

INSTRUCTIVO  
ENCUESTA DE SERVICIOS  
DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES  
AÑO 2017



SUBDEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS ESTRUCTURALES DE COMERCIO  
Y SERVICIOS

LAS ESTADÍSTICAS DE CHILE

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>ANTECEDENTES GENERALES</b>	<b>4</b>
<b>SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA</b>	<b>5</b>
<b>SECCIÓN B: INGRESOS, CLIENTES Y ACTIVIDADES</b>	<b>5</b>
<b>SECCIÓN C: EMPLEO Y REMUNERACIONES</b>	<b>5</b>
<b>SECCIÓN D: COMPRAS, EXISTENCIAS Y COSTOS</b>	<b>8</b>
<b>SECCIÓN E: CONSUMOS Y GASTOS</b>	<b>9</b>
<b>SECCIÓN F: DEPRECIACIÓN Y RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>10</b>
<b>SECCIÓN G: INVERSIÓN EN ACTIVOS Y UTILIDADES DISTRIBUIDAS</b>	<b>10</b>
<b>SECCIÓN H: SOFTWARE Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>SECCIÓN I: ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>11</b>

## INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Servicios de Información y Comunicaciones recopila información del sector Servicio y contribuye a efectuar análisis económicos respecto al Valor Agregado, Empleo, Remuneración, Inversión, Regionalización, entre otros.

Gracias a su cooperación, nuestra institución construye estadísticas básicas para la generación de las Cuentas Nacionales, ayuda al desarrollo académico y proporciona información estadística para investigaciones públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales.

Al llenar esta encuesta usted colabora con la recopilación de datos vitales para generar Estadísticas Nacionales y cumple con la obligatoriedad de proporcionar información de carácter estadístico, de acuerdo a la Ley 17.374:

*Artículo 20° - “Todas las personas naturales o jurídicas chilenas y las residentes o transeúntes están obligadas a suministrar datos, antecedentes o información de carácter estadístico que el Instituto Nacional de Estadísticas les solicite.”*

*Artículo 22° - “Las personas a que se refiere el artículo 20°, de esta ley, que se negaren a suministrar los datos estadísticos que le fueren solicitados, o que falsearen o alteraren, sufrirán una multa. La aplicación y pago de la multa no exime al infractor de cumplir la obligación correspondiente.”*

El Instituto Nacional de Estadísticas, por su parte, cumple con los Artículos 29° y 30° de la misma ley:

*Artículo 29° - “El Instituto Nacional de Estadísticas, los organismos fiscales, semifiscales y Empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a personas o entidades determinadas de que hayan tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades.”*

El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el “Secreto Estadístico”. Su infracción hará incurrir en el delito previsto y penado por el artículo 247, del Código Penal, debiendo en todo caso aplicarse pena corporal.

*Artículo 30° - “Los datos estadísticos no podrán ser publicados o difundidos con referencia expresa a las personas o entidades a quienes directa o indirectamente se refieran, si mediare prohibición del o los afectados.”* (Extractos de la Ley Orgánica 17.374 de creación del Instituto Nacional de Estadísticas, publicada el 10-12-1970.)

Agradecemos su colaboración.

## ANTECEDENTES GENERALES

Este instructivo tiene como objetivo facilitar el correcto llenado de las variables que contiene la encuesta y lograr mayor precisión en el vaciado de los valores del balance, enriqueciendo la calidad de los datos y así evitar posteriores consultas por parte de los analistas, a nuestros informantes.

Las encuestas pueden ser contestadas por Internet. Para esto, **debe solicitar una clave de acceso con su contacto INE** individualizado en la etiqueta adherida a esta encuesta o escribiendo a [depto.comercioyservicios@ine.cl](mailto:depto.comercioyservicios@ine.cl). Una vez obtenida la clave, ingrese a nuestra página Web [www.ine.cl](http://www.ine.cl) opción Formulario Electrónico, sección Formularios Empresas.

Los valores informados deben expresarse en MONEDA NACIONAL y en MILES DE PESOS, además deben estar NETOS de IVA, DESCUENTOS y DEVOLUCIONES.

No todos los ítems se aplican necesariamente a su empresa, por lo que solicitamos responder sólo aquellos ítems en los cuales su empresa registra movimientos.

Si su balance posee alguna cuenta con tratamiento especial que requiera orientación, el equipo de profesionales del INE estará atento a asesorar y responder sus consultas, para lo cual le invitamos a contactar al analista indicado en la carta de presentación del formulario.

Recomendamos leer cada una de las secciones ya que algunas variables consultadas contienen información fusionada y desagregada por lo que debe tener conocimiento para la asignación de las cuentas, antes de realizar el vaciado de su Balance.

Dado lo expuesto es relevante que, una vez terminado el llenado de la encuesta, adjunte el balance de 8 columnas con la mayor desagregación posible, de forma que los analistas del Instituto Nacional de Estadística cuenten con elementos para colaborar con usted en la depuración de la información entregada.

**Cualquier consulta, no dude en contactarse con nosotros al fono 2-28924436 o escribirnos a nuestro correo electrónico [depto.comercioyservicios@ine.cl](mailto:depto.comercioyservicios@ine.cl).**

**Recuerde que el analista a cargo de su empresa (Contacto INE) figura en la etiqueta adherida en la encuesta enviada por Correo Certificado.**

SUBDEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS ESTRUCTURALES DE COMERCIO Y SERVICIOS

## SECCIÓN A: IDENTIFICACION DE LA EMPRESA.

Recopila datos de identificación propios de la empresa, razón social, Rut, datos comerciales, forma de propiedad, tipo de empresa y conformación de capital.

## SECCIÓN B: INGRESOS, CLIENTES Y ACTIVIDADES.

**Ventas y otros ingresos:** Registrar ingresos por ventas y otros ingresos de la empresa. Desde las líneas 1 a 4 informe ingresos que son parte de la operación (Código B101 al B104). Desde líneas 5 a 14 reporte ingresos considerados no operacionales y otros ingresos que afecten al resultado de su empresa. (Código B201 al B210).

**Distribución de Ingresos por tipo de clientes:** Indique cómo se distribuyen sus ingresos, respecto a los tipos de clientes a los cuales presta servicios. (Códigos B306, B307, B308, B304 y B305).

Detalle también, tipos de servicios que realiza su empresa respecto a ingresos declarados en Código B101 de la Sección B: Ventas y Otros Ingresos. (Código B999).

**Comercio y/o Manufactura:** Indique, en el caso de tener ingresos por “reventa de productos” (Código B102), qué tipo de comercio y/o manufactura realiza su empresa. (Código B444).

**Actividad de la empresa:** Detalle, en porcentajes, actividades de servicios que realiza su empresa (Código B340 al B451), según los ingresos declarados en Código B101. Si su empresa realiza alguna actividad no contenida en este listado, indique el porcentaje en línea Otras Actividades de Servicios de Información n. c. p. (no clasificado previamente) Código B368 y especifique el tipo de servicio que presta.

## SECCIÓN C: EMPLEO Y REMUNERACIONES

Empleo y remuneración del personal que presta servicio en su empresa, directamente o subcontratación.

### Personal Directo

Personal con relación contractual de trabajo DIRECTO con la empresa (contrato de trabajo), cualquiera sea la forma y lugar en que realice sus labores.

Informe para cada categoría de trabajador el NÚMERO TOTAL de PERSONAS OCUPADAS a la FECHA de REFERENCIA. **Esto corresponde a la suma de trabajadores utilizados en cada mes del año de referencia (suma de Ene + Feb + Mar + .... + Dic).**

### 1. Empleador y empleados a nivel gerencial:

Propietario y/o socios de la empresa que participan activamente en los trabajos de ésta. En caso de sociedad, **cuando trabajan efectivamente en ella** pueden percibir remuneraciones u honorarios por su trabajo, distinto de los dividendos o retiros de utilidades.

También incluye a integrantes del directorio y empleados que ejercen labor directiva en grandes áreas de la empresa por lo que perciben remuneraciones u honorarios, **que no sean propietarios ni socios**. En general, realizan labores de planificar, formular, organizar, controlar y dirigir la aplicación de actividades, políticas y operaciones. Se encuentran en mando medio o alto dentro la organización y, generalmente, tienen personal a cargo. (Código C350 y C351).

No corresponden a este ítem: vendedores (“ejecutivos de ventas”), secretarías (“asistente ejecutivas”) y jefes locales que no tienen rango gerencial o ejecutivo.

## **2. Personal que presta el servicio especializado en la operación del negocio y vendedores:**

Personal que trabaja directamente en la operación del negocio y desarrolla labores por las cuales percibe remuneraciones u honorarios, encargado de efectuar el servicio para el que fue contratada la empresa. Puede ser profesional o técnico. También incluye todo tipo de vendedores (vendedores de tienda, terreno y telefónicos). (Códigos C370 y C371).

## **3. Personal administrativo y ocupado en labores auxiliares:**

Personal que trabaja directamente en la empresa, efectuando labores administrativas o asistente a la operación y perciben remuneraciones u honorarios: Secretarías, recepcionistas, junior, contadores, analistas, estadísticos, etc. También incluye personal que realiza labores de apoyo y/o auxiliares a la operación de la empresa: guardias, conserjes, conductores, personal de aseo, etc. (Código C410 y C411).

### **Total horas promedio semanales:**

Indique las horas promedio **semanales** trabajadas (descontando días de vacaciones, licencias médicas, días administrativos, días compensados, permisos, etc.) del personal directo de la empresa, por cada una de las categorías ya señaladas. (Códigos C352, C372 y C412).

### **Total Horas Extras Trabajadas en el año**

Indique la suma total de horas extras trabajadas anuales (descontando días de vacaciones, licencias médicas, días administrativos, días compensados, permisos, etc.) anuales del personal directo de la empresa, por cada una de las categorías ya señaladas. (Códigos C353, C373 y C413).

### **Remuneración Pago Bruto**

Indique sueldos y/o salarios cancelados antes de impuesto y descuentos por categoría de trabajador. Incluya pagos de horas extraordinarias, comisiones, bonos, gratificaciones, aguinaldos y todos los montos imponibles cancelados. Excluya pagos al personal a honorarios. (Códigos C354, C374 y C414).

### **Otras Remuneraciones Anuales, Pagos Brutos**

Pagos NO IMPONIBLES efectuados a sus trabajadores por concepto de regalías, asignaciones de transporte y alimentación, pago en especies, estudios, guardería infantil, indemnizaciones con y sin cargo a fondo de provisiones, dietas y participaciones del directorio, según las categorías especificadas anteriormente. Excluya pagos al personal a honorarios. (Códigos C355, C375 y C415).

## **Aportes Patronales**

Contribuciones patronales por accidentes de trabajo y seguro de cesantía canceladas de cargo del empleador. (Códigos C356, C376 y C416).

## **Honorarios**

Indique pagos brutos de honorarios del personal directo de su empresa, antes de retenciones y otros descuentos, según categorías individualizadas anteriormente. (Códigos C357, C377 y C417).

## **Personal Subcontratado**

Personal que **NO tiene relación contractual de trabajo directo con la empresa**, que presta funciones sólo en la empresa que contrata sus servicios, por instrucción de su empleador. No existe relación de subordinación laboral. (Código C288 y C289).

## **Total Horas Trabajadas en el año**

Indique el total de horas efectivamente trabajadas (descontado días de vacaciones, licencias médicas, días administrativos, días compensados, permisos, etc.) anuales del personal Subcontratado. (Cód. C290).

## **Remuneraciones**

Indique pago de remuneraciones que efectúa la empresa Subcontratada al personal Subcontratado en su empresa. Este valor no corresponde al monto total de la factura, sino al valor de la remuneración del personal ocupado en la prestación del servicio. (Código C250). Este monto es referencial por lo que no debe ser incluido en el Resultado del Ejercicio. (Códigos F201).

## **Período de funcionamiento:**

Indique el período de funcionamiento de su empresa durante el año de referencia, señale la cantidad de días trabajados y la cantidad de días paralizados, especificando la principal causa de su paralización. (Código C291 y C292).

## SECCIÓN D: COMPRAS, EXISTENCIAS Y COSTOS

### 1. Productos para la reventa

Deben llenar todas aquellas empresas que, perteneciendo al sector de Servicios, tienen ingresos por reventa. Por ejemplo, Funerarias, Inmobiliarias, Empresas de Informática, etc.

Registre, en la columna respectiva, existencia inicial (Código D101), compras (Código D102), existencia final (Código D103) y costo de venta (Código D104) de las mercaderías destinadas a **reventa**.

Es decir, si usted informó en la Sección B ingresos por reventa de mercaderías, debe indicar el costo de venta asociado e indicar las compras y las existencias inicial y final.

En la columna de compras registre todas las compras de mercaderías para la reventa (Código D102), rebaje descuentos y devoluciones, si los hay.

El costo de venta (Código D104) debe incluir las mermas, castigos, obsolescencias de existencias y ajustes de IFRS.

El costo de venta corresponde a la suma de las primeras dos columnas (existencia inicial más las compras), menos la existencia final. (Código D104).

En el código D203 indique si existen gastos de fletes, incluidos en el costo de venta, que no se detallen en la sección de gastos y cuyo valor se encuentre explícito en boletas o facturas.

Ej.: Costo de Venta de Mercadería para la reventa:

$$\text{COSTO DE VENTA} = \text{EXISTENCIA INICIAL} + \text{COMPRAS} - \text{EXISTENCIA FINAL}$$
$$\text{(CÓD. D104)} = \text{(CÓD. D101)} + \text{(CÓD. D102)} - \text{(CÓD. D103)}$$



## **SECCIÓN E: CONSUMOS Y GASTOS**

Reporte todos los consumos realizados por su empresa considerados como gastos y/o costos, con excepción de aquellos gastos reportados en las secciones C y D. Los valores deben registrarse netos (sin IVA). No todos los ítems se aplican necesariamente a su empresa, por lo tanto, reporte sólo aquellos en que registra movimientos.

Las líneas 1 a 57 se refieren a gastos operacionales. Desde las líneas 58 a la 67 corresponden a gastos no operacionales de la empresa y otros registros del estado de resultado, que no representan transacciones.

### **Gastos en Insumos de la Actividad.**

Registre gastos y/o costos, según como lo considere su empresa, respecto a la compra de insumos necesarios para el desarrollo de la actividad.

Si su empresa adquirió maquinaria y equipo que no fueron activados dentro de su contabilidad, deben ser informados en esta sección Código E106. Si adquirió insumos para grabación visual, sonido, etc. que no fueron activados dentro de su contabilidad, debe reportar en Código E107. Además, si tiene consumo en algún insumo que no esté en las categorías indicadas, debe informar el monto en el Código E126 y especificar a qué insumo corresponde.

### **Gasto en Uso de Energía.**

Indique gastos y/o costos, según como lo considere su empresa, en relación a los insumos energéticos necesarios para el funcionamiento. Si usted utiliza algún combustible o lubricante que no figura en el listado, reporte en la línea Otros Combustible y Lubricantes, Código E205, especificando el nombre. Si no tiene consumo de agua o electricidad, debe informar la razón.

### **Gastos en Servicios Comunes.**

Registre gastos y/o costos, según como lo considere su empresa, en servicios de comunicación, transporte, importación, arriendos y primas de seguro. Si no tiene consumo de telefonía, ni gastos en servicios integrados de comunicación (servicios contratados en los que están incluidos Internet, telefonía y cable como todo) debe especificar la razón.

### **Gastos en Servicios de la Operación.**

Reporte gastos y/o costos en servicios informáticos, administrativos, publicitarios, alquiler, inmobiliarios, comunicación, arquitectura, ingeniería, etc. Si tiene algún gasto de la operación no especificado en ítems anteriores, repórtelo en Código E414.

Si su empresa efectuó gastos en servicios de desarrollo, actualización y mantenimiento de software que no fue activado, declare en Código E401.

### **Gastos No Operacionales.**

Indique gastos y/o costos en que incurra su empresa y que no son parte de la operación. Si tiene algún gasto no operacional no especificado en ítems anteriores, repórtelo en Código E510.

## SECCIÓN F: DEPRECIACIÓN Y RESULTADO DEL EJERCICIO

Registre la depreciación contable del ejercicio reflejada en la columna Pérdidas del Estado de Resultados, para cada uno de los ítems que se detallan en la encuesta. Se incluye la depreciación correspondiente a activos adquiridos bajo leasing financiero y amortización de programas informáticos cuando estos están activados. (Códigos F101, F102, F103, F104, F105, F106 y F108).

En el Código F201 debe registrar la diferencia que resulte de restar, al total de ingresos declarados en la sección B (Código B211), todos los gastos y costos reflejados en la sección C (Códigos C188, C189, C190 y C191); sección D (Código D104); sección E (Código E511) y por último, sección F (Código F108). El resultado anterior (ingresos menos costos y gastos), debe ser igual al **Resultado del Ejercicio registrado en el Balance**.

**Resultado del ejercicio** = Total Ingresos – Total (Remuneraciones Pagos Brutos + Otras Remuneraciones + Aportes Patronales + Honorarios) – Total Costo de Venta – Total Consumos y Gastos – Total Depreciación.

**(CÓD. F201)** = (CÓD. B211) – [(CÓD. C188) + (CÓD. C189) + (CÓD. C190) + (CÓD. C191)] – (CÓD. D104) – (CÓD. E511) – (CÓD. F108).

## SECCIÓN G: INVERSIÓN EN ACTIVOS Y UTILIDADES DISTRIBUIDAS

### Movimiento de Activos

Esta sección mide los movimientos asociados a las cuentas de activo fijo. Estos valores deben reflejarse netos de IVA. Indique el valor de compras de bienes nuevos, usados, reformas y mejoras realizadas en el período, además de las ventas y retiros (bajas) ocurridas en el período. Si tiene algún activo fijo que no se encuentre contenido en los indicados en esta sección, indique su valor en Otros Activos y especifique a qué tipo de activo se refiere.

Para cada tipo de activo, incluya las compras realizadas bajo leasing financiero, en caso de que estos contratos se encuentren activados.

### Retiros y Dividendos Distribuidos

Debe reportar retiros de utilidades y pago de dividendos, efectivamente realizados durante el año por la empresa, cuando esté constituida en sociedad.

#### 1.- Retiros de dueños o socios

Registre retiros de utilidades que realizan los propietarios de las empresas constituidas en forma de sociedad, que no sean sociedades anónimas o cooperativas. El registro se hace sin descontar lo que corresponda al impuesto a la renta de los propietarios de las empresas. No deben incluir retiros de fondos obtenidos de la venta de activos de la empresa. (Código G201).

#### 2.- Dividendos distribuidos en el período

Registre dividendos repartidos por la empresa durante el período, cuando está organizada como sociedad anónima. (Código G202).

### **SECCIÓN H: SOFTWARE Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Indique gastos en Software y Tecnologías de Información, durante el período contable. Además, declare los gastos laborales en que ha incurrido por el personal ocupado en el Departamento Informático.

### **SECCIÓN I: ESTABLECIMIENTOS**

Declare número de establecimientos (sucursales y/o dependencias de la empresa, incluyendo la casa matriz) que posee la empresa por región a lo largo del país. Además, desagregue porcentualmente sus ventas.



## **SUBDEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS ESTRUCTURALES DE COMERCIO Y SERVICIOS**

Paseo Bulnes N ° 418 - 4° Piso  
Fono: 2-28924000 - [www.ine.cl](http://www.ine.cl)