (machine learning)

O integrado en dispositivos, por ejemplo:

- Robots autónomos para la automatización de centros de almacenamiento (bodegas)
- Drones autónomos para la vigilancia de producción o manejo de carga y/o paquetes
- Sistemas de riego inteligente

At the bottom, there is a question: '27 Durante el año 2020 ¿Su empresa utilizó tecnologías de Inteligencia Artificial?'. Below the question are two radio buttons: 'SI' (selected) and 'NO'. A 'Pase a la pregunta 30' button is also visible.

28 Durante el año 2020 ¿Cuáles de las siguientes tecnologías de Inteligencia Artificial utilizó su empresa? (Marque una o más alternativas)

<input type="checkbox"/> Q2801 Tecnologías que analizan lenguaje escrito (text mining).	<input type="checkbox"/> Q2805 Machine Learning (ej. Deep Learning) para análisis de datos.
<input type="checkbox"/> Q2802 Tecnologías que reconocen lenguaje hablado y lo convierten en lenguaje escrito (speech recognition).	<input type="checkbox"/> Q2806 Tecnologías que automatizan flujos de trabajo o ayudan en la toma de decisiones (Artificial Intelligence Based Process Automation).
<input type="checkbox"/> Q2803 Tecnologías que generan lenguaje escrito o hablado (natural language generation, ej. chatbox)	<input type="checkbox"/> Q2807 Tecnologías que permiten el movimiento físico de máquinas vía decisiones autónomas basadas en la observación del entorno (autonomous robots, self-driving vehicles, autonomous drones).
<input type="checkbox"/> Q2804 Tecnologías que identifican objetos o personas basados en imágenes (image recognition, image processing).	<input type="checkbox"/> Q2808 Otra, especifique: <input type="text" value="Q28081"/>

29 Durante el año 2020 ¿Cuáles fueron las razón/razones para utilizar tecnologías de Inteligencia Artificial en su empresa? (Marque una o más alternativas):

<input type="checkbox"/> Q2901 Desarrollar o incrementar su conocimiento respecto a la relación con sus consumidores o clientes	<input type="checkbox"/> Q2904 Desarrollar o mejorar procesos internos
<input type="checkbox"/> Q2902 Desarrollar un nuevo producto (bien o servicio)	<input type="checkbox"/> Q2906 Otra, especifique: <input type="text" value="Q29061"/>
<input type="checkbox"/> Q2903 Mejorar un producto (bien o servicio) existente	

30 Durante el año 2020, indique las razón/razones por la que su empresa no utilizó tecnologías de Inteligencia Artificial (Marque una o más alternativas):

<input type="checkbox"/> Q3001 No hay interés o no se ha identificado la necesidad	<input type="checkbox"/> Q3004 No se dispone de apoyo de la gerencia o plana directiva para desarrollar estos proyectos
<input type="checkbox"/> Q3002 Existe interés, pero no se dispone de capacidad técnica o capital humano	<input type="checkbox"/> Q3005 Otra, especifique: <input type="text" value="Q30051"/>
<input type="checkbox"/> Q3003 Existe interés, pero no se dispone de financiamiento	

5.2.12. Sección P – Dificultades en el uso de TIC

Esta última sección de la encuesta consta de solo una pregunta la cual busca conocer las dificultades que tuvo su empresa en la adopción de tecnologías y/o herramientas digitales durante el 2020, como, por ejemplo:

- ✓ Uso de dispositivos para fines del trabajo (computadores, smartphones, tablets, etc.).
- ✓ Uso de redes sociales o sitios web.
- ✓ Uso de software especializado para comunicarse con clientes y/o proveedores (CRM, SCM, ERP, etc.).
- ✓ Compra y/o venta por comercio electrónico.
- ✓ Análisis de Big Data, uso de Cloud Computing, Inteligencia Artificial.

SECCIÓN P - DIFICULTADES EN EL USO DE TIC

31 Durante el año 2020, indique las dificultades que ha enfrentado su empresa en la adopción de tecnologías y/o herramientas digitales. (Marque una o más alternativas):

Ejemplos de uso de herramientas o medios digitales para fines de la empresa:

- Uso de dispositivos para fines del trabajo (computadores, smartphones, tablets, etc.).
- Uso de redes sociales o sitios web.
- Uso de software especializado para comunicarse con clientes y/o proveedores (CRM, SCM, ERP, etc.).
- Compra y/o venta por comercio electrónico.
- Análisis de Big Data, uso de Cloud Computing, Inteligencia Artificial.

<input type="checkbox"/> P3102 No ha podido desarrollar una estrategia para sacar provecho de las tecnologías digitales	<input type="checkbox"/> P3106 No cuento con las capacidades o conocimientos necesarios para solucionar problemas relacionados a tecnologías digitales
<input type="checkbox"/> P3103 La empresa aún no se encuentra preparada para adaptar el modelo de negocios a partir de nuevas tecnologías digitales	<input type="checkbox"/> P3107 Desconozco los beneficios que pueden ofrecer las tecnologías digitales a mi empresa
<input type="checkbox"/> P3101 La empresa no cuenta con equipos tecnológicos suficientes para realizar el trabajo de manera digital	<input type="checkbox"/> P3108 Otra, especifique: <input type="text" value="P31081"/>
<input type="checkbox"/> P3104 Los canales de ventas de su producto o servicio poseen un bajo nivel de digitalización	<input type="checkbox"/> P3109 No enfrenta dificultades en el uso de herramientas o medios digitales
<input type="checkbox"/> P3105 Sus proveedores no poseen canales digitales de comunicación	

6. CONSIDERACIONES

Nota: Se debe prestar atención a los saltos de pregunta y/o secciones presentes en el formulario. Los saltos son reconocibles por un recuadro que se encuentra al final de la pregunta, o destacado al lado de alguna de las opciones de respuesta, indicando a qué pregunta debe dirigirse según su respuesta. Una vez activado el salto quedarán inactivas las opciones que respeten dicho salto.

Ejemplo 1: Si usted marca “NO”, no podrá contestar la pregunta 9.

8 Durante el año 2018, ¿su empresa usó algún software de CRM (por ejemplo: Sales Force, Appvto, Zoho CRM, etc.) que le permitió gestionar de forma integrada información sobre clientes?

C0801 SI NO **Salte a C.III**

9 Durante el año 2018, indique para qué fines utilizó su empresa el software CRM (marque una o más alternativas):

C0901 Capturar, almacenar y compartir con otras áreas funcionales de la empresa información sobre clientes.

C0902 Analizar la información disponible acerca de los clientes con fines comerciales y de marketing (fijación de precios, promociones comerciales, selección de canales de distribución).

C0903 Otras aplicaciones de CRM, especifique:

Ejemplo 2: Si usted Marca L1903 o L1904, pasará a la sección M.

19 Respecto de contratación de especialista TIC durante el año 2018, su empresa:

L1901 Intentó contratar al menos un especialista TIC, pero no lo consiguió.

L1902 Intentó contratar especialistas TIC y logró contratar al menos uno.

L1903 No intentó contratar especialistas TIC. **(Pase a sección M)**

L1904 No sabe. **(Pase a sección M)**

Ejemplo 3: Si usted responde cero en la pregunta H22032, pasará a la pregunta 25.

22 Durante el año 2018, indique el monto de ventas de servicios TIC* dentro del territorio nacional (excluyendo IVA) y a clientes en el extranjero (excluyendo impuestos), para cada uno de los siguientes canales:

	Ventas dentro del territorio nacional (SIN IVA) (millones de pesos)		Ventas al extranjero (SIN IVA) (millones de pesos)		TOTAL (SIN IVA) (millones de pesos)
Ventas directas	H22011	<input type="text"/>	H22012	<input type="text"/>	H22013
Ventas mediante una plataforma intermedia (por ejemplo Etsy, Steam, Apple app Store, etc.) y/o a través de un socio comercial.	H22021	<input type="text"/>	H22022	<input type="text"/>	H22023
TOTAL	H22031	<input type="text"/>	H22032	<input type="text"/>	H22033

* Favor responder en millones de pesos chilenos. En caso de realizar la venta en dólares estadounidenses (USD), favor convertir la cifra a la moneda local, utilizando el valor de tipo de cambio \$640,29.

En caso de responder cero en H22032, favor pasar a pregunta 25.

7. GLOSARIO

Acceso Wireless Es el uso de tecnologías sin cables (wireless) para el enlace entre un dispositivo de usuario (como computador, impresora, etc.) y una conexión principal (LAN troncal) perteneciente a las instalaciones de la empresa. Incluye principalmente tecnologías Wi-Fi y Bluetooth.

Análisis de Big Data Se refiere al uso de técnicas, tecnologías y herramientas de software para analizar los grandes conjuntos de datos extraídos de fuentes de la propia empresa y de otras fuentes. Algunas de las herramientas utilizadas comúnmente son: Hadoop, Apache Spark, Apache Storm, Rapid Miner y HPCC.

No se considera análisis de Big Data el análisis de bases de datos utilizando un software no especializado (por ejemplo: Microsoft Excel, Microsoft Access, Stata, etc.).

El análisis de Big Data suele requerir el uso de servidores, computadores con alta capacidad de procesamiento (que exceden las capacidades de los computadores de escritorio) o el uso de técnicas especializadas para analizar parcialmente los datos si se utiliza un computador de escritorio para esta tarea. En general, los requerimientos informáticos del análisis de Big Data impiden su correcto procesamiento en un solo computador de escritorio.

Aplicación Móvil Es aquella desarrollada especialmente para ser ejecutada en dispositivos móviles como un teléfono celular y/o similares. Estas aplicaciones tienen características especiales tales como menor capacidad de procesamiento y almacenamiento que computadoras de escritorio o notebooks. En general estas aplicaciones son conocidas como "apps".

Banda Ancha El término se refiere comúnmente al acceso a internet de alta velocidad que está siempre accesible y es más rápido que el acceso tradicional de marcación telefónica (dial-up ISDN PSTN).

Banda Ancha Fija Se entenderá por banda ancha fija aquellas conexiones a internet que son provistas a la empresa de forma alámbrica (cable, fibra óptica, ADSL, SDSL, VDSL, etc.) y que tienen una velocidad de descarga igual o mayor a

256 Kbits/s. La distribución de internet de banda ancha fija dentro de la empresa puede ser a través de conexiones alámbricas o inalámbricas (Wi-Fi).

Big Data

El término Big Data se refiere a grandes cantidades de diferentes tipos de datos producidos muy rápidamente desde un gran número de fuentes. Manejar bases de datos que se van incrementando a gran velocidad y en tiempo real requiere de nuevas herramientas y métodos, como poderosos procesadores, software y algoritmos. Además, luego de analizar esta información tiene valor para la toma de decisiones.

Volumen: se refiere a grandes cantidades de datos generados a cada segundo. El volumen de datos es la principal característica del Big Data.

Velocidad: se refiere a la velocidad con que se generan los datos, están disponibles, se procesan en tiempo real y frecuencia con que cambian a lo largo del tiempo.

Variedad: se refiere a los diferentes tipos de datos en formato electrónico que están disponibles, estructurados o sin estructura (texto, video, imágenes, etc.).

Valor: se refiere a lo que sucede después de que los datos han sido accedidos e integrados. La utilización de Big Data para tomar decisiones eventualmente se convierte en valor para las empresas.

Blogs

Un blog es una página web, o parte de esta, que es actualizado frecuentemente, el que es propiedad de su dueño, grupos de interés de individuos o corporaciones (bajo este contexto, corresponde a blogs de empresas y no otros blogs a los cuales los trabajadores pueden contribuir). Las actualizaciones, frecuentemente llamadas entradas o post, son usualmente breves y los lectores pueden responder, compartir, comentar o enlazar a otro post. Los blogs pueden ser usados dentro de una empresa (blogs corporativos) o para comunicarse con clientes, compañeros de negocios u otras organizaciones.

Cloud Computing

Cloud Computing (servicios "en la nube") se refiere a los servicios TIC que son usados a través de internet para tener acceso a software, capacidad

de procesamiento o capacidad de almacenamiento. Dichos servicios tienen algunas de las siguientes características:

- Son entregados o están disponibles en servidores de proveedores de estos.
- Flexibilidad para ajustar el servicio ofrecido, según demanda del usuario (por ejemplo: aumento o disminución del número de usuarios, de la capacidad del almacenamiento, etc.).
- Pueden ser utilizados, según la necesidad del usuario, sin tener que interactuar con el proveedor del servicio.
- Son pagados por el usuario, por capacidad utilizada o son de prepago.

El Cloud Computing puede incluir conexiones vía Redes Virtuales Privadas (VPN).

Comercio Electrónico

El comercio electrónico (e-Commerce) es la venta o compra de bienes o servicios por medio de redes computacionales a través de métodos específicamente diseñados para la recepción o envío de estas órdenes. La orden de compra o transacción debe siempre ser realizada a través de métodos en línea, aunque la entrega y pago sean realizados a través de otros medios.

En general, se considera como comercio electrónico a las transacciones realizadas a través de páginas web, apps o marketplace; junto con considerar aquellas realizadas en extranet o EDI (Intercambio electrónico de datos, por sus siglas en inglés). No corresponden a comercio electrónico las transacciones realizadas por teléfono o fax. Tampoco se consideran como comercio electrónico a emails o mensajería instantánea escritos de forma manual.

Algunos ejemplos de comercio electrónico (compras) corresponden a:

- Ventas a través de páginas web, son aquellas realizadas en tiendas online o formularios web en páginas de empresas o extranet, o en apps de empresas, independiente de la forma en que se haya accedido (por ejemplo: computador, notebook, smartphone, tablet, etc).

-Marketplace (tiendas online de otras empresas) o en sitios web de comercio electrónico (Mercado libre, Mercado Público, Amazon, Ebay, Alibaba, De Remate, etc.).

-Mensajes tipo EDI (EDI: Electronic Data Interchange), es decir, mensajes en un formato estándar que permite procesamiento automático (ej. EDIFACT, UBL, XML etc.) sin tener que tipearlas.

- Transacciones a través de plataformas que funcionan como intermediarias entre la empresa y un tercero, quien es el encargado del proceso de compra y entrega al cliente (por ejemplo:"shoppers"). Algunos ejemplos son Uber eats, Globo, Cornershop, entre otros.

No corresponden a comercio electrónico las transacciones realizadas a través de:

- Teléfono o fax.
- De e-mails o mensajería instantánea escritos de forma manual.
- Pago a través de terminales POS (Point of Sale, por ejemplo: Transbank) en el caso de bienes o servicios cuyas órdenes de compra NO fueron realizadas en línea."

Compartir información de la cadena de producción de forma electrónica.

Es el uso de medios electrónicos para compartir información de la cadena productiva, lo que implica compartir detalles de al menos un aspecto de la cadena de producción con proveedores y/o clientes, respecto de aspectos como disponibilidad, producción, desarrollo y distribución de bienes y/o servicios.

Esta información podría ser intercambiada vía sitios web, redes computacionales u otros medios de transferencia electrónica de información, excluyendo cualquier tipo de mensajes escritos manualmente.

Conexión Móvil

Una conexión móvil permite acceder a internet a través de dispositivos móviles. Esta tecnología permite obtener internet en cualquier lugar y momento, siempre que se disponga de cobertura móvil (GPRS, 3G, 4G, LTE, etc.). Algunos ejemplos de dispositivos móviles son smartphones conectados a internet, computadores conectados directamente a redes móviles, tablets conectados directamente a redes móviles, tarjetas USB

Wi-Fi móvil, MiFi portátil, routers Wi-Fi conectado a banda ancha móvil, etc.

<p>Content Communities</p>	<p>Comunidades de contenido son aplicaciones o sitios web que permiten la posibilidad de compartir contenido entre usuarios, ya sea fotografía, servicios de video, entre otros.</p>
<p>CRM</p>	<p>CRM (Customer Relationship Management) son herramientas informáticas dedicadas a la gestión integrada de información sobre clientes. Estas aplicaciones permiten, desde almacenar y organizar esta información, hasta integrar, compartir, procesar y analizar la misma, entre otras funciones.</p> <p>Se pueden distinguir dos tipos genéricos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRM Operacional: Permite procesar e integrar la información sobre las transacciones realizadas por los clientes. - CRM Analítico: Permite analizar (generalmente mediante técnicas de data mining), la información sobre clientes, con objeto de conocer en profundidad sus perfiles y necesidades.
<p>Dispositivos Electrónicos</p>	<p>Son todos aquellos aparatos que permiten a los usuarios analizar, procesar y generar información. Se entiende como dispositivos electrónicos a computadores personales, computadores portátiles, tablets y otros equipos portátiles.</p> <p>Corresponden a dispositivos electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadores de escritorio - Computadores portátiles - Servidores - Tablets - Smartphones utilizados para labores de la empresa, incluyendo leer y escribir emails, usar apps relacionadas al trabajo, entre otras funciones. - Otros equipos portátiles con capacidad de procesamiento. <p>No corresponden a dispositivos electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dispositivos de Global Positioning System (GPS) - Diccionarios electrónicos - Lectores de e-book

- Smartphones utilizados solo para realizar llamadas telefónicas
- Otros equipos portátiles sin capacidad de procesamiento
- Terminales RFID
- Terminales transbank (POS)

Dispositivos Móviles Dispositivos móviles son aquellos aparatos que permiten a los usuarios analizar, procesar y generar información. Algunos ejemplos de dispositivos móviles son smartphones conectados a internet, computadores conectados directamente a redes móviles, tablets conectados directamente a redes móviles, tarjetas USB WiFi móvil, MiFi portátil, routers WiFi conectado a banda ancha móvil, etc.

EDI EDI (Electronic Data Interchange) es un formato estandarizado utilizado para el intercambio electrónico de datos, facilitando el envío y la recepción de documentos comerciales como facturas y órdenes de compra. Este método ayuda a reducir errores y agilizar el proceso de comunicación.

E-invoice E-invoice o facturación electrónica, corresponde a la información de pagos intercambiada entre empresas o con las autoridades públicas, la cual incluye transacciones comerciales transmitidas a través de internet u otro medio electrónico.

Una factura electrónica estructurada es aquella donde toda la data está en formato digital preparada para su procesamiento automático. Una característica distintiva de una factura electrónica estructurada es su idoneidad para automatización, la que se transfiere automáticamente entre empresas, desde el sistema del proveedor directamente hacia la aplicación financiera del destinatario u otra aplicación adecuada para la recepción de esta transacción.

La data de la factura electrónica puede ser estructurada de acuerdo a los protocolos XML, EDI u otro formato similar.

Las facturas no estructuradas en formato electrónico no están preparadas para su procesamiento automatizado (por ejemplo emails, adjuntos en email como PDF, imágenes u otros formatos).

E-mail	Mensajes de transmisión electrónica que incluyen texto y archivos adjuntos, desde un computador a otro ubicado dentro o fuera de una misma organización. Incluye correos electrónicos por internet u otras redes computacionales.
ERP	ERP (Enterprise Resource Planning) es el conjunto de herramientas informáticas que permiten gestionar bajo una única plataforma los procesos y la información correspondientes a las distintas áreas del negocio de una empresa. Generalmente, un sistema ERP integra la gestión de las áreas de planificación, aprovisionamiento, logística, ventas, marketing, relación con el cliente, finanzas y recursos humanos. (Por ejemplo, SAP, Oracle e-Business One, etSuite ERP, etc.)
Especialistas TIC	Son aquellos que tienen la capacidad de desarrollar, operar y mantener los sistemas de información y comunicación de la empresa. Además, la mayor parte de su trabajo está relacionado con el área de tecnología y/o informática de una empresa. Los especialistas TIC cumplen funciones como mantenimiento de infraestructura TIC, desarrollo y mantenimiento de sistemas de e-Business, desarrollo y mantenimiento de soluciones web, seguridad y protección de datos, entre otras.
Hardware	Corresponde al equipamiento TIC físico, tal como computadores, servidores, componentes de computador y equipamiento periférico (Por ejemplo: CPU, placa madre, memoria, tarjeta de video, impresora, dispositivos de comunicación: tarjeta LAN, hub, switch, router, etc.).
Hosting	Alojamiento web (web hosting) es el servicio que provee a los usuarios de Internet un sistema para poder almacenar información, imágenes, video, o cualquier contenido accesible vía web.
Internet	Es un sistema global de redes de computadores interconectados usando el protocolo estándar de internet (TCP/IP). Tiene la capacidad de soportar páginas de la World Wide Web (www) y correos electrónicos, entre otras formas de intercambio de información.
Marketplace	Un marketplace es un sitio web o aplicación móvil donde los productos o servicios son ofrecidos por múltiples empresas, mientras que las transacciones son procesadas por el intermediario del mercado, es decir,

	<p>la empresa dueña de la plataforma de marketplace. Algunos ejemplos son Mercado Libre, Mercado Público, Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, etc. Las páginas web o aplicaciones móviles propias de una empresa no son marketplaces ya que estos últimos deben ser sitios compartidos por varias empresas que ofrecen bienes o servicios.</p>
Medidas de seguridad TIC	<p>Son las medidas, controles y procedimientos aplicados a los sistemas TIC, con el fin de asegurar la integridad, autenticidad, disponibilidad y confidencialidad de la información y sistemas.</p>
Microblogging	<p>Se refiere a entradas muy breves acerca del usuario. Contrastan con las formas largas de blogging, donde se usan frecuentemente cientos de palabras. Las entradas de microblogging usualmente involucran unos cientos de caracteres o menos. Por ejemplo, un servicio de microblogging corresponde a Twitter, el cual se basa en entradas de texto con un máximo de 140 caracteres.</p>
Outsourcing	<p>Es una práctica de negocios en la cual la compañía contrata a otra compañía o individuo para realizar una tarea, manejar sus operaciones o prever servicios que son usualmente ejecutados o han sido previamente ejecutados por los trabajadores de la compañía.</p>
Pago en Línea	<p>Corresponde a una transacción integrada que permite realizar la orden de compra y el pago de esta en la plataforma online.</p>
Podcasting	<p>Un podcast es una serie de archivos digitales (ya sea audio o video) que son publicados por episodios. El modo de publicación es la diferencia entre un podcast y otras formas de acceder a contenidos digitales por internet, tales como descargas directas o transmisiones en vivo digitales.</p>
Política formal de riesgos de privacidad TIC	<p>Protocolos (procesos establecidos) para dar respuesta a incidentes digitales, entendidos como eventos de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción de información no autorizada de su empresa y violando la política de seguridad.</p>
Presentación sharing websites	<p>Páginas web para compartir presentaciones. Estas ofrecen la posibilidad de compartir presentaciones, documentos y videos profesionales a través de internet. También ofrecen la posibilidad de subir, actualizar y acceder</p>

a presentaciones y/o documentos. Frecuentemente, estas páginas están enlazadas a blogs, redes sociales u otras páginas web.

Proceso de Negocio Un proceso de negocio o método de negocio es un conjunto de actividades o tareas estructuradas y relacionadas que tienen como fin la producción, promoción y comercialización de servicios o bienes específicos para uno o más clientes.

Redes Sociales Redes o plataformas sociales son plataformas o aplicaciones basadas en tecnologías de internet o plataformas de comunicación para conectar, crear o intercambiar contenido online con clientes, proveedores/socios, o dentro de una empresa.

Se considera que las empresas que usan redes sociales son aquellas que tienen un perfil de usuario o permiten la creación de uno en sus plataformas, junto con poseer una cuenta o licencia de usuario, dependiendo de los requisitos y del tipo de red social utilizado.

Corresponden a redes sociales, entre otras:

- Facebook
- LinkedIn
- Instagram
- Twitter
- Snapchat
- Pinterest
- Flickr
- Google+

No corresponden a redes sociales:

- Páginas web que no permitan la creación de perfiles de usuario.
- Servicios de mensajería (por ejemplo: WhatsApp, mensajes SMS, correo electrónico, etc.).

RFID (Radio Frequency Identification) es un método de identificación automático basado en la captura de información remota utilizando dispositivos como etiquetas RFID.

Una etiqueta RFID es un objeto que se puede aplicar o incorporar en un producto con el propósito de identificarlo utilizando ondas de radio.

Algunas etiquetas pueden ser leídas a metros de distancia o más allá de la línea de visión del lector. Algunos dispositivos RFID utilizados comúnmente son:

- Tarjetas de control de acceso
- Etiquetas de seguimiento y trazabilidad de inventarios
- Sistemas de pago electrónico (tarjetas "sin contacto")

No corresponden a dispositivos RFID:

- Walkie talkies u otros aparatos de comunicación a través de radio frecuencia que no son operados de forma automática.
- Sistemas de códigos de barra.

Seguridad TIC

Seguridad TIC y protección de datos (pruebas de seguridad, formación de seguridad, resolver incidencias de seguridad TIC). Excluye actualizaciones de paquetes de software.

Servicios TIC

Corresponde a aquellos que se enmarcan en manipular y/o gestionar la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

Por ejemplo, algunos servicios que son considerados TIC corresponden a desarrollo de software, actividades de telecomunicaciones, editoriales con producción digital, actividades cinematográficas, audiovisuales y de grabación de sonido; producción de contenido para radios y televisión; producción de servicios en internet, entre otros.

Sitio web

Fuente de información adaptada para ser visualizada a través de internet. Esta información generalmente se presenta en formato HTML y puede contener enlaces a otros sitios web, constituyendo una red enlazada de la World Wide Web (www).

Software

Es un conjunto de datos o instrucciones que indican al computador o dispositivo electrónico las tareas a ser realizadas o como debe funcionar. Por ejemplo: Sistema Operativo, Microsoft Office, Excel, Photoshop, antivirus, Windows/Linux, JAVA, C++, y otros programas relacionados al negocio).

Compartir información electrónicamente de la cadena de producción SCM (Supply Chain Management) corresponde a coordinar todo tipo de intercambio de información con otras empresas, ya sean clientes o proveedores, respecto de la disponibilidad, producción, desarrollo y distribución de bienes o servicios (por ejemplo: SAP SCM, E2open, Logility, Oracle SCM, Infor SCM, etc.).

Se considera información de la cadena de producción a proyecciones de demanda, niveles de inventario, planes de producción, progreso en las entregas, entre otros.

Esta información debe ser intercambiada vía sitio web, redes internas u otro medio electrónico de intercambio de datos, excluyendo e-mails que son escritos de forma manual o no son procesados automáticamente.

TIC

Tecnología de Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan y recuperan información.

Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular y/o gestionar la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. Por ello, se puede definir a las TIC como las herramientas y soportes que exponen, procesan, y almacenan la información. Su uso puede distinguirse con dos finalidades: para la búsqueda de información, o como medio de comunicación e interacción social.

Uso Regular

Se considera uso regular cuando se usa algún dispositivo al menos una vez a la semana.

Wiki

Es una página web que permite la creación y edición de un número de páginas web intercomunicadas a través de un navegador utilizando un lenguaje de etiquetas simplificado o un editor de texto en línea. Los wikis normalmente se usan de forma cooperativa por múltiples usuarios. Algunos ejemplos incluyen webs comunitarias, intranets corporativas, y sistemas de administración de conocimiento.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Community Survey on ICT usage and e-Commerce in enterprises 2019. General outline of the survey.
- Instituto Nacional de Estadísticas de España (2017), Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y del Comercio Electrónico en las empresas 2017.
- OECD (2014), Measuring the Digital Economy: A New Perspective, OECD Publishing.
- Working Party on Measurement and Analysis of the Digital Economy, OECD (2015). The OECD Model Survey on ICT Usage by Businesses: 2nd revision.
- Instructivo Informante Encuesta TIC 2018 (2019) – INE.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2021), Equipo TIC.

