



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS
Departamento de Estadísticas Económicas
Paseo Bulnes 418, piso 2
Santiago, Chile
Teléfono (56) 23246 3830
www.ine.cl



TIC

ENCUESTA DE
ACCESO Y USO DE
TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN EN
EMPRESAS
AÑO 2018

USO INTERNO
ACTIVIDAD PRINCIPAL

ENCUESTA DE ACCESO Y USO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EMPRESAS

MÓDULO 1 / NEGOCIOS

MÓDULO 1 DE 2

Se recomienda que esta sección sea llenada por el encargado de comercialización de la empresa

El objetivo de la encuesta es 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 tales 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 Económico (OCDE), con el objetivo de lograr comparabilidad internacional y nacional en el tiempo.

CONFIDENCIAL

“De acuerdo a lo dispuesto en los artículos 20, 21 y 22 de la Ley N° 17.374, el INE podrá solicitar a los particulares, ya sean personas naturales o jurídicas, así como a los funcionarios encargados de organismos fiscales, semifiscales, empresas del Estado, municipalidades y demás instituciones públicas, la entrega de datos, antecedentes o informaciones de carácter estadístico, acerca de hechos que tengan relación con la formación de estadísticas oficiales; solicitud que será obligatoria para los informantes y cuya infracción implica la aplicación de multas que van desde 1/5 a 4 sueldos vitales.

Por otra parte y de conformidad a lo estipulado en los artículos 29 y 30 de la Ley N° 17.374, toda información recopilada con fines estadísticos, no podrá ser divulgada haciendo alusión a personas o entidades determinadas. Su incumplimiento implica una infracción a la normativa sobre Secreto Estadístico, penada en conformidad a lo dispuesto en el artículo 247 del Código Penal. Asimismo, tampoco podrán publicarse o difundirse datos estadísticos con referencia expresa a quienes directa o indirectamente se refieran, si mediare prohibición de los afectados”.

SECCIÓN A IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y DEL INFORMANTE

A.I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

1 Información general

RUT -

Nombre o razón social

Nombre comercial o de fantasía

Dirección comercial

Región Comuna

Teléfono fijo Celular

Página web Correo electrónico

Casilla de correo

Nombre de representante legal

RUT representante legal -

A.II. IDENTIFICACIÓN DEL INFORMANTE

2 Identificación de la persona responsable de responder esta encuesta dentro de la empresa.

Nombre y apellidos

Cargo Celular

Correo electrónico

Nota: El Certificado de Recepción de la encuesta será enviado a este correo electrónico.



Para contestar la encuesta vía internet, en el sobre enviado encontrará un instructivo web con nombre de usuario y clave. Para mayores consultas, llame al analista indicado en la etiqueta de este formulario o escribanos a nuestro correo electrónico: tic2018@ine.cl.

SECCIÓN B CARACTERIZACIÓN FINANCIERA

3 Indique el monto total (**excluyendo IVA**) de las ventas anuales durante el año 2018: considere las ventas totales de bienes y servicios (nacionales y exportaciones)*.

Ventas B0301 _____ (millones de pesos)



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.

4 Indique el monto total (**excluyendo IVA**) de las compras anuales durante el año 2018: considere las compras totales de bienes y servicios (nacionales e importaciones)*.

Compras B0401 _____ (millones de pesos)



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

5 Indique el número total de trabajadores de la empresa, durante el año 2018, según sexo. Incluya al personal directamente contratado por la empresa, **con contrato escrito, y al personal a honorarios**. Además, indique el número de **horas efectivamente trabajadas y pagadas** durante el año 2018.

Número de trabajadores
(Suma de ene+feb+...+dic).

	Hombres		Mujeres
B05011	<input type="text"/>	B05012	<input type="text"/>

Número de horas efectivamente trabajadas y pagadas
(Suma de ene+feb+...+dic).

B05021	<input type="text"/>	B05022	<input type="text"/>
--------	----------------------	--------	----------------------

6 Indique el número total de trabajadores subcontratados* por la empresa durante el año 2018, según sexo.

Número de trabajadores subcontratados
(Suma de ene+feb+...+dic).

	Hombres		Mujeres
B0601	<input type="text"/>	B0602	<input type="text"/>



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.

SECCIÓN C HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN

C.I. ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

Definición:

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.)**

7 Durante el año 2018 ¿su empresa usó algún software de ERP (por ejemplo: SAP, Oracle E-business One, NetSuite ERP, etc.) que le permitió gestionar de forma integrada los procesos y la información de distintas áreas de negocio de la empresa? (por ejemplo: planificación, logística, ventas, etc.).

C0701

Sí

No

C.II. CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Definición:

CRM (Customer Relationship Management) 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 objeto de conocer en profundidad los perfiles de clientes y sus necesidades.

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

C0801

Sí

No

(Pase 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:

C09031

C.III. SCM (SUPPLY CHAIN MANAGEMENT)

Definición:

Compartir información electrónicamente de la cadena de producción (SCM) 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**.

10 Durante el año 2018, indique si la empresa compartió electrónicamente algún tipo de información de su cadena de producción (SCM), mediante sistemas diseñados para este fin, con (marque una o más alternativas):

- C1001 Proveedores.
- C1002 Clientes.
- C1003 No compartió ningún tipo de información de la cadena de producción.

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

SECCIÓN D COMERCIO ELECTRÓNICO

Definición:

El comercio electrónico (e-commerce) es la **venta o compra de bienes 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 siempre a través de métodos 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:

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


11 Durante el año 2018, señale el medio (tipo o forma, etc.) de comercio electrónico por el cual la empresa realizó **ventas** (o recibió órdenes de compra) de bienes o servicios. Además, **indique el monto de ventas* (excluyendo IVA)** realizadas a través de dicho medio de comercio electrónico. (Marque una o más alternativas):

	Sí	No	Ventas (SIN IVA) (millones de pesos)
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 .	D11011 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D11012 <input style="width: 100%;" type="text"/>
Transacción vía EDI.	D11021 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D11022 <input style="width: 100%;" type="text"/>

 **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.**

12 Durante el año 2018, señale el medio de comercio electrónico por el cual la empresa realizó alguna compra (o envió alguna orden de compra) de bienes o servicios. Además, indique el monto de compras* (excluyendo IVA) realizadas a través de comercio electrónico. (Marque una o más alternativas):

	Sí	No	Compras (SIN IVA) (millones de pesos)
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.	D12011 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D12012 <input type="text"/>
Transacción vía EDI.	D12021 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D12022 <input type="text"/>

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

SECCIÓN E USO DE REDES SOCIALES

Definición:

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.

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.).

13 Durante el año 2018, ¿su empresa utilizó redes o plataformas sociales?

E1301 Sí No [Salte a sección F](#)

14 Durante el año 2018, ¿Cuál de las siguientes redes y/o plataformas sociales utilizó su empresa? (marque una o más alternativas):

E1401 <input type="checkbox"/>	Redes sociales. (Por ejemplo: Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter, etc.)	E1404 <input type="checkbox"/>	Wiki (Herramientas basadas en conocimiento compartido).
E1402 <input type="checkbox"/>	Blog de la empresa. (Por ejemplo: Tumblr, Present.ly, etc.)	E1405 <input type="checkbox"/>	Otra, especifique: E14051 _____
E1403 <input type="checkbox"/>	Sitios web para compartir contenido (Por ejemplo: YouTube, Flickr, SlideShare, etc.)		

15 Durante el año 2018, 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. | E1505 | <input type="checkbox"/> | Reclutamiento de trabajadores. |
| E1502 | <input type="checkbox"/> | Comunicarse con el cliente (recoger consultas, opiniones, reclamos o felicitaciones, etc.). | 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. | E1507 | <input type="checkbox"/> | Realizar ventas. |
| E1504 | <input type="checkbox"/> | Colaborar con socios de negocios (por ejemplo: proveedores) u otras organizaciones (gubernamentales, ONG, etc). | E1508 | <input type="checkbox"/> | Otra, especifique: E15081 _____ |

EN CASO DE NO MARCAR EL CÓDIGO E1501, FAVOR PASAR A PREGUNTA 17.

16 Durante el año 2018, 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 a través de 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: E16051 _____ |
| E1603 | <input type="checkbox"/> | Pagó para que sus contenidos tengan mayor relevancia en las redes sociales. | E1606 | <input type="checkbox"/> | No realizó ninguna acción de marketing. |

SECCIÓN F GOBIERNO ELECTRÓNICO

17 Durante el año 2018, 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 de forma electrónica y a través de internet, formularios en papel. <i>(Por ejemplo: documentos escaneados).</i> | F1706 | <input type="checkbox"/> | Realizó ventas a través de Mercado Público <i>(Por ejemplo: ChileCompra, ChileProveedores, etc.).</i> |
| F1703 | <input type="checkbox"/> | Realizó al menos un trámite de forma completa a través de internet con SII. | F1707 | <input type="checkbox"/> | Otro tipo de interacción, especifique: F17071 _____ |
| 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. |

SECCIÓN G BIG DATA

Definición:

El término Big Data se refiere a **grandes cantidades** de diferentes tipos de datos. Estos son producidos muy rápidamente desde un gran número de fuentes y **no pueden ser procesados utilizando software no especializado** (por ejemplo: Microsoft Excel, Microsoft Access, Stata, etc.). 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 desarrollados específicamente para estas tareas. Además, luego de analizar 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, disponibilidad, procesamiento 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, 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.

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.

Notas:

- **No se considera análisis de Big Data** el análisis de bases de datos utilizando softwares no especializados (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.

18 Durante el año 2018, ¿su empresa realizó análisis de Big Data?

G1801 Sí No [Salte a sección H](#)

19 Durante el año 2018 ¿Cuál de las siguientes fuentes empleó su empresa para realizar el análisis de Big Data? (se incluye el análisis de Big Data realizado por proveedores externos) (marque una o más alternativas):

G1901 **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.)*

G1902 **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).*

G1903 **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.).*

G1904 Otras fuentes de Big Data no especificadas anteriormente, especifique: G19041 _____

20 Durante el año 2018, ¿quién realizó el análisis de Big Data para su empresa? (marque una o más alternativas):

G2001 Trabajadores de la propia empresa (incluidos trabajadores a honorarios y los provistos por la empresa matriz o empresas filiales). G2003 Otra, especifique: G20031 _____

G2002 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).

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 mantenimiento 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.

21 En base a la definición anterior, durante el año 2018, ¿la empresa realizó ventas de alguno de los siguientes tipos de servicios TIC? (Marque una o más alternativas):

- | | | | | | |
|-------|--------------------------|--|-------|--------------------------|--|
| H2101 | <input type="checkbox"/> | Software a la medida : desarrollo, implementación y/o licenciamiento de herramientas de software creadas o modificables según requerimientos específicos del cliente. | H2105 | <input type="checkbox"/> | Contenidos diseñados para ser consumidos a través de medios digitales (contenidos digitales). |
| H2102 | <input type="checkbox"/> | 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. | H2103 | <input type="checkbox"/> | Otros servicios TIC, especifique: H21031 _____ |
| H2104 | <input type="checkbox"/> | Servicios de mantenimiento, soporte y reparación relacionados con TIC. | H2106 | <input type="checkbox"/> | No realizó ventas de servicios TIC. Fin del módulo |

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 Impuestos) (millones de pesos)	Total (SIN IVA) (millones 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"/>

 **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.

23 Durante el año 2018, 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 (si no puede obtener el valor exacto, puede estimarlo).

- H2301 Latinoamérica y Caribe.
- H2302 Estados Unidos y Canadá.
- H2303 Europa.
- H2304 Asia.
- H2305 África y Oceanía.
- 100%**

24 Durante el año 2018, respecto de los eventuales obstáculos que encontró al vender servicios TIC a clientes en el extranjero, indique la importancia de cada una de las siguientes alternativas en una escala del 1 al 5, donde 1 es “No importante” y 5 es “Muy importante”.

		No importante 1				Muy importante 5
Plazos de pago muy extensos.	H2401	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dificultades para conseguir financiamiento para exportar.	H2402	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Altas tasas de aranceles o impuestos que hacen poco rentable el exportar el servicio.	H2403	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Barreras idiomáticas.	H2404	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Incertidumbre del tipo de cambio (por ejemplo: dólar, euro, otras monedas).	H2405	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dificultad para acceder a beneficios tributarios derivados de los tratados de libre comercio.	H2406	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dificultad para encontrar clientes o canales de distribución.	H2407	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dificultad para cumplir con requisitos y certificaciones solicitados por el país de destino .	H2408	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Papeleo excesivo y/o engorroso solicitado por organismos del Estado en el país de destino (barreras burocráticas).	H2409	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Papeleo excesivo y/o engorroso solicitado por organismos del Estado en Chile (barreras burocráticas).	H2410	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Papeleo excesivo y/o engorroso solicitado por otras entidades no pertenecientes al Estado en Chile o del país de destino.	H2411	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Otra, especifique: H24121 _____	H2412	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Fin del módulo

25 Favor indique la/las razón/razones para **no** realizar venta de servicios TIC en el extranjero durante el año 2018. (Marque una o más alternativas):

- | | |
|---|--|
| H2501 <input type="checkbox"/> Las características del servicio ofrecido no permiten su exportación. | H2508 <input type="checkbox"/> Altos aranceles o impuestos en el país de destino. |
| H2502 <input type="checkbox"/> El servicio no se encuentra en condiciones de ser vendido en el extranjero aún, pero se pretende hacerlo. | H2509 <input type="checkbox"/> Barreras idiomáticas. |
| H2503 <input type="checkbox"/> Dificultad para encontrar clientes o canales de distribución. | H2510 <input type="checkbox"/> Papeleo excesivo y/o engorroso solicitado por otras entidades no pertenecientes al Estado en Chile o del país de destino. |
| H2504 <input type="checkbox"/> Papeleo excesivo y/o engorroso solicitado por organismos del Estado en el país de destino (barreras burocráticas). | H2511 <input type="checkbox"/> Otra, especifique: H25111 _____ |
| H2505 <input type="checkbox"/> Falta de información sobre el proceso de exportación. | H2506 <input type="checkbox"/> No le interesa vender el servicio en el extranjero. |
| H2507 <input type="checkbox"/> Dificultades de financiamiento. | |

FIN DEL MÓDULO



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS
Departamento de Estadísticas Económicas
Paseo Bulnes 418, piso 2
Santiago, Chile
Teléfono (56) 23246 3830
www.ine.cl



TIC

ENCUESTA DE
ACCESO Y USO DE
TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN EN
EMPRESAS
AÑO 2018

USO INTERNO
ACTIVIDAD PRINCIPAL

ENCUESTA DE ACCESO Y USO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EMPRESAS

MÓDULO 2 / INFRAESTRUCTURA

MÓDULO 2 DE 2

Se recomienda que esta sección sea llenada por el encargado de informática de la empresa

El objetivo de la encuesta es 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 tales 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 Económico (OCDE), con el objetivo de lograr comparabilidad internacional y nacional en el tiempo.

CONFIDENCIAL

“De acuerdo a lo dispuesto en los artículos 20, 21 y 22 de la Ley N° 17.374, el INE podrá solicitar a los particulares, ya sean personas naturales o jurídicas, así como a los funcionarios encargados de organismos fiscales, semifiscales, empresas del Estado, municipalidades y demás instituciones públicas, la entrega de datos, antecedentes o informaciones de carácter estadístico, acerca de hechos que tengan relación con la formación de estadísticas oficiales; solicitud que será obligatoria para los informantes y cuya infracción implica la aplicación de multas que van desde 1/5 a 4 sueldos vitales.

Por otra parte y de conformidad a lo estipulado en los artículos 29 y 30 de la Ley N° 17.374, toda información recopilada con fines estadísticos, no podrá ser divulgada haciendo alusión a personas o entidades determinadas. Su incumplimiento implica una infracción a la normativa sobre Secreto Estadístico, penada en conformidad a lo dispuesto en el artículo 247 del Código Penal. Asimismo, tampoco podrán publicarse o difundirse datos estadísticos con referencia expresa a quienes directa o indirectamente se refieran, si mediare prohibición de los afectados”.

ENCUESTA DE ACCESO Y USO DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EMPRESAS
TIC 2018 - MÓDULO 2 / INFRAESTRUCTURA

SECCIÓN I IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y DEL INFORMANTE

I.I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

1 Información general

RUT -

Nombre o razón social

I.II. IDENTIFICACIÓN DEL INFORMANTE

2 Identificación de la persona responsable de responder esta encuesta dentro de la empresa.

Nombre y apellidos

Cargo Celular

Correo electrónico

Nota: El Certificado de Recepción de la encuesta será enviado a este correo electrónico.



Para contestar la encuesta vía internet, en el sobre enviado encontrará un instructivo web con nombre de usuario y clave. Para mayores consultas, llame al analista indicado en la etiqueta de este formulario o escribanos a nuestro correo electrónico: tic2018@ine.cl.

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 2018, ¿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: El objetivo de la pregunta es identificar uso de dispositivos, sin importar si la propiedad de los mismos es de su empresa o no).

J0301 Sí

No

(Pase a J.II) 

4 Indique el número de dispositivos electrónicos que utilizó su empresa, durante el año 2018, 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 Computador de escritorio.

J0402 Computador portátil.

J0403 Tablet.


J0404 Smartphone**.

J0405 Servidores.

J0406 Otros, especifique: J04061 _____

J0407 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 durante el año 2018, **contratados directamente por la empresa***, que usaron regularmente dispositivos electrónicos para realizar sus labores (se considera regularmente cuando usan al menos una vez a la semana algún dispositivo).

	Hombres	Mujeres
Número de trabajadores (Suma de ene+feb+...+dic).	J05011 <input type="text"/>	J05012 <input type="text"/>
Número de horas efectivamente trabajadas y pagadas (Suma de ene+feb+...+dic).	J05021 <input type="text"/>	J05022 <input type="text"/>

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

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 2018, ¿la empresa tuvo acceso a internet? *(Nota: Favor considerar acceso sin importar si es costado directamente por la empresa o no).*

J0601 Sí  No

7 Durante el año 2018, ¿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.

8 Durante el año 2018, ¿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)).*

J0801 Sí No Salte a pregunta 10

9 Durante el año 2018, ¿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 <input type="checkbox"/> Menos de 2 Megas por segundo.	J0904 <input type="checkbox"/> Entre 30 y 100 Megas por segundo.
J0902 <input type="checkbox"/> Entre 2 y 10 Megas por segundo.	J0905 <input type="checkbox"/> Mayor a 100 Megas por segundo.
J0903 <input type="checkbox"/> Entre 10 y 30 Megas por segundo.	J0906 <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta.

10 Señale el número total de **trabajadores contratados directamente*** durante el año 2018 que empleó dispositivos con acceso a internet fijo (incluye WiFi), para realizar sus labores (incluye computadores, tablets y otros). Además, indique el número de **horas efectivamente trabajadas y pagadas** de estos trabajadores durante el año 2018.

	Hombres	Mujeres
Número de trabajadores (Suma de ene+feb+...+dic).	J10011 <input type="text"/>	J10012 <input type="text"/>
Número de horas efectivamente trabajadas y pagadas (Suma de ene+feb+...+dic).	J10021 <input type="text"/>	J10022 <input type="text"/>

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

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 2018, ¿su empresa utilizó conexiones móviles a internet (GPRS, 3G, 4G o superior) para uso empresarial?

J1101 Sí No (Pase a J.IV.)

12 Indique el número total de **trabajadores contratados directamente*** durante el año 2018, que usaron dispositivos móviles que permitieron conectarse a internet para fines de trabajo, (por ejemplo: computadora portable, tablets, smartphones y otros dispositivos móviles)**. Además, indique el número de **horas efectivamente trabajadas y pagadas** de estos trabajadores, durante el año 2018.

	Hombres	Mujeres
Número de trabajadores (Suma de ene+feb+...+dic).	J12011 <input type="text"/>	J12012 <input type="text"/>
Número de horas efectivamente trabajadas y pagadas (Suma de ene+feb+...+dic).	J12021 <input type="text"/>	J12022 <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.

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 2018, ¿su empresa hizo uso de instrumentos de identificación por radiofrecuencia (RFID) para alguno de los siguientes propósitos? (Marque una o más alternativas):

J1301 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.).

J1303 Identificación del producto después del proceso de producción (por ejemplo: control de robo, falsificación, información sobre alérgenos, etc.).

J1302 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.).

J1304 Otra, especifique: J13041 _____

J1305 La empresa no hizo uso de instrumentos de identificación por radiofrecuencia en 2018.

SECCIÓN K SITIO WEB

14 Durante el año 2018, ¿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 el año 2018).

K1401 Sí No  (Pase a sección L)

15 Indique el(los) uso(s) que la empresa le dio al sitio web durante el año 2018. (Marque una o más alternativas):

K1501 Descripción de productos (bienes y/o servicios) y/o lista de precios.

K1506 Links o enlaces a los perfiles sociales de la empresa.

K1502 Sistema para realizar órdenes en línea o reservas (por ejemplo: carrito de compras, sistema de reservas, etc.).

K1507 Declaración de privacidad, sello, garantía o certificado de seguridad.

K1503 Posibilidad para visitantes de personalizar el diseño de bienes o servicios.

K1508 Anuncios de empleos disponibles o postulación a empleos online.

K1504 Tracking o estado de la compra.

K1509 Versión del sitio web optimizada para dispositivos móviles.

K1505 Contenido personalizado para visitantes frecuentes/regulares.

K1510 Otra, especifique: K15101 _____

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 empleó especialistas TIC durante el año 2018?
(Nota: considerar trabajadores contratados directamente por la empresa, así como también subcontratados*).

L1601 Sí No [Salte 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 Durante el año 2018, indique el total de especialistas TIC en su empresa. Además, indique el número de horas efectivamente trabajadas y pagadas de estos trabajadores durante el año 2018.

		Hombres	Mujeres
Número de especialistas TIC (Suma de ene+feb+...+dic).	Directos*	L17011 <input type="text"/>	L17012 <input type="text"/>
	Subcontratados**	L17021 <input type="text"/>	L17022 <input type="text"/>
Número de horas efectivamente trabajadas y pagadas (Suma de ene+feb+...+dic).	Directos*	L17031 <input type="text"/>	L17032 <input type="text"/>
	Subcontratados**	L17041 <input type="text"/>	L17042 <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 2018, 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.

		Hombres	Mujeres
Número de trabajadores (Suma de ene+feb+...+dic).	Especialistas TIC.	L18011 <input type="text"/>	L18012 <input type="text"/>
	Otros trabajadores, no especialistas TIC.	L18021 <input type="text"/>	L18022 <input type="text"/>

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. 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 2018, ¿la empresa enfrentó dificultad para contratar a algún especialista TIC?

L2001 Sí No [\(Pase a sección M\)](#)

21 Durante el año 2018, ¿qué dificultad/dificultades enfrentó su empresa para contratar a algún especialista TIC? (Marque una o más alternativas):

- | | | | | | |
|-------|--------------------------|--|-------|--------------------------|--|
| L2101 | <input type="checkbox"/> | Falta de postulantes. | L2106 | <input type="checkbox"/> | Postulantes con habilidades TIC que no se relacionan con las necesidades del negocio. |
| L2105 | <input type="checkbox"/> | Falta de postulantes con las capacidades de gestión requeridas (por ejemplo: para funciones de jefe de proyecto, jefe de seguridad, etc.). | L2107 | <input type="checkbox"/> | Las condiciones laborales ofrecidas (horario, lugar, entre otros) no fueron aceptadas. |
| L2102 | <input type="checkbox"/> | Postulantes subcalificados técnicamente (antecedentes académicos y/o experiencia laboral). | L2104 | <input type="checkbox"/> | Otra, especifique: L21041 _____ |
| L2103 | <input type="checkbox"/> | Exigencias salariales por sobre lo ofrecido por la empresa. | | | |

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 el 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 durante el año 2018? (Nota: estos servicios pueden ser pagados de forma directa por la empresa o pueden ser provistos por un tercero).

- M2201 Sí No ▶ (Pase a sección N)

23 De los siguientes servicios Cloud Computing, ¿cuáles son los que su empresa utilizó durante el año 2018 de forma pagada? (Marque una o más alternativas):

- | | | | | | |
|-------|--------------------------|---|-------|--------------------------|---|
| M2301 | <input type="checkbox"/> | E-mail o correo electrónico: plataformas en internet que proveen servicios de correo electrónico. (Por ejemplo: Gmail, Yahoo Mail, etc.). | M2306 | <input type="checkbox"/> | Software CRM** (Customer Relationship Management) de gestión de información de cartera de clientes. |
| M2302 | <input type="checkbox"/> | Software de oficina en plataformas de internet. (Por ejemplo: procesador de textos, hojas de cálculo, presentaciones, etc.). | M2307 | <input type="checkbox"/> | Software ERP (Enterprise Resource Planning) para gestionar en forma integrada información de distintas áreas de su negocio. |
| M2303 | <input type="checkbox"/> | Software de contabilidad y finanzas (excluye ERP*, Enterprise Resource Planning). | M2308 | <input type="checkbox"/> | Software SCM*** (Supply Chain Management) para compartir la cadena de producción. |
| 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.). | M2309 | <input type="checkbox"/> | Capacidad de procesamiento de aplicaciones y servicios en Data Center (Big Data). |
| 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.). | M2310 | <input type="checkbox"/> | Otra, especifique: M23101 _____ |

 **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.**

 **CRM (Customer Relationship Management) 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.**

 **Compartir información electrónicamente de la cadena de producción (SCM) 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**

SECCIÓN N SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Definición:

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.

24 Durante el año 2018, ¿existió en la empresa un área, cargo o rol dedicado a la seguridad TIC?

N2401 Sí No

25 Durante el año 2018, ¿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)

N2501 Sí No **Fin de la encuesta**

26 Durante el año 2018, ¿su empresa contó con procedimientos formales para dar respuesta a incidentes de seguridad TIC relativos a las siguientes temáticas? (Marque una o más alternativas):

N2601 <input type="checkbox"/> Acceso no autorizado a información.	N2604 <input type="checkbox"/> Modificación no autorizada de información.
N2602 <input type="checkbox"/> Uso no autorizado de información.	N2605 <input type="checkbox"/> Destrucción no autorizada de información.
N2603 <input type="checkbox"/> Divulgación no autorizada de información.	N2606 <input type="checkbox"/> Otra, especifique: N26061 _____

FIN DE LA ENCUESTA