



Política de Comunicaciones Instituto Nacional de Estadísticas de Chile

Unidad de Comunicaciones Institucionales
Junio 2020

ÍNDICE

1. Antecedentes.....	3
Objetivos.....	3
2. Principios de las Comunicaciones del INE.....	4
3. Normativa.....	5
Secreto Estadístico.....	5
Vocería.....	5
Contenidos y Publicaciones.....	5
Uso de Imágenes.....	6
Manejo de Redes Sociales.....	6
Requerimientos Específicos.....	7
Diferenciación de Datos Estadísticos.....	7
Imagen Institucional.....	7
Rectificaciones y Enmiendas.....	8
4. Unidad de Comunicaciones Institucionales.....	8
5. Grupos de Interés y Audiencias.....	9
6. Canales de Comunicación.....	9
7. Campañas Comunicacionales.....	9
8. Protocolos Complementarios.....	10
9. Medios de Evaluación.....	10
10. Vigencia.....	10

1.- ANTECEDENTES

Justificación

Las sociedades democráticas requieren, hoy más que nunca, de datos relevantes y oportunos, así como de relatos que proporcionan contexto a las cifras producidas por organizaciones estatales de estadísticas, debido a que siguen siendo la única fuente independiente, imparcial y confiable de estadísticas oficiales. Para que estas sean de beneficio para la sociedad, para el debate de políticas públicas y para la toma de decisiones en todos los ámbitos, deben **ser conocidas, entendidas, comunicadas y usadas**.

En la medida que los países han ido adquiriendo conciencia del valor de una comunicación efectiva, más allá de la sola difusión, para cumplir este propósito y relevar las estadísticas oficiales, la comunicación de los organismos estatales que producen estadísticas está experimentando un importante desarrollo.

Tradicionalmente, la comunicación y difusión de estadísticas se ha orientado a los usuarios expertos, a las autoridades y a la prensa. Pero en un entorno de cambio y evolución permanente, las organizaciones estadísticas en todo el mundo han buscado la forma de comunicarse de modo más efectivo y directo con los ciudadanos, e incrementar el entendimiento y uso de estadísticas en una gama amplia de audiencias.

Objetivos

La política de comunicaciones institucionales del Instituto Nacional de Estadísticas, descrita en este documento, responde a la necesidad de organizar y coordinar de una mejor forma su proceso de comunicaciones externas e internas para aportar al logro de los objetivos estratégicos de la institución, considerando los requerimientos y desafíos que traen aparejadas las nuevas tendencias sociales y tecnológicas.

Los objetivos de esta Política de Comunicaciones Institucionales son:

- contribuir a posicionar el valor de las estadísticas para la toma de decisiones públicas y privadas al promover el conocimiento, entendimiento y uso de las estadísticas que produce;
- comunicar normas, aspectos metodológicos y técnicos, procesos, investigaciones e iniciativas de la institución tendientes a consolidar altos estándares de calidad en la producción estadística nacional;
- apoyar la gestión institucional y su modernización, así como el desarrollo de las personas y el buen clima laboral, al contribuir al entendimiento de la gestión estratégica, cambios organizacionales, normativa interna, políticas de bienestar y beneficios, y promoción de valores institucionales.

Alineada con la misión y la visión del INE, esta política comunicacional se basa en los siguientes principios para alcanzar los objetivos previamente enunciados: transparencia, calidad, objetividad e imparcialidad, accesibilidad, oportunidad, pertinencia, confiabilidad.

2.-PRINCIPIOS DE LAS COMUNICACIONES DEL INE

Transparencia: el INE difunde los planes y programas estadísticos, las metodologías, los procesos, y procedimientos respecto de cómo se elaboran los productos estadísticos, así como también su calendario de fechas de publicaciones de los productos estadísticos coyunturales del país a través de su página web www.ine.cl, quedando a disposición de todos los usuarios.

Objetividad e imparcialidad: el INE comunica los datos y la información elaborada a partir de cada producto estadístico, así como su contexto y análisis para una mejor comprensión, de forma objetiva e imparcial, sin interpretaciones.

Accesibilidad: a través de su página web, el INE proporciona igualdad y equidad en el acceso a todas las estadísticas que produce, así como a toda la comunicación utilizada para difundir productos estadísticos. Asimismo, la comunicación del INE es clara, sus mensajes son comprensibles y utilizan un lenguaje acorde a las audiencias objetivo para que los principales resultados de las estadísticas y análisis que son de interés para el público sean entendidos sin la necesidad de contar con conocimiento experto.

Oportunidad: la comunicación cumple con las fechas en las que los usuarios esperan contar con los datos estadísticos, y estas buscan ser congruentes con las necesidades de información.

Pertinencia: la comunicación satisface necesidades informativas de los usuarios.

Confiabilidad: la producción de estadísticas y la generación de información se adscribe a estándares técnicos internacionales, en procesos que permanentemente afinan sus exigencias y controles de calidad. En el eventual caso de llegar a publicarse algún dato erróneo, este será rectificado a la brevedad posible, en forma clara, transparente y por los mismos canales por los que fue difundido.

Calidad y Excelencia: búsqueda permanente de altos estándares de calidad en la comunicación, compromiso con la calidad de las estadísticas y con el buen uso de los recursos de la institución.

3.-NORMATIVA

- **Resguardo del secreto estadístico**

El INE y sus comunicaciones, velan por el cumplimiento estricto del secreto estadístico, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 17.374, y que obliga a la no divulgación y una estricta reserva de los hechos y datos que se refieren a personas o entidades de las que se haya tomado conocimiento en el desempeño de las actividades del INE, es decir, en el levantamiento de la información. Por eso, en todas sus comunicaciones el organismo protege la privacidad de los proveedores de datos, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada. Esta política de protección al informante es divulgada al público.

- **Vocería**

La institucionalidad establece que el/la director/a nacional está a cargo de la dirección y administración superior del servicio y conduce las relaciones del INE con los poderes públicos y otras instituciones, sean nacionales o internacionales. Por lo mismo, es el/la directora/a nacional quien tiene la responsabilidad respecto de toda la información que emana oficialmente de la institución y es su vocero oficial, pudiendo delegar temporalmente la vocería en otro miembro del comité directivo, en los directores regionales o en miembros del staff técnico, según el tema que se trate.

Los requerimientos que haga la prensa a cualquier instancia del INE, incluido el/la directora/a nacional, los subdirectores y los directores regionales, serán derivados a la Unidad de Comunicaciones Institucionales, que deberá procurar siempre responderlos de la manera más rápida y oportuna posible, velando porque la información contenida en las respuestas resguarde el secreto estadístico de los informantes y se encuentre dentro de criterios técnicos y acordes a la política de Comunicaciones del Instituto. Estas respuestas podrán ser entregadas como institución o a través de alguno de los integrantes del Comité Directivo.

Los funcionarios y colaboradores tienen prohibición de interactuar con la prensa y los medios de comunicación en aquellos temas que se refieren al quehacer propio de la institución, salvo que sean autorizados expresamente por la Unidad de Comunicaciones para ello.

- **Contenidos y Publicaciones**

El principal foco de los contenidos de las publicaciones que realiza el INE regularmente es la comunicación de las estadísticas que produce y el fomento de su utilización, así como dar a conocer los fundamentos técnicos y metodológicos que las sustentan.

Para ello la institución, a través de su Unidad de Comunicaciones, desarrolla una amplia gama de formatos de publicaciones, buscando una efectiva llegada a los distintos grupos de audiencias, incluidos los medios de comunicación.

Estas publicaciones pueden ser producidas por los diferentes estamentos de la institución, pero deberán contar con el visado de la Unidad de Comunicaciones Institucionales previa difusión.

- **Uso de Imágenes**

Las herramientas y publicaciones elaboradas por el INE para la difusión en medios de comunicación o redes sociales, pueden ser acompañados por material gráfico o audiovisual.

Para ello, el INE cuenta con un banco de imágenes que contiene aquellas de generación propia, creadas y/o almacenadas por el área audiovisual de la Unidad de Comunicaciones Institucionales, al igual que imágenes de diverso origen, libres de derechos o con derechos adquiridos por el INE.

Este banco o repositorio de imágenes para las publicaciones debe contar con actualizaciones periódicas. Las imágenes pueden ser compartidas con otros departamentos de la institución u otros organismos públicos, previa solicitud formal por escrito en la cual se establece el uso que se les dará.

El INE prohíbe la utilización en su material de comunicaciones de imágenes sujetas a derechos de reproducción ajenos a la institución, salvo que se cuente con la autorización expresa y por escrito del propietario.

- **Manejo de redes sociales**

El Instituto Nacional de Estadísticas utiliza redes sociales para la comunicación de datos estadísticos, operativos censales y actividades institucionales, a través de cuentas propias.

Las publicaciones en estas cuentas son elaboradas y administradas por la Unidad de Comunicaciones Institucionales del organismo.

En casos excepcionales, cuando se lo considera relevante para sus objetivos de difusión o comunicación, se comparte o replica determinada información de interés publicada previamente por otros organismos públicos o privados, nacionales o internacionales, lo que no implica reconocimiento de ningún tipo.

Los comentarios generados por los visitantes en las redes sociales son de dominio público. Sin embargo, se moderan para evitar la reproducción de contenidos con lenguaje ofensivo, abusivo o amenazante, ataques personales de cualquier tipo contra una persona o grupo, temas no pertinentes, publicidades o datos personales. El INE puede recibir y contestar comentarios, sugerencias y consultas a través de mensajes privados o comentarios en publicaciones en redes sociales, pero debe advertir que estos canales no están concebidos para atender consultas de información estadística. Se recomienda utilizar para este fin los canales de atención ciudadana del organismo.

Publicaciones e interacciones

El INE no respalda ninguna de las opiniones expresadas en las publicaciones realizadas por los seguidores y de ninguna manera se verifica o confirma la exactitud de las mismas. Asimismo, el INE sigue solamente las cuentas de los organismos públicos y otras organizaciones estadísticas que publican información relevante para sus objetivos de difusión, y no a usuarios naturales. Además, que un usuario sea seguidor de las cuentas del INE no implica reconocimiento alguno.

En los párrafos siguientes son enumeradas características con las que deben cumplir las publicaciones elaboradas para las redes sociales del INE.

Redacción

Las comunicaciones en redes sociales deben realizarse en tono amigable, sin perder el carácter institucional. Lo anterior implica que no se utilizarán jergas, ni juegos de palabras.

Cuando sea pertinente, deben incluirse enlaces, hashtags y etiquetas.

Cuando se haga referencia a acciones desarrolladas por el INE, los textos deben escribirse preferentemente como oraciones impersonales o pasivas. Los textos de las publicaciones normalmente irán acompañados de imágenes, videos, infografías o enlaces.

Enlaces

Siempre que sea posible, se incluirán hipervínculos para redireccionar a los usuarios hacia la página web oficial del INE o, en casos excepcionales, a otros sitios web. Los enlaces siempre deben incluirse al final de un breve texto introductorio que esté relacionado con su contenido y se pueden publicar acortados.

Imágenes e infografías

Las fotos deben ser creadas o adquiridas por el INE, ser obtenidas de fuentes confiables o ser imágenes de derechos libres. Cuando se usen imágenes que no sean creadas por el INE, se citará a su autor y fuente.

Las imágenes se publican en alta calidad con los elementos de diseño correspondientes a las normas gráficas del organismo. Siempre se publican con un texto que las introduzca.

Videos

Los videos son producidos por el INE, o visados por éste cuando el origen es otro organismo público. Se publican en alta resolución y con los elementos de diseño que corresponden a las normas gráficas que se usan en el organismo. Siempre se publican con un texto introductorio y en su edición se incluye el logo oficial del organismo.

- **Requerimientos Específicos**

Ante requerimientos específicos de datos estadísticos por parte de usuarios externos, y en la medida que el INE cuente con los antecedentes solicitados, siempre y cuando la entrega de éstos no vulnere el secreto estadístico, la institución responderá a la consulta a la brevedad posible. Las consultas de la ciudadanía son gestionadas por la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana. Las consultas de los medios de comunicación son gestionadas por la Unidad de Comunicaciones Institucionales.

- **Diferenciación de datos estadísticos**

La información de datos estadísticos debe ser claramente distinguible y ser publicada separadamente de las declaraciones o anuncios sobre políticas institucionales o gobierno corporativo.

- **Imagen Institucional**

El uso del logo del INE solo está autorizado para fines institucionales según los lineamientos dados por la propia institución.

Las publicaciones que realiza el INE se identifican por la presencia del logo y el diseño corporativo que las hace distinguibles, según normativa publicada en la intranet institucional.

Toda publicación o emisión, sea en formato escrito, video, fotografía, audio, en la cual se hace referencia a formas de trabajar del INE y/o sus productos, hay presencia de la imagen corporativa de la institución (chaquetillas con logo, personal con credencial INE, logo INE o similares) debe ser considerada información institucional y, por lo tanto, ser informada a la Unidad de Comunicaciones Institucionales, apenas algún funcionario o colaborador tome conocimiento. Ello aplica también en casos que se generan en el ámbito privado de un funcionario y colaborador, cuando están destinados a la difusión en medios de comunicación masivos.

- **Rectificaciones y Enmiendas**

Como parte de su política de Transparencia y Confiabilidad, el INE adscribe la producción de estadísticas y la generación de información a estándares técnicos internacionales, en procesos que permanentemente refuerzan sus controles de calidad.

En su interés por ofrecer estadísticas con altos estándares de calidad, el INE cuenta con una política de rectificación de cifras publicadas, lo que implica la actualización de las mismas a la luz de nuevos datos. La inclusión de rectificaciones es transparentada y comunicada claramente en las respectivas publicaciones.

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

4.- RESPONSABILIDADES

La Unidad de Comunicaciones lidera las comunicaciones institucionales, y para ello trabaja en coordinación con todas las áreas del INE, por cuanto cada una cumple un rol en el proceso de difusión de productos estadísticos y/o de las comunicaciones internas.

Las funciones de la Unidad de Comunicaciones son diseñar, desarrollar, administrar, coordinar, canalizar y monitorear las comunicaciones del Instituto Nacional de Estadísticas; gestionar y administrar la comunicación con la prensa y los medios de comunicación masivos; gestionar las redes sociales de la institución y elaborar sus contenidos; diseñar y difundir políticas comunicacionales; diseñar el plan de comunicaciones institucionales; diseñar, administrar e implementar un seguimiento de los canales oficiales de comunicación de la institución; resguardar los protocolos y línea editorial institucional de los productos que difunde la institución; resguardar la alineación de las direcciones regionales a la estrategia comunicacional; y contribuir al desarrollo de las comunicaciones internas del servicio.

Es responsable también de poner al alcance de los usuarios la visión, misión, y aspectos organizacionales del INE, y cumpliendo con las recomendaciones OCDE, de publicar la normativa que rige al organismo, además, de su orgánica institucional y su Plan Estratégico.

La Unidad de Comunicaciones Institucionales trabaja directamente con la Dirección Nacional, tanto en la comunicación externa como en la comunicación interna, para que los mensajes de ésta lleguen a las audiencias objetivo, y para dar a conocer las políticas institucionales, sus planes estratégicos, y contribuir al entendimiento y comprensión de estos. Es la Unidad que vela por que las informaciones generadas y difundidas por la institución se enmarquen en los principios de esta Política de Comunicaciones.

5.-GRUPOS DE INTERES Y AUDIENCIAS

Las comunicaciones del INE están dirigidas a los grupos que son de su interés y entre los cuales se encuentran sus principales audiencias:

- Autoridades públicas y privadas
- Informantes
- Mandantes y Clientes
- Otras entidades que integran el Sistema Estadístico Nacional
- Organizaciones Internacionales generadoras de normativa estadística
- Instituciones productoras de estadísticas oficiales de otros países
- Usuarios profesionales de estadísticas
- Prensa y medios de comunicación
- Estudiantes y ciudadanos en general
- Funcionarios y colaboradores del INE

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

6.-CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de asegurar el acceso público a las estadísticas oficiales y a la información que difunde el organismo, el INE cuenta con canales propios, que constituyen sus vías oficiales de comunicación.

A la vez pone a disposición de los medios, y de la ciudadanía los productos estadísticos que elabora a través de su publicación en la página web institucional.

7.-CAMPAÑAS COMUNICACIONALES

El INE realiza campañas comunicacionales cuando se trata de difundir e informar sobre grandes operaciones estadísticas tales como los censos. En estos casos la campaña puede ser externalizada, ya sea en forma total o parcial, con agencias especializadas en la forma y bajo la normativa que establece la Ley de Compras Públicas. El proceso de externalización de estas campañas y su ejecución serán supervisados por la Unidad de Comunicaciones Institucionales.

Esta misma modalidad de externalización puede ser utilizada en casos de otras campañas comunicacionales que la institución requiera, previa aprobación del/la directora/a nacional y del comité directivo.

8.- PROTOCOLOS COMPLEMENTARIOS

Forman parte de esta Política de Comunicaciones, el Protocolo de Actuación para Crisis Comunicacionales, Protocolo para las Comunicaciones Regionales y Protocolo para las Comunicaciones Institucionales Internas.

9.- MEDIOS DE EVALUACION

La actividad de comunicaciones que realiza el Instituto Nacional de Estadísticas en función de la presente política deberá ser medida y evaluada para confirmar que es efectiva en la consecución de los objetivos comunicacionales, a la vez que detectar áreas de mejoramiento. Para ello se desarrollarán instrumentos de medición e indicadores de desempeño específicos para las comunicaciones, tarea para la cual se fija un horizonte de dos años a contar de la aprobación del presente documento.

10.- VIGENCIA

Esta Política de Comunicaciones será revisada cada dos años para mantener su alineación con los objetivos estratégicos y evitar su desactualización ante la evolución tecnológica.

Santiago de Chile, 30 de Junio de 2020



Política de Comunicaciones Instituto Nacional de Estadísticas de Chile

Unidad de Comunicaciones Institucionales
Junio 2020

www.ine.cl