

>> CameronPartners .

# **Consultoría para el estudio de indicadores de Gobierno Digital**

Cuestionario de diagnóstico

*Ministerio Secretaría General de la  
Presidencia*

# Consultoría para el estudio de indicadores de Gobierno Digital

## Cuestionario de diagnóstico

*Ministerio Secretaría General de la Presidencia*

# Contenido

0.	ASPECTOS PRÁCTICOS	3
I.	IDENTIFICACIÓN GENERAL	4
II.	EMPLEADOS O FUNCIONARIOS EN SU INSTITUCIÓN	5
III.	EQUIPO TRANSFORMACIÓN DIGITAL	6
IV.	ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	7
V.	INFRAESTRUCTURA	9
VI.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	11
VII.	FIRMA ELECTRÓNICA	15
VIII.	GESTIÓN DOCUMENTAL	16
IX.	INTEROPERABILIDAD	18
X.	SITIOS WEB Y PLATAFORMAS	20
XI.	GASTO TIC	26
XII.	COMENTARIOS FINALES	28

## Aspectos prácticos

- Este es un cuestionario en línea, por lo tanto, el único medio para enviar las respuestas es esta plataforma web. Sin embargo, para facilitar su llenado, se recomienda descargar e imprimir la versión PDF del cuestionario, trabajar sobre ella y luego traspasar sus respuestas al cuestionario en línea.
- Una vez recopilada la información, el llenado del cuestionario en línea toma aproximadamente 30 minutos.
- Las respuestas ingresadas en la plataforma web son guardadas en la medida que se clicla el botón **"Siguiete"** localizado al final de cada página.
- Si desea abandonar la plataforma, puede retomar el cuestionario ingresando nuevamente su usuario y contraseña a través del sitio.
- El botón **"Guardar"** registra su ubicación en el cuestionario, por lo que si lo clicla y luego abandona el sitio, cuando regrese retomará en la última página donde guardó.
- Para terminar el proceso de compleción del cuestionario, debe llegar a la última página y cliclar el botón **"Finalizar"**. Tras finalizado el cuestionario, si usted ingresa nuevamente al sitio web con sus datos de autenticación, encontrará un cuestionario vacío. No obstante, los datos habrán sido alojados en nuestra base de datos.
- En caso que, tras el envío del cuestionario, nuestros analistas encuentren errores en las respuestas ingresadas o vacíos de información considerables, se pondrán en contacto con usted para hacer las correcciones necesarias.
- Las palabras en el cuestionario que se encuentran subrayadas poseen información aclaratoria, la cual se desplegará en un pop-up al posicionar el mouse sobre la palabra.

## Material de apoyo

- Copia del cuestionario en formato PDF para ser impreso, como documento de consulta y respaldo de la información recopilada.
- Presentación del estudio por parte de la División de Gobierno Digital.
- Manual del usuario que cuenta con indicaciones sobre el uso de la plataforma web.
- Si tiene dudas con respecto a algún concepto en una pregunta, puede poner el cursor del mouse en la palabra para visualizar un pop-up con la definición de dicha palabra, o consultar el Glosario del cuestionario.
- Si tiene dudas acerca de cómo responder alguna pregunta, revise la presentación de la Capacitación del cuestionario.

En caso de dudas o problemas con el cuestionario, puede contactar con un analista a través del **livechat** disponible en la plataforma web en horario continuado de 9:00 a 17:00hrs de lunes a viernes, enviar un correo a [estudiosgobdigital@cameron-partners.com](mailto:estudiosgobdigital@cameron-partners.com) o llamar al teléfono +56 (41) 2 795 939.

# I. Identificación general

1. Información sobre la Institución que contesta el cuestionario y del informante o persona responsable del cuestionario.

Nombre de la Institución	<input type="text"/>
Nombre del Coordinador de Transformación Digital	<input type="text"/>
Correo de contacto del Coordinador de Transformación Digital	<input type="text"/>
Nombre del Jefe de Tecnología o Informática	<input type="text"/>
Correo de contacto del Jefe de Tecnología o Informática	<input type="text"/>
Nombre del informante o de la persona responsable del cuestionario	<input type="text"/>
Correo del informante o persona responsable del cuestionario	<input type="text"/>
Teléfono del informante o persona responsable del cuestionario	<input type="text"/>

## II. Empleados o funcionarios en su institución

2. ¿Cuál fue el número total de empleados/funcionarios (incluyendo planta, contrata u honorario) en su institución el año 2019?

*Considerar empleados/funcionarios activos o como dotación, sin considerar a quienes participan en comisión de servicios o servicios de HP externas.*

Número de mujeres

Número de hombres

3. Indique el número de empleados/funcionarios (incluyendo planta, contrata u honorarios) de su institución que utilizaron computador e Internet en forma habitual para realizar su trabajo el año 2019.

Número de empleados/funcionarios que utilizaron computador de forma habitual

Número de empleados/funcionario que utilizaron Internet de forma habitual

4. Indique el número de empleados/funcionarios (incluyendo planta, contrata u honorario) que tuvieron una cuenta activa de correo electrónico institucional el año 2019.

Número de mujeres

Número de hombres

5. Indique el número de oficinas de partes que tiene su institución a nivel nacional; en caso de no tener oficina de partes indique "0".

Si la respuesta a la pregunta N°5 fue mayor a cero, continúe con la siguiente pregunta. En caso contrario, continúe en la pregunta N°7.

6. Indique el número de personas que trabajan en la(s) oficina(s) de parte(s) de su institución.

*El valor entregado corresponde al total de personas que trabajan en todas las oficinas de partes de su institución a nivel nacional.*

## III. Equipo Transformación Digital

7. Indique el número total de empleados/funcionarios del área de tecnología de información y comunicación en su institución al 2019, distinguiendo según su tipo de contrato: planta, contrata, honorarios, o personas que estén por más de 3 meses contratados como horas persona (HP) de proveedores.

	Hombres	Mujeres
Planta	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Contrata	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Honorarios	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Personal externo (HP contratadas a proveedores)	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8. Indique el número de empleados/funcionarios del equipo TIC a 2019, según su nivel de estudios especializados en el área.

Técnicos (2 a 3 años de estudios aprox)	<input type="text"/>
Profesionales (4 a 6 años de estudios aprox)	<input type="text"/>
Posgrados (7 años o más de estudios)	<input type="text"/>

9. En el siguiente cuadro, indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a las funciones de transformación digital, en su respuesta considere todos los cargos asociados a la función (analista, encargado, experto, jefe de unidad o afín). En caso afirmativo, señale cuántas personas se desempeñan en ese perfil, distinguiendo si son empleados/funcionarios o servicios externalizados y en qué área de la institución se desempeñan.

*Se entenderá que una persona cumple con el perfil si dedica más del 50% de su jornada laboral a desempeñarse en funciones directamente relacionadas al cargo. En cambio, si son funciones que ejecuta en forma eventual, debe responder que no cuenta con el perfil*

	¿Cuenta su servicio con el perfil?	¿Cuántos empleados/funcionarios desempeñan el perfil o función?	¿Cuántos son personal externo (HP)?	Indique área o departamento donde se desempeñan	Si seleccionó "Otro" como área o departamento especifique cuál
Diseño de servicios	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Diseñador gráfico	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Diseñador web	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
UX/UI	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Arquitectura TI	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Administración de Base de Datos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Administrador de infraestructuras	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Administrador de redes	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ingeniero DevOPS	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Desarrollador Full-Stack	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Desarrollador Front-End	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aseguramiento de Calidad (QA)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Soporte y mantención	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Seguridad de la Información o ciberseguridad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Gestión de Datos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Innovación pública	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Gestión del cambio y/o capacitación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Jefe de Proyecto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Otro (especifique)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Si en la tabla anterior entregó información para el perfil "Otro", especifique cuál otro perfil y/o las funciones que desempeña.

## IV. Alineamiento estratégico

### Rol del área TI institucional

10. ¿Su institución posee un plan estratégico del área TI?

- ☐ Sí  
☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°10 fue afirmativa, continúe con las siguientes preguntas. En caso contrario, continúe en la pregunta N°13.

11. Por favor, indicar el *link* del plan estratégico del área TI, o el archivo respectivo en caso de no contar con *link*, de un tamaño de máximo 20 MB. En caso de múltiples archivos, adjuntar un único archivo comprimido.

CHOOSE FILE

12. ¿Cuál es el foco principal del plan estratégico institucional del área de TI?

Ordene de 1 a 6 las alternativas según su orden de importancia, donde 1 es la más importante, y 6 la menos importante.

Infraestructura habilitante	Please select one ...
Soporte de las operaciones básicas de la institución	Please select one ...
Digitalización de trámites asociados a los productos estratégicos institucionales	Please select one ...
Rediseño de procesos y/o simplificación administrativa	Please select one ...
Realización de proyectos de modernización institucional	Please select one ...
Otro	Please select one ...

Si en la pregunta anterior seleccionó la opción "Otro", especifique cuál.

13. Respecto a la gestión de proyectos TI, indique qué afirmación representa mejor a su institución.

- ☐ No hay un sistema formal de gestión de proyectos TI  
☐ Existe en funcionamiento un sistema informal de gestión de proyectos TI, implementado caso a caso  
☐ Existe en funcionamiento un sistema formal de gestión de proyectos TI, estandarizado para todo proyecto  
☐ Existe en funcionamiento un sistema formal de gestión de proyectos TI gestionado por una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO)  
☐ Existe en funcionamiento un sistema formal de gestión de proyectos TI en base a metodologías ágiles

### Alineamiento estratégico transformación digital

14. ¿Su institución cuenta con una estrategia de transformación digital y/o modernización institucional?

- ☐ Sí  
☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°14 fue afirmativa, continúe con las siguientes preguntas. En caso contrario, continúe en la pregunta N°18.

15. Por favor, indicar un *link* de la estrategia de transformación digital y/o modernización institucional, o el archivo respectivo en caso de no contar con *link*, de un tamaño de máximo 20 MB. En caso de múltiples archivos, adjuntar un único archivo comprimido.

CHOOSE FILE

16. ¿Quién es el responsable, en su institución, de la implementación de la estrategia de transformación digital y/o modernización institucional?

Coordinador de transformación digital	Gabinete	Área TI	Área de gestión de control u operaciones	Área de innovación	Otro (especifique)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

17. Como institución, ¿cuáles son las líneas de acción de la estrategia de transformación digital en la que está trabajando?

Ordenar de 1 a 7 las alternativas según su orden de importancia, donde 1 es la más importante, y 7 la menos importante.

Identidad digital (Clave Única)	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Cero filas (digitalización y/o simplificación de trámites)	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Cero Papel (incorporación de TI en el backoffice como gestión documental, Doc, digital, etc)	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Gestión de datos institucionales para disponerlos en formato abierto y/o para la toma de decisiones	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Ciberseguridad (Gestión de riesgos, monitoreo y reporte de Incidentes)	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Proyectos innovadores que usan nuevas tecnologías como cadena de bloques, IA, IoT, big data, entre otros.	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Mejora en el diseño de servicios para mejorar el acceso de los ciudadanos	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Otro	<input type="text" value="Please select one ..."/>

Si en la pregunta anterior seleccionó la opción "Otro", especifique cuál.

18. Respecto al coordinador de transformación digital, por favor indique a qué área, unidad o división pertenece.

Informática	Administración y Finanzas	Gabinete	Planificación y Control	Otro (especifique)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

## V. Infraestructura (1/2)

### Infraestructura general

19. Indique cuál de los siguientes tipos de red tiene disponible en su institución.

Marque **TODAS** las opciones que correspondan.

- ☐ Tiene una red de área local (LAN)
- ☐ Tiene una red de área amplia (WAN)

20. Indique los tipos de conexión a Internet disponibles en su institución.

Marque **TODAS** las opciones que correspondan.

- ☐ Red de conectividad del Estado (Ministerio del Interior)
- ☐ ADSL / Cable módem
- ☐ Fibra óptica abierta (excluyendo la red de conectividad del Estado)
- ☐ Fibra oscura
- ☐ Conexión móvil (EDGE/3G/4G)
- ☐ Conexión satelital
- ☐ Conexión por micro onda
- ☐ Otro (especifique) \_\_\_\_\_

21. ¿Su institución cuenta con módulos de autoatención (Tótem) para la entrega de servicios ciudadanos?

- ☐ Sí
- ☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°21 fue afirmativa, continúe con las siguientes preguntas. En caso contrario, continúe en la pregunta N°24.

22. Indique con cuántos módulos de autoatención (Tótem) cuenta su institución para la entrega de servicios ciudadanos.

¿Cuántos? \_\_\_\_\_

23. ¿Qué servicios entrega su institución mediante las secciones de autoatención (Tótem)?

Marque **TODAS** las opciones que correspondan.

- ☐ Trámites
- ☐ Consultas
- ☐ Información online (fichas de información)
- ☐ Otro (indique qué otro servicio entrega) \_\_\_\_\_

24. Indique si su institución cuenta con una Virtual Private Network (VPN).

- ☐ Sí, interna
- ☐ Sí, externalizada
- ☐ Sí, ambas
- ☐ No

### Mecanismos de autenticación

25. ¿Qué tipo de mecanismos de autenticación utiliza para la entrega de sus servicios a los ciudadanos, en cualquiera de sus canales de atención?

Marque **TODAS** las opciones que correspondan.

- ☐ Cédula de Identidad
- ☐ Clave Única
- ☐ Clave Institucional
- ☐ Biometría: dactilar
- ☐ Biometría: reconocimiento facial
- ☐ No cuenta con mecanismos de autenticación

## V. Infraestructura (2/2)

### Data Center

26. ¿Su institución cuenta con Data Center?

- ☐ Sí  
☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°26 fue afirmativa, continúe con las siguientes preguntas. En caso contrario, continúe en la pregunta N°32.

27. ¿Cuántos Data Centers tiene su institución?

Please select one ... ▼

28. Seleccione los Data Centers que son compartidos con otras instituciones, e indique la institución con la cual comparte en los casos que corresponda.

	¿Su Data Center es compartido con otras instituciones?	¿Con qué otras instituciones comparte Data Center?
Data Center 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 3	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 4	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 5	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 6	<input type="text"/>	<input type="text"/>

29. Indique la información solicitada en la tabla a continuación, sobre los respectivos Data Centers que posee su institución.

	Virtual o físico	Número de núcleos	Velocidad promedio de los núcleos (Ghz)	RAM (GB)	Capacidad almacenamiento (TB)	Cuenta con DRP
Data Center 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

30. Indique la siguiente información de sus Data Centers externos.

Indique el presupuesto en miles de pesos. Por ejemplo, si el monto es 1.000.000 (un millón) de pesos, debe ingresar 1.000 (mil) miles de pesos.

	Propio o externo	Nombre del proveedor	Costo ejecutado en 2019 por el Data Center
Data Center 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Data Center 6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

31. Indique los tipos de usos que su institución le da a los Data Centers.

Marque **TODAS** las opciones que correspondan.

- ☐ Bases de datos  
☐ Aplicaciones  
☐ Almacenamiento documental  
☐ Otro (especifique)

## VI. Sistemas de Información (1/2)

### Información general sobre Sistemas de Información

32. Indique en qué áreas de trabajo de su institución, se dispone de un software especializado.

Marque **TODAS** las opciones que correspondan.

- ☐ Recursos Humanos
- ☐ Gestión de Clientes (CRM)
- ☐ Control de Gestión
- ☐ Oficina de Partes
- ☐ Gestión documental
- ☐ Gestión de inventarios
- ☐ Gestión de OIRS/SIAC
- ☐ Mesa de Ayuda (Pensando en el usuario externo/ciudadano)
- ☐ Sistema de publicación de Transparencia Activa (independiente de las planillas de gobiernotransparente.cl)
- ☐ BPMS (Gestión de procesos de negocios)
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Software de oficina (procesador de texto, planilla de cálculo, etc.)
- ☐ Otro servicio (especifique a qué servicio se refiere)

33. ¿Cómo se provee el sistema de información que utiliza su institución para apoyar las operaciones de las áreas de trabajo?

	Como servicio (SaaS)	Alojamiento propio (Onpremise)	Mixto (SaaS y Onpremise)	No aplica
Recursos Humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de Clientes (CRM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Control de Gestión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oficina de Partes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión documental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de inventarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de OIRS/SIAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mesa de Ayuda (Pensando en el usuario externo/ciudadano)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de publicación de Transparencia Activa (independiente de las planillas de gobiernotransparente.cl)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BPMS (Gestión de procesos de negocios)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software de oficina (procesador de texto, planilla de cálculo, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**34. Los sistemas de información que utiliza su institución ¿tienen componentes licenciados propietarios?**

	Si	No
Recursos Humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de Clientes (CRM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Control de Gestión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oficina de Partes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión documental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de inventarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de OIRS/SIAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mesa de Ayuda (Pensando en el usuario externo/ciudadano)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de publicación de Transparencia Activa (independiente de las planillas de gobiernotransparente.cl)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BPMS (Gestión de procesos de negocios)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software de oficina (procesador de texto, planilla de cálculo, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**35. Los sistemas de información que utiliza su institución ¿tienen componentes de desarrollo propio?**

	Si	No
Recursos Humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de Clientes (CRM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Control de Gestión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oficina de Partes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión documental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de inventarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de OIRS/SIAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mesa de Ayuda (Pensando en el usuario externo/ciudadano)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de publicación de Transparencia Activa (independiente de las planillas de gobiernotransparente.cl)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BPMS (Gestión de procesos de negocios)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software de oficina (procesador de texto, planilla de cálculo, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**36. Los sistemas de información que utiliza su institución, ¿qué tipo de herramientas utilizan?**

	Licencia sin pago	Licencia pagada	Mixto
Recursos Humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de Clientes (CRM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Control de Gestión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oficina de Partes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión documental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de inventarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de OIRS/SIAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mesa de Ayuda (Pensando en el usuario externo/ciudadano)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de publicación de Transparencia Activa (independiente de las planillas de gobiernotransparente.cl)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BPMS (Gestión de procesos de negocios)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software de oficina (procesador de texto, planilla de cálculo, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. Indique los nombres y costos de los sistemas de información que utiliza su institución.

Indique los costos en miles de pesos. Por ejemplo, si el monto es 1.000.000 en Miles \$ =1.000

	Nombre del software	Costo en 2019
Recursos Humanos		
Gestión de Clientes (CRM)		
Control de Gestión		
Oficina de Partes		
Gestión documental		
Gestión de inventarios		
Gestión de OIRS/SIAC		
Mesa de Ayuda (Pensando en el usuario externo/ciudadano)		
Sistema de publicación de Transparencia Activa (independiente de las planillas de gobiernotransparente.cl)		
BPMS (Gestión de procesos de negocios)		
Correo electrónico		
Software de oficina (procesador de texto, planilla de cálculo, etc.)		
Otro servicio		

## VI. Sistemas de Información (2/2)

### Uso de SIMPLE

38. Dentro de su institución ¿se ha utilizado el modelador de procesos SIMPLE, el cual permite automatizar y digitalizar trámites y procesos?

- ☐ Sí, se utiliza dentro de mi institución
- ☐ No se utiliza dentro de mi institución, pero lo conozco
- ☐ No se utiliza dentro de mi institución, pero me he capacitado para su uso
- ☐ No lo conozco

Si la respuesta a la pregunta N°38 fue afirmativa, continúe con las siguientes preguntas. En caso contrario, continúe en la pregunta N°43.

39. ¿En qué modalidad utiliza su institución el modelador de procesos SIMPLE?

- ☐ SaaS
- ☐ Servidores internos

40. ¿Qué versión del modelador de procesos SIMPLE utiliza su institución?

Marque **TODAS** las opciones que correspondan.

- ☐ Chilesinpapeleo (SIMPLE 1)
- ☐ Cero filas (SIMPLE 2)

41. ¿En qué tipo de procesos utiliza su institución el modelador de procesos SIMPLE?

Marque **TODAS** las opciones que correspondan.

- ☐ Procesos internos de la institución
- ☐ Trámites para la ciudadanía

42. ¿Cuántos trámites digitalizados tiene su institución en la plataforma SIMPLE?

## VII. Firma Electrónica

43. Indique si su institución cuenta con servicio de firma electrónica avanzada en alguno de sus procesos.

- ☐ Sí  
☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°43 fue afirmativa, continúe con las siguientes preguntas. En caso contrario, continúe en la pregunta N°47.

44. Indique el dispositivo de almacenamiento de los certificados para cada tipo de uso de la firma electrónica avanzada.

	Token	HSM (Sección de Seguridad Hardware)	Servicio Firma Segpres	Otro	No utilizo
SIAPER (CGR)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión Documental institucional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificado Electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resoluciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oficios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convenios con otras instituciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro tipo de uso (especifique)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Otro tipo de uso (especifique)

45. Indique la entidad que emite el certificado para cada tipo de uso de la firma electrónica avanzada.

	Prestador de Servicios de Certificación Acreditados (PSCA)	Firma pública Segpres
SIAPER (CGR)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión Documental institucional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificado Electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resoluciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oficios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convenios con otras instituciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro tipo de uso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

46. Indique el número de firmantes autorizados por la institución para utilizar firma electrónica y el volumen de firmas electrónicas aplicadas en el año 2019, por cada uno de los tipos de uso.

	Nº de firmantes autorizados por la institución	Volumen de firmas en el año 2019
SIAPER (CGR)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Gestión Documental institucional	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Certificado Electrónico	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Resoluciones	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Oficios	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Convenios con otras instituciones	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Otro tipo de uso	<input type="text"/>	<input type="text"/>

47. Indique el número aproximado de documentos que se envían y reciben en la institución en una semana.

Envío de documentos   
 Recepción de documentos

## VIII. Gestión Documental

48. ¿Posee su institución una política de Gestión Documental?

- ☐ Sí, existe una política por escrito  
☐ Sí, existe una política, pero no se ha formalizado por escrito  
☐ No posee política en la materia

Si la respuesta a la pregunta N°48 fue afirmativa, continúe con las siguientes preguntas. En caso contrario, continúe en la pregunta N°51.

49. Por favor, indicar link de la política de Gestión Documental de su institución, o el archivo respectivo en caso de no contar con link, de un tamaño de máximo 20 MB. En caso de múltiples archivos, adjuntar un único archivo comprimido.

CHOOSE FILE

50. ¿A qué nivel se ha implementado la política de Gestión Documental de su institución?

- ☐ En toda la institución  
☐ En una o más unidades específicas  
☐ Aún no se implementa  
☐ No se implementará

51. ¿Qué área de su institución es responsable de la Gestión Documental?

- ☐ Oficina de partes  
☐ Unidad o área especializada  
☐ Transformación Digital / Informática  
☐ Administración y Finanzas  
☐ La institución no cuenta con un área responsable de la Gestión Documental  
☐ Otra (especifique)

52. En su institución, ¿los documentos son agrupados bajo una estructura o conceptualización de expedientes?

- ☐ Sí  
☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°52 fue afirmativa, continúe con las siguientes preguntas. En caso contrario, continúe en la pregunta N°54.

53. Respecto a la Gestión Documental, indique aproximadamente la proporción (respecto del total) de los expedientes que se encuentran en los siguientes formatos.

*Nota: La suma de los porcentajes de los tres formatos debe ser 100%.*

Papel	<input type="text"/>
Digital	<input type="text"/>
Híbrido	<input type="text"/>
Total	<input type="text"/>

54. Indique si su institución dispone de un repositorio documental.

- ☐ Sí  
☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°54 fue afirmativa, continúe con las siguientes preguntas. En caso contrario, continúe en la pregunta N°56.

55. Detalle la cantidad aproximada de documentos almacenados en el repositorio documental y el tamaño aproximado de almacenamiento utilizado en GB.

	Cantidad de documentos almacenados (N°)	Volumen almacenado (GB)
Repositorio documental	<input type="text"/>	<input type="text"/>

56. ¿Cuenta su institución con un procedimiento estandarizado para la digitalización de documentos que son recepcionados en formato papel?

- ☐ Sí
- ☐ No

57. Indique si su(s) oficina(s) de partes(s) dispone(n) de equipos (scanners) para la digitalización de documentos.

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No aplica

Si la respuesta a la pregunta N°57 fue afirmativa, continúe con las siguientes preguntas. En caso contrario, continúe en la pregunta N°59.

58. Indique el número de equipos (scanners) para la digitalización de documentos que posee su(s) oficina(s) de partes

---

59. Indique si las oficinas de atención al público disponen de equipamiento (scanners) para la digitalización de documentos que son recepcionados en formato papel.

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No aplica

Si la respuesta a la pregunta N°59 fue afirmativa, continúe con la siguiente pregunta. En caso contrario, continúe en la pregunta N°61.

60. Indique el número de equipos (scanners) para la digitalización de documentos que posee su(s) oficina(s) de atención a público

---

## IX. Interoperabilidad

61. Indique aproximadamente en qué porcentaje su institución intercambia datos y documentos electrónicos como consumidor o proveedor de información, tanto con instituciones públicas como privadas. Considere como referencia la cantidad de transacciones.

**Nota:** La suma de los porcentajes de consumidor y proveedor debe ser 100% en cada fila.

	Consumidor (%)	Proveedor (%)	Total
Interoperabilidad con instituciones del Estado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Interoperabilidad con organizaciones privadas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

62. Indique aproximadamente en qué porcentaje utiliza su institución los siguientes mecanismos para enviar y recibir datos y documentos electrónicos a otras instituciones del Estado. Considere como referencia la cantidad de transacciones.

**Nota:** La suma de los porcentajes de cada columna debe ser 100%.

	Consumidor (%)	Proveedor (%)
Integración de servicios interoperables (por ejemplo, web services)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Transferencia de datos o documentos vía electrónica SIN intervención directa de un empleado/funcionario y sin utilizar servicios interoperables (por ejemplo, envío de datos o documentos a un correo en forma automática)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Transferencia de datos o documentos vía electrónica CON intervención directa de un empleado/funcionario y sin utilizar servicios interoperables.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Transferencia de documentos y datos a través de medios fuera de línea o transportables (por ejemplo, pendrive, CD, otros)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Total	<input type="text"/>	<input type="text"/>

63. Indique en qué formato su institución transfiere datos y documentos electrónicos a otras instituciones.

**Marque TODAS las opciones que correspondan.**

- ☐ XML  
☐ Json  
☐ CSV / Texto plano  
☐ Binario  
☐ Otro (especifique)

64. ¿Utiliza su institución el repositorio de esquemas y metadatos que se encuentra en la URL: <http://valida.aem.gob.cl/>?

- ☐ Sí  
☐ Sí, en forma parcial  
☐ No

65. Para los servicios de interoperabilidad que son entregados por su institución ¿qué mecanismos de acceso utiliza?

**Marque TODAS las opciones que corresponda.**

- ☐ Credenciales (Ej: autenticación https)  
☐ Token de autorización  
☐ Llaves asimétricas  
☐ Clave Dinámica  
☐ Filtro por IP  
☐ Filtro por puerto  
☐ Filtro por protocolo  
☐ Certificado digital  
☐ Otro (especifique)

66. Para verificar la integridad de los datos y documentos recibidos por servicios interoperables ¿utiliza su institución alguno de los siguientes mecanismos de validación?

- ☐ Firma electrónica
- ☐ Validación hash (ej: PGP, MD5, CRC, SHA)
- ☐ Otro (especifique) \_\_\_\_\_

67. Para la entrega de servicios interoperables, ¿cuál es la disponibilidad horaria en su institución de los siguientes aspectos relacionados con estos servicios?

	Disponibilidad 24horas/7días	Disponibilidad 8horas/5días	No disponible
Operación de servicios interoperables	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soporte técnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monitoreo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

68. Respecto de la provisión de servicios interoperables ¿utiliza su institución alguna de las siguientes estrategias para controlar el exceso de transacciones?

**Marque TODAS las opciones que corresponda.**

- ☐ No se verifica la integridad de los datos y documentos recibidos mediante interoperabilidad
- ☐ Se utilizan cuotas de transacciones
- ☐ Definición de horarios de consulta
- ☐ Aplicación de técnica de estrangulación o throttling
- ☐ Envío de información por medios que no son en línea
- ☐ Cierre del canal de servicio
- ☐ Otra (especifique) \_\_\_\_\_

69. Indique si su institución cuenta con alguno de los siguientes componentes de interoperabilidad.

**Marque TODAS las opciones que corresponda.**

- ☐ API Manager
- ☐ API Getway
- ☐ Bus de servicio
- ☐ Service Mesh
- ☐ Otro (especifique) \_\_\_\_\_

## X. Sitios web y Plataformas (1/4)

### Especificaciones de Sitios Web

70. Indique el número de sitios web con los que cuenta su institución, y cuántos de ellos son responsivos

Número total de sitios web

Número de sitios web responsivos

71. En relación al último sitio web desarrollado por su institución, indique quién desarrolló la interfaz web.

- ☐ Proveedor
- ☐ Equipo interno con plantillas de SECOM
- ☐ Equipo interno

72. Indique qué software de diseño o de prototipado utiliza su institución en el desarrollo de sus sitios web. Si no tiene una preferencia específica, considere en su respuesta el último sitio desarrollado por su institución.

- ☐ Invision
- ☐ Sketch
- ☐ Figma
- ☐ Adobe XD
- ☐ Illustrator
- ☐ Axure
- ☐ Photoshop
- ☐ Otro

73. Indique qué lenguaje de desarrollo *front end* utiliza su institución en el desarrollo de sus sitios web. Si no tiene una preferencia específica considere en su respuesta el último sitio desarrollado por su institución.

- ☐ Frontend JS - React.js
- ☐ Frontend JS - Angular
- ☐ Frontend JS - jQuery
- ☐ Frontend JS - Angular JS
- ☐ Frontend JS - Vue.js
- ☐ Frontend JS - Ember.js
- ☐ Frontend JS - Backbone.js
- ☐ Framework de CSS - Bootstrap
- ☐ Framework de CSS - Foundation
- ☐ Framework de CSS - Bulma
- ☐ Framework de CSS - UIKit
- ☐ Framework de CSS - Semantic Unido
- ☐ Framework de CSS - Materialize
- ☐ Framework de CSS - Skeleton
- ☐ Otro

74. Indique el número de sitios web que están alojados en infraestructura propia de su institución y cuántos se encuentran en infraestructura de proveedores externos.

Número de sitios web en infraestructura propia

Número de sitios web en infraestructura externa

75. Indique el nivel de cumplimiento de los sitios web de su institución respecto a los lineamientos de la Guía técnica para la implementación de sitios web accesibles (SENADIS).

- ☐ La institución no la ha aplicado o no conoce esta Guía
- ☐ Se ha aplicado parcialmente
- ☐ Se aplica continuamente en la institución

76. ¿Cuenta su institución con aplicaciones móviles para sus usuarios?

- ☐ Sí
- ☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°76 fue afirmativa, continúe con la siguiente pregunta. En caso contrario, continúe en la pregunta N°78.

77. ¿Cuántas aplicaciones móviles posee su institución para sus usuarios?

---

78. ¿Considera su institución habitualmente a sus usuarios (ciudadanos) en el desarrollo de sus proyectos web (entrevistas, pruebas de usabilidad, revisión de prototipos, etc.)?

- ☐ Sí
- ☐ No

79. ¿Realiza su institución mediciones de satisfacción de usuarios de sus sitios web?

- ☐ Sí, en todos
- ☐ Sí, pero parcialmente
- ☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°79 fue "Sí, pero parcialmente", continúe con la pregunta N°80; si fue "Sí, en todos" continúe con la pregunta N°81; si fue "No" continúe con la pregunta N°82.

80. ¿En cuántos sitios web realizó su institución mediciones de satisfacción en 2019?

---

81. ¿Con qué frecuencia mide su institución la satisfacción de sus usuarios/as (externo/ciudadano) por los servicios que entrega de forma digital?

**Marque TODAS las opciones que corresponda.**

- ☐ Se realizan estudios de medición anualmente
- ☐ Se realizan estudios de manera semestral
- ☐ Se realizan estudios mensuales
- ☐ Se realizan mediciones semanales
- ☐ Se realizan mediciones diarias
- ☐ Se realizan mediciones en tiempo real

## X. Sitios web y Plataformas (2/4)

### Adopción digital

82. Al momento de digitalizar un trámite, ¿considera su institución alguna de las siguientes acciones?

Marque **TODAS** las opciones que corresponda.

- ☐ Identificar y gestionar actores clave involucrados en el proceso de ejecución y uso de un trámite (otras instituciones públicas o privadas que hacen uso del trámite, por ejemplo, certificados)
- ☐ Disponer de un plan de comunicación formal para difundir y validar la nueva modalidad (digital) de entrega de servicios o trámites con las otras instituciones involucradas (por ejemplo, la entrega del permiso de circulación municipal en formato digital que debe ser validada por carabineros)
- ☐ Contar con un plan de difusión a los usuarios finales del servicio (redes sociales, folletos, videos, prensa, etc)
- ☐ Contar con un plan de adopción de los nuevos servicios para usuarios finales (capacitación, talleres, e-learning, acompañamiento, etc)
- ☐ Realizar mediciones de uso del nuevo servicio a través de registros o herramientas de monitoreo para gestión o mejora continua

83. Al digitalizar un trámite o servicio ciudadano ¿consideran como parte del proyecto su difusión dentro de la institución?

Marque **TODAS** las opciones que corresponda.

- ☐ Capacitación interna o reuniones de equipos
- ☐ Material informativo (manual o cartilla)
- ☐ Newsletters / correo
- ☐ Intranet
- ☐ No, depende del caso
- ☐ No es parte de nuestro proyecto
- ☐ Otro (especifique) \_\_\_\_\_

84. Indique qué medios utiliza su institución para comunicarse con los usuarios de sus servicios.

Marque **TODAS** las opciones que corresponda.

- ☐ Correo electrónico
- ☐ Casilla postal institucional
- ☐ Portal web (chat, chatbox)
- ☐ SMS
- ☐ Notificaciones de Whatsapp
- ☐ Redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, otro)
- ☐ No utiliza medios de comunicación
- ☐ Otro (especifique) \_\_\_\_\_

Si su respuesta a la pregunta N°84 fue distinta de “No utiliza medios de comunicación”, continúe con la siguiente pregunta. En caso contrario continúe con la pregunta N°86.

85. Indique qué tipo de información envía a sus usuarios, considerando todos los canales de atención que dispone.

Marque **TODAS** las opciones que corresponda.

- ☐ Adjudicación de beneficios
- ☐ Promoción de programas o beneficios
- ☐ Notificaciones oficiales sobre estado de un trámite
- ☐ Notificación de multas
- ☐ Notificación de obligaciones (declaración de renta, pago de contribuciones)
- ☐ Información institucional
- ☐ Otro (especifique) \_\_\_\_\_

## X. Sitios web y Plataformas (3/4)

### Seguridad de la información

86. ¿Cuenta su institución con una política general de seguridad de la información, basada en la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)?

- ☐ Sí  
☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°86 fue afirmativa, continúe con la siguiente pregunta. En caso contrario, continúe en la pregunta N°89.

87. Por favor, indicar *link* de la política general de seguridad de la información de su institución, o el archivo respectivo en caso de no contar con *link*, de un tamaño de máximo 20 MB. En caso de múltiples archivos, adjuntar un único archivo comprimido.

CHOOSE FILE

88. ¿Hace cuánto tiempo fue revisada por última vez la política general de seguridad vigente en su institución?

- ☐ Hace menos de un año  
☐ Hace un año aproximadamente  
☐ Hace dos años aproximadamente  
☐ Hace más de tres años

89. En el contexto del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ¿cuenta su institución con alguna de estas funciones?

	Sí	No
Encargado de Seguridad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comité de Seguridad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comité de Riesgo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encargado de Riesgo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si la respuesta a la pregunta N°89 "Encargado de Seguridad" fue afirmativa, continúe con la siguiente pregunta. En caso contrario, continúe en la pregunta N°91.

90. En el contexto del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, ¿a quién reporta el Encargado de Seguridad?

- ☐ Al Jefe de Servicio  
☐ Al Encargado o Jefe de Informática  
☐ Al Encargado o Jefe de Planificación y Control de Gestión  
☐ Al Jefe de Administración y Finanzas  
☐ A otro empleado/funcionario (especifique)

91. ¿Tiene su institución identificados activos de información?

- ☐ Sí  
☐ No

92. ¿Realiza su institución Análisis de Riesgos de sus activos de información?

- ☐ Sí  
☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°92 fue afirmativa, continúe con la siguiente pregunta. En caso contrario, continúe en la pregunta N°94.

93. Indique el porcentaje aproximado de activos según su nivel de criticidad.

**Nota:** La suma de los porcentajes debe ser 100%.

Alto	<input type="text"/>
Medio	<input type="text"/>
Bajo	<input type="text"/>
<b>Total</b>	<input type="text"/>

94. ¿Existen en su institución procedimientos de manipulación de documentos electrónicos para las siguientes acciones?

Marque TODAS las opciones que corresponda.

- ☐ Impresión
- ☐ Almacenamiento (centralizado)
- ☐ Transmisión electrónica (correo, web service, API)
- ☐ Eliminación
- ☐ Política de respaldo
- ☐ Manejo de control de versiones
- ☐ Manipulación de documentos físicos (digitalización de documentos físicos)

95. ¿Cuenta su institución con políticas de respaldo de la información y de sus aplicaciones críticas que cumplan con las siguientes reglas?

	Si	No
Periodicidad (tiempo de almacenamiento) de respaldo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Almacenamiento de respaldo (lugar y medio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Control de acceso de respaldo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pruebas de respaldo (verificación, test)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

96. ¿Cuenta su institución con un plan de continuidad del negocio (BCP) o un plan para recuperación ante desastres (DRP) para sus procesos y productos estratégicos?

	Si	No
Plan de continuidad del negocio (BCP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plan para recuperación ante desastres (DRP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si la respuesta a la pregunta N°96 fue afirmativa, continúe con la siguiente pregunta. En caso contrario, continúe en la pregunta N°98.

97. Los planes BCP y/o DRP de su institución, ¿consideran alguno de los siguientes aspectos de continuidad de la seguridad de la información?

	Estructura organizacional para dar soporte a la seguridad de la información durante los eventos de contingencia	Lineamientos específicos para mantener la seguridad de la información durante los eventos de contingencia	Controles específicos que compensen aquellos que no se puedan mantener durante los eventos de contingencia
Plan de continuidad del negocio (BCP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plan para recuperación ante desastres (DRP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## X. Sitios web y Plataformas (4/4)

### Datos Abiertos

98. En relación a la publicación de Datos Abiertos por parte de su institución, indique lo siguiente.

	Sí	No
¿Conoce el concepto de Datos Abiertos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Conoce el Portal de Datos (datos.gob.cl)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Publica su institución datos en formatos abiertos en su sitio web institucional o en otro sitio dispuesto para esos fines?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Publica su institución datos en formatos abiertos en el Portal de Datos (datos.gob.cl)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuenta su institución con procedimiento para la anonimización de datos personales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuenta su institución con un canal de comunicación con los usuarios de los datos para recibir retroalimentación?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si según sus respuestas al conjunto de preguntas N°98, su institución sí publica datos abiertos, continúe con la siguiente pregunta. En caso contrario, continúe con la pregunta N°100.

99. ¿Cuál es la frecuencia de publicación de datos?

	Nunca	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Hace más de un año
Sitio web institucional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portal de Datos (datos.gob.cl)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

100. ¿Existe en su institución un empleado/funcionario cuya función principal es gestionar los datos e información en su institución?

- ☐ Sí, su función incluye identificar datos e información para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones estratégicas de la institución.  
☐ Sí, pero su función sólo considera la publicación de datos en formato abiertos y/o transparencia  
☐ No

Si la respuesta a la pregunta N°100 fue afirmativa, continúe con la siguiente pregunta. En caso contrario, continúe en la pregunta N°102.

101. ¿En qué área de su institución se desempeña el encargado de datos?

- ☐ TIC o informática  
☐ Comunicaciones  
☐ Estudios  
☐ Control de gestión  
☐ Atención ciudadana/transparencia  
☐ Otra (especifique)

102. ¿Con cuál de los siguientes objetivos su institución gestiona y publica datos en formatos abiertos?

Ordene de 1 a 6 las alternativas según su orden de importancia, donde 1 es la más importante, y 6 la menos importante.

Mejorar la gestión de operación interna	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Apoyar la transparencia de la gestión institucional	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Fortalecer la transparencia y participación ciudadana	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Mejorar la interacción de la institución con otros actores públicos y privados (industria, academia, sociedad civil)	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Posicionarse como una institución abierta a la ciudadanía	<input type="text" value="Please select one ..."/>
Desarrollar la interoperabilidad institucional	<input type="text" value="Please select one ..."/>

103. ¿Promueve su institución la reutilización de datos publicados?

- ☐ No, no se promueve activamente la reutilización  
☐ Sí, mediante la realización de concursos (Ej: hackatón, desafíos públicos, co-creación)  
☐ Sí, en estudios e investigaciones  
☐ Sí, en alianza con el sector privado  
☐ Sí, hemos realizado otras instancias (especifique)

## XI. Gasto TIC

Esta sección tiene preguntas relacionadas con el gasto de su institución en el año 2019. Se solicita especificar sólo el valor (fracción) correspondiente al ámbito TI.

104. ¿Cuánto fue el gasto ejecutado por su institución en 2019?

Nota: Indique los montos solicitados en miles de pesos. Por ejemplo, si el monto es 1.000.000 (un millón) de pesos, debe ingresar 1.000 (mil) miles de pesos.

Fracción correspondiente al área TI contenida en gastos en personal TIC (Subtítulo 21.01 / 21.02 / 21.03)  
--Considera gastos en remuneraciones, viáticos y horas extraordinarias; exceptuando horas compensatorias--

Fracción correspondiente al área TI contenida en estudios e investigaciones (Subtítulo 22.11.001)  
--Estudios e investigaciones de TIC contratados externamente, tales como; servicio de análisis, interpretaciones de asuntos técnicos, económicos y sociales--

Fracción correspondiente al área TI contenida en cursos de capacitación (Subtítulo 22.11.002)  
--Prestación de servicios de capacitación o perfeccionamientos necesarios para mejorar la gestión institucional--

Fracción correspondiente al área TI contenida en transferencias corrientes a otras entidades públicas (Subtítulo 24.03)  
--Transferencias remitidas a otras entidades que en la Ley de Presupuesto del sector público no tienen la calidad superior que identifica a los organismos--

Fracción correspondiente al área TI contenida en transferencias de capital a otras entidades públicas (Subtítulo 33.03)  
--Transferencias de capital remitidas a otras entidades que en la Ley de Presupuestos del sector público no tienen la calidad superior que identifica a los organismos--

105. ¿Cuánto fue el gasto ejecutado por su institución en 2019? Especifique sólo el valor (fracción) correspondiente, según se pide a continuación.

Nota: Indique los montos solicitados en miles de pesos. Por ejemplo, si el monto es 1.000.000 (un millón) de pesos, debe ingresar 1.000 (mil) miles de pesos.

Fracción correspondiente por concepto de bodega de archivos y documentos contenida en arriendos de terrenos y edificios (Subtítulo 22.09.001 y 22.09.002)

106. Indique a continuación la distribución del gasto ejecutado en tecnología por su institución en 2019, en porcentaje aproximado.

Nota: La suma de los porcentajes de gastos de las operaciones y proyectos debe ser 100%.

### Operación

Operación de infraestructura (por ejemplo, servicios en la nube, Data Center, redes)

Operación de plataformas y servicios

Seguridad de la información y/o ciberseguridad

Aseguramiento de la calidad (QA)

Mantenición (por ejemplo, equipos, sistemas, actualizaciones)

Soporte técnico (mesa de ayuda externa e interna)

Monitoreo (supervisión de infraestructura y servicios)

Arriendo y/o leasing de equipos

Compra de equipos

Licencias de software y/o aplicativos

### Proyectos

Proyectos de diseño de servicios y/o factibilidad TI

Proyectos de mejora de infraestructura

Proyectos de migración de plataformas

Proyectos de mejoras incrementales a plataformas o servicios

Proyectos de desarrollo de nuevas plataformas o servicios

Total

107. Indique en qué proporción del presupuesto del área de informática son ejecutadas las siguientes funciones con recursos propios o mediante servicios externalizados.

Nota: Si no desempeña alguna de las funciones, marque la opción "No aplica".

	No aplica	Gestión y recursos internos	Servicio externalizado	Total
<b>Operación</b>				
Operación de infraestructura (por ejemplo, servicios en la nube, Data Center, redes)	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Operación de plataformas y servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Seguridad de la información y/o ciberseguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aseguramiento de la calidad (QA)	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Mantenimiento (por ejemplo, equipos, sistemas, actualizaciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Soporte técnico (mesa de ayuda externa e interna)	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Monitoreo (supervisión de infraestructura y servicios)	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Arriendo y/o leasing de equipos	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Compra de equipos	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Licencias de software y/o aplicativos	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Proyectos</b>				
Proyectos de diseño de servicios y/o factibilidad TI	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Proyectos de mejora de infraestructura	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Proyectos de migración de plataformas	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Proyectos de mejoras incrementales a plataformas o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Proyectos de desarrollo de nuevas plataformas o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## XII. Comentarios finales

108. Por favor, si tiene algún comentario sobre el cuestionario, indíquelo aquí.