**ENTREVISTA:** 

## ENCUESTA DE CONDICIONES DE VIDA DE LAS FAMILIAS



Módulo de nuevas tecnologías y conocimiento y uso del gallego 2013

INSTITUTO GALE	Entrevistador/a:  Inspector/a de entrevistadores:  Fecha de la entrevista:  Informante:  Persona de referencia:  Teléfono de contacto del hogar:	Semana de referencia
ESPACIO PARA	A ETIQUETA IDENTIFICATIVA	ESPACIO PARA MODIFICACIONES
Municipio	Calle, plaza, carretera	Municipio Calle, plaza, carretera
Núm. o km.	Escalera Planta Puerta Código Postal	Núm. o km. Escalera Planta Puerta Código Postal
Provincia	Área de muestreo Código del Municipio L	Provincia Área de muestreo Código del Municipio
Código de Distrito	Código de Sección	Código de Distrito Código de Sección
N° de orden de la	vivienda Nº de hogares en la vivienda Hogar nº	N° de orden de la vivienda N° de hogares en la vivienda Hogar n°
Cuestionari	o n°	Cuestionario nº
\	/ivienda titular Vivienda sustituta	Vivienda titular Vivienda sustituta

La información recogida en este cuestionario, según la LEY 9/1988, del 19 de julio, de ESTADÍSTICA DE GALICIA:

- Tiene CARÁCTER OBLIGATORIO (Art. 18): "Las estadísticas incluidas en el Plan Gallego de Estadística, en los Programas Estadísticos Anuales y las previstas en los convenios de colaboración a los que se refiere el artículo 13 de esta Ley tendrán, para su elaboración, la obligatoriedad de colaboración ciudadana", obligatoriedad sujeta a la potestad sancionadora a la que se refiere el Capítulo IV (Régimen sancionador) del Título I, que tipifica las infracciones administrativas y regula las sanciones aplicables en los artículos 32 a 36.
- Está amparada por el SECRETO ESTADÍSTICO (Arts. 24-28): "Serán objeto de protección y quedarán amparados por el secreto estadístico tanto los datos relativos a las personas físicas como a las personas jurídicas" (Art. 24.1). "Los datos individuales facilitados por razones estadísticas no se podrán usar en ningún caso para finalidades fiscales o policiales, ni para cualquier otra distinta de aquella para la que fueron solicitados" (Art. 24.3). "Todas las personas, organismos e instituciones que intervengan en las operaciones reguladas por la presente Ley tendrán la obligación de mantener el secreto estadístico respecto de los datos comunicados. Esta obligación la conservarán las personas aún después de concluir sus actividades profesionales y su vinculación con los servicios estadísticos. En virtud de dicha obligación los datos individuales comunicados no se podrán hacer públicos ni se le comunicarán a ninguna persona o entidad" (Art. 26).

## **NUEVAS TECNOLOGÍAS**

35. ¿Disponen en su hogar de algún tipo de ordenador (sobremesa, portátil, tablet, PDA)?  1. Sí	1
36. ¿Cuáles de los siguientes tipos de ordenadores tiene en su vivienda?	
a) Ordenador de sobremesa	SÍ         NO           1         6           1         6           1         6
37. ¿Disponen en su hogar de conexión a internet contratada (a través de cualquier dispositivo)?	
1. Si	1
38. ¿Cuáles son los motivos por los que el hogar no tiene internet contratado?	
a) No lo necesitan b) No lo quieren c) No les resulta útil d) No lo conocen e) Tienen pocos conocimientos para usarlo f) Costes altos de los equipos g) Costes de conexión demasiado elevados h) Lo tienen en otro lugar (trabajo, centro de estudios, etc.) i) No es posible contratar internet en el lugar donde está su vivienda	SÍ       NO         1       6         1       6         1       6         1       6         1       6         1       6         1       6         1       6         1       6         1       6         1       6
39. ¿Qué tipos de conexión disponen en su vivienda?	
a) Analógica con módem b) ADSL c) Cable o fibra óptica d) Banda ancha móvil UTMS, 3G, 3.5 ("USB", tarjeta G) e) Otras conexiones de banda ancha (vía satélite, WIFI público o Wimax) (no se incluye el WiFi propio destinado a distribuir la señal dentro de la vivienda) f) Otro tipo de conexión móvil de banda estrecha (otros teléfonos móviles -GPRS-)	SÍ       NO         1       6         1       6         1       6         1       6         1       6         1       6
40. ¿Qué velocidad de conexión a internet tienen contratada?	
Encuestador: Si el encuestado respondió más de un tipo de conexión en la pregunta anterior, indique la velocidad  1. Menos de 1 Mbps	1 maxima 1
41. ¿A través de qué dispositivo disponen de acceso a internet en la vivienda?	
a) Ordenador de sobremesa	si         NO           1         6           1         6           1         6           1         6           1         6           1         6           1         6

PERSONAS DE 5 O MÁS AÑOS Nombre / Apellidos Nombre / Apellidos Nombre / Apellidos NOTA: LAS RESPUESTAS DE LAS PERSONAS MENORES DE 14 AÑOS DEBERÁN SER CUMPLIMENTADAS POR LA PERSONA INFORMANTE I.- Nuevas tecnologías A.- Telefonía móvil 42. ¿Usa teléfono móvil? 1 1.- Sí, proporcionado por la empresa en la que trabaja ..... 1 2 2 2 2.- Sí, personal 3 3 3.- Ambos 4 → PASAR A 44 4 → PASAR A 44 4 → PASAR A 44 43. ¿Para qué usa el teléfono móvil? 1.- Para hacer llamadas personales o de trabajo ...... 1 1 1 2 2 2 2.- Para enviar mensajes personales o de trabajo ...... 3 3.- Sacar fotos ..... 3 4 4 4.- Grabar vídeos 4 5.- Conectarse a internet 5 5 5 6.- GPS o navegador ..... 6 6 6 7.- Alarma para recordar citas o fechas ..... 7 7 8 8 8.- Otras funciones (despertador...) B.- Ordenador 44. ¿Cuándo fue la última vez que utilizó el ordenador? Incluya uso por motivos profesionales, académicos, personales... realizado tanto en su vivienda como en el trabajo, centro de estudios, otro domicilio particular... 1.- En el último mes 1 1 1 2.- En los últimos 3 meses, pero no en el último mes ..... 3.- En el último año, pero no en los últimos 3 meses ......... 3 → **PASAR A 48** 3 → **PASAR A 48** 3 → **PASAR A 48** 4 → PASAR A 48 4 → PASAR A 48 4.- Hace más de un año ..... 4 → PASAR A 48 5 → PASAR A 48 5 → PASAR A 48 5 → PASAR A 48 5.- Nunca lo utilizó ..... 45. ¿En qué lugares ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses? 1 1 1 1.- En su vivienda ..... 2 2 2.- En el centro de trabajo ..... 3 3.- En el centro de estudios 3 3 4.- En otro domicilio particular ..... 4 4 4 5.- En una cafetería, cíber, cíber-café o similar ..... 5 5 5 6 6.- En un centro público (ayuntamiento, biblioteca pública u otros centros oficiales) ........ 6 6 7.- En otro lugar (especificar) .....

| Nombre / Apellidos |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| 1                  | 1                  | 1                  | 1                  | 1                  | 1                  |
| 1                  | 1                  | 1                  | 1                  | 1                  | 1                  |
| 1                  | 1                  | 1                  | 1                  | 1                  | 1                  |
| 1                  | 1                  | 1                  | 1                  | 1                  | 1                  |

46. En los últimos 3 meses, usted ha utilizado el ordenador para			
1 Trabajo o uso profesional	1	1	1
2 Uso académico o trabajos escolares	2	2	2
Motivos personales			
3 Conectarse a internet	3	3	3
4 Herramientas ofimáticas para uso personal o del hogar (redactar documentos)	4	4	4
5 Jugar	5	5	5
6 Herramientas multimedia (imagen y sonido)	6	6	6
7 Otros motivos (especificar)	7	7	7
47. ¿Con qué frecuencia ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses?			
1 Diariamente, por lo menos 5 días a la semana	1	1	1
2 Todas las semanas, pero no diariamente	2	2	2
3 Por lo menos una vez al mes, pero no todas las semanas	3	3	3
4 Menos de una vez al mes	4	4	4
C Internet			
48. ¿Cuándo fue la última vez que se conectó a internet? Incluya uso de correo electrónico, redes sociales, búsqueda de información, descargar o usar juegos, software, música, servicios de banca, compraventa, administración on-line Incluya cualquier lugar de conexión: en la vivienda, trabajo, centro de estudios, otro domicilio, un centro público (bibliotecas), wifi en lugares públicos			
1 En el último mes	1	1	1
2 En los últimos 3 meses, pero no en el último mes	2 → PASAR A 50	2 → PASAR A 50	2 → PASAR A 50
3 En el último año, pero no en los últimos 3 meses	3  → PASAR A 52	3  → PASAR A 52	3  → PASAR A 52
4 Hace más de un año	4  → PASAR A 52	4  → PASAR A 52	4  → PASAR A 52
5 Nunca lo utilizó	5 → PASAR A 55	5 → PASAR A 55	5  → PASAR A 55
49. ¿Cúanto tiempo aproximadamente empleó internet en la última semana?			
1 Una hora o menos	1	1	1
2 Más de 1 y menos de 5 horas	2	2	2
3 Más de 5 y menos de 10 horas	3	3	3
4 Más de 10 y menos de 20 horas	4	4	4
5 Más de 20 y menos de 50 horas	5	5	5
6 Más de 50 horas	6	6	6
7 Esa semana no se conectó	7	7	7

1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1

50.	¿En qué lugares se ha conectado a internet en los últimos 3 meses?			
	1 En su vivienda	1	1	1
	2 En el centro de trabajo	2	2	2
	3 En el centro de estudios	3	3	3
	4 En otro domicilio particular	4	4	4
	5 En una cafetería, cíber, cíber-café o similar	5	5	5
	6 En un centro público (ayuntamiento, biblioteca pública u otros centros oficiales)	6	6	6
	7 En otro lugar (especificar)	7	7	7
51.	Para los servicios de internet que se enumeran a continuación, indique si los ha utilizado, con fines personales, en los últimos 3 meses			
	Comunicación	SÍ NO	SÍ NO	SÍ NO
	a Consultar o enviar correos electrónicos	1 6	1 6	1 6
	b Telefonear por internet/videoconferencia	1 6	1 6	1 6
	c Usar mensajería instantánea	1 6	1 6	1 6
	d Participar en redes sociales	1 6	1 6	1 6
	e Participar en foros, blogs, chats	1 6	1 6	1 6
	f Crear y actualizar páginas web o blogs propios	1 6	1 6	1 6
	Búsqueda de información y servicios on-line	SÍ NO	SÍ NO	SÍ NO
	g Buscar información sobre bienes y servicios de su interés	1 6	1 6	1 6
	h Navegar sin un propósito en particular	1 6	1 6	1 6
	i Buscar información sobre viajes, alojamiento	1 6	1 6	1 6
	j Escuchar la radio/ver la televisión a través de internet	1 6	1 6	1 6
	k Acceder (leer o bajar) a la prensa escrita digital (periódicos o revistas)	1 6	1 6	1 6
	I Descargar o usar juegos, música, películas, imágenes	1 6	1 6	1 6
	m Descargar software (no juegos)	1 6	1 6	1 6
NOT	A: A ESTE SUBAPARTADO SOLO CONTESTAN LAS PERSONAS DE 16 O MÁS AÑOS			
	Otros (banca electrónica, venta)	SÍ NO	SÍ NO	SÍ NO
	n Banca electrónica	1 6	1 6	1 6
	o Buscar empleo o enviar una solicitud de empleo	1 6	1 6	1 6
	p Vender o alquilar bienes o servicios	1 6	1 6	1 6
	q Realización de cursos on-line	1 6	1 6	1 6
D	Comercio por internet			
	A: A ESTE APARTADO SOLO CONTESTAN LAS PERSONAS DE 16 O MÁS AÑOS			
	¿Cuándo fue la última vez que compró algún bien o servicio a través de internet? Incluya la contratación de servicios a las administraciones públicas (matrícula) No incluya las compras realizadas por motivos de trabajo	<del></del>		
	1 En los últimos 3 meses	1  → PASAR A 54	1  → PASAR A 54	1  → <b>PASAR A 54</b>
	2 Más de 3 meses y menos de un año	2  → PASAR A 54	2  → PASAR A 54	2  → PASAR A 54
	3 Más de un año	3	3	3
	4 Nunca compró por internet	4	4	4
			<u> </u>	

_	\$i 1	Si 1	1
PASAR A 54 PASAR A 54	NO 6	NO 6	
	\$i 1	Si 1	1
PASAR A 54 PASAR A 54	NO 6	NO 6	
	\$i 1 1 1 1	Si 1	1
PASAR A 54 PASAR A 54	NO 6	NO 6	
	\$i 1	Si 1	1
PASAR A 54 PASAR A 54	NO 6	NO 6	
	Si 1	Si 1	1
PASAR A 54 PASAR A 54	NO 6	NO 6	
	\$i 1	Si 1	1
PASAR A 54 PASAR A 54	NO 6	NO 6	

53. ¿Cuáles han sido las razones para no comprar por internet en los últimos 12 meses?			
1 No tuvo necesidad	1 → <b>PASAR A 55</b>	1 → PASAR A 55	1 → PASAR A 55
2 Prefiere comprar en persona, porque quiere ver el producto, por fidelidad a las tiendas, por costumbre	2  → <b>PASAR A 55</b>	2  → PASAR A 55	2  → <b>PASAR A 55</b>
3 Falta de conocimiento para manejarse en internet	3  → PASAR A 55	3  → PASAR A 55	3 → PASAR A 55
Problemas con el reparto de los productos comprados por interne (plazos muy largos)	4  → PASAR A 55	4	4  → PASAR A 55
Problemas de seguridad y privacidad (dar el número de la tarjeta de crédito u otros datos personales)	5  → PASAR A 55	5  → PASAR A 55	5  → PASAR A 55
6 No dispone de una tarjeta de crédito/débito para poder pagar por internet	$6 \longrightarrow PASAR A 55$	6  → PASAR A 55	6 → PASAR A 55
7 Falta de confianza en la recepción adecuada de los productos, en las posibles reclamaciones o devoluciones	7	7  → PASAR A 55	7
8 Velocidad de conexión a internet muy baja	8 → PASAR A 55	8 → PASAR A 55	8 → PASAR A 55
9 Otras (especificar)	9	9	9
	→ PASAR A 55	→ PASAR A 55	→ PASAR A 55
54. ¿Qué bienes o servicios ha comprado por internet en los últimos 12 meses?  No incluya las compras realizadas por motivos de trabajo			
1 Comida y productos alimenticios	1	1	1
2 Otros bienes de consumo no duraderos (limpieza, higiene)	2	2	2
3 Equipamiento para el hogar (muebles, menaje)	3	3	3
4 Películas, música	4	4	4
5 Libros, revistas, periódicos, material educativo	5	5	5
6 Ropa de deporte y material deportivo	6	6	6
7 Ropa y complementos	7	7	7
8 Software informático (no incluir juegos de ordenador)	8	8	8
9 Juegos de ordenador o de videoconsolas	9	9	9
10 Hardware	10	10	10
11 Equipamiento electrónico (cámaras digitales, lector de libros electrónicos, tablets)	11	11	11
12 Entradas para espectáculos (cine, museos)	12	12	12
Viajes y alojamiento (billetes para medios de transporte, alquiler de coches, paquetes turísticos, hoteles)	13	13	13
14 Lotería, participación en apuestas y juegos de azar	14	14	14
15 Contratación de servicios de telecomunicaciones	15	15	15
16 Acciones, pólizas de seguros y otros servicios financieros	16	16	16
17 Otros bienes y servicios (especificar)	17	17	17
E Administración electrónica			
NOTA: A ESTE APARTADO SOLO CONTESTAN LAS PERSONAS DE 16 O MÁS AÑOS			
55. ¿Ha realizado gestiones con administraciones u organismos públicos por motivos personales durante los últimos 12 meses?  Incluya obtener información, bajar impresos o formularios, enviar formularios cubiertos, pagar tasas, multas o impuestos, fijar citas  No incluya las relaciones realizadas a través de terceros (gestorías)	<b>4</b> □	<b>4</b> □	<b>4</b> □
1 Si	□ → DACAD A CO	G A DACAD A CO	G DACADAGO
6 No	6 → PASAR A 60	6  → PASAR A 60	6 → <b>PASAR A 60</b>

1  → PASAR A 55	1  → PASAR A 55	1  → PASAR A 55			
2  → PASAR A 55	2  → PASAR A 55	2  → PASAR A 55			
3 → PASAR A 55	3 → PASAR A 55	3 → PASAR A 55			
4 → PASAR A 55	4  → PASAR A 55	4  → PASAR A 55	$ \begin{array}{ccc} 4 & \longrightarrow & PASAR A 55 \\ 5 & \longrightarrow & PASAR A 55 \end{array} $	$ \begin{array}{c} 4 \longrightarrow PASAR A 55 \\ 5 \longrightarrow PASAR A 55 \end{array} $	4  → PASAR A 55
$ \begin{array}{ccc} 5 & \longrightarrow & PASAR A 55 \\ 6 & \longrightarrow & PASAR A 55 \end{array} $	$ \begin{array}{ccc} 5 & \longrightarrow & PASAR A 55 \\ 6 & \longrightarrow & PASAR A 55 \end{array} $	$ \begin{array}{ccc} 5 & \longrightarrow & PASAR A 55 \\ 6 & \longrightarrow & PASAR A 55 \end{array} $	6 → PASAR A 55	6 → PASAR A 55	$ \begin{array}{ccc} 5 & \longrightarrow & PASAR A 55 \\ 6 & \longrightarrow & PASAR A 55 \end{array} $
7 → PASAR A 55	7 → PASAR A 55	7 → PASAR A 55	7	7 → PASAR A 55	7 → PASAR A 55
8  → <b>PASAR A 55</b> 9	8  → PASAR A 55 9	8  → <b>PASAR A 55</b> 9	8  → PASAR A 55 9	8 → PASAR A 55 9 —	8  → PASAR A 55 9
→ PASAR A 55	→ PASAR A 55	→ PASAR A 55			
1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3
4 <u> </u>	4 <u> </u>	5	5	5	4 <u> </u>
6	6 <u> </u>	6 <u> </u>	6 7	6 7	6 <u> </u>
8	8	8	8	8	8
9 10	9 10	9 10	9 10	9 10	9 10
11 12	11 12	11 <u> </u>	11 12 12	11 12	11 12
13	13	13	13	13	13
14 15	14 15	14 15	14 15	14 15	14 15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
1	1	1	1	1	1
6  → PASAR A 60	6  → PASAR A 60	6  → PASAR A 60	6 <u></u> → PASAR A 60	6 → PASAR A 60	6  → PASAR A 60

56.	¿Ha utilizado internet en alguna de estas gestiones realizadas ante administraciones u organismos públicos en los últimos 12 meses?			
	1 Si	1 → <b>PASAR A 58</b>	1 → PASAR A 58	1 → <b>PASAR A 58</b>
	6 No	6	6	6
57.	¿Cuáles han sido las razones para no usar internet en sus relaciones con las administraciones y organismos públicos en los últimos 12 meses?			
	1 Los servicios que necesita no están disponibles on-line	1 → PASAR A 60	1 → PASAR A 60	1 → PASAR A 60
	2 Prefiere el contacto personal	2 → PASAR A 60	2  → PASAR A 60	2 → PASAR A 60
	3 No hay una respuesta inmediata a su gestión	3 → <b>PASAR A 60</b>	3 → <b>PASAR A 60</b>	3 → PASAR A 60
	4 Razones relativas a la protección y seguridad de sus datos	4 → PASAR A 60	4 → PASAR A 60	4 → PASAR A 60
	5 Tiene costes adicionales (costes de conexión a internet)	5 → <b>PASAR A 60</b>	5 → <b>PASAR A 60</b>	5 → PASAR A 60
	6 Usar internet para contactar con las administraciones y organismos públicos es muy complicado (poco accesibles)	6 → PASAR A 60	6 → PASAR A 60	6 → PASAR A 60
	7 Falta de conocimientos de uso de internet	7 → PASAR A 60	7 → PASAR A 60	7 → PASAR A 60
	8 No dispone de conexión a internet	8 → PASAR A 60	8 → PASAR A 60	8 → PASAR A 60
	9 Otras (especificar)	9	9	9
	,	→ PASAR A 60	→ PASAR A 60	→ PASAR A 60
58.	En esta comunicación por internet con las administraciones públicas en los últimos 12 meses, ¿ha utilizado las siguientes formas de interacción?			
	1 Obtener información de páginas web	1	1	1
	2 Descargar formularios oficiales	2	2	2
	3 Enviar formularios cubiertos (pedir citas, presentar la declaración de la renta,			
	pago de tasas, multas)	3	3	3
59.	¿Para cuáles de los siguientes servicios y actividades ha utilizado internet en los últimos 12 meses?	Obtuvo información     Descargó formularios     Envió formularios cubiertos	1 Obtuvo información     2 Descargó formularios     3 Envidó formularios cubiertos     4. No possitó/uró integrat	Obtuvo información     Descargó formularios     Formularios cubiertos     A No possitó/unó internet
59.	los últimos 12 meses?	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet	Descargó formularios     S Envió formularios cubiertos     4 No necesitó/usó internet	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet
59.	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1 2 3 4 4	2 Descargó formularios     3 Envió formularios cubiertos     4 No necesitó/usó internet     1    2    3    4	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1 2 3 4 4
59.	a Declaración de la rentab Tramitación ante oficinas de empleo (enviar currículos, responder ofertas)	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1 2 3 4 1 1 2 3 4	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1 2 3 4 1
59.	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1
59.	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1
59.	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1
59.	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet 1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1
59.	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1
59.	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1
<u>F</u>	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1
<u>F</u>	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1
<i>F</i>	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1
<i>F</i>	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1
<i>F</i>	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1
<i>F</i>	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1
<i>F</i>	a Declaración de la renta	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1	2 Descargó formularios 3 Envió formularios cubiertos 4 No necesitó/usó internet  1

1	1  → PASAR A 58	1  → PASAR A 58	1  → PASAR A 58	1  → PASAR A 58	1
1  → PASAR A 60 2  → PASAR A 60 3  → PASAR A 60 4  → PASAR A 60 5  → PASAR A 60 6  → PASAR A 60 7  → PASAR A 60 8  → PASAR A 60 9  → PASAR A 60	1  → PASAR A 60 2  → PASAR A 60 3  → PASAR A 60 4  → PASAR A 60 5  → PASAR A 60 6  → PASAR A 60 7  → PASAR A 60 8  → PASAR A 60 9  —	1  → PASAR A 60 2  → PASAR A 60 3  → PASAR A 60 4  → PASAR A 60 5  → PASAR A 60 6  → PASAR A 60 7  → PASAR A 60 8  → PASAR A 60 9  → PASAR A 60	1  → PASAR A 60 2  → PASAR A 60 3  → PASAR A 60 4  → PASAR A 60 5  → PASAR A 60 6  → PASAR A 60 7  → PASAR A 60 8  → PASAR A 60 9  —	1  → PASAR A 60 2  → PASAR A 60 3  → PASAR A 60 4  → PASAR A 60 5  → PASAR A 60 6  → PASAR A 60 7  → PASAR A 60 8  → PASAR A 60 9  —	1
1	1	1	1	1	1
1 Obtuvo información     2 Descargó formularios     3 Envió formularios cubiertos     4 No necesitó/usó internet	Obtuvo información     Descargó formularios     Finió formularios cubiertos     A No necesitó/usó internet	Obtuvo información     Descargó formularios     Finica de la companya de la	Obtuvo información     Descargó formularios     Finica de la constanta de	Obtuvo información     Descargó formularios     Finió formularios cubiertos     A. No necesitó/usó internet	1 Obtuvo información     2 Descargó formularios     3 Envió formularios cubiertos     4 No necesitó/usó internet
1	1	1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 1 1 1 2 3 4 1 1 1 2 3 4 1 1 1 2 3 3 4 1 1 1 2 3 3 4 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 1 2 3 3 4 4 1 1 1 1 1 2 3 3 3 4 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1	1	1
1	1	1	1	1	1

Incidencias:	