

SÓLO PARA PARTICIPANTES

ESPAÑOL

---

CEPAL

Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Tercera reunión de la Conferencia Estadística de las Américas  
de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Santiago de Chile, 1° al 3 de junio del 2005

**OSILAC :**  
**OBSERVATORIO PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN**  
**LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE**

OSILAC es el Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe, cuyo principal objetivo es desarrollar un trabajo de centralización y armonización de datos que permitan conocer el estado de la llamada Sociedad de la Información en la región de Latinoamérica y el Caribe. Este Observatorio tiene como objetivo apoyar a los Organismos Nacionales de Estadística en la recopilación de indicadores de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la región y los procesos metodológicos que ello implica. OSILAC promueve la instalación de una plataforma internacional sobre estadísticas TIC, apuntando a:

- (1) Centralizar datos, indicadores, metodologías e información cualitativa sobre TIC proveniente de toda la región;
- (2) Normalizar y armonizar estadísticas TIC recogidas a nivel sub-regional, nacional y local.
- (3) Incrementar y mejorar la cantidad y la calidad de los datos de TIC relevados en la región, coordinando los aspectos metodológicos para tal fin.

## Antecedentes

La creación de OSILAC fue anunciada durante la segunda reunión de la Conferencia estadística de las Américas, realizada en Santiago de Chile del 18 al 20 de junio de 2003. Este proyecto es un esfuerzo conjunto entre la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL) y el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA) del Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (CIID-IDRC). En su segunda fase, se unieron a este esfuerzo la Comisión Europea, a través de su proyecto @LIS y el programa Pan Americas, también del CIID-IDRC.

Este esfuerzo está vinculado con el proceso de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI): [www.itu.int/wsis](http://www.itu.int/wsis). La primera fase de esta cumbre se realizó en diciembre de 2003 en Ginebra y la segunda se llevará a cabo en Túnez en noviembre de 2005. El Plan de Acción de la CMSI hace sugerencias con respecto al desarrollo de indicadores que permitan realizar una evaluación del estado de las TIC y, a su vez, un monitoreo (benchmarking) a la implementación de dicho Plan que permita rastrear el progreso global en el uso de TIC (Plan de Acción CMSI, 12 de diciembre 2003: “E. Seguimiento y evaluación, n.28.).

## Avances

OSILAC, durante su primera fase, ha alcanzado los siguientes logros:

- i) Base de datos: ha construido y continua implementando una base de datos que contiene información sobre los principales indicadores y estadísticas que permiten dar cuenta del estado de las Tecnologías relacionadas con la Sociedad de la Información;
- ii) Cuestionario de meta-datos para conocer el estado de las estadísticas sobre la Sociedad de la Información en los Organismos Nacionales de Estadística de la región. El cuestionario fue diligenciado por 20 de los 33 países de América Latina y el Caribe. Un ejercicio similar fue realizado en los países de la OCDE, África, Asia-Pacífico y el Medio Oriente, basado en la metodología de OSILAC.
- iii) Taller sobre la medición de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe. El taller se llevó a cabo los días 3 y 4 de noviembre de 2004 en Santiago de Chile y contó con la participación de 17 países, 10 de América del Sur, 2 de América Central y 5 del Caribe. Durante el taller se acordó una lista de preguntas clave que se recomendó incluir en las encuestas de hogares y empresas. Esta lista fue discutida junto con las propuestas por otras regiones del mundo, para producir una lista final que fue presentada en la reunión temática de la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información, celebrada en Ginebra del 7 al 9 de febrero de 2005.
- iv) Reunión temática de la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información, celebrada en Ginebra del 7 al 9 de febrero de 2005. La compilación de los resultados de los diferentes ejercicios regionales fue presentada como propuesta a los Organismos Nacionales de Estadística. OSILAC ha preparado una versión ampliada con las preguntas a incorporar en las encuestas, para cada uno de estos indicadores (ver Anexo).
- v) Documento de revisión sobre los instrumentos y las preguntas utilizadas en los Organismos Nacionales de Estadística de la región para la medición de la Sociedad de la Información: *“Toward an Information Society measurement instrument for Latin America and the Caribbean: getting started with Census, household and business surveys”*. El documento compila la revisión de cuestionarios de censos, encuestas de hogares y de empresas de los países de la región que han incorporado al menos una pregunta TIC en sus encuestas, así como una propuesta y análisis de preguntas posibles para un instrumento de medición.
- vi) Documento de Benchmarking sobre el Plan de Acción de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) en Latinoamérica y el Caribe. Este documento contiene más de 100 gráficos y tablas que dan cuenta del estado de la penetración y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la región.
- vii) Taller metodológico Sistema de Indicadores Regionales sobre Telecomunicaciones (SIRTEL). Junto con REGULATEL y COFETEL de México, OSILAC contribuyó en la realización de un taller en la ciudad de México, del 29 de marzo al 1 de abril de 2005. En este taller se discutió un conjunto básico de indicadores de telecomunicaciones a ser incluidos en una base de datos regional preparada por COFETEL, se discutieron las definiciones y las métricas, así como la posibilidad de ser recolectados por los países.
- viii) OSILAC ha colaborado con los Organismos Nacionales de Estadística de la región y compartido los documentos que se producen para avanzar en el tema, recogiendo y atendiendo sus inquietudes a propósito de las metodologías, recogiendo la información sobre los meta-datos incluidos en los cuestionarios y los datos producidos por sus encuestas.

## Segunda Fase de OSILAC - Objetivos

- i) Crear capacidades entre el personal técnico de los Organismos Nacionales de Estadística y otras agencias encargadas del tema TIC, sobre las metodologías y técnicas requeridas para recolectar y procesar datos relacionados con la sociedad y economía de la información. OSILAC realizará misiones de Asistencia Técnica a algunos Organismos de Estadística de la región que estén interesados en implementar estadísticas TIC.
- ii) Fomentar la participación activa de los Organismos Nacionales de Estadística en las discusiones metodológicas a través de foros de discusión en línea sobre temas de interés.
- iii) Realizar un taller de capacitación regional y discusión sobre las metodologías seguidas para la recolección de información estadística sobre TIC.
- iv) Elaborar estudios metodológicos y documentos conceptuales sobre medición de la Sociedad de la Información. Construir marcos metodológicos y conceptuales de forma interactiva y participativa para la implementación de las estadísticas sobre TIC en las encuestas realizadas en los países de la región, contribuyendo y nutriéndose igualmente en el nivel global.
- v) Elaborar documentos de benchmarking que contengan los datos producidos en la región y que den cuenta del estado de avance de la Sociedad de la Información.
- vi) Continuar alimentando la base de datos estadísticos sobre TIC, principalmente actualizando los indicadores de penetración e ingresando nuevos indicadores sobre su uso, producidos por las encuestas llevadas a cabo en los Organismos Nacionales de Estadística y por otras instituciones de carácter nacional y regional.

**ANEXO. LISTA PROPUESTA DE INDICADORES Y PREGUNTAS CLAVE PARA LA MEDICIÓN  
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**  
(Después de reunión de ginebra 7-9 febrero 2005)

**Indicadores clave sobre acceso y uso de TIC: hogares y personas**

<b>Conjunto básico de indicadores clave</b>	
H-1	Proporción de hogares con radio
H-2	Proporción de hogares con un TV
H-3	Proporción de hogares con una línea telefónica fija
H-4	Proporción de hogares con un teléfono móvil celular
H-5	Proporción de hogares con un computador
H-6	Proporción de personas que usaron un computador (desde cualquier lugar) en los últimos 12 meses
H-7	Proporción de hogares con acceso a Internet en el propio hogar
H-8	Proporción de personas que usaron Internet (desde cualquier lugar) en los últimos 12 meses
H-9	Lugar(es) de uso individual de Internet en los últimos 12 meses <u>Categorías de respuesta:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el hogar</li> <li>• En el trabajo</li> <li>• Institución educativa</li> <li>• En la casa de otra persona</li> <li>• Centro de Acceso Público a Internet gratuito (denominación específica depende de la práctica nacional)</li> <li>• Centro de Acceso Público a Internet con costo (denominación específica depende de la práctica nacional)</li> <li>• Otro</li> </ul>
H-10	Actividades realizadas a través de Internet en los últimos 12 meses <u>Categorías de respuesta:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener información <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sobre productos y servicios</li> <li>○ Relacionada con salud o servicios de salud</li> <li>○ De organismos gubernamentales / autoridades públicas vía sitios Web o e-mail</li> <li>○ Otra información o búsquedas generales en sitios Web</li> </ul> </li> <li>• Comunicación</li> <li>• Comprar/ordenar productos o servicios</li> <li>• Banca electrónica y otros servicios financieros</li> <li>• Educación y aprendizaje</li> <li>• Realizar transacciones con organismos gubernamentales /autoridades públicas</li> <li>• Actividades de entretenimiento (uso del tiempo libre) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jugar/descargar juegos de video o computador</li> <li>○ Obtener películas, música o software</li> <li>○ Leer/descargar libros electrónicos, periódicos o magazines</li> <li>○ Otras actividades de entretenimiento</li> </ul> </li> </ul>
<b>Conjunto extendido de indicadores clave</b>	
H-11	Proporción de personas que usan un teléfono móvil
H-12	Proporción de hogares que acceden a Internet desde la casa según tipo de acceso <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las categorías de respuesta deberían permitir una agregación en 'banda estrecha' y 'banda ancha', donde la banda ancha excluiría tecnologías de baja velocidad, tales como módem/dial-up, ISDN y la mayoría de los accesos móviles 2G, lo que normalmente resultaría en una velocidad de al menos 256 kbit/s.</li> </ul>
H-13	Frecuencia de acceso individual a Internet en los últimos 12 meses (desde cualquier lugar) <u>Categorías de respuesta:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al menos una vez al día</li> <li>• Al menos una vez a la semana pero no todos los días</li> <li>• Al menos una vez al mes pero no todas las semanas</li> <li>• Menos de una vez al mes</li> </ul>
<b>Indicador de referencia</b>	
H-R1	Proporción de hogares con electricidad <sup>1</sup>

1. Puesto que electricidad no es específicamente un artículo TIC, pero es importante, sin embargo, como prerrequisito para el uso de las TIC en países en desarrollo, no se incluye como indicador clave, sino como indicador de referencia, en el mismo sentido en que se toma el número de hogares, población, PIB, etc.

## Indicadores clave sobre acceso y uso de TIC en empresas

<b>Conjunto básico de indicadores clave</b>	
B-1	Proporción de empresas que usan computadores
B-2	Proporción de empleados que usan computadores
B-3	Proporción de empresas que usan Internet
B-4	Proporción de empleados que usan Internet
B-5	Proporción de empresas con un sitio web (o presencia en un sitio web en que la empresa tiene control sobre el contenido)
B-6	Proporción de empresas con una intranet
B-7	Proporción de empresas que reciben pedidos/ realizan ventas a través de Internet
B-8	Proporción de empresas que hacen pedidos/ realizan compras a través de Internet
<b>Conjunto extendido de indicadores clave</b>	
B-9	<p>Proporción de empresas que acceden a Internet según modos de acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Las categorías de respuesta deberían permitir una agregación en 'banda estrecha' y 'banda ancha', donde la banda ancha excluiría tecnologías de baja velocidad, tales como módem/dial-up, ISDN y la mayoría de los accesos móviles 2G, lo que normalmente resultaría en una velocidad de al menos 256 kbit/s.</li> </ul>
B-10	Proporción de empresas con una Red de Área Local (LAN)
B-11	Proporción de empresas con una Extranet
B-12	<p>Proporción de empresas que usan Internet según tipo de actividad</p> <p><u>Categorías de respuesta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Correo electrónico a través de Internet</li> <li>● Obtener información               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sobre productos y servicios</li> <li>○ De organismos gubernamentales / autoridades públicas vía sitios Web o e-mail</li> <li>○ Otras búsquedas de información o actividades de investigación</li> </ul> </li> <li>● Realizar banca electrónica o acceder otros servicios financieros</li> <li>● Para realizar transacciones con organismos gubernamentales /autoridades públicas</li> <li>● Dar servicio al cliente</li> <li>● Distribuir productos en línea</li> </ul>

**LISTA PROPUESTA DE PREGUNTAS CLAVE PARA INDICADORES CLAVE**

Preguntas para Hogares		Opciones de Respuesta	Presencia en LAC	Unidad de Análisis
<b>Conjunto básico de Preguntas clave para encuestas permanentes de hogares</b>				
H-1	¿Este hogar tiene aparato de radio en uso?	Sí No	16 (No: Ar, Cr, Uy, Pa)	Hogar
H-2	¿Este hogar tiene TV?	Sí No	19	Hogar
H-3	¿Este hogar tiene línea telefónica fija?	Sí No	Todos (20)	Hogar
H-4	¿Este hogar tiene teléfono celular?	Sí No	19	Hogar
H-5	¿Este hogar tiene computador (PC)?	Sí No	Todos (20)	Hogar
H-6	¿Usó el computador (desde cualquier lugar) en los últimos 12 meses?	Sí No	-	Individuo(s) del hogar
H-7	¿Este hogar tiene acceso a Internet en casa?	Sí No	Todos (20)	Hogar
H-8	¿Usó Internet (desde cualquier lugar) en los últimos 12 meses?	Sí (filtro para H-9,H-10,H-13) No	-	Individuo(s) del hogar
H-9	¿Dónde usó Internet más frecuentemente en los últimos 12 meses?  <i>(múltiples respuestas posibles)</i>	Hogar Trabajo Institución educativa Centros de acceso público gratis (denominación específica depende de la práctica nacional) Centros de acceso público con costo (denominación específica depende de la práctica nacional) Casa de otra persona (pariente, amigo, vecino) Otro	Bb, Cl, Co, Cr, Mx, TT	Individuo(s) del hogar que usa(n) Internet
H-10	¿Para qué servicios / actividades usó Internet en los últimos 12 meses?  <i>(múltiples respuestas posibles)</i>	Obtener información -Sobre productos y servicios -Relacionada con salud o servicios de salud -De organismos gubernamentales / autoridades públicas vía sitios Web o e-mail -Otra información o búsquedas generales en sitios Web Comunicación Comprar/ordenar productos o servicios Banca electrónica y otros servicios financieros Educación y aprendizaje Transacciones con organismos gubernamentales /autoridades públicas Actividades de entretenimiento (uso del tiempo libre) -Jugar/descargar juegos de video o computador -Obtener películas, música o software -Leer/descargar libros electrónicos, periódicos, magazines -Otras actividades de entretenimiento	Bb, Cl, Co, Cr, Mx, TT	Individuo(s) del hogar que usa(n) Internet
<b>Conjunto extendido de Preguntas clave para encuestas de hogares (propuesta LAC)</b>				
H-11	¿Cuántos miembros de este hogar tienen acceso a teléfono móvil disponible en el hogar?	Número	-	Hogar
H-12	¿Qué tipo de acceso/ancho de banda utiliza para acceder a Internet en el hogar?  <i>(Las opciones de respuesta dependen de las tecnologías disponibles en cada país, pero deberían poder clasificarse en banda estrecha y banda ancha)</i>	Módem análogo RDSI (ISDN) xDSL Cable Inalámbrico móvil Inalámbrico fijo (wi-fi) Otro (especifique)	Bb, Co, Cr, Mx, TT	Hogar
H-13	¿Con qué frecuencia usó Internet en los últimos 12 meses? (seleccione sólo una respuesta)	Al menos una vez al día Al menos una vez a la semana, pero no cada día Al menos una vez al mes, pero no cada semana Menos de una vez al mes No sabe	Bb, Co, Mx, TT	Individuo(s) del hogar que usa(n) Internet

H-14	¿Cuántas horas por semana usó Internet en los últimos 12 meses?	Numero de horas por semana No sabe	-	Individuo(s) del hogar que usa(n) Internet
------	---	---------------------------------------	---	--

Preguntas para Empresas		Opciones de Respuesta	Presencia en LAC	Unidad de Análisis
<b>Conjunto básico de Preguntas clave para encuestas permanentes de empresas</b>				
B-1	¿Cuántos computadores tiene la empresa?	Ninguno Número No sabe	Cl, Co, Pe, TT	Empresa
B-2	¿Cuál es el porcentaje del número total de empleados que utiliza PC en su rutina normal de trabajo?	% del total de empleados No sabe	Cl, Uy	Empresa
B-3	¿La empresa usa Internet?	Si No	Ar, Bb, Br, Cl, Co, Mx, Pe, S, TT, U	Empresa
B-4	¿Cuál es el porcentaje del número total de empleados que usa computador conectado a Internet en su rutina normal de trabajo?	% del total de empleados No sabe	Ar, Cl, Co, TT, Uy	Empresa con acceso a Internet
B-5	¿La empresa tiene un sitio Web? ¿o presencia en un sitio Web en que la empresa tiene control sobre el contenido?	Si No En construcción	Ar, Bb, Br, Cl, Co, Mx, Pe, TT, Uy	Empresa
B-6	¿La empresa tiene una Intranet?	Si No	Ar, Cl, Co, Mx, Pe, Uy, TT	Empresa
B-7	¿La empresa recibe ordenes de compra a través de Internet?	Si No		Empresa con acceso a Internet
B-8	¿La empresa ordena productos a través de Internet?	Si No		Empresa con acceso a Internet
<b>Conjunto extendido de Preguntas clave para encuestas de empresas (propuesta LAC)</b>				
B-9	¿Qué tipo de acceso/ancho de banda utiliza la empresa para acceder a Internet? <i>(Las opciones de respuesta dependen de las tecnologías disponibles en cada país, pero deberían poder clasificarse en banda estrecha y banda ancha)</i>	Módem análogo RDSI (ISDN) xDSL Cable / Fibra óptica Inalámbrico móvil Inalámbrico fijo (wi-fi) Otro (especifique)	Bb, Cl, Co, Pe, TT	Empresa con acceso a Internet
B-10	¿La empresa tiene una Red de Area Local (LAN)?	Si No	-	Empresa
B-11	¿La empresa tiene una Extranet?	Si No	Ar, Cl, Co, Mx, TT	Empresa
B-12	¿Para qué servicios / actividades la empresa usa Internet? <i>(múltiples respuestas posibles)</i>	Comunicación (e-mail) Búsqueda de Información -Sobre productos y servicios -De organismos gubernamentales / autoridades públicas vía sitios Web o e-mail -Actividades de investigación y desarrollo -Otras búsquedas de información Banca electrónica y otros servicios financieros Transacciones con organismos gubernamentales /autoridades públicas Servicio al cliente Distribuir productos en línea Otro	Cl, Co, Pe, TT	Empresa con acceso a Internet

