

Encuesta de Equipamiento y Uso de Tecnologías y Comunicación en los Hogares

TIC-H 2022

Manual del entrevistador - CATI

S.G. Recogida de Datos
Ver 0. Abr22

Índice

1. Breve introducción a una encuesta	4
1.1. La Encuesta Estadística. Concepto y consideraciones generales.....	4
1.2 Fases de realización de una encuesta	4
1.3 El secreto estadístico.....	5
2. Descripción de la encuesta TIC-H 2022	6
2.1 Objetivos	6
2.2 Características técnicas de la encuesta	6
2.2.1 Panel Rotante.....	6
2.2.2 Unidades de análisis y de muestreo.....	7
2.2.3 Ámbitos de la encuesta.....	8
2.3 Conceptos básicos	8
2.3.1 Introducción.....	9
2.3.2 Vivienda y tipos.....	9
2.3.3 Residir o vivir habitualmente	10
2.4 Método de recogida.....	12
3. Materiales de la encuesta	15
3.1 Documentación	15
Cartas de presentación a las viviendas.....	15
3.2 Aplicaciones informáticas	17
3.2.1 IriaCATI.....	17
3.2.1 IriaDataCollection	17
Ficha de la Vivienda	17
4. Descripción y normas de cumplimentación del Cuestionario	25
4.1 Descripción general.....	25
4.2 Descripción detallada y normas de cumplimentación	30
5. La recogida de datos	90
5.1 Resultados de las llamadas	90
5.2 Claves de vivienda	91
5.3 Claves de grupo	92
5.4 Resultados temporales o finales de las viviendas.....	93
6. La recogida de datos	95
6.1 Resumen de las tareas del Entrevistador	95
6.2 Tareas previas a la recogida de la información	96
6.3 La recogida de información.....	96
6.3.1 Las llamadas a las viviendas y el contacto con los hogares.....	96
6.3.2 Realización de la entrevista	99
6.4 Tratamiento de las llamadas.....	100
6.5 Trabajo en IriaCATI	101
Anexo I. Siglas	102
Anexo II. Codificación del nivel de Estudios terminados	103
Anexo III. Codificación de la Ocupación	112
Anexo IV. Glosario de términos	118

<u>Anexo V. Argumentario.....</u>	<u>141</u>
<u>Anexo VI. Presentación y Protocolo CNMC.....</u>	<u>146</u>

1. Breve introducción a una encuesta

1.1. La Encuesta Estadística. Concepto y consideraciones generales

Sin información no hay decisión adecuada, por lo que las Administraciones Públicas, Instituciones, organismos o particulares que tienen que tomar decisiones sobre la política a seguir, o sobre cómo enfocar los diversos temas de carácter económico, sociológico, demográfico, etc., que se puedan plantear, necesitan una buena información. Si esta información no existe o está desfasada, deberán poner en marcha un proceso de investigación con objeto de obtenerla.

Para que los datos y resultados de esa investigación tengan garantías de validez debe realizarse con métodos objetivos y científicos.

Si el término *encuesta* significa de forma general cualquier indagación o búsqueda de información, cuando se habla de una *encuesta estadística* se está hablando de una investigación de un fenómeno colectivo (es decir, en una población grande) y realizado de forma científica.

Para llevar a cabo encuestas estadísticas en poblaciones grandes (como son investigaciones para todo un país) se suelen usar *encuestas por muestreo*. Las encuestas por muestreo permiten investigar solamente a una muestra (una parte representativa de toda la población) con lo que es mucho menos costosa. Basándose en la ciencia estadística, se pueden hacer extensibles o generalizables los resultados a toda la población, con muchas garantías de fiabilidad.

La ejecución completa de una encuesta por muestreo incluye todo un conjunto de procesos que deben realizarse correctamente para que los resultados sean válidos. A continuación se describen brevemente las fases de una encuesta por muestreo.

1.2 Fases de realización de una encuesta

De una manera sintética pueden distinguirse las siguientes fases básicas en la planificación y desarrollo de una encuesta:

1.- Determinar el problema a investigar y definir los términos básicos de la investigación a realizar.

2.- Una vez determinado el problema a investigar y la necesidad de información, es preciso definir los objetivos y elaborar la metodología de la investigación: finalidad general y objetivos concretos; ámbitos y universo de la encuesta; unidades de análisis y de muestreo; conceptos fundamentales y características objeto de estudio; diseño muestral e incidencias; plan de tabulación y análisis; plan de depuración y control de calidad, y plan de difusión.

3.- Para poder cumplir los objetivos fijados con la metodología establecida, es necesario diseñar el método, material y plan de recogida de la información: elección del método de recogida; diseño de la documentación básica (cuestionarios y manuales, etc.) y de la documentación auxiliar; organización de los trabajos de campo (personal necesario, su formación), recogida, codificación y depuración de la información y seguimiento y control de los trabajos.

En esta fase, el trabajo de los entrevistadores y la colaboración de los informantes son una parte crucial y muy delicada. Muchos factores 'humanos' (diseño deficiente de los cuestionarios, mala interpretación de los mismos, falta de interés, desconfianza, etc.) pueden ser causa de errores que en conjunto pueden empeorar sustancialmente la calidad de los datos. Por ello, es muy importante diseñar con detalle y precisión la ejecución de esta fase. Y un punto importante en ello, que guarda estrecha relación con este manual del entrevistador, es definir un método idéntico de trabajo para todo el personal que participa en la recogida de datos. Respetar este principio es la única manera que existe para asegurar que los datos obtenidos por distintas personas sean homogéneos y la encuesta tenga carácter científico.

4.- Una vez finalizada la recogida de la información es preciso transformar los datos 'brutos' (datos muestrales incluidos en los cuestionarios), en datos depurados poblacionales de acuerdo a un plan de análisis preestablecido. Para ello se procesa la información recogida en una serie de pasos: grabación, análisis de completitud y coherencia de la información; transformación de los datos, elevación de datos muestrales a poblacionales, elaboración de las tablas estadísticas diseñadas en el plan de tabulación y análisis.

5.- Concluido el procesamiento de la información, es necesario analizar los resultados obtenidos y redactar un informe final: estudio e interpretación de las tabulaciones; análisis de la coherencia interna y externa de los datos; redacción del informe final y de las conclusiones del estudio y difusión de resultados.

1.3 El secreto estadístico

Los datos obtenidos en la Encuesta de Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (en adelante TIC-H) quedan protegidos y amparados por el secreto estadístico (artículos 13 y 17 de la Ley de la Función Estadística Pública de 9 de mayo de 1989).

Los entrevistadores y demás personal representante del Instituto Nacional de Estadística que intervengan en la recogida y tratamiento de los datos de esta encuesta, guardarán absoluto secreto sobre ellos aún después de haber concluido su trabajo en relación con los mismos.

A quien viole el secreto estadístico se le podrán aplicar las sanciones previstas en los artículos 50 y 51 de la Ley de la Función Estadística Pública.

2. Descripción de la encuesta TIC-H 2022

2.1 Objetivos

El objetivo general de la Encuesta de Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares es el desarrollo de lo que se ha denominado *Sociedad de la Información*. Tanto los diversos organismos políticos como las empresas y los usuarios están interesados en el pleno desarrollo de este nuevo sector, que se intuye como muy beneficioso y modernizador de la sociedad, por las comodidades para la vida cotidiana que proporciona la comunicación, y la facilidad de difusión de información entre sus miembros.

La encuesta tiene como objetivos concretos:

1. Conocer el equipamiento en tecnologías de la información y la comunicación de los hogares españoles (productos TIC: telefonía móvil, equipamiento informático...).
2. Conocer el uso que la población española realiza de Internet y de la telefonía móvil.
3. Servir de base para establecer comparaciones con otros países y satisfacer los requerimientos de organismos internacionales.
4. Obtener información comparable entre comunidades autónomas.

2.2 Características técnicas de la encuesta

En este apartado se van a usar términos que están definidos en el apartado siguiente *2.3 Conceptos básicos*.

2.2.1 Panel Rotante

La TIC-H es una encuesta continua anual de tipo 'Panel Rotante', es decir, se investiga a las mismas unidades muestrales a lo largo de varios años (panel), renovándose cada año una cuarta parte de la muestra (rotante). Por tanto, cada unidad última de muestreo es entrevistada durante cuatro años consecutivos.

La muestra se obtiene mediante un muestreo trietápico. Las unidades seleccionadas en primera etapa son secciones censales, en segunda etapa se obtienen algunas viviendas dentro de cada sección, y en tercera etapa se selecciona una persona de 16 ó más años residente en cada una de las viviendas. La muestra de unidades primarias (secciones) se halla dividida en cuatro submuestras independientes identificadas por su correspondiente **turno de rotación**, de modo que cada año se renueva la muestra de viviendas que se encuentra en las secciones de un determinado turno de rotación. En la tabla que sigue se detalla este proceso:

Turno de Rotación	4	1	2	3	4	1
Año de entrada	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Año de Salida	2020	2021	2022	2023	2024	2025

El “turno de rotación” es una variable que toma los valores 1, 2, 3 y 4 e indica cómo se va a renovar la muestra. Es por tanto, una característica de cada sección (y sus viviendas) que NO varía a lo largo de los 4 años en los que forma parte de la muestra e indica en qué momento deja de formar parte de la muestra.

La siguiente tabla describe el número de entrevista en que se encuentra una sección, según año y submuestra a la que pertenece (turno de rotación).

Nº de entrevista según año y Submuestra (Turno de Rotación).

T.R.	2018	2019	2020	2021	2022
1	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª
2	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª
3	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª
4	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª

Las secciones de una determinada submuestra son nuevas en la muestra cuando figura un 1 en esta tabla (Nº de entrevista = 1).

Si nos fijamos, por ejemplo, en el **año 2022**: distinguimos dos grupos:

- Las secciones de muestra “nueva” corresponden a la submuestra (TR =1) que serán entrevistadas en 2022 por primera vez (Nº Entrev.=1), y por tanto, en 2023 estarán en 2ª entrevista, en 2024 en 3ª y en 2025 se solicitará su colaboración por última vez.

- Las secciones de las otras submuestras (Nº Entrev. >1), salvo casos extraordinarios, ya habían sido incluidas en las muestras de años anteriores. Por ejemplo las secciones de turno de rotación 2, deben ser encuestadas en una ocasión más, 2022 (4ª entrevista).

2.2.2 Unidades de análisis y de muestreo

A) Unidades de muestreo

Se considera como unidad primaria de muestreo o de primera etapa las secciones censales, y como unidad última de muestreo *la persona de 16 ó más años seleccionada en cada vivienda familiar principal.*

B) Unidades de análisis

Se consideran dos unidades básicas de observación y análisis: las viviendas familiares principales seleccionadas en la muestra, y los sujetos que residen en ellas. Estas viviendas se denominan viviendas muestrales.

2.2.3 Ámbitos de la encuesta

A) Ámbito poblacional

La población objeto de investigación (población objetivo) está formada por las personas que residen en viviendas familiares principales.

Aunque las personas de todas las edades forman parte de la población objetivo, no todas las personas son investigadas exhaustivamente, ya que sólo son elegibles para una investigación exhaustiva las personas con 16 o más años en el momento de la entrevista, de entre las cuales se selecciona una.

Si en la vivienda existen niños de 10 a 15 años se efectúa para todos ellos, una serie mínima de preguntas relacionadas con este tema.

B) Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de la investigación lo constituye todo el territorio español.

C) Ámbito temporal

La encuesta comenzará en abril del 2022 y el período de recogida de datos se extiende a lo largo de un máximo de 15 semanas.

Los períodos de referencia o períodos de tiempo para los que se recogen las distintas características investigadas son diferentes para los diversos bloques del cuestionario. Se distinguen los siguientes períodos de referencia:

- a) El momento de la entrevista, fundamentalmente en preguntas relacionadas con el equipamiento.
- b) La semana anterior a la entrevista, en las características socioeconómicas.

Es la semana inmediatamente anterior a la fecha en que se realiza la encuesta al entrevistado. Se mide **de lunes a domingo**, independientemente de en qué día de la semana se esté realizando la encuesta.

- c) Los tres meses anteriores a la entrevista, en las preguntas relativas a actividades realizadas por internet.

Por ejemplo, si la entrevista se realiza el 15 de abril, es el periodo que va del 15 de enero al 14 de abril.

- d) El año natural anterior a la realización de la encuesta, en preguntas relacionadas con la administración y comercio electrónico.

Por ejemplo, si la entrevista se realiza el 16 de mayo del 2022, es el periodo que va del 16 de mayo del 2021 al 15 de mayo del 2022.

2.3 Conceptos básicos

2.3.1 Introducción

Como ya se ha dicho en el apartado 2.2.2- *Unidades de Análisis y Muestreo*, la encuesta TIC-H investiga viviendas familiares principales y a las personas que habitan en ellas. El marco para seleccionar la muestra, obtenido a partir del Padrón, recoge las personas empadronadas en viviendas familiares.

Para obtener la muestra se seleccionan viviendas familiares principales (aquellas en las que hay empadronada alguna persona) con el objeto de que al investigar esas viviendas, se incluyan en la muestra las personas que residan en ellas.

Las situaciones de residencia de las personas cambian y las características de las viviendas también (por ejemplo, una vivienda deja de serlo para convertirse en un local) y el marco base de la encuesta, además de tener errores iniciales, no recoge con rapidez suficiente todos esos cambios. Por ello, cuando se llega a investigar las viviendas seleccionadas, un primer problema es determinar si sus direcciones corresponden realmente a viviendas familiares.

Una vez confirmado que se trata de una vivienda familiar principal, el siguiente problema es detectar correctamente a las personas que son miembros de la vivienda.

Para identificar correctamente las viviendas familiares y las personas que son miembros de ellas es primordial que los términos *vivienda familiar principal* y *residencia habitual* estén bien definidos. Por ello, en los siguientes apartados se precisa lo que se considera una vivienda familiar principal, y luego se pasa a comentar problemas relacionados con la *residencia habitual* de las personas y se dan los requisitos para decidir cuándo una persona reside o no en una vivienda dada.

2.3.2 Vivienda y tipos

Hay dos tipos de viviendas: viviendas familiares y viviendas colectivas (conocidas como establecimientos colectivos). Y a su vez, dentro de las viviendas familiares hay un subtipo denominado alojamiento.

A continuación se detallan las definiciones de cada uno de estos conceptos:

A) Se considera **vivienda familiar** toda habitación o conjunto de habitaciones y sus dependencias que ocupan un edificio o una parte estructuralmente separada del mismo y que, por la forma en que han sido construidas, reconstruidas o transformadas, *están destinadas a ser habitadas* por una o varias personas, *con o sin vínculos familiares*, y que en el momento de realizarse la encuesta no se utilizan totalmente para otros fines; si bien el recinto puede estar parcialmente destinado a otros fines (consulta médica, peluquería, sastrería...). **Se incluyen** también en esta definición **los alojamientos**:

Se **denominan alojamientos** a todos los recintos que *no responden totalmente a la definición de vivienda familiar*, bien por ser móviles, semipermanentes o improvisados, o bien porque no han sido concebidos en un principio con fines residenciales, pero, sin embargo, constituyen la residencia habitual de una o varias personas en el momento de la realización de la encuesta. Por ejemplo: chabolas, chozas, cuevas, remolques, etc.

Las viviendas familiares pueden ser de varios tipos: *principales o secundarias*

A.1) **Vivienda familiar principal**

Es aquella vivienda familiar que es utilizada todo el año o la mayor parte de él como residencia habitual o permanente de alguna persona.

A.2) **Vivienda familiar secundaria.**

Una vivienda es secundaria, o de temporada, cuando se utiliza solo parte del año, de forma estacional, periódica o esporádica, por ejemplo en vacaciones, fines de semana, para trabajos temporales, etc.

B) Se considera **vivienda o establecimiento colectivo** aquella vivienda o edificio destinado a ser habitado por un grupo de personas que no constituyen familia, *sometidas a una autoridad o régimen común*, o unidas por objetivos o intereses personales comunes.

Además de las viviendas habitadas por colectivos, como son conventos, cuarteles, cárcel, asilos, residencias de estudiantes o de trabajadores, hospitales, prisiones, etc., se incluyen también dentro de las viviendas colectivas los hoteles, pensiones y establecimientos análogos.

Serán sin embargo encuestables las viviendas que existan dentro de un establecimiento colectivo (normalmente destinadas al personal directivo, administrativo o de servicio) que cumplan la condición de viviendas familiares según la definición.

En resumen, las **viviendas objetos de investigación** son las viviendas familiares principales, los alojamientos y las viviendas de carácter familiar situadas dentro de colectivos siempre que cumplan las definiciones.

2.3.3 Residir o vivir habitualmente

Se usan los términos residir o vivir habitualmente con el mismo significado.

Hay personas que residen en una vivienda familiar principal de forma estable, suelen estar presentes en ella y no tienen otras posibles residencias. En esos casos no hay ningún problema a la hora de decidir cuál es su residencia habitual. Pero hay personas que pueden encontrarse presentes o ausentes de una determinada vivienda por varios motivos, y la decisión de si se consideran o no residentes habituales en dicha vivienda puede ser menos evidente.

2.3.3.1 ALGUNOS EJEMPLOS DE POSIBLES CASOS DUDOSOS

- Personas que están presentes en la vivienda entrevistada pero tienen otra vivienda propia, como pueden ser el servicio doméstico interno, huéspedes, invitados, etc.
- Aquellos que por varios motivos pueden tener varios lugares de residencia: por el trabajo, personas mayores que rotan por las viviendas de los hijos, etc.
- Personas que por las fechas de la entrevista hayan cambiado, estén cambiando o tengan intención de cambiar de residencia.

- Quienes no tienen residencia permanente o habitual y en el momento de la entrevista residen momentáneamente (usamos para ello el término 'residir actualmente' a diferencia de 'residir habitualmente') en la vivienda entrevistada. Por ejemplo inmigrados, casos de separaciones o divorcios.

- Personas ausentes de su residencia 'habitual' por trabajo, estudios, hospitalización, etc.

Ante casos como los expuestos se necesita un criterio lo más sencillo y objetivo posible, que se aplique de forma homogénea por todos los entrevistadores y que sea correcto metodológicamente. Por ejemplo, se debe evitar que una misma persona pueda clasificarse como residente habitual en más de una vivienda, o por el contrario, no pueda clasificarse en ninguna.

2.3.3.2 DEFINICIÓN DEL TÉRMINO 'VIVIR HABITUALMENTE' O 'SER MIEMBRO DE UNA VIVIENDA'

Se considera que una persona **vive habitualmente** en una vivienda dada (y por ello se considera **miembro** de la misma), si ha residido en la misma la mayor parte del año, no habiéndola abandonado definitivamente, en el momento de la entrevista. Para las personas que no cumplan lo anterior por haber cambiado recientemente de residencia, se considera que su nueva residencia es la habitual, si tienen previsto residir en ella la mayor parte del año.

2.3.3.3 TRATAMIENTO DE CASOS ESPECIALES

Trabajadores internos

Los trabajadores internos, dedicados a servicios domésticos (cocineros, doncellas, chóferes, etc.) se considera que residen habitualmente en la vivienda en la que trabajan, independientemente del tiempo que lleven empleados en la misma y de que tengan o no su propia vivienda.

Desplazados temporales (Ausentes)

Se consideran desplazados (también se usa ausentes) temporales de una vivienda dada, las personas que habiendo residido en la misma y no habiéndola abandonado definitivamente, no se encuentran en ella por motivos de trabajo, estudios, viaje, vacaciones, enfermedad, etc. Debido a ello, estas personas pueden residir o no, de forma temporal, en otra vivienda familiar o colectiva, pero el hecho clave de esta situación es que si la causa de esa ausencia desapareciera esas personas retornarían a su vivienda 'habitual' y por ello se consideran miembros de la misma.

Residentes actuales, sin residencia habitual

A efectos de la encuesta, se consideran miembros de una vivienda las personas que se encuentren residiendo en la vivienda familiar investigada en el momento de la entrevista, siempre que por cualquier circunstancia no tengan otra que pueda considerarse su residencia habitual según la definición establecida. Esta situación puede darse, por ejemplo, casos de inmigrados, recién separados o divorciados.

Otros casos especiales.

Otros casos que no estén contemplados en los anteriores, como puedan ser personas mayores sin residencia habitual que rotan por las viviendas de los hijos, personas que por el trabajo tengan como residencia varias viviendas familiares y

ninguna sea la 'habitual' o principal, etc. Para estos casos será la **propia persona** la que decida cuál considera su residencia habitual.

2.4 Método de recogida

Como ya se ha comentado, cada año se van renovando las viviendas de las secciones correspondientes a cada uno de los cuatro turnos de rotación, de modo que cada año se renueva una cuarta parte de la muestra.

La información que se va a recibir llegará por diferentes canales de cumplimentación. Desde 2017, se utilizan **tres** métodos de entrevista.

1 - Entrevista WEB (CAWI):

Los datos que proceden de este canal se recogen a través de un cuestionario electrónico disponible en la dirección de Internet **www.iria.ine.es**, al que tendrán acceso todas las viviendas de la muestra.

Para poder acceder al mismo, los informantes deberán introducir las claves que figuran en las sucesivas cartas que se envían a las viviendas de la muestra. Es el propio informante el que cumplimenta el cuestionario.

Este canal estará abierto durante todo el periodo que dura la recogida de datos de la encuesta y será ofrecido a todos los informantes en primera instancia. Sólo para viviendas que no colaboren por Internet se intentará la recogida por cualquiera de los otros dos métodos.

Una vez cumplimentado el cuestionario, la misma aplicación Web determinará la completitud y validez del mismo pasando la información a la base central.

2- Entrevista telefónica (CATI):

Incentivación CAWI: Durante la primera semana de trabajo de campo de cada vivienda, la tarea del entrevistador, será principalmente la de contactar con los residentes de las viviendas de la muestra para incentivar la cumplimentación del cuestionario WEB. Solo si las personas contactadas insistiesen en la imposibilidad de realizar el cuestionario por vía WEB (por falta de conocimientos o posibilidades), se podría realizar la entrevista telefónica en esta primera semana.

Entrevista: Las llamadas que tienen el objetivo de realizar la entrevista telefónica, se deben realizar principalmente desde la semana 2 hasta la semana 5¹ de trabajo de campo de cada vivienda.

Las viviendas de la muestra (tanto las de primera entrevista como las incluidas en ocasiones anteriores) se tratan de entrevistar telefónicamente desde un centro CATI siempre que se disponga al menos de un teléfono válido y no se haya recibido el cuestionario cumplimentado por Internet transcurridos siete días después de que se haya enviado una reclamación (Carta 2).

¹ Consultar los calendarios de campo acordados con el INE.

El equipo establecido para la recogida de información CATI consta de:

- Ordenador personal con acceso a Internet, en la que se debe tener instalado:
 - Aplicación iriaCATI
 - Software de telefonía integrado (softphone).

Es importante tener en cuenta que las viviendas muestrales que hayan cumplimentado el cuestionario por Internet y no esté completo o presente inconsistencias, serán llamadas para completar/depurar el cuestionario.

Para realizar la entrevista en cada vivienda seleccionada es necesario contactar en primer lugar con una persona idónea para ese primer contacto. Esta persona a ser posible debe tener 18 años o más y ser capaz de informar de las personas que residen habitualmente en la vivienda. Una vez recogida la información de las personas que son miembros de la vivienda, la aplicación informática selecciona aleatoriamente de entre ellas, una que tenga 16 o más años. Esta persona informará de datos suyos propios referidos a la utilización y uso que hace de Internet (**Bloques V a XI**).

Las preguntas generales de la vivienda y las referentes a menores, pueden ser contestadas por una persona que llamaremos “informante del cuestionario hogar”, que puede ser la persona seleccionada, el informante inicial o por otro adulto del hogar que tenga suficiente información.

En caso de que la persona seleccionada se encuentre temporalmente ausente de la vivienda y no vaya a ser posible entrevistarle, se solicitará del informante con el que ha establecido el contacto inicial un mail o un número de teléfono para poder encuestarle. Si no se consigue un nuevo teléfono ni mail se intentará el contacto en nuevas llamadas a los números disponibles.

No está permitida la entrevista “proxy”, es decir, que otra persona conteste en lugar de la seleccionada, salvo casos excepcionales de incapacidad para responder a la entrevista, ya sea por la edad muy avanzada (70), discapacidad, enfermedad, desconocimiento del idioma u otra circunstancia justificada y documentada en observaciones.

Transferencias de muestra entre CATI y CAWI y viceversa

Es importante que el personal de recogida conozca que inicialmente todas las viviendas de la muestra se encuentran disponibles para estos 2 métodos de recogida (CAWI y CATI), pero una vez que el cuestionario sea iniciado en cualquiera de los 2 canales, el otro se cerrará. De este modo, una vivienda con el cuestionario iniciado solo podría estar disponible en uno de los 2 canales (CAWI o CATI) con lo que se evitan conflictos y duplicidades.

Si un cuestionario iniciado en CAWI, y no terminado, se “abandona” (es decir, pasan 5 días sin que se entre al cuestionario desde el portal), entonces la vivienda pasará a CAWI si se ha iniciado ya el periodo de llamadas CATI que le corresponde por su semana, o esperará a que comience este periodo de llamadas para pasar automáticamente a CATI (cerrándose en CAWI).

Cualquier vivienda con estado Iniciada (las Pendientes están en los 2 canales), puede cambiar de canal (CAWI ↔ CATI) en cualquier momento, si se solicita y aprueba desde las aplicaciones de recogida.

3 - Entrevista personal (CAPI):

El entrevistador dispone de un ordenador portátil en el que está incluido el cuestionario de manera que realiza las entrevistas con este dispositivo. Es **obligatorio utilizar el portátil**, pudiéndose utilizar complementariamente el teléfono en aquellos casos en que se produzca alguna incidencia que lo justifique, y siempre que sea autorizado expresamente su uso por el Inspector de Encuesta.

Con este método se tratará de entrevistar a las viviendas de las que no se ha recibido el cuestionario WEB y además: o bien no se dispone de un teléfono de contacto; o bien los intentos de contacto han sido infructuosos; o bien habiendo existido el contacto, los residentes han declarado solo querer colaborar mediante entrevista presencial.

3. Materiales de la encuesta

Este capítulo tiene como objeto enumerar los diferentes materiales que debe conocer el entrevistador, como son las herramientas de recogida (aplicaciones informáticas) y los documentos concretos que se utilizan en la recogida de la información. También se incluyen aquí las normas generales para su cumplimentación de las encuestas.

3.1 Documentación

La documentación de la encuesta está constituida por:

- Documentación básica (Cuestionario): La encuesta TIC-H 2022 tiene un único cuestionario que engloba la parte de hogar, de menor y del adulto seleccionado y se describe detalladamente en el próximo capítulo.
- Cartas de presentación a las viviendas.
- Otro material auxiliar: sobres, etiquetas, etc.
- Otros documentos: de carácter formativo, metodológico o de consulta, como el presente “Manual del Entrevistador TICH 2022”, el “Manual de iriaCATI”, etc.

Cartas de presentación a las viviendas

Existen dos modelos de cartas de aviso para cada vivienda (TCH-Tx1 y TCH-Tx2) (existe la posibilidad de añadir un tercer modelo de carta diferente si las circunstancias lo requieren).

Las cartas van dirigidas a la persona de referencia o “titular” de la vivienda y en resumen, la carta:

- Presenta la encuesta, sus objetivos y la importancia de la encuesta.
- Notifica la pertenencia de la vivienda a la muestra seleccionada
- Ofrece la posibilidad de realizarse por WEB, informando de las claves personalizadas de acceso.
- Informa sobre el secreto estadístico
- Ofrece una línea gratuita de atención telefónica
- Añade información sobre Protección de Datos

En la carta 1 Sólo se ofrece al informante la posibilidad de cumplimentación del cuestionario WEB, vía Internet.

La carta 2 es un recordatorio sobre la posibilidad de responder por Internet y se comenta al informante que, en caso de NO enviar el cuestionario por CAWI, se procederá a contactar telefónicamente para recabar su colaboración. El referido párrafo se ha *remarcado* en negrita para facilitar que los informantes distinguan carta 2 de la carta TICH T1.

Las cartas está firmadas por el Director General de Productos Estadísticos del INE.

La carta 1 y carta 2 se deben enviar por correo respetando los plazos suficientes para dar tiempo a los residentes a cumplimentar los cuestionarios WEB antes de comenzar las llamadas.

Las cartas están traducidas y existen los siguientes modelos:

Carta 1

	<u>Español</u>	<u>Baleares</u>	<u>Catalán</u>	<u>Euskera</u>	<u>Gallego</u>	<u>Valenciano</u>	<u>Inglés</u>
1ª Entrevista	TCH-TP1 *	TCH-TP1-B **	TCH-TP1-C **	TCH-TP1-E **	TCH-TP1-G **	TCH-TP1-V **	TCH-TP1-I **
Sucesivas	TCH-TS1	TCH-TS1-B	TCH-TS1-C	TCH-TS1-E	TCH-TS1-G	TCH-TS1-V	TCH-TS1-I

Carta 2

	<u>Español</u>	<u>Baleares</u>	<u>Catalán</u>	<u>Euskera</u>	<u>Gallego</u>	<u>Valenciano</u>	<u>Inglés</u>
1ª Entrevista	TCH-TP2	TCH-TP2-B	TCH-TP2-C	TCH-TP2-E	TCH-TP2-G	TCH-TP2-V	TCH-TP2-I
Sucesivas	TCH-TS2	TCH-TS2-B	TCH-TS2-C	TCH-TS2-E	TCH-TS2-G	TCH-TS2-V	TCH-TS2-I

* **Ileva Anexo de Protección de Datos en el reverso**

** **Dos hojas, por llevar anexos bilingües en hoja aparte.**

Las cartas se emiten desde la aplicación y van personalizadas con los datos siguientes:

- **La clave de seguridad (Número de Orden):** Aparece en la etiqueta que se muestra en la ventanilla, junto a la dirección del destinatario de la carta.

Esta clave es, además, el N° de orden que se debe introducir para acceder al cuestionario WEB, y aparece en la parte central de la carta junto a la contraseña de acceso.

- **Lo que denominamos etiqueta:** en la parte superior derecha de la propia carta, cuando se trate de un modelo en castellano; y en la parte superior derecha de ambas páginas, cuando se trate de un modelo bilingüe.

El formato y estructura de la etiqueta es el siguiente:

- Nombre y apellidos del titular de la Vivienda.
- En la segunda línea se imprime la dirección de la vivienda.
- En la tercera línea se imprime la entidad, si existe.
- En la cuarta línea se imprime el código postal
- En la quinta línea se imprime el literal de la provincia.

- **Anexo de Protección de Datos:** Solo para viviendas de primera entrevista, como se exige en el Reglamento de protección de Datos. Este anexo se incluye en una segunda hoja en cartas bilingües y en el reverso para cartas solo en castellano.

Ejemplo:

NOMBRE_1 APEL1_1 APEL2_1 CALLE SANTOS MÁRTIRES 147 PISO P08 PTA A 45600 TALAVERA DE LA REINA TOLEDO	TCH-T1E T
--	--------------------------

Las cartas se incluyen en sobres de ventanilla por los que se visualiza la etiqueta.

3.2 Aplicaciones informáticas

El entrevistador CATI, debe conocer la utilización básica de 3 aplicaciones:

- IriaCATI
- IriaDataCollection
- IriaPortal

3.2.1 IriaCATI

Es la aplicación que gestiona la entrega de viviendas, según un algoritmo predefinido, a los entrevistadores que lo solicitan.

También gestiona toda la actividad relacionada con las llamadas telefónicas (llamar, colgar,...) y la interacción de estas acciones con la Base de Datos de las Viviendas..

El entrevistador accederá a las viviendas que debe entrevistar a través de la aplicación IriaCATI, que debe tener instalada previamente en su ordenador personal.

Toda la información e instrucciones de utilización de IriaCATI se incluyen en el documento: "Manual de IriaCATI".

3.2.1 IriaDataCollection

Una vez se accede por IriaCATI a una vivienda concreta, (o si se llega a la vivienda por IriaDataCollection) se le presenta una serie de pantallas informativas y de gestión, que llamamos Ficha de la Vivienda.

Ficha de la Vivienda

También llamada en Iria Ficha de la UME (Unidad Muestral de Encuesta). Se trata de un conjunto de pantallas desde donde se ofrece información relativa a la unidad muestral (Vivienda) y donde el personal puede realizar las acciones propias de la recogida de esta vivienda concreta (citas, cartas, etc,...)

La cabecera común de todas las pantallas de la ficha de Vivienda es

FICHA DE LA UME

Volver
Consultas (Compleja/Rápida/Multiencue

CATI
🔒
🏠

ERMITA (LA) 4
Gestión 22918091
(URE) TYP5A

Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y
Comunicación en los Hogares
TICH 2022 PRUEBAS
SEMANA 02 PRUEBAS

Datos básicos
Gestión entrevista
Citas y observaciones
Seguimiento
Varios

Incluye, de izquierda a derecha:

Canal actual: El CANAL de recogida al que está asociado la vivienda que tenemos en pantalla

Candado: Indica si el usuario tiene permisos para realizar gestiones con esta vivienda.

Con candado abierto, el usuario puede realizar la entrevista, pedir cambio de canal, etc,...

El usuario puede tener el candado cerrado porque la vivienda haya terminado ya su periodo de vigencia, porque no haya comenzado, por pertenecer a otra Unidad de Recogida, etc,...

Datos de la Vivienda: Calle, N° de gestión *, Unida de recogida.

Contexto de Trabajo del usuario: Muestra los parámetros actuales de trabajo del Usuario (Encuesta y Periodo)

Identificación de la Vivienda:

En Iria se utilizan varios tipos de identificadores para localizar cada una de las unidades de trabajo.

Número de Orden: Es un número único para cada Unidad Muestral dentro de una Encuesta.

En el caso de TICH esté formado por 10 dígitos

22+ Código de Sección (6) +Código de Viv. en la sección (2)

Número de Gestión: Es un identificador único para cada Unidad Muestral/Periodo.

Por lo tanto, en el futuro, una vivienda que ha permanecido 4 años en la muestra TICH tendrá un único Número de Orden y 4 números de gestión diferentes.

En el caso de TICH 2022, por ser el primer año de gestión completa de la Encuesta en Iria, es indiferente buscar una vivienda por cualquiera de los 2 identificadores.

La ficha de la vivienda tiene luego 5 diferentes pantallas

a) Datos básicos:

Contiene las componentes:

Datos de la Vivienda:

▼ Datos de la vivienda:

Identificador: 2203027909P

Titular:
Nombre: NOMBRE
Apellido 1: APELLIDO
Apellido 2: OTRO-APELLIDO

Dirección:
Tipo Vía: AVDA
Nombre Vía: ERMITA (LA)
Tipo de Num.: Número Número: 5 Calif:
Blq: **Portal:** 1 **Esc.:** A **Pita:** PBJ **Prta:** DCH

Nucleo: ELDA
Entidad Singular: ELDA
Entidad Colectiva:

Municipio: Elda
Provincia: Alicante/Alacant **C. postal:** 03600

Identificador (Número de Orden) y datos del titular y de la Dirección muestral.

Ficha de la Vivienda:

FICHA DE LA VIVIENDA

Entrevista actual

Entrevista	CV	CG	Canal
4			CATI; CAWI

Entrevistas anteriores

Entrevista	Informante	CV	CG	Canal
1ª		E	E	CAWI
2ª		E	E	CAWI
3ª		E	E	CAWI
4ª				

Grupo humano

Nº P	Nombre y apellidos	Persona seleccionada	Persona informante	Año nacimiento	Edad	Encuestable
02	ROSA ZARZA	NO			81	NO
01	FORTUNATO MUÑOZ	SI			84	NO
03	JUAN CARLOS MUÑOZ	NO			47	NO

Incluye las componentes:

Entrevista actual: Número de entrevista (1 a 4), claves de campo (Clave de Vivienda y Clave de grupo) y canales activos en los que está disponible.

Entrevistas anteriores: Resultados y Método de recogida de las anteriores entrevistas (Informante no disponible)

Grupo Humano: Datos básicos del grupo humano en la última entrevista finalizada.

b) Gestión entrevista:

Gestión de la Entrevista:

Desde esta componente, se podrán seleccionar las claves de recogida de la vivienda (incidencias,...), también entre la lista de acciones disponibles aparecerán las opciones para cambiar de canal de recogida la vivienda o abrirla o blanquearla.

Gestión de la Entrevista ▼ ✕

Estado Principal	
Id	Estado
PENDIENTE	Inicial

Recogida

Estado Actual	
Id	Estado
RECOGIDA_PENDIENTE	Recogida pendiente

Acciones Disponibles	
Iniciar cuestionario.	
Negativa total.	
Ausencia temporal.	
Ausente	
Incapacidad.	
Otros fines.	
Vacia.	
Selecc. Anteriormente.	

Teléfonos

En la componente de teléfonos aparecen precargados los teléfonos disponibles para la vivienda.

En el caso de viviendas de primera entrevista, estos números de teléfono proceden de peticiones realizadas a diferentes organismos de la Administración. Estos teléfonos vendrán por defecto "No Confirmados".

En el caso de viviendas de entrevistas sucesivas, estos teléfonos pueden venir de las citadas peticiones, o del propio informante, que los ha incluido en el cuestionario CAWI o indicándoselo al entrevistador CATI (origen=I).

En estas viviendas podremos tener teléfonos Confirmados, No confirmados o Teléfonos Invalidados, que aparecen en el cuadro derecho.

Teléfonos válidos					Teléfonos inválidos		
Teléfono	Origen	Prioridad	Confirmado	Invalidar teléfono	Validar teléfono	Teléfono	Origen
916666666	M	↓	✓	→	←	77777777	M
666666666	M	↑	✗	→			

+

Comentarios 916666666

Una de las labores del Entrevistador será la de gestionar esta bolsa de teléfonos de la vivienda.

- a) Invalidar aquellos teléfonos en los que ha podido comprobar que el teléfono no existe, ya no pertenece a un residente en la vivienda o corresponde a un menor.
- b) Confirmar aquellos teléfonos con estado (No Confirmado) y en los que ha recibido respuesta de un residente en la vivienda.
- c) Ordenar por prioridades, adelantando aquellos teléfonos en los que ha obtenido respuesta de un informante apropiado.

Nota: No es tarea del entrevistador preguntar al miembro de la vivienda que ha respondido al teléfono por el resto de números que se incluyen en la componente. Esto provoca malestar entre los informantes por desconocer el origen y la finalidad para la que se han obtenido dichos números.

Solo aquellas viviendas que tengan algún teléfono válido (Conformado o No confirmado), entrarán en el algoritmo de selección de viviendas CATI.

c) Citas y Observaciones:

Observaciones:

Cada Usuario podrá grabar una única observación en la vivienda y podrá editarla, modificarla y eliminarla

Observaciones UME			
Idioma atención CATI: _____			
Observación	Fecha modificación	Usuario	Acciones
	21/03/2022 16:44		

Citas:

En esta componente se deben incluir las citas que el informante haya indicado.

A la hora de introducir una nueva cita, se debe elegir entre:

- Cita Directa. Cita para un día concreto en un intervalo horario concreto (se recomienda como mucho de una hora de duración)
- Cita Indirecta. Si el informante indica disponibilidad algún día de la semana en cierto horario (por ejemplo, martes y jueves de 18:00 a 18:45, sin concretar una fecha concreta).
- Cita Inmediata. Con esta acción la vivienda se coloca con la prioridad máxima del algoritmo y será la siguiente en ser seleccionada para ser llamada.

Listado de citas									
Usuario	Creada	Tipo	Estado	Canal	Momento			Observaciones	Acciones
					Fecha	Inicio	Fin		
	21/03/2022 16:47	Directa	Pendiente	CATI	21/03/2022	19:00	20:00		

d) Seguimiento:

Hoja de Ruta:

En esta componente se puede hacer un seguimiento de los diferentes usuarios han realizado sobre la vivienda (entrar en la ficha, iniciar cuestionario, fijar cita, escribir observaciones, blanquear,...), indicándose el detalle, la fecha y el usuario que realizó la acción.

Orden	Acción	Detalle	Usuario	Fecha	Canal	Envío	Multimedia
1	Ir a la ficha de la ume	Entrada a la ficha UME desde IDC	NDEE_EPA4 A1DEE_EPA4 A2DEE_EPA4	21/03/2022 16:58	CATI		
2	Empezar entrevista	WRKFLW_TCH_TO_BLANQUEAR	DEE_EPA4	21/03/2022 16:57	CATI		
3	Blanquear Vivienda	Acción WF	NDEE_EPA4 A1DEE_EPA4 A2DEE_EPA4	21/03/2022 16:57	CATI		
4	Ir a la ficha de la ume	Entrada a la ficha UME desde IDC	NDEE_EPA4 A1DEE_EPA4 A2DEE_EPA4	21/03/2022 16:57	CATI		
5	Confirma las claves de vivienda y de grupo del entrevistador, dando la vivienda por finalizada.	Acción WF	NDEE_EPA4 A1DEE_EPA4 A2DEE_EPA4	21/03/2022 16:57	CATI		
6	Ir a la ficha de la ume	Entrada a la ficha UME desde IDC	NDEE_EPA4 A1DEE_EPA4 A2DEE_EPA4	21/03/2022 16:57	CATI		
7	Ir a la ficha de la ume	Entrada a la ficha UME desde IDC	NENTREVISTADOREPA5 A1ENTREVISTADOREPA5 A2ENTREVISTADOREPA5	21/03/2022 16:56	CATI		
8	El grupo humano residente en la vivienda se niega a contestar.	Acción WF	NENTREVISTADOREPA5 A1ENTREVISTADOREPA5 A2ENTREVISTADOREPA5	21/03/2022 16:54	CATI		

Hoja de ruta de llamadas:

Se muestran todas las llamadas realizadas a la vivienda y el resultado de cada una de ellas.

e) Varios:

Descarga de PDF de la entrevista:

Componente de preferencia para los envíos TCH

Desde esta componente se podrá modificar la preferencia que tenga el informante para recibir los próximos envíos de cartas referentes a la Encuesta.

Si el informante prefiere recibir los envíos por correo electrónico, se pulsará en la arroba y se introducirá una dirección válida de correo electrónico.

Si prefiere envíos por correo postal, se pulsará en el sobre y los envíos llegarán a la dirección muestral.

Todas las unidades de la muestra, llevan por defecto la preferencia de envío postal.



Componente de preferencia para los envíos TCH

Modo envío preferido

@ x
prueba@gmail.com

Cambiar preferencia: 

Asignaciones directas CATI

Desde esta componente se puede asignar la gestión de la vivienda a un usuario concreto. De esta forma, el Usuario tendrá esta vivienda en su lista de viviendas asignadas, y la vivienda sale del algoritmo, no pudiendo aparecer al pulsar en "Nueva Llamada".

Asignaciones directas CATI

✔ La asignación directa se ha guardado correctamente.

Usuario asignado: ENTREVISTADOR2 TCH EE TCH EE (Entrevistador Empresa Externa)

Usuario que asignó: NDEE_EPA4 AIDEE_EPA4 A2DEE_EPA4 (Técnico Empresa Externa)

Fecha asignación: 21/03/2022 17:02

✘

4. Descripción y normas de cumplimentación del Cuestionario

4.1 Descripción general

La TIC-H es una encuesta que investiga las viviendas familiares principales y las personas residentes en ellas con 16 o más años en el momento de la entrevista de las cuales se selecciona a una, mediante procedimiento aleatorio, para una investigación más exhaustiva del uso de internet. Además, si en la vivienda conviven niños de 10 a 15 años se efectúa, para todos ellos, una serie mínima de preguntas relacionadas con este tema.

El cuestionario está compuesto por preguntas numeradas correlativamente. Las preguntas relacionadas con la composición del hogar tienen una numeración propia (H1-H10).

Las preguntas están agrupadas por bloques de un mismo tipo de información. Estos bloques están ordenados con números romanos.

I. COMPOSICIÓN DEL HOGAR

Incluye diversas preguntas referidas al grupo humano de la vivienda, con objeto de identificar a las personas que son miembros del hogar y dentro de estos los encuestables (de 16 o más años).

La aplicación ordena a las personas encuestables por edad y después realiza la selección de la persona a encuestar, en pantalla aparece el nombre, apellidos y edad de la persona seleccionada.

Los bloques II, III y IV pueden ser contestados por el informante original, por la persona encuestable seleccionada o por otro miembro del hogar en función de quién conozca mejor la temática tratada (equipamiento tecnológico de la vivienda, acceso a Internet de la vivienda y uso de ordenador e Internet por los niños de la vivienda).

II. EQUIPAMIENTO DE LA VIVIENDA PRINCIPAL EN PRODUCTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Incluye una única pregunta para conocer si la vivienda principal seleccionada dispone de algunos dispositivos: ordenador de sobremesa o portátil (no incluye tablet), tablet, teléfono fijo y teléfono móvil. Si alguno de estos productos está a disposición de alguno de sus miembros, aunque no esté a disposición de todos ellos, se considera que la vivienda dispone de él, considerando siempre la vivienda principal.

III. ACCESO A INTERNET DE LA VIVIENDA

Incluye las preguntas 2 y 3 en relación con el acceso a Internet de la vivienda y tipo de acceso: banda ancha fija o móvil. A tener en cuenta, la disposición de un tipo de banda normalmente está relacionada con la disposición de un teléfono fijo y/o móvil (P1).

IV. USO DE ORDENADOR E INTERNET POR LOS NIÑOS (10 A 15 AÑOS)

Incluye las preguntas 4 a 7. La pregunta 4 (nombre, apellidos y nº del niño) la rellena la aplicación con objeto de señalar a qué menor irán dirigidas las siguientes preguntas. El resto de las preguntas las cumplimenta el entrevistador con los datos que le dé el informante.

Las preguntas son referentes al uso del ordenador/tablet, Internet y disponibilidad de teléfono móvil, preguntas 5 a 7, de los niños entre 10 y 15 años.

V. USO DE TELEFONO MOVIL E INTERNET POR LA PERSONA SELECCIONADA

Incluye las preguntas 8 a 20. Al principio del bloque se informa de qué miembro del hogar ha sido seleccionado por la aplicación e irán dirigidas las siguientes preguntas hasta el final de la encuesta (bloque XI). La encuesta no admite proxy, como excepción, por desconocimiento del idioma, incapacidad, etc., podrá ser ayudada por otra persona.

La pregunta 8 se refiere al uso del teléfono móvil.

Las demás preguntas del bloque están relacionadas con la frecuencia de uso de Internet y las actividades realizadas en la red con cualquier dispositivo (ordenador, móvil, tablet,...), incluidas las aplicaciones. A los que responden que **han utilizado Internet en los últimos 3 meses** se les formula las siguientes preguntas del bloque: frecuencia de uso, grado de confianza en Internet y diversas actividades online, realizadas en los últimos 3 meses por motivos particulares: actividades relacionadas con la comunicación, el acceso a la información, la participación política y social, el entretenimiento, la salud y otras actividades.

Por último, se les pregunta por actividades relacionadas con el aprendizaje en los últimos 3 meses y en este caso ya sea por motivos particulares, profesionales o educativos, y si ha realizado alguna actividad de este tipo, el motivo: educativo, profesional o privado.

VI. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Incluye las preguntas 21 a 28, relativas al posible contacto o interacción con las autoridades o servicios públicos, en los últimos 12 meses por motivos particulares y van dirigidas a los informantes que **han utilizado internet en los últimos 12 meses**.

Entre las distintas actividades con la administración, se incluye el acceso a información personal u otros datos; la descarga de formularios, la solicitud de una cita previa o reservas, la presentación de impuestos online. En la P25 se pregunta si ha solicitado algún documento oficial o realizado alguna de las reclamaciones presentadas, en caso negativo se pregunta por las razones de no hacerlo si tuvo la necesidad. Finalmente, la pregunta 28 incluye los posibles problemas presentados al contactar online con la administración, entre aquellos que han interactuado con los servicios públicos a través de Internet.

VII. COMERCIO ELECTRÓNICO

Incluye las preguntas 29 a 40. Son preguntas referidas al uso de Internet para la compra de productos o servicios por motivos particulares en los últimos tres meses. Las compras

o servicios contratados deben realizarse a través de una aplicación o página web intermediaria, bien a empresas o bien a particulares. No se incluyen las compras hechas por motivos profesionales o de carácter gratuito. Se excluyen igualmente los encargos realizados a través de correo electrónico, WhatsApp, llamadas telefónicas o cerrados en persona.

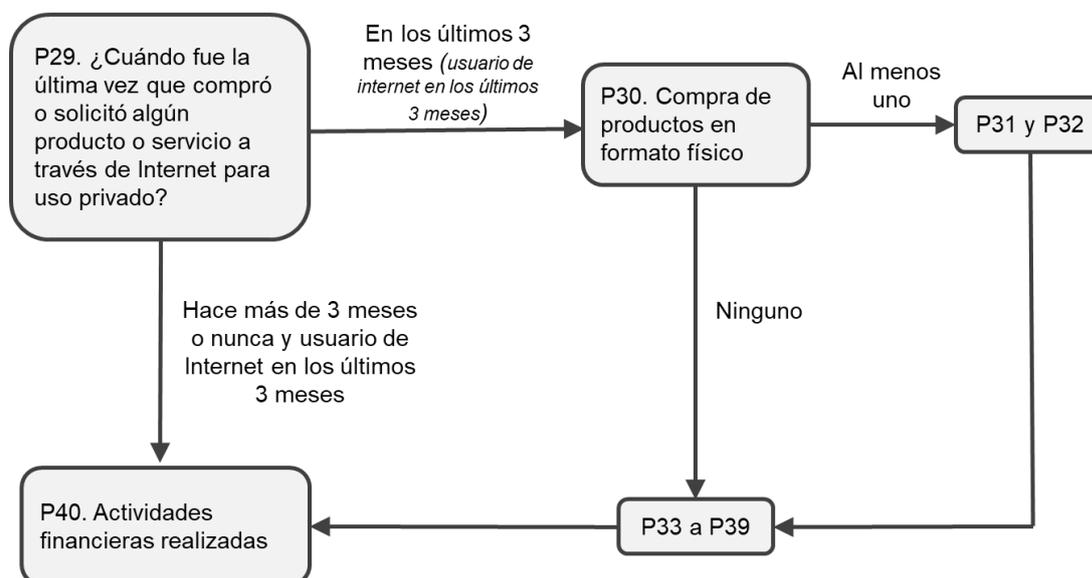
Inicialmente se les pregunta a los usuarios de internet en los últimos 12 meses cuándo realizaron la última compra online de algún producto o servicio por motivos particulares.

A partir de la pregunta 30 a 39 se recoge información, sobre los **productos o servicios adquiridos o contratados en los últimos 3 meses**, lo que implica necesariamente ser usuario de internet en los 3 últimos meses:

- Compras en formato físico, en su caso, si compró a particulares a través de un sitio web o una app y tipo de vendedor (nacional, otros países de la UE,.....)
- Compras en formato online, entradas a eventos o suscripciones.
- Contrato de un servicio para el hogar, transporte o alojamiento a través de una página web o app, con una empresa o con una persona particular.
- Número de compras realizadas y el valor estimado del total de estas.

La pregunta 40 recoge algunas actividades financieras para fines privados realizadas en los últimos 3 meses por la persona seleccionada. Esta pregunta se realiza a usuarios de Internet de los últimos tres meses, independientemente del momento de su última compra.

Esquema del módulo de comercio electrónico



VIII. INTERNET DE LAS COSAS

Este módulo recoge preguntas relativas al uso de dispositivos o sistemas conectados a Internet para fines privados en el ámbito particular que también pueden conectarse entre sí para habilitar servicios avanzados.

La primera pregunta del módulo, pregunta 41, incluye el uso de dispositivos o sistemas más relacionados con el hogar (administración de energía, seguridad, electrodomésticos conectados...). Si no disponen de ninguno de estos sistemas, se les pregunta si los conocen o no, y si los conocen, las razones por las que no los utilizan.

Las preguntas 44 y 45 incluyen dispositivos conectados para el ocio (televisor, consola de juegos o altavoces inteligentes) y otros más personalizados (reloj inteligente, pulsera de fitness, dispositivos para la salud...). Finalmente, en la pregunta 46, a aquellos informantes que sí han usado algún dispositivo o sistema conectado a Internet, se les pregunta por posibles problemas que hayan podido tener con los mismos.

IX. RECICLAJE TIC

Este módulo incluye las preguntas 47 a 50 que recogen información relacionada con el destino que se da a aquellos productos TIC que se han reemplazado por modelos más actualizados o que se han dejado de utilizar. Concretamente se cuestiona por el destino del teléfono móvil o smartphone, ordenador portátil o tablet y ordenador de sobremesa.

X. TELETRABAJO

Incluye las preguntas 51 a 56, relacionadas principalmente con la actividad laboral realizada on line, considerando teletrabajo como aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación.

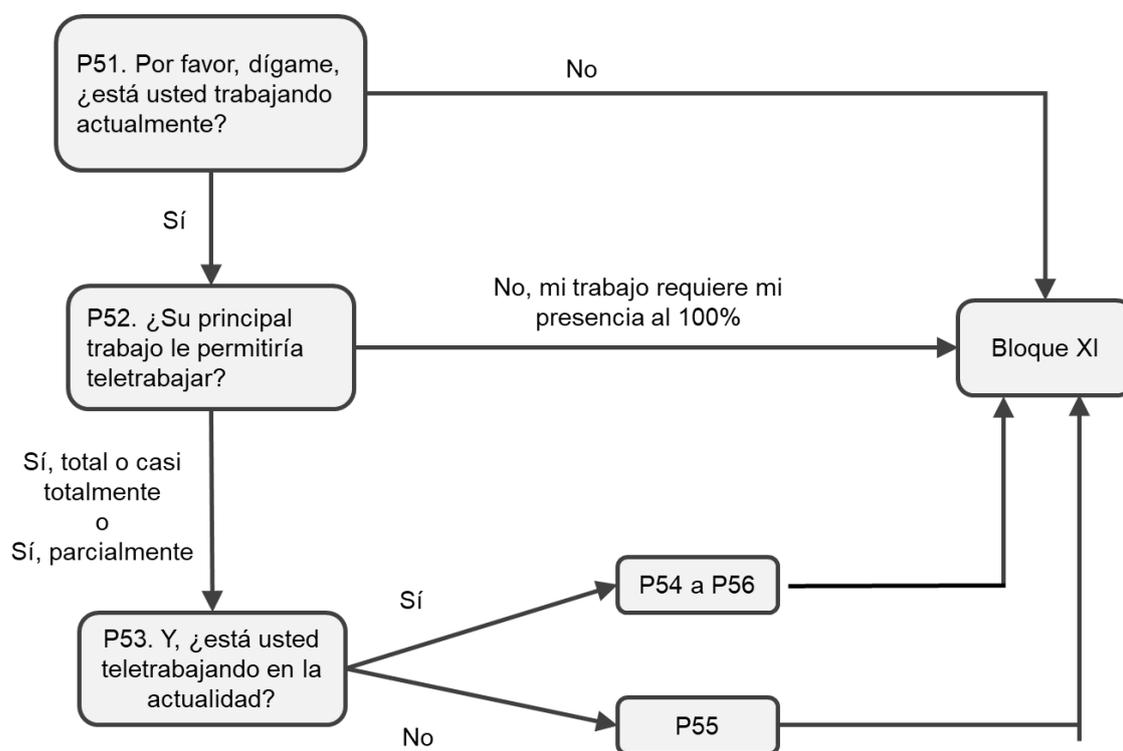
Las preguntas 51, 52 y 53 están relacionadas con la situación laboral del informante, si está trabajando actualmente, si dicho empleo le permitiría teletrabajar y si está ejerciendo este tipo de trabajo a distancia.

Posteriormente se pregunta por el porcentaje de la jornada laboral realizada a distancia, en caso de que teletrabaje, y el que le gustaría estar realizando actualmente, tanto en el caso de que esté teletrabajando como en el caso de que no teletrabaje pero su tipo de trabajo se lo podría permitir.

Finalmente, se pide al informante que teletrabaja que valore, de 0 (muy negativa) a 10 (muy positiva), su experiencia general de teletrabajo

En la siguiente imagen se muestra un esquema resumido del flujo de preguntas del presente módulo del cuestionario:

Esquema del módulo sobre teletrabajo



XI. CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA PERSONA SELECCIONADA

Incluye las preguntas 57 a 68 relativas al país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, convivencia en pareja, nivel de estudios, relación con la actividad, tipo de contrato, tipo de jornada de trabajo, tipo de ocupación que desarrolla en su trabajo principal y nivel de ingresos del hogar.

Se incluye una última pregunta (pregunta 69) relativa a la percepción sobre la limitación que los problemas de salud provocan en las actividades del informante.

4.2 Descripción detallada y normas de cumplimentación

- En primer lugar, se debe conseguir como informante a una persona idónea para contestar a las primeras preguntas, que se refieren a determinar si la vivienda cumple los requisitos para proceder a la entrevista, y en ese caso, poder cumplimentar el Bloque I. **Esa persona debe tener 18 años o más.**

- Los bloques II, III y IV pueden ser contestados por el informante, por la persona encuestable seleccionada o por otro miembro del hogar en función de quién conozca mejor la temática tratada (equipamiento tecnológico de la vivienda, acceso a Internet de la vivienda y uso de ordenador e Internet por los niños de la vivienda). En cualquier caso **debe tener 18 años o más.**

- La persona encuestable seleccionada (por la aplicación) debe contestar a las preguntas de los bloques V a XI. Debe ser la propia persona la que conteste, no aceptándose la entrevista 'proxy' (que otra persona conteste por ella).

- Antes de terminar la visita (CAPI) o la llamada (CATI), si no se ha finalizado la entrevista, debe haberse concertado con el informante la fecha y hora de la nueva visita o llamada, anotándola convenientemente. En el caso de las entrevistas CAPI es recomendable recoger también un teléfono de contacto.

A lo largo de la cumplimentación del cuestionario nos pueden aparecer **controles de flujo**. Si el mensaje es de color rojo nos indica que se trata de un flujo erróneo "duro", con el mensaje de corrija el dato, no se podrá continuar hasta su corrección. Si es de color azul nos indican que es una situación sospechosa de error, saltando un mensaje de aviso. Se trata pues de comprobar la información dada, se podrá corregir o confirmar el dato.

A continuación, se describe detalladamente el cuestionario y cómo cumplimentarlo. Cada pregunta o parte de texto del cuestionario que se vaya a describir aparece en un recuadro para identificarlo mejor, y va seguido de su descripción cuando sea necesario, ya que hay preguntas y partes del texto que son claramente auto-explicativas.

I. COMPOSICIÓN DEL HOGAR

Todas las preguntas de este Bloque se distinguen por incluir la letra H en su numeración.

En las preguntas H1 a H3 se trata de identificar a las personas que son **miembros de la vivienda**; con las preguntas H4, H5 y H7 se identifican, de entre las personas miembros de la vivienda, las que son **encuestables**, para posibilitar la posterior selección de la persona a entrevistar, considerándose no encuestables las personas que trabajan como empleado/a de hogar interno en otra vivienda, las personas que tienen otra vivienda que consideren su residencia habitual y las personas menores de 16 años.

En viviendas de primera entrevista o viviendas de sucesivas entrevistas en las que NO se disponga de información de ningún miembro del hogar, se formulará H1a.

H1a. Dígame el nombre y apellidos de todas las personas que viven actualmente en esta vivienda. No olvide incluir a los niños ni a las personas ausentes temporalmente.

Anota el nombre y apellidos de las personas que le enumere el informante.

Para viviendas en sucesivas entrevistas en las que SÍ haya información de personas en anterior entrevista se formulará H1b.

H1b. ¿Las personas que viven en esta vivienda son...?

El entrevistador leerá solo los nombres, borrando los de las personas que ya no vivan en la vivienda o incorporando, en su caso, los nuevos integrantes.

Durante las preguntas H1, H2 y H3:

- Los datos de cada persona se grabarán en tres cuadros de texto, uno para el nombre y los otros para los dos apellidos.
- La aplicación presenta activados los botones:
 - “Añadir persona” mediante cuadro de texto. Para confirmar la persona añadida se debe pulsar el botón ‘Añadir’ incluido en el cuadro de texto
 - “Eliminar persona” mediante un aspa. Nos mostrará un mensaje con diferentes opciones sobre el ‘motivo del borrado’. Si no se elige una opción el borrado no se ejecuta.
 - “Continuar”, para confirmar todas las personas y pasar a la pantalla siguiente

H2. Dígame si hay alguna otra persona más que actualmente no tenga NINGUNA RESIDENCIA PRINCIPAL y que está ahora en la vivienda, aunque sea temporalmente.

Si hay alguna debe añadirse a continuación.

Si el informante pregunta o tiene dudas a la hora de enumerar a las personas miembros de la vivienda, el entrevistador debe usar las definiciones de ayuda.

Antes de continuar, hay que señalar que **es conveniente establecer** -en lo posible- **los componentes del grupo humano “definitivo” en esta parte de la entrevista**. Por ello, se deben realizar las preguntas de este Bloque de forma que se confirme el grupo humano sin necesidad de recurrir a posteriores modificaciones que pueden conducir, en el mejor de los casos, a molestias tanto para el entrevistador como para el entrevistado, aumentando las posibilidades de aparición de errores en la aplicación.

H3. Indicar persona informante

	<u>Informante</u>
Nombre1 Apellido 1 Apellido 2.....	<input type="checkbox"/>
Nombre2 Apellido 1 Apellido 2.....	<input type="checkbox"/>
Nombre3 Apellido 1 Apellido 2.....	<input type="checkbox"/>
...	
Nombre4 Apellido 1 Apellido 2.....	<input type="checkbox"/>
Otra persona.....	<input type="checkbox"/>

La aplicación pedirá, a continuación, que se identifique a la persona que, de hecho, está suministrando la información recogida (persona informante).

En esta pregunta H3 se incluye una nueva opción de respuesta “otra persona”.

El entrevistador seleccionará al informante del cuestionario de hogar en la tabla que se presenta. Si el informante **no** es miembro del hogar, deberá señalar la opción “otra persona”. Sólo se admitirá una respuesta.

En esta pregunta y las posteriores, se presentarán todas las personas incluidas en la pregunta anterior (la tabla de miembros del hogar conformada hasta ese momento).

La persona que señalemos inicialmente como informante del cuestionario de hogar (Bloque I), no “se debe” modificar. Si se cambia la persona señalada, entonces la aplicación presentará de nuevo desde la pregunta H4, obligando a cumplimentar nuevamente el resto de preguntas del Bloque.

H4. ¿Alguna de las personas mencionadas trabaja como empleado/a de hogar interno en otra vivienda?		
	<u>Sí</u>	<u>No</u>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

El entrevistador leerá al informante el texto de la pregunta: ‘¿Alguna de las personas mencionadas trabaja como...?’ y esperará la respuesta (SI, NO) del informante.

En los casos más frecuentes el informante dirá que ninguno es empleado de hogar interno en otra vivienda. En esos casos el entrevistador señalará la opción NO para todas y cada una de las personas y pasará a la pregunta H5.

Si el informante duda (por ejemplo, si fueran muchos los miembros de la vivienda) o en cualquier caso en el que sea necesario, el entrevistador debe enumerarle cada persona para que el informante le indique si es empleado/a de hogar interno/a o no.

Si alguien es empleado de hogar interno en otra vivienda se marcará la opción SI para esa persona. El entrevistador procederá por orden, cumplimentando persona a persona.

Las personas marcadas con SI en esta pregunta NO son miembros encuestables y, por tanto, ya no aparecen en las preguntas siguientes.

H5. ¿Alguna de estas personas tiene otra vivienda que considere su residencia habitual, pero se encuentra temporalmente aquí por estudios, trabajo, enfermedad o viaje?

	<u>Sí</u>	<u>No</u>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se procede de forma similar a la pregunta anterior. El entrevistador leerá el texto de la pregunta: *¿Alguna de estas personas tiene otra vivienda que...?*

En algunos casos el informante contestará rápidamente que ninguno (sobre todo si residen pocas personas), en este caso señalará la opción NO para todas y cada una de las personas.

En los casos en que el informante dude o cuando sea necesario, el entrevistador debe enumerarle cada persona para que el informante le indique si está en esta vivienda desplazado temporalmente, pero reside de forma habitual en otra. En cualquier caso, procederá por orden, persona a persona, cumplimentando esta pregunta.

Si alguna persona está en la vivienda encuestada como desplazada temporal de otra vivienda no se considera miembro de la primera.

Las personas marcadas con SÍ en esta pregunta NO son miembros encuestables y por tanto, ya no aparecen en las preguntas siguientes.

Si se examina el texto de las preguntas H4 y H5 puede resultar extraño que, para decidir si una persona es o no miembro de una vivienda, lo primero que se investigue sean unas situaciones que, en principio, parecen ser raras o infrecuentes (como son los empleados de hogar internos y los desplazados temporales), así como el tipo de preguntas para esos colectivos. Se hace así porque esos casos tienen un tratamiento especial y ha parecido más sencillo resolverlos en primer lugar.

Es fácil que las personas que trabajen como servicio doméstico interno tengan una vivienda propia (por ejemplo, de su familia) y residan habitualmente en la que trabajan. Igualmente, es frecuente que los desplazados temporales en su situación transitoria residan en una vivienda distinta a la habitual (por ejemplo, algunos desplazados por estudios o por trabajo), es decir, también tendrían dos residencias. En estos casos se considera como residencia habitual la del trabajo para los empleados de hogar internos y la 'familiar' o 'inicial', de la que están ausentes, para los desplazados temporales. Por ejemplo, si en una vivienda seleccionada (**X**) hay una persona de la familia que trabaja interna en otra vivienda (**Y**), pueden tratar de incluirla como miembro de la vivienda **X** (algo bastante lógico para la familia) pero para el criterio de la encuesta es miembro de la vivienda **Y**. Tal como están dispuestas las preguntas, este caso se trata correctamente, no considerando a esa persona miembro de la vivienda (**X**).

Después de rellenar las dos preguntas anteriores, la aplicación continuará presentando a las personas que se considera que son miembros de la vivienda.

H6. Sexo

	<u>Mujer</u>	<u>Hombre</u>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...		

El entrevistador hará una marca en la casilla correspondiente, Hombre o Mujer, según el nombre de la persona (sólo en caso de duda debe preguntar el sexo de la persona).

Si la vivienda fue encuestada en una ocasión anterior esta pregunta reflejará lo rellenado en ese momento. Si es incorrecto, el entrevistador deberá modificarlo.

H7. Por favor, dígame el año de nacimiento de cada persona

	<u>Año</u>	<u>En el presente año, ¿ha pasado ya su fecha de cumpleaños?</u>		<u>Edad</u>
		<u>SÍ</u>	<u>NO</u>	
Nombre Apellido1 Apellido 2.....	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="text"/>
Nombre Apellido1 Apellido 2.....	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="text"/>
Nombre Apellido1 Apellido 2.....	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="text"/>
Nombre Apellido1 Apellido 2.....	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6	<input type="text"/>

Si la vivienda fue encuestada en una ocasión anterior esta pregunta reflejará la información cumplimentada en ese momento. Si algún dato es incorrecto el entrevistador deberá modificarlo.

Intentar recoger el año de nacimiento y si ya ha pasado la fecha de cumpleaños para cada uno de los miembros del hogar. De no ser posible, el encuestado no recuerda la información anterior, rellenar la edad.

La información relativa al año de nacimiento y si ya ha pasado la fecha de cumpleaños es básica cuando la persona pueda haber cumplido 16 años o no en el momento de la entrevista (lo que le haría ser encuestable o no). Si la encuesta se está haciendo en el 2022, eso ocurre para los nacidos en el año 2006 y que han pasado su fecha de cumpleaños.

En resumen:

- se intentará recoger el de año de nacimiento de cada miembro y si ha pasado o no su fecha de cumpleaños.
- si algo de lo anterior no es posible, se recogerá la edad.

La casilla edad aparecerá sombreada para “provocar” que se intente rellenar el año de nacimiento y si pasó o no la fecha de cumpleaños.

Para poder pasar de pregunta, se deberá, para cada una de las personas, **rellenar, prioritariamente, el año de nacimiento y si, en el presente año, ya pasó su fecha cumpleaños**, en caso de no saberlo, cumplimentar la Edad.

Si el entrevistado indica que tiene 100 años o más, también saldrá un mensaje de **aviso**:

- Ha indicado tener 100 o más años. Por favor, compruebe si es correcto.

Si para una persona están rellenos ambos datos (año de nacimiento y pasó la fecha de cumpleaños, y edad) y no son coherentes se mostrará un mensaje de **error** y no se permitirá continuar:

- La edad de las siguientes personas no es coherente con su fecha de nacimiento.....

	<u>Trabajando</u>	<u>Parado</u>	<u>Estudiante</u>	<u>Otra Situación</u>
01 Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
02 Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
03 Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La aplicación presentará a continuación la pregunta H8. Para todos los miembros del hogar (de 16 o más años) se deberá cumplimentar esta pregunta, referente a la relación de cada uno de ellos con la actividad. Se trata de señalar una de las posibles respuestas (1- Trabajando, 2- Parado, 3- Estudiante, 4- Otra situación). Si se quisiera señalar más de una opción para una persona determinada, se elegirá sólo una, aquella que el informante considere principal.

En esta pregunta se tendrá en cuenta la edad dada en la pregunta anterior para detectar posibles errores de grabación, ya sea en la edad o en la situación laboral. Se incluyen unos **avisos** para su detección:

Si alguna persona es mayor de 70 años y está trabajando:

- Al menos una persona tiene más de 70 años y ha indicado que está trabajando. Por favor, compruebe si es correcto.

Si alguna persona es mayor de 65 años y está parado:

- Al menos una persona tiene más de 65 años y ha indicado que está parado. Por favor, compruebe si es correcto.

Si alguna persona es mayor de 55 años y está estudiando:

- Al menos una persona tiene más de 55 años y ha indicado que está estudiando. Por favor, compruebe si es correcto.

H9. Indicar Persona de Referencia

	<u>Persona de referencia</u>
Nombre Apellido1 Apellido2	<input type="radio"/>

En el caso de entrevistas sucesivas, esta pregunta aparecerá precumplimentada con la marca en la persona que la tenía en el cuestionario del año anterior (persona de referencia) si esta persona es miembro encuestable este año.

Para cualquier entrevista, si el número de miembros encuestables es 1, también aparecerá ese miembro premarcado.

No se debe realizar esta pregunta salvo en el caso en el que resulte necesario (p.ej. por cambio de grupo humano), limitándose, en la generalidad de los casos, a marcar la previamente señalada.

Entenderemos por **persona de referencia del hogar**, aquella a la que irá **dirigida la carta** en la próxima edición de la encuesta. Se puede elegir aquella persona de 18 o más años que reside en la vivienda y a cuyo nombre esté el título de propiedad o el contrato de arrendamiento o subarrendamiento de la vivienda.

H10. A efectos de caracterizar su tipo de hogar, ¿me podría decir cuál de las siguientes alternativas refleja la composición de su hogar?

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| 1) Hogar unipersonal..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2) Padre o madre solo/a que conviva con algún hijo..... | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3) Pareja sin hijos que convivan en el hogar..... | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 4) Pareja con hijos que conviven en el hogar..... | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5) Otro tipo de hogar..... | <input type="checkbox"/> | 5 |

Antes de proceder a la selección de la persona a encuestar, la aplicación, aprovechando la información obtenida hasta el momento, presentará la pregunta H10 con el fin de perfilar el tipo de hogar.

A fin de facilitar la cumplimentación de la pregunta, la aplicación utilizará la información relativa al número de miembros del hogar. Así, si el número de miembros del hogar es 1, entonces la pregunta H10 no se efectuará -quedando marcada la opción 1) de la misma-. Si el número de miembros del hogar es 2 se presentarán las opciones 2), 3) y 5) -debiendo marcarse una de ellas- y, finalmente, si el número de miembros es 3 o más, se presentarán las opciones 2), 4) y 5) -de las que deberá marcarse una sola-.

Por otra parte, las opciones consideradas en la pregunta (p.ej. la 2: -Padre o madre solo/a que conviva con algún hijo- o la 4: -Pareja con hijos que convivan en el hogar-) deben entenderse de manera estricta, en el sentido de que no deben señalarse si en el hogar existen más miembros con otro tipo de parentesco. Así, si el grupo humano está

formado por una pareja con un hijo que, a su vez, tiene un hijo (es decir, es nieto de los primeros) no debería señalarse 2) sino 5).

Una vez marcado H10 queda completado el Cuestionario de hogar y finaliza el Bloque I.

La aplicación procede a ordenar a las personas encuestables (aquellas que residen habitualmente en la vivienda y **tienen 16 o más años**) por edad y selecciona a una de ellas (la persona a encuestar) de acuerdo con la Tabla Kish programada, mostrando en pantalla la identidad de la misma.

La persona seleccionada por la aplicación para cumplimentar el cuestionario individual debe contestar los Bloques V a XI que se refieren exclusivamente a ella misma.

Respecto a los **bloques II, III y IV** (equipamiento de la vivienda en productos TIC, acceso a Internet y, en su caso, uso de TIC de los niños), se puede preguntar quién podría responder mejor a las preguntas de estos bloques. Puede responder la propia persona seleccionada, el informante inicial o **cualquier otro miembro** del grupo humano, en general, **mayor de edad**.

Si la persona seleccionada es la idónea para contestar a esos bloques, se pregunta por ella para continuar la entrevista y si no es el momento adecuado o no está presente, antes de dar por terminada la entrevista, se pide una cita para continuarla en otro momento y el teléfono de contacto para localizar al informante si es distinto al teléfono al que se ha llamado.

No olvidar que **los bloques V a XI tienen que ser contestados por la persona seleccionada (no se admite "proxy")**. Si esa persona es menor de edad (16 o 17 años) debe hacerse con consentimiento paterno. Si las circunstancias lo requieren, por incapacidad para contestar de la persona seleccionada (desconocimiento del idioma,...), y fuera posible, puede ayudarle alguna otra persona.

II. EQUIPAMIENTO DE LA VIVIENDA PRINCIPAL EN PRODUCTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Entrevistador, léale al informante: 'A continuación le voy a preguntar si la vivienda tiene acceso a algunos productos de tecnologías de información y comunicación como ordenador, Internet, etc. Tenga en cuenta que sólo nos referimos a la vivienda principal y que debe incluir aparatos en reparación y comprados o encargados, aunque no estén instalados todavía. También se incluyen si son alquilados o puestos a disposición de la vivienda de cualquier otra forma'.

'Tenga en cuenta que se considera que la vivienda dispone de alguno de esos productos, siempre que estén a disposición de alguno de sus miembros, aunque no estén a disposición de todos ellos'.

Al empezar a cumplimentar el bloque II se le lee al informante ese texto tal como está escrito.

Se considera que en la vivienda disponen de alguno de estos productos, siempre que estén a disposición de alguno de sus miembros, aunque no estén a disposición de todos ellos: por ejemplo, si alguno de sus miembros utiliza en el hogar un ordenador portátil, teléfono móvil..., se considera que la vivienda dispone de él. "Disponer" no implica necesariamente propiedad, el bien puede ser alquilado, prestado, donado, etc. Los productos se consideran como disponibles siempre que se encuentren en buen estado para su utilización o, estando deteriorados, vayan a ser reparados en un plazo breve. También se incluyen los productos que estén comprados o encargados, aunque todavía no estén instalados.

IMPORTANTE y como norma general para todo el cuestionario

- En su mayoría las preguntas contienen varias subpreguntas dicotómicas SI/NO. Hay que obtener respuesta (SÍ, NO) para cada una de ellas.

Se actuará de la siguiente forma:

- Se lee la pregunta al informante.
- Se le leen las subpreguntas de una en una, indicando las posibilidades de respuesta SÍ o NO.
- NS/NR (no sabe/no responde) es una opción residual que sólo se admite (en ocasiones) si lo dice textualmente el informante, pero nunca se le da como opción de respuesta.
- En el caso de las preguntas o subpreguntas en las que tenga que elegir una de entre varias opciones, se leerán todas, repitiéndolas cuando sea preciso.

En muchos casos se incluye información adicional entre paréntesis en las subpreguntas o ítems para clarificar al informante el ámbito de la pregunta. En el caso de que se presenten varios ejemplos, salvo que se observen dudas o lo requiera el informante, bastará con leer los primeros dos ejemplos. En algunas preguntas, aparecen en sombreado los ejemplos que, en principio, no sería necesario leer.

Por ejemplo, en la pregunta 13 ítem c) solo leeríamos, en principio, Facebook, Twitter.

c) Participar en redes sociales (crear un perfil de usuario, enviar mensajes u otras contribuciones a Facebook, Twitter, Instagram, Tik Tok...)

La pregunta 1 se refiere a la disponibilidad o no de ciertos aparatos en la vivienda (principal): ordenador de sobremesa o portátil, tablet, teléfono fijo y teléfono móvil.

Es muy **importante** advertir que en la pregunta de si disponen de **ORDENADOR**, en la presente encuesta, **NO INCLUYE TABLET**. La disponibilidad de **TABLET** se pregunta por separado, aunque su funcionalidad sea prácticamente la misma que la de un ordenador.

1. ¿Disponen en su vivienda de alguno de los siguientes productos?:			
	SI	NO	NS/NR
a) Ordenador de sobremesa o portátil. No incluir Tablet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tablet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Teléfono fijo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Teléfono móvil.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En aquellos **equipos** en que, por su **naturaleza** (portátiles, móvil), puede ser complicado determinar si forman parte del equipamiento de la vivienda se entenderá que **'SI' siempre que no tengan otra finalidad específica** determinada, p. ej. **exclusivamente** uso para el trabajo. Así, p.ej., **diremos que una vivienda dispone de teléfono móvil si dispone del mismo alguno de sus miembros.**

III. ACCESO A INTERNET DE LA VIVIENDA

En este bloque se va a tratar sobre las **formas o medios disponibles en la vivienda por los que un individuo o grupo humano se conecta** a la red de comunicación **Internet**. Puede realizarse mediante cualquier tipo de línea fija o móvil, y por medio de cualquier tipo de equipo (ordenador personal, portátil, PDA, teléfono móvil, etc...).

El acceso a Internet en la vivienda se debe interpretar en el sentido de si alguno de los miembros del hogar tiene acceso a Internet en el hogar, por medio de cualquier dispositivo.

Bajo esta premisa, la utilización de la red WiFi de conexión a Internet del vecino no se puede considerar como disposición de acceso a Internet en la vivienda porque solo se pueden conectar a Internet cuando el vecino tenga encendido su router. Por el contrario, si la vivienda se encuentra en un área pública con red inalámbrica (hotspot), como WiFi u otras, entonces la vivienda tiene acceso a Internet, siempre y cuando disponga de la tecnología necesaria (por ejemplo, ordenador con conexión inalámbrica para detectar tal tipo de red) y de los requisitos necesarios (por ejemplo, estar registrado en la red, disponer de una contraseña de acceso, etc...).

2. ¿Dispone usted o algún miembro de su hogar de acceso a Internet en la vivienda, a través de cualquier dispositivo fijo o móvil? (Incluye cualquier teléfono móvil en la vivienda con acceso a Internet, p. ej. WhatsApp, YouTube...)

SÍ..... → *pasar a pregunta 3*

NO..... → *si HAY niños de 10 a 15 años pasar al Bloque IV; si NO HAY, al Bloque V*

NS/NR..... → *si HAY niños de 10 a 15 años pasar al Bloque IV; si NO HAY, al Bloque V*

Si la respuesta a esta pregunta es SÍ, la aplicación pasa a la pregunta 3 (tipo de conexión a Internet utilizado en la vivienda).

En el caso de responder NO y si la vivienda dispone de teléfono móvil, la aplicación nos presentará un **aviso** para que el informante confirme la respuesta dada o en su caso modifique una de las respuestas informadas:

- Ha indicado que la vivienda dispone de teléfono móvil (pregunta 1) y que no tiene conexión a Internet (pregunta 2). Por favor, compruebe si los datos son correctos. (Si el teléfono móvil tiene conexión a Internet, p. ej. WhatsApp, la vivienda tiene conexión a Internet).

Nota: Algunos informantes tan sólo consideran la conexión a Internet fija de la vivienda y no la conexión a través de sus propios teléfonos móviles al no considerarlos como parte de la vivienda.

Si la respuesta es NO o NS/NR entonces se plantea una doble posibilidad: si en el hogar hay miembros de 10 a 15 años, se pasará al Bloque IV y, si no los hay, al Bloque V.

3 ¿Qué tipos de conexión a Internet utilizan en la vivienda?

	SI	NO	NS/NR
a) Conexión fija de banda ancha (ADSL, red de cable, fibra óptica, vía satélite, WiFi público o WiMax).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Conexión móvil de banda ancha (a través de un dispositivo de mano como un teléfono móvil de últimas generaciones -al menos 3G-, vía modem USB o tarjeta –en portátiles, p. ej.-).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La pregunta 3 está formada por dos subpreguntas según la conexión a banda ancha sea fija o móvil. La conexión a Internet de baja velocidad o banda estrecha no se ha incluido al mostrar una proporción poco significativa.

En el primer ítem a) se incluyen las conexiones fijas de alta velocidad más habituales, ADSL y red de cable o fibra óptica. Se deben incluir también las conexiones vía satélite y el resto de las establecidas por tecnologías inalámbricas (como las de las viviendas ubicadas en zonas cubiertas por WiFi público o WiMax). **NO** debe incluirse, los accesos establecidos a través de conexiones inalámbricas privadas (el "WiFi del vecino") tal como se señaló en el párrafo introductorio a este Bloque.

En el ítem b) se incluyen las conexiones de alta velocidad realizadas en la vivienda a través de dispositivos móviles, bien sea a través de teléfonos móviles de últimas generaciones (3G, 4G y posteriores) u otros dispositivos con datos móviles. En ambos casos, siempre que las conexiones se establezcan directamente desde el dispositivo en cuestión (no vía WiFi doméstico). Se consideran igualmente, las conexiones móviles de banda ancha vía modem USB o tarjeta (*laptop card*) en portátiles, p. ej.

En esta pregunta, dadas unas condiciones, la aplicación nos mostrará unos **avisos** de chequeo de flujo para que el informante confirme o modifique las respuestas dadas según considere:

- Ha indicado que la vivienda dispone de acceso a Internet (preg.2) y que 'no' tiene acceso a Internet por banda ancha, ni fija ni móvil (preg.3). Por favor, compruebe si es correcto

La vivienda puede disponer de acceso a banda estrecha pero no es usual

- Ha indicado que la vivienda no dispone de teléfono móvil (preg.1) y que la vivienda sí dispone de conexión móvil de banda ancha (preg. 3b). Por favor, compruebe si es correcto.

La forma más común de conexión móvil es a través de un teléfono móvil por lo que se pide la confirmación o corrección.

Volviendo al cuestionario, una vez cumplimentada esta pregunta (P3), si entre los miembros del hogar hay menores de 10 a 15 años, se pasa al Bloque IV; de no existir personas de ese rango de edad se pasa al Bloque V.

IV. USO DE ORDENADOR E INTERNET POR LOS NIÑOS (10 A 15 AÑOS)

Este bloque va dirigido a investigar el uso de distintas tecnologías de la comunicación por los niños de entre 10 y 15 años que residen en la vivienda. Si no hay niños de estas edades la aplicación no presenta este bloque, sino que salta al bloque V. El informante contestará a estas preguntas y, si es necesario, puede ayudarle algún otro miembro de la vivienda que conozca mejor el uso de ordenador e Internet por los niños de la vivienda (incluido el propio menor, contando siempre con el consentimiento paterno).

Se notificará al informante sobre la realización de las siguientes preguntas: “A continuación le voy a hacer algunas preguntas sobre el uso de ordenador e internet por los niños de entre 10 y 15 años”.

Este bloque de preguntas (P4 - P7) se irá presentando a todos los miembros del hogar que tengan entre 10 y 15 años ambos incluidos. Se realizarán las 4 preguntas relativas al primer menor, luego al segundo y así sucesivamente.

4. Introducción: Las siguientes preguntas se refieren a... (Nombre+Apellido1+Apellido2 del menor nº []))

La aplicación presenta en pantalla el *nombre* y *persona nº* de los niños entre 10 y 15 años (pregunta 4) de mayor a menor edad, a partir de los datos proporcionados al comienzo de la entrevista.

Los últimos tres meses son los tres meses anteriores a la entrevista. Por ejemplo, si la entrevista se realiza el 15 de mayo, es el periodo que va del 15 de febrero al 15 de mayo.

5. ¿Ha utilizado el ordenador/tablet en los últimos 3 meses?

- SÍ..... 1
NO..... 6
NS/NR..... 9

Esta pregunta se refiere a la utilización de aparatos informáticos como ordenador de sobremesa (PC), ordenadores portátiles u ordenadores de mano o bolsillo y tablets para realizar cualquier tipo de actividad informática (consultas, programas, gestión de ficheros, navegar por Internet, juegos...), en los últimos tres meses.

6. ¿Ha utilizado Internet desde cualquier lugar en los últimos 3 meses?

- SÍ..... 1
NO..... 6
NS/NR..... 9

El uso de Internet se refiere a la utilización de aparatos electrónicos con acceso a la red de comunicación de datos Internet para navegar (buscar o consultar información desplazándose por las páginas web), realizado a través de cualquier equipo que permita el acceso (ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, ordenadores de mano -en sus diversas modalidades-, televisión con pantalla, teléfono móvil, consola de juegos, etc.), en los últimos tres meses, y cuyo uso ha podido ser tanto de tipo personal como acompañando a otras personas.

A continuación, se realiza la pregunta 7 referida a si el menor en cuestión entre 10 y 15 años dispone de teléfono móvil.

7. ¿Dispone (Nombre del menor) de teléfono móvil?

SI..... 1

NO..... 6

NS/NR..... 9

En el caso de responder SI y la vivienda no dispone de móvil, una de las dos respuestas es errónea y debe ser corregida. Aparece el siguiente mensaje de **error**:

- Ha indicado que la vivienda no dispone de teléfono móvil (preg.1) y que el niño, sin embargo, dispone de teléfono móvil (preg. 7). Si uno de los miembros del hogar dispone de teléfono móvil, la vivienda dispone de teléfono móvil. Por favor, corrija el dato que proceda.

Si hay otro menor, pasar al siguiente regresando a la pregunta 4.

Tras recabar la información de todos los menores residentes en la vivienda (la aplicación irá administrando secuencialmente las preguntas P4 a P7 para todos ellos) la aplicación pasa a los bloques V, VI, VII, VIII, IX, X y XI, dirigidos a ser respondidos por la persona seleccionada.

V. USO DE TELEFONO MOVIL E INTERNET POR LA PERSONA SELECCIONADA

Hay que asegurarse de que la persona que va a contestar el resto del cuestionario **es la persona seleccionada**. Se ha detectado que, en algunos casos, la persona informante de las preguntas iniciales, relacionadas con el hogar, continúa la encuesta sin percatarse, de que es otro miembro del hogar la persona seleccionada por la aplicación para continuar con las siguientes preguntas de la encuesta. El entrevistador procederá a leer el siguiente enunciado.

Entrevistador, léale al entrevistado: 'Por favor, las siguientes preguntas del cuestionario están dirigidas a la persona seleccionada (Nombre+Apellido1+Apellido2+edad), al uso que el/ella hace de Internet y de sus diferentes actividades, solo dicha persona puede responder al resto de las preguntas del cuestionario'.

En caso de no ser la persona seleccionada, el entrevistador tendrá que interrumpir la encuesta hasta contactar con ella y poder continuar.

Solo en caso de incapacidad o desconocimiento del idioma puede ser contestada por otra persona, **en cualquier caso, las preguntas van dirigidas a la persona seleccionada, al uso que ésta hace de Internet.**

8. ¿Utiliza teléfono móvil?

SÍ.....

NO.....

En la pregunta 8, si el informante responde que Sí ha utilizado teléfono móvil, en el caso que en la primera pregunta no figurase que la vivienda dispone de teléfono móvil un **aviso** pide la confirmación del dato:

- Ha indicado que la vivienda no dispone de un teléfono móvil (pregunta 1) y que usted usa teléfono móvil (pregunta 8). Si utiliza el teléfono en la vivienda, la vivienda dispone de teléfono móvil. Por favor, compruebe si los datos son correctos.

En el caso de los hogares unipersonales el **aviso** se plantea a la inversa, la vivienda dispone de teléfono móvil y el informante no usa teléfono móvil.

- Ha indicado que vive solo en el hogar (pregunta H1), que la vivienda dispone de teléfono móvil (pregunta 1) y usted no utiliza teléfono móvil (pregunta 8). Por favor, compruebe si los datos son correctos.

También saltará un mensaje de **aviso** si el informante indica que sí ha utilizado el teléfono móvil (pregunta 8) pero en la pregunta 2 respondió que la vivienda no tiene conexión a Internet:

- Ha indicado que usa teléfono móvil (pregunta 8) y que la vivienda no tiene conexión a Internet (pregunta 2). Por favor, compruebe si los datos son correctos. Si el teléfono móvil tiene conexión a Internet, (p. ej. WhatsApp...) y está disponible en la vivienda, ésta tiene conexión a Internet.

A continuación, pasamos a realizar preguntas relacionadas con el **uso de Internet**.

Las preguntas siguientes de este bloque recogen información sobre la utilización de Internet por la persona seleccionada, utilizando cualquier medio y desde cualquier lugar.

El uso de Internet se refiere al uso de aparatos con acceso a la red de comunicación Internet para buscar, consultar, enviar o recibir información y comprar o encargar productos, desplazándose por las páginas web, realizado **a través de cualquier dispositivo** que permita el acceso (ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, ordenadores de mano -en sus diversas modalidades-, televisión, teléfono móvil, consola de juegos, etc.), y **desde cualquier lugar** (la propia vivienda, el centro de trabajo, el centro de estudios, locutorios, cibercafés, otros hogares de familiares o conocidos, etc.), durante cualquier periodo de tiempo, y cuyo uso ha podido ser tanto de tipo personal como acompañado por otras personas. No se incluye el uso de cajeros automáticos de los bancos y cajas de ahorro.

Como podremos observar, en todas las preguntas sobre el uso de diferentes productos y servicios TIC por el informante seleccionado se deja de incorporar la opción NS/NR.

9. ¿Cuándo fue la última vez que usó Internet?

- a) En los últimos 3 meses 1
- b) Hace más de 3 meses y menos de 1 año..... 2 → pasar al Bloque VI
- c) Hace más de 1 año..... 3 → pasar al Bloque X
- d) Nunca lo usó..... 4 → pasar al Bloque X

Los últimos 3 meses son los 3 meses anteriores a la entrevista. Por ejemplo, si la entrevista se realiza el 15 de mayo, es el periodo que va del 15 de febrero al 15 de mayo.

De igual forma, **hace más de 1 año, son los 12 meses anteriores a la entrevista.**

Estas definiciones son válidas para el resto de las preguntas del Cuestionario.

En el supuesto de usar teléfono móvil, y haber utilizado Internet hace más de 3 meses, al no considerarse lo más habitual, se incorpora un **aviso** pidiendo la validación o no del dato.

- Ha respondido que usa teléfono móvil (pregunta 8) y que no ha usado Internet en los últimos 3 meses (pregunta 9). Por favor, compruebe si es correcto.

Igualmente, si el informante contesta que no usa Internet desde hace más de 3 meses, es un hogar unipersonal y la vivienda dispone de acceso a Internet, también se presenta un **aviso** para que compruebe el dato:

- Ha indicado que vive solo en el hogar (pregunta H10), que la vivienda tiene acceso a Internet (pregunta 2) y que usted no usa Internet desde hace más de 3 meses (pregunta 9). Por favor, compruebe si los datos son correctos.

Finalmente, también saltará un **aviso** si el encuestado indica que usó Internet en el último año pero que la vivienda no dispone de conexión:

- Ha indicado que ha usado Internet en el último año (pregunta 9) y que la vivienda no dispone de conexión a Internet (pregunta 2), por favor, compruebe si es correcto.

Si la respuesta a la pregunta P9 es “Hace más de 3 meses y menos de 1 año”, la aplicación pasará a la pregunta 21, Bloque VI (“Administración electrónica”). Si la respuesta a la pregunta P9 es “Hace más de un año” o “Nunca lo usó”, entonces la aplicación nos llevará directamente al Bloque X (“Teletrabajo”). En el caso de responder “*En los últimos 3 meses*” se pasa a la pregunta 10 donde se investiga la frecuencia de uso de Internet en este periodo.

Las preguntas P10 a P20 se refieren a los usuarios de Internet en los últimos 3 meses. Por ello,

10. De media, ¿con qué frecuencia ha usado Internet en los últimos 3 meses?

- a) Diariamente, o casi diariamente 1
- b) Al menos una vez a la semana, pero no diariamente..... → 2 pasar a preg.12
- c) Menos de una vez a la semana..... → 3 pasar a preg.12

Se considera ‘*Diariamente, o casi diariamente*’ cuando se utiliza al menos 5 días a la semana’ aunque deje de utilizarse uno o dos días. Es el caso del uso del ordenador en el centro de trabajo, todos los días excepto domingos, o excepto sábados y domingos.

Se considera ‘*Al menos una vez a la semana, pero no diariamente*’ cuando se utiliza semanalmente pero menos de cinco días a la semana.

Si se utiliza más ocasionalmente, se marcará ‘*Menos de una vez a la semana*’.

Las respuestas son excluyentes entre sí (solo debe estar marcada una).

Si el informante señala la opción a) (diariamente o casi diariamente) en la pregunta P10, entonces la aplicación mostrará la P11. Por el contrario, si señala las opciones b) o c) entonces pasará directamente a la pregunta P12.

En la pregunta 11 se cuestiona sobre la frecuencia de uso diario de Internet, si lo usa varias veces al día o no.

11. ¿Y usa Internet varias veces al día?

- SÍ..... 1
- NO..... 6

La siguiente pregunta tiene como objetivo conocer el grado de confianza en Internet del informante.

12. En general, por favor, indique su grado de confianza en Internet

- a) Poco o nada..... 1
- b) Bastante..... 2
- c) Mucho 3

A continuación, se incluyen una serie de cuestiones destinadas a investigar las **diferentes actividades realizadas por el informante en su uso de Internet en los últimos 3 meses (preguntas P13 a P20).**

En las **preguntas 13 a 18** se hace hincapié en que las actividades por las que se pregunta deben haber sido realizadas en los últimos 3 meses, **exclusivamente por motivos particulares, desde cualquier lugar y usando cualquier dispositivo (incluidas las aplicaciones).**

Por favor, dígame si en los últimos 3 meses ha usado Internet a través de cualquier dispositivo (incluidas las aplicaciones) para realizar alguna de las siguientes actividades por motivos particulares:

13. Relacionadas con la comunicación:

- | | SÍ | NO |
|---|----------------------------|----------------------------|
| a) Recibir o enviar correos electrónicos..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Telefonar o realizar videollamadas a través de Internet (usando apps como WhatsApp, Skype, Zoom, Facetime, MS Teams, Webex)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Participar en redes sociales (crear un perfil de usuario, enviar mensajes u otras contribuciones a Facebook, Twitter, Instagram, Tik Tok)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Usar mensajería instantánea (p.ej., vía WhatsApp, Skype, Messenger)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

En la pregunta 13 se consideran actividades relativas a la comunicación. Se incluyen a continuación algunas consideraciones.

Ítem a) *Recibir o enviar correos electrónicos.* La utilización de este servicio de mensajería a través de Internet puede haberse realizado a través de cualquier medio y desde cualquier lugar. Incluye el uso de correo electrónico para enviar a amigos o para obtener información sobre bienes y servicios

Ítem b) *Telefonar o realizar videollamadas a través de Internet.* Se trata de la tecnología denominada telefonía basada en Internet, voz sobre IP o VoIP. Tras VoIP, la telefonía peer-to-peer es la más utilizada. El usuario necesita instalar un pequeño programa para poder realizar llamadas gratuitas a través de Internet a cualquiera que disponga de este software. Habitualmente pueden realizarse llamadas a teléfonos fijos o a móviles de contrato. En las denominadas *videollamadas a través de Internet*, se trata de la tecnología comentada anteriormente con el complemento de una *webcam* (pequeña

cámara digital). La posibilidad de utilizar esta actividad cada vez es mayor. Por ejemplo, en la actualidad, dos personas que dispongan de cuenta en “Gmail” (y dispongan, claro está, de webcam) pueden realizarse videollamadas sin necesitar ningún software adicional. Respecto a telefonía móvil, la app más utilizada es WhatsApp.

Ítem c) *Participar en redes sociales*. Se trata de investigar si el informante utiliza esos sitios ubicados en la web que permiten a los usuarios compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.

Ítem d) *Usar mensajería instantánea*: Se trata de investigar si el informante utiliza alguna aplicación con servicio de mensajería tales como **WhatsApp, Messenger, Telegram...** La comunicación por SMS no está incluida.

En esta pregunta, dadas unas condiciones, si el informante responde ‘SÍ’ en los ítems b) y/o en el ítem d) y anteriormente respondió que no usaba teléfono móvil (para realizar este tipo de actividades lo más frecuente es por medio de un teléfono móvil), la aplicación nos mostrará el siguiente aviso:

- Ha indicado que telefona o realiza videollamadas a través de Internet (preg.13b) y no utiliza teléfono móvil (pregunta 8). Por favor, compruebe si es correcto.

Igualmente, para el ítem d):

- Ha indicado que usa mensajería instantánea a través de Internet (preg.13d) y no utiliza teléfono móvil (pregunta 8). Por favor, compruebe si es correcto.

14. Con el acceso a la información (en los últimos 3 meses y por motivos particulares):

	SÍ	NO
a) Buscar información sobre bienes o servicios.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Leer noticias, periódicos, revistas online.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

En la pregunta 14 se consideran actividades relacionadas con el acceso a la información.

Ítem a) *Buscar información sobre bienes o servicios*. Búsqueda en páginas de grandes superficies, sobre productos de marcas comerciales, sobre, por ejemplo, buenas películas, libros, material electrónico, servicios financieros. No incluye las transacciones (por ej. compra de bienes o servicios, aunque normalmente se buscará información sobre un bien antes de comprarlo).

Ítem b) *Leer noticias, periódicos, revistas online*. Se incluye cualquier tipo de periódicos y revistas on-line, tanto gratuitos como de pago.

15. Actividades de participación política y social (en los últimos 3 meses y por motivos particulares):

	SÍ	NO
a) Emitir opiniones sobre asuntos de tipo cívico o político en sitios web o en redes sociales (p.ej. Facebook, Twitter, Instagram, Youtube).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Tomar parte en consultas on line o votaciones sobre asuntos cívicos o políticos (por ej. consultas sobre planificación urbana, firmar una petición.....)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

En la pregunta 15 se consideran dos actividades relativas a la participación política y social.

Ítem a) *Emitir opiniones sobre sobre asuntos de tipo cívico o político en sitios web o en redes sociales.* Incluye también los comentarios en foros de discusión o artículos en sitios de noticias. El uso de reacciones como el botón 'Me gusta' y similares están incluidos.

Ítem b) *Tomar parte en consultas on line o votaciones sobre asuntos cívicos o políticos.* Consiste en procedimientos formales para construir un consenso y puede conducir a adoptar determinadas decisiones.

Se le recuerda al informante que estamos preguntando por usos de Internet realizados en los últimos 3 meses por motivos particulares.

16. Actividades relacionadas con el entretenimiento (en los últimos 3 meses y por motivos particulares):

	SÍ	NO
a) Escuchar música o descargar música (p. ej. de una radio emitida por Internet o en streaming, YouTube, Spotify).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Ver programas emitidos por Internet (en directo o en diferido) de canales de televisión (p. ej. RTVPlay, ATRESplayer, Movistar+, Mitele).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Ver películas o videos bajo demanda de empresas comerciales (como Movistar+, Netflix, Vodafone One, HBO, Amazon Prime).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
d) Ver contenidos de video de sitios para compartir (p.ej. YouTube, Twitch, Flooxer, Mtmad).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
e) Jugar o descargar juegos.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

La pregunta 16 incluye actividades relacionadas con el entretenimiento.

Ítem a) *Escuchar música o descargar música.* Por ejemplo, de una radio emitida por Internet (se incluyen tanto emisiones "en vivo" -tiempo real- como "bajo demanda" -lote de grabaciones en diferido- ofrecidas, generalmente, en streaming). Por streaming se debe entender el hecho de ver u oír archivos directamente en una página web sin necesidad de descargarlos antes al ordenador. En el terreno de la música, Spotify es la empresa más conocida que utiliza este método comercial).

Ítem b) *Ver programas emitidos por Internet.* Puede usarse para ver un evento en Internet en vivo o para ver un programa más tarde (ponerse al día). Esta opción se refiere principalmente a las emisoras de televisión habituales que ofrecen la posibilidad de ver televisión en directo a una hora determinada de emisión o de ver un programa perdido cuando se decide verlo. El contenido no se almacena.

Ítem c) *Ver películas o videos bajo demanda de empresas comerciales.* En este caso nos referimos a emisiones audiovisuales, sea cual sea su forma de difusión (en tiempo real, en streaming,...). Servicios por los cuales los usuarios deben suscribirse y pagar una tarifa

Ítem d) *Ver contenidos de video de sitios para compartir.* Se refiere a servicios compartidos con acceso gratuito para los usuarios. YouTube es el lugar más frecuentado a estos efectos.

Ítem e) *Jugar o descargar juegos.* Se refiere a los juegos jugados en línea o después de la descarga, incluso si luego la persona juega sin conexión.

La pregunta 17 está relacionada con distintas actividades relacionadas con la salud.

17. Con la salud (en los últimos 3 meses y por motivos particulares):

	SÍ	NO
a) Buscar información sobre temas de salud (p. ej., lesiones, nutrición, enfermedad,...).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Concertar una cita con un médico a través de una página web o de una app de móvil (p.ej. centro de salud, hospital,...).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Acceder a los archivos personales de salud on line.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
d) Acceder a otros servicios de salud a través de una página web o de una app de móvil en lugar de tener que ir al hospital o visitar a un médico (p.ej. obtener una receta o una consulta online).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

Ítem a) *Buscar información sobre temas de salud.* El alcance se limita a fines privados, no incluye el uso profesional. Está incluida la búsqueda para otras personas o mascotas y en sitios tanto generales como en sitios web más específicos.

Ítem b) *Concertar una cita con un médico a través de una página web o una app de móvil.* Incluye la cumplimentación y el envío de un formulario de contacto en la página web del centro, **excluyendo** los simples **mensajes vía e-mail**.

La aplicación continuara presentando la pregunta 18 en la que se incluyen otros tipos de actividades.

18. Otras actividades por Internet (en los últimos 3 meses por motivos particulares):

	SÍ	NO
a) Vender bienes o servicios (transacción o trato realizado on line) (p. ej. Amazon, Vinted, FNAC, de subastas eBay, Facebook)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Banca por Internet (incluida banca móvil).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

Ítem a) *Vender bienes o servicios.* Por ejemplo la venta de bienes o servicios con carácter particular en subastas, apps, foros, etc. La transacción o trato debe cerrarse por Internet independientemente de cuando se realice el pago efectivo.

Ítem b) *Banca por Internet (incluida la banca móvil).* Incluye las transacciones bancarias (pagos, transferencias, etc.) así como la búsqueda de información de los movimientos o saldos de las cuentas u otros activos del informante. Se enfatiza en la pregunta que la banca móvil está incluida en el alcance de la pregunta.

Las transacciones electrónicas para otro tipo de servicios financieros (compras de acciones a través de Internet, pólizas de seguros, etc.) no se incluyen aquí, sino que deben considerarse en la pregunta P40. Finalmente, las simples consultas genéricas sobre acciones o servicios financieros se incluirán opción a) “*Buscar información sobre bienes o servicios*” de la pregunta 14.

19. Y en este caso, con fines educativos, profesionales o privados ¿ha realizado en los últimos 3 meses alguna de las siguientes actividades de aprendizaje a través de Internet?

	SI	NO
a) Realizar algún curso on line (o parcialmente).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Utilizar material de aprendizaje on line que no sea un curso completo on line (p.ej. <i>material audiovisual, textos electrónicos, plataformas de aprendizaje</i>).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Comunicarse con profesores o estudiantes mediante herramientas de audio o video on line (p. ej., Zoom, Microsoft Teams, Google Meet).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

La pregunta 19 incorpora un conjunto de preguntas relativas a la realización de actividades formativas a través de Internet. Debe tenerse en cuenta que, en este caso (y excepcionalmente), **el informante ha de considerar también el ámbito educativo, profesional o laboral (no sólo el privado o particular).**

Ítem a) *Realizar algún curso on line.* En estos cursos la interacción con profesores, formadores y material de aprendizaje se realiza a través de Internet y normalmente requieren una inscripción. La pregunta se refiere a cualquier tema relacionado con la educación o capacitación o para fines privados. En este último se incluyen temas de pasatiempos o desarrollo personal (por ejemplo, idiomas, historia, cocina). También se aplica si un curso se realiza solo en línea parcialmente.

Ítem b) *Utilizar material de aprendizaje on line que no sea de un curso completo on line (por ejemplo, material audiovisual, textos electrónicos, plataformas de aprendizaje).* Se debe excluir el uso de material de aprendizaje on line a través de un curso en línea. Sí deben incluirse aquellos utilizados en conexión con cursos físicos / fuera de línea como fuente adicional, así como otros tipos de aprendizaje. Por ej., materiales audiovisuales, software de aprendizaje en línea o libros de texto electrónicos. La consulta de la documentación cargada (libros de texto complementarios) en un sitio web educativo específico cuando el alcance es el aprendizaje se clasifica en este ítem b).

El uso del material de aprendizaje en línea, como una actividad realizada a través de Internet, excluye la descarga de dicho material (ya sea de pago o gratuito) para su uso fuera de línea en un momento posterior.

Ítem c) *Comunicarse con profesores o estudiantes mediante herramientas de audio o video on line.* Se entiende cualquier comunicación con los profesores o alumnos a través de sitios web o portales educativos específicos. La interacción a través de plataformas de comunicación como Zoom, MS Teams o Google Meet son las más comunes. El término estudiantes incluye alumnos, estudiantes universitarios o participantes de cursos. No se incluyen las páginas de organizaciones educativas en Facebook.

Tras las últimas preguntas sobre actividades realizadas por Internet, de la 13 a la 19, si el encuestado indica que no ha realizado ninguna en los últimos 3 meses y contestó en la pregunta 9 que sí ha utilizado Internet en los últimos 3 meses, aparecerá un mensaje de **aviso**:

- Ha indicado que en los últimos 3 meses no ha realizado ninguna de las actividades por Internet mencionadas en las preguntas anteriores (P13 a P19). Por favor, compruebe si los datos son correctos.

Si en la pregunta 19 el informante responde que sí ha realizado al menos una de las actividades de aprendizaje especificadas, se realiza la pregunta 20, en caso contrario se pasa al Bloque VI.

20. ¿Cuál fue el propósito de las actividades de aprendizaje en las que participó en los últimos 3 meses?

	SI	NO
a) Para fines de educación formal (dentro del sistema educativo o educación reglada, p.ej. escuela, universidad).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Para fines profesionales o relacionados con el trabajo.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Para fines privados.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

En la pregunta 20 se profundiza en el propósito o los propósitos de las actividades de aprendizaje en las que participó el informante.

Saldrá un mensaje de **error** si en esta pregunta no se responde a ninguno de los fines:

- Ha indicado que ha realizado alguna actividad relacionada con el aprendizaje (pregunta 19), alguno de los propósitos (pregunta 20) debe ser señalado o corrija el dato.

VI. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Entrevistador, léale al entrevistado: “Las siguientes preguntas se refieren al contacto o interacción, realizado por usted, para fines privados, con las administraciones o servicios públicos, a través de Internet, por medio de sitios web o aplicaciones proporcionadas por estas entidades (por ejemplo, organismos gubernamentales y/o judiciales a nivel nacional, regional y local, etc. u otros servicios públicos como pueden ser los servicios públicos educativos o de salud) o entidades semigubernamentales o privadas siempre que el servicio haya sido contratado por el Estado (servicios de salud pública, educación)’. ‘El uso del correo electrónico queda excluido del ámbito de la pregunta’.

Este bloque debe ser cumplimentado, inicialmente, por todos aquellos informantes que declararon ser usuarios de Internet en el último año.

En este módulo se pregunta acerca del contacto o la interacción con las autoridades o los servicios públicos (Administración Pública en cualquiera de sus niveles, local o del ayuntamiento, de la Comunidad Autónoma, Central, de empresas de la administración, etc.) a través de Internet. Incluye el uso de sitios web o aplicaciones (los contactos a través de correos electrónicos quedan excluidos) para obtener información, ejercer los derechos de los ciudadanos o cumplir obligaciones en los siguientes ámbitos:

- Asuntos fiscales (por ejemplo, declaración de impuestos);
- Notificación de cambio de residencia;
- Pensiones, prestaciones sociales (por ejemplo, prestaciones por hijos, prestaciones por desempleo);
- Documentos oficiales, tarjetas de identificación o certificados (por ejemplo, tarjeta de identificación, pasaporte, certificado de nacimiento);
- Servicios educativos públicos (por ejemplo, bibliotecas públicas, información sobre la matrícula y la propia matrícula en guarderías, jardines de infancia, escuelas o universidades);
- Servicios de salud pública (por ejemplo, servicios de hospitales públicos o interacciones con un operador privado o semiprivado que ofrece servicios de salud en los casos en que dichos servicios fueron contratados por el Estado a los operadores privados o semiprivados, utilizando aplicaciones de e-salud desarrolladas por el Gobierno).

El contacto o la interacción deben ser directos, es decir, el encuestado debe contactar a las autoridades o servicios públicos directamente, no a través de otra persona. Se excluye el contacto a través de correos electrónicos. La información sobre noticias o el tiempo no están incluidas.

21. ¿Ha realizado alguna de las siguientes actividades, a través de un sitio web o aplicación de las administraciones o servicios públicos, por motivos particulares, en los últimos 12 meses?

	SI	NO
a) Acceder a la información almacenada sobre usted por las autoridades o servicios públicos (p. ej. pensión, salud, vida laboral, multas).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Acceder a información de base de datos o registros públicos (p. ej. disponibilidad de libros en bibliotecas públicas, registros catastrales, registros de empresa, censo electoral).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Obtener información de páginas web o apps de la Administración (por ej. servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

Ítem a) *Acceder a la información almacenada sobre usted por las autoridades o servicios públicos.* Se evalúa en este caso el uso que el encuestado hace de los repositorios o bases de datos de acceso público, concretamente de información sobre sí mismo. Así los informantes pueden acceder on line y recuperar registros personales para continuar con otros procedimientos, para archivarlos o por otras razones. Algunos ejemplos de información almacenada serían: información sobre pensión o vida laboral, revisión de multas pendientes, informes sanitarios,...

Ítem b) *Acceder a información de base de datos o registros públicos.* Se refiere al acceso a la información disponible públicamente en bases de datos y registros electrónicos mantenidos por las administraciones públicas. Se incluye la información de registros catastrales, disponibilidad de libros en bibliotecas públicas, registro de empresas, censo electoral,...

Ítem c) *Obtener información de páginas web o apps de la Administración.* Incluye cualquier tipo de información de la Administración o los servicios públicos obtenida de sitios web o apps de la propia Administración, como información sobre servicios ofrecidos, prestaciones que podrían obtenerse, derechos, leyes, horarios de apertura, contactos, etc. Cualquier búsqueda de información sobre Covid-19 (p. ej. síntomas de la enfermedad, pruebas, vacunación,....) **en sitios web de la Administración Pública** está dentro del alcance de la pregunta.

22. ¿Ha descargado o impreso algún formulario oficial de un sitio web o aplicación de las administraciones o servicios públicos, para fines privados, en los últimos 12 meses? (Por ej. descarga vacunación Covid-19)

SÍ.....	<input type="checkbox"/> 1
NO.....	<input type="checkbox"/> 6

Esta pregunta incluye también la descarga de certificados de salud sobre, por ejemplo, resultados de pruebas, vacunación Covid-19 o resultados de inmunidad obtenidos.

23. ¿Ha solicitado/reservado una cita, a través de un sitio web o aplicación de las administraciones o servicios públicos (p. ej., con un funcionario, con un servicio médico, una reserva para actividades en centros públicos, un libro o la solicitud de admisión en pruebas selectivas de empleo público) para fines privados, en los últimos 12 meses?

SÍ..... 1

NO..... 6

Se incluye en la pregunta 23 la solicitud de cita online en los servicios públicos (en sitio web o aplicación) para la vacunación contra la Covid-19, contra la gripe u otras vacunas.

24. ¿Ha presentado su declaración de impuestos a través de un sitio web o una aplicación para fines privados en los últimos 12 meses?

a) Si, la presenté yo mismo..... 1

b) No, la presenté a través de la administración (telefónica o presencialmente)..... 2

c) No, la presentó otra persona en mi nombre (familiar, asesor fiscal,...) 3

d) No, por otros motivos (por ej. no estoy sujeto a impuesto sobre la renta)..... 4

Esta pregunta cuestiona sobre la declaración de impuestos online o con una aplicación realizada por personas físicas para fines privados. Las opciones de respuesta son las siguientes:

Ítem a) *Si, la presenté yo mismo.* Esta opción de respuesta abarca los casos en los que el encuestado ha presentado activamente su declaración de impuestos en línea, a través de un sitio web, aplicación, completando un formulario, modificando uno precargado o simplemente confirmando el formulario precargado.

Ítem b) *No, la presenté a través de la administración.* Engloba los casos en los que la presentación se ha hecho a través de a una oficina de la Agencia Tributaria, ya sea de forma presencial o telefónica.

Ítem c) *No, la presentó otra persona en mi nombre.* La declaración de impuestos de una persona la presenta un tercero, que puede ser un asesor fiscal, un familiar, un pariente,...

Ítem d) *No, por otros motivos.* Esta opción de respuesta debe elegirse si la persona no ha presentado su declaración de impuestos por cualquier otro motivo dentro de los últimos 12 meses antes de la encuesta.

La opción a elegir depende de cómo se presentó finalmente la declaración.

25. ¿Ha realizado alguna de las siguientes actividades a través de un sitio web o una aplicación de las administraciones o servicios públicos, para fines privados, en los últimos 12 meses?

	SI	NO
a) Solicitar algún documento o certificado oficial (p. ej. certificado de graduación, nacimiento, matrimonio, divorcio, defunción, residencia, antecedentes policiales, penales).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Solicitar subvenciones o derechos (p. ej. pensión, desempleo, subsidio por hijos, inscripción en colegios o universidades).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal,.....)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

En la pregunta 25 se recogen los procedimientos online de las administraciones públicas más utilizados.

En el caso de que sí se hayan realizado alguno de estos procedimientos se efectúa la pregunta 26 y, si procede, la 27. En ellas se cuestiona si el encuestado tuvo que solicitar algún documento oficial por alguno de los anteriores procedimientos y, en caso afirmativo, las razones por las que no lo hizo online.

26. ¿Pero tuvo necesidad de solicitar algún documento oficial o realizar alguna de las reclamaciones mencionadas en la pregunta anterior, en los últimos 12 meses?

SÍ.....	<input type="checkbox"/> 1
NO.....	<input type="checkbox"/> 6

27. Y, por cuál de las siguientes razones no ha solicitado ningún documento oficial o reclamado en los últimos 12 meses

	SI	NO
a) Por falta de habilidades o conocimiento (p. ej. el sitio web/aplicación era demasiado complicado de usar).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Por estar preocupado por la protección y seguridad de los datos personales on line (fraude de tarjeta de crédito).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Porque lo tramitó otra persona en mi nombre (un gestor, un asesor fiscal, un familiar o un conocido).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
d) Por otras razones.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

Ítem a) *Por falta de habilidades o conocimiento.* El informante no sabía cómo utilizar la aplicación o cómo solicitarlo en el sitio web. Pudo no probar a realizar la solicitud o bien probar a solicitarla, pero sin poder terminarla.

Ítem b) *Por estar preocupado por la protección y seguridad de los datos personales on line.* Se refiere a preocupación por proporcionar datos personales a través de Internet como nombre, dirección o información financiera.

Ítem c) *Porque lo tramitó otra persona en mi nombre.* Se incluye en esta opción, por ejemplo, la inscripción educativa de un menor de 18 años, realizada por uno de sus padres; o la presentación de una solicitud de beneficios sociales en nombre de un padre discapacitado.

Si el encuestado tuvo necesidad de solicitar algún documento oficial o realizar alguna de las reclamaciones mencionadas (P25) y no lo hizo (P26), ha de señalar alguna de las razones presentadas en la pregunta 27, si no es así, saldrá el siguiente mensaje de **error**:

- Ha indicado que tuvo necesidad de solicitar algún documento oficial o realizar alguna de las reclamaciones mencionadas y no lo hizo (pregunta 26), alguna de las razones debe ser seleccionada (pregunta 27) o corrija el dato.

A todos aquellos informantes que han realizado algún trámite online con la Administración Pública (preguntas 21, 22, 23, 24a, 25) se les realiza la pregunta 28. En ella se plantea una serie de posibles razones por las cuales el entrevistado no ha enviado formularios cumplimentados a las AA.PP. a través de Internet en los últimos 12 meses teniendo necesidad de hacerlo. Si no se ha realizado ningún trámite online con la Administración en los últimos 12 meses se pasa al Bloque VII (comercio electrónico).

28. ¿Ha tenido alguno de los siguientes problemas al utilizar un sitio web o aplicación de las administraciones o servicios públicos en los últimos 12 meses?	SI	NO
a) El sitio web o aplicación era difícil de usar (p. ej., no era fácil de usar, el procedimiento no estaba bien explicado).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Problemas técnicos al utilizar el sitio web o la app (p. ej. carga muy lenta, se bloqueaba).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Problemas al utilizar la firma electrónica o la identificación electrónica (eID).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
d) No pude acceder al servicio con el smartphone o la tablet (p. ej. dispositivo no compatible o aplicaciones no disponibles).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
e) Otros problemas.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

Ítem a) *El sitio web o aplicación era difícil de usar.* Se incluyen casos en los que el sitio web o la aplicación se diseñaron de manera que dificultaba su comprensión y seguimiento, la información era difícil de encontrar, la redacción utilizada no era clara o el procedimiento no estaba bien explicado.

Ítem b) *Problemas técnicos al utilizar el sitio web o la app.* Incluye aquellos casos en los que la página web tardó demasiado tiempo en cargarse o no se terminó de cargar, no se pudo acceder al sitio web, el procedimiento fue interrumpido por motivos ajenos a la voluntad del encuestado,.... Se incluye también en esta opción el caso de dificultad para descargar o activar el software necesario para utilizar el servicio o ejecutar el procedimiento.

Ítem c) *Problemas al utilizar la firma electrónica o la identificación electrónica.* Se incluyen problemas con la activación del eID (con el hardware o software necesarios para la identificación o firma electrónica).

Ítem d) *No pude acceder al servicio con el smartphone o la tablet.* Se recoge en esta opción el caso de no poder acceder al servicio porque no había una versión del servicio accesible mediante smartphone o tablet.

VII. COMERCIO ELECTRÓNICO

Entrevistador, léale al informante 'A continuación le voy a hacer preguntas sobre compras de productos o servicios realizados por usted a través de Internet (sitio web o aplicación) realizadas por motivos particulares. Se incluye la compra de bienes usados o nuevos, así como los servicios de personas privadas teniendo en cuenta que el contacto y acuerdo de compra, tanto a empresas como a particulares (por ej. Airbnb, Facebook Marketplace, HomeAway.....), debe realizarse a través de una aplicación o página web intermediaria. El pago no tiene por qué realizarse online (se incluye cualquier sistema de pago al uso)'.

'Quedan excluidas las compras hechas por motivos de trabajo, las de carácter gratuito, los encargos realizados a través de correo electrónico, WhatsApp, llamadas telefónicas o cerrados en persona'

El comercio electrónico es el intercambio comercial de bienes y servicios realizado a través de Internet. Desde la óptica de los hogares, en general, incluye todas las compras, reservas y encargos confirmados, realizadas a través de cualquier dispositivo (ordenador de sobremesa, portátil, tablet, teléfono móvil, etc.), y desde cualquier lugar.

Sólo se incluirán las compras realizadas por motivos particulares. Por lo tanto, se excluyen las compras realizadas por motivos de trabajo entendida esa compra como parte de éste.

En este módulo se van a considerar las compras efectuadas en los últimos 3 meses, es decir, el momento de la transacción o fecha en la que se ordenaron los bienes o servicios, no la fecha de entrega o pago.

Se incluyen las compras realizadas en nombre de otra persona, no si la compra la realiza otra persona en su nombre.

Recoge las compras tanto a empresas como entre particulares (p. ej.; alojamiento a través de Booking, AirBnB.....) siempre que exista un pago y que se realice (el contacto y acuerdo) a través de un sitio web o aplicación. Esto implica que:

Los bienes y servicios que se obtengan vía Internet de **forma gratuita están excluidos**: p.ej., software gratuito ("*freeware*"), reservas en restaurantes, etc.

El acuerdo o trato debe ser cerrado a través de la app o tienda web y debe ser vinculante, el cliente facilita información sobre él mismo para cerrar el trato. El pago no tiene por qué realizarse on-line y puede ser posterior.

Se excluyen los sitios web o apps que solo ponen en contacto a los particulares, pero no incluyen el cierre del trato o son servicios gratuitos. Es decir, los anuncios a través de, por ejemplo, una página web pero que el trato se cierra directamente con la persona, ya sea mediante correo electrónico, WhatsApp, SMS o teléfono no estarían incluidos (p. ej. MilAnuncios....)

29. ¿Cuándo fue la última vez que compró o solicitó, a través de un sitio web o aplicación por Internet, algún producto o servicio a empresas o personas particulares para fines privados?

- a) En los últimos 3 meses..... 1
- b) Hace más de 3 meses y menos de 1 año..... 2
- c) Hace más de 1 año..... 3
- d) Nunca compré ni pedí por Internet..... 4

La pregunta 29 se formula a todos los informantes que usaron Internet “*en los últimos 3 meses*” o “*hace más de 3 meses y menos de 1 año*” (opción 1 y 2 de la pregunta 9).

En ella se cuestiona al informante sobre el momento en que compró, por última vez, algún producto o servicio a través de Internet, debiendo marcarse una y solo una de las opciones planteadas.

Si el informante responde que ha comprado por Internet en los 3 últimos meses y en la pregunta 9 respondió que la última vez que usó Internet fue hace más de 3 meses la aplicación muestra un mensaje de **error** y una de las dos respuestas ha de ser corregida:

- Ha indicado que ha comprado en los últimos tres meses (pregunta 29) y anteriormente respondió que la última vez que usó Internet fue hace más de tres meses (pregunta 9). Por favor, corrija el dato que proceda.

En caso de que el informante marque la primera opción: “*En los últimos 3 meses*” (implica ser usuario de internet en los últimos 3 meses) se formula la siguiente pregunta del cuestionario (P30).

Por el contrario, si el informante marca la segunda, tercera o cuarta opción (compró hace más de 3 meses, de 1 año o nunca compró) y:

- En la pregunta 9 (“*última vez que uso Internet*”) respondió “*En los últimos tres meses*” (opción 1) entonces el flujo de la encuesta nos llevara hasta la pregunta P40 (“*¿Ha realizado alguna de las siguientes actividades financieras a través de Internet con fines privados en los últimos 3 meses?*”).

- Si en la pregunta 9 (“*última vez que uso Internet*”) respondió “*Hace más de 3 meses y menos de 1 año*” (opción 2), “*Hace más de un año*” (opción 3) o “*Nunca lo usó*” (opción 4), entonces el flujo del cuestionario nos llevará al Bloque X (Teletrabajo).

30. Dígame si compró alguno de los siguientes productos, en formato físico, para fines privados, a través de un sitio web o aplicación por Internet, en los últimos 3 meses. Incluya tanto las compras en línea a empresas como a particulares, incluidos los bienes de segunda mano.

	SÍ	NO
a) Ropa (incluida ropa deportiva), zapatos o accesorios (por ej. bolsos, joyas).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Artículos deportivos (excepto ropa deportiva).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Juguetes para niños o artículos para el cuidado de niños (por ej. pañales, biberones, cochecitos de bebé).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
d) Muebles, accesorios para el hogar (por ej. alfombras o cortinas) o productos de jardinería (por ej. herramientas, plantas).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
e) Música en formato físico: CD, vinilos, etc..	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
f) Películas o series en formato físico: DVD, Blu-ray, etc.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
g) Libros, revistas o periódicos en formato físico.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
h) Ordenadores, tablets, teléfonos móviles o accesorios.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
i) Equipamiento electrónico (por ej. Televisores, equipos de sonido, cámaras) o electrodomésticos (por ej. lavadoras).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
j) Medicamentos o suplementos dietéticos, como vitaminas (no se incluye la renovación de recetas en línea).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
k) Entregas de restaurantes, cadenas de comida rápida, servicios de catering.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
l) Alimentos o bebidas de tiendas o de supermercados.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
m) Cosméticos, productos de belleza o bienestar.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
n) Productos de limpieza o productos de higiene personal (por ej. cepillos de dientes, pañuelos, detergentes, paños de limpieza).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
o) Bicicletas, automóviles u otros vehículos o sus piezas de repuesto.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
p) Otros bienes físicos.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

Esta pregunta se formula a los que han comprado o encargado compras a través de Internet en los últimos 3 meses, a empresas o a particulares.

Las compras se contabilizan en el momento que se realizan y no en el momento del pago (sea al contado o a plazos).

"Comprar productos" en este contexto significa comprar bienes físicos, es decir, se excluyen bienes o servicios digitales entregados o utilizados a través de Internet (se incluirán en la pregunta 33). Tampoco **la compra de descargas o suscripciones está dentro del ámbito de esta pregunta al no tener formato físico** (se incluirán en la pregunta 34).

Esta pregunta consta de 16 subpreguntas, donde se clasifican diferentes tipos de **compras de productos en formato físico realizadas a empresas o a particulares, a través de Internet por motivos particulares.**

Señalaremos solo algunas subpreguntas ya que la mayoría de ellas son suficientemente autoexplicativas.

Ítem b) En *artículos deportivos* se debe incluir la ropa o calzado muy específicos (por ejemplo, botas para esquiar).

Ítem c) *Juguetes o artículos para niños*, no deben incluirse ni medicamentos, ni alimentos ni ropa para niños. Los medicamentos para niños se incluyen en el ítem j); los alimentos para niños en los ítems k) o l), según el tipo de alimento pedido; y la ropa para niños en punto a).

Ítem e) *Música...*, f) *Películas, series.....*, g) *Libros, periódicos....* incluye las compras de estos productos en formato físico, las suscripciones a un servicio en línea o como archivos para descargar **NO** están incluidos en el alcance de estas subpreguntas.

Ítem h) *Ordenadores, tablets, teléfonos móviles o accesorios* incluye también piezas de repuesto para estos dispositivos y accesorios más pequeños como cables de alimentación, fundas para teléfonos o auriculares.

Ítem j) *Medicamentos o suplementos dietéticos, como vitaminas.* NO se incluyen los cigarrillos electrónicos.

Ítem k) *Entregas de restaurantes, cadenas de comida rápida, servicios de catering.* Incluye comidas (por ejemplo, pizza, sushi) ordenadas en línea y entregadas al cliente o recogidas por el cliente en un restaurante como comida para llevar. Incluye tanto los pedidos directamente a restaurantes como los pedidos a través de un servicio que transmite el pedido, el pago y entrega de la comida del restaurante al cliente (por ejemplo, Uber Eats, Foodora y Wolt).

Ítem l) *Alimentos o bebidas de tiendas o supermercados.* Abarca las compras de alimentos y bebidas hechas en línea en tiendas en línea y fuera de línea. Lo que diferencia sustancialmente esta opción de respuesta de la anterior es el hecho de que los productos comprados consisten principalmente en ingredientes primarios (o parcialmente tratados) y no en comidas listas para comer.

Los productos pedidos de esta manera pueden entregarse directamente al cliente o recogerse en cualquier otro lugar (por ejemplo, en la tienda etc.).

También se incluye la comida para mascotas.

Ítem p) *Otros bienes físicos.* Abarca cualquier otro bien físico que no esté dentro del alcance de las opciones de respuesta anteriores, por ej.: productos de tabaco, cigarrillos electrónicos, cupones de Amazon, etc.

Volviendo al flujo del cuestionario si en la pregunta 30 se responde SI en alguno de los productos mencionados, la aplicación presentará la pregunta 31.

Si en la pregunta 29 ha contestado que 'NO' ha comprado ninguno de los productos señalados, las preguntas 31 y 32 no se plantean y el flujo del cuestionario nos conduce a la pregunta 33.

31. Y, ¿compró alguno de los productos mencionados a particulares a través de un sitio web o una app (por ej. en eBay, Vinted, Facebook Marketplace, Wallapop)?

Sí..... 1
 NO..... 6

En esta pregunta se pretende conocer el uso de alguna página web o aplicación (app) para la compra a un particular de alguno de los productos que respondió haber comprado en la pregunta anterior.

Como se indica en la introducción a este bloque el acuerdo o trato debe ser cerrado a través de la aplicación. Se excluyen los sitios web o apps que solo ponen en contacto a los particulares, pero no incluyen el cierre del trato. Es decir, los anuncios a través de por ejemplo una página web pero que el trato se cierra directamente con la persona, ya sea mediante correo electrónico, WhatsApp..., no estarían incluidos (p.ej. MilAnuncios.....)

Esto no significa que el pago deba realizarse en la app, este se podrá realizar posteriormente y de cualquier forma al uso.

32. ¿A quién le compró los productos mencionados a través de un sitio web o una app en los últimos 3 meses? Incluya tanto las compras on line a empresas como a particulares.

	SI	NO
a) Vendedores nacionales (incluye direcciones web nacionales de empresas multinacionales (p.ej. Amazon España).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Vendedores de otros países de la Unión Europea.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Vendedores del resto del mundo.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
d) El país de origen de los vendedores es desconocido.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

En la pregunta 32, se interroga de manera genérica el país del vendedor o vendedores de los productos o servicios adquiridos vía comercio electrónico en los últimos 3 meses.

En el caso de compras a particulares (plataformas de economía colaborativa), la pregunta se refiere al origen de la persona que vende el bien, no al origen de la plataforma utilizada para realizar la transacción.

A efectos de cumplimentar la pregunta, las compañías multinacionales se considerarán "*vendedores nacionales*" cuando dispongan de dirección de domicilio social en nuestro país (información que suele constar en su página web). Por ejemplo, un pedido realizado a Amazon.es contaría como pedido a vendedor nacional, mientras que si se realiza a Amazon.uk contaría como vendedor del resto del mundo.

En la respuesta a esta pregunta deberá marcarse alguna de las opciones con valor distinto a NO. En otro caso la aplicación muestra un mensaje de **error** indicando que debe seleccionar al menos una opción, en último recurso será origen desconocido.

- Ha indicado la compra de algún/os productos a través de Internet (pregunta 30), al menos una clase de vendedor debe ser seleccionado (pregunta 32)

La pregunta 33, siguiendo el flujo del cuestionario, se formula a todos los entrevistados que han respondido que compraron en los últimos tres meses (pregunta 29 = '1').

33. ¿Ha comprado o se suscribió mediante pago a alguno de los siguientes productos a través de un sitio web o app para fines privados en los últimos 3 meses? Las apps gratuitas están excluidas.

	SI	NO
a) Música, en streaming o descargas.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Películas o series en streaming o descargas.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Libros electrónicos, revistas en línea o periódicos en línea (formato digital).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
d) Juegos en línea, incluye juegos descargados para smartphones, ordenadores, tablets o consolas.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
e) Descargas de software, incluidas las descargas de actualizaciones para smartphones, tablets, equipos electrónicos,.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
f) Aplicaciones relacionadas con la salud o la condición física (p. ej. apps de fitness).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
g) Otras aplicaciones (p.ej. relacionadas con el aprendizaje de idiomas, viajes).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

La pregunta 33 **incluye productos comprados on line, descargándolos o accediendo on line directamente al sitio web, es decir, productos no físicos**. Pueden ser en forma digital como un archivo, o mediante una suscripción a algún proveedor. En este caso solo se puede incluir si el pago de **la suscripción se ha realizado durante el periodo de referencia (los últimos 3 meses)**.

En el ítem c) *Libros electrónicos, revistas en línea o periódicos en línea*, se incluyen también audiolibros.

Ítem d) Juegos, tanto las compras en forma de descarga como en forma de reproducción en línea o en tiempo real y para todo tipo de hardware de soporte.

34. ¿Compró o se suscribió mediante pago a alguno de los siguientes productos a través de un sitio web o app para fines privados en los últimos 3 meses?

	SI	NO
a) Entradas para eventos deportivos.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Entradas a eventos culturales u otros (cine, conciertos, ferias).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Suscripciones a Internet o conexiones de telefonía móvil.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
d) Suscripciones al suministro de electricidad, agua, gas, etc.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

La pregunta 34 tiene como objetivo obtener información sobre el tipo de servicios en línea comprados en los últimos 3 meses.

Ítems a/b) *Entradas para eventos ya sean deportivos o culturales.* Se incluye la compra o reserva de entradas para la asistencia a dichos eventos.

Ítems c/d) *Suscripciones.* Incluye contratos de los servicios de telecomunicaciones a través de Internet tales como los relativos a las televisiones (p.ej. canales de televisión de pago), suscripciones de teléfono móvil, recarga de tarjetas telefónicas prepago, etc. Incluye **el acto de la suscripción o renovación de la suscripción** vía Internet. El hecho de pagar las facturas (cuotas) si la compra/suscripción del servicio se realizó hace más de 3 meses no está incluido, no es una actividad de comercio electrónico.

35. Por favor, dígame ahora si, por motivos particulares, ha contratado (contacto y acuerdo) a través de un sitio web o app algún servicio para el hogar (por ejemplo, limpieza, cuidado de niños, trabajos de reparación, jardinería) en los últimos 3 meses.

- | | SI | NO |
|--|----------------------------|----------------------------|
| a) Con una empresa de servicios..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Con una persona particular (p. ej. Facebook Marketplace, Wallapop)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

La pregunta 35 pretende identificar si el informante **ha contratado online** algún servicio para el hogar, incluyendo aquellos de cuidados personales como cuidado de niños, ancianos, enfermos, etc. Estos servicios pueden haber sido proporcionados por empresas, plataformas online o personas particulares pero siempre a través de una página web que actúa de intermediaria o una app.

36. ¿Ha utilizado alguna página web o app para contratar un servicio de transporte (en coche, por ejemplo) por motivos particulares en los últimos 3 meses?

- | | SI | NO |
|--|----------------------------|----------------------------|
| a) Con una empresa de transporte, de autobuses, tren, compañía aérea, servicio de taxi, bicicletas (p.ej. Cabify, Uber, Alsa.....) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Con una persona particular mediante pago (p.ej. Blablacar, Amovens.....) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

En la pregunta 36 se cuestiona sobre la contratación de servicios de transporte por motivos particulares en los últimos 3 meses a través de una página web o app.

Ítem 36 a) Incluye los servicios de transporte contratados online con empresas públicas o privadas: billetes para viajes locales o de larga distancia en cualquier medio de transporte –incluidos los contratados en paquetes vacacionales–, trayectos en taxi, UBER o similar y el alquiler de vehículos (coche, bicicleta, patinetes,..) por un corto espacio de tiempo a empresas privadas.

Ítem 36 b) Sólo cubre aquellos **servicios de transporte de pago realizados por una persona privada a otra persona privada.** Este servicio se realiza principalmente a través de **plataformas digitales o aplicaciones creadas para ese fin y que actúan como intermediarias.** Incluye tanto la contratación de conductores privados (ride-hailing) como de trayectos compartidos (ride-sharing, Blablacar).

37. ¿Ha utilizado alguna página web o app para contratar un servicio de alojamiento (habitación, apartamento, casa, etc.) por motivos particulares en los últimos 3 meses?

- | | SI | NO |
|--|----------------------------|----------------------------|
| a) Con una empresa como hoteles o agencias de viajes..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Con una persona particular mediante pago (p.ej. Airbnb o HomeAway.....) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

En esta pregunta se pretende conocer el alquiler de alojamiento para fines particulares, incluyendo hoteles, apartamento, alojamientos vacacionales comprados a operadores turísticos...

Como en la pregunta anterior, el ítem a) cubre las contrataciones a empresas mientras que el b) incluye aquellas transacciones de particular a particular mediante plataformas o aplicaciones que actúan únicamente como intermediarias, la más conocida es Airbnb. No están incluidos los servicios gratuitos.

38. ¿Cuántas veces ha comprado o encargado por Internet bienes o servicios por motivos particulares en los últimos 3 meses?

- 1 o 2 veces..... 1
- De 3 a 5 veces..... 2
- De 6 a 10 veces..... 3
- Más de 10 veces..... 4

En la pregunta P38 se pide al informante que indique, de manera aproximada, el número de veces que ha comprado o encargado por Internet bienes o servicios por motivos particulares en los últimos 3 meses.

Si se hace una compra combinada en la que hay varios vendedores, pero un único envío (por ejemplo, compras a varios proveedores a través de Amazon que hace de plataforma intermediaria o agente de ventas) se contabilizan tantas compras como vendedores haya. Sin embargo, la compra de varios productos de forma simultánea a un único proveedor se contabiliza como un único proceso de compra.

39. Por favor, calcule cuánto dinero ha gastado en total en sus compras a través de un sitio web o app, por motivos particulares, en los últimos 3 meses. Excluya la compra de acciones o de otros activos financieros

- Menos de 50 euros..... 1
- De 50 a menos de 100 euros..... 2
- De 100 a menos de 300 euros..... 3
- De 300 a menos de 500 euros..... 4
- De 500 a menos de 700 euros..... 5
- De 700 a menos de 1.000 euros..... 6
- 1.000 o más euros..... 7
- NS/NR..... 8

En la pregunta 39 se pide al informante que señale, de manera aproximada, el valor total de los bienes y servicios comprados o encargados por Internet por motivos particulares en los últimos 3 meses. Debe excluirse la compra de acciones u otros activos financieros.

El flujo del cuestionario continúa presentando la pregunta 40 (“*realización de algunas actividades financieras a través de Internet en los últimos 3 meses*”). Se formula a todos los encuestados usuarios de Internet en los últimos 3 meses.

40. ¿Ha realizado alguna de las siguientes actividades financieras a través de Internet con fines privados en los últimos 3 meses? (Se excluyen las operaciones llevadas a cabo por e-mail).

- | | SI | NO |
|---|----------------------------|----------------------------|
| a) Comprar o vender acciones, bonos, fondos u otros productos de inversión financiera..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto con otro servicio (por ej. un seguro de viaje ofrecido junto con un billete de avión)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Formalizar un préstamo o hipoteca o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

La pregunta 40 está dedicada a la realización de determinadas actividades financieras a través de Internet. Es preciso que la acción inicial de los servicios financieros (compra, pedido, renovación....) sea realizada online, aunque luego se reciba un documento que deba ser firmado y devuelto (por correo postal o electrónico). Se incluyen solo las realizadas para uso privado y en los últimos 3 meses.

Ítem a) *Comprar o vender acciones, bonos, fondos u otros productos de inversión financiera.* Incluye la compra de productos financieros, compra o venta de fondos de inversión o de jubilación. Se incluyen los planes que combinan las características de un seguro y de una inversión, también las inversiones en criptomonedas.

Ítem b) incluye *Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto con otro servicio, en los últimos 3 meses* realizadas a través de Internet directamente a las aseguradoras o a otros proveedores de servicios financieros (por ejemplo, intermediarios de seguros). Se incluyen las coberturas de seguro de vida, seguros de automóviles, seguros médicos, seguros de hogar, seguro de responsabilidad civil general, asistencia, etc.). También se incluyen los seguros ofrecidos junto con un servicio o producto comprado (p. ej. seguro de viaje al comprar un billete de avión, seguro para un equipo o dispositivo electrónico comprado en el hogar,.....).

La suscripción a contratos que combinan las características de un seguro y una actividad de inversión, como los planes de seguro vinculados a unidades o los seguros indexados NO están incluidos en este ítem, sí en el ítem a) como actividad de inversión.

Ítem c) *Formalizar un préstamo o hipoteca o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros* a través de los canales bancarios u otros proveedores financieros a través de Internet. La pregunta se refiere a proveedores de servicios bancarios e intermediarios financieros (Cofidis, Cetelem,.....). Las plataformas que actúan como intermediarias para pedir prestado y prestar dinero entre particulares no están incluidas.

VIII. INTERNET DE LAS COSAS

Entrevistador, léale al informante 'A continuación le voy a hacer unas preguntas relativas al uso, realizado por usted, de dispositivos o sistemas conectados a Internet en el ámbito de la vida privada, principalmente la adopción de soluciones de automatización del hogar (domótica), pero también al uso de dispositivos portátiles. Dispositivos que también pueden conectarse entre sí para habilitar servicios avanzados; p.ej. controlar de forma remota el dispositivo, ajustar la configuración, dar instrucciones para las tareas a realizar, recibir comentarios del dispositivo, etc.'

Este módulo incluye un conjunto de preguntas sobre Internet de las cosas (IoT). Se basa en tecnologías de comunicación existentes como Internet, suponiendo el siguiente paso hacia la digitalización, donde todos los objetos y personas pueden estar interconectados a través de redes de comunicación.

El uso de smartphones, tablets, ordenadores portátiles o de sobremesa no es objeto de medición en este módulo si esos dispositivos sirven solo para acceder a Internet y no para controlar un dispositivo IoT.

41. ¿Ha utilizado alguno de los siguientes dispositivos o sistemas conectados a Internet con fines privados?

	SI	NO
a) Sistemas conectados para la administración de energía en su hogar, termostatos, luces, enchufes u otras soluciones.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Sistemas de seguridad conectados para el hogar, como alarmas, detector de humo, cámaras de seguridad, cerraduras de las puertas.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Electrodomésticos conectados, como aspiradoras de robot, frigoríficos, hornos, máquinas de café.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
d) Un asistente virtual en forma altavoz inteligente o de app, como Alexa, Siri, Google Home, Echo, Computer, Google Assistant, Cortana, Bixby.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

En la pregunta 41 se cuestiona sobre el uso que hace el informante de distintos dispositivos o sistemas conectados a Internet con fines privados.

El ítem a) abarca el uso (tanto remoto como local) de dispositivos conectados a Internet para la gestión de la energía en el hogar del encuestado como termostatos, luces, enchufes, paneles de energía, sistemas de riego para el jardín, persianas, ventanas,..... La optimización del consumo de energía también se incluye en esta opción.

El ítem b) incluye el uso (tanto remoto como local) de dispositivos conectados a Internet que garantizan la seguridad en el hogar del encuestado, como alarmas, detector de humo, cámaras de seguridad, cerraduras de las puertas, timbres de puertas, detectores de fugas, sensores de suelo...

El ítem c) recoge todo tipo de electrodomésticos grandes y pequeños conectados a Internet, incluyendo tanto electrodomésticos (aspiradoras de robot, frigoríficos, hornos,

máquinas de café, lavavajillas, lavadoras,.....) como equipos para el jardín (cortadoras de césped conectadas,.....).

Finalmente el ítem d) incluye los asistentes virtuales, entendiendo como tal, un software integrado en un dispositivo específico o bien en un smartphone, ordenador, portátil,..... que puede realizar tareas o servicios para un individuo basándose en comandos verbales. Se investiga en esta pregunta el uso que hace el encuestado de asistentes virtuales pertenecientes a él o a su hogar, tanto en casa como fuera de casa.

Si en la pregunta 41 se ha contestado '6' (NO) en todos los ítems, se pasa a la pregunta 42 y, en el caso de que conozca la existencia de tales dispositivos pasa a la P43, en otro caso, no los conoce, pasa a la pregunta 44.

42. ¿Conoce la existencia de tales dispositivos o sistemas conectados a Internet?

- SÍ..... 1
- NO..... 6

43. ¿Por cuáles de los siguientes motivos no ha utilizado dispositivos o sistemas conectados a Internet con fines privados?

- | | SI | NO |
|---|----------------------------|----------------------------|
| a) No tuve necesidad de usar esos dispositivos o sistemas conectados..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Costes excesivamente altos..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Falta de compatibilidad con otros dispositivos o sistemas..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Falta de habilidades para utilizar esos dispositivos o sistemas..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) Preocupación por la privacidad y protección de datos personales generados por esos dispositivos o sistemas..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| f) Preocupaciones sobre la seguridad del dispositivo (por ej. sea pirateado)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| g) Preocupaciones sobre la seguridad o la salud en el uso del dispositivo (pueda provocar un accidente, una lesión o un problema de salud)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| h) Otras razones..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

En la pregunta 42 se consulta al encuestado si conoce la existencia de dispositivos o sistemas conectados a Internet y, en caso afirmativo, las razones o motivos de no utilizarlos (pregunta 43).

Aparecerá un mensaje de **error** si el encuestado indica que no ha utilizado ningún dispositivo o sistema conectado a Internet, conociendo su existencia (P42) y en la pregunta 43 no indica al menos una de las razones:

- Ha indicado que, conociéndolos (pregunta 42) no ha utilizado dispositivos o sistemas conectados a Internet (pregunta 43) señale alguna de las razones indicadas.

44. ¿Ha utilizado alguno de los siguientes dispositivos conectado a Internet en su hogar, con fines privados?

	SI	NO
a) Un televisor conectado a Internet (p.ej. Smart TV).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Una consola de juegos conectada a Internet.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Un sistema de audio doméstico conectado a Internet, altavoces inteligentes (p.ej. Alexa, Google Home.....)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

Ítem *Un televisor conectado a Internet*, se incluyen los televisores inteligentes y aquellos menos avanzados, como los que se conectan a Internet a través de un Chromecast.

Ítem *Una consola de juegos conectada a Internet*, NO se incluyen los juegos en smartphones, tablets u ordenadores portátiles.

Ítem *Un sistema de audio doméstico conectado a Internet, altavoces inteligentes*, incluye también los altavoces básicos que se pueden conectar a Internet a través de Bluetooth.

45. ¿Ha utilizado alguno de los siguientes dispositivos conectados a Internet con fines privados?

	SI	NO
a) Un reloj inteligente, pulsera de fitness, gafas o auriculares conectados, rastreadores de seguridad, otros accesorios conectados a Internet.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Dispositivos conectados a Internet para la salud y la atención médica (controlar la presión arterial, el nivel de azúcar, el peso corporal).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Juguetes para niños pequeños conectados a Internet, robots (incluidos los educativos), muñecas.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
d) Un automóvil con conexión inalámbrica a Internet incorporada.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

El ítem a) investiga si el encuestado ha utilizado algún dispositivo inteligente portátil conectado a Internet. El reloj inteligente o pulsera de fitness dispone de una pantalla táctil y permite monitoreo durante el día y/o mientras se realiza ejercicio físico. Dependiendo del modelo, también permite la conectividad con otros dispositivos, la reproducción multimedia, ubicación GPS..... Las gafas o auriculares conectados incluyen todos los tipos de auriculares inalámbricos, de realidad virtual y de realidad aumentada. Los rastreadores de seguridad son pequeños dispositivos GPS que permiten localizar la ubicación de personas, mascotas o pertenencias. Se incluyen en esta opción accesorios, ropa, calzado o joyas conectadas a Internet.

El ítem c) analiza el uso de juguetes conectados a Internet para niños pequeños, que suelen disponer de un micrófono, un altavoz y una aplicación para procesar datos. El uso

de drones o tablets para niños con contenido educativo o lúdico NO se incluye en esta opción de respuesta.

El ítem d) recoge el uso de un automóvil con conexión inalámbrica a Internet incorporada para fines particulares. Esta conexión se produce gracias a un sistema integrado en el vehículo, NO incluye conexiones a través de un smartphone mediante Bluetooth.

En caso de que el encuestado haya contestado Sí a alguna de las opciones de respuesta de las preguntas 41, 44 o 45 (ha usado algún sistema o dispositivo conectado de los que se presentan para fines particulares), se le cuestiona en la pregunta 46 sobre los principales tipos de problemas que se hayan podido presentar con su uso. En caso contrario, se pasa al Bloque IX.

46. ¿Ha tenido alguno de los siguientes problemas con los dispositivos o sistemas mencionados anteriormente?	
	SI NO
a) Problema de seguridad o privacidad (p. ej. fue pirateado, problemas con la protección de datos personales generados por estos dispositivos).....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
b) Problemas de seguridad o salud (p. ej. el uso del dispositivo o sistema provocó un accidente, una lesión o un problema de salud).....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
c) Dificultad con el uso del dispositivo (p. ej. configuración, instalación, conexión, compatibilidad con otros dispositivos.....)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6
d) Otros problemas (p. ej. problemas de conexión, problemas de soporte).....	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6

Ítem *Problema de seguridad o privacidad*, entre los problemas incluidos en esta opción estarían el robo de datos del encuestado o la toma del control de su dispositivo por otra persona.

Se incluyen en el ítem *Problemas de seguridad o salud*, los daños físicos o mentales directos causados al encuestado, o bien daños indirectos al provocar el fallo de otros dispositivos, ocasionando problemas de seguridad.

El ítem *Dificultad con el uso del dispositivo* debe marcarse si las habilidades del encuestado no fueron suficientes para usar el dispositivo de manera efectiva, es decir, si el encuestado experimentó problemas con la configuración, la instalación, la conexión o la compatibilidad con otros dispositivos.

IX. RECICLAJE TIC

Entrevistador, léale al informante 'Las siguientes preguntas se refieren al destino dado a los productos TIC que reemplazamos por modelos más actualizados o hemos dejado de utilizar'

La información recogida en este bloque se refiere a los hábitos de reciclaje respecto a equipos o dispositivos TIC que ya no se utilizan.

47. ¿Ha reemplazado o ha dejado utilizar alguno de estos productos? Si no ha dispuesto nunca de alguno de estos productos marque NO

	SI	NO
a) Móvil o smartphone.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Ordenador portátil o tablet.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
c) Ordenador de sobremesa.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6

La pregunta 47 investiga la gestión de productos TIC llevada a cabo al dejar de utilizarlos el encuestado.

A continuación se pregunta el destino dado a los dispositivos que ha dejado de usar el informante (preguntas 48, 49 y 50)

48. ¿Qué hizo con su móvil e o smartphone, más reciente, cuando lo sustituyó o dejó de utilizarlo?

- a) Todavía se conserva en casa..... 1
- b) Lo vendí o regalé 2
- c) Se ha depositado en un punto de recogida o reciclaje de residuos electrónicos (incluido dejarlo en el establecimiento) 3
- d) Se ha tirado pero no en un punto de recogida o reciclaje de residuos electrónicos..... 4
- e) Otros..... 5

49. ¿Qué hizo con su portátil o con su tablet cuando lo sustituyó o dejó de utilizarlo?

- a) Todavía se conserva en casa..... 1
- b) Lo vendí o regalé 2
- c) Se ha depositado en un punto de recogida o reciclaje de residuos electrónicos (incluido dejarlo en el establecimiento) 3
- d) Se ha tirado pero no en un punto de recogida o reciclaje de residuos electrónicos..... 4
- e) Otros..... 5

50. ¿Qué hizo con su ordenador de sobremesa cuando lo sustituyó o dejó de utilizarlo?

- a) Todavía se conserva en casa..... 1
- b) Lo vendí o regalé 2
- c) Se ha depositado en un punto de recogida o reciclaje de residuos electrónicos (incluido dejarlo en el establecimiento) 3
- d) Se ha tirado pero no en un punto de recogida o reciclaje de residuos electrónicos..... 4
- e) Otros..... 5

Para las preguntas 48, 49 y 50, en la opción b) *Lo vendí o regalé*, se deben incluir las ventas a particulares a través de un sitio web o una aplicación y también a empresas, incluso siguiendo el procedimiento de devolución ofrecido por el fabricante o vendedor a través del cual, el comprador obtiene un descuento al comprar un nuevo dispositivo.

X. TELETRABAJO

La pandemia de la Covid19 ha puesto de manifiesto la necesidad de trabajo online e, igualmente, la problemática de esta modalidad de trabajo, de ahí la inclusión de este anexo en la encuesta.

51. Por favor, dígame, ¿está usted trabajando actualmente?

SÍ..... 1 → pasar a la pregunta 52

NO..... 6 → pasar a Bloque XI

Entrevistador, léale al informante 'Se considera trabajando aunque no haciéndolo tuviera un trabajo del que estuvo ausente temporalmente, si mantiene la relación contractual (vacaciones, baja, etc.)'

El objetivo de la pregunta 51 es saber si el entrevistado trabaja o no actualmente. La aplicación imputará el valor '1' si respondió que trabajaba, en otro caso, es decir, respondió parado, estudiando u otra situación, imputará el valor '6'.

Se entiende por trabajo remunerado la actividad, pagada en dinero o en especie, desarrollada por el entrevistado (en España o en el extranjero) en calidad de empresario, trabajador independiente o asalariado, bien en su ocupación principal bien en la ocupación secundaria. Se incluye cualquier tipo de actividad laboral remunerada, incluso la realizada de forma esporádica u ocasional, **siempre que se haya trabajado al menos una hora durante la semana pasada, de lunes a domingo** (aunque la remuneración no se hubiera recibido durante la semana que se trabajó).

También se considera que realizan un trabajo las personas que reciben una *formación en una empresa*, siempre que esa formación implique la producción de bienes o servicios y la persona reciba algún tipo de remuneración.

Cuando el entrevistado esté en otra situación laboral no especificada como son los casos de excedencias, bajas por enfermedad, vacaciones, regulaciones de empleo, etc., se considerará que ha trabajado únicamente si mantiene una relación contractual con el empleador o la empresa (es decir, que mantiene un contrato laboral que, por causas diversas, provoca que la persona no haya trabajado en esa semana, pero que tiene vocación de continuidad en el tiempo).

En el caso de que la pregunta sea formulada y la persona seleccionada responda que ha trabajado y sea mayor de 70 años, la aplicación mostrará un **aviso**:

- ◆ Ha indicado que está trabajando. Por favor compruebe si es correcto.

Los encuestados que no trabajen pasan directamente al Bloque XI sobre características sociodemográficas.

Entrevistador, léale al informante 'Dados los cambios producidos por la Covid19 se ha introducido un anexo en la encuesta con algunas preguntas referidas al teletrabajo. El teletrabajo es aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación. El trabajo se realiza de forma no presencial fuera de las oficinas y puede ser desde su domicilio, en centros co-working... donde hay una conexión a Internet'

52. ¿Su trabajo principal le permitiría teletrabajar?

- 1** → pasar a preg. 53
- SÍ, totalmente o casi totalmente
- 2** → pasar a preg. 53
- SÍ, parcialmente
- 3** → pasar al Bloque XI
- NO, mi trabajo requiere mi presencia al 100%

Se entiende como trabajo principal aquel en el que el encuestado, si tiene varios trabajos, trabaja más horas de forma habitual.

La pregunta 52 nos permite distinguir, según la autopercepción del entrevistado, si el trabajo que realiza permite la modalidad online, total o parcialmente, o si esta modalidad no es posible. En este caso el flujo del cuestionario nos llevaría al Bloque XI.

La siguiente pregunta, P53, ya concreta si actualmente está teletrabajado.

53. Y, ¿está usted teletrabajando en la actualidad?

- SÍ..... **1** → pasar a preg. 54
- NO..... **6** → pasar a preg. 55

En el caso de que el informante señale que teletrabaja actualmente y sin embargo respondió que no usa Internet o que lo usó hace más de 3 meses en la pregunta 9, la aplicación muestra un mensaje de error:

- Ha indicado que teletrabaja actualmente (pregunta 53) y anteriormente respondió que no usa Internet o que lo usó hace más de 3 meses (pregunta 9). Por favor, corrija el dato que proceda.

54. En general, ¿qué porcentaje de su jornada laboral realiza en modalidad de teletrabajo?

- | | | |
|---|--------------------------|----------|
| 1) Teletrabajo todos los días, sin acudir al centro de trabajo (100% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2) Teletrabajo todos los días, ocasionalmente acudo al centro de trabajo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3) Teletrabajo 4 días a la semana (entre el 80% y menos del 100% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 4) Teletrabajo 3 días a la semana (entre el 60% y menos del 80% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5) Teletrabajo 2 días a la semana (entre el 40% y menos del 60% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 5 |
| 6) Teletrabajo 1,5 días a la semana (entre el 30% y menos del 40% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 6 |
| 7) Teletrabajo menos de 1,5 días a la semana (menos del 30% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 7 |

Deberá seleccionar la jornada de teletrabajo que considere más ajustada al tiempo de trabajo online que realiza semanalmente.

Se incluye el tiempo en porcentaje para aquellos casos difíciles definir semanalmente. Una aproximación rápida para calcular el tiempo de trabajo on line si dan el dato de jornada laboral presencial u online al mes sería dividir entre 22 (número medio de días al mes).

Ej: Si acude una media de 5 días al mes a la oficina $(5/22)*100 =$ trabajaría presencialmente el 23% de su jornada, es decir, teletrabaja el 77% seleccionaría la opción 4.

Si el encuestado indica en esta pregunta que teletrabaja el 100% de la jornada o que acude sólo de manera ocasional a su centro de trabajo, y que su trabajo le permitiría teletrabajar de forma parcial en la pregunta 52, saldrá un mensaje de **error**:

- Ha indicado que su trabajo le permitiría trabajar parcialmente (P52) y que teletrabaja el 100% de la jornada o acude ocasionalmente a su centro de trabajo (P54). Por favor, corrija el dato que proceda.

La pregunta 55 tiene un carácter totalmente subjetivo, planteando una situación hipotética. El entrevistado contestará libremente según su deseo.

55. Si pudiese elegir, ¿qué porcentaje de su jornada laboral actual le gustaría desempeñar en forma de teletrabajo?

- | | | |
|---|--------------------------|----------|
| 1) Teletrabajo todos los días, sin acudir al centro de trabajo (100% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2) Teletrabajo todos los días, ocasionalmente acudo al centro de trabajo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 3) Teletrabajo 4 días a la semana (entre el 80% y menos del 100% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 4) Teletrabajo 3 días a la semana (entre el 60% y menos del 80% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5) Teletrabajo 2 días a la semana (entre el 40% y menos del 60% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 5 |
| 6) Teletrabajo 1,5 días a la semana (entre el 30% y menos del 40% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 6 |
| 7) Teletrabajo menos de 1,5 días a la semana (menos del 30% de la jornada) | <input type="checkbox"/> | 7 |
| 8) Trabajo solamente presencial | <input type="checkbox"/> | 8 |

Si el encuestado ha contestado SÍ en la pregunta 53, es decir, que está teletrabajando en la actualidad, se formula la pregunta 56, en caso contrario se pasa al Bloque XI.

56. En una escala del 0 al 10, siendo el 0 muy negativo y el 10 muy positivo, ¿cómo valoraría usted su experiencia con el teletrabajo?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La pregunta 53 está orientada a conocer la percepción que tiene el entrevistado de su experiencia de trabajo en la modalidad online. Se le pide al entrevistado que valore de 0 a 10 esta experiencia de teletrabajo, a nivel general.

XI. CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA PERSONA SELECCIONADA

En este bloque se realizan preguntas relativas exclusivamente a las características socioeconómicas de la persona seleccionada. Por tanto, debe responder por su país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, situación de convivencia de hecho, nivel de estudios, relación con la actividad y limitación de sus actividades por problemas de salud, independientemente del resto de personas de la vivienda.

57. ¿Cuál es su país de nacimiento?

Entrevistador: seleccione el país mencionado haciendo clic sobre el mismo en el desplegable. Puede desplazarse por la lista de países pulsando una tecla alfabética: se situará en el primer país (por orden alfabético) cuyo nombre comience con esa letra.

PAÍS.....

La pregunta P57 (“País de nacimiento”) debe estar cumplimentada, eligiendo uno de los países del desplegable. Una vez activado, es posible desplazarse por la lista pulsando una tecla alfabética. Con ello se situará en el primer país (por orden alfabético) cuyo nombre comience con esa letra.

El país de nacimiento de una persona se define como el país de residencia habitual de la madre en el momento del parto. Si su nacimiento se produjo durante la visita breve de la madre a un país que no sea su país de residencia habitual, se indica como país de nacimiento el de residencia habitual de la madre. Solo si no se dispone de información sobre el lugar de residencia habitual de la madre en el momento del nacimiento, se debe informar del país donde tuvo lugar el parto.

58. ¿Cuál es su nacionalidad?

Entrevistador: lea las cuatro opciones, marcando una sola de ellas.

Española..... 1 → pasar a pregunta 60

Extranjera..... 2

Española y otra..... 3

Ninguna..... 4 → pasar a pregunta 60

La nacionalidad se define como el vínculo jurídico particular entre una persona y su Estado, adquirido por nacimiento o naturalización, ya sea por declaración, elección, matrimonio u otros medios de conformidad con la legislación nacional.

La pregunta P58 (“Nacionalidad”) debe estar cumplimentada, señalándose una y solo una de las opciones planteadas.

En el caso de que el informante responda que tiene nacionalidad extranjera o ninguna y en la pregunta 57 indicara que su país de nacimiento es España, aparece un mensaje de **aviso**:

- Ha indicado que su país de nacimiento es España (pregunta 57) y que su nacionalidad es extranjera o ninguna (pregunta 58). Por favor, compruebe si es correcto.

Si en ella se señala la opción “Extranjera (2)” o “Española y otra (3)” entonces la pregunta P59 (“Por favor, dígame el país o países de los que tiene nacionalidad extranjera”) debe estar cumplimentada. Por el contrario, si en la pregunta P58 (“Nacionalidad”) se señala la opción “Española (1)” o “Ninguna (4)” entonces la aplicación presentará la pregunta P60.

En caso de tener que formularse, la pregunta P59 (“Por favor, dígame el país o países de los que tiene nacionalidad extranjera”) debe estar cumplimentada. Una vez activado éste, es posible desplazarse por la lista pulsando una tecla alfabética. Con ello se situará en el primer país (por orden alfabético) cuyo nombre comience con esa letra. En el supuesto de que el informante indique más de un país, realice una selección múltiple activando la tecla “Ctrl”, en este supuesto se seleccionará en primer lugar la nacionalidad que pertenezca a un país de la Unión Europea y en su defecto, aquella con la que el informante se sienta más identificado. En la caja de texto aparecerán los países seleccionados en el desplegable (un solo país, en la mayoría de los casos).

59. Por favor, dígame el país o países de los que tiene nacionalidad extranjera

Entrevistador: seleccione el país mencionado haciendo clic sobre el mismo en el desplegable. Puede desplazarse por la lista de países pulsando una tecla alfabética: se situará en el primer país (por orden alfabético) cuyo nombre comience con esa letra. En el supuesto de que el informante indique más de un país, realice una selección múltiple activando la tecla ctrl.

‘Si tiene más de una nacionalidad indique en primer lugar, si procede, la perteneciente a un país de la Unión Europea.’

PAÍS(ES) EXTRANJERO(S).....

PAÍS(ES) SELECCIONADO(S).....

60. ¿Cuál es su estado civil legal?

- Soltero/a 1
- Casado/a 2
- Viudo/a..... 3
- Separado/a 4
- Divorciado/a 5

En la pregunta P60 se interroga al informante sobre el estado civil legal (o de derecho) en el que se encuentra en el momento de realizar la entrevista.

61. Con independencia de su situación legal, ¿convive actualmente en pareja?

SI..... 1

NO..... 6

En la pregunta P61, y de cara a determinar los casos de “unión consensual”, se le pregunta al informante si convive actualmente en pareja (con independencia de cuál sea su situación legal).

De cara a simplificar en lo posible el desarrollo del cuestionario, en este caso, la aplicación va a tener en cuenta cierta información recabada anteriormente, que hará que la pregunta P61 se presente o no.

Así, se aprovecha la información proveniente de la pregunta H10 del Bloque I (en la que se determina el denominado Tipo de hogar (TIP_H) -hogar unipersonal, padre o madre solo/a que conviva con algún hijo...), de manera que:

- Si nos encontramos con TIP_H = 1 (hogar unipersonal), la aplicación imputará P61 = NO (6), no presentando la pregunta.

- Si TIP_H = 2 (padre o madre solo/a que conviva con algún hijo), de igual forma se omitirá la pregunta, señalando P69 = NO (6).

- Si TIP_H = 3 (pareja sin hijos que convivan en el hogar), en este caso P61 tampoco se presentará, imputando, en esta ocasión, P69 = SÍ (1).

Solo en los casos en los que conste TIP_H = 4 o 5 (pareja con hijos que convivan en el hogar u otro tipo de hogar), la aplicación presentará la pregunta P61 a fin de que sea cumplimentada con la respuesta del informante sobre si convive actualmente en pareja. En el caso de TIP_H = 5, la pregunta se presenta, ya que se trata de un grupo humano compuesto por cualquier tipo de vínculos no contemplado en las categorías anteriores. En el caso en que TIP_H = 4, la pregunta también es pertinente: el informante responderá en la pregunta 61 ‘SÍ’, si la persona que responde (persona seleccionada), es un miembro de la pareja, y responderá ‘NO’, si el seleccionado es uno de los hijos.

62. ¿Cuáles son sus estudios terminados de más alto nivel?

Entrevistador: Anote en el literal y señale la opción que corresponda. El informante debe especificar en su respuesta lo suficiente como para que se pueda codificar correctamente.

-
.....
- | | | |
|---|--------------------------|---|
| Analfabetos y estudios primarios incompletos | <input type="checkbox"/> | 0 |
| Educación Primaria..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Primera etapa de la Educación Secundaria y similar (Bachiller elemental, EGB, ESO.....) | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Segunda etapa de la Educación Secundaria y similar (Bachillerato Superior, BUP, Bachillerato, FPI, FP de Grado Medio.....) | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Educación postsecundaria no superior (CdPN3) | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Formación Profesional de Grado Superior (FPPI) y títulos propios de universidades de duración igual o superior a 2 años | <input type="checkbox"/> | 5 |
| Grados universitarios de 240 créditos ECTS (Bolonia), diplomados universitarios, títulos propios universitarios de experto o especialista y similares..... | <input type="checkbox"/> | 6 |
| Grados universitarios de más de 240 créditos ECTS (Bolonia), licenciados, másteres y especialidades en Ciencias de la Salud por el sistema de residencia y similares..... | <input type="checkbox"/> | 7 |
| Título de Doctorado | <input type="checkbox"/> | 8 |
| No se puede codificar | <input type="checkbox"/> | 9 |

Para evitar en lo posible los errores, es básico, en primer lugar, **recoger un literal lo suficientemente preciso como para ser correctamente codificado.**

En la pregunta 62 **el entrevistador anotará los estudios de más alto nivel que el entrevistado ha alcanzado y finalizado con éxito, es decir, ha obtenido una calificación reconocida oficialmente con un Título o certificado.** En los casos de los estudios que no emiten ninguna certificación (por ej. la educación primaria), debe ser asociado con la plena asistencia o si ha accedido a un nivel superior sin terminarlo. Las personas que dejaron sus estudios antes de terminar deben codificarse de acuerdo con el nivel más alto que completaron satisfactoriamente. En el caso de las titulaciones, lo hará con el suficiente detalle como para poder señalar una de las opciones.

El reglamento europeo al que está sometida la encuesta exige transmitir la información relativa al nivel de estudios terminados utilizando la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (ISCED 2011). En nuestro país, la adaptación a esta clasificación la constituye la CNED 2014.

Para la codificación de la pregunta P62 ver el **Anexo II.**

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- 1. No deben confundirse los estudios en curso con el nivel de formación alcanzado.**
2. Se considerará que el **estudio se ha completado si el entrevistado está en posesión del título** o diploma correspondiente, o en su defecto, si ha superado todas las asignaturas del estudio o carrera, aunque no haya solicitado el título

correspondiente. En el caso de las carreras de Ingeniería, se admitirá que la persona ha alcanzado dicho nivel, aunque no haya superado el proyecto de fin de carrera.

3. Los estudios iniciados y no concluidos, por ejemplo dos cursos de una carrera universitaria de cuatro años, no se considerarán a efectos de codificación. Por ejemplo, si ha realizado dos cursos de una carrera universitaria de cuatro años, el nivel de formación alcanzado en este caso sería Bachillerato, FP superior, etc. Es decir, la titulación que le dio acceso a la universidad.

4. Si una persona tiene más de unos estudios se elegirán los de mayor nivel. Si son del mismo nivel, los que sean más afines a su ocupación actual o futura; y en caso de duda, los que la propia persona considere más importantes.

En los literales se debe incluir el literal real del título obtenido o estudios cursados. No se debe hacer ninguna correspondencia de títulos antiguos con títulos más actuales, salvo que la persona lo indique expresamente.

Se han incluido algunos avisos orientados a los más jóvenes, en algunos casos estos informan sobre los estudios que están cursando y no sobre el nivel de estudios terminado que les dio acceso a dichos estudios. En dicho caso se debe señalar el nivel de estudios anterior.

Si el informante ha indicado que tiene estudios de bachillerato o FP de grado medio y es menor de 18 años:

- Ha indicado que ha terminado los estudios de Bachillerato o FP de G^o Medio. Por favor, compruebe si es correcto.

Si el informante ha indicado que tiene estudios de educación postsecundaria no superior y es menor de 18 años:

- Ha indicado que ha terminado los estudios de Educación postsecundaria no superior. Por favor, compruebe si es correcto.

Si el informante ha indicado que tiene estudios de FP de grado superior o similar y es menor de 19 años:

- Ha indicado que ha terminado los estudios de FP G^o Superior o similar. Por favor, compruebe si es correcto.

Si el informante ha indicado que tiene estudios de grado universitario de 240 créditos o similar y es menor de 22 años:

- Ha indicado que ha terminado los estudios de Grado universitario de 240 créditos o similar. Por favor, compruebe si es correcto.

Si el informante ha indicado que tiene estudios de grado universitario de más de 240 créditos o similar y es menor de 23 años:

- Ha indicado que ha terminado los estudios de Grado universitario de más 240 créditos o similar. Por favor, compruebe si es correcto.

Si el informante ha indicado que tiene título de doctorado y es menor de 25 años:

- Ha indicado que ha terminado los estudios de Doctorado. Por favor, compruebe si es correcto.

A continuación, en la pregunta 63, se cuestiona al informante su principal relación con la actividad laboral en el momento de la entrevista.

63. ¿Cuál de las siguientes situaciones es su principal relación con la actividad?

- | | | |
|---|----------------------------|-----------------------------|
| Trabajando por cuenta ajena | <input type="checkbox"/> 1 | → pasar a <i>preg.</i> 64 |
| Trabajando por cuenta propia con empleados | <input type="checkbox"/> 2 | } → pasar a <i>preg.</i> 65 |
| Trabajando por cuenta propia sin empleados..... | <input type="checkbox"/> 3 | |
| Trabajando en ayuda familiar (no remunerado)..... | <input type="checkbox"/> 4 | |
| Parado | <input type="checkbox"/> 5 | |
| Estudiante | <input type="checkbox"/> 6 | } → pasar a <i>preg.</i> 68 |
| Jubilado o prejubilado..... | <input type="checkbox"/> 7 | |
| Incapacitado permanente | <input type="checkbox"/> 8 | |
| Labores del hogar | <input type="checkbox"/> 9 | |
| Otra situación | <input type="checkbox"/> 0 | |

Si en la pregunta 51 (“*Por favor, dígame, ¿está usted trabajando actualmente?*”) respondió SI, la aplicación mostrará las opciones 1, 2, 3 y 4 para que el entrevistado seleccione la opción que proceda. En otro caso, seleccionó la opción NO trabaja, las opciones 5, 6, 7, 8, 9, y 0 serán las que estén activas.

Se incluyen a continuación algunas definiciones y consideraciones relacionadas con esta pregunta.

Si el encuestado tiene varios trabajos, el trabajo principal es aquel en el que el encuestado trabaja más horas de forma habitual.

‘Trabajador por cuenta ajena’: en este grupo se incluye a todas aquellas personas que trabajan para un empresario público o privado y que reciben por ello un sueldo, salario, comisión, gratificación o cualquier otra forma de remuneración en dinero o en especie.

‘Trabajador por cuenta propia con empleados’: se definen como personas que trabajan en su propio negocio, práctica profesional o explotación agrícola con el fin de obtener un beneficio derivado de los bienes o servicios producidos, y que emplean al menos a otra persona.

En el caso en el que un trabajador autónomo trabaje para un solo empleador y reciba derechos laborales de ese empleador (por ejemplo, pago de vacaciones), debe ser clasificado como trabajador por cuenta ajena.

‘Trabajador por cuenta propia sin empleados’: Se definen como las personas que trabajan en su propio negocio, práctica profesional o explotación agrícola con el fin de obtener un beneficio derivado de los bienes o servicios producidos, y que no emplean a ninguna otra persona. Las personas que solo contratan a miembros de su propia familia o aprendices sin pago deben clasificarse en esta categoría. Esto incluye a los agricultores que solo utilizan la ayuda de miembros de la familia.

'Trabajador en ayuda familiar (no remunerado)': son personas que ayudan a otro miembro de la familia a administrar una granja u otro negocio, siempre que no se consideren empleados. Por lo tanto, es posible que no reciban una especie de retribución por su trabajo en la empresa familiar porque entonces serían considerados como trabajador por cuenta ajena. Si un familiar recibe alguna remuneración (incluidas las prestaciones en especie), la situación en el empleo debe codificarse como trabajador por cuenta ajena.

Cuando el entrevistado se halle en alguna de las otras situaciones consideradas en la pregunta (parado, estudiante, jubilado, labores del hogar, etc.), si se encuentra en más de una de esas situaciones, se optará por aquella que considere principal.

'Parado': los desempleados pueden tener trabajos menores mientras buscan un trabajo principal.

'Estudiante': las personas que tienen una formación basada en el trabajo no remunerado se clasifican en esta categoría.

'Jubilado o prejubilado': son personas que reciben una pensión o que dejaron de trabajar debido a su edad o problemas de salud relacionados con la edad. Las personas con jubilación anticipada, que no está condicionada por problemas de salud, también se incluyen en esta categoría.

'Incapacitado permanente': incluye las personas que no han alcanzado la edad de jubilación, pero que no pueden trabajar por motivos de salud o discapacidad por un tiempo prolongado o permanente.

'Labores del hogar': engloba todas las personas dedicadas principalmente a las tareas domésticas, incluyendo todas las actividades necesarias para administrar el hogar, incluido el cuidado de los hijos.

La categoría *'Otra situación'* se puede seleccionar para incluir a las personas que no pueden elegir una de otras categorías presentadas, por ejemplo, voluntarios o personas principalmente inactivas...

La pregunta debe quedar cumplimentada por todos los informantes, **señalando una y solo una de las opciones** formuladas, de acuerdo a su principal relación con la actividad.

Se han incorporado unos **avisos que relaciona la edad del entrevistado con la situación laboral** señalada:

Si es menor de 45 años y responde que está jubilado o prejubilado:

- Ha indicado que está jubilado o prejubilado. Por favor, compruebe si es correcto.

Si es mayor de 55 años y responde que está estudiando:

- Ha indicado que está estudiando. Por favor, compruebe si es correcto

Si es mayor de 65 años y responde que está parado:

- Ha indicado que está parado. Por favor, compruebe si es correcto.

Además, en lo relativo a esta pregunta y con el objetivo de dar prioridad a la información aportada por la persona seleccionada sobre sí misma (en cuanto a su relación con la actividad económica), tras cumplimentar la pregunta 63 la información que constará en la pregunta H8 **referida a la persona seleccionada** será:

- si P63 = 1, 2, 3 o 4 entonces H8 = 1.
- si P63 = 5, entonces H8 = 2.
- si P63 = 6, entonces H8 = 3.
- finalmente, si P63= 7, 8, 9 o 0, entonces H8 = 4.

Cuando se produzca una discrepancia en las condiciones anteriores, entonces la aplicación imputará directamente los valores adecuados en H8 sin generar ningún mensaje de validación para el informante.

En el caso en que se haya señalado la opción “*Trabajando por cuenta ajena*” (opción 1) la aplicación se dirigirá a la siguiente pregunta (P64) relativa al tipo de relación laboral que tiene en su ocupación principal.

Si se ha señalado la opción 2, 3 o 4 (trabaja por cuenta propia o en ayuda familiar) se pasa a la pregunta 65 sobre el tipo de jornada en su trabajo principal.

Finalmente, en el caso en que se haya señalado las opciones, 0, 5, 6, 7, 8 o 9 (no trabaja) se pasa a formular la pregunta 68 sobre los ingresos del hogar.

64. Por favor, indique qué tipo de relación laboral tiene en su trabajo principal

- Contrato indefinido (o relación laboral permanente)..... 1
- Contrato temporal..... 2

Esta pregunta se refiere al trabajo principal, aquel con mayor número de horas trabajadas habitualmente.

Se considera ‘*Contrato temporal*’ a aquel que terminará después de un periodo de tiempo determinado de antemano, o después de un periodo no conocido determinado por una serie de criterios objetivos como la finalización de una asignación o el periodo de ausencia de un empleado reemplazado temporalmente. Se incluyen en este grupo las personas con un trabajo estacional (temporeros). Los encuestados que tienen un contrato para hacer su trabajo, que puede renovarse, por ejemplo, una vez al año, deben codificarse en función de si los encuestados consideran o no que su trabajo es de duración ilimitada.

El ‘*Contrato indefinido*’ no tiene fecha de fin y se considera permanente.

A continuación, se presenta la pregunta P65 a todas aquellas personas que trabajan (P63= 1, 2, 3 o 4). En ella se cuestiona sobre el tipo de jornada que desarrolla en su trabajo principal.

65. Por favor, indique qué tipo de jornada tiene en su trabajo principal

A tiempo completo..... 1

A tiempo parcial..... 2

La distinción entre trabajo a tiempo completo o parcial debe basarse en la propia percepción del entrevistado respecto a las hora habituales trabajadas. En el caso de un horario laboral muy irregular o un trabajo recién iniciado, se puede utilizar como aproximación una media de las últimas cuatro semanas o de las horas contractuales.

Para contabilizar las horas de trabajo, se incluyen las realizadas fuera del lugar de trabajo, incluso si no son retribuidas (las relativas al trabajo principal). Por ejemplo, se incluyen las horas de trabajo de los profesores fuera del aula. El tiempo de guardia sólo se contabiliza si se emplea en el lugar de trabajo o implica grandes restricciones para la persona ocupada.

La pregunta 66, igualmente, se formula a todas las personas seleccionadas que trabajan. Se investiga la ocupación del entrevistado relativa a su trabajo principal (profesión, oficio o empleo).

Para evitar en lo posible los errores, es básico, en primer lugar, que el entrevistador **anote un literal lo suficientemente preciso de la ocupación que desempeña el entrevistado en su trabajo principal (P66) como para ser correctamente codificada** según la clasificación que se presenta en la pregunta 66a.

La información esencial para determinar la ocupación suele ser el puesto de trabajo de la persona empleada y una descripción de las principales tareas realizadas en el curso de sus funciones. Si una persona lleva a cabo dos o más tareas para su empleador que son tan diferentes entre sí que deberían tener diferentes códigos CIUO, se recomienda codificarlo en la tarea más extensa.

66. En su trabajo principal ¿cuál es la ocupación o tipo de trabajo que desempeña?

Entrevistador: Anote el literal y señale la opción que corresponda según la tabla de clasificación del manual. El informante debe especificar suficientemente para que se pueda codificar correctamente. Si el informante duda sobre el significado de esta pregunta, se pueden poner algunos ejemplos como: conductor de autobús, peón de la construcción, profesor en la universidad....

.....
.....

En la pregunta 66a el encuestador codifica la ocupación especificada por el entrevistado según la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones 2008 (CIUO_08) a dos dígitos. En el **Anexo III** se muestra la relación de códigos de la CIUO_08 para la codificación de esta pregunta.

66 (a) Entrevistador: Codifique según CIUO_08 (2 dígitos).....

|_|_|

Las preguntas 67a y 67b profundizan sobre el tipo de ocupación del entrevistado, concretamente si el trabajo es manual y si es trabajador TIC.

67 (a) Entrevistador: La ocupación del trabajador es:

Manual..... 1

No Manual..... 6

67 (b) Entrevistador: La ocupación del trabajador es:

Trabajador TIC..... 1

Otros trabajadores..... 6

Igualmente, al **final del Anexo III** se describen los códigos para marcar las dos subclasificaciones: P67(a), si la ocupación del trabajador es “Manual” o “No Manual” y, en la P67 (b) si su ocupación es la propia de un “Trabajador TIC” (p. ej. técnicos de información y comunicación, gestores de servicios TIC, instructores de tecnología de la información, instaladores y administradores de TIC).

La clasificación de la ocupación del entrevistado como “Manual” o “No manual” se realizará en función del código de clasificación CIUO_08 al que pertenezca, considerando los grandes grupos. Por otro lado, un trabajador será considerado “Trabajador TIC” según la clasificación de su ocupación a dos dígitos (y tres, si es posible) de CIUO_08.

La siguiente pregunta, está relacionada con los ingresos netos mensuales del hogar.

68. Por favor, ¿me podría indicar, aproximadamente, el intervalo en el que se encuentran los ingresos mensuales netos de su hogar (es decir, después de las retenciones a cuenta por impuestos, cotizaciones sociales y otros pagos asimilados)? Incluya, por favor, todas las fuentes de ingreso (en el caso de existir más de una), considerando (para los ingresos del trabajo por cuenta ajena) la parte proporcional de las pagas extraordinarias y otros ingresos extraordinarios percibidos regularmente.

Entrevistador: anote el intervalo declarado. Se deberá contabilizar **la suma** de los ingresos regulares percibidos por todos los **miembros del hogar** en la actualidad, aporten o no estos ingresos en su totalidad o en parte para sufragar los gastos del hogar.

En el cómputo del importe de estos ingresos mensuales se tendrá en cuenta:

- para los ingresos de **trabajo por cuenta ajena**, debe sumarse al importe mensual el prorrateo de los ingresos regulares que no tengan periodicidad mensual (pagas y otros ingresos extraordinarios que se perciban regularmente)
- para los ingresos de **trabajo por cuenta propia**, debe descontarse del importe de los ingresos mensuales, los gastos deducibles, retenciones o pagos fraccionados.

Menos de 900 euros..... 1

De 900 a menos de 1.600 euros..... 2

De 1.600 a menos de 2.500 euros..... 3

De 2.500 a menos de 3.000 euros..... 4

3.000 o más euros..... 5

NS/NR..... 6

La variable investigada (ingreso mensual neto) ha quedado descrita en el propio enunciado y en el mensaje para el entrevistador. Es el ingreso total de un hogar que está disponible para gastar o ahorrar. Se han de incluir los ingresos mensuales por trabajo (por cuenta ajena o propia); por prestaciones sociales (desempleo, pensión,....); los ingresos mensuales de capital e inversiones (rentas de alquiler, rentas de inversión,....); y las transferencias regulares entre hogares (pagos de manutención de los hijos,....). Se han de deducir los gastos mensuales correspondientes a impuestos, contribuciones para seguros sociales o pensiones,..... En el caso de que los ingresos mensuales del hogar varíen sustancialmente a lo largo del año, se deberá considerar el promedio mensual de los ingresos anuales dividiendo por doce el total anual.

Añadir como comentario adicional que, dado que son esperables ciertas reticencias a la respuesta de esta pregunta, es especialmente importante no “ofrecer” de manera explícita la opción NS/NR a fin de intentar minimizar esa opción de respuesta.

Finalmente, la última pregunta del cuestionario analiza la posible limitación de actividades que tiene el entrevistado debido a problemas de salud.

69. Por último, ¿se considera limitado en sus actividades por problemas de salud?

- Muy limitado..... 1
- Limitado pero no severamente..... 2
- Nada limitado..... 3

Esta pregunta mide la percepción del encuestado sobre su limitación por algún problema de salud física, mental o emocional en curso, incluidas enfermedades, accidentes, discapacidades y vejez. Las limitaciones **deben haber comenzado por lo menos 6 meses antes y mantenerse en la actualidad**, sin incluir las limitaciones producidas hace menos de 6 meses.

Las actividades consideradas incluyen, de manera general, todos los aspectos: en el hogar, en el trabajo, en el colegio o la universidad, así como las actividades de ocio. Las personas con condiciones de salud fluctuantes deben referirse a la situación más frecuente que afecta a sus actividades habituales.

5. La recogida de datos

Durante el proceso que el entrevistador tiene que realizar hasta conseguir cumplimentar el cuestionario de una vivienda, de forma que ésta se considere 'entrevistada', pueden darse varios tipos de incidencias que impidan su colaboración.

El entrevistador llama a la vivienda que en cada momento seleccione la aplicación. Esa llamada puede ser contestada o puede saltar un fax, o un contestador, etc. Para cada llamada el entrevistador asigna un resultado de llamada.

Una vez que se ha contactado con alguien, el entrevistador debe comprobar que la dirección a la que se está llamando es la dirección seleccionada, después debe localizar un informante adecuado y por último realizar la entrevista. Según las situaciones que se presenten, el entrevistador o la aplicación se encargarán de asignar una clave de vivienda y una clave de grupo determinada.

Además, la aplicación en cada momento, dependiendo de los resultados de las llamadas a una vivienda y de las claves de vivienda y grupo de la misma, asignará un resultado temporal a esa vivienda.

A continuación se describen los distintos tipos o valores que pueden tomar estas variables, aunque el tratamiento de las incidencias se describe en el capítulo 6 de este manual.

5.1 Resultados de las llamadas

Los posibles resultados de cada llamada son:

0) Contactada (CN): este resultado de llamada se utiliza **únicamente** en llamadas de incentivación para la utilización del canal CAWI. Son llamadas en las que se consigue el contacto con un informante válido de la familia al que se le indica la posibilidad de realizar el cuestionario TICH por la web.

1) No contactada (NC): se trata de llamadas en las que nadie atiende el teléfono o responde un contestador.

2) Sin teléfono (ST): son llamadas en las que o bien el teléfono es erróneo, o es un fax o el entrevistador comprueba que la dirección a la que corresponde ese teléfono no es la dirección que aparece en pantalla.

La dirección no se considera distinta si sólo difieren en el piso, puerta, escalera, bloque, etc., pero siempre que coincidan la calle y el número.

3) Comunica (C): la llamada da señal de comunica.

4) Contacto aplazado (AP): se contacta con la vivienda, pero antes de iniciarse la entrevista el informante pide que se le llame en otro momento para realizarla, o no hay un informante válido en la vivienda en ese momento y se aplaza la llamada.

5) Entrevista parcial porque se establece nueva cita (EPC): son llamadas en las que se ha iniciado la cumplimentación de los cuestionarios, pero el informante solicita continuar la entrevista en otro momento.

6) Entrevista parcial interrumpida por otras causas (EPO): son llamadas en las que se ha iniciado la cumplimentación de los cuestionarios, pero se interrumpe la entrevista por corte de la línea, problemas del sistema, etc.

7) Entrevista realizada (EF): son llamadas en las que se termina la encuesta porque se ha rellenado el cuestionario completo.

8) Finaliza con incidencia (FI): son llamadas en las que se termina la encuesta porque la vivienda presenta una incidencia definitiva que impide conseguir el cuestionario.

5.2 Claves de vivienda

Las claves de vivienda son:

1) Vivienda dedicada a otros fines (OF): Se produce cuando se contacta con alguien al teléfono, pero informa que actualmente esa vivienda se dedica en su totalidad a fines diferentes a residencia familiar (por ejemplo, oficinas, tienda, etc.). También excepcionalmente se asigna esta clave a viviendas cuya dirección está duplicada con la de otra vivienda ya finalizada.

2) Vivienda inaccesible (IN): Se produce cuando los resultados en las llamadas a esa vivienda son ST (sin teléfono) porque el teléfono no exista o por teléfono erróneo.

Esta clave es asignada por la aplicación automáticamente cuando en “Búsqueda de teléfonos” se indica que no se puede conseguir otro teléfono de contacto para las viviendas que han quedado sin ningún número válido.

3) Vivienda vacía (V): Se produce cuando se contacta con alguien que informa de que no reside habitualmente en la vivienda y que actualmente esa vivienda está vacía o es una vivienda de temporada o secundaria. Estos casos serán excepcionales.

4) Vivienda encuestable (E): Cuando no ocurra ninguna de las incidencias anteriores se pasará a hacer la entrevista. Las posibles incidencias o resultados que pueden ocurrir al tratar de hacer la entrevista se recogen en la otra variable denominada clave de grupo que se describe a continuación.

5) Vivienda Seleccionada anteriormente (SA): Es la vivienda que habiendo sido seleccionada anteriormente (hace menos de cinco años) en la muestra de cualquier otra encuesta del INE de población y hogares y habiendo colaborado en la misma, resulta nuevamente seleccionada.

5.3 Claves de grupo

Las claves de grupo son:

1) Negativa total (NT): Se considera este caso siempre que no se consiga el cuestionario y la causa sea la negativa del informante inicial, y tanto sea una negativa rotunda, inicial, como si se produce posteriormente, después de haber empezado a colaborar.

2) Negativa de la persona seleccionada (NS): Se considera este caso siempre que el informante inicial conteste las preguntas generales del hogar pero **la persona seleccionada se niegue a dar información**, y tanto sea una negativa rotunda, inicial, como si se produce posteriormente, después de haber empezado a colaborar.

3) Ausencia total (AT): Se produce cuando no se consiga contactar con la vivienda en el periodo establecido. La asigna la aplicación una vez finalizado ese periodo.

También se producirá esta incidencia cuando: el entrevistador contacte con alguien en la vivienda que no es residente en la misma; le informe de que las personas que viven en ella van a estar ausentes en todo el periodo de la encuesta; y además no se consiga un teléfono de contacto. En este caso es el entrevistador el que asigna la clave de grupo. Esta incidencia se producirá en muy raras ocasiones.

4) Ausencia de la persona seleccionada (AS): Se produce cuando no se consigue hacer la entrevista porque la persona que resulta seleccionada está ausente y no se consigue un número de teléfono para contactar con ella.

5) Incapacidad para contestar (IC): Se produce esta incidencia cuando no se consigue que la vivienda sea *entrevistada* por incapacidad para responder a la entrevista, ya sea por edad muy avanzada, discapacidad, enfermedad, desconocimiento del idioma o cualquier otra circunstancia. Tanto si la incapacidad es de los miembros de la vivienda en conjunto impidiendo el contacto inicial, como si es de la persona seleccionada.

Antes de anotar esta incidencia se debe intentar (siempre sin forzar a los informantes) si con ayuda de alguien próximo pueden responder. En el caso de incapacidad para contestar de la persona seleccionada, se admite que el entrevistador utilice como intermediario a una tercera persona para conseguir la información.

6) Grupo encuestado (E): Cuando no se produce ninguna de las incidencias anteriores y el cuestionario cumplimentado cumple los requisitos para considerarse *completo*.

Un cuestionario es **completo** si se ha contestado a todas las preguntas que corresponda según el flujo del cuestionario electrónico y se ha validado.

5.4 Resultados temporales o finales de las viviendas

A partir de los resultados de cada llamada y las claves de vivienda y de grupo anotadas en el Parte de Trabajo por el entrevistador, la aplicación asigna a cada vivienda un resultado temporal o final de vivienda para conocer en cada momento del periodo de la encuesta la situación de todas las viviendas.

Los resultados temporales son:

1) No llamada (NLL): viviendas a las que no se ha llamado ninguna vez.

2) Sin teléfono (ST): viviendas cuya última clave de llamada sea ST y no hayan pasado a inaccesibles.

3) No contactada (NC): Viviendas con las que no se ha conseguido contactar o sólo se ha conseguido aplazar la llamada. Se incluyen todas aquellas viviendas que no tengan alguna clave de llamada EPC, EPO, EF o última clave en llamada ST.

Cuando este resultado temporal se convierta en definitivo porque haya terminado el plazo de llamadas a la vivienda, la aplicación asigna “E” en clave de vivienda y “AT” a la clave de grupo.

4) Entrevista incompleta (EI): Son viviendas con alguna clave de llamada EPC o EPO sin clave posterior EF o ST.

Los cuestionarios de viviendas iniciadas por CAWI (estado “EC”, en cumplimentación) y no terminados en el plazo de una semana, son abandonados por la aplicación y se transfieren al grupo de “Incompletos”.

Además, la información grabada por el informante queda reflejada en el cuestionario cuando se efectúa la transferencia, análogamente a las entrevistas incompletas realizadas por el entrevistador.

Este grupo de viviendas, mientras tienen estado EC, no pueden ser entrevistadas debido a que quedan bloqueadas por la aplicación (no entran en el algoritmo ni pueden ser asignadas a personales).

NOTA: Algunas viviendas “EC” podrán ser desbloqueadas automáticamente antes de finalizar el plazo estipulado, pasando de Estado “EC” a Incompletas “EI” de manera automática.

También se consideran incompletas los cuestionarios iniciados por CAWI de:

- Hogares que en CAWI dicen No residir en esa vivienda
- Hogares que por las respuestas iniciales indicadas en el “Bloque I: Composición del hogar”, queda vacía la tabla de miembros.

Los resultados finales son:

- 5) Vacía (V):** cuando en clave de vivienda se ha señalado V.
- 6) Otros fines (OF):** cuando en clave de vivienda se ha señalado OF.
- 7) Seleccionada Anteriormente (SA):** cuando en clave de vivienda se ha señalado SA.
- 8) Inaccesible (IN):** cuando una vivienda con resultado en llamada ST queda en “búsqueda de teléfonos” como no localizada.
- 9) Encuestada (E):** rellenan el cuestionario sin omitir ninguna pregunta que deba ser contestada según los flujos.
- 10) Negativa a colaborar total (NT):** cuando en clave de grupo se ha señalado NT.
- 11) Negativa a colaborar de la persona seleccionada (NS):** cuando en clave de grupo se ha señalado NS.
- 12) Ausencia total (AT):** cuando en clave de grupo se ha señalado AT.
- 13) Ausencia de la persona seleccionada (AS):** cuando en clave de grupo se ha señalado AS.
- 14) Incapacitado para contestar (IC):** cuando en clave de grupo se ha señalado IC.

6. La recogida de datos

En este capítulo se van a describir con más detalle las tareas del entrevistador, siguiendo el orden en que deben realizarse.

6.1 Resumen de las tareas del Entrevistador

El Entrevistador es el responsable de la recogida de la información en las viviendas seleccionadas, siendo el encargado de efectuar las siguientes tareas:

- Envío de las cartas de presentación a las viviendas, según el calendario indicado en el punto 3.2.
- Realización de las llamadas necesarias para obtener la información correspondiente que debe cumplimentarse en todas las viviendas objeto de estudio. **Tanto las viviendas que presente la aplicación al pulsar en “Nueva llamada” como las que tenga asignadas en Personales.** Al hacer esta tarea debe dar la solución que corresponda a las incidencias que se produzcan.
- **NOTA: Vivienda Asignada a Personales:** Se trata de viviendas que se retiran del pool de llamadas y quedan asignadas a un operador concreto.
- Búsqueda de teléfonos para las viviendas con teléfono erróneo o inexistente.
- Codificación de los cuestionarios que lo requieran (CAWI y CATI).
- Validación y depuración de los cuestionarios para comprobar su correcta cumplimentación y corrección de los errores, omisiones e inconsistencias detectados, volviendo a contactar telefónicamente con la vivienda si fuera necesario.

La muestra está repartida a lo largo de 12 semanas, que por motivos de trabajo se pueden agrupar en varios bloques. Cada sección tiene asignada una semana de trabajo teórica, y su periodo de trabajo de campo se compone de dicha semana para incentivación a la cumplimentación CAWI y otras 4 semanas de llamadas CATI.

Por tanto cada vivienda puede ser entrevistada a lo largo de 5 semanas, desde su semana teórica X hasta la semana X+4.

Además, se mantiene el canal CAWI abierto durante todo el período de campo para todas las viviendas de la muestra.

Según el centro en el que se vaya a trabajar será necesario utilizar los usuarios específicos para el mismo:

6.2 Tareas previas a la recogida de la información

En primer lugar, el Entrevistador debe recibir la formación necesaria para poder acometer su trabajo. En relación con ello se le entregará este manual.

Antes de iniciar las entrevistas se habrá remitido por correo a los hogares que señale en cada momento el inspector de la encuesta la primera carta (carta 1) firmada por el Director General de Productos Estadísticos del INE, informando sobre la realización de la encuesta y la posibilidad de cumplimentar el cuestionario por Internet.

Este primer envío se hará como mínimo 14 días antes de la fecha prevista para establecer el comienzo de las llamadas de CATI puro. Si transcurrido una semana desde el envío de la carta 1 no se hubiera recibido el cuestionario, se procederá a su reclamación mediante el envío de una segunda carta (carta 2) en la que se establece un nuevo plazo para su cumplimentación y se le informa de la llamada de un entrevistador en caso que no le sea posible cumplimentarlo. Como se ha comentado en el apartado 3.2 son varios los modelos de cartas según el idioma.

6.3 La recogida de información

6.3.1 Las llamadas a las viviendas y el contacto con los hogares

El acceso a la aplicación de llamadas se realiza a través de la aplicación IriaCATI que el entrevistador debe tener instalada en su equipo.

- Toda la información relativa al uso de las aplicaciones informáticas están incluidas en el manual de IriaCATI que el entrevistador debe conocer con detalle.

Situaciones que se pueden presentar al efectuar la llamada:

1. No hay contacto en ninguno de los teléfonos que se tienen para esa vivienda.

El entrevistador asigna el resultado de la llamada:

- NC, cuando tras los tonos establecidos nadie coge el teléfono.
- ST, cuando el teléfono no existe.
- C, cuando comunica.

2. Si hay contacto, el entrevistador debe presentarse. El entrevistador se presenta según el protocolo que figura como Anexo VI.

Además, si el informante se lo pide el entrevistador dirá el código de 10 números que se incluye en la carta y en la pantalla presentación:

El código de la carta coincide con el "Identificador" o "Número de Orden" que aparece en la Ficha de Vivienda.

NOTA: El número de orden de cada vivienda será el mismo que el usuario debe introducir para cumplimentar le cuestionaron WEB.

Si en la vivienda no hubieran recibido esa carta se pedirán disculpas en nombre del INE.

En ese primer contacto (hasta empezar a cumplimentar el cuestionario) el entrevistador debe dar respuesta a los distintos problemas, dudas, desconfianzas, etc., por parte del encuestado. Debe tenerse un especial cuidado para evitar rechazos y facilitar las relaciones posteriores con los miembros de la vivienda.

El objetivo final de este primer contacto es:

- * Confirmar que la dirección a la que se está llamando corresponde con la dirección de la vivienda que se quiere entrevistar.
- * Confirmar que es una vivienda familiar (y que por tanto debe realizar la entrevista).
- * Conseguir un informante idóneo para cumplimentar la primera parte del cuestionario.
- * Si la dirección o el nombre de la persona de referencia presentan algún error, debe corregirse (pantalla DATOS VIVIENDA).
- * Anotar el resultado de llamada que corresponda y realizar la acción que corresponda (“Indicar cuestionario”, “Negativa”, etc) en la pantalla “Gestión de entrevista”.

A continuación se describe el tratamiento de algunas incidencias que pueden surgir en este momento.

3. Posibles incidencias y su tratamiento:

3.1. Dirección incorrecta. La unidad seleccionada es la vivienda con independencia del grupo humano que la ocupe pero debido a que en algunas zonas las direcciones no están inequívocamente definidas el criterio es el siguiente: si la dirección que figura en el Parte de trabajo coincide con aquella a la que se está llamando excepto en número de la calle y/o escalera, planta y puerta, se comprobará si la mayor parte de las personas que constituyen el grupo humano que vive en este momento en la vivienda a la que se está llamando están en la relación de personas miembros de la vivienda (esto se puede ver en la tabla de miembros) y se preguntará si viven en esa vivienda desde hace un año o más. Si es así, se cambiará la dirección por la que diga el informante y se continuará con la encuesta. Esto se puede realizar desde la 2ª pantalla de la aplicación (DATOS VIVIENDA)

Si no se dan las circunstancias anteriores, el entrevistador asignará el resultado “Sin Teléfono= ST” a la llamada. Estas viviendas, pasarán a búsqueda de Teléfonos.

NOTA: Las viviendas marcadas como ST, salen de pool de llamadas, y quedan situadas pendientes de búsqueda o de confirmación de que no existe teléfono..

3.2. Problemas con la persona de referencia. Preguntará por la persona que figura en el Parte de Trabajo (que es la misma a la que iba dirigida la carta). Si el informante expone su disconformidad porque la persona por la que se pregunta es un menor o sencillamente porque no es el responsable de la vivienda, pedirá disculpas en nombre del INE ya que puede ser consecuencia de un error en los datos de partida.

3.3. Caso de que la persona de referencia no resida en la vivienda. Si al preguntar por la persona que figura en el Parte de Trabajo informan que no reside en esa vivienda, el Entrevistador debe preguntar por los residentes actuales, ya que puede haber un error en el nombre de la persona de referencia o puede haber cambiado el grupo humano. En cualquier caso el entrevistador informará de que en la encuesta no se ha seleccionado a la persona sino a la vivienda, por lo que se entrevista a los que realmente vivan en ella.

3.4. Vivienda dedicada a otros fines. La persona con la que contacta el entrevistador le informa que esa dirección no es una vivienda familiar sino una oficina, tienda, etc. Se asigna clave vivienda OF.

En observaciones se anota que tipo de vivienda, colectivo o local es la dirección a la que se ha llamado.

3.5. Vivienda vacía: La persona con la que contacta el entrevistador no reside habitualmente en la vivienda y le informa que se trata de una vivienda secundaria, de temporada, etc. Se asigna clave vivienda V. Por ejemplo: vivienda alquilada a estudiantes que terminados sus estudios vuelven a su residencia habitual. Estos serán casos excepcionales.

En observaciones se anota cómo se ha sabido de la incidencia.

3.5. Vivienda Seleccionada anteriormente: es la vivienda que habiendo sido seleccionada anteriormente (hace menos de cinco años) en la muestra de cualquier otra encuesta del I.N.E de población y hogares y habiendo colaborado en la misma, resulta nuevamente seleccionada.

Si la vivienda acepta colaborar en la encuesta se le entrevista normalmente, considerándolo en este caso como vivienda Encuestable y el grupo como Encuestado. Pero si el grupo humano no acepta colaborar debido a su anterior colaboración, se le asignará la incidencia SA. Esta última situación debe ser comunicada al INE para su confirmación.

3.6 Ausencia de los residentes en la vivienda: La persona con la que contacta el entrevistador no reside en la vivienda (por ejemplo, es un desplazado temporal de otra vivienda) y le informa de que las personas que viven habitualmente allí están ausentes. El entrevistador preguntará por el mejor momento para encontrarles en la vivienda y toma nota de la fecha y hora en "Cita". Si esas personas no van a volver antes de que termine la última semana de recuperación para esa sección el entrevistador pregunta por un teléfono para poder efectuar la entrevista. Si no lo consigue, asigna clave vivienda E y clave grupo AT. Estos casos serán excepcionales.

3.7. Negativa total. En general cuando por la negativa del informante inicial no se consigue un cuestionario que cumpla los requisitos de colaborador. Si se trata de una negativa rotunda, asignará en CG="NT" y en observaciones indicará la información correspondiente. Pero si se trata de una negativa débil, que pueda revertirse, entonces procederá de la siguiente forma:

- A) Asignar "Aplazada" en resultado de llamada y establece una **cita** para llamar a esa vivienda **la semana siguiente**.
- B) Anotar en observaciones cuantos detalles considere relevantes.
- C) Así mismo debe comunicarlo a su superior, por si considera oportuno realizar alguna acción concreta (asignación u otras).

3.8 Incapacidad para contestar. Cuando todos los miembros de la vivienda o la persona seleccionada no pueden contestar a la entrevista por problemas de salud, de edad, del idioma, etc. debe intentarse (siempre sin forzarles) si con ayuda de alguien próximo pueden responder. Pero si finalmente no es posible, se anota la incidencia "Incapacitado para Contestar" (anotando en 'observaciones' de forma breve una aclaración sobre la causa de la incapacidad: personas mayores, enfermedad, el idioma, etc.).

4. Conseguir un 'informante' idóneo y tareas antes de comenzar con el cuestionario.

Una vez resueltos los problemas anteriores (si hubieran surgido) y si la vivienda es encuestable, hay que conseguir un informante para dar la información general de la *Tabla de Miembros de la Vivienda*. Deberá ser alguien mayor de 18 años y miembro de la vivienda que pueda facilitar dicha información.

El entrevistador le informará de los objetivos de la encuesta y muy brevemente, de la información que va a solicitar.

Es importante, si fuera necesario, que le informe antes de iniciar la entrevista de que los datos que va a proporcionar están sometidos al **secreto estadístico**, por lo que reúnen las condiciones de confidencialidad, anonimato y uso exclusivamente estadístico.

Si el Entrevistador observa que el momento es inadecuado para realizar la entrevista, solicitará una cita para un momento más oportuno, ya que es preferible retrasarla que arriesgarse a una negativa. Anota como resultado de llamada AP o EPC según que se hubieran contestado ya algunas preguntas o no. Si se elige la opción AP o la opción EPC se despliega ventana para anotar cita.

Si la llamada se interrumpe por causas ajenas al entrevistador o al informante, asigna resultado de llamada EPO.

En observaciones se anotan todos los detalles de la conversación mantenida que ayuden a realizar los siguientes contactos telefónicos si fuesen necesarios.

6.3.2 Realización de la entrevista

La selección de la persona a encuestar la realiza la aplicación una vez que se ha rellenado la Tabla de miembros de la vivienda y después de ordenar por edad a las personas encuestables.

Si saliera elegido un **menor de edad** se necesitaría el permiso de su padre/madre o tutor para proceder a la entrevista.

La persona que resulte seleccionada, debe contestar desde el bloque V al bloque XII del cuestionario. En este caso, puede ocurrir que la persona seleccionada:

1. Se encuentre **temporalmente ausente** y vaya a continuar estándolo durante el tiempo que dure el trabajo de campo en la vivienda. En ese caso el entrevistador intentará conseguir un teléfono de contacto o mail, a fin de hacerle la entrevista. Si no fuese posible, se asigna clave de vivienda E y clave de grupo AS.

2. Se **niegue a contestar** al cuestionario. En general, cuando por la negativa de la persona seleccionada no se consigue un cuestionario que cumpla los requisitos de colaborador. Si considera la negativa reversible, el entrevistador anota una cita para llamar a esa vivienda en otro momento más conveniente y asigna el resultado en llamada AP. En observaciones del Parte de Trabajo se anota que la persona seleccionada se ha negado y los detalles que considere oportunos.

En esta encuesta NO se puede realizar la entrevista a otro miembro de la vivienda distinto, que pueda facilitar la información del individuo seleccionado (proxy), excepto en el caso de incapacidad para contestar.

Durante la realización de las entrevistas, el Entrevistador tomará nota sobre los diversos incidentes que vayan surgiendo en las llamadas o en la cumplimentación, en el apartado observaciones.

Todas las dudas al respecto, se pondrán en conocimiento de su superior.

Por último, dará las gracias al informante por su colaboración.

Durante la realización de las entrevistas la aplicación comprueba que las respuestas sean coherentes. Si hubiera alguna inconsistencia entre preguntas sale un mensaje de aviso que puede ser:

- **Aviso de corrección obligatoria**: existe una incoherencia entre las respuestas a dos preguntas del cuestionario y se debe modificar una de ellas preguntando de nuevo al informante si es necesario.

- **Aviso de comprobación**: el entrevistador debe cerciorarse de que las respuestas a ciertas preguntas son correctas o modificar lo que sea incorrecto.

6.4 Tratamiento de las llamadas

Las incidencias que puedan producirse en las llamadas se han definido en el capítulo 5. Si ocurriera alguna incidencia que no se pueda codificar como alguna de las definidas, o si surge alguna duda, el entrevistador debe tomar nota y comunicarlo inmediatamente a su superior.

Los resultados son:

- Contacto de Incentivación CAWI (CN): Clave reservada a las llamadas de incentivación, en las que se logra contactar con una persona residente en la vivienda y se le indica la posibilidad y conveniencia de realizar el cuestionario por la WEB.

- No contactada (NC): cuando nadie atiende el teléfono o responde un contestador. **(Ver nota de página 98)**

- Sin teléfono (ST): el teléfono no existe o es un fax o el entrevistador comprueba que la dirección a la que corresponde ese teléfono no es la dirección que aparece en pantalla. **(Ver nota de página 98)**

- Comunica (C): la llamada da señal de comunica. **(Ver nota de página 98)**

- Entrevista parcial interrumpida por otras causas (EPO): son llamadas en las que se ha iniciado la cumplimentación de los cuestionarios, pero se interrumpe la entrevista por corte de la línea, problemas del sistema, etc.

- Entrevista realizada (EF): se dará este resultado en las llamadas en que se termina la encuesta porque se ha rellenado el cuestionario completo y enviado.
- Finaliza con incidencia (FI): se dará este resultado en las llamadas en las que se termina la encuesta porque la vivienda presenta una incidencia definitiva que impide conseguir el cuestionario.

NOTA: los cuestionarios recibidos de CAWI que no pasan por la pregunta de ocupación (66), es decir, parados, estudiantes, jubilados, etc., son considerados como entrevista finalizada y llegarán con ESTADO = PENDIENTE_DE_DEPURAR (y no PENDIENTE_DE_CODIFICAR). Por tanto, los encontraremos en las viviendas pendientes de depurar.

- Entrevista aplazada (AP): se contacta con la vivienda, pero antes de iniciarse la entrevista el informante pide que se le llame en otro momento para realizarla o no hay un informante válido en la vivienda en ese momento y se aplaza la llamada. El entrevistador toma nota de la fecha y hora en que se debe llamar a la vivienda y asigna AP en resultado de la llamada.
- Entrevista parcial porque se establece nueva cita (EPC): son llamadas en las que se ha iniciado la cumplimentación de los cuestionarios, pero el informante solicita continuar la entrevista en otro momento. El entrevistador toma nota de la fecha y hora en que se debe llamar a la vivienda y asigna EPC en resultado de la llamada.

6.5 Trabajo en IriaCATI

Todo el trabajo que debe desarrollar el Entrevistador en la aplicación de recogida telefónica de encuestas (iriaCATI) está recogido en el documento:

“Manual Entrevistador IRIA CATI TicH.pdf”

Anexo I. Siglas.

AS.- Ausencia de la persona seleccionada.

AT.- Ausencia total.

CAPI.- Entrevista personal realizada por un/a entrevistador/a con ordenador portátil o tablet.

CATI.- Entrevista telefónica realizada por un/a entrevistador/a telefónico/a.

CAWI.- Cuestionario electrónico disponible en Internet autocumplimentado.

CC.AA.- Comunidades Autónomas.

CIUO.- Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones.

CNAE.- Clasificación Nacional de Actividades Económicas.

CNDE.- Clasificación Nacional de la Educación.

E.- Encuestable/Encuestado.

EUROSTAT.- Oficina Estadística de la Unión Europea.

IL.- Ilocalizable.

IN.- Inaccesible.

IC.- Incapacidad para contestar.

INE.- Instituto Nacional de Estadística.

NS.- Negativa de la persona seleccionada.

NT.- Negativa total.

NS/NR.- No sabe/No recuerda.

OCDE.- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

OF.- Otros Fines.

OI.- Otras incidencias.

TIC.- Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

TIC-H.- Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

V.- Vacía.

Anexo II. Codificación del nivel de Estudios terminados

En esta variable se utiliza una clasificación muy agrupada de los diferentes niveles de la clasificación de nivel de estudios alcanzado según la **CNED 2014**.

El tema se presenta así (pregunta P62):

- 0 Analfabetos y estudios primarios incompletos
- 1 Educación Primaria
- 2 Primera etapa de Educación Secundaria y similar (Bachiller elemental, EGB, ESO.....)
- 3 Segunda etapa de Educación Secundaria y similar (Bachiller superior, BUP, Bachillerato, FPI, FP de Grado Medio.....)
- 4 Educación postsecundaria no superior (CdPN3)
- 5 Formación Profesional de Grado Superior (FP II) y títulos propios de universidades de duración igual o superior a 2 años.
- 6 Grados universitarios de 240 créditos ECTS (Bolonia), diplomados universitarios, títulos propios universitarios de experto o especialista y similares
- 7 Grados universitarios de más de 240 créditos ECTS (Bolonia), licenciados, másteres y especialidades en Ciencias de la Salud por el sistema de residencia y similares
- 8 Título de Doctorado
- 9 No se puede codificar

Los estudios se codificarán según la Clasificación Nacional de Educación (CNED) 2014 que se adjunta para facilitar la codificación de la pregunta **P62**:

A título indicativo, antes de pasar a la clasificación de Estudios alcanzados según la CNED-A, se incluye **una tabla** con los niveles de educación más frecuentes recogidos y su codificación.

Literales	Codificación
Analfabeto	0
Saben leer y escribir	0
Ha asistido menos de 5 años a la escuela (hasta los 10 años)	0
Han asistido a la escuela 5 o más años (hasta los 11-12 años) y no pueden clasificarse en otro epígrafe	1
ESO incompleta (sin cursar 3 ^{er} curso)	1
EGB incompleta (sin cursar 8 ^o curso)	1
Bachillerato elemental (sin cursar 4 ^o curso)	1
ESO incompleta (3 ^o cursado completo)	2
Bachillerato elemental (cursado 4 ^o curso completo)	2
Han asistido a la escuela 9 o más años (hasta los 14-15 años) sin título acreditativo	2
Certificado estudios Primarios (anterior al curso 1975-76)	2
Certificado de Escolaridad (de la EGB o anterior a 1999)	2
EGB (8 ^o cursado)	2
Graduado escolar // EGB completa	2
Graduado en ESO	2
Título Bachillerato elemental	2
FP I // Ciclo Formativo de Grado Medio (CFGM) con título	3
Bachillerato Superior con título	3
BUP con título	3
Bachiller con título	3
Certificado de Profesionalidad del nivel 3 (CdN3)	4
FP II // Ciclo Formativo de Grado Superior (CFGS)	5
Diplomado Universitario, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico	6
Grado universitario de 240 créditos	6
Licenciado Universitario; Arquitecto; Ingeniero (<i>Sup.</i>)	7
Grado universitario de más de 240 créditos (Medicina, Farmacia, Veterinaria, Odontología, Arquitectura)	7
Máster (requiere ser titulado universitario)	7
Doctorado universitario	8

CLASIFICACIÓN DE NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADOS, CNED-A.

CÓDIGO 0:

ANALFABETOS Y ESTUDIOS PRIMARIOS INCOMPLETOS

01 Analfabetos

. Analfabeto

02 Estudios primarios incompletos

- . Educación Primaria incompleta, personas que saben leer y escribir y han asistido menos de 5 años a la escuela

CÓDIGO 1:

ESTUDIOS PRIMARIOS INCOMPLETOS

10 Educación primaria

- . Educación primaria (completa)
- . Educación básica para adultos, enseñanzas iniciales y programas equivalentes a la educación primaria
- . Aplicable a personas, que han asistido a la escuela 5 o más años y no pueden clasificarse en otro epígrafe
- . Matriculados en Educación Secundaria Obligatoria y no clasificados en el nivel

CODIGO 2

PRIMERA ETAPA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA O SIMILAR

21 Primera etapa de educación secundaria sin título de graduado en ESO y similar

- . Educación Secundaria Obligatoria, 3º cursado (todo el curso, aprobado o no) o superior, sin título
- . Educación Secundaria de Adultos cursada completamente, o hasta el equivalente a 3º de la ESO, sin títulos de educación secundaria de primera etapa
- . Cursados los 9 primeros años de educación primaria y secundaria, sin títulos de educación secundaria de primera etapa
- . Certificado de Escolaridad anterior a la LOGSE (certificados de la EGB o anteriores a 1999)
- . EGB completa (8º curso), sin título de Graduado Escolar
- . Bachillerato Elemental (4º curso), sin superar
- . Programas de formación para la transición a la vida adulta
- . Personas que han asistido a la escuela al menos 9 años (solo si no puede determinarse los años académicos cursados ni las certificaciones)

22 Primera etapa de educación secundaria con título de graduado en ESO y equivalentes

- . Título de Graduado en ESO a través de Educación Secundaria Obligatoria
- . Título de Graduado en ESO a través de PCPI (módulos voluntarios)
- . Título de Graduado en ESO a través de educación secundaria para adultos
- . Título de Graduado en ESO a través de pruebas libres
- . Título de Graduado Escolar / EGB completa
- . Título de Bachiller Elemental / Bachiller elemental (general, laboral o técnico)
- . Certificado de Estudios Primarios (anterior al curso 1975-1976)
- . Certificado de superación de la prueba de acceso a un CFGM de FP
- . Certificado de superación de la prueba acceso a un CFGM de Artes Plásticas y Diseño
- . Certificado de superación de la prueba de acceso a las Enseñanzas Deportivas de Grado Medio

23 Certificados de profesionalidad de nivel 1 y similares

- . Certificado de Profesionalidad del nivel 1 (CdPN1)
- . PCPI, Programa de Cualificación Profesional Inicial (módulos obligatorios exclusivamente)
- . Programas de Garantía Social

24 Certificados de profesionalidad de nivel 2 y similares

- . Certificado de Profesionalidad del nivel 2 (CdPN2)

CODIGO 3

SEGUNDA ETAPA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA O SIMILAR (Bachiller y FP Grado Medio)

32 Bachillerato y similares

- . Título de Bachiller
- . Título de Bachiller / Bachillerato Unificado Polivalente (BUP)
- . Curso de Orientación Universitaria (COU), aprobado
- . Título de Bachiller / Bachiller REM o experimental
- . Título de Bachiller Superior / Bachiller superior
- . Curso Preuniversitario, aprobado
- . Certificado de superación de la prueba acceso a la Universidad (> 25 años)
- . Certificado de superación de la prueba de acceso a un CFGS de FP
- . Certificado de superación de la prueba de acceso a un CFGS de Artes Plásticas y Diseño
- . Certificado de superación de la prueba de acceso a las Enseñanzas Deportivas de Grado Superior

33 Enseñanzas de formación profesional, artes plásticas y diseño y deportivas de grado medio y similares

- . Título de Técnico / Ciclos Formativos de Grado Medio (CFGM) de FP
- . Título de Técnico de Artes Plásticas y Diseño / Ciclos Formativos de Grado Medio (CFGM) de Artes Plásticas y Diseño (APyD)
- . Título de Técnico Deportivo / Enseñanzas Deportivas de Grado Medio
- . Título de Técnico Auxiliar / Formación Profesional de Primer Grado, FP1
- . Oficialía Industrial, con título
- . Artes Aplicadas y Oficios Artísticos - 3 cursos comunes
- . Título de Técnico Auxiliar / Módulos Experimentales de Nivel II de FP
- . Título de Técnico Militar
- . Policía Nacional / Programas de formación para la Escala Básica del Cuerpo Nacional de Policía
- . Programas de formación para la Escala Básica del Cuerpo de Mozos de Escuadra
- . Programas de formación para la Escala Básica de la Ertzaintza
- . Programas de formación para los cuerpos de la Policía Local de la CA del País Vasco
- . Programas de formación para la Policía Local de la C. Autónoma de Navarra
- . Programas de formación para la Policía Local de la Generalitat de Cataluña
- . Guardia Civil, Escala Básica
- . Capataz Agrícola

34 Enseñanzas profesionales de música y danza y similares

- . Título Profesional de Música / Enseñanzas Profesionales de Música (LOE)
- . Título Profesional de Danza / Enseñanzas Profesionales de Danza (LOE)
- . Título de Profesional de Música / Enseñanzas de Grado Medio de Música (LOGSE)
- . Título de Profesional de danza / Enseñanzas de Grado Medio de Danza (LOGSE)
- . Grado Medio de Conservatorio de Música (LGE)
- . Título de Profesor de Música (Decreto 2618/1966)
- . Diploma de Cantante de Ópera (Decreto 313/1970)

35 Certificados de las escuelas oficiales de idiomas de nivel avanzado y similares

- . Certificado de Aptitud de la EOI / Escuela Oficial de Idiomas, ciclo superior (LOGSE)

- . Certificado de Nivel Avanzado de la EOI/ Escuela Oficial de Idiomas, nivel avanzado (LOE)
- 38 Formación profesional básica**
- . Título Profesional Básico / Formación Profesional Básica

CODIGO 4

EDUCACION POSTSECUNDARIA NO SUPERIOR

- 41 Certificados de profesionalidad de nivel 3; programas de corta duración que requieren segunda etapa de secundaria y similares**
- . Certificado de Profesionalidad del nivel 3 (CdPN3)
 - . Títulos propios universitarios que precisan del título de bachiller, de duración igual o superior a 1 semestre e inferior a 2 años

CODIGO 5

ENSEÑANZAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO SUPERIOR Y EQUIVALENTES Y TÍTULOS PROPIOS UNIVERSITARIOS, DE DURACIÓN IGUAL O SUPERIOR A 2 AÑOS

- 51 Enseñanzas de formación profesional, artes plásticas y diseño y deportivas de grado superior y equivalentes**
- . Título de Técnico Superior / Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGS) de FP
 - . Título de Técnico Superior / Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGS) de FP (distancia)
 - . Título de Técnico Superior de artes plásticas y diseño / Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGS) de Enseñanzas de Artes Plásticas y Diseño (APyD)
 - . Título de Técnico deportivo Superior / Enseñanzas deportivas de grado superior
 - . Título de Técnico Especialista / Formación Profesional de Segundo Grado, FP2
 - . Título de Técnico Especialista / Módulos experimentales de nivel III de FP
 - . Maestría industrial, con título
 - . Perito mercantil, título
 - . Título de Graduado en Artes Aplicadas y Oficios Artísticos / AA y Oficios Artísticos
 - . Enseñanza militar, antigua Escala de Suboficiales de las Fuerzas Armadas, (acceso a la escala anterior a 2015)
 - . Título de Técnico Superior / Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGS) de FP a través de la enseñanza militar (acceso a la escala a partir de 2015)
 - . Guardia Civil, enseñanza para Escala de Suboficiales
- 52 Títulos propios universitarios que precisan del título de bachiller, de duración igual o superior a 2 años**
- . Títulos propios universitarios que precisan del título de Bachiller, de duración igual o superior a 2 años

CODIGO 6

GRADOS UNIVERSITARIOS DE 240 CRÉDITOS ECTS (BOLONIA), DIPLOMADOS UNIVERSITARIOS, TÍTULOS PROPIOS UNIVERSITARIOS DE EXPERTO O ESPECIALISTA Y SIMILARES

- 61 Grados universitarios de 240 créditos ECTS y equivalentes**
- . Título de Graduado (de 240 créditos ECTS) / Grados universitarios de 240 créditos ECTS y equivalentes

- . Título de Graduado / Doble grado universitario (combinación de dos grados de 240 créditos ECTS)
- . Graduado en Ingeniería, cualquier especialidad
- . Título Superior de Conservación y Restauración de Bienes Culturales, equivalente a Graduado (LOE) / Enseñanzas de Conservación y Restauración de Bienes Culturales (LOE)
- . Título Superior de Artes Plásticas, Cerámica, equivalente a Graduado (LOE) / Estudios Superiores de Artes Plásticas, Cerámica (LOE)
- . Título Superior de Artes Plásticas, Vidrio, equivalente a Graduado (LOE) / Estudios Superiores de Artes Plásticas, Vidrio (LOE)
- . Título Superior de Diseño, equivalente a Graduado (LOE) / Estudios Superiores de Diseño (LOE)
- . Título Superior de Música (LOE), equivalente a Graduado / Estudios Superiores, Música (LOE)
- . Título Superior de Danza, equivalente a Graduado (LOE) / Estudios Superiores Danza (LOE)
- . Título Superior de Arte Dramático, equivalente a Graduado (LOE) / Enseñanzas de Arte Dramático (LOE)
- . Título de Baccalaureatus (enseñanzas eclesiásticas) / Enseñanzas eclesiásticas equivalentes a Grado
- . Título de Graduado en Teología / Grado en Teología
- . Título de Oficial de las Fuerzas Armadas (acceso a la escala a partir de 2015)
- . Título de Oficial de las Fuerzas Armadas (acceso desde antigua Escuela de Oficiales)

62 Diplomados universitarios y equivalentes

- . Título de Diplomado Universitario
- . Título de Ingeniero Técnico
- . Título de Arquitecto Técnico
- . Licenciatura, cualquier especialidad (3 primeros años completos)
- . Ingeniería, cualquier especialidad (3 primeros años completos)
- . Arquitectura (3 primeros años completos)
- . Aparejador
- . Facultativo de Minas
- . Profesor Mercantil, título
- . Título Superior de Conservación y Restauración de Bienes Culturales, equivalente a Diplomado (LOGSE) / Enseñanzas de Conservación y Restauración de Bienes Culturales (LOGSE)
- . Título Superior de Diseño, equivalente a Diplomado (LOGSE) / Estudios Superiores de Diseño (LOGSE)
- . Título Superior de Cerámica, equivalente a Diplomado (LOGSE) / Estudios Superiores de Cerámica (LOGSE)
- . Título Superior del Vidrio, equivalente a Diplomado (LOGSE) / Estudios Superiores del Vidrio (LOGSE)
- . Título de Piloto de Transporte de Línea Aérea (Avión)
- . Título de Piloto de Transporte de Línea Aérea (Helicóptero)
- . Enseñanza militar, antigua Escala de Oficiales de las Fuerzas Armadas (acceso a la escala anterior a 2015)
- . Enseñanzas eclesiásticas equivalentes a Diplomado

63 Títulos propios universitarios de experto o especialista, de menos de 60 créditos ECTS, cuyo acceso requiera ser titulado universitario

- . Títulos propios universitarios de Experto
- . Títulos propios universitarios de Especialista
- . Títulos propios universitarios de más de 30 créditos ECTS y menos de 60 para los que se precisa una titulación universitaria

- . Postgrados universitarios no oficiales, de 6 meses o más y menos de 1 año, para los que se precisa una titulación universitaria

CODIGO 7

GRADOS UNIVERSITARIOS DE MÁS DE 240 CRÉDITOS ECTS (BOLONIA), LICENCIADOS, MÁSTERES Y ESPECIALIDADES EN CIENCIAS DE LA SALUD POR EL SISTEMA DE RESIDENCIA Y SIMILARES

71 Grados universitarios de más de 240 créditos ECTS y equivalentes

- . Título de Graduado (de más de 240 créditos ECTS)
- . Doble grado universitario (combinación de uno de más de 240 créditos ECTS y otro grado)
- . Título de Graduado en Medicina
- . Título de Graduado en Farmacia
- . Título de Graduado en Veterinaria
- . Título de Graduado en Odontología
- . Título de Graduado en Arquitectura

72 Licenciados y equivalentes

- . Título de Licenciado
- . Título de Ingeniero
- . Título de Arquitecto
- . Título Superior de Música, equivalente a Licenciado (LOGSE) / Enseñanzas de Grado Superior de Música (LOGSE)
- . Título Superior de Danza, equivalente a Licenciado (LOGSE) / Enseñanzas de Grado Superior de Danza
- . Título Superior de Arte Dramático, equivalente a Licenciado (LOGSE)/Enseñanzas de Arte Dramático, Grado Superior (LOGSE)
- . Título de Profesor Superior de música (Decreto 2618/1966)
- . Título de Profesor de Música y Título Profesional de Música (Decreto 15 de junio de 1942)
- . Título de Profesor y Título Profesional de Actor Teatral (Decreto 15/06/1942)
- . Diploma Superior de Especialización para Solistas (Decreto 313/1970)
- . Enseñanza militar, antigua Escala Superior de Oficiales de las Fuerzas Armadas (acceso a la escala anterior a 2015)
- . Guardia Civil, enseñanza Escala Superior de Oficiales
- . Guardia Civil, enseñanza Escala de Oficiales
- . Título Profesional de Piloto de Segunda de la Marina Mercante
- . Título Profesional de Piloto de Primera de la Marina Mercante
- . Título Profesional de Capitán de la Marina Mercante
- . Título Profesional de Oficial de Máquinas de Segunda de la Marina Mercante
- . Título Profesional de Oficial de Máquinas de Primera de la Marina Mercante
- . Título Profesional de Jefe de Máquinas de la Marina Mercante
- . Título Profesional de Oficial Radioelectrónico de Segunda de la Marina Mercante
- . Título Profesional de Oficial Radioelectrónico de Primera de la Marina Mercante

73 Másteres oficiales universitarios y equivalentes

- . Máster oficial universitario (especialización profesional o académica)
- . Máster oficial universitario (especialidad investigación o asociado a un doctorado)
- . Doctorado, periodo de formación completo
- . Diploma de Estudios Avanzados
- . Doctorado, suficiencia Investigadora reconocida
- . Formación oficial de postgrado con acceso al Doctorado (distinta de un Master)
- . Máster en Enseñanzas Artísticas
- . Inspector de Policía Nacional
- . Enseñanza de Altos Estudios de la Defensa Nacional, con título

- . Título de Licenciatus (enseñanzas eclesiásticas) / Enseñanzas eclesiásticas equivalentes a máster
- 74 Especialidades en Ciencias de la Salud por el sistema de residencia y similares**
- . Título de Médico Especialista (diversas especialidades) / Especialidades de Medicina (Ciencias de la Salud) por el sistema de residencia
- . Título de Especialista en Farmacia Hospitalaria / Especialidad de Farmacia Hospitalaria (Ciencias de la Salud) por el sistema de residencia
- . Título de Psicólogo Clínico / Especialidad de Psicología Clínica (Ciencias de la Salud) por el sistema de residencia
- . Título de Especialista Sanitario (diversas especialidades) / Especialidades multidisciplinares en Ciencias de la Salud por el sistema de residencia
- . Título de Enfermero Especialista (diversas especialidades) / Especialidades de Enfermería (Ciencias de la Salud por el sistema de residencia
- . BIR, Programas de especialización para biólogos
- . FIR, Programas de especialización para farmacéuticos
- . MIR, Programas de especialización para médicos
- . PIR, Programas de especialización para psicólogos
- . QIR, Programas de especialización para químicos
- 75 Títulos propios universitarios de máster (maestrías), de 60 o más crédito ECTS cuyo acceso requiera ser titulado universitario**
- . Título propio universitario de Máster no oficial
- . Títulos propios universitarios de 60 o más créditos ECTS para los que se precisa una titulación universitaria
- . Postgrados universitarios no oficiales, de 1 año o más, para los que se precisa una titulación universitaria
- . Título profesional de especialización didáctica (CAP)

CODIGO 8

TÍTULO DE DOCTORADO

81 Doctorado universitario

- . Título de Doctor
- . Enseñanzas eclesiásticas equivalentes a Doctorado

A efectos de codificación se puede acudir a AYUDACOD, sistema de consultas que nos facilitará esa labor, como herramienta auxiliar. Está disponible **en la web del INE (http://www.ine.es/EX_INICIOAYUDACOD)**: "Clasificación de programas y certificaciones en niveles de formación alcanzados, 2014". CNED-2014-A. Se introduce el literal y se retienen los dos primeros dígitos del código que devuelva. Con ellos se puede establecer el código de la pregunta P62. La relación entre los códigos que esta aplicación proporciona y los códigos utilizados en la pregunta P62 cuestionario TIC-H'22 sería la siguiente:

Códigos CNED-2014 (P 62)	Códigos TIC-H'22
01, 02	0
10	1
21, 22, 23, 24	2
32, 33, 34, 35, 38	3
41	4
51, 52	5
61, 62, 63	6

71, 72, 73, 74, 75
81
-

7
8
9

Anexo III. Codificación de la Ocupación

Se va a utilizar la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones, 2008 (CIUO 08) sobre la que, según Eurostat, debe establecerse la codificación de la pregunta 66.

Primero se codificará la OCUPACIÓN a nivel de subgrupos principales, es decir a dos dígitos, posteriormente se codificará bajo una doble perspectiva, trabajadores manuales/ no manuales y trabajadores TIC/ resto de trabajadores

CODIGOS CIUO 08

- 1 DIRECTORES Y GERENTES** (*Trabajadores no manuales*)
 - 11 Directores ejecutivos, personal directivo de la administración pública y miembros del poder ejecutivo y de los cuerpos legislativos**
Miembros del poder ejecutivo y de los cuerpos legislativos
Directores generales y gerentes generales
 - 12 Directores administradores y comerciales**
Directores de administración y servicios
Directores de ventas, comercialización y desarrollo
 - 13 Directores y gerentes de producción y operaciones**
Directores de producción agropecuaria, silvicultura y pesca
Directores de industrias manufactureras, de minería, construcción y distribución
* Directores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones
(Ocupación TIC)
Directores y gerentes de servicios profesionales
 - 14 Gerentes de hoteles, restaurantes, comercios y otros servicios**
Gerentes de hoteles y restaurantes
Gerentes de comercios al por mayor y al por menor
Otros gerentes de servicios
- 2 PROFESIONALES CIENTÍFICOS E INTELLECTUALES** (*Trabajadores no manuales*)
 - 21 Profesionales de las ciencias y de la ingeniería**
Físicos, químicos y afines
Matemáticos, actuarios y estadísticos
Profesionales en ciencias biológicas
Ingenieros (excluyendo electrotécnicos)
Ingenieros en electrotécnica
Arquitectos, urbanistas, agrimensores y diseñadores
 - 22 Profesionales de la salud**
Médicos
Profesionales de enfermería y partería
Profesionales de medicina tradicional y alternativa
Practicantes paramédicos
Veterinarios
Otros profesionales de la salud
 - 23 Profesionales de la enseñanza**
Profesores de universidades y de la enseñanza superior

Profesores de formación profesional
Profesores de enseñanza secundaria
Maestros de enseñanza primaria y maestros preescolares
Otros profesionales de la enseñanza (idiomas, música, métodos pedagógicos, de necesidades especiales...)

* Instructores en tecnología de la información (**Ocupaciones TIC**)

24 Especialistas en organización de la administración pública y de empresas

Especialistas en finanzas
Especialistas en organización de administración
Profesionales de las ventas, la comercialización y las relaciones públicas

25 Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones
(**Ocupaciones TIC**)

Analistas de sistemas
Desarrolladores de software
Desarrolladores Web y multimedia
Programadores de aplicaciones
Desarrolladores y analistas de software y multimedia y analistas no clasificados bajo otros epígrafes
Diseñadores y administradores de bases de datos
Administradores de sistemas
Profesionales en redes de computadores
Especialistas en bases de datos y en redes de computadores no clasificados bajo otros epígrafes

26 Profesionales en derecho, en ciencias sociales y culturales

Profesionales en derecho
Archivistas, bibliotecarios, curadores y afines
Especialistas en ciencias sociales y teología
Autores, periodistas y lingüistas
Artistas creativos e interpretativos

3 TÉCNICOS Y PROFESIONALES DE NIVEL MEDIO (*Trabajadores no manuales*)

31 Profesionales de las ciencias y la ingeniería de nivel medio

Técnicos en ciencias físicas y en ingeniería
Supervisores en ingeniería de minas, de industrias manufactureras y de la construcción
Técnicos en control de procesos
Técnicos y profesionales de nivel medio en ciencias biológicas y afines
Técnicos y controladores en navegación marítima y aeronáutica

32 Profesionales de nivel medio de la salud

Técnicos médicos y farmacéuticos
Profesionales de nivel medio de enfermería y partería
Profesionales de nivel medio de medicina tradicional y alternativa
Técnicos y asistentes veterinarios
Otros profesionales de nivel medio de la salud

33 Profesionales de nivel medio en operaciones financieras y administrativas

Profesionales de nivel medio en finanzas y matemáticas
Agentes comerciales y corredores

- Agentes de servicios comerciales
- Secretarios administrativos y especializados
- Agentes de la administración pública para la aplicación de la ley y afines
- 34 Profesionales de nivel medio de servicios jurídicos, sociales, culturales y afines**
 - Profesionales de nivel medio, de servicios jurídicos, sociales y religiosos
 - Entrenadores de deportes y aptitud física
 - Profesionales de nivel medio en actividades culturales, artísticas y culinarias
- 35 Técnicos de la tecnología de la información y las comunicaciones (Ocupaciones TIC)**
 - Técnicos en operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones
 - Técnicos en asistencia al usuario de tecnología de la información y las comunicaciones
 - Técnicos en redes y sistemas de computadores
 - Técnicos de la Web
 - Técnicos de radiodifusión y grabación audio visual (*Operadores de cámara, técnicos de grabación de sonido, montadores de vídeo, técnicos en audiovisuales*)
 - Técnicos de ingeniería de las telecomunicaciones
- 4 PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO (Trabajadores no manuales)**
- 41 Oficinistas**
 - Oficinistas generales
 - Secretarios (general)
 - Operadores de máquinas de oficina
- 42 Empleados en trato directo con el público**
 - Pagadores y cobradores de ventanilla y afines
 - Empleados de servicios de información al cliente
- 43 Empleados contables y encargados del registro de materiales**
 - Auxiliares contables y financieros
 - Empleados encargados del registro de materiales y de transportes
- 44 Otro personal de apoyo administrativo**
 - Otro personal de apoyo administrativo (empleados en bibliotecas, correos, de archivos)
- 5 TRABAJADORES DE LOS SERVICIOS Y VENDEDORES DE COMERCIOS Y MERCADOS (Trabajadores no manuales)**
- 51 Trabajadores de los servicios personales**
 - Personal al servicio directo de los pasajeros
 - Cocineros
 - Camareros
 - Peluqueros, especialistas en tratamientos de belleza y afines
 - Supervisores de mantenimiento y limpieza de edificios
 - Otros trabajadores de servicios personales
- 52 Vendedores**
 - Vendedores callejeros y de puestos de mercado
 - Comerciantes y vendedores de tiendas y almacenes
 - Cajeros y expendedores de billetes

- Otros vendedores
- 53 Trabajadores de los cuidados personales**
Cuidadores de niños y auxiliares de maestros
Trabajadores de los cuidados personales en servicios de salud
- 54 Personal de los servicios de protección**
Personal de los servicios de protección (bomberos, policía, guardias de protección)
- 6 AGRICULTORES Y TRABAJADORES CALIFICADOS AGROPECUARIOS, FORESTALES Y PESQUEROS (Trabajadores manuales)**
- 61 Agricultores y trabajadores calificados de explotaciones agropecuarias con destino al mercado**
Agricultores y trabajadores calificados de jardines y de cultivos para el mercado
Criadores y trabajadores pecuarios calificados de la cría de animales para el mercado y afines
Productores y trabajadores calificados de explotaciones agropecuarias mixtas cuya producción se destina al mercado
- 62 Trabajadores forestales calificados, pescadores y cazadores**
Trabajadores forestales calificados y afines
Pescadores, cazadores y tramperos
- 63 Trabajadores agropecuarios, pescadores, cazadores y recolectores de subsistencia**
Trabajadores agrícolas de subsistencia
Trabajadores pecuarios de subsistencia
Trabajadores agropecuarios de subsistencia
Pescadores, cazadores, tramperos y recolectores de subsistencia
- 7 OFICIALES, OPERARIOS Y ARTESANOS DE ARTES MECÁNICAS Y DE OTROS OFICIOS (Trabajadores manuales)**
- 71 Oficiales y operarios de la construcción excluyendo electricistas**
Oficiales y operarios de la construcción (obra gruesa) y afines
Oficiales y operarios de la construcción (trabajos de acabado) y afines
Pintores, limpiadores de fachadas y afines
- 72 Oficiales y operarios de la metalurgia, la construcción mecánica y afines**
Moldeadores, soldadores, chapistas, caldereros, montadores de estructuras metálicas y afines
Herreros, herramentistas y afines
Mecánicos y reparadores de máquinas
- 73 Artesanos y operarios de las artes gráficas**
Artesanos
Oficiales y operarios de las artes gráficas
- 74 Trabajadores especializados en electricidad y la electrotecnología**
Instaladores y reparadores de equipos eléctricos
Mecánicos y reparadores en electrónica
* Instaladores y reparadores en tecnología de la información y las comunicaciones (**Ocupación TIC**)
- 75 Operarios y oficiales de procesamiento de alimentos, de la confección, ebanistas, otros artesanos y afines**

Oficiales y operarios de procesamiento de alimentos y afines
Oficiales y operarios del tratamiento de la madera, ebanistas y afines
Oficiales y operarios de la confección y afines
Otros oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios

8 OPERADORES DE INSTALACIONES Y MÁQUINAS Y ENSAMBLADORES

(Trabajadores manuales)

81 Operadores de instalaciones fijas y máquinas

Operadores de instalaciones mineras y de extracción y procesamiento de minerales
Operadores de instalaciones de procesamiento y recubridoras de metales
Operadores de instalaciones y máquinas de productos químicos y fotográficos
Operadores de máquinas para fabricar productos de caucho, de papel y de material plástico
Operadores de máquinas para fabricar productos textiles y artículos de piel y cuero
Operadores de máquinas para elaborar alimentos y productos afines
Operadores de instalaciones para la preparación de papel y de procesamiento de la madera
Otros operadores de máquinas y de instalaciones fijas

82 Ensambladores

Ensambladores

83 Conductores de vehículos y operadores de equipos pesados móviles

Maquinistas de locomotoras y afines
Conductores de automóviles, camionetas y motocicletas
Conductores de camiones pesados y autobuses
Operadores de equipos pesados móviles
Marineros de cubierta y afines

9 OCUPACIONES ELEMENTALES *(Trabajadores manuales)*

91 Limpiadores y asistentes

Limpiadores y asistentes domésticos de hoteles y oficinas
Limpiadores de vehículos, ventanas, ropa y otra limpieza a mano

92 Peones agropecuarios, pesqueros y forestales

Peones agropecuarios, pesqueros y forestales

93 Peones de la minería, la construcción, la industria manufacturera y el transporte

Peones de la minería y la construcción
Peones de la industria manufacturera
Peones del transporte y almacenamiento

94 Ayudantes de preparación de alimentos

Ayudantes de preparación de alimentos

95 Vendedores ambulantes de servicios y afines

Trabajadores ambulantes de servicios y afines
Vendedores ambulantes (excluyendo de comida)

96 Recolectores de desechos y otras ocupaciones elementales

Recolectores de desechos
Otras ocupaciones elementales

0 OCUPACIONES MILITARES (*Trabajadores no manuales*)

01 Oficiales de las fuerzas armadas

02 Suboficiales de las fuerzas armadas

03 Otros miembros de las fuerzas armadas

Además se incluye el siguiente código:

99 No se puede codificar

CODIFICACIÓN PREGUNTA P67(a)

Para el desglose de 'Trabajadores manuales / no manuales ', se aplica lo siguiente:

Trabajadores manuales:

En esta categoría están incluidos los grandes grupos 6 a 9 de la CIUO-08:

- Grupo principal 6: Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros;
- Grupo principal 7: Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios;
- Grupo principal 8: Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores;
- Grupo principal 9: Ocupaciones elementales.

Trabajadores no manuales

Esta categoría corresponde a los grandes grupos 0 a 5 de la CIUO-08.

- Grupo principal 1: Directores y gerentes;
- Grupo principal 2: Profesionales científicos e intelectuales;
- Grupo principal 3: Técnicos y profesionales de nivel medio;
- Grupo principal 4: Personal de apoyo administrativo;
- Grupo principal 5: Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados;
- Grupo principal 0: Ocupaciones militares.

CODIFICACIÓN PREGUNTA P67 (b)

Para el desglose de profesionales de las TIC y no TIC se aplica lo siguiente:

Profesionales de las TIC:

Grupo 25: Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones

Grupo 35: Técnicos de la tecnología de la información y las comunicaciones

Si es posible, también deben tenerse en cuenta algunas ocupaciones de las TIC clasificadas en otros grupos:

- 133 Directores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones:
Incluye: directores de desarrollo de aplicaciones, directores de informática, directores de proceso de datos, directores de desarrollo de TIC, directores e tecnología de la información,...

2356 Instructores en tecnología de la información: *Crean, estructuran y dirigen programas y cursos de formación para usuarios de tecnologías de información al margen de los sistemas generales de enseñanza primaria, secundaria y superior. Incluye: profesores de informática (clases particulares o academias), profesores de cursos de formación en tecnologías de la información,..*

7422 Instaladores y reparadores en tecnología de la información y las comunicaciones: *Técnicos reparadores de equipos informáticos, instaladores de ordenadores, cableadores de datos y telecomunicaciones, montadores de equipos informáticos, técnicos reparadores de equipos de telecomunicaciones, instaladores de telefonía.*

Profesionales no TIC: incluye todos los demás grupos y subgrupos no indicados en el apartado anterior.

Para una versión más amplia (4 dígitos) ver Diario Oficial de la Unión Europea, **Recomendación de la Comisión de 29 de octubre de 2009 relativa al uso de la CIUO-08:**

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:292:0031:0047:ES:PDF>

Anexo IV. Glosario de términos

A

Acceso a Internet

Formas o medios por los que un individuo o grupo humano se conecta a la red de comunicación Internet. Puede realizarse mediante cualquier tipo de línea digital o analógica, y por medio de cualquier tipo de equipo (ordenador personal, portátil, PDA, teléfono móvil, etc.).

Adecco

Agencia de empleo privada que funciona como empresa de trabajo temporal (ETT) que también se dedica a realizar los procesos de selección de personal y trabajo de recursos humanos que subcontratan otras compañías.

Administración electrónica

Aplicación de las tecnologías avanzadas de información y telecomunicaciones a los procesos de la Administración Pública, entre ellos, y en lugar destacado, las transacciones on-line con los ciudadanos y las empresas, la cumplimentación de formularios oficiales y su envío, por ejemplo, la 'declaración de la renta'.

Formas de participación de los ciudadanos en la vida pública llevadas a cabo mediante tecnologías de la información y de las telecomunicaciones. Ejemplos: los foros abiertos a la participación ciudadana en los que intervienen los ciudadanos y sus representantes políticos e incluso la votación por Internet.

ADSL

Tecnología de transmisión de tipo xDSL. Consiste en una línea digital de alta velocidad apoyada en el par simétrico de cobre que lleva la línea telefónica convencional o línea de abonado. Se denomina asimétrica porque permite más velocidad en la recepción de datos por parte del usuario que en la emisión de datos por éste. Entre las Líneas de Suscripción Digital xDSL hay diversas modalidades tales como ADSL, HDSL y RADSL.

Airbnb

Es una empresa y una plataforma de software dedicada a la oferta de alojamientos turísticos entre particulares (alquiler vacacional) mediante la cual los anfitriones pueden publicitar y contratar el alquiler de sus propiedades con sus huéspedes.

Alexa

Es el asistente virtual controlado por voz creado por Amazon, lanzado en noviembre de 2014. (*Véase Asistente virtual*)

Alsa

Es una empresa española dedicada al transporte de viajeros por carretera. Permite la compra de billetes online.

Amazon

Amazon, Inc. es una compañía estadounidense de comercio electrónico y servicios de computación en la nube. Es una de las primeras grandes compañías en vender bienes a través de Internet.

Amazon Cloud Drive

Servicio de alojamiento de archivos presentado por *Amazon* en 2011.

Amazon Cloud Player

Servicio de reproducción musical ofrecido por *Amazon Cloud Drive*.

Amazon Prime Video

Amazon Prime Video, también comercializado como Prime Video, es una plataforma streaming propiedad de *Amazon*. La plataforma ofrece series y películas para ver o alquilar.

Amovens

Es una empresa social fundada en 2009 por la que se pueden alquilar coches a otras personas o compartir/publicar viajes.

Antispam

Conjunto de métodos utilizados para prevenir el “correo basura” (Véase *Spam*)

Antispyware

Programas de diferentes tipos que permiten la defensa contra los programas espía.

Antivirus

Programa de ordenador que detecta y elimina la presencia de otro programa que ha sido instalado sin el consentimiento del usuario, y que tiene un carácter destructivo del software instalado en el ordenador. Pueden ser aplicaciones que se ejecutan en un momento determinado o que permanecen en funcionamiento de forma permanente (centinelas).

App o APP

Aplicación informática, tipo de programa informático diseñado como herramienta, para permitir a un usuario realizar diversos tipos de trabajos. Por dispositivo:

- Aplicación web, la que los usuarios pueden utilizar a través de Internet o una intranet.
- Aplicación móvil, aplicación informática diseñada para teléfonos móviles inteligentes.

Asalariado

Persona que trabaja para un empresario público o privado y que recibe por ello un sueldo, salario, comisión, gratificación o cualquier otra forma de remuneración en dinero o en especie.

Asistente virtual

Es un agente de software que utiliza procesamiento del lenguaje natural para responder preguntas, hacer recomendaciones y realizar acciones dentro de un conjunto de servicios web. La interacción se realiza de forma que una persona se comunica usando la voz y el asistente virtual lo procesa, interpreta y responde de la misma manera.

Atresplayer

Es un servicio de transmisión de suscripción de video a la carta en streaming de vídeo bajo demanda por Internet y televisión del grupo Atresmedia. Se pueden ver series, programas, noticias, telenovelas, deportes, series infantiles y los canales del grupo en directo.

Autenticación o autenticación

Verificación de la identidad de una persona o de un proceso para acceder a un recurso o poder realizar determinada actividad. También se aplica a la verificación de identidad de origen de un mensaje.

B

Banca electrónica

Referido a la acción de intercomunicación de un cliente bancario con su banco, navegando a través de Internet, de forma que pueda realizar algunas operaciones bancarias.

Banda ancha

Se utiliza, en una red, para indicar que la cantidad de datos que pueden transmitirse es alta para un periodo de tiempo determinado (Eurostat señala, en la actualidad, velocidades iguales o superiores a 144 kbps). Los tipos de conexiones a los que se refiere actualmente este concepto son: 3G (UMTS), 3,5G (HSDPA), HSUPA (para telefonía móvil), ADSL, red de cable y otras conexiones de banda ancha (fibra óptica, HCF, WiMax, vía satélite, etc.).

Banda estrecha

Tipo de conexión en la que los datos se transmiten a velocidades inferiores a las de banda ancha. Ejemplos de estas formas de conexión son las realizadas a través de la línea telefónica convencional (vía módem), RDSI, GPRS, etc.

Blablacar

Es un servicio de vehículo compartido que hace posible que, personas que quieren desplazarse a un determinado lugar en un mismo momento puedan organizarse para viajar juntos y compartir gastos.

Bixby

Es un asistente virtual desarrollado por Samsung Electronics. (*Véase Asistente virtual*)

C

Cabify

Es una empresa española de redes de transporte a nivel internacional que conecta a usuarios con vehículos a través de una app móvil para teléfonos inteligentes.

Carpooling

Práctica que consiste en compartir un automóvil con otras personas, tanto para viajes periódicos como para trayectos puntuales, con el objetivo de ahorrar gastos y reducir el impacto ambiental de los desplazamientos. Normalmente los gastos del viaje se dividen entre los ocupantes del vehículo, sin que el conductor obtenga beneficios económicos. En la actualidad existen plataformas que facilitan el uso del coche compartido, por ejemplo, Amovens y BlaBlaCar.

Carsharing

Alquiler para trayectos cortos de los vehículos propiedad una empresa privada que los pone a disposición de los abonados al servicio. Algunas empresas que realizan este tipo de alquiler en España son Emov, Car2Go y Zity.

Certificado electrónico digital

Un **certificado electrónico** es un documento digital mediante el cual un tercero confiable (una autoridad de certificación) garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública.

Clave de acceso. Véanse *Identificación del usuario* y *Password*.

Comercio electrónico (compra por Internet)

Intercambio comercial de bienes y servicios realizados a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), habitualmente con el soporte de plataformas y protocolos estandarizados a través de Internet. Desde la óptica de los hogares, en general, incluye todas las compras, reservas y encargos realizadas con cualquier medio (ordenador de sobremesa, portátil, de bolsillo, teléfono móvil, etc.), ya sea realizada de forma personal como acompañando a otras personas. En el cuestionario sólo se consideran las compras realizadas por motivos particulares.

Cortana

Asistente virtual desarrollado por Microsoft en 2014. (Véase *Asistente virtual*)

Cookie

Una cookie es un pequeño archivo enviado desde un servidor de páginas web almacenado en el disco duro del visitante a través del navegador y que recoge información sobre su navegación. Esta información será reenviada de nuevo al servidor en cada petición, de forma que el servidor puede identificar o recuperar información sobre el usuario que está accediendo.

Correo electrónico

Servicio de mensajería basado en Internet, mediante el cual un ordenador puede intercambiar mensajes con otros ordenadores (o grupos de usuarios) a través de Internet. El correo electrónico es uno de los usos más populares de Internet.

Correo electrónico no solicitado

Envío masivo, indiscriminado y no solicitado de publicidad a través de correo electrónico. Véase *Spam*.

Cortafuegos

Es una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas. Se trata de un dispositivo o conjunto de dispositivos configurados para permitir, limitar, cifrar y descifrar el tráfico entre los diferentes ámbitos sobre la base de un conjunto de criterios.

Couchsurfing

Empresa que pone en contacto a viajeros y anfitriones locales que, de forma gratuita, ofrecen alojamiento, orientación y acompañamiento durante la estancia en el lugar de destino.

Crowdsourcing

Externalización de parte de la producción de una empresa en una comunidad de individuos que realiza micro tareas online a cambio de pequeños pagos. Un ejemplo de esta forma de producción es Amazon Mechanical Turk.

D

Deliveroo

Aplicación dedicada a los repartos a domicilio, principalmente de comida de bares o restaurantes. Los clientes hacen los pedidos a través de su aplicación y los repartidores, que formalmente no son empleados de la empresa, pueden elegir si lo aceptan o no. Otros ejemplos de este tipo de empresas son Glovo, Just Eat o Uber Eats.

Descargar formularios oficiales

Copiar desde un lugar de Internet a un ordenador formularios disponibles para la realización de cualquier trámite administrativo de la Administración en cualquiera de sus niveles: local o del ayuntamiento, de la Comunidad Autónoma, del Estado, de empresas de la administración, etc. Véase también *Administración electrónica*.

Descargar programas

Acción de copiar software informático en un ordenador desde la red de comunicación Internet.

Desplazado temporal de una vivienda

Persona que, habiendo residido en una vivienda y no habiéndola abandonado definitivamente, no se encuentran en ella por motivos de trabajo, estudios, viaje, vacaciones, enfermedad, etc.

Domótica

La domótica es el conjunto de tecnologías aplicadas al control y la automatización inteligente de la vivienda, que permite una gestión eficiente del uso de la energía, que aporta seguridad y confort, además de comunicación entre el usuario y el sistema.

Dropbox

Dropbox es un servicio de alojamiento de archivos multiplataforma en la nube, operado por la compañía Dropbox. El servicio permite a los usuarios almacenar y sincronizar archivos en línea entre ordenadores, y compartir archivos y carpetas con otros.

E

E-Book

Libro en formato digital que, en algunos casos, requiere programas específicos para su lectura.

E-Reader

Dispositivo electrónico que permite reproducir los contenidos de libros electrónicos, con una calidad de lectura como en papel gracias a la tecnología de tinta electrónica.

EBay

Es un Marketplace destinado a comercio electrónico. Es uno de los pioneros en este tipo de transacciones.

Echo

Altavoz inteligente de Amazon que se puede controlar con voz. El "asistente personal" controlado por voz en estos dispositivos se llama *A/lexa*.

Educación reglada

Aquella que es impartida en el ámbito del sistema educativo reglado gestionado por las autoridades administrativas competentes, las cuales homologan el título académico conseguido al terminar dicha educación para que tenga validez en toda España.

eID

La identificación electrónica o eID permite identificarse o confirmar determinada información personal a todos los ciudadanos. Puede utilizarse para acceder a servicios, tanto públicos como privados, en línea o fuera de línea.

Empresario

Es toda persona que lleva su propia empresa o ejerce por cuenta propia una profesión liberal, oficio, industria o comercio con o sin asalariados que dependan de él.

Enviar formularios cumplimentados

Navegación a través de Internet cuyo objetivo es la transmisión a un organismo de la Administración de formularios cumplimentados que sirven para completar la realización de cualquier trámite administrativo de la Administración en cualquiera de sus niveles: local o del ayuntamiento, de la Comunidad Autónoma, del Estado, de empresas de la administración, etc.

Equipamiento electrónico

Cualquier aparato electrónico que no esté incluido en material informático, como pueden ser radios, cámaras fotográficas, cámaras de vídeo, programadores, equipos medidores, estaciones meteorológicas, equipos de música, etc.

F

Facebook

Es un sitio web del tipo red social. Inicialmente era exclusivo de estudiantes universitarios, pero a partir de 2006 se amplió a cualquier persona que tenga correo electrónico.

Facebook Marketplace

Es una plataforma creada por Facebook para la compraventa de productos nuevos o usados.

FaceTime

Es una aplicación de telefonía con vídeo. Opera con redes WiFi, 3G, 4G y 5G.

Fibra óptica

Dispositivo conductor de la luz, por reflexión de ésta en el interior de hilos de vidrio. En la fibra óptica la señal no se atenúa tanto como en el cobre, ya que en las fibras no se pierde información por refracción o dispersión de luz consiguiéndose así buenos rendimientos (en el cobre, sin embargo, las señales se ven atenuadas por la resistencia del material a la propagación de las ondas electromagnéticas de forma mayor). Además, se pueden emitir a la vez por el cable varias señales diferentes con distintas frecuencias para distinguirlas.

Firma electrónica

Conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

Flooxer

Es una marca de contenidos audiovisuales que pertenece a Atresmedia, con contenido de entretenimiento dirigido a los jóvenes. Está integrada en la plataforma Atresplayer.

FNAC

Es una empresa francesa, especializada en la venta de artículos electrónicos, ordenadores, artículos fotográficos, libros, música y vídeo. Ofrece también ventas por Internet y es uno de los grupos pioneros en este formato en su país de origen.

Freelance

Web especializada en poner en contacto a trabajadores autónomos o freelance con empresas que requieren su participación para proyectos concretos. Se centran sobre todo en ámbitos como el periodismo, la traducción de textos o la informática.

G

Google

Google Inc. es una empresa multinacional estadounidense especializada en productos y servicios relacionados con Internet, software, dispositivos electrónicos y otras tecnologías. El principal y más notorio producto de Google es el motor de búsqueda de contenido en Internet del mismo nombre.

Google Assistant

Es un asistente virtual desarrollado con inteligencia artificial por Google principalmente para dispositivos móviles y domésticos inteligentes. (Véase Asistente virtual)

Google Docs

Oficialmente *Google Docs & Spreadsheets* es un programa gratuito basado en Web para crear documentos en línea con la posibilidad de colaborar en grupo. Incluye entre otras utilidades un procesador de textos, una hoja de cálculo y un programa de presentación básico.

Google Drive

Es un servicio de alojamiento de archivos en la Red introducido por *Google* en 2012.

Google Home

Asistente virtual doméstico desarrollado por Google Inc. (Véase Asistente virtual)

Google Meet

Es un servicio de videotelefonía desarrollado por Google Inc.

Google Play Music

Google Play Music es un servicio de almacenamiento y sincronización de música en la nube y a la vez, tienda musical en línea que lanzó Google en 2011 como parte de Google Play.

GPS (Global Positioning System)

Es un sistema global de navegación por satélite que permite determinar en todo el mundo la posición de un objeto, una persona o un vehículo con una gran precisión.

Gudog

Web que pone en contacto a dueños de perros con personas que, a cambio de una remuneración, realizaran tareas de cuidado de sus mascotas: acogida durante las vacaciones, servicio de guardería, paseo, etc.

G3 o 3G

Es la denominada tercera generación de telefonía móvil. El estándar utilizado en Europa y Japón es el UMTS. Permite la conexión a Internet mediante banda ancha.

G3,5 o 3,5G

Se trata de la optimización de la tecnología espectral UMTS/WCDMA. Representa la evolución de la tercera generación de tecnología móvil (3G) y también se denomina HSDPA.

G3,75 o 3,75G o 3,5G Plus

Es una evolución de HSDPA. Se denomina HSUPA (High-Speed Uplink Packet Access o Acceso ascendente de paquetes a alta velocidad) y es un protocolo de acceso de datos para redes de telefonía móvil con alta tasa de transferencia de subida (de hasta 7,2 Mbit/s).

G4 o 4G

Son las siglas de la cuarta generación de tecnologías de telefonía móvil. El WWRF (Wireless World Research Forum) define 4G como una red que funcione en la tecnología de Internet, combinándola con otros usos y tecnologías tales como Wi-Fi y WiMAX. La 4G no es una tecnología o estándar definido, sino una colección de tecnologías y protocolos para permitir el máximo rendimiento de procesamiento con la red inalámbrica más barata.

H

Hacker

Persona que puede provocar problemas de seguridad en un ordenador a través de otro ordenador distante al introducir software ilegal.

HBO (siglas de Home Box Office, "taquilla en casa")

Es un servicio streaming de vídeo bajo demanda bajo suscripción fija, que ofrece un catálogo de producciones propias del canal de televisión por cable estadounidense HBO. Cuenta también con películas, series y documentales de otros estudios internacionales. También se ofrece la posibilidad de suscribirse al servicio a través de Internet.

HomeAway

Es un mercado de alquileres de vacaciones con más de 2.000.000 alquileres de vacaciones en 190 países que figuran en su sitio web. Opera a través de 50 sitios web en 23 idiomas a través de los cuales ofrece alquileres de cabañas, condominios, castillos, villas, graneros y granjas.

I

iCloud

Sistema de almacenamiento en la nube, lanzado por *Apple* en 2011.

Identificación del usuario

Se lleva a cabo a través de una clave de acceso que es una combinación de letras, números y signos que debe teclearse para obtener acceso a un programa o partes de un programa determinado, un terminal u ordenador personal, un punto en la red, etc. Muchas veces se utiliza la terminología inglesa (password) para referirse a la clave de acceso.

Indeed

Página web especializada en anunciar ofertas de trabajo y poner en contacto a las personas registradas con empresas interesadas en contratarlas. Funciona a nivel internacional.

InfoJobs

Es una bolsa de empleo privada online, especializada en el mercado español. Facilita el encuentro entre oferta y demanda de empleo mediante el almacenamiento del currículum de los candidatos y de las ofertas de las empresas en un formato estandarizado.

Internet

Conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

Internet de las cosas (Internet of Things, IoT)

El Internet de las cosas es un nuevo nivel de digitalización en el que todos los objetos y personas pueden conectarse mediante de redes de comunicación a través de espacios privados, industriales y públicos e informar de su situación o del entorno que le rodea. Permite, por ejemplo, controlar de forma remota dispositivos, ajustar su configuración, dar instrucciones para que realice tareas,.....

iPad

Denominación comercial de un tablet PC desarrollado por Apple Inc. A efectos de la Encuesta, se considerará incluido en la categoría de "Tablet".

iPhone

Marca comercial de un "teléfono inteligente" (*smartphone*) multimedia con conexión a Internet, pantalla táctil (con tecnología multitáctil) y una interfaz de hardware minimalista, desarrollado por Apple Inc.

Instagram

Red social y aplicación para subir fotos y vídeos. Sus usuarios también pueden aplicar efectos fotográficos como filtros, marcos, similitudes térmicas, áreas subyacentes en las bases cóncavas, colores retro, y posteriormente compartir las fotografías en la misma red social o en otras como Facebook.

J

Juegos por Internet

Recreación de procesos que se dan en la realidad mediante la construcción de modelos que resultan del desarrollo de ciertas aplicaciones específicas. Los programas de simulación están muy extendidos y tienen capacidades variadas, desde sencillos juegos

de ordenador hasta potentes aplicaciones que permiten la experimentación industrial sin necesidad de grandes y onerosas estructuras.

K

Key

Véase también *Identificación del usuario y Password*. Código o contraseña para poder acceder a un sistema, a parte de él o de una aplicación.

L

LAN (Local Area Network)

Sistema de comunicación de datos que permite a un cierto número de dispositivos comunicarse directamente entre sí dentro de un área geográfica reducida, empleando canales físicos de comunicación de velocidad moderada o alta.

Línea RDSI (Red Digital de Servicios Integrados)

Tecnología de transmisión que combina servicios de voz y digitales a través de la red en un solo medio, haciendo posible ofrecer a los clientes servicios digitales de datos, así como conexiones de voz a través de un solo 'cable', con una velocidad máxima de transmisión de 128 Kbps (banda hasta 5 veces más rápido que la velocidad alcanzada por un módem análogo convencional). En inglés se la denomina ISDN.

LinkedIn

Es una comunidad social orientada a las empresas, a los negocios y el empleo. Partiendo del perfil de cada usuario, que libremente revela su experiencia laboral y sus destrezas, la web pone en contacto a millones de empresas y empleados.

M

Manpower

Agencia de empleo privada que funciona como empresa de trabajo temporal (ETT) que también se dedica a realizar los procesos de selección de personal y trabajo de recursos humanos que subcontratan otras compañías.

Malware

Malicious software, software malicioso, software malintencionado.

Material informático

Equipos informáticos y sus componentes periféricos, como son pantallas, teclados, unidades de memoria, impresoras, ratones, escáneres, reproductores o grabadores de DVD, CD, vídeo, etc.

Medios de comunicación a través de Internet

Navegación a través de Internet cuyo objetivo es localizar y usar información significativa sobre medios de comunicación, como son leer los periódicos y revistas digitales y electrónicos, escuchar la radio, ver la televisión, etc.

Mensajería instantánea

Entendemos por tal la comunicación en tiempo real entre personas sobre la base de texto escrito. Comparado con el correo electrónico tradicional, es posible conocer si la persona o personas a las que nos dirigimos están “on-line” con lo cual la comunicación puede ser más fácil y eficiente.

Mensajes a móviles

Tecnología de comunicación de telefonía móvil que permite a los usuarios de teléfono móvil enviar mensajes de texto a otro terminal de teléfono móvil (conocidos como mensajes SMS). Estos mensajes pueden incluir imágenes o fotografías (conocidos como mensajes MMS o mensajes multimedia).

Messenger (MSN Messenger)

Programa de mensajería instantánea para sistemas Windows.

Microsoft Office 365

Conjunto de programas informáticos de la empresa Microsoft (Word, Excel, PowerPoint, etc.).

Mitele

Es un servicio de transmisión por Internet y televisión de Mediaset España que permite ver los canales de televisión en directo además de poder ver programas, series, telefilmes, miniserias, películas, informativos, deportes, documentales y música.

Módem

Módem es un acrónimo de MODulador-DEModulador; es decir, que es un dispositivo que transforma las señales digitales del ordenador en señal telefónica analógica y viceversa, con lo que permite al ordenador transmitir y recibir información por la línea telefónica o una línea de cable. Básicamente existen dos tipos de módems:

- Externos: son fáciles de transportar, además de ser más visible su estado a través de sus luces (marcando, con/sin línea, transmitiendo, etc.). Los módems externos se pueden clasificar según su tipo de conexión en: Módem PC Card (para portátiles), Módem USB (se conectan a un puerto USB), Módem Puerto Serie (se conectan al puerto serial del ordenador).
- Internos: tarjetas de expansión (que se conecta a la placa madre) sobre la cual están dispuestos los diferentes componentes que forman el módem. Los internos se pueden clasificar según su tipo de conexión en: Módem ISA, Módem PCI, Módem AMR.

Monster

Página web de empleo privado, no propiamente agencia de empleo privada, especializada en anunciar ofertas de trabajo y poner en contacto a las personas registradas con empresas interesadas en contratarlas. Funciona a nivel internacional.

Movistar

Es la marca comercial de la multinacional española de telecomunicaciones Telefónica en España e Hispanoamérica, desde el 1 de mayo de 2010, para sus productos de telefonía fija, móvil, Internet y televisión.

Movistar+

Es una plataforma de televisión de pago española que emite vía satélite e IPTV con sede en Tres Cantos, Madrid y es propiedad de Telefónica.

Mtmad

Es una marca de contenidos audiovisuales que pertenece a Mediaset España. Estos contenidos están dirigidos al público juvenil, principalmente a través de vídeos cortos.

Multihelpers

Web que pone en contacto a trabajadores autónomos o particulares con personas de su comunidad local que requieran servicios en su hogar. Se especializa en trabajos manuales: montaje de muebles, reparaciones, limpieza etc.

N

Navegación

Búsqueda y consulta de información en el servicio Internet, basada en el hipertexto, hecha de forma no estructurada (es decir, el objetivo de la navegación puede cambiar en cualquier momento, según el impulso del internauta).

Navegar por Internet

Desplazarse por las páginas web utilizando hipertexto para la búsqueda y consulta de información en el servicio WWW (World Wide Web).

Netbook

Un netbook es un subportátil, es decir, una categoría de ordenador portátil de bajo costo y reducidas dimensiones, lo cual aporta una mayor movilidad y autonomía. Son utilizados principalmente para navegar por Internet y realizan funciones básicas como procesador de texto y de hojas de cálculo. También se denomina *miniportátil*. A efectos de su consideración en el Cuestionario se incluirán en la categoría de *Ordenador portátil*.

Netflix

Es una empresa de entretenimiento que proporciona mediante tarifa plana mensual películas, series de televisión y documentales bajo demanda por Internet, un streaming de contenido multimedia.

O

On-line

Del inglés, “en línea”, conectado.

Microsoft OneDrive (antes SkyDrive, Microsoft SkyDrive, Windows Live SkyDrive y Windows Live Folders)

Es un servicio de alojamiento de archivos de la empresa Microsoft.

Ordenador personal

Máquina electrónica de computación de tamaño sobremesa que es capaz de procesar información siguiendo instrucciones almacenadas en programas. También se le llama computadora.

Ordenador portátil

Ordenador de tamaño pequeño-medio, que se puede transportar como un maletín y apoyar en el regazo (lap). Está formado por una pantalla líquida, teclado integrado y ratón anexo. Se incluyen los miniportátiles y los netbooks.

Ordenador de sobremesa

Máquina electrónica de computación de gran tamaño que es capaz de procesar información siguiendo instrucciones almacenadas en programas y que es necesario apoyar en algún lugar para ser usado. También se le llama PC (Personal Computer). Suele estar compuesto por una pantalla, un teclado y una unidad central separados.

P

Página web

Fichero en formato HTML que es posible consultar a distancia través de la red Internet. Esta página reside en un servidor distinto y separado en el espacio del lugar o lugares de búsqueda.

Password

Código o contraseña para que un usuario pueda acceder a un sistema, a parte de él o de una aplicación. Se utiliza para identificar y dar acceso a personas con determinados permisos. Es frecuente su uso en redes.

PayPal

PayPal es una empresa estadounidense perteneciente al sector del comercio por Internet que permite la transferencia de dinero entre usuarios que tengan correo electrónico. PayPal también procesa peticiones de pago en comercio electrónico y otros servicios webs.

PC (Personal Computer)

Ordenador personal de sobremesa, con pantalla, teclado y unidad central usualmente separados. Se incluyen las pantallas sin CPU como son las de AOL. Véase también *ordenador de sobremesa*.

Pharming

Pharming es la explotación de una vulnerabilidad en el software de los servidores DNS (Domain Name System) o en el de los equipos de los propios usuarios, que permite a un atacante redirigir un nombre de dominio (domain name) a otra máquina distinta. De esta forma, un usuario que introduzca un determinado nombre de dominio que haya sido redirigido, accederá en su explorador de Internet a la página web que el atacante haya especificado para ese nombre de dominio.

Phishing

Tipo de delito encuadrado dentro del ámbito de las estafas cibernéticas, y que se caracteriza por el intento de obtener información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria).

PIN

Personal Identification Number: número de identificación personal.

PLC (Power Line Communications)

Tecnología que posibilita la transmisión de datos a través de la red eléctrica. Convierte los enchufes en potenciales conexiones a los que es necesario añadir un modem para acceder a servicios como Internet, telefonía IP, videoconferencia, etc.

Podcast/Podcasting

El **podcasting** consiste en la creación de archivos de sonido y su distribución mediante un archivo RSS que permite suscribirse y usar un programa que lo descarga para que el usuario lo escuche en el momento que quiera, generalmente en un reproductor portátil o smartphone.

Portal

Sitio web cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios, entre los que suelen encontrarse buscadores, foros, compra electrónica, etc.

Privacidad

Puede ser definida como el ámbito de la vida personal de un individuo que debe ser reservado y mantenerse confidencial. El desarrollo de la Sociedad de la Información y la expansión de la Informática y de las Telecomunicaciones plantea nuevas amenazas que han de ser afrontadas desde diversos puntos de vista: social, cultural, legal...

Programa de seguridad

Programas, aplicaciones o software informático que sirve para proteger el sistema informático de un usuario o una red de usuarios, controlar el acceso y evitar la intromisión en el sistema informático de personas no deseadas, así como controlar la introducción de software no deseado en el sistema.

Publicación electrónica

Método para distribuir cualquier tipo de publicación a través de medios digitales, CD-ROM e Internet fundamentalmente.

Pulsera de fitness

Es un dispositivo o aplicación para monitorear y dar seguimiento a los datos relacionados con la forma física, tales como la distancia caminada o corrida, consumo de calorías y, en algunos casos, ritmo cardíaco y calidad de sueño. También se denomina seguidor de actividad o monitor de actividad.

R

Randstad

Agencia de empleo privada que funciona como empresa de trabajo temporal (ETT) que también se dedica a realizar los procesos de selección de personal y trabajo de recursos humanos que subcontratan otras compañías.

Red de cable

Línea de cable óptico que permite recibir señal de televisión digital codificada, acceso a Internet y servicios de voz. La red está compuesta (al menos parcialmente) por fibra óptica.

Red fija

Red de comunicaciones a la que se accede desde ubicaciones fijas cuya situación no varía con el tiempo.

Red social (en Internet)

Son sitios ubicados en la web que permiten a los usuarios compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.

Red de telefonía móvil

Red de cobertura para la provisión del servicio telefónico sin hilos.

Reloj inteligente o smartwatch

Un reloj inteligente es un reloj de pulsera dotado con funcionalidades como acceso a Internet, recepción y envío de llamadas telefónicas, de correos electrónicos y SMS, recepción de notificaciones o consultas en redes sociales.

Revista electrónica

Revista electrónica distribuida por Internet. Puede ser exclusivamente electrónica o proceder de una versión en papel.

RSS

RSS son las siglas de (Really Simple Syndication o Rich Site Summary), un formato de texto, bajo el estándar XML, que sirve para distribuir titulares de noticias y contenidos por Internet de una forma totalmente automatizada. Los archivos RSS permiten conocer las actualizaciones de un sitio web de una manera rápida y sencilla, sin necesidad de entrar en dicha página web.

RTVPlay

Es un servicio de transmisión por Internet, de televisión y radio de RTVE. Es posible ver los canales de televisión o escuchar las cadenas de radio en directo además de poder ver series, informativos, documentales, programas y escuchar música de RTVE.

S

Seguridad

Mecanismos de control usados en Internet para evitar el uso impropio o no autorizado de los sistemas. Contempla diversos aspectos: en el acceso a los servicios o áreas restringidas, en los sistemas, frente a los virus, en los pagos, en el cifrado de información y en el correo electrónico.

Servidor

Sistema de software informático que proporciona recursos (por ejemplo, servidores de ficheros, servidores de nombres). En Internet este término se utiliza muy a menudo para designar a aquellos sistemas que proporcionan información a los usuarios de la Red.

Siri

Asistente virtual desarrollado por Apple para iOS. (Véase *Asistente virtual*)

Sitio web

Un *sitio web* es una colección de páginas web relacionadas. A las páginas de un sitio web (páginas web) se accede frecuentemente a través de un URL raíz común llamado portada (o portal), que normalmente reside en el mismo servidor físico.

Skype

Es un software propietario distribuido por Microsoft tras haber comprado la compañía homónima y que permite comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre Internet.

Smartphone

Un *smartphone (teléfono inteligente)* es un dispositivo electrónico que, funcionando como un teléfono móvil, posee características similares a las de un ordenador personal. Utilizan sistemas operativos tales como *Android* o *iOS*. A efectos de su consideración en el Cuestionario, se incluirán como 'Teléfonos móviles'.

Smart TV

Con el apelativo de *Smart TV (televisión inteligente)* se hace referencia a un televisor que cuenta con la integración de los servicios propios de Internet.

Smartwatch

Véase *reloj inteligente*.

Software

Programas o elementos lógicos que hacen funcionar un ordenador o una red, o que se ejecutan en ellos, en contraposición con los componentes físicos del ordenador o la red.

Spam

Se llama **spam** o **correo basura** a los mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario, enviados en grandes cantidades que perjudican de alguna manera al receptor.

Spotify

Aplicación multiplataforma empleada para la reproducción de música vía streaming. Cuenta con un modelo de negocio Premium, y un servicio gratuito básico y con publicidad. El servicio Premium tiene características adicionales, como una mejor calidad de audio, a través de una suscripción de pago.

Spyware

Un programa espía, traducción del inglés *spyware*, es un software, dentro de la categoría malware, que se instala furtivamente en un ordenador para recopilar información sobre las actividades realizadas en él.

Stream

Reproducción de audio, vídeo o animaciones a medida, sin necesidad de descarga desde un servidor remoto de Internet.

Streaming

Término que se refiere a ver u oír un archivo directamente en una página web sin necesidad de descargarlo antes al ordenador. Se podría describir como "hacer clic y obtener". En términos más complejos podría decirse que describe una estrategia sobre demanda para la distribución de contenido multimedia a través del Internet.

T

Tablet

Ordenador con pantalla táctil que permite escribir o dibujar sobre ella con la mano o un puntero, pudiendo luego procesarse esta información de forma similar a un ordenador convencional. Tiene memoria, microprocesador y un sistema operativo como un ordenador tradicional.

Tarjeta prepago

Una tarjeta de prepago es aquella en la que se anticipa el importe del consumo que se realizará con la tarjeta. Se efectúa una carga de dinero en la tarjeta y pueden realizarse operaciones hasta consumir el importe cargado.

Task rabbit

Es un "mercado online" que pone en contacto a trabajadores autónomos o particulares con personas de su comunidad local que requieran sus servicios. Se especializa en trabajos manuales y del día a día: limpieza, hacer la compra, reparaciones del hogar etc.

Teams o MS Teams

Microsoft Teams es una plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat persistente en el lugar de trabajo, reuniones de video, almacenamiento de archivos (incluida la colaboración en archivos) e integración de aplicaciones. Ayuda a formar equipos de trabajo y colaborar en la misma plataforma, permitiendo la edición simultánea de archivos, la interacción con "me gusta" y menciones, la creación de notas, el envío de respuestas y la vinculación de páginas web.

Teléfono fijo

Aparato de comunicación de voz cuya base está conectada a una red telefónica mediante cables. La parte del aparato por la que se escucha y se habla puede estar conectada a la base con cables o sin ellos, en este último caso se le denomina "*teléfono inalámbrico*".

Teléfono fijo inalámbrico

Aparato de comunicación de voz cuya base está conectada a una red telefónica mediante cables, y que tiene la parte por la que se escucha y se habla conectada a la base mediante ondas (sin cables). Existen teléfonos inalámbricos con tecnología analógica y digital (DECT).

Teléfono móvil

Teléfono portátil sin hilos conectado a una red celular y que permite al usuario su empleo en cualquier lugar cubierto por la red, normalmente dispersa por todo el territorio

en el que opera la compañía, que puede ser todo el país. Una red celular, y los teléfonos a ella conectados, puede ser digital o analógica. Si la red es digital, el teléfono puede enviar y recibir información a través de Internet. Se incluyen en esta categoría los denominados *smartphones*.

Televisión

Aparato de recepción de ondas que permite ver imágenes en movimiento.

Televisión por cable

Televisión digital codificada cuya señal se recibe a través de la red de cable óptico y que necesita un aparato decodificador. Ofrece la posibilidad de conectarse a Internet, utilizar el correo electrónico, interactividad, etc.

Televisión digital

Aparato de televisión que recibe la señal a través de una plataforma de comunicación con tecnología digital con mejor resolución de imágenes y más servicios interactivos que la televisión analógica.

Televisión Digital Terrestre (TDT)

Plataforma de televisión digital cuya transmisión se realiza por sistemas de radiodifusión terrenos, es decir, antenas situadas sobre la superficie de la Tierra.

Televisión vía satélite

Aparato receptor de televisión cuya señal se recibe desde un satélite a través de una antena parabólica.

Teranga GO

Empresa social que pone en contacto a través de su web a conductores y pasajeros que desean realizar un mismo trayecto y/o el aprovechamiento de espacios sobrantes en vehículos particulares para el transporte de paquetería. Pensada especialmente para migrantes y turistas españoles en África.

TIC (Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones)

Conjunto de herramientas, habitualmente de naturaleza electrónica, utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información.

Tik Tok

Es un servicio de red social de la empresa china ByteDance que se utiliza para hacer una variedad de videos de formato corto, de distintos géneros como danza, comedia y educación, que tienen una duración de 15 segundos a 3 minutos. Posteriormente esos videos pueden ser compartidos con otros usuarios de la red.

Token

Token de seguridad (también token de autenticación o token criptográfico) es un aparato electrónico que se le da a un usuario autorizado de un servicio computarizado para facilitar el proceso de autenticación. Los tokens electrónicos se usan para almacenar claves criptográficas como firmas digitales o datos biométricos, como las huellas digitales.

Trabajador autónomo o independiente

Persona que recibe una renta que está en función del valor de la producción del proceso productivo del que es responsable, sea mucho o poco el trabajo aportado. Son

trabajadores que deben tomar decisiones sobre los mercados en los que operan, sobre la financiación y que suelen ser los propietarios o arrendatarios de la maquinaria y el equipo con el que trabajan. Podría decirse que vende el resultado de su trabajo.

Troyano

Programa malicioso que, bajo una apariencia inofensiva, se ejecuta de manera oculta en el sistema y permite el acceso remoto de un usuario no autorizado al mismo.

Twitch

Es una plataforma perteneciente a Amazon Inc., que permite realizar transmisiones en vivo, principalmente la retransmisión de videojuegos en directo, incluyendo "playthroughs" de juegos jugados por otros usuarios, transmisión de eSports, y otros eventos relacionados con los videojuegos. El contenido del sitio puede ser visto en vivo o bajo demanda.

Twitter

Es una red social y servicio de microblogging que permite a sus usuarios enviar y leer micro-entradas de texto de una longitud máxima de 140 caracteres denominados "tweets".

U

Uber

Es una empresa internacional que proporciona a sus clientes vehículos de transporte con conductor (VTC), a través de su software de aplicación móvil (app), que conecta los pasajeros con los conductores de vehículos registrados en su servicio, los cuales ofrecen un servicio de transporte a particulares.

Upwork

Web especializada en poner en contacto a trabajadores autónomos o freelance con empresas que requieren su participación para proyectos concretos. Se centran sobre todo en ámbitos como el periodismo, la traducción de textos o la informática.

USB

El Universal Serial Bus (bus universal en serie), abreviado comúnmente USB, es un puerto que sirve para conectar periféricos a un ordenador.

Uso de Internet

Utilización de aparatos electrónicos con acceso a la red de comunicación de datos Internet para navegar (buscar o consultar información desplazándose por las páginas web), realizado a través de cualquier equipo que permita el acceso (ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, ordenadores de bolsillo en sus diversas modalidades, televisión con conexión, teléfono móvil, consola de juegos, etc.), y desde cualquier lugar (la propia vivienda, el centro de trabajo, el centro de estudios, cibercafés, otros hogares de familiares o conocidos, etc.), durante cualquier periodo de tiempo, y cuyo uso ha podido ser tanto de tipo personal como acompañando a otras personas en su uso.

Uso de ordenador

Utilización de aparatos informáticos como ordenador de sobremesa (PC), ordenadores portátiles u ordenadores de bolsillo en sus diversas modalidades (PDA, agenda

electrónica, palmtop, pocket PC, handheld computer, HHPC), realizado desde cualquier lugar (la propia vivienda, el centro de trabajo, el centro de estudios, cibercafés, otros hogares de familiares o conocidos, etc.), para realizar cualquier tipo de actividad informática (consultas, programas, gestión de ficheros, navegar por Internet, juegos.....) durante cualquier periodo de tiempo, y cuyo uso ha podido ser tanto de tipo personal como acompañando a otras personas en su uso.

Uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito

Uso de las tarjetas de crédito o débito de una persona realizado por terceros sin el consentimiento expreso de dicha persona. Se puede realizar capturando el número de tarjeta a través de Internet o el teléfono, realizando copia del pago con máquina o por cualquier otro medio.

V

Venta de bienes y servicios a través de Internet

Acción de poner en venta bienes y servicios, materiales o inmateriales, realizado a través de la red de comunicación Internet. Véase *comercio electrónico*.

Videoconsola

Una videoconsola, consola de videojuegos, sistema de videojuegos, abreviado en consola, sistema o plataforma, es un sistema de hardware y software para el hogar, diseñado inicialmente para jugar a videojuegos.

Videollamada

Reunión a distancia entre dos o más personas que pueden verse y/o escucharse entre sí por medio de ordenadores conectados a través de Internet. Se realiza mediante aplicaciones específicas (con cámara de vídeo y pantalla).

Videojuegos

Nombre genérico con el que se conocen ciertos programas de carácter lúdico que pueden ser ejecutados en ordenadores o en otros dispositivos, también de base informática, llamados consolas o videoconsolas.

Vinted

Es un mercado en línea y comunitario que permite a los usuarios vender, comprar e intercambiar artículos de ropa y accesorios de segunda mano.

Virus informático

Un virus informático es una amenaza programada, es decir, es un pequeño programa escrito intencionadamente para instalarse en el ordenador de un usuario sin el conocimiento o el permiso de este. Decimos que es un programa parásito porque el programa ataca a los archivos o al sector de "arranque" y se replica a sí mismo para continuar su propagación. Algunos se limitan solamente a replicarse, mientras que otros pueden producir serios daños que pueden afectar a los sistemas.

Vodafone One

Es una oferta unificada de Internet, telefonía fija, móvil y TV ofrecida por el operador Vodafone.

W

Wallapop

Es una empresa española fundada en el año 2013, que ofrece una plataforma dedicada a la compra-venta de productos de segunda mano entre usuarios a través de Internet.

WhatsApp

Es una aplicación de mensajería para enviar y recibir mensajes mediante Internet, complementando servicios de correo electrónico, mensajería instantánea, servicio de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia. Además de aprovechar la mensajería en modo texto, los usuarios pueden crear grupos y enviarse mutuamente, imágenes, videos y grabaciones de audio.

Web

Sistema de información distribuido, basado en hipertexto. La información puede ser de cualquier formato (texto, gráfico, audio, imagen fija o en movimiento) y es fácilmente accesible a los usuarios mediante los navegadores.

Webcam

Una cámara web o webcam es una pequeña cámara digital conectada a un ordenador, la cual puede capturar imágenes y transmitir las a través de Internet en directo, ya sea a una página web o a otro u otros ordenadores de forma privada.

Webex

Es una herramienta de software desarrollada por Webex by Cisco que permite realizar videoconferencias, trabajar con presentaciones, revisar documentos y compartir cualquier objeto o el escritorio, incluidas aplicaciones, ventanas y directorios de los archivos actualmente abiertos.

WiFi (Wireless Fidelity)

En el conjunto de tecnologías inalámbricas (vía ondas de radio), la más popular hasta el momento es la denominada WiFi (en realidad se trata de diversos tipos según el estándar de telecomunicación que utilicen) y se utiliza básicamente para conectar dispositivos a la Red a distancias reducidas (tales como los enlaces dentro del hogar (router-dispositivo) o públicos (hoteles, aeropuertos, etc.)

Wiki

Una wiki es un sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por múltiples voluntarios a través del navegador. La aplicación de mayor peso y a la que le debe su mayor fama hasta el momento ha sido la creación de enciclopedias colaborativas, como la Wikipedia.

Wikipedia

Es un proyecto de la Fundación Wikimedia (una organización sin ánimo de lucro) para construir una enciclopedia libre y políglota. Los más de 15 millones de artículos de Wikipedia han sido redactados conjuntamente por voluntarios de todo el mundo, y prácticamente todos pueden ser editados por cualquier persona que pueda acceder a Wikipedia.

WiMAX

Siglas de 'Worldwide Interoperability for Microwave Access', marca que certifica que un producto está conforme con determinados estándares de acceso inalámbrico. Estos

estándares permiten conexiones de velocidades similares al ADSL y hasta una distancia de 50-60 km.

Windows SkyDrive

SkyDrive es un servicio de alojamiento de archivos inaugurado por Microsoft en 2007, actualmente conocido como Microsoft OneDrive.

WLAN (Wireless Local Area Network)

Redes de área local a las que un usuario puede tener acceso a través de una conexión inalámbrica como puede ser Wi-Fi o Bluetooth.

Y

YouTube

Es un sitio web dedicado a compartir vídeos. Presenta una variedad de clips de películas, programas de televisión y vídeos musicales, así como contenidos amateurs como videoblogs y YouTube Gaming. Las personas que alojan sus vídeos en esta plataforma de manera habitual son conocidas como youtubers.

Z

Zoom

Es un programa de software de videochat desarrollado por Zoom Video Communications. El plan gratuito ofrece un servicio de video chat que permite hasta 100 participantes al mismo tiempo, con una restricción de tiempo de 40 minutos. Los usuarios tienen la opción de mejorar estas prestaciones suscribiéndose a un plan de pago.

Anexo V. Argumentario

1. Aspectos generales

1.1 ¿Qué es el INE?

El Instituto Nacional de Estadística, el INE, es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, encargado de realizar numerosas encuestas incluidas dentro del Plan Estadístico Nacional como es la Encuesta de Población Activa (EPA), el Índice de Precios al Consumo (IPC) o la Encuesta de Presupuestos Familiares, entre otras.

Además, tiene un papel fundamental de coordinación general de todos los servicios estadísticos de la Administración del Estado.

1.2 ¿Qué es una encuesta?

Una encuesta es un estudio cuantitativo sobre una parte representativa de la población (muestra), sobre la cual se analizan diferentes variables tanto de cohorte económica, social o demográfica.

Para realizar dicho estudio, es necesario interrogar a una parte de la población objeto de estudio sobre las cuestiones que queremos analizar.

1.3 ¿Para qué sirven las encuestas?

Las encuestas son fundamentales en la sociedad. Con ellas, podemos conocer características económicas, sociales y demográficas, las cuáles una vez analizadas, servirán como base para la toma de decisiones gubernamentales en material legislativa, fiscal o de cualquier otra índole.

En concreto, la Encuesta de Características Esenciales de la Población y Viviendas, tiene como objetivo principal proporcionar información sobre las personas, viviendas y edificios.

1.4 ¿Qué es una muestra?

A la hora de realizar una encuesta no podemos entrevistar a todas las personas, ya que conllevaría aumentar el coste y tiempo del estudio. Por ello, se selecciona una muestra representativa de la población, con el fin de que los resultados obtenidos, se puedan aplicar a toda la población que se pretende investigar.

1.5 ¿De dónde han sacado mi teléfono?

El INE ha solicitado a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y a la Agencia Tributaria los números de teléfono correspondientes a las unidades muestrales seleccionadas para participar en esta encuesta, en aplicación del artículo 10.1 de la Ley de la Función Estadística Pública (Ley 12/1989), previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos que garantiza el suministro de esta información bajo las siguientes condiciones, que se cumplen en este caso:

-Que la encuesta forme parte del Plan Estadístico Nacional.

-Que este número de teléfono se utilice exclusivamente para la realización de esta encuesta.

-Que la información sea destruida una vez se publiquen los datos de la encuesta.

Tal como se le indicó en una carta remitida, su vivienda ha sido seleccionada para participar en la Encuesta de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares 2022.

2. OBLIGATORIEDAD

2.1 ¿Estoy obligado/a a responder la encuesta?

El INE le solicita y agradece su colaboración en la encuesta. La información que se estudia en ella es fundamental para conocer el desarrollo de lo que se ha denominado Sociedad de la Información. Según la legislación vigente, al ser una encuesta incluida en el Plan Estadístico Nacional, es obligatorio facilitar la información solicitada.

2.2 ¿Y si me niego a colaborar?

El INE le agradece su colaboración en la encuesta. Su colaboración es muy importante para poder llevar a cabo el estudio de forma satisfactoria. Tenga en cuenta que los resultados que se obtengan en dicha encuesta servirán para conocer mejor la estructura de la población y en consecuencia, servirán como base para la toma de decisiones políticas, asignación de recursos, etc.

2.3 Si me niego a colaborar, ¿me pueden sancionar?

Al ser una encuesta incluida dentro del Plan Estadístico Nacional, es obligatorio facilitar la información solicitada. El no responder a las estadísticas obligatorias constituye una infracción administrativa y el INE tiene capacidad sancionadora otorgada por Ley.

No obstante, la política del INE no es sancionar a aquellas personas que no colaboren en la cumplimentación de encuestas. El INE apela a la solidaridad y concienciación de los informantes sobre la trascendencia que esta encuesta tiene para ellos mismos, solicitando su colaboración en la misma.

2.4 ¿Puedo no contestar a algunas preguntas?

El INE le agradece que conteste a todas las preguntas que se recogen en el cuestionario. Le recordamos que toda la información que nos proporcione, es muy valiosa a la hora de realizar el estudio.

En general, le podemos garantizar que todas las preguntas son sencillas. No obstante, si tiene **dificultad** en alguna de ellas, le aclararé todas las dudas que se le presenten.

Por otro lado, si **desconoce** alguna respuesta y tiene que consultarlo, si quiere me puedo poner en contacto con usted en otro momento.

Por último, indicarle que la **confidencialidad** de sus respuestas está garantizada. Toda la información que nos proporcione está sometida a secreto estadístico, por tanto, dicha información nunca va a poder identificarse como suya.

3. CONFIDENCIALIDAD

El artículo 13.1 de la Ley 12/1989 de la Función Estadística Pública dice:" Serán objeto de protección y quedarán amparados por el secreto estadístico los datos personales

que obtengan los servicios estadísticos, tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas".

3.1 ¿La información que proporcione es confidencial?

Todos los datos que nos proporcione están sometidos a secreto estadístico por la Ley de Función Pública, por ello la confidencialidad está garantizada.

Todos los empleados del Instituto Nacional de Estadística así como el personal que trabaja para ella de forma indirecta, tienen obligación de guardar secreto estadístico, es decir, a no difundir, en ningún caso, datos personales cualquiera que fuese su origen.

La protección de la confidencialidad obliga a no publicar información de forma muy desagregada con el fin de evitar cualquier identificación del informante.

3.2 ¿Por qué tengo que proporcionar datos privados?

El INE le solicita algunos datos privados porque son necesarios para la realización de esta encuesta. Con los resultados obtenidos de la misma, se pretende completar la información censal que se obtiene de otras fuentes, con el fin de conocer las características de la población y viviendas que resultan de gran interés para la población.

Estos datos están sometidos a secreto estadístico por la Ley de Función Estadística Pública. La confidencialidad de los mismos está garantizada y en ningún caso, se podrá identificar a la persona que los ha proporcionado.

3.3 Proporcionar este tipo de datos es anticonstitucional.

La Constitución (Art.149.1.31) dice que el Estado tiene competencia exclusiva en materia estadística para fines estatales, desarrollándose este aspecto en la Ley de la Función Estadística Pública (Art. 9) que indica que tendrán la consideración de estadísticas estatales las incluidas en el Plan Estadístico Nacional, aprobado por el Parlamento por un periodo de cuatro años.

Esta encuesta está incluida dentro del Plan Estadístico Nacional.

3.4 ¿Por qué tengo que facilitar los datos a vosotros, si no sois el INE?

Por necesidades de organización, el INE ha adjudicado, mediante concurso público, las tareas relativas a la recogida de la encuesta a la empresa TYPASA.

En este sentido, todo el personal de nuestra empresa, está obligado a salvaguardar el secreto estadístico. Puede estar tranquilo, la confidencialidad de sus datos está garantizada.

3.5 ¿Esta encuesta es para el Ministerio de Hacienda?

No. Esta Encuesta es para el Instituto Nacional de Estadística. La información que nos proporcione está protegida por secreto estadístico. Nunca se difundirá ni se proporcionará a otros organismos información que permita identificar de forma individualizada a las personas que proporcionaron los datos.

4. DESINTERÉS

4.1 No quiero responder a la encuesta, no me interesa.

Le ruego que me escuche un momento para poder explicarle por qué su colaboración resulta valiosa. El objetivo general de la Encuesta TIC-H es obtener

datos del desarrollo y evolución de lo que se ha denominado la Sociedad de la Información.

Los resultados obtenidos de las encuestas sirven para el interés general, para la toma de decisiones políticas, asignación de recursos, etc.

4.2 Es muy larga y complicada, no tengo tiempo.

Entendemos que el tiempo es un recurso muy valioso. No obstante, le ruego su colaboración ya que la información que nos proporcione es fundamental para asegurar el éxito del estudio.

Si ahora no puede responderla, podemos concertar una cita en cualquier otro momento. Además, le proporcionamos los diferentes canales de cumplimentación para que la responda de la forma que le resulte más cómoda y sencilla.

Para cualquier duda que le surja mientras estamos cumplimentando la encuesta, tenemos a su disposición el número de teléfono gratuito 900 103 349, donde cualquiera de mis compañeros estaremos encantados de atenderle.

4.3 No quiero proporcionar datos para que luego los utilicen otros organismos en mi contra.

Estos datos nunca se van a volver en su contra. Una vez que usted los proporcione se anonimizan, es decir, no van a poder ser identificados con usted. Además, están sometidos a secreto estadístico.

4.4 Las encuestas no sirven para nada: están manipuladas

Los organismos que forman parte del Sistema Estadístico Nacional, entre los que se encuentra el Instituto Nacional de Estadística, deben servir con objetividad en el desarrollo de sus competencias y deben actuar siguiendo los principios de transparencia, independencia profesional, rigurosidad, secreto estadístico, etc.

Apreciamos su colaboración ya que los resultados obtenidos de la encuesta serán fundamentales para la toma de decisiones que afectan a la sociedad en general.

4.5 Responder el cuestionario por este medio me resulta muy complicado

Agradecemos su esfuerzo, por ello, queremos facilitarle la cumplimentación de la encuesta. Para ello, le obtenemos diferentes canales para que pueda responderla.

Nota, en este caso, según nos indique, le podremos facilitar los diferentes canales:

Si le resulta complicado hacerlo por internet: podemos realizar la entrevista de forma telefónica. Yo le iré haciendo las preguntas correspondientes. Si no le viene bien ahora, podemos concertar una cita para el día que quiera y le volveré a llamar.

Si prefiere realizarlo por Internet: le voy a proporcionar por carta las claves para que acceda a la cumplimentación por Internet. La página www.iria.ine.es es una página de protocolo seguro, por lo que puede estar tranquilo con los datos que nos proporcione.

5. PREGUNTAS ESPECÍFICAS SOBRE LA ENCUESTA.

5.1. ¿Para qué sirve esta encuesta?

La encuesta se viene elaborando con periodicidad anual desde 2002, convergiendo con la metodología Eurostat a partir de 2006. La encuesta tiene como objetivos concretos:

1. Conocer el equipamiento en tecnologías de la información y la comunicación de los hogares españoles (productos TIC: telefonía móvil, equipamiento informático...).
2. Conocer el uso que la población española realiza de Internet y de la telefonía móvil.
3. Servir de base para establecer comparaciones con otros países y satisfacer los requerimientos de organismos internacionales.
4. Obtener información comparable entre comunidades autónomas.

5.2 Yo no resido en esta vivienda.

En esta encuesta se estudian viviendas principales. Si ni usted ni nadie residen de forma habitual en esta vivienda, ¿de qué forma se utiliza esta vivienda? Tendrá que indicar que la vivienda se utiliza como vivienda de temporada, vacía, destinada a otros fines...

Si usted no reside pero si vive de forma habitual alguien, deberán responder al cuestionario las personas que residen.

Anexo VI. Presentación y Protocolo CNMC

Comentario general: Es importante conocer el origen de estos teléfonos

Esta información se obtiene a partir de la información que nos proporcionan otros organismos, en el ámbito de colaboración entre las distintas administraciones públicas, sobre los números de teléfono de las personas que están empadronadas en las viviendas que forman parte de la muestra de 1ª entrevista seleccionada en la encuesta. Se envía a estos organismos un listado de personas identificadas por DNI (o NIE) que son personas empadronadas en cada una de las viviendas de la muestra. A cada una de estas personas, el organismo correspondiente le asigna los números de teléfono (fijos o móviles) de los cuales esa persona es titular.

Por tanto, **que una persona lleve asignado un número de teléfono en dicho fichero, no significa necesariamente que sea la persona que utiliza dicha línea, sino que se trata del titular que consta en el contrato del teléfono.** Por ejemplo una familia de 3 miembros con teléfono móvil, fácilmente puede tener los 3 números incluidos en un mismo contrato y estar asociados, por tanto, a un único titular, pudiéndose dar incluso el caso de que el usuario de la línea no resida en la misma vivienda que el titular.

Forma práctica de actuar al realizar la llamada

Cuando se llame, se seguirá con el protocolo normal, presentándose como:

- 1- Presentación "*Buenos días (tardes), mi nombre es XXXXXXXX y trabajo para el INE*".
- 2- Se preguntará si han recibido una carta del INE en la que se indica que ha sido seleccionado para una encuesta.
- 3- Preguntar por el titular que aparece en el fichero de teléfonos o titular de la vivienda.
- 4- Verificar la dirección.
- 5- Si el informante es adecuado y se va a comenzar el cuestionario, se avisará "*Le indicamos que esta entrevista podría ser grabada solo por motivos de control de calidad*".

Si se observa que el interlocutor es o puede ser un menor, se preguntará por el titular de la línea, y si no es posible el contacto con un mayor de edad se le dirá que nos pondremos en contacto con otros miembros de la familia para hacer la entrevista, intentando con otro de los números disponibles si lo hubiera.

Si se trata de un adulto, se podrá preguntar por el parentesco con la persona titular y se preguntará si es residente de la vivienda de la muestra, para seguir con el protocolo normal de entrevista,...

Es importante invalidar aquellos teléfonos que fueron contactados y que no sirvan para la realización de las entrevistas.

Argumentario en el caso de preguntar sobre como conseguimos el teléfono:

Si el informante (en 1ª entrevista sobre todo) muestra su extrañeza y demuestra molestia por no saber de dónde se ha obtenido el número de teléfono:

Se podrá leer:

En el ámbito de colaboración entre las distintas administraciones públicas, el INE ha solicitado a otros organismos de la Administración del Estado, los números de teléfono correspondientes a las unidades muestrales seleccionadas para participar en esta encuesta, en aplicación del artículo 10.1 de la Ley de la Función Estadística Pública (Ley 12/1989), previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos que garantiza el suministro de esta información bajo las siguientes condiciones, que se cumplen en este caso:

- 1. Que la encuesta forme parte del Plan Estadístico Nacional.*
- 2. Que este número de teléfono se utilice exclusivamente para la realización de esta encuesta.*
- 3. Que la información sea destruida una vez se publiquen los datos de la encuesta.*

Tal como se le indicó en una carta remitida a su domicilio, su vivienda ha sido una de las seleccionadas aleatoriamente para participar en esta encuesta.