



Diciembre 2025

POLÍTICA DE COMUNICACIONES

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DE CHILE

Unidad de Comunicaciones Institucionales

Aprobado por
Ricardo Vicuña
Director Nacional INE

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES DEL INE	4
3. VOCERÍA INSTITUCIONAL	7
4. UNIDAD DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	8
5. CANALES DE DIFUSIÓN	9
6. AUDIENCIAS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	10
7. PROTOCOLOS COMPLEMENTARIOS	11
8. MEDIOS DE EVALUACIÓN	12
9. VIGENCIA.....	12

1. ANTECEDENTES

Las sociedades requieren información estadística confiable, relevante y oportuna, que nutra el debate y que sirva como referencia para la elaboración de políticas públicas y privadas, y la toma de decisiones en todos los ámbitos.

El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) de Chile es la institución técnica, independiente y estatal, regida por la Ley Orgánica 17.374, encargada de proporcionar las estadísticas oficiales del país y responder así a ese requerimiento informativo.

Para lograrlo, debe establecer líneas de comunicación directa y efectiva con toda la comunidad, es decir, autoridades, personas usuarias específicas, academia y medios de comunicación, tales como periódicos, radios, televisión, medios digitales y otras plataformas informativas.

El INE, como ente rector del Sistema Estadístico Nacional (SEN), incorpora esta Política de Comunicaciones como parte integral, en el entendido de que la difusión y socialización de datos estadísticos es parte consustancial a su razón de ser.

2. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES DEL INE

La Política de Comunicación Institucional del INE busca organizar y coordinar el proceso de comunicaciones externas e internas de la institución a nivel nacional y regional, y de esa manera aportar al logro de sus objetivos estratégicos.

Objetividad

El INE es un organismo técnico y autónomo; por ende, no emite opiniones de ningún tipo que pueda menoscabar a personas o a alguna institución, o que puedan generar desconfianza en los procesos estadísticos y restar validez a los datos.

Transparencia

Un principio fundamental para el INE es la transparencia con que debe llevar a cabo su gestión, necesaria para la correcta comprensión de los productos que elabora y de sus resultados. En esa línea, el INE tiene como política comunicar, a tiempo y en forma clara, aspectos relevantes del proceso completo de producción estadística, como el anuncio de realización de una encuesta, la metodología a usar, principales resultados, informes de calidad, metadatos asociados, las bases de datos en diversos formatos, la política de rectificación de sus productos y advertencias respecto al correcto uso o interpretación que se le puede dar a sus datos estadísticos.

En igual sentido, como una medida de transparencia y para facilitar la participación de los agentes económicos en sus operativos, el INE difunde en su portal web www.ine.gob.cl los cuestionarios de las encuestas a empresas, los respectivos instructivos de llenado y los contactos de los especialistas del INE que actúan como contraparte.

A su vez, da a conocer con anticipación una agenda estadística anual, con las fechas y horarios de publicación de todos sus productos coyunturales.

Cada año realiza, además, su Cuenta Pública Participativa, la que difunde a través de sus distintos canales de comunicación, y pone al alcance de la comunidad la visión y misión, así como la normativa que rige a la entidad, su orgánica institucional y el Plan Estratégico.

Dado su compromiso con el resguardo de su personal y de la comunidad en general, y para optimizar la participación del público en sus operativos, es política del INE comunicar en forma constante las fechas de aplicación de las encuestas en terreno, todas las formas en que se puede reconocer a los encuestadores y/o censistas y los alcances de la participación, destacando en ello el resguardo que se hace de los datos personales.

Confiabilidad

La Política de Comunicaciones del INE vela por el cumplimiento estricto del Secreto Estadístico, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 17.374, la cual obliga a la no divulgación y estricta reserva de hechos y datos referidos a personas o entidades de las que se haya tomado conocimiento en el desempeño de las actividades de la institución. Así, en todas sus comunicaciones, el organismo protege la privacidad de los proveedores de información, garantizando confidencialidad de la información proporcionada.

La producción de estadísticas y la generación de información del INE Chile se adscriben a estándares técnicos nacionales e internacionales, en procesos que permanentemente afinan sus exigencias y controles de calidad. En ese contexto, el INE da a conocer los lineamientos y estándares de calidad que sigue en su producción estadística y cuenta con una política de rectificación de cifras publicadas, lo que implica la actualización de estas a la luz de nuevos datos. La inclusión de rectificaciones se comunica en forma transparente y clara en las respectivas publicaciones.

Si bien la institución perfecciona permanentemente sus procesos para asegurar la calidad de sus productos, ante la eventualidad de la publicación de un dato erróneo, existe el compromiso de enmendarlo mediante una fe de erratas y/o una aclaración en los mismos soportes en que fue difundido.

Accesibilidad

Con el objetivo de asegurar y facilitar el acceso de la comunidad a la información estadística que produce, el INE utiliza diversas estrategias y herramientas de difusión. Por un lado, mantiene una constante relación con los medios de comunicación, a través del envío de notas de prensa, conferencias de prensa, entrevistas en medios, consultas de la prensa, entre otros. Por otro lado, dispone la información en el portal www.ine.gob.cl y en las redes sociales y tiene abierto

canales de atención ciudadana. Desarrolla también programas de educación estadística, como el INEduca y el ciclo de Conferencias Ciudadanas, y participa en diversas instancias formales públicas (encuentros, seminarios, charlas) nacionales e internacionales.

Claridad

Para que la información estadística que produce sea entendida por distintos tipos de públicos, la comunicación del INE con sus usuarios debe ser clara y precisa, con mensajes comprensibles y con un lenguaje acorde a las audiencias objetivo.

Oportunidad

La comunicación del INE debe cumplir con las fechas en las que las personas usuarias esperan contar con los datos estadísticos, y debe ser congruente con las necesidades de información.

Simultaneidad

El INE informa los resultados de su producción estadística a la misma hora y en igualdad de condiciones tanto a la prensa como a la ciudadanía en general. El personal del INE tiene estricta prohibición de dar a conocer, comentar o dejar entrever resultados de encuestas o productos estadísticos antes de la publicación oficial de estos en el portal de la institución.

3. VOCERÍA INSTITUCIONAL

Todas las comunicaciones del INE con los medios de comunicación y aquellas desarrolladas vía redes sociales se gestionan a través de la Unidad de Comunicaciones Institucionales.

La vocería principal del INE recae en el/la director/a nacional, quien también es responsable de toda la información que emana oficialmente de la institución y es quien mantiene las relaciones con los poderes públicos e instituciones nacionales e internacionales.

Cuando se requiere, la delegación de estas funciones recae en otro/a integrante del comité directivo, en las y los directores regionales o en el equipo técnico, según la máxima autoridad lo determine.

Los requerimientos que hagan los medios de comunicación al director/a nacional, subdirectores/as y directores/as regionales o cualquier otra persona colaboradora deben ser informados y derivados a la Unidad de Comunicaciones Institucionales, la que deberá responderlos en forma rápida y oportuna, o bien derivarlos para ser ingresados al proceso de Transparencia y Atención Ciudadana, si corresponde.

Los/as directores/as regionales pueden y deben interactuar con los medios de comunicación con autorización expresa de la Unidad de Comunicaciones Institucionales.

El personal del INE no está autorizado para entregar a los medios de comunicación ningún tipo de información sobre el quehacer de la institución, de los resultados de sus operativos o productos estadísticos, o de su explicación y/o interpretación, sin previa gestión, autorización y supervisión de la Unidad de Comunicaciones Institucionales.

Los requerimientos sobre datos estadísticos o información sobre el quehacer del INE por parte de la comunidad son gestionados por la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana y deben ser respondidos según los tiempos que estipulan la Ley 19.880 y la Ley 20.285. Las consultas de los medios de comunicación son gestionadas por la Unidad de Comunicaciones Institucionales. En ambos casos, la información solicitada puede ser proporcionada en la medida que el INE cuente con los antecedentes solicitados y siempre y cuando la entrega de estos no vulnere el secreto estadístico.

4. UNIDAD DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

La Unidad de Comunicaciones Institucionales del INE lidera las comunicaciones institucionales y vela por que las informaciones generadas y difundidas por la institución se enmarquen en los principios de esta política de comunicación.

Administrativamente depende de la Dirección Nacional y trabaja en coordinación con todas las áreas del Servicio del nivel central y de las direcciones regionales, por cuanto cada una cumple un rol en el proceso de difusión.

Sus funciones son:

- ☐ Crear, diseñar, desarrollar, administrar, coordinar, canalizar y monitorear las comunicaciones del Instituto Nacional de Estadísticas.
- ☐ Gestionar la relación con la prensa y los medios de comunicación masivos de forma ágil y oportuna en el mandato de la ley y en cumplimiento estricto de la libertad de prensa e información que rigen el país.
- ☐ Administrar las redes sociales de la institución, elaborando sus contenidos, creando comunidades de usuarios/as e interactuando en el espacio digital.
- ☐ Diseñar e implementar planes de comunicación específicos para áreas, productos y proyectos institucionales.
- ☐ Coordinar el trabajo comunicacional desarrollado por las direcciones regionales, velando por el cumplimiento de las directrices nacionales e institucionales sobre temas comunicacionales.
- ☐ Elaborar y resguardar los protocolos, imagen corporativa y línea editorial de la institución.

5. CANALES DE DIFUSIÓN

Los medios oficiales que el INE utiliza para entregar desarrollar la comunicación externa son:

- Portal www.ine.gob.cl
- Las redes sociales institucionales (@chile.ine en Instagram, @INE_Chile en X, Instituto Nacional de Estadísticas en LinkedIn, @ChileINE en Facebook, @inechileoficial en YouTube)
- Conferencias de prensa de las autoridades
- Entrevistas a autoridades en medios de comunicación y/o declaraciones en puntos de prensa o actividades oficiales representando a la institución
- Comunicados y notas de prensa
- Cuentas Públicas Participativas
- Las publicaciones oficiales de la institución, todas las que deben tener el logotipo incorporado (boletines, síntesis, enfoques, documentos de trabajo, otros)
- Campañas comunicacionales

6. AUDIENCIAS Y GRUPOS DE INTERÉS

Las comunicaciones del INE están dirigidas a toda la ciudadanía, sin distinción, pero pueden también enfocarse a grupos específicos y a públicos diferenciados y priorizados en función de los temas y de los objetivos institucionales.

La Unidad de Comunicaciones Institucionales tiene la obligación de crear y mantener actualizado un mapa de estos grupos de interés de utilidad para la institución en su conjunto.

- Ciudadanía en general
- Autoridades nacionales, regionales, provinciales, comunales y vecinales
- Instituciones públicas y privadas
- Prensa y medios de comunicación
- Líderes de opinión
- Personas usuarios profesionales del ámbito estadístico
- Academia y estudiantes
- Funcionarios/as y colaboradores/as del INE
- Entidades que integran el Sistema Estadístico Nacional (SEN)
- Organizaciones internacionales generadoras de normativa estadística
- Instituciones productoras de estadísticas oficiales de otros países

El propósito es establecer con estos grupos una comunicación ajustada a sus necesidades informativas y, por ende, más efectiva. Para ello, el INE busca desarrollar mecanismos institucionales para detectar audiencias con una regularidad periódica, así como sus requerimientos de información.

7. PROTOCOLOS COMPLEMENTARIOS

Forman parte de esta Política de Comunicaciones:

☐ **Protocolo de Actuación para Crisis Comunicacionales:**

- Proporciona los instrumentos y lineamientos para enfrentar las crisis comunicacionales que podría enfrentar el INE.
- Establece quiénes son los responsables de manejar las posibles crisis y explica el funcionamiento del Comité de Crisis.
- Define y explica el funcionamiento de las vocerías y la gestión de las crisis.

☐ **Protocolo para las Comunicaciones Regionales:**

- Explica el alcance de las Comunicaciones Regionales, a quiénes está dirigida y los lineamientos para el funcionamiento integrado de las comunicaciones institucionales, a nivel nacional y regional, externa e interna.
- Establece las coordinaciones entre la Unidad de Comunicaciones y las Direcciones Regionales respecto a las comunicaciones con los medios de prensa locales, las vocerías regionales, los enlaces comunicacionales y la interacción con los medios.
- Indica cuáles son los canales de comunicación regionales y cómo se deben gestionar y comunicar los contenidos.

☐ **Protocolo para las Comunicaciones Institucionales Internas:**

- Establece un marco de actuación referido a las Comunicaciones Internas del INE y proporciona los objetivos de estas comunicaciones, su funcionamiento, la orientación estratégica y directrices, la administración, y aspectos como su público destinatario, las vocerías y los canales de comunicación.

8. MEDIOS DE EVALUACIÓN

Las actividades de comunicaciones realizadas por el INE en función de la presente política son constantemente evaluadas con el objetivo de medir su efectividad. En el caso de la comunicación externa, la evaluación se desarrolla a través de un servicio externo de monitoreo de prensa.

9. VIGENCIA

Esta Política de Comunicaciones es la actualización de la primera aprobada en 2020. Tendrá vigencia hasta diciembre de 2026 para mantener su alineación con los objetivos estratégicos del Instituto Nacional de Estadísticas y el contexto comunicacional en que se desenvuelve. Posteriormente deberá ser actualizada.

Diciembre de 2025



**POLÍTICA DE COMUNICACIONES
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DE CHILE**

Unidad de Comunicaciones Institucionales

ine.gob.cl