



**CENSO**  
2024  
Población y Vivienda Chile



MEMORIA **CENSO 2024**

# Índice

## 1

<b>Introducción al Censo de Población y Vivienda 2024</b> .....	<b>8</b>
1. Antecedentes.....	10
1.1. Importancia de los censos de población y vivienda.....	10
1.2. Principales usos .....	12
1.3. Principios de los censos de población y vivienda.....	13
1.4. Tipos de censos de población y vivienda.....	13
1.5. Marco legal e institucional del INE .....	14
2. Características del Censo de Población y Vivienda 2024 .....	15
2.1. Objetivos.....	15
2.2. Censo con metodología “de derecho” .....	16
2.3. Etapas del Censo.....	16

## 2

<b>Planificación y Estructura Organizacional</b> .....	<b>18</b>
1. Contexto social, político y sanitario del país .....	20
2. Importancia de la planificación .....	22
3. Estructura organizacional .....	22
3.1. Organigrama del proyecto.....	22
3.2. Comisiones censales .....	27
3.3. Municipios .....	28
3.4. Instancias de asesoría externa .....	29
4. Modelo de planificación.....	31
4.1. Actividades principales.....	31
4.2. Monitoreo y control de la planificación .....	34
4.3. Matriz de riesgo.....	35
5. Presupuesto y financiamiento.....	36
5.1 Gestión presupuestaria y normativa .....	36
5.2. Presupuesto 2024 .....	39

## 3

<b>Actualización Precensal</b> .....	<b>40</b>
1. Preparación de la enumeración .....	46
1.1. Estructura de trabajo regional y principales funciones.....	46
1.2. Reclutamiento y selección de los equipos.....	50
1.3. Capacitación de los equipos.....	51
1.4. Logística y distribución de materiales.....	52
1.5. Coordinación con las municipalidades .....	53
1.6. Herramientas tecnológicas .....	53
2. Recolección en terreno .....	54
2.1. Recolección de la información .....	54
2.2. Supervisión y análisis de datos.....	59
3. Difusión de la Actualización Precensal .....	60
4. APC de gabinete .....	61
5. Cierre del proceso APC.....	61
5.1. Control de calidad .....	61
5.2. Sectorización y productos cartográficos.....	62

## 4

<b>Preparación del Censo</b> .....	<b>64</b>
1. Construcción del cuestionario censal.....	66
1.1. Detección de necesidades.....	68
1.2. Pruebas de aplicación.....	70
1.3. Diseño de cuestionario censal en distintas modalidades.....	71
1.4. Cuestionario de viviendas colectivas y personas en situación de calle .....	72
1.5. Traducción del cuestionario censal.....	73
1.6. Construcción de la plataforma Censo en Línea.....	74
2. Plan de pruebas .....	74
2.1. Prueba de Plataforma y Usabilidad .....	76
2.2. Prueba Presencial .....	76

# 4

2.3. Prueba Multimodal .....	77
2.4 Prueba Integral .....	78
2.5. Prueba Censal.....	80
<b>3. Gestión de personas .....</b>	<b>84</b>
3.1. Definición de perfiles.....	85
3.2. Reclutamiento.....	86
3.3. Contratación .....	88
<b>4. Pago del personal operativo.....</b>	<b>89</b>
4.1. Modalidad de pago.....	89
4.2. Ejecución y etapas del proceso de pago .....	91
<b>5. Capacitación del personal operativo.....</b>	<b>92</b>
5.1. Estrategia de capacitación.....	93
5.2. Tipos de capacitación.....	93
5.3. Modalidades de capacitación .....	93
5.4. Estructura de Capacitación.....	94
5.5. Definición de contenidos .....	95
5.6. Material de aprendizaje .....	95
5.7. Acceso a cursos.....	96
5.8. Implementación de las capacitaciones.....	97
5.9. Seguimiento a las capacitaciones .....	97
<b>6. Preparación operativa de la recolección.....</b>	<b>98</b>
6.1. Estructura operativa.....	98
6.2. Distribución del material censal .....	108
6.3. Habilitación de locales censales e infraestructura.....	111
6.4. Servicio de Transporte.....	114
6.5. Principales medidas de seguridad.....	115
6.6. Manuales de recolección .....	116
<b>7. Herramientas tecnológicas.....</b>	<b>118</b>
7.1. Herramientas tecnológicas de uso interno .....	120
7.2. Herramientas tecnológicas para uso de la población.....	122
7.3. Infraestructura tecnológica.....	124
7.4. Ciberseguridad .....	125

# 5

<b>Estrategia comunicacional .....</b>	<b>126</b>
1. Vocerías y asesorías.....	128
2. Subcomisión de comunicaciones.....	131
3. Mensajes comunicacionales .....	132
<b>4. Mecanismos para ejecutar la estrategia.....</b>	<b>136</b>
4.1. Campaña comunicacional.....	136
4.2. Fono Censo 1525.....	138
4.3. Sitio web y redes sociales Censo .....	139
4.4. Censo Amigos.....	140
4.5. Alianzas .....	140
<b>5. Principales hitos comunicacionales .....</b>	<b>141</b>
5.1. Preparación .....	141
5.2. Recolección .....	142
5.3. Cierre .....	143

# 6

<b>Desarrollo del Censo en terreno .....</b>	<b>144</b>
<b>1. Antecedentes de la recolección censal .....</b>	<b>146</b>
1.1. Recolección regular .....	146
1.2. Operativos especiales.....	149
<b>2. Fases de la recolección regular .....</b>	<b>150</b>
2.1. Fase de barrido (Fase 1).....	153
2.2. Fase de visita (Fase 2).....	155
Priorización de manzanas.....	156
2.3. Fase de refuerzo (Fase 3) .....	157
2.4. Fase de cierre (Fase 4).....	159
<b>3. Censo en Línea.....</b>	<b>162</b>
<b>4. Operativos especiales.....</b>	<b>164</b>
4.1. Viviendas colectivas.....	164
4.2. Personas en situación de calle.....	169

# 6

5. Vinculación social y comunitaria.....	171
5.1. Vinculación con comunidades inmigrantes.....	172
5.2. Vinculación con pueblos originarios y afrodescendiente .....	173
6. Seguimiento y supervisión .....	174
6.1. Seguimiento operativo .....	177
6.2. Supervisión en gabinete .....	183
6.3. Supervisión en terreno .....	184

# 7

<b>Etapas poscensales.....</b>	<b>186</b>
1. Logística de reversa .....	188
1.1. Devolución del material.....	190
1.2. Bodegaje y organización del material .....	192
1.3. Bienes utilizados y su destinación.....	193
2. Procesamiento de datos censales .....	194
2.1. Organización de las tareas.....	196
2.2. Seguridad de la información .....	198
2.3. Cierre de sistemas.....	199
2.4. Integración de sistemas.....	199
2.5. Procesamiento y Análisis.....	200
2.6. Ajuste territorial de direcciones.....	205

# 8

<b>Publicación de resultados.....</b>	<b>206</b>
1. Estrategia de disseminación.....	208
2. Calendario de publicación de resultados.....	211
3. Recursos y materiales para la población .....	212
3.1. Material censal dirigido a público general .....	212
3.2. Material censal dirigido a usuarios especializados.....	213

# 9

<b>Principales usos del Censo 2024.....</b>	<b>214</b>
1. Proyecciones de población y marco muestral para encuestas de hogares.....	216
1.1. Proyecciones de población.....	216
1.2. Marco muestral para las encuestas de hogares.....	219
2. Usos para el diseño de políticas públicas.....	220
2.1. Educación.....	220
2.2. Vivienda.....	221
2.3. Salud.....	222
2.4. Migración interna e internacional .....	222
3. Otros usos de los resultados .....	223

# 10

<b>Síntesis y principales aprendizajes.....</b>	<b>224</b>
1. Institucionales.....	226
2. Planificación.....	228
3. Administrativos y presupuestarios.....	229
4. Actualización Precensal .....	230
5. Plan de pruebas .....	232
6. Cuestionario censal.....	233
7. Gestión de personas .....	234
8. Capacitación .....	235
9. Tecnológicos.....	236
10. Vinculación y gestión territorial .....	238
11. Recolección .....	239
12. Supervisión .....	240
13. Logística .....	241
14. Estrategia comunicacional .....	242
15. Procesamiento y análisis .....	243
<b>Agradecimientos .....</b>	<b>245</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>246</b>



# 1

## Introducción al Censo de Población y Vivienda 2024

El Censo de Población y Vivienda no solo es el operativo estadístico más grande y relevante del país, sino también un megaproyecto en términos humanos y logísticos, en el que, entre marzo y julio de 2024, alrededor de 25.000 censistas recorrieron todo el territorio nacional, insular y continental, de mar a cordillera, desde el extremo norte hasta el extremo sur.

Esta versión del operativo censal fue especialmente importante por los efectos que pudo haber tenido en la movilidad de la población la pandemia por Covid-19, así como por el aumento de la migración internacional observada en los últimos años.

Considerando lo anterior, el país lleva a cabo este esfuerzo operativo porque la información recolectada permite tener un registro actualizado de cuántas personas viven en Chile, dónde y cómo lo hacen. Esta información es prioritaria para la toma de decisiones de, al menos, los próximos 10 años en materias de infraestructura, salud, educación, entre muchos otros ámbitos del quehacer público y privado que son fundamentales para el desarrollo de la población.

La realización del Censo de Población y Vivienda 2024 fue una tarea país que logró su objetivo gracias a la articulación y colaboración de privados, sociedad civil, academia, organismos internacionales y, por supuesto, del Estado en conjunto.

Esta memoria censal permite dar a conocer en detalle la planificación, vinculación, gestión logística, administrativa y comunicacional, así como el modelo de recolección del Censo de Población y Vivienda 2024 realizado en Chile.





**El 12 de julio de 1843 se estableció la Ley de Censos.**

## 1. Antecedentes

Con 181 años de historia, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) continúa cumpliendo con su deber institucional de realizar censos de población y vivienda. El 12 de julio de 1843 se estableció la Ley de Censos, en la cual se propuso el plazo de 10 años para la realización regular de este operativo, cuya continuidad se ha mantenido hasta la actualidad.

El Censo de Población y Vivienda 2024 se enmarca en esta tradición histórica del INE de desarrollar censos decenales, siguiendo los lineamientos internacionales recomendados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Cabe recordar que el Censo de 2017 fue de carácter abreviado, lo que limitó sus objetivos y, por ende, su alcance temático. De esta forma, con la ejecución de este Censo en 2024 se vuelve a realizar un operativo con un cuestionario completo, diseñado para satisfacer de manera integral las necesidades de información del país.

### 1.1. Importancia de los censos de población y vivienda

Los censos de población y vivienda constituyen uno de los pilares para la recopilación de información estadística sobre la cantidad, características y condiciones de vida de la población de un país, y permiten responder las preguntas “¿cuántos somos?” y “¿dónde y cómo vivimos?”.



↖ **Anaís Barrera**  
**Censista**  
Región de Atacama



Si bien el operativo censal se enfoca en comprender los cambios poblacionales, territoriales y el crecimiento demográfico del país, su realización es crucial para elaborar el marco muestral de futuras encuestas que profundicen en diversas materias socioeconómicas. Es decir, es la base de la construcción estadística, ya que constituye el eje estructural para mediciones de carácter coyuntural.

La información de un censo es un insumo fundamental para actualizar las necesidades de la población, planificar acciones y tomar decisiones en beneficio de la ciudadanía. Las definiciones sobre cómo usar los recursos, tanto públicos como privados, para mejorar la vida de las personas en el país se toman teniendo en cuenta la información de quienes habitan en el territorio.

Además, una de las características fundamentales de un censo radica en que es capaz de producir datos detallados de localidades grandes y pequeñas, así como de distintos grupos de la población, siendo un punto de partida para la toma de decisiones de los próximos años.

## 1.2. Principales usos

La información recopilada tiene múltiples usos en diversos ámbitos:

- **Planificación comunal:** actualiza las necesidades de comunas y localidades en servicios como transporte, infraestructura, salud y educación.
- **Migración:** caracteriza los movimientos migratorios, para apoyar el desarrollo de políticas en esta área.
- **Vivienda:** mide el déficit habitacional para planificar la construcción de nuevas viviendas, generar mejoras o procesos de reconstrucción.
- **Servicios básicos:** caracteriza el acceso a servicios básicos como agua, servicios higiénicos, electricidad e internet en los distintos niveles territoriales.
- **Políticas sanitarias:** determina la ubicación óptima de servicios de salud específicos: consultorios, instituciones pediátricas o geriátricas.

- **Subsidios y subvenciones:** facilita el cálculo de subvenciones escolares y subsidios para vivienda.
- **Servicios sociales:** orienta la ubicación de entidades económicas y servicios sociales basándose en la distribución demográfica.
- **Sector privado:** permite generar análisis de mercado, identificando áreas geográficas con mayor concentración de públicos objetivo.

## 1.3. Principios de los censos de población y vivienda

Al igual que todos los censos de población y vivienda, el Censo de Población y Vivienda 2024 se sustenta en cuatro principios fundamentales que guían su desarrollo metodológico. Estos principios aseguran la recolección de datos de manera estandarizada, adaptándose a las necesidades del país y resguardando que el proceso siga los lineamientos internacionales:

- **Registro individual:** se registra a cada persona, hogar y vivienda de forma individual, al igual que sus características.
- **Territorio definido y universalidad:** se establece de manera clara el territorio considerado, ya que se busca registrar a todas las personas, hogares y viviendas de un área en un momento determinado.
- **Simultaneidad:** se recoge información de toda la población del territorio establecido en un mismo momento.
- **Periodicidad y continuidad:** se realiza de manera regular en el tiempo y con continuidad de contenidos, para así generar información comparable entre un período y otro.

## 1.4. Tipos de censos de población y vivienda

Tradicionalmente, existen dos metodologías que se utilizan para recopilar datos en terreno: **censo “de hecho”** y **censo “de derecho”**.



**Censo de hecho:** contabiliza a las personas según el lugar donde pasaron la noche anterior a la entrevista, por lo que el operativo se realiza principalmente en un día; fue la modalidad implementada de manera tradicional en Chile, incluyendo el Censo de Población y Vivienda de 2017.



**Censo de derecho:** contabiliza a las personas según el lugar donde viven habitualmente, por lo que se debe censar a quienes viven en la vivienda, estén presentes o no en el momento de la entrevista. A diferencia de censos anteriores, el Censo de Población y Vivienda 2024 es un censo de derecho.



### ¿Qué es un decreto?

Son actos administrativos dictados, de manera autónoma, por el Presidente de la República.

## 1.5. Marco legal e institucional del INE

De acuerdo con la Ley Orgánica 17.374 de 1970, el INE es un organismo técnico e independiente, con personalidad jurídica de derecho público, funcionalmente descentralizado y con patrimonio propio.

Según el artículo 1 y 2 de esta ley, y siguiendo las recomendaciones internacionales, le corresponde al INE encargarse de las estadísticas y censos oficiales del país. Por su parte, el artículo 20 de la ley establece la obligación de todas las personas, sean naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, residentes o transeúntes, y tanto de carácter público como privado, de proporcionar los datos o antecedentes estadísticos necesarios para la elaboración de las estadísticas oficiales del país.

Sin perjuicio de lo anterior, la realización de un censo debe ser convocada por el Poder Ejecutivo. En este contexto, fueron dictados tres decretos que, además de fijar el año del levantamiento censal, reglamentaron la estructura funcional en base a la cual se organizarían los organismos del Estado para participar y cooperar en esta tarea.

Para efectuar el Censo de Población y Vivienda 2024, en los años 2022 y 2023, fueron dictados los decretos n.º 81, n.º 86 y n.º 87.

<p><b>1</b> Decreto n.º 81, de 2022, que dispone el levantamiento del Censo de Población y Vivienda. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	<p>Dispone la realización del Censo de Población y Vivienda en el año 2024, indicando los objetivos, características y relevancia de sus resultados. Asimismo, establece la obligatoriedad de las empresas fiscales, semifiscales, municipalidades e instituciones de Seguridad y de Orden, de colaborar con el INE en el desarrollo del Censo. Por último, dispone la necesidad de fijar una estructura orgánica para efectuar el operativo.</p>
<p><b>2</b> Decreto n.º 86, de 2022, que crea Comisión Nacional del Censo de Población y Vivienda 2024 y dispone la constitución de comisiones regionales, provinciales y comunales</p>	<p>Establece la creación de la Comisión Nacional, cuya función consiste en coordinar la colaboración de diferentes organismos públicos y privados, desde la etapa de preparación hasta la recolección del Censo.</p> <p>El decreto define las instituciones que deben cumplir con funciones y responsabilidades en el proceso censal y entrega directrices para la formación de las Comisiones Regionales, Provinciales y Comunales, conforme a los lineamientos técnicos y operativos.</p>
<p><b>3</b> Decreto n.º 87, de 2023, que aprueba el Reglamento del Censo de Población y Vivienda 2024</p>	<p>Establece las disposiciones generales del Censo y la estructura funcional para su realización, estableciendo coordinaciones interinstitucionales a través de la creación de comisiones con representación nacional y símiles desagregados localmente.</p> <p>Además, describe el proceso censal, la confidencialidad de la información, desde la etapa de preparación hasta el proceso de recolección, así como la obligatoriedad de la población de participar en el operativo y las directrices para las comisiones regionales, provinciales y comunales, con el propósito de asegurar la correcta planificación y ejecución censal.</p>

## 2. Características del Censo de Población y Vivienda 2024

El Censo de Población y Vivienda 2024 se desarrolló entre marzo y julio de 2024, con más de 25.000 censistas que recorrieron todo el territorio.

Este Censo presentó dos innovaciones centrales. Una de ellas fue la implementación de la metodología de derecho, la cual se centró en recolectar información basada en el lugar de residencia habitual de las personas, permitiendo obtener una imagen más precisa de la distribución poblacional.

La segunda innovación fue la introducción de tecnologías a la operación de manera global, es decir, tanto a la recolección de los datos como al seguimiento en línea, lo que resultó fundamental para lograr la oportuna y correcta gestión del operativo durante el periodo de recolección.

Estas innovaciones permitieron pasar de una aplicación presencial basada en papel (PAPI<sup>1</sup>) a una principalmente presencial basada en el uso de dispositivos móviles de captura (CAPI<sup>2</sup>). Esta modalidad principal de recolección fue complementada con la integración del Censo en Línea (CAWI<sup>3</sup>).

Finalmente, y dada la característica de derecho del Censo, se pasó de un proceso basado en personas voluntarias a uno en el que se contrató mensualmente a alrededor de 30.000 personas en todo el país, desde censistas a coordinadores/as operativos regionales.

**1** PAPI significa *Paper and Pencil Interviewing*: método de recolección presencial en el que el encuestador lee las preguntas al encuestado y registra sus respuestas en formulario en papel.

**2** CAPI significa *Computer-Assisted Personal Interviewing*: método de recolección presencial en el que el encuestador lee las preguntas al encuestado y registra sus respuestas en dispositivos electrónicos.

**3** CAWI significa *Computer-Assisted Web Interviewing*: método de recolección que utiliza cuestionarios a través de internet, sin la necesidad de un entrevistador.

## 2.1. Objetivos

El Censo de Población y Vivienda 2024 integró todos los objetivos que tiene un operativo censal tradicional:

- 1 Proveer información para la actualización y elaboración de las estimaciones y proyecciones de población.**
- 2 Proporcionar información para la actualización del marco muestral para las encuestas de hogares.**
- 3 Suministrar información estadística prioritaria para el diseño y seguimiento de políticas públicas.**
- 4 Generar información estadística sobre áreas geográficas específicas y subgrupos de población.**

El Censo 2017 correspondió a un censo abreviado, y su diseño se orientó a los objetivos 1 y 2, centrados en las proyecciones de población y en la actualización del marco muestral para las encuestas de hogares.

## 2.2. Censo con metodología “de derecho”

El INE planificó la realización de un Censo con metodología de derecho, sustentado en argumentos que refieren a aspectos técnicos, operativos, sociales y ambientales. Esta decisión contó con el amplio respaldo del Comité Asesor de Censo y del Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (Celade) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) fortaleciendo, de este modo, su pertinencia.

Los fundamentos principales son:



Contar con un margen de acción frente a diversas situaciones y/o contingencias sociales o ambientales que podrían afectar la recolección, tales como inundaciones, sismos, incendios, aluviones, etc. Si bien un mayor horizonte de tiempo aumenta las probabilidades de ocurrencia, permite, a su vez, ajustar el operativo a las necesidades de cada territorio.



Resguardar de mejor manera la seguridad de las y los censistas y personas censadas, dado que posibilita una mayor participación y cobertura diaria de las fuerzas de orden y seguridad.



Fortalecer el resguardo a la calidad del proceso censal con la introducción de tecnologías. Esto permite realizar un seguimiento diario del operativo censal, gestionar el terreno y definir medidas correctivas cuando se requiera.



Proveer información más precisa sobre las personas que residen habitualmente en una vivienda, comuna o región.



Contar con un personal operativo dedicado especialmente al proceso censal. Este personal fue contratado para estos fines y recibió una capacitación estandarizada, lo que buscó resguardar la calidad del operativo.

## 2.3. Etapas del Censo

Las etapas y procesos del Censo se diseñaron y ejecutaron en concordancia con los estándares de calidad establecidos por el INE para la producción de información estadística y geográfica.

El Censo de Población y Vivienda 2024 inició su preparación en 2019, y culmina con la diseminación y entrega de resultados

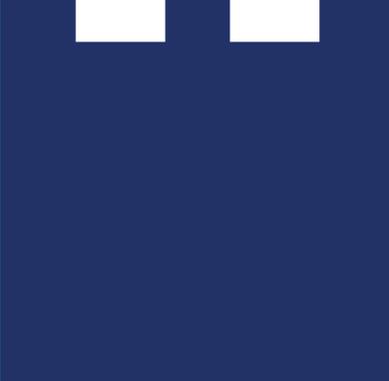
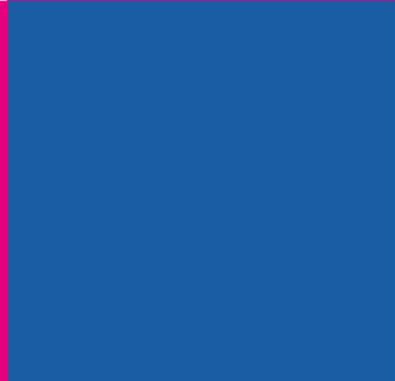
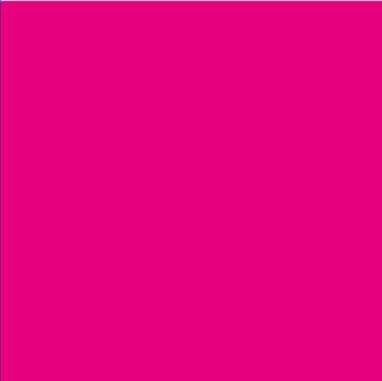
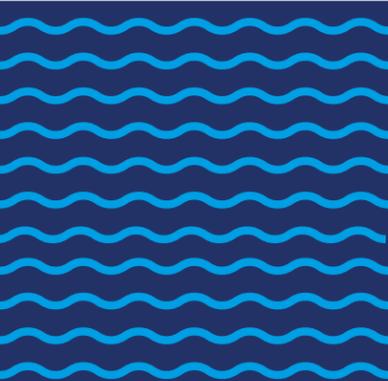
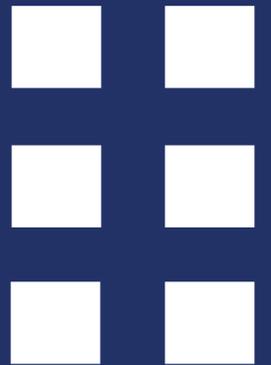
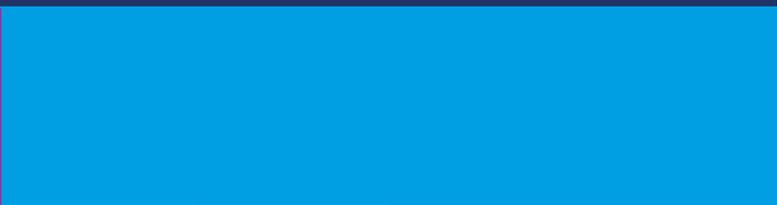
en 2025. Durante este período, el proyecto realizó la detección de necesidades de información, el diseño y construcción de instrumentos, la implementación de las herramientas y plataformas tecnológicas, el desarrollo y ejecución del plan de pruebas (tres de integración de sistemas y cinco pilotos), la Actualización Precensal, la realización del operativo a nivel nacional en 2024 y, finalmente, el procesamiento y difusión de los datos.



↖ Helen Riffo Figueroa  
Censista  
Región del Biobío

# 2

## Planificación y Estructura Organizacional





**87,6%**

de la población en 2023 percibía que la delincuencia había aumentado en el país.

**82%**

declara poca o nada de confianza al Gobierno y en el Congreso.

**45,3%**

de las personas señala confiar poco o nada en otras personas.

## 1. Contexto social, político y sanitario del país

La preparación del Censo de Población y Vivienda 2024 comenzó en 2019, en un contexto de acontecimientos sociales y con una crisis sanitaria que provocó efectos concretos en su planificación.

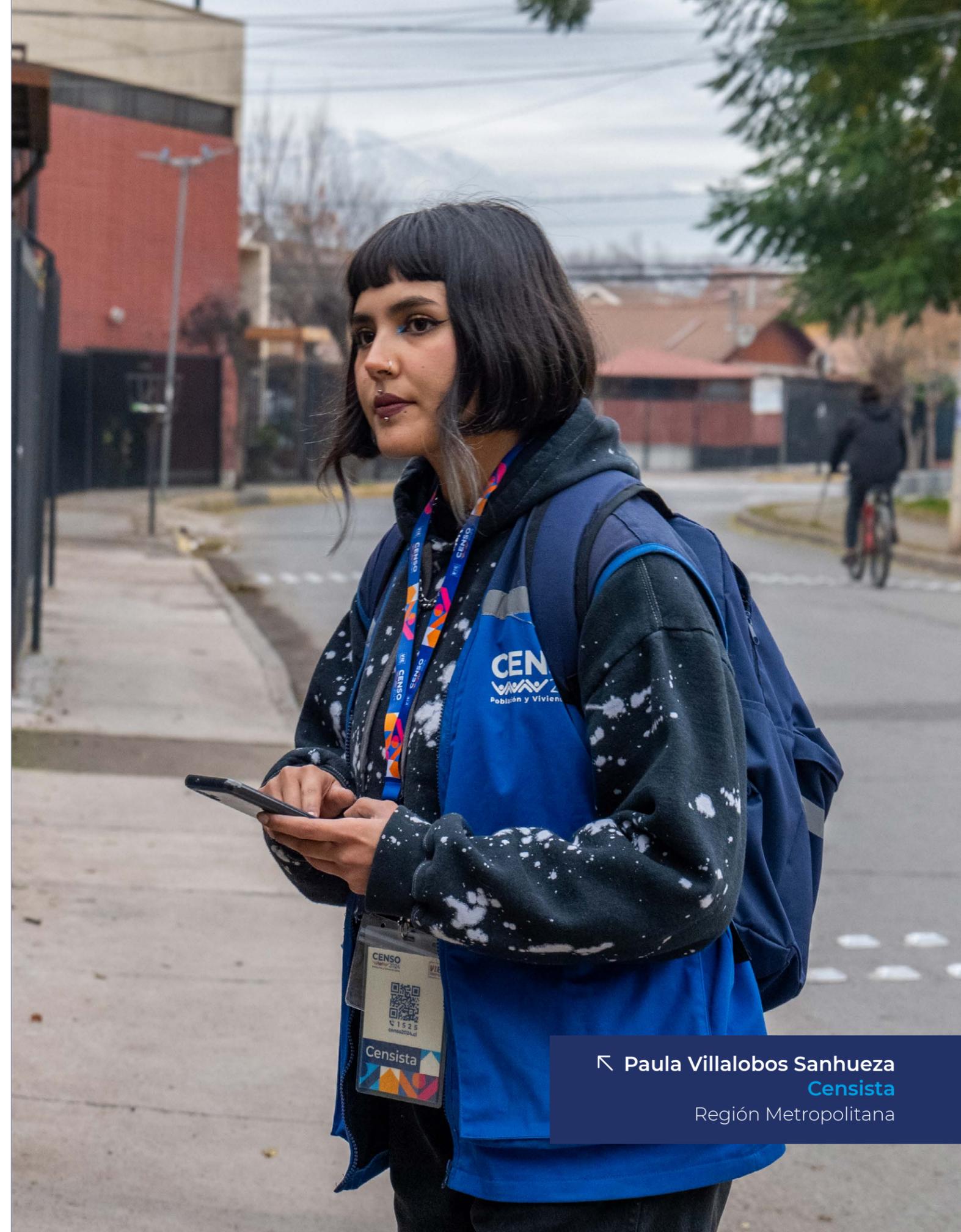
La llegada de la pandemia obligó a reprogramar el Censo, el que originalmente estaba previsto para el año 2022. Las restricciones sanitarias, los confinamientos y el riesgo de contagio hacían inviable la correcta realización de las pruebas piloto y de la Actualización Precensal, procesos cruciales en la preparación de un operativo de estas características.

Respecto al contexto social, en los años previos al Censo se observaba que más de un 86% de la población percibía que la delincuencia había aumentado en el país<sup>4</sup>, lo que se acompañaba de una alta desconfianza de la ciudadanía hacia las instituciones<sup>5</sup> e interpersonal<sup>6</sup>. Estos aspectos representaron un desafío adicional para realización del Censo, siendo considerados como un eje fundamental en su diseño y planificación.

<sup>4</sup> De acuerdo con los datos de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC), la percepción de aumento de la delincuencia en el país, que corresponde a una de las dimensiones de la percepción sobre la seguridad personal, fue 86,9% en 2021; 90,6% en 2022, y 87,6% en 2023.

<sup>5</sup> Respecto a la confianza en las instituciones, según la Encuesta Nacional de Opinión Pública N°89 2023 (CEP), 82% declara poca o nada de confianza en el Gobierno y 82% en el Congreso.

<sup>6</sup> Respecto a la confianza interpersonal, según la Encuesta de Bienestar Social 2023 (MDSF), un 45,3% de las personas señala confiar poco o nada en otras personas.



Paula Villalobos Sanhueza  
Censista  
Región Metropolitana

## 2. Importancia de la planificación

La planificación de los censos de población y vivienda requiere contar con una correcta preparación y ejecución. Dada la complejidad, magnitud y costos asociados a los diferentes procesos, esta etapa se convierte en un punto clave del operativo censal. Su objetivo central consiste en diseñar la estructura organizativa, definir las bases y el plan de acción que guiará el operativo, anticipando posibles contingencias (ONU, 2010).

De esta forma, la planificación del Censo de Población y Vivienda 2024 se enfocó en contar con una estructura organizacional y con una identificación y control de todas las actividades del proyecto, basados en una ruta crítica fija que pudiera adaptarse a las necesidades de un operativo de estas características.

## 3. Estructura organizacional

El diseño de la estructura de trabajo del Censo fue una de las primeras tareas llevadas a cabo para iniciar el proceso de planificación. Esto implicó definir las áreas y

funciones, y conformar sus respectivos equipos y flujos de trabajo necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto.

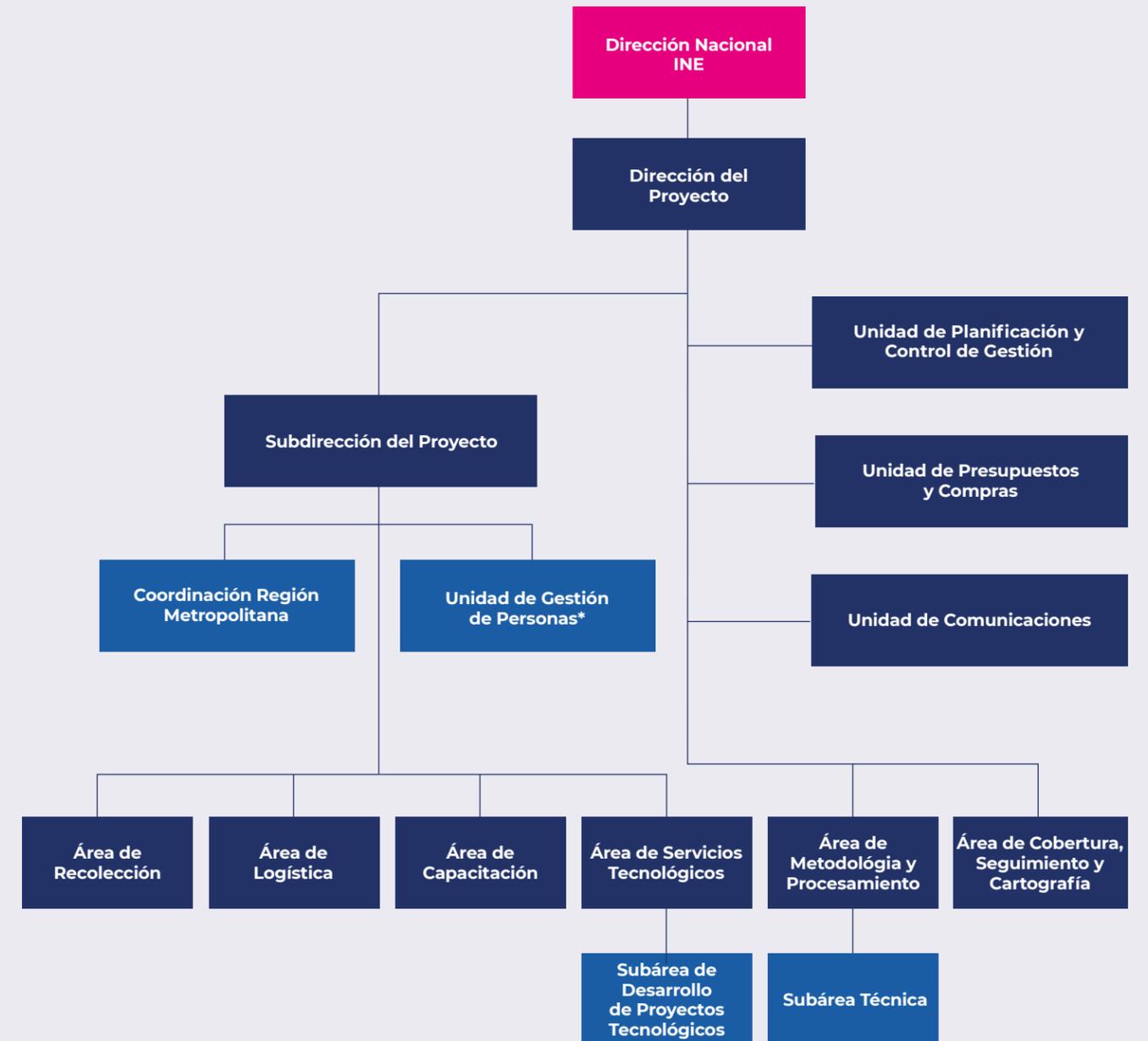
### 3.1. Organigrama del proyecto

La estructura funcional del Censo de Población y Vivienda 2024 buscó responder a cada una de las etapas del operativo. Si bien esta constituye una de las primeras tareas de la planificación y preparación del Censo, se fue ajustando según las etapas del proyecto, llegando a su punto de estabilidad en 2023.

Para crear la estructura funcional final se tomaron como referencia las utilizadas en proyectos censales anteriores, organigramas de censos de otros países de la región y la estructura de las unidades que componen la orgánica regular del INE. Adicionalmente y, dado que en la estructura orgánica del INE no existe la Dirección Regional Metropolitana, se incorporó dicha figura, en carácter funcional, en la estructura del Censo.

Dado lo anterior, la estructura funcional se definió tal como se presenta en el diagrama 1 y en las funciones detalladas a continuación.

Diagrama 1: Estructura Funcional CPV 2024 según REX. N° 487, 2023.



\* Esta unidad depende de la Subdirección Administrativa del INE (SDA).

## Dirección Nacional INE:

Se orientó a dirigir y planificar todas las funciones y atribuciones del Instituto Nacional de Estadísticas para realizar el Censo. Entre sus principales responsabilidades se incluyó la organización, vinculación con las autoridades de gobierno, poder legislativo, gobiernos locales, representantes del sector privado y velar por la ejecución y vocería del Censo de Población y Vivienda 2024, así como de otros productos estadísticos, de acuerdo con sus facultades legales.

Adicionalmente, según lo estipulado en los decretos censales, la dirección nacional del INE tuvo las siguientes funciones:

- Proyectar y dirigir los planes de trabajo para los distintos procesos precensales y censales.
- Supervigilar el cumplimiento y ejecución de los programas de trabajo conforme al calendario de actividades establecido, manteniendo permanentemente informada a la Comisión Nacional Censo 2024 sobre el desarrollo de estos.
- Requerir directamente o por intermedio de las comisiones censales respectivas, la participación activa de cualquier funcionario/a de otros servicios u organismos dependientes de la Administración del Estado, de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, en los casos en que fuere necesario, a través de la autoridad correspondiente, y en la medida que sus respectivas normas orgánicas lo permitan.
- Solicitar, directamente o por intermedio de las comisiones censales respectivas, a los demás servicios u organismos dependientes de la administración del Estado y a las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública, toda clase de auxilio y ayuda, medios de movilización y otros elementos de que puedan disponer para el desarrollo de algunas de las etapas del Censo, en la medida que sus respectivas normas orgánicas lo permitan.
- Requerir a los/as respectivos/as alcaldes/as la designación oportuna de los jefes ejecutivos comunales o enlaces municipales de los censos.
- Velar por el normal desarrollo, entre otras etapas preparatorias, de la Prueba Censal y del Censo en todo el territorio nacional, teniendo presente la metodología de los procesos censales.
- Planificar y dirigir la publicidad y difusión precensal y censal.
- Impartir las instrucciones técnicas necesarias en las distintas etapas del operativo censal.
- Adoptar las medidas de carácter administrativo que recomiende la Comisión Nacional Censo 2024 en uso de sus facultades legales, si lo estima procedente, y, en general, adoptar todas las medidas tendientes al eficaz y oportuno desarrollo de las actividades censales.

## Estructura funcional del proyecto

### Dirección del proyecto

Tuvo como propósito formular, dirigir, coordinar, evaluar y garantizar la viabilidad del Censo de Población y Vivienda 2024. Su labor incluyó organizar la estructura del proyecto para alcanzar los objetivos definidos, asegurando la calidad técnica y los canales de comunicación con la Dirección Nacional del INE, así como la transparencia y eficiencia del operativo censal. Además, fue responsable de ejecutar la coordinación con otras instituciones del Estado, gestionar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo del proyecto y ejercer el rol de secretaría de la Comisión Nacional del Censo.

### Unidad de Planificación y Control de Gestión

Responsable de diseñar e implementar las estrategias para controlar la gestión del proyecto y generar alertas oportunas.

### Unidad de Presupuesto y Compras

Su función consistió en garantizar la disponibilidad constante de los recursos financieros, bienes y servicios necesarios, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.

### Unidad de Comunicaciones

Responsable de diseñar e implementar la estrategia comunicacional y la difusión de la Actualización Precensal y del Censo de Población y Vivienda 2024.

### Área de Metodología y Procesamiento

Tuvo por objetivo principal asegurar la calidad técnica del Censo de Población y Vivienda 2024, generando lineamientos e insumos clave para todas las áreas del proyecto, de acuerdo con políticas de resguardo de la información, buenas prácticas, estándares institucionales y recomendaciones internacionales.

### Subárea Técnica

Responsable de garantizar que el diseño e implementación de herramientas, protocolos y lineamientos técnicos cumplieran con los estándares de calidad necesarios para la recolección censal.

### Área de Cobertura, Seguimiento y Cartografía Censal

También encargada de asegurar la calidad técnica del Censo de Población y Vivienda 2024, mediante la implementación de infraestructura geográfica e indicadores que permitieron monitorear tanto la recolección como la calidad de la información.

### Subdirección del proyecto

Tuvo por objetivo coordinar e integrar las acciones realizadas por las áreas y unidades operativas del proyecto, cuyas tareas se involucraban plenamente en la preparación y ejecución del levantamiento censal en terreno.

### Coordinación Región Metropolitana de Santiago

Estructura que se orientó a coordinar, implementar y supervisar todos los operativos censales realizados en la región. Funcionaba como un símil a las direcciones regionales.

<b>Unidad de Gestión de Personas<sup>7</sup></b>	Responsable de asegurar la disponibilidad constante del personal requerido para la preparación y ejecución del proyecto, junto con la optimización, control y cumplimiento de la normativa vigente.
<b>Área de Recolección</b>	Área de la subdirección del proyecto que estuvo encargada de asegurar la cobertura territorial y la calidad del levantamiento censal durante las pruebas operativas y en la ejecución del Censo.
<b>Área de Logística</b>	Se encargó de diseñar e implementar de manera eficiente y oportuna la infraestructura, bienes y transporte requeridos para la recolección de información del proyecto.
<b>Área de Capacitación</b>	Responsable de diseñar e implementar de manera adecuada y oportuna el proceso de capacitación del Censo, conforme a los requerimientos identificados por las distintas áreas y siguiendo los lineamientos del Área de Metodología y Procesamiento del proyecto.
<b>Área de Servicios Tecnológicos</b>	Se hizo cargo de asegurar la calidad, oportunidad, seguridad, disponibilidad y correcto funcionamiento de los productos y servicios tecnológicos, conforme a los lineamientos técnicos indicados por la Subdirección de Tecnologías del INE.
<b>Subárea de Desarrollo de proyectos Tecnológicos</b>	Se encargó de desarrollar e implementar soluciones tecnológicas para los requerimientos del proyecto.

Adicional a la estructura funcional establecida, las áreas de soporte del INE tuvieron las siguientes funciones en la planificación y ejecución del Censo de Población y Vivienda 2024:

- **Fiscalía:** prestar asesoría jurídica para la dictación de los actos administrativos necesarios para el desarrollo del proyecto, en el ámbito regulatorio, de personal, compras públicas, manuales, entre otros.
- **Subdirección Administrativa:** administrar la gestión de los recursos financieros, humanos y bienes, y la gestión administrativa de licitaciones y contratos.
- **Subdirección de TI:** gestionar la infraestructura tecnológica censal.

- **Unidad de Cooperación Institucional:** coordinar convenios con municipios, instituciones de educación y organismos internacionales. Adicionalmente, gestiona la coordinación internacional con otras oficinas estadísticas para el traspaso de conocimiento.
- **Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana:** gestionar las consultas de la ciudadanía por medio del centro de llamadas o Fono Censo e implementar la entrega de códigos de acceso al Censo en Línea por esta vía, siendo una tarea significativa en materia de gestión operativa. Además de atender y gestionar las consultas de los equipos en terreno, facilitando la comunicación y el soporte necesario para el desarrollo de sus actividades.

<sup>7</sup> Esta unidad, debido a su naturaleza, es destinada al programa 01 del INE para contar con coordinación directa de de la Subdirección de Administración, sin con ello perder los lineamientos estratégicos y operativos del proyecto.

### 3.2. Comisiones censales

El Decreto Presidencial n° 86 de 2023 crea la Comisión Nacional del Censo 2024, encargada de coordinar la participación de los organismos públicos y privados necesarios para el levantamiento del Censo. Asimismo, el decreto establece la formación de comisiones a nivel regional, provincial y comunal, que tienen por objetivo llevar estas labores de coordinación a las distintas escalas subnacionales, para cumplir con las necesidades del operativo.

A nivel nacional, se definieron cinco subcomisiones, correspondientes a los ámbitos definidos como prioritarios para el operativo: infraestructura, seguridad,

ciberseguridad, transporte y comunicaciones. Estas subcomisiones fueron replicadas a nivel territorial y fueron fundamentales para lograr una articulación efectiva y permanente entre el operativo censal y los organismos tanto públicos como privados, así como con las fuerzas armadas y de orden público.

Como ejemplo, las subcomisiones regionales de seguridad se reunieron con una periodicidad semanal o quincenal durante todo el proceso censal, asegurando la correcta integración entre la planificación operativa y las necesidades de seguridad.

El diagrama 2 resume las principales temáticas tratadas en las subcomisiones censales.

Diagrama 2: Subcomisiones censales.



**Ciberseguridad (Nivel Nacional).** Asesoría en el diseño de acciones que tiendan a proteger la información recopilada, propiciando mejoras en prevención, detección y colaboración ante incidentes de seguridad informática a nivel nacional.



**Seguridad.** Generar medidas de seguridad adecuadas, para que el levantamiento censal se desarrolle dentro de la normalidad.



**Transporte.** Cumplir con los requerimientos de transporte y movilización determinados por la organización del operativo censal, previo y durante el Censo.



**Comunicación.** Involucrar y hacer partícipe a la sociedad en su conjunto, para que responda fidedignamente el cuestionario censal.



**Infraestructura.** Asegurar la disposición de los recursos físicos: bodegas, locales de capacitación, locales operativos, equipamiento, entre otros.



**Reclutamiento y Selección (Nivel Comunal).** Asegurar el reclutamiento y participación de la cantidad de personal requerido en el levantamiento censal, así como para el resto de estructura operativa.



### 3.3. Municipios

Los municipios son uno de los actores más importantes de un operativo censal. A través de ellos es posible profundizar la vinculación y coordinación con toda la población que reside en cada comuna, fomentando la participación y generando redes con el territorio.

La coordinación con cada uno de ellos se formalizó a través de 344<sup>8</sup> convenios de colaboración que iniciaron su vigencia desde el segundo semestre de 2021. En estos se establecieron los compromisos del INE referentes a la entrega de resultados y de los municipios respecto a la colaboración en las etapas de preparación y levantamiento del operativo censal.

Los municipios participaron activamente desde la preparación censal, apoyando en las estrategias de vinculación territorial, en la disposición de infraestructura, en la coordinación para las medidas de seguridad y en las diversas estrategias de difusión. Asimismo, participaron también en las pruebas realizadas en el marco del plan de pruebas y en la Actualización Pre-censal.

Esta coordinación se profundizó durante el operativo censal, en el contexto de las comisiones comunales. En el periodo de recolección fue gravitante también la revisión y ajuste semanal de la planificación operativa, en coordinación con las medidas de seguridad que se requiriesen.

<sup>8</sup> Por diversas circunstancias fuera de la gestión institucional, no fue posible concretar la firma del convenio de colaboración con la comuna de Chile Chico. En el caso del territorio antártico, debido a la ausencia de una municipalidad, las Fuerzas Armadas asumieron un rol clave en el levantamiento de información. A diferencia de las municipalidades en el resto del país, las Fuerzas Armadas también facilitaron el traslado de personal y materiales, además de asegurar la conectividad y las condiciones necesarias para el desarrollo del levantamiento.

### 3.4. Instancias de asesoría externa

Durante este siglo se habían realizado en el país tres operativos censales (2002, 2012 y 2017), que dejaron diversos aprendizajes y lecciones. Para asegurar su incorporación en el Censo de Población y Vivienda 2024, así como el conocimiento de diversos/as especialistas en materias que el Censo requería, el INE definió contar con asesorías externas. Estas colaboraciones fueron clave para recibir recomendaciones estratégicas, técnicas y operativas en distintos ámbitos de la gestión censal.

Las asesorías fueron permanentes y transversales a la operación, y algunas tuvieron un carácter temático más especializado.

#### 3.4.1. Celade

Desde 2020, Celade, de Cepal, brindó asistencia técnica al INE para la realización del Censo de Población y Vivienda 2024, mediante reuniones periódicas.

En 2022 la relación se formalizó en el marco de un Programa de Colaboración, donde se definió el acompañamiento estratégico y técnico, que se materializó con la asesoría entregada por expertos/as de este organismo y la realización de actividades destinadas a la detección de oportunidades de mejora y propuestas en esa línea.

#### 3.4.2. Comité Asesor

Este comité estuvo compuesto por profesionales<sup>9</sup> con vasta experiencia en proyectos de recolección de información y en operativos censales anteriores, consti-

tuyéndose en una instancia fundamental para revisar cada una de las etapas estratégicas del operativo y sus avances.

Durante la fase de preparación y ejecución del Censo, el comité apoyó en el diseño de la operación, en la revisión de los avances y en la detección de posibles riesgos. Lo anterior se materializó mediante reuniones mensuales, donde surgían diversas recomendaciones orientadas al cumplimiento de los estándares de calidad del proyecto.

En las sesiones de este comité se invitó a participar a Celade para tener una visión global de las recomendaciones.

#### 3.4.3. Mesa Nacional de Calle

Uno de los desafíos durante la planificación del Censo de Población y Vivienda 2024 consistió en garantizar la medición de las personas en situación de calle. Para abordarlo, se trabajó en el diseño de un operativo especial que requirió la conformación de una Mesa Nacional de Calle, integrada por instituciones especializadas, como la Comunidad de Organizaciones Solidarias, la Fundación Hogar de Cristo y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Esta mesa de trabajo tuvo por objetivo revisar la definición de los aspectos operativos y técnicos de la recolección censal, aprovechando la experiencia y conocimiento de estas instituciones. Además, se implementaron mesas calle a nivel regional, las que permitieron desarrollar estrategias operativas específicas, incorporando contrapartes con conocimiento focalizado y territorial.

<sup>9</sup> Integrado por Osvaldo Larrañaga, Ignacio Irrázaval, David Bravo, Pamela Jervis, Marcela Cabezas, Máximo Aguilera y Andrés Hernando.

### 3.4.4. Mesa Nacional de Campamentos

La presencia de campamentos en diversas regiones del país, con su dinamismo, su diversidad territorial y las características específicas de cada uno, planteó un desafío operativo significativo para la etapa de recolección. Para esto, se estableció una Mesa Nacional de Campamentos conformada por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Techo-Chile y Déficit Cero.

Esta mesa tuvo como objetivo principal revisar la definición de los protocolos técnicos y operativos de la realización del Censo en campamentos, promoviendo la colaboración y vinculación por medio de las diversas organizaciones que trabajan en ellos. Se definió la creación de mesas operativas a nivel regional y comunal, lo que facilitó el intercambio de experiencias y permitió desarrollar estrategias específicas.

### 3.4.5. Comité de Expertos para la Participación Intercultural

Como parte del diseño del Censo de Población y Vivienda 2024 se estimó, desde la fase de planificación, promover la participación de los pueblos indígenas y del pueblo tribal afrodescendiente chileno en las distintas etapas del proceso censal. Esto incluyó tanto la preparación y adecuación cultural del cuestionario censal como el proceso de recolección de información. Para ello, se creó la instancia de Participación Intercultural, que abarcó diversas acciones, tales como la recopilación de sugerencias para el cuestiona-

rio, la consideración de aspectos específicos del operativo en sus territorios y la difusión de las actividades censales, entre otras.

En este marco se contó, desde 2020, con la participación de un Comité de Expertos, de carácter técnico consultivo y *ad honorem*, integrado por especialistas en la temática<sup>10</sup>. El objetivo de este comité fue asesorar y colaborar en el desarrollo del proceso de participación de los pueblos indígenas y afrodescendiente en el Censo 2024.

### 3.4.6. Mesa Interinstitucional de Participación Intercultural

Atendiendo al desafío de abordar correctamente la diversidad de los pueblos en el país y de realizar acciones coordinadas con el resto de las organizaciones especialistas del Estado, se conformó en 2020 una Mesa Interinstitucional integrada por instituciones con experiencia en el trabajo de vinculación con organizaciones representantes de pueblos originarios y el pueblo afrodescendiente. Formaron parte de la mesa la Corporación de Desarrollo Indígena (CONADI), el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), la Unidad de Coordinación de Asuntos Indígenas del MDSF (UCAI), el Programa de Educación Intercultural Bilingüe del Ministerio de Educación (PEIB), la Subdirección de Pueblos Originarios del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, y el Programa de Salud Intercultural del Ministerio de Salud. De esta instancia de trabajo surgieron coordinaciones a nivel regional.

<sup>10</sup> Integrado por Fabiana Del Pópolo, Natalia Caniguan, Nicolás Figari, Manuel Muñoz Millalongo y Marietta Ortega.

## 4. Modelo de planificación

La planificación del operativo censal fue considerada un eje central, en el que cada área del proyecto debía interactuar y depender del funcionamiento correcto de las demás, generando un sistema colaborativo y, a su vez, exigiendo un trabajo coordinado. Esto implicó evitar la fragmentación de tareas para así mejorar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos.

El concepto de ruta crítica fue fundamental. Este enfoque implica identificar la secuencia de actividades clave que determinan la duración total del proyecto, lo cual resultó crucial para resguardar que las tareas se completaran dentro del plazo previsto (Kerzner, 2017).

Para definir esta ruta se implementó una metodología de *back planning*, es decir, se planificó el operativo desde el final hacia el inicio, identificando primero los hitos clave y luego las etapas necesarias para alcanzarlos. De esta forma, para cada área se definieron sus tareas y entregables, alineados con la planificación global, lo que hizo posible (1) optimizar la integración del proyecto, (2) facilitar la coordinación entre las áreas, y garantizar el cumplimiento de los hitos dentro del plazo previsto.

Adicionalmente, el monitoreo y control continuo de la planificación, junto con el uso de la matriz de riesgo, permitieron ir detectando las desviaciones y realizar los ajustes necesarios para mantener el cumplimiento de la ruta crítica. Este enfoque hizo posible identificar problemas de manera temprana y aplicar soluciones rápidas, asegurando el progreso adecuado del proyecto. En resumen, la planificación se basó en una estrategia innovadora que combinó una visión integral, una

ruta crítica, una planificación hacia atrás, el monitoreo y control de esta, además de la adaptabilidad necesaria para asegurar el logro del objetivo. Esto permitió un proceso eficiente y flexible, que pudo adaptarse a las necesidades y desafíos en tiempo real.

### 4.1. Actividades principales

Las principales consideraciones en la planificación radicarón en las dos grandes innovaciones del Censo 2024:

1

**Pasar de una metodología de hecho a una de derecho**



2

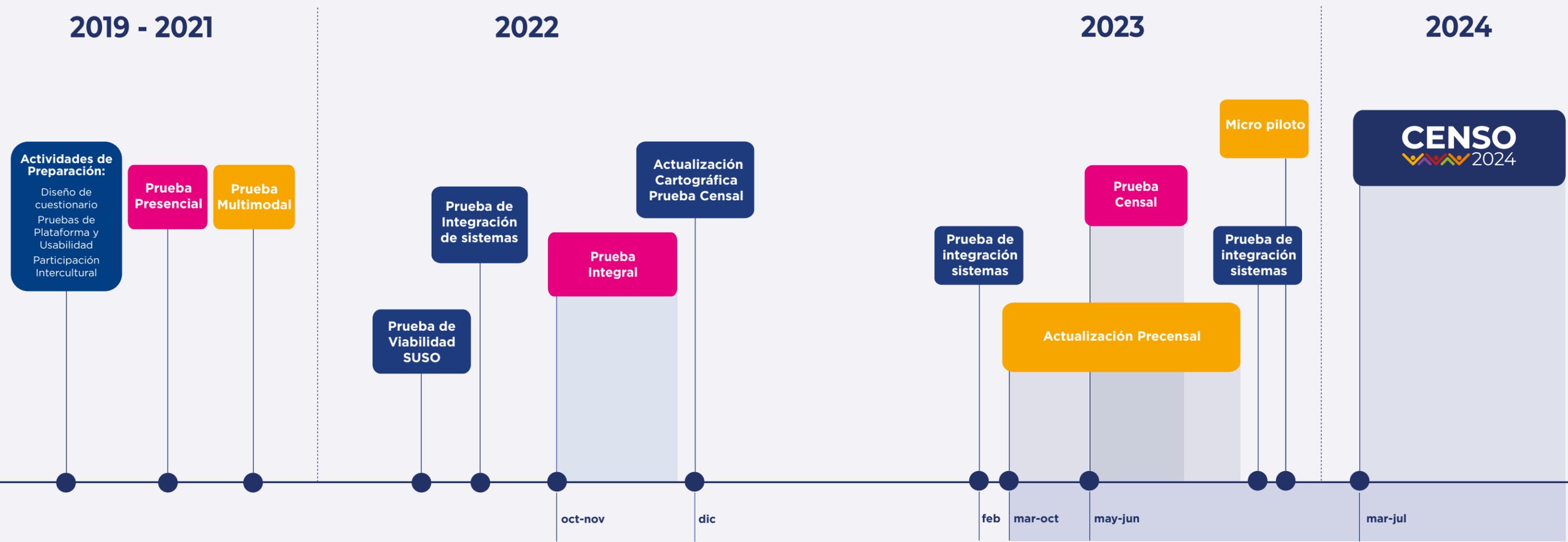
**Profundizar el uso de tecnologías, desde los métodos de recolección hasta los sistemas de seguimiento y gestión del terreno.**



Lo anterior requirió contar con una preparación exhaustiva, que incluyó diversas pruebas metodológicas, operativas, de sistemas y actividades de soporte, para así evaluar los procesos, detectar dificultades y establecer medidas correctivas para optimizar cada etapa.

Las actividades que se llevaron a cabo permitieron definir los lineamientos y el programa de trabajo (ver diagrama 3).

Diagrama 3: Actividades principales del Censo de Población y Vivienda 2024



## 4.2. Monitoreo y control de la planificación

El monitoreo y control de la planificación del Censo fue clave para la correcta ejecución del proyecto. Para ello, se implementaron tres herramientas que se alimentaban de lo registrado en la plataforma *Smartsheet*: 1) **boletín de seguimiento**; 2) **reporte semanal de actividades por equipo**; y 3) **reuniones semanales de seguimiento con jefaturas de equipo**.

1

**Boletín de seguimiento:** informe periódico que detallaba las fechas clave y los productos completados, próximos a vencer y atrasados. Esta herramienta permitió controlar avances y retrasos, y ofrecer una visión global del estado del proyecto, facilitando decisiones informadas.

2

**Reportes semanales:** proporcionaban actualizaciones constantes sobre las actividades realizadas por los equipos, lo que hizo posible anticipar problemas y ajustar los planes operativos a tiempo. Este reporte fomentaba una gestión proactiva del Censo.

3

**Seguimiento con las jefaturas:** permitió asegurar un control cercano y personalizado de las actividades, hacer un seguimiento detallado y promover la coordinación entre las distintas áreas.

De esta manera, la planificación estableció un mapa de productos, plazos y responsabilidades, y proporcionó un marco estructurado para gestionar tiempos, ajustes y actualizaciones en cada fase.

El uso de *Smartsheet* para consolidar la información de seguimiento facilitó acceder en tiempo real a los avances y necesidades del proyecto, y distinguir para cada actividad la fase de estas (preparación, elaboración, revisión).

Mantener el control de la planificación y la capacidad de adaptación de esta,

considerando el dinamismo del proyecto, se logró con el establecimiento de la ruta crítica y con las herramientas implementadas para gestionarla. Este enfoque permitió identificar, visibilizar y controlar las actividades esenciales, así como mantener objetivos claros y compartidos entre los equipos. Además, proporcionó un conocimiento actualizado de las interdependencias entre equipos, lo que mejoró la coordinación y los ajustes de manera inmediata. Así, este enfoque ayudó a garantizar que todos los equipos trabajaran alineados, mejorando la eficiencia del proceso.

## 4.3. Matriz de riesgo

La matriz de riesgos fue parte de la planificación y ejecución Censo, y estuvo diseñada para identificar y mitigar posibles dificultades a lo largo del proceso censal.

Para la elaboración de esta matriz se identificaron 102 riesgos, agrupados en cinco dimensiones: 1) metodológica y operativa; 2) emergencias; 3) orden y seguridad pública; 4) comunicaciones; y 5) ciberseguridad. Cada riesgo fue evaluado según su categoría en función del nivel de impacto y probabilidad de ocurrencia, por lo que se asignaron niveles para cada uno de ellos, los que podían ser bajos, moderados, altos y extremos. A su vez, cada uno contó con un plan preventivo y uno correctivo, lo que formó parte de la planificación del proyecto. Esta matriz se elaboró alineada a las condiciones dinámicas del Censo, y permitió identificar, evaluar y reportar amenazas, además de analizar oportunidades de manera constante.

Tener una matriz con las características mencionadas permitió que el Censo se implementara con una guía estratégica para la toma de decisiones, aumentando las certezas en el desarrollo del proceso, lo que en sí mismo permitió minimizar el impacto de situaciones complejas. El proceso de gestión de riesgos se alineó con las prácticas de gobierno corporativo, siguiendo los principios establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Estos

lineamientos destacan la importancia de integrar la gestión de riesgos en la gobernanza organizacional. Establecen la relevancia de contar con un consejo de administración encargado de supervisar los sistemas de gestión de riesgos, garantizar su efectividad y fomentar una cultura ética y responsable. Además, promueven la divulgación transparente de los riesgos relevantes y su mitigación, protegiendo los intereses de las partes. Asimismo, estos principios proporcionan la estructura a través de la cual se dirige una institución y se fijan sus objetivos, determinan la forma de alcanzarlos y supervisan su consecución<sup>11</sup>.

Esto permitió definir con claridad los derechos y responsabilidades, facilitando una gestión eficaz y enfocada en el cumplimiento de los objetivos del Censo de Población y Vivienda 2024.



### Matriz de riesgo

**se identificaron 102 riesgos, agrupados en cinco dimensiones (Metodológica y Operativa; Riesgos y Emergencias; Orden y Seguridad Pública; Estrategia Comunicacional y Ciberseguridad).**

<sup>11</sup> OECD (2024), Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20 2023, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/fb38c737-es>.

## 5. Presupuesto y financiamiento

La planificación del Censo de Población y Vivienda 2024 implicó garantizar la asignación de recursos necesarios para la implementación de cada una de sus etapas. La asignación suficiente de financiamiento busca garantizar el desarrollo de los procesos que componen el operativo censal y, por lo tanto, la calidad de los resultados. Lo anterior convierte la gestión y definición presupuestaria en un asunto crítico para la etapa de planificación.

### 5.1 Gestión presupuestaria y normativa

El Censo de Población y Vivienda es uno de los operativos con mayor despliegue humano, de infraestructura y logístico en el país, lo que hace imprescindible contar con una dotación presupuestaria adecuada para cubrir las necesidades del levantamiento.



**Ley de Presupuestos y la gestión presupuestaria.**



Marcelo Fierro  
Coordinador de grupo  
Región Metropolitana

Cabe destacar cuatro aspectos relacionados a la gestión presupuestaria que fueron clave para la correcta implementación del Censo.

1

Contar con la asignación requerida el año anterior al levantamiento, es decir, en 2023. Esto permitió que las licitaciones de mayor envergadura pudiesen comenzar con la antelación requerida para asegurar la ejecución de la operación.

2

Contar con glosas específicas en el presupuesto 2024 que hicieron posible flexibilizar la normativa necesaria para la contratación de personas naturales, así como para gestiones comunicacionales.

3

Contar con la autorización para la dotación requerida de personal en calidad de Honorarios a Suma Alzada que permitiera implementar de manera oportuna y adecuada la estrategia de contratación (activar jornadas parciales y/o compensación de déficit de contratación).

4

Incluir en la ley una glosa que permitiera compensar a las municipalidades por el gasto adicional que tuviesen que realizar debido a las gestiones censales. Con los montos transferidos, se pudo financiar recursos no permanentes, necesarios para actividades específicas del operativo censal. Esto fortaleció su capacidad operativa y permitió que cumplieran de manera eficiente con su obligación en el levantamiento censal.

## 5.2. Presupuesto 2024

El presupuesto del Censo de Población y Vivienda 2024 consideró un monto total de \$158.156 millones de pesos, y cubrió actividades relacionadas con la ejecución censal y con el procesamiento de los datos.

El desglose del presupuesto censal fue el siguiente:

Presupuesto Censo 2024 (millones de pesos)	
<b>Total presupuesto</b>	158.156
Gastos en personal	116.430
Bienes y servicios de consumo	36.203
Transferencias corrientes	874
Adquisición de activos o financieros	4.649

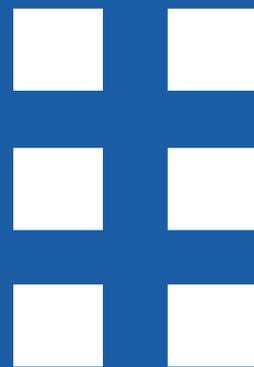
El 73,6% de los recursos asignados se destinaron a gastos en personal, principalmente a la contratación de personal en calidad de honorarios en 2024, para los cuatro cargos de terreno: coordinador/a de local, coordinador/a de grupo, gestor/a administrativo/a y censista.

En cuanto a los bienes y servicios, el presupuesto comprendió principalmente productos estratégicos necesarios para el levantamiento censal, tales como indumentaria, servicio de transporte, campaña comunicacional, *kit smartphones, laptops* e infraestructura de nube.

El financiamiento y la normativa asociada desempeñaron un papel crucial en cada etapa del Censo, desde la planificación hasta su ejecución. Esto se logró mediante la articulación del ciclo presupuestario, que comprendió las fases de formulación, discusión y aprobación, ejecución, y control y evaluación. Dicho proceso permitió la asignación efectiva de los recursos, asegurando la correcta implementación del Censo.

3

## Actualización Precensal





La APC se realizó entre febrero y diciembre de 2023.

La Actualización Precensal (APC) o Precenso tuvo como objetivo generar un conteo preliminar de las personas y viviendas del país, así como actualizar la información cartográfica. Estos insumos son fundamentales para la correcta operación del Censo, dado que permiten realizar tanto la planificación presupuestaria y operativa del proyecto como el seguimiento en la etapa de recolección, al utilizar la información disponible como fuente de contraste para asegurar cobertura.

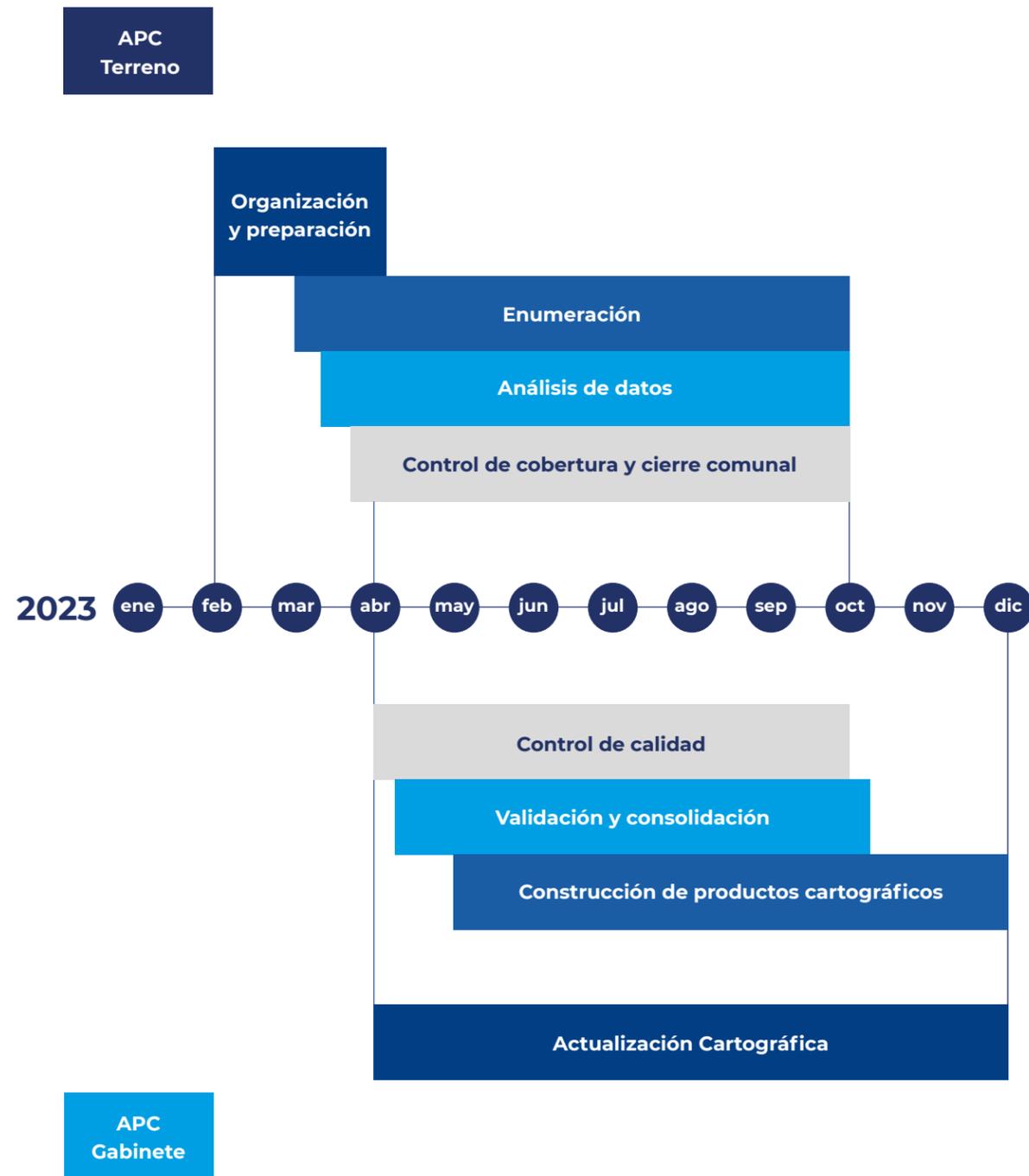
Si bien no es su objetivo inicial, dada su envergadura, la APC es naturalmente un proceso que genera los aprendizajes más significativos para el Censo en los ámbitos de gestión de recursos, gestión de personas, medidas de seguridad y logística.

Se efectuó a nivel nacional, entre febrero y diciembre de 2023, y consideró dos modalidades complementarias, según se detalla en el siguiente diagrama.



Valentina Sanhueza  
Enumeradora PreCenso  
Región de La Araucanía

Diagrama 4: Actualización Precensal 2023



Registro de edificaciones de 80 comunas del país.



68% de la población nacional.



Integración de registros administrativos.

- **APC terreno (enumeración):** realizada por un equipo operativo desplegado en terreno, que visitó y registró información<sup>12</sup> de las edificaciones de 80 comunas del país que concentraban el 68%<sup>13</sup> de la población nacional. Su organización, preparación y ejecución en terreno tuvo lugar entre febrero y octubre de 2023.
- **APC gabinete:** consistió en identificar los cambios ocurridos en el territorio, como las nuevas urbanizaciones y divisiones de manzanas, a través de la integración de registros administrativos, bases de datos de productos estadísticos, imágenes satelitales y fuentes de información históricas. Este proceso se realizó hasta diciembre de 2023.

La información levantada por este operativo permitió contar con insumos que fueron utilizados para la planificación, ejecución y seguimiento operativo del Censo de Población y Vivienda 2024, pues incluía datos referenciales fundamentales y las divisiones geográficas para la organización de la recolección.

<sup>12</sup> Ubicación, el destino de uso y la cantidad de viviendas y personas

<sup>13</sup> Referencia: proyecciones de población INE.

## 1. Preparación de la enumeración

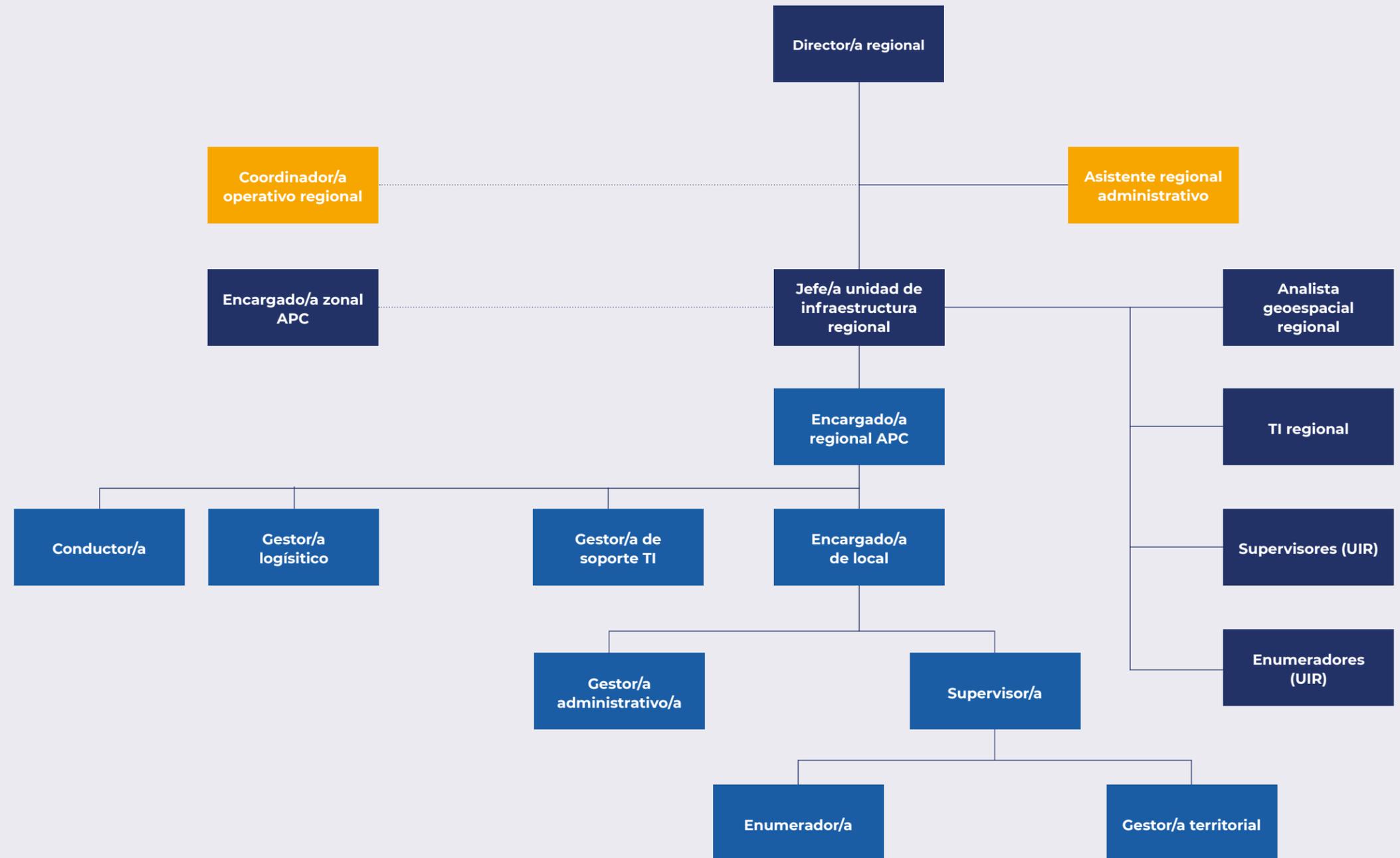
La preparación de la enumeración consideró todos los procesos necesarios para su implementación, tales como el reclutamiento y selección, la capacitación de los equipos, la obtención de infraestructura y la distribución de materiales al personal desplegado en terreno.

Para ello, se contó con un grupo de personas lideradas por el equipo Censo del nivel central, que coordinaba los lineamientos regionales.

### 1.1. Estructura de trabajo regional y principales funciones

Los cargos a nivel regional fueron estructurados de la siguiente manera:

Diagrama 5: Estructura regional APC 2023



<b>Director/a regional</b>	Aseguró la correcta ejecución de la APC en relación con los recursos asignados, el cuidado de los bienes a su cargo, la cobertura del territorio, la vinculación y comunicaciones y la calidad del levantamiento de información, de acuerdo con los lineamientos y plazos entregados por el proyecto Censo, sin descuidar los demás proyectos asignados a su dirección regional.
<b>Jefe/a de Unidad de Infraestructura Regional</b>	Lideró y gestionó el proceso APC asegurando el cumplimiento de los estándares técnicos, operacionales y metodológicos a nivel regional, de acuerdo con los recursos, estándares de calidad y plazos establecidos por el Censo, apoyado por la estructura regional dispuesta para aquello y sin descuidar los otros proyectos asignados a su unidad.
<b>Coordinador/a operativo regional:</b>	Realizó las tareas de vinculación y comunicación con municipios y organizaciones comunitarias con el fin de que pudieran participar y apoyar el proceso de enumeración.
<b>Asistente regional administrativo</b>	Apoyó en labores administrativas de la APC para facilitar el cumplimiento de los procesos asociados a la preparación y ejecución de la enumeración.
<b>Encargado/a zonal</b>	Realizó tareas de monitoreo y retroalimentación sobre el estado de avance de la enumeración hacia la estructura operativa regional de la APC.
<b>Analista geoespacial regional</b>	Apoyó en las labores de capacitación, priorización de terreno y ejecución del proceso de la APC, cumpliendo con los estándares técnicos, metodológicos y operativos definidos por el proyecto.
<b>TI regional</b>	Gestionó los procesos de habilitación, soporte de los dispositivos móviles de captura (DMC) y equipamiento computacional según los lineamientos e instructivos entregados por la Subdirección de Tecnologías de Información del INE.
<b>Encargado/a regional</b>	Aseguró el cumplimiento de los estándares técnicos, metodológicos y operativos a nivel regional. Esto implicó la correcta planificación de la enumeración, la coordinación con el personal de los locales y monitorear el levantamiento en su región.

<b>Gestor/a logístico regional</b>	Garantizó el cumplimiento y calidad de la logística del proyecto en la región, velando por la cuadratura de los bienes asignados, con todos sus respaldos asociados. En conjunto con el equipo de la dirección regional se preocupó de la gestión de espacios de trabajo y capacitación, así como de la gestión, seguimiento y aseguramiento del correcto uso del transporte.
<b>Gestor/a de soporte TI</b>	Realizó tareas de apoyo en la habilitación, soporte de los DMC y equipamiento computacional en los locales operativos de la región siguiendo los lineamientos y criterios establecidos para la APC.
<b>Conductor/a</b>	Operó los vehículos institucionales para el transporte de personas y/o materiales de acuerdo con las necesidades y requerimientos del Censo y según la normativa de la Ley de Tránsito y las demás normativas aplicables.
<b>Encargado/a de local</b>	Garantizó el funcionamiento de los locales operativos y aseguró la calidad de la enumeración en las áreas asignadas. Además, se ocupó de habilitar los locales operativos y salas de capacitación, gestionar labores administrativas, recepcionar, asignar y hacer reversa de los materiales utilizados por el personal asignado al local y efectuar tareas de seguimiento, entre otras tareas.
<b>Gestor/a administrativo</b>	Cercioró el correcto funcionamiento del local censal apoyando al encargado/a de local o al encargado/a regional según correspondiera. Este apoyo implicó la recepción y asignación de los materiales, junto con gestionar labores administrativas, como boletas de honorarios e informes de cumplimiento.
<b>Supervisor/a</b>	Coordinó y revisó el avance en terreno de su grupo de enumeradores/as. Esto implicó entregar la asignación de la carga de trabajo, de acuerdo con la planificación, además de efectuar la supervisión de las tareas en terreno de los/as enumeradores/as siguiendo los criterios establecidos para esta labor. El personal de supervisores (UIR) desempeñó funciones similares, solo que su dependencia directa fue la Unidad de Infraestructura Regional.
<b>Gestor/a territorial</b>	Facilitó el acceso a territorios que requerían mayor apoyo, además de difundir el desarrollo del proceso.
<b>Enumerador/a</b>	Registró en terreno la dirección y localización de viviendas, número de personas, número de hombres y mujeres y edificaciones de otros usos en áreas urbanas y rurales. El personal enumerador (UIR) desempeñó funciones similares, solo que su dependencia directa fue la Unidad de Infraestructura Regional.

## 1.2. Reclutamiento y selección de los equipos

El ingreso del personal operativo se realizó mediante una estrategia de reclutamiento y selección que tuvo seis etapas: difusión, postulación, evaluación técnica y psicométrica, evaluación curricular y admisibilidad, entrevista y selección.

Los principales cargos reclutados para el proceso APC fueron los de supervisores/as y enumeradores/as y su distribución por región se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 1:** Cargos Actualización Precensal 2023

Región	Supervisor/a	Enumerador/a
Región de Tarapacá	5	20
Región de Antofagasta	7	31
Región de Atacama	4	17
Región de Coquimbo	8	35
Región de Valparaíso	18	105
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	4	17
Región del Maule	5	22
Región del Biobío	13	14
Región de La Araucanía	8	36
Región de Los Lagos	6	25
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	3	13
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	6	23
Región Metropolitana de Santiago	65	389
Región de Los Ríos	4	23
Región de Arica y Parinacota	4	15
Región de Ñuble	3	67
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>852</b>



## 1.3. Capacitación de los equipos

El personal que realizó las capacitaciones de la estructura de trabajo regional estuvo conformado por analistas geoespaciales y supervisores/as de infraestructura de cada dirección regional. Se seleccionó estos cargos para realizar las instancias de entrenamiento, ya que eran quienes contaban con mayor conocimiento y experiencia en enumeración en cada región.

Se desarrollaron dos tipos de capacitación:

- **Capacitación regular:** realizada al equipo operativo que fue seleccionado durante la fase de reclutamiento y selección, previo al inicio del terreno.
- **Capacitación de continuidad:** realizada a cada cargo que ingresó al operativo por motivo de reposición de vacantes, durante el terreno.

Cada tipo de capacitación contenía clases presenciales teóricas y prácticas que mezclaban relatoría con el uso de presentaciones interactivas y videos, como también actividades y dinámicas de aula. Además, se realizó un entrenamiento con salidas a terreno, junto a la Unidad de Infraestructura de cada dirección regional.

Para almacenar y consultar el material se contó con una Plataforma de Capacitación en Línea del Censo. Esta herramienta almacenó virtualmente los recursos de aprendizaje, como los manuales e infografías, lo que permitió a los cargos operativos repasar los contenidos en todo momento.

### 1.4. Logística y distribución de materiales

El Área de Logística del Censo de Población y Vivienda 2024 se encargó de realizar la distribución y abastecimiento de los materiales en los locales operativos de cada región.

Los materiales entregados fueron dispositivos móviles de captura (*tablet*), com-

putadores portátiles, indumentaria INE, credenciales y materiales de oficina.

Además de gestionar el traslado de materiales a los locales operativos, también se proporcionaron servicios de transporte para fines operativos y se gestionó la infraestructura necesaria para el desarrollo del proceso de enumeración, como bodegas, locales operativos, locales de soporte, locales de contingencia y salas de capacitación.

**Tabla 2:** Locales operativos APC 2023

Región	Locales operativos
Región de Tarapacá*	0
Región de Antofagasta	3
Región de Atacama	2
Región de Coquimbo	2
Región de Valparaíso	6
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	1
Región del Maule	2
Región del Biobío	1
Región de La Araucanía	5
Región de Los Lagos	6
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	2
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	1
Región Metropolitana de Santiago	2
Región de Los Ríos	29
Región de Arica y Parinacota	2
Región de Ñuble	1
<b>Total</b>	<b>65</b>

\* El equipo regional utilizó las instalaciones de la dirección regional.

### 1.5. Coordinación con las municipalidades

La estrategia de vinculación consideró el trabajo con los municipios para generar contacto con juntas de vecinos y otras organizaciones a nivel territorial y, de esta forma, informar sobre el operativo, generar confianza en el proceso e invitar a la población a contestar las preguntas del equipo enumerador.

Para realizar las tareas de vinculación y difusión, los equipos regionales contaron con material estandarizado que se ajustaba según las características del territorio, manteniendo, de esta forma, una línea gráfica y de contenido a nivel nacional.

### 1.6. Herramientas tecnológicas

El proceso de enumeración de la APC utilizó dispositivos y aplicaciones para la captura de información, lo que implicó la preparación de plataformas e infraestructura tecnológica necesaria para registrar, almacenar, resguardar y diseminar los datos obtenidos, cumpliendo con los criterios técnicos y de aseguramiento de calidad correspondientes.

Para esto, el equipo de Servicios Tecnológicos de Censo desarrolló las siguientes herramientas:



**Enumeración Móvil:** fue la aplicación disponible en los dispositivos de captura utilizados por los/as enumeradores/as y permitió completar el formulario de enumeración digital y georreferenciar los diferentes tipos de edificaciones. Además, incluía una cartografía digital que facilitó la distribución de la carga de trabajo y mejoró la orientación y ubicación del personal en terreno.



**Visualizador Web:** esta plataforma digital fue elaborada para mantener el control de las cargas de trabajo asignadas a cada enumerador/a. Permitted asignar y reasignar unidades de trabajo, controlar la sincronización de la información y revisar la calidad de los datos obtenidos en terreno.



**Sistema de Consultas e Incidencias:** esta plataforma fue diseñada para gestionar consultas e incidencias relacionadas con el funcionamiento de las plataformas y aplicativos desde los locales operativos.



**Infraestructura:** los aplicativos y plataformas se sostuvieron con una infraestructura tecnológica *on premise*, en el *datacenter* principal de la institución, diseñada para garantizar un rendimiento adecuado de los dispositivos, abordar contingencias y asegurar la continuidad operativa. También permitió almacenar las bases de datos del proceso y generar respaldos para recuperar la información en caso de requerirse.

Adicionalmente, y de manera transversal, se realizaron validaciones de ciberseguridad a las aplicaciones y plataformas tecnológicas.



El equipo operativo recorrió las 80 comunas contempladas.



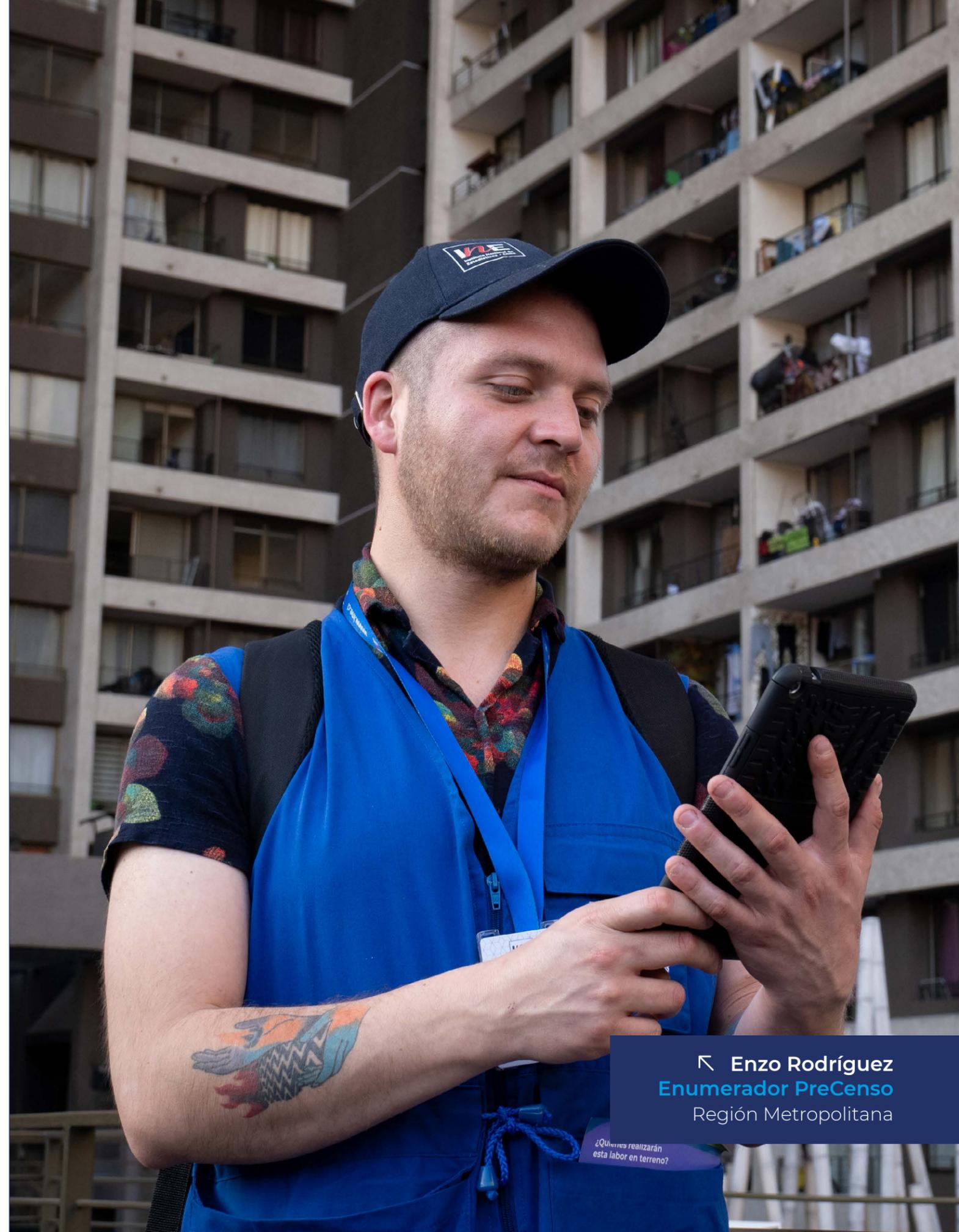
Se realizó en áreas urbanas y rurales.

## 2. Recolección en terreno

Consideró la implementación de la **recolección de la información**, en que el equipo operativo recorrió las 80 comunas contempladas para registrar los datos de las viviendas y la población residente. También incluyó un proceso de **supervisión**, que consistió en la revisión de los datos recolectados para verificar que estos estuvieran completos y fueran coherentes. Finalmente, incorporó el **análisis** a nivel central, donde se revisaba que se cumplieran los criterios técnicos.

### 2.1. Recolección de la información

La recolección de los datos se realizó en áreas urbanas y rurales de las 80 comunas seleccionadas, registrando antecedentes de todas las edificaciones encontradas en el territorio. Este procedimiento tuvo las siguientes características generales:



Enzo Rodríguez  
Enumerador PreCenso  
Región Metropolitana

¿Quieres realizar esta labor en terreno?

Diagrama 6: Enumeración APC



1



**Asignación de la unidad geográfica:** el/la supervisor/a se encargaba de asignar y cargar las unidades geográficas, que constituía la carga de trabajo de cada enumerador/a, utilizando el Visualizador Web.

2



**Inspección de la unidad geográfica:** el equipo de los locales operativos identificaba las características territoriales de la unidad geográfica a levantar.

3



**Recorrido de la unidad geográfica:** los/as enumeradores/as realizaban el recorrido de la unidad geográfica desde el punto de inicio, siguiendo el orden definido por los criterios de la enumeración.

4



**Registro de información:** frente a cada edificación o dirección dentro de la unidad geográfica, los/as enumeradores/as debían registrar la información de edificaciones y la cantidad de personas que residían en estas, si correspondía.



**Manzana censal fue la unidad geográfica asignada en el territorio urbano.**



**Unidad primaria de muestreo (UPM) fue la unidad geográfica asignada en el territorio rural.**

Debido a las diferencias territoriales, la enumeración presentó distinciones específicas para su aplicación en áreas urbanas o rurales.

### 2.1.1. Área urbana

En las áreas urbanas, la unidad geográfica asignada fue la **manzana censal**. La inspección de esta manzana consistió en identificar los límites y nombres de calles de las manzanas con la visualización de mapas disponibles en los locales operativos.

Posteriormente, los/as enumeradores/as realizaban un primer acercamiento en terreno, rodeando los límites de la manzana asignada e identificando el punto de inicio donde comenzar el recorrido. Una vez efectuada esta tarea, se recorría la manzana con el criterio del hombro derecho en dirección a las edificaciones, registrando cada una de ellas en el DMC.

En este sentido, el trayecto de la enumeración se realizó de manera ordenada y sistemática, avanzando edificación tras edificación hasta rodear completamente la manzana, volviendo al punto de inicio. Estas indicaciones tuvieron variaciones específicas para casos como edificios en altura u otros tipos de edificaciones presentes en áreas urbanas.

### 2.1.2. Área rural

En las áreas rurales concentradas, al igual que en las áreas urbanas, la asignación geográfica se hizo a nivel de manzanas, mientras que, en las áreas rurales dispersas, la unidad geográfica asignada al personal enumerador fueron las Unidades Primarias de Muestreo (UPM), las cuales no tienen rasgos de concentración y continuidad entre viviendas. Dadas estas condiciones, la inspección de la UPM solo se hizo desde los locales operativos identificando límites, vías y dónde comenzar el recorrido de esta unidad, priorizando que siempre fuese el punto más al norte posible.

El recorrido en el área rural dispersa se desplegó de tres maneras:

1

**Recorrido por aparición**

Se utilizó solo en casos en que la vía que se debió transitar estuvo en condiciones de ser atravesada de manera segura. En estos casos, el/la enumerador/a fue registrando las edificaciones en su DMC en la medida que aparecieran en la vía.

2

**Recorrido a la derecha**

Se utilizó cuando las vías o caminos tenían mucho tránsito de vehículos y no era seguro atravesarlas de manera segura. En estos casos, se debía recorrer los caminos con el hombro derecho a las edificaciones, registrándolas en el DMC a medida que avanzaban por ese costado del camino.

3

**Recorrido con características urbanas**

Se utilizó en sectores con características similares al amanzanamiento de las áreas urbanas. En este caso se debió seguir el recorrido que se realizó para los sectores urbanos.



**2.2. Supervisión y análisis de datos**

El seguimiento a la recolección tuvo la tarea de asegurar la calidad de los datos obtenidos y la cobertura de las comunas seleccionadas, mediante la **supervisión** y el **análisis de datos**.

La **supervisión** se realizó en terreno y en gabinete. Las supervisiones en terreno se realizaron de dos formas:

1

**Supervisión directa**

Correspondió al acompañamiento en terreno de los/as supervisores/as a cada enumerador/a, verificando la correcta aplicación de los protocolos.

2

**Supervisión indirecta**

Consistió en la visita a viviendas particulares asignadas, con el objetivo de verificar la coherencia y completitud de la información registrada.

Las supervisiones en gabinete se efectuaron en tres etapas:

1

**Supervisión desde local operativo**

Consistió en revisar el estado de completitud y coherencia de la información levantada de todos los puntos marcados por cada enumerador/a.

2

**Supervisión desde nivel regional**

Se dedicó a resguardar los tiempos y el cumplimiento de cada una de las etapas del proceso de enumeración. Este equipo efectuó un seguimiento diario del estado de avance de los equipos en terreno, generando retroalimentación a los locales operativos.

3

**Supervisión desde nivel central**

Correspondió a una reunión que se realizaba tres veces a la semana donde se revisaba el avance y desempeño de la recolección, generando retroalimentación a las regiones.

El **análisis de datos** fue la última etapa, donde en el nivel central se verificaban los registros realizados en la recolección. Con este seguimiento se confirmaba la consistencia y concordancia de los datos recolectados, tanto a nivel del registro como de la cartografía asociada. En caso de encontrar inconsistencias, los registros eran devueltos a regiones para su corrección.



### 3. Difusión de la Actualización Precensal

La difusión de la Actualización Precensal tuvo el objetivo de informar sobre la realización del operativo y su importancia para el Censo de Población y Vivienda 2024. Esto implicaba sensibilizar a la ciudadanía sobre el propósito de este operativo, coordinar el apoyo en la difusión con actores claves del territorio y enfatizar el Secreto Estadístico para generar confianza en las personas.

Se definió una estrategia focalizada en las comunas donde se implementó la APC en terreno, con mayor énfasis a nivel local que a nivel nacional. Esto, porque un mensaje global podría ser confuso para la ciudadanía, dado que el operativo no estaba presente en todas las comunas del país.

Se trabajó con distintos formatos comunicacionales:



Difusión de prensa orgánica y pagada.



Difusión digital en redes sociales (INE, Censo, municipios, entre otros).



Folletería.



Se definió una estrategia focalizada en las comunas donde se implementó la enumeración en terreno, teniendo mayor énfasis a nivel local que en el nacional.

### 4. APC de gabinete

La APC de gabinete se realizó en el nivel central, utilizando imágenes satelitales, registros administrativos y bases de datos históricas para identificar los cambios territoriales de las comunas que no tuvieron operativo de enumeración en terreno, lo que hizo posible detectar la cantidad de viviendas y otros usos en esos territorios.

Luego, se efectuó la actualización cartográfica en base a la información obtenida en terreno. A medida que las comunas con enumeración cerraban el levantamiento se iniciaba el proceso de extracción de los datos. Esto generaba una base de datos para cada comuna, que integraba el operativo de terreno con el de gabinete. Con ambas estrategias se actualizó la estimación referencial de edificaciones (viviendas y otros usos) y la cartografía que sería utilizada durante el proceso censal, destacándose los siguientes procedimientos:



**1. Actualización de planimetría:** conllevó la revisión exhaustiva de la base cartográfica del INE identificando posibles cambios territoriales. Esto podía conllevar a la extensión de los límites urbanos, inclusión de ejes viales, incorporación o cambios en las manzanas o viviendas.



**2. Actualización de datos:** consistió en la comparación integral de la información obtenida en el terreno o de registros administrativos actuales sobre la base cartográfica del INE. Esto implicó la renovación de información de las viviendas y población estimada en distintos niveles territoriales.

### 5. Cierre del proceso APC

El cierre del proceso consideró la generación de 1) estimación de viviendas de referencia, 2) conteo preliminar de población, 3) cartografía actualizada. Todo lo anterior permitió disponer de insumos para optimizar la planificación y como fuente de contraste en el seguimiento de la recolección del Censo de Población y Vivienda 2024.

Para esto, los procesos de actualización cartográfica fueron sometidos a instancias de control de calidad, con el objetivo de generar una base cartográfica consistente y consolidada.

#### 5.1. Control de calidad

El control de calidad de la actualización cartográfica se desarrolló siguiendo criterios técnicos que permitieron asegurar que la renovación de la información fue adecuada y correctamente implementada:

- **Revisión de topología:** aseguraba que las distintas entidades geográficas fueran identificadas y distinguibles unas de otras según las definiciones establecidas en términos territoriales.
- **Revisión por manzanas:** verificaba que aquellas manzanas que fueron ingresadas y/o actualizadas en las comunas no presentaran errores o inconsistencias en la información renovada.

- **Revisión de ingreso de registros administrativos:** garantizaba que la información entregada por los registros administrativos estuviese ingresada en la base cartográfica.
- **Revisión de ingreso total de entidades geográficas:** aseguraba el registro de todas las actualizaciones de las viviendas, ejes viales, límites urbanos, límites naturales, entre otras, para cada una de las comunas del país.

De este modo, el control de calidad finalizó alcanzando la consistencia y consolidación de la base cartográfica: por un lado, la consistencia refirió a la coherencia y uniformidad de todas las entidades geográficas; por otro, la consolidación apuntó a los procedimientos técnicos para la generación de una base de datos única que integra y unifica la información de las entidades geográficas de manera coherente y completa.

## 5.2. Sectorización y productos cartográficos

La sectorización fue el proceso de delimitación territorial del país para organizar la recolección en terreno del Censo de Población y Vivienda 2024. Usando la base cartográfica actualizada, se definieron las divisiones espaciales para los locales censales, áreas de responsabilidad censal (ARC), manzanas en áreas urbanas y rural concentrado y áreas de levantamiento en las áreas rurales (AL).

Los productos cartográficos generados a partir de esta sectorización fueron los siguientes:



**Plataforma GeoCenso:** diseñada para realizar el seguimiento de la cobertura territorial a nivel geográfico de la recolección censal e identificar diferencias en los territorios.



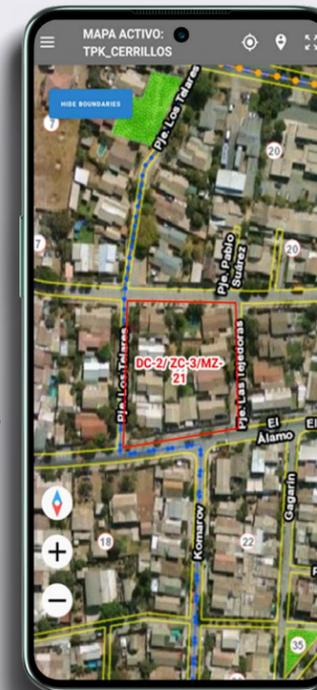
**Base de datos geográfica para la recolección censal:** proporcionó información geoespacial detallada de las distintas unidades de asignación y levantamiento en todos los niveles geográficos. Esto incluyó la sectorización del territorio con la codificación que permite vincular las distintas unidades geográficas y la información referencial, con el propósito de distribuir la carga de trabajo del equipo operativo y realizar el seguimiento de la cobertura a través del Sistema de Gestión Censal.



**Insumos geográficos:** correspondió a la serie de insumos que contienen la cartografía digital de las unidades de asignación de todas las comunas, que se utilizó para realizar la planificación operativa y recolección censal en distintos formatos (TPK, SHP y KML) en los dispositivos móviles de captura, en plataformas de visualización geoespacial como Google Earth, Plataforma GeoCenso y mapas web. También permitió proporcionar la cartografía en formato análogo para la planificación y control de la recolección en los locales censales.

## Imagen referencial de cartografía digital

DMC

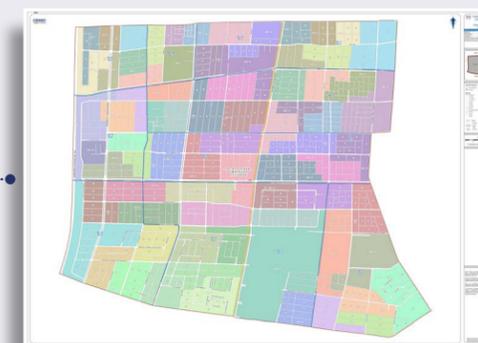


Google Earth

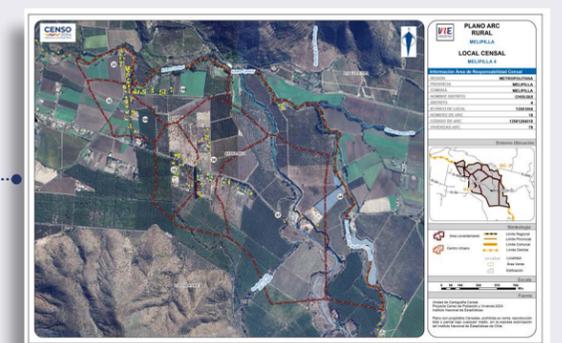


## Imagen referencial de cartografía análoga

Plano de locales censales



Plano de ARC rural con imagen



# 4

## Preparación del Censo

La preparación del Censo de Población y Vivienda 2024, implicó el desarrollo de procesos técnicos, logísticos y operativos que tuvieron un carácter fundamental para la etapa de recolección.



## 1. Construcción del cuestionario censal

El cuestionario censal es un instrumento con un número acotado de temáticas, muchas de las cuales, siguiendo las recomendaciones internacionales, forman parte de la serie histórica del cuestionario censal del país y permiten cumplir con el objetivo demográfico de este. Así, por ejemplo, no se incluyen en los cuestionarios censales temáticas específicas y especializadas en materia de salud, uso del tiempo, bienestar subjetivo, seguridad, entre otros.

El cuestionario del Censo de Población y Vivienda 2024 fue desarrollado en concordancia a lo anterior, y buscando responder a los cuatro objetivos del Censo. En ese contexto, es igualmente importante que el cuestionario procure fortalecer y dar continuidad a la infraestructura estadística, y adaptarse a un entorno dinámico y diverso, donde es crucial contar con datos actualizados y relevantes.

La detección de necesidades para definir las temáticas del cuestionario censal comenzó en 2019, siguiendo los lineamientos del modelo institucional para la producción estadística<sup>14</sup>. Estas necesidades fueron las que orientaron la formulación de las preguntas incluidas, garantizando que los datos recopilados fueran útiles y pertinentes.

Durante la etapa de preparación se realizaron diversas actividades y pruebas para evaluar el diseño del cuestionario y las tecnologías a implementar. Este trabajo se complementó con las recomendaciones internacionales de Naciones Unidas para la ronda de censos de 2020<sup>15</sup> y con reuniones realizadas junto a Celaide-Cepal y el Comité Asesor de Censo.

<sup>14</sup> Esto es parte de la adaptación institucional del Modelo Genérico del Proceso Estadístico (GSBPM) desarrollado por la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa, CEPE (UNECE en inglés).

<sup>15</sup> Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), "Recomendaciones para los censos de población y vivienda en América Latina. Revisión 2020", Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/150), Santiago, 2021.



La definición de las temáticas del cuestionario censal comenzó en 2019.



Patricia Garnica  
Coordinadora  
Región de Magallanes y  
de la Antártica Chilena

## 1.1. Detección de necesidades

Para diseñar un cuestionario resulta fundamental identificar y validar las necesidades de información de los/as distintos/as usuarios/as de los datos censales. En efecto, según las recomendaciones internacionales (Naciones Unidas, 2021), el diseño del cuestionario debe ser considerado como parte integral de un proceso, el cual debe, a su vez, atender las necesidades de usuarios/as, siendo este el primer paso que se da para la puesta en marcha del proyecto.

La etapa inicial constituye un proceso clave en la producción estadística<sup>16</sup>, ya que se centra en detectar y priorizar las necesidades para garantizar que los datos recopilados sean relevantes, útiles y respondan a las demandas de información. En este contexto, la primera fase en la construcción del cuestionario se enfocó en identificar y confirmar las necesidades estadísticas prioritarias, alineadas con los cuatro objetivos principales del Censo, asegurando así su pertinencia y utilidad en el marco del operativo censal.

Para esto, se realizó un trabajo de revisión y sistematización de información de las recomendaciones internacionales y de experiencias censales anteriores. Igualmente, se llevaron a cabo procesos de revisión de las temáticas a nivel interno INE, como también con actores del sector público y de la sociedad civil.

### 1.1.1. Identificación de temáticas

Para definir las temáticas del cuestionario, el INE consolidó una batería base cuyo propósito principal fue recopilar la información necesaria para cumplir con los objetivos relacionados con la infraestructura estadística.

Para incorporar preguntas al cuestionario censal, se definieron criterios institucionales que garantizaran la relevancia y justificación de cada temática. Las preguntas debían ser esenciales para la infraestructura estadística, como el marco muestral y las proyecciones de población, además de apoyar el diseño y seguimiento de políticas públicas. También se aseguró su coherencia con recomendaciones internacionales, su exclusividad como fuente de información y su viabilidad operativa. Este proceso incluyó definiciones internas y Mesas Técnicas con equipos del INE, dando como resultado un conjunto de temáticas que se compartieron con el sector público y la sociedad civil, con el propósito de fomentar un espacio colaborativo para atender sus requerimientos.

<sup>16</sup> Según el Modelo Genérico del Proceso Estadístico (GSBPM), la identificación de necesidades consiste en una investigación inicial que permite identificar, consultar y confirmar necesidades específicas de diferentes comunidades de usuarios (UNECE, 2019).



### 1.1.2. Instancia de Participación Intercultural

En el caso de los pueblos indígenas y pueblo afrodescendiente chileno existió un proceso focalizado de identificación de necesidades, cuyo propósito consistió en recopilar sugerencias y observaciones sobre el cuestionario censal. Esto procuró perfeccionar la pertinencia cultural, evaluando la inclusión de necesidades de información estadística relacionadas con temáticas surgidas desde estos grupos de la población.

Para detectar las necesidades, el INE envió una ficha de Participación Intercultural a 953 organizaciones representantes de pueblos indígenas u originarios y del pueblo afrodescendiente chileno, distribuidas en las 16 regiones del país. Junto con esto, se realizaron grupos focales y entrevistas individuales que buscaron profundizar las observaciones y sugerencias contenidas en las fichas.

Cabe mencionar que con esto se inició un proceso de cuatro años de Participación Intercultural, en el que se identificaron 8.844 organizaciones de pueblos originarios y afrodescendientes en todo el país. A su vez, este proceso de preparación permitió a los equipos regionales coordinar el trabajo de vinculación en el desarrollo del Censo de Población y Vivienda 2024.



953

organizaciones  
recibieron la ficha  
de la Participación  
Intercultural.



8.844

organizaciones de  
pueblos indígenas u  
originarios y pueblo  
afrodescendiente  
chileno fueron  
identificadas.

### 1.1.3. Presentación de las temáticas propuestas

Para generar una presentación de las temáticas del cuestionario, se realizó una convocatoria a los 24 ministerios, además de una invitación específica a 39 servicios.

En esta etapa los actores evaluaron las temáticas planteadas por el INE, sugirieron modificaciones e identificaron nuevas propuestas a través de un formulario web. Estas debían incluir una justificación vinculada a una política pública, programa o ley, indicar el uso previsto de la información y la necesidad de obtenerla mediante el Censo, en lugar de otras fuentes de información.

Si bien el proceso de detección de necesidades incluyó diálogos con todos los ministerios de forma paralela, la interacción con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) tuvo un carácter más prolongado, dado que los censos de población y vivienda constituyen la principal fuente estadística para la formulación de programas de vivienda.

### 1.1.4. Resultados

Todas las solicitudes de modificación e incorporación de temáticas fueron evaluadas en base a criterios de pertinencia, factibilidad, disponibilidad de fuentes estadísticas complementarias y alineación con recomendaciones internacionales.

Posterior a esta evaluación y la revisión de la serie histórica de preguntas, se construyó la primera versión del cuestionario censal con el conjunto de preguntas que debieron ser puestas a prueba para llegar a una versión a utilizar en el operativo.

## 1.2. Pruebas de aplicación

En todas las pruebas realizadas, detalladas en la siguiente sección, se evaluó el funcionamiento del cuestionario censal en términos de comprensión de preguntas, categorías e instrucciones, dificultades en su aplicación, tiempos de duración, funcionamiento de los flujos, entre otros elementos. Con base en los resultados obtenidos y de acuerdo con los objetivos del proyecto, se avanzó en la consolidación de la versión final del cuestionario.

## 1.3. Diseño de cuestionario censal en distintas modalidades

Los avances tecnológicos y el impacto de la pandemia por el Covid-19 impulsaron a los países a adoptar nuevas tecnologías para el trabajo en terreno, como el uso de dispositivos móviles de captura (DMC) y el autocenso web, lo que conllevó a una reducción en el uso de papel y los procesos de digitación manual. Estas herramientas, ahora comunes para el levantamiento de encuestas y censos, presentan ventajas frente a los métodos tradicionales, especialmente en lo que respecta al manejo de grandes volúmenes de datos. Por ello, fue de gran relevancia que la evaluación y sistematización de las preguntas a incluir en el cuestionario censal se realizara considerando la tecnología a utilizar durante la recolección.

La implementación del proceso de adaptación del cuestionario requirió la colaboración entre los equipos metodológicos y de tecnologías de la información. Esto permitió aplicar criterios técnicos a los diferentes formatos según la estrategia operativa definida, basada en un diseño mixto secuencial, en donde hay un método principal de recopilación de datos (*Computer Assisted Personal Interviewing*, CAPI), con métodos adicionales de recopilación de datos utilizados para el seguimiento de la falta de respuesta o casos de contingencia (*Computer Assisted Web Interviewing*, CAWI, y *Paper and Pencil Interviewing*, PAPI).

La adaptación del instrumento también incluyó un ajuste tecnológico para los distintos formatos, para lo cual se programaron funciones de control y validación, con el objetivo de guiar el flujo del cuestionario a través de dominios, filtros y saltos de preguntas. En particular, para el cuestionario CAPI, se desarrolló una línea de trabajo que consistió en vincular cada entrevista con la unidad geográfica correspondiente (manzana y entidad), lo que permitió facilitar la construcción de la cartografía digital poscenso, así como la ubicación del equipo operativo en terreno. La sistematización de las preguntas diseñadas implicó la definición de los flujos de cada grupo de preguntas (usando filtros según edad y sexo), categorías de respuestas, instrucciones para censistas y otros elementos necesarios para la aplicación del cuestionario. En otras palabras, se efectuó una consolidación metodológica de las temáticas mediante un ordenamiento de la información.

El diseño del cuestionario censal culminó a fines de 2023 con un instrumento conformado por 50 preguntas, 9 de ellas nuevas y 12 de ellas reincorporadas de la serie histórica de Censos, y estructurado en cinco módulos temáticos:



### ¿Qué es CAPI, CAWI y PAPI?

Son los tres métodos utilizados para la recolección de datos del Censo. CAPI corresponde a una entrevista presencial asistida por un dispositivo electrónico. CAWI permite que el/la entrevistado/a responda el cuestionario en línea, a través de un dispositivo con acceso a internet. En cambio, PAPI es la metodología tradicional en la que se utiliza papel y lápiz para registrar las respuestas de los/as entrevistados/as.



24

ministerios convocados.



39

servicios invitados.

- 1 Datos de la vivienda.
- 2 Identificación de hogares.
- 3 Datos del hogar.
- 4 Registro de personas en el hogar.
- 5 Datos de las personas.

Tal como se menciona, las preguntas incluidas en el cuestionario que son estables en el tiempo: sexo, edad, migración, fecundidad y temas complementarios permiten tener una mirada completa de los cambios demográficos de la población y su distribución en el territorio. Al mismo tiempo, y respondiendo el desafío de atender las nuevas necesidades del país, se destacan tres innovaciones de medición:

- 1 Género.
- 2 Afrodescendencia.
- 3 Discapacidad, mediante un set corto elaborado por un grupo de estudio de la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas.

#### 1.4. Cuestionario de viviendas colectivas y personas en situación de calle

Para el Censo de Población y Vivienda 2024 se elaboraron cuestionarios específicos para viviendas colectivas y personas en situación de calle, ambos con un total de 32 preguntas.

El cuestionario diseñado para viviendas colectivas tuvo como objetivo registrar información sobre las personas que residen habitualmente en este tipo de viviendas, como hoteles, pensiones,



50

**preguntas conformaron el cuestionario censal a finales del 2023.**

residenciales, hospitales, cárceles, internados, conventos, recintos militares, entre otros. Este cuestionario incluyó una sección destinada a recopilar datos sobre la vivienda colectiva, como su nombre, la identificación y los datos de contacto de la persona responsable, y el número de residentes habituales.

Los módulos temáticos se estructuraron tomando en cuenta el objetivo del diseño para el censo en viviendas colectivas. Por ello, se incluyeron únicamente los módulos “Registro de personas en la vivienda colectiva” y “Datos de las personas”. Este último, destinado a recopilar información y caracterizar a los/as residentes habituales de dichas viviendas.

Por su parte, el cuestionario para personas en situación de calle tuvo como objetivo registrar las personas que carecen de una residencia fija y pernoctan en lugares públicos o privados y, que no cumplen con las características básicas de una vivienda, aunque cumplan esa función. En este caso, el cuestionario incluyó únicamente el módulo de “Datos de la persona”.

#### 1.5. Traducción del cuestionario censal

El cuestionario censal fue traducido a diferentes idiomas y lenguas (Mapuzungún, Aymara, Quechua, Rapa Nui, Creole e Inglés), con el objetivo de contar con un instrumento adaptado a los diferentes contextos culturales presentes en el territorio nacional.

La metodología empleada se centró en garantizar una traducción funcional y precisa, ajustada a su propósito y contexto de aplicación. Este proceso marcó un avance significativo en los procedimientos censales del país, ya que integró las técnicas y enfoques recomendados por el *Census Bureau* (Pan & De la Puente, 2005), específicamente el método denominado Comité de Evaluación o Equipo de Traducción.

Este enfoque propone un trabajo colaborativo que involucra la participación de un equipo multidisciplinario, compuesto por personas con habilidades complementarias y experiencia profesional en traducción, lingüística y con conocimientos en diseño de cuestionarios censales.

Para esto, se conformaron equipos con la participación de dos personas expertas en cada una de las lenguas e idiomas, que estuvieron a cargo de la traducción del cuestionario censal, y dos integrantes de la institución con amplio conocimiento del cuestionario censal. Cada traductor/a fue instruido en los contenidos y conceptos claves asociados a la composición y aplicación del



32

**preguntas se elaboraron para cuestionarios de viviendas colectivas y personas en situación de calle.**

cuestionario censal, lo que permitió mayor claridad en la decisión de las palabras y estructuras de la traducción.

Cada experto en el idioma traducía el instrumento de manera individual, y luego las diferencias se resolvían mediante un proceso de conciliación. En este proceso se tomaban acuerdos, asegurando el cumplimiento de los criterios técnicos del cuestionario y su aplicabilidad en los contextos culturales de las personas, según idiomas y lenguas.

### 1.6. Construcción de la plataforma Censo en Línea

El Censo en Línea se implementó como una modalidad complementaria de recolección dirigida a los/as residentes habituales del país. Con esta estrategia, el equipo censal buscó garantizar que toda la población fuera censada, ofreciendo una alternativa al levantamiento presencial y permitiendo la participación de quienes no estuvieran disponibles o presentes durante las visitas a terreno.

El Censo en Línea es una entrevista web asistida por computadora (CAWI), diseñada para los casos en que no era posible realizar la entrevista presencialmente, como cuando no se encontraban personas en la vivienda. El cuestionario censal web se desarrolló para ser accesible a toda la ciudadanía, asegurando la comprensión del contenido y la facilidad de uso, incluso para personas con diferentes niveles de alfabetización digital.

Con el objetivo de evaluar y perfeccionar la experiencia de los/as usuarios/as, se llevó a cabo una prueba del cuestionario del Censo en Línea. Esta prueba incluyó a personas sin experiencia en diseño de cuestionarios, pero con un nivel básico de

manejo de dispositivos electrónicos, como teléfonos móviles y computadoras portátiles. La prueba contempló la observación en el uso de la plataforma, la aplicación de un formulario de satisfacción y entrevistas que permitieron analizar la experiencia general de los/as participantes.

Los resultados orientaron los ajustes para optimizar la usabilidad y navegación, medidas para simplificar el acceso y garantizar una interacción intuitiva.

Adicionalmente, para proteger la seguridad de los datos se incorporó un sistema de autenticación de dos factores. Este mecanismo requería dos pasos de verificación para acceder al cuestionario: un código único proporcionado en la invitación al Censo en Línea y un código adicional enviado al correo electrónico registrado por el/la usuario/a.

## 2. Plan de pruebas

Entre 2020 y 2023 se realizaron una serie de pruebas para la preparación del Censo de Población y Vivienda 2024 que permitieron ajustar los diversos aspectos del proceso. Cabe mencionar que, en un contexto marcado por la pandemia de Covid-19 y sus restricciones sanitarias, cada prueba representó un desafío logístico y humano, pero también una oportunidad para adaptar y mejorar los procedimientos censales.

Estas pruebas resultaron esenciales para garantizar la implementación del Censo a nivel nacional, evaluando el diseño de los distintos procesos, como la selección, contratación y pago del personal operativo, las capacitaciones, la recolección censal, los procesos logísticos, el diseño y comprensión del cuestionario censal, entre otros. De igual modo, permitieron

perfeccionar las herramientas tecnológicas, con especial énfasis en la implementación del cuestionario en dispositivos móviles de captura (DMC), la aplicación del Censo en Línea y el funcionamiento del Sistema de Gestión Censal<sup>17</sup>.

La elaboración de las pruebas operativas implicó el desarrollo de un plan que permitió ordenar por objetivos específicos los distintos procesos y herramientas que fueron puestos en evaluación para optimizar su implementación en el Censo de Población y Vivienda 2024. Este plan fue fundamental, ya que posibilitó que cada aspecto central del operativo censal pudiese cumplir con los estándares técnicos esperados.

Para la preparación del Censo se realizó un total de cinco pruebas piloto:

- 1 Prueba de Plataforma y Usabilidad**

---

- 2 Prueba Presencial**

---

- 3 Prueba Multimodal**

---

- 4 Prueba Integral**

---

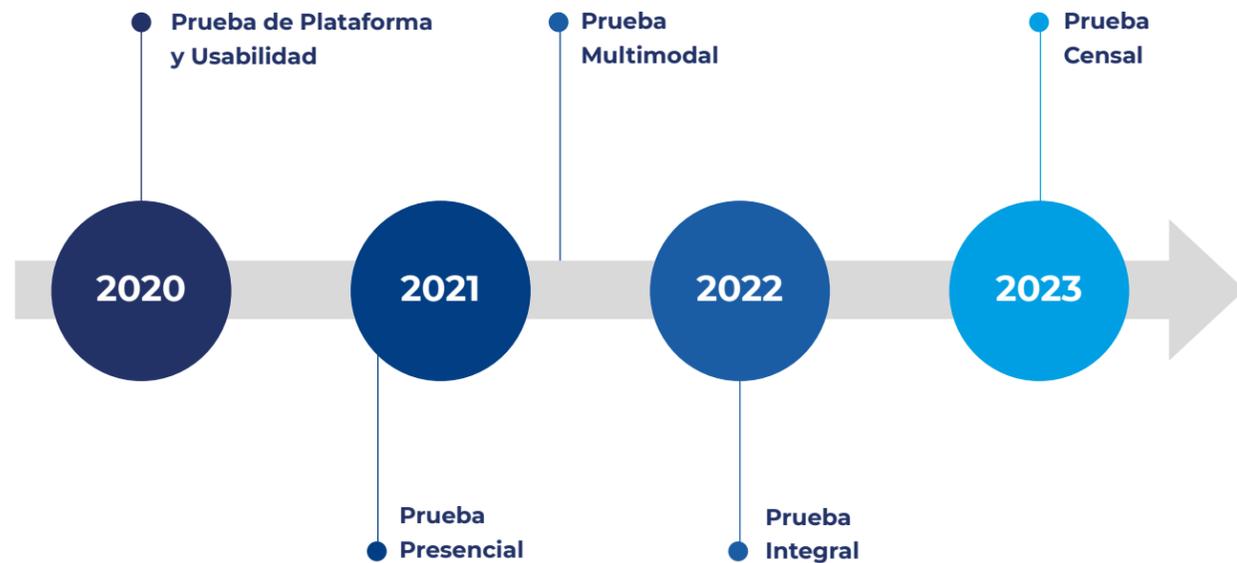
- 5 Prueba Censal**

---

Las primeras tres pruebas constituyeron espacios importantes para la evaluación del cuestionario censal y las modalidades en que este sería implementado. La cuarta prueba estuvo especialmente enfocada en el funcionamiento de las herramientas tecnológicas del Censo y su interacción en los distintos procesos. Finalmente, la última prueba consistió en el ensayo general del operativo censal.

<sup>17</sup> En la sección “Herramientas Tecnológicas” se encuentra una descripción completa del Sistema de Gestión Censal.

Diagrama 7: Plan de Pruebas Operativas



### 2.1. Prueba de Plataforma y Usabilidad

Entre el 11 y el 14 de septiembre de 2020 se desarrolló una prueba de la versión del Censo en Línea con funcionarios públicos de diferentes servicios del Estado. Los/as usuarios/as debían ser personas sin experiencia en el diseño de cuestionarios y con distintos niveles de conocimiento en el uso de dispositivos electrónicos.

Esta prueba permitió obtener resultados para mejorar la implementación a nivel usuario de la plataforma *online*.

### 2.2. Prueba Presencial

Entre el 23 de agosto y el 12 de septiembre de 2021 se realizó la Prueba Presencial en sectores específicos de cinco comunas: Santiago, Las Condes y Cerro Navia (Región Metropolitana), Coquimbo (Región de Coquimbo) y Concepción (Región del Biobío), con una muestra inicial de 2.550 direcciones seleccionadas.

Esta prueba fue el primer ejercicio piloto en terreno, y tuvo el objetivo principal de evaluar la implementación de la modalidad de entrevista presencial con uso del dispositivo móvil de captura.



**La Prueba Presencial se realizó en en sectores de cinco comunas.**



Los resultados de esta prueba permitieron observar oportunidades de mejora respecto al funcionamiento del cuestionario censal en términos de la aplicación de las preguntas, el uso del dispositivo móvil de captura y el aplicativo *Interviewer Survey Solutions* del Banco Mundial.

### 2.3. Prueba Multimodal

Entre el 5 de noviembre y el 29 de diciembre de 2021 se llevó a cabo la Prueba Multimodal en sectores específicos de nueve comunas del país: Arica (Región de Arica y Parinacota), Antofagasta (Región de Antofagasta), Concón y Valparaíso (Región de Valparaíso), La Granja, Estación Central y Vitacura (Región Metropolitana), Panguipulli y Valdivia (Región de Los Ríos). Esta prueba contempló una muestra inicial de 15.664 direcciones distribuidas en las comunas y regiones mencionadas.

La Prueba Multimodal buscó evaluar diferentes procesos vinculados en la realización del Censo, con especial énfasis en la interacción entre las distintas modalidades de recolección. Los resultados posibilitaron seguir avanzando en mejoras respecto a la aplicabilidad del cuestionario censal, implementación de protocolos de recolección y procesos de preparación del operativo tales como logística de distribución de materiales, capacitación



**La Prueba Multimodal se desarrolló en sectores de nueve comunas.**

del personal, y sistemas de integración de datos, entre otros aspectos cruciales del Censo.

Respecto al cuestionario censal, la evaluación se centró en el flujo de las preguntas e instrucciones, como también en la experiencia usuaria. Lo anterior se complementó con los hallazgos obtenidos en grupos focales y en entrevistas grupales realizadas a los/as censistas participantes.

Entre los resultados obtenidos se destacó la necesidad de reducir la extensión y duración de la entrevista para optimizar la experiencia de las personas entrevistadas. Asimismo, se definió ajustar la hoja de ruta para que incluyera solo información pertinente para la toma de decisiones en terreno.

Por último, se destacó la necesidad de fortalecer las instrucciones para la aplicación del cuestionario, con el objetivo de garantizar una implementación más clara y efectiva. Este aspecto subraya la importancia de proporcionar directrices más detalladas y estrategias orientadas a evitar el parafraseo u omisión de las instrucciones, y así asegurar una mayor uniformidad en la aplicación del cuestionario.

## 2.4 Prueba Integral

La Prueba Integral se llevó a cabo entre el 19 de octubre y el 30 de noviembre de 2022 en sectores específicos de las comunas de Coquimbo (Región de Coquimbo), Santiago (Región Metropolitana) y San Antonio (Región de Valparaíso) y en toda la comuna de Licantén (Región del Maule). La prueba consideró una muestra inicial de 12.326 direcciones distribuidas en las cuatro comunas indicadas.

Esta prueba buscó evaluar de manera orgánica los distintos procesos, sistemas y modalidades que serían implementados en el Censo 2024. Esto último con especial atención en protocolos y herramientas asociadas al monitoreo del levantamiento censal. Los resultados de esta prueba permitieron seguir perfeccionando procesos y herramientas, mejorar los flujos de comunicación entre las distintas áreas y cargos, y afinar aspectos asociados al uso y diseño del Sistema de Gestión Censal.

Respecto al cuestionario censal, esta prueba se centró en la comprensión de un conjunto específico de preguntas, su medición de no respuesta y tiempo de aplicación del cuestionario. Los resultados se complementaron con la percepción de los/as censistas sobre la comprensión que las personas informantes tenían.



**La Prueba Integral se desarrolló en sectores de cuatro comunas.**



**12.326 direcciones.**

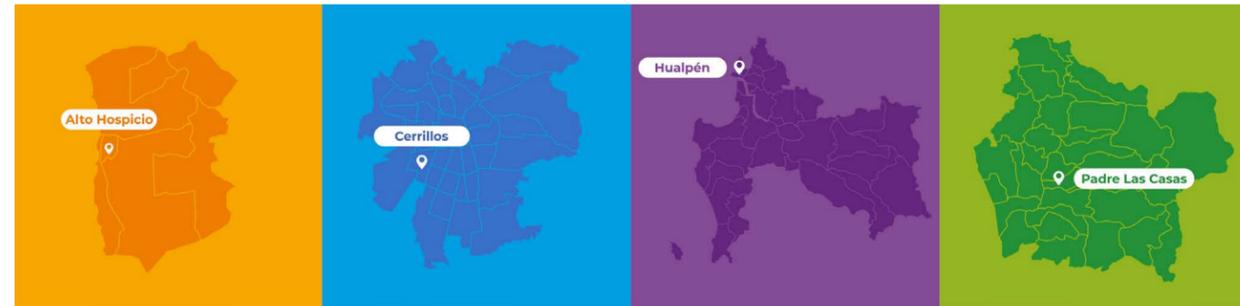


El análisis incluyó también observaciones sistemáticas del comportamiento durante la aplicación.

De manera complementaria, se llevaron a cabo entrevistas cognitivas enfocadas en conceptos y preguntas específicas, desarrolladas en paralelo a la Prueba Integral, lo que permitió profundizar en la claridad y aplicabilidad de algunas temáticas.

Entre los resultados obtenidos se destaca la correcta extensión del cuestionario, ubicada dentro de los estándares de operativos previos en el país (exceptuando el Censo 2017). En cuanto a la comprensión de preguntas, se identificó la importancia de fortalecer la revisión y capacitación de censistas respecto de conceptos como residencia habitual, afrodescendencia y género.

Con relación al módulo de seguimiento del Sistema de Gestión Censal, se detectó la necesidad generar ajustes que permitieran garantizar la trazabilidad de la información completada por cada censista y reforzar el control de calidad al migrar al ambiente productivo. En relación con los reportes de seguimiento, se identificó la necesidad de reducir la cantidad de indicadores incluidos en cada reporte. Para optimizar su utilidad, se enfocó la información según los niveles jerárquicos (perfiles) y se incorporó un instructivo para la interpretación y respuesta de cada indicador. Además, se desarrolló un protocolo de uso de indicadores, el cual se entregaría a los cargos operativos durante las capacitaciones.



## 2.5. Prueba Censal

Como recomendación de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Celade-Cepal) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es necesario realizar un censo experimental que permita poner a prueba todas las estrategias que serán utilizadas para la ejecución definitiva de los censos. Para el Censo de Población y Vivienda 2024, la Prueba Censal fue el censo experimental; por tanto, su objetivo fue evaluar los principales procesos, sistemas e instrumentos necesarios para llevar a cabo la recolección censal.

### 2.5.1. Diseño e implementación

La Prueba Censal se realizó entre el 22 de mayo y el 2 de julio de 2023, en cuatro comunas del país. La muestra consideró toda la comuna de Cerrillos (Región Metropolitana) y ciertos sectores de las comunas de Alto Hospicio (Región de Tarapacá), Hualpén (Región del Biobío) y Padre Las Casas (Región de La Araucanía). Estas comunas del país fueron escogidas por la diversidad territorial que las caracteriza, permitiendo poner a prueba los aspectos principales del operativo y obtener aprendizajes escalables al territorio nacional. En este sentido, las comunas que formaron parte de la prueba presentaron condiciones como edificaciones en diversos estados de materialidad y con distintos grados de concentración de viviendas, diversidad en áreas geográficas, movilidad residencial y características que permitían la aplicación de operativos y procedimientos especiales.

En esta prueba se esperaba llegar a un total 37.520 viviendas. Para ello, 190 censistas trabajaron en seis locales censales desplegándose en terreno. La recolección de la Prueba Censal se realizó en tres modalidades:



La Prueba Censal se desarrolló en cuatro comunas de Chile.



190 censistas en seis locales censales.



- 1 **Entrevista presencial con uso de dispositivo móvil de captura (DMC).**
- 2 **Censo en Línea.**
- 3 **Entrevista presencial con uso de cuestionario censal en papel.**

Estas modalidades consideraron la recolección de información de viviendas, hogares y personas, incorporando operativos especiales en los que se registró la información de viviendas colectivas y personas en situación de calle.

El seguimiento del desempeño del personal operativo y cobertura se realizó a través de la visualización de indicadores

en el Sistema de Gestión Censal y de la implementación de la supervisión en terreno. Esto derivaba en información central para la toma de decisiones por parte del personal desplegado en los locales censales, corrigiendo oportunamente las desviaciones detectadas.

### 2.5.2. Cuestionario censal

En la Prueba Censal se examinaron aspectos del funcionamiento del cuestionario para garantizar su efectividad y precisión durante la recolección. Se evaluó la claridad de las instrucciones de aplicación y se observó el comportamiento de las personas informantes durante las entrevistas, junto con revisar la calidad de los datos obtenidos.

Además, se analizó la frecuencia de no respuesta, el tiempo requerido para completar el cuestionario y la apreciación del equipo de censistas respecto a la comprensión que las personas informantes tuvieron de algunas preguntas. Este último aspecto se exploró mediante la realización de grupos focales.

En cuanto a los resultados, se identificó la necesidad de fortalecer en la capacitación el propósito y la importancia de cada pregunta, con el objetivo de transmitir a la población la relevancia de su participación y de completar el cuestionario censal de manera adecuada. También se propuso reforzar el proceso de capacitación respecto a los casos específicos relacionados con la residencia habitual.

Otro hallazgo importante fue la necesidad de desarrollar contenidos de difusión del cuestionario censal, para asegurar una mejor comprensión de las preguntas que generarían mayor sensibilidad en la población.

Finalmente, se subrayó la importancia de reforzar en la capacitación y en el material de difusión las preguntas nuevas, como las de afrodescendencia y género, para garantizar su correcta interpretación y aplicación.

### 2.5.3. Resultados operativos

Los resultados de la Prueba Censal fueron importantes para implementar los últimos ajustes a los distintos procesos, sistemas e instrumentos que formarían parte del Censo de Población y Vivienda 2024. Entre algunos de los principales resultados de esta prueba se encuentran:

1

Contar con una planificación operativa detallada antes de iniciar la recolección. Esto permite estructurar y ordenar el proceso de asignación de carga y recolección, además de facilitar un seguimiento diario de los avances en contraste con lo planificado. Para garantizar un diseño adaptado a las necesidades locales, la planificación debía ser elaborada por los equipos regionales, integrando el conocimiento recopilado durante la etapa de vinculación territorial. También hay que destacar la importancia de contar con un mecanismo que permita ajustar la planificación frente a las contingencias que ocurren durante el desarrollo del operativo.

2

La base cartográfica fue adecuada para la planificación y organización del territorio con fines censales. No obstante, se debían ajustar los lineamientos para la planificación operativa a un mayor nivel de desagregación territorial. Esto implicó optimizar la estrategia de planificación considerando fases y ciclos que organizaran la recolección.

3

Los indicadores y las alertas de seguimiento operativo permitieron a los equipos en terreno emplear acciones correctivas basadas en información del avance de la recolección en las áreas asignadas. Sin embargo, la cantidad de indicadores era demasiado amplia, dificultando la identificación de variables claves para tomar decisiones de manera más oportuna. En este sentido, se decidió disminuir y agrupar indicadores para facilitar la interpretación y acelerar las correcciones operativas.

4

El Sistema de Gestión Censal funcionó posibilitando la conformación de equipo y la asignación de carga de trabajo en todas las comunas de la prueba, pero su usabilidad y funcionalidad debían seguir ajustándose para un uso más intuitivo.



↖ Felipe Lazo  
Coordinador de local  
Región de Atacama

### 3. Gestión de personas

Al ser un censo de derecho, el modelo de gestión del personal operativo fue un componente nuevo. Se requería contar con un sistema de trabajo que permitiera mantener cubierta las vacantes de cargos durante todo el proyecto, traduciendo en uno de los principales desafíos del Censo.

Las tareas de gestión de personas abarcaron todo el proceso, desde el reclutamiento y selección hasta la contratación y la gestión de pagos, tanto para los cargos de contratación masiva (más de 200 vacantes) como para aquellos de contratación no masiva.

Para lo anterior se realizaron las siguientes tareas:

- El equipo de reclutamiento y selección se encargó de la definición de todos los perfiles de cargo, dividiendo su gestión en los dos tipologías:
  - **No masivos:** realizar la gestión de la convocatoria, postulaciones, pruebas psicométricas y entrevistas.
  - **Masivos:** externalizar la ejecución de la convocatoria, postulación, pruebas psicométricas y selección por parte de un proveedor externo.

En caso de entrevistas, debía gestionar la realización de estas por parte del equipo Censo.

- El equipo de contratación formalizó la documentación requerida para los convenios, utilizando diferentes plataformas según el tipo de cargo: una externalizada para los cargos masivos (Rankmi) y el Sistema Integral de Gestión de Personas (SIGPER) para los no masivos.
- El equipo de pagos gestionó las remuneraciones del personal, utilizando una plataforma para los cargos masivos y coordinando con el equipo de contratación y las direcciones regionales para los pagos de los cargos no masivos.
- El equipo de prevención de riesgos se encargó de garantizar la seguridad y el bienestar del personal, evaluando los riesgos laborales y capacitando al personal en seguridad.

Todo lo anterior contó con un monitoreo de indicadores de desempeño, gestionando recursos y logística necesaria para que todas las áreas pudieran realizar su trabajo de manera efectiva.

**Diagrama 8:** Funcionamiento de equipo de gestión de personal operativo.



### 3.1. Definición de perfiles

La generación de los perfiles de los cargos consideró instancias de coordinación con la Fiscalía del INE, para que se adecuara a la normativa vigente. La definición de estos perfiles permitió la elaboración de la documentación, los materiales y los elementos necesarios para la capacitación de los responsables de dichos cargos.

Se definieron 10 perfiles de cargos genéricos<sup>18</sup> para el Censo, los que se diferenciaron entre cargos masivos y no masivos.

#### Perfiles de cargos masivos:

Coordinador/a de local censal

Gestor/a administrativo

Coordinador/a de grupo

Censista

#### Perfiles de cargos no masivos:

Gestor/a de capacitación

Gestor/a de soporte informático

Supervisor/a de terreno

Coordinador/a de grupo operativo calle

Asistente de local censal

Gestor/a de apertura territorial

<sup>18</sup> Para el Censo de Población y Vivienda 2024 se gestionaron más de 290 perfiles de cargos en total.



### 3.2. Reclutamiento

Según el tipo de perfil de cargo, se diferenciaron los modelos de reclutamiento.

#### 3.2.1. Reclutamiento de cargos masivos

En el desarrollo del Censo, la planificación y ejecución de las actividades de levantamiento de información requirieron del reclutamiento y contratación de un equipo masivo de colaboradores. Para realizar esta tarea, se contrató a empresas proveedoras del servicio de reclutamiento y selección que debían asegurar un proceso de postulación masivo, que permitiera reclutar a una escala de 2x1, es decir, dos postulantes admisibles disponibles para cada vacante requerida.

Estas empresas fueron responsables de llevar a cabo la difusión de la convocatoria, la verificación de la admisibilidad, la evaluación curricular y la gestión de evaluaciones psicométricas. Además, se encargaron de la confirmación de los candidatos seleccionados y de la reposición del personal en casos de deserción o rotación.

El proceso de reclutamiento y selección de estos perfiles implicó el desarrollo de seis etapas:



2

postulantes  
admisibles para  
cada vacante.

1	<b>Convocatoria y postulación</b>	Difusión de cargos y recepción de postulaciones mediante un formulario en el sitio web del Censo.
2	<b>Evaluación psicométrica</b>	Análisis en línea de habilidades, destrezas y rasgos de personalidad de los/as postulantes
3	<b>Admisibilidad</b>	Revisión del cumplimiento de requisitos y validación de documentos para cada cargo.
4	<b>Puntaje de postulación</b>	Se obtenía sumando la evaluación curricular y psicométrica para establecer un orden de prelación que determinó la selección final o el avance a entrevistas según el cargo.
5	<b>Entrevistas</b>	Fueron realizadas por equipos del INE y del proyecto Censo para los cargos de coordinador/a de local, gestor/a administrativo y coordinador/a de grupo, siguiendo una pauta estructurada. Dada su masividad, los/as censistas no pasaron por esta etapa, siendo seleccionados según su puntaje de postulación.
6	<b>Selección</b>	Considerando los criterios de admisibilidad, a partir del puntaje de postulación o la calificación en la entrevista, se clasificaba a las postulantes en: seleccionados, lista de espera o no seleccionados.

Como resultado de este proceso, se contó con más de 400.000 postulantes, tal como se detalla en la tabla 3:

**Tabla 3:** Vacantes y postulantes cargos masivos.

Cargos masivos	Vacantes a cubrir	Postulantes
Coordinadores/as de local	703	57.826
Gestores/as administrativos	717	33.655
Coordinadores/as de grupo	3.942	83.226
Censistas	24.639	244.056
<b>Total</b>	<b>30.001</b>	<b>418.763</b>

### 3.2.2. Reclutamiento de cargos no masivos

El equipo no masivo gestionó más de 38.000 postulaciones, implementando procesos personalizados para responder a necesidades específicas. Esta división del trabajo permitió una gestión más eficiente y adaptada a las particularidades de cada tipo de contratación.

La modalidad de selección para estos cargos fue a través de una convocatoria pública, con el propósito de atraer candidatos mediante un proceso formal en la plataforma de empleos públicos [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl).

### 3.3. Contratación

Se dividió según la masividad de los perfiles de cargos, al igual que el proceso de reclutamiento y selección.

#### 3.3.1. Contratación de cargos masivos

La contratación de los cargos masivos se gestionó mediante una plataforma externa que controlaba el flujo presupuestario, de contratación y de pago. Esta herramienta generaba la documentación contractual, que los colaboradores firmaban utilizando



**+400.000**

postulaciones a cargos masivos.

**+38.000**

postulaciones a cargos no masivos.

do Clave Única. El sistema aseguró un proceso ágil, eficiente, de amplia cobertura y conforme al marco legal vigente.

Un aspecto clave en la contratación de cargos masivos fue asegurar la dotación necesaria conforme a la planificación operativa en todo momento. Para ello, se definieron dos tipos de dotación para cada comuna: la dotación base (mínima requerida para cumplir con la productividad diaria) y la dotación óptima (que incluyó ajustes relacionados con la rotación de los cargos). La estrategia se centró en contratar la dotación óptima, manteniendo una dotación contratada sobre la base, garantizando así la correcta ejecución del proyecto. Adicionalmente, y en el caso de que la contratación estuviera bajo el nivel base, se definió una estrategia de compensación que consistía en aumentar las vacantes en el siguiente período, compensando así los días de vacantes no cubiertas debido a la rotación.

Otra estrategia disponible, y que fue implementada en algunas regiones del país, fue la modalidad de contratación *part time*. En los últimos dos meses del operativo censal, se procedió a la contratación del equipo censal *part time*, integrado por censistas que podrían realizar sus funciones en diversas comunas y lugares estratégicos. Esta estrategia permitió aumentar la dotación los fines de semana y/o en horarios inhábiles.

### 3.3.2. Contratación de cargos no masivos

La contratación de los cargos no masivos se realizó a través del Sistema Integrado de Gestión de Personas (SIGPER). En la Región Metropolitana, este proceso fue llevado a cabo por el Equipo de Contratación del Censo. En las demás regiones del país, se gestionó por el equipo de personas respectivo de cada dirección regional.

## 4. Pago del personal operativo

Para el pago del personal operativo fue relevante definir la modalidad de pago y las estrategias para la ejecución oportuna de este.

### 4.1. Modalidad de pago

El modelo de pagos de cargos masivos incluyó componentes fijos y variables, basándose en los siguientes principios:



La contratación *part time* fue una de las estrategias para asegurar la dotación requerida.

<b>Simpleza y transparencia en el cálculo del monto</b>	Uno de los riesgos detectados fue que sistemas de pago complejos podrían retrasar el cálculo del monto y la gestión de este, volviéndose además poco claros para los equipos. Por lo tanto, y dada la masividad de los pagos, este debía ser simple de calcular y explicar.
<b>Promover la permanencia</b>	Uno de los riesgos detectados fue la alta rotación de los cargos operativos, lo cual implica un significativo costo de reposición y de capacitación del nuevo personal. Por lo tanto, el monto debía ser competitivo e incentivar a llegar al cierre del operativo.
<b>Promover la productividad</b>	El pago debía incentivar al cumplimiento de metas de manera global, ya que el control estricto de la asistencia y productividad individual no era factible dada las complejidades del trabajo en terreno.

Considerando lo anterior, para la fase 1 y 2<sup>19</sup> de la recolección se definieron convenios diferenciados por cargos:

- **Censista:** contaban con un pago fijo en los primeros meses (\$750.000) y un pago adicional si se llegaba al último día de la fase 2.
- **Coordinador/a de grupo y coordinador/a de local censal:** contaban con un pago fijo en los primeros meses (\$890.000 y \$1.000.000, respectivamente), con un monto adicional si se llegaba al último día de la fase 2. Este monto adicional era diferenciado según el porcentaje de viviendas censadas en el local censal durante las fases 1 y 2.

En la fase 3 se generó un leve aumento en los honorarios asociados a cada cargo (censista: \$800.000, coordinador/a de grupo: \$950.000 y coordinador/a de local censal: \$1.100.000). Además, el monto adicional para el cargo de censista era diferenciado según el porcentaje de viviendas censadas en el local censal. En la fase 4, el monto adicional diferenciado para todos los cargos dependía del promedio de personas censadas diariamente por cada censista.

De igual modo, y con el objetivo de contar con rentas competitivas, en dos regiones del país (Antofagasta y Magallanes y de la Antártica Chilena) se diferenciaron los montos debido a las características de su mercado laboral.

<sup>19</sup> El detalle de las fases de recolección se encuentra descrito en la sección capítulo 6: Desarrollo del Censo en terreno, sección 2.

## 4.2. Ejecución y etapas del proceso de pago

Para garantizar pagos correctos y a tiempo, se utilizó una plataforma que centralizó y automatizó la administración de personal. Adicionalmente, se implementaron las siguientes estrategias:

**1 Verificación de cuenta corriente o vista:** una vez cargada la información de cuentas bancarias en la plataforma, se realizaba una validación con Banco Estado. Esto permitió verificar que los datos bancarios proporcionados por los prestadores de servicios fueran correctos y las cuentas estuvieran activas. Si la cuenta era rechazada, se solicitaba al o la prestador/a rectificar la información.

**2 Verificación de informes y boletas de honorarios:** el proceso de pago requería que tanto el informe de cumplimiento como la boleta de honorarios fueran revisados y aprobados por su coordinador/a directo. Adicionalmente, se ejecutaba un proceso de validación de los montos y descuentos de las boletas de honorarios a través de una APP de consulta al Servicio de Impuestos Internos.

**3 Inicio anticipado del proceso de pago:** si bien la fecha establecida para el pago del personal operativo era el día 10 del mes siguiente a la prestación, se iniciaba el proceso de pagos con 3 días hábiles de antelación. Esto permitía contar con el tiempo necesario para gestionar pagos en efectivo (por caja) en aquellos casos que se generaban rechazos en los depósitos u otras situaciones que se generaran en cada local censal.

**Comunicación al inicio del proceso de pago:** esto se realizaba por medio del DMC, correos electrónicos y verbalmente por cada gestor/a administrativo.

**4 Informar hitos y fechas clave:** se comunicaron los plazos críticos del proceso de pago, lo que permitió a los equipos anticipar posibles dificultades y gestionar de manera proactiva los requerimientos de cada prestador/a.

**Enviar recordatorios:** se enviaron por medio de los DMC avisos para la carga de boletas de honorarios e informes de cumplimiento, garantizando que todos los colaboradores contaran con la información necesaria para completar sus tareas dentro de los plazos estipulados.

**Notificar etapas pendientes:** se comunicaron las fases pendientes de aprobación, tanto a los/as prestadores/as como a los/as firmantes o ejecutores/as del flujo de pago, asegurando la continuidad del proceso.



## 5. Capacitación del personal operativo

La capacitación del personal operativo fue un proceso formativo fundamental para garantizar que los distintos cargos tuvieran los conocimientos y habilidades necesarias para llevar sus actividades, formando parte integral del proceso de aseguramiento de calidad del Censo de Población y Vivienda 2024.

Para cumplir con este objetivo, se definió la creación de un equipo dedicado a la capacitación del personal operativo y una estrategia que detalla los fundamentos, modelos y acciones de enseñanza que sustentaron la transmisión de conocimientos en todo el país.

El diseño del proceso de capacitación integró los aprendizajes obtenidos en las pruebas piloto y en la APC. Estos operativos permitieron perfeccionar la estrategia y los contenidos necesarios para asegurar que las capacitaciones fueran adecuadas con las necesidades del Censo.

Para lo anterior, el Área de Capacitación debió desarrollar cuatro procedimientos:

- **Diseño, organización y monitoreo del proceso de capacitación:** se definieron los lineamientos de la estrategia de capacitación, los requerimientos de salas de capacitación, y la estructura de entrenamiento que estuvo a cargo de llevar a cabo las capacitaciones a nivel nacional. Lo anterior, se llevó a cabo en coordinación con las Direcciones Regionales.
- **Elaboración de materiales para el aprendizaje:** creación de los recursos de aprendizaje que serían utilizados en las instancias de instrucción de cada cargo.
- **Gestión de plataforma de capacitación y recursos audiovisuales:** elaboración y mantención de la plataforma de gestión del aprendizaje, la elaboración de videos y simuladores interactivos, y los requerimientos de creación de cursos en la plataforma de capacitación.

- **Implementación de las capacitaciones:** realizar las instancias de instrucción a todo el personal operativo del país asegurando los estándares técnicos establecidos por el Censo de Población y Vivienda 2024.

### 5.1. Estrategia de capacitación

El diseño de la estrategia de capacitación tuvo como enfoque la perspectiva andragógica de la enseñanza, la cual parte por el reconocimiento de la autonomía, la experiencia de vida y la participación de las personas adultas en el aprendizaje. Esto se materializó en los modelos de capacitación y en los recursos del aprendizaje que se utilizaron.

### 5.2. Tipos de capacitación

La estrategia de capacitación consideró distintos tipos de capacitaciones, para responder a la masividad de los ingresos, a la rotación del personal operativo y a las necesidades propias de la recolección censal. Estos tipos de capacitación fueron:

- **Capacitación regular:** se realizó con el ingreso masivo de los cargos operativos, según el cronograma de capacitación y se desarrolló en modalidad presencial y virtual.
- **Capacitación por reposición:** se efectuó después del ingreso masivo de cargos, para cubrir y reponer vacantes, con una duración menor a la capacitación regular para no afectar al proceso de recolección censal. Se realizaron de manera presencial y virtual.

- **Capacitación ascendente:** cuando una persona era ascendida a un cargo superior durante la realización de sus tareas, tenía por objetivo complementar con aquellos contenidos no revisados para su cargo anterior. Esto solo aplicaba a los cargos coordinador/a de local censal, coordinador/a de grupo y censistas.

- **Reforzamientos:** estas capacitaciones tuvieron el propósito de fortalecer contenidos estratégicos, como apoyo en las materias en las que el equipo operativo presentaba alguna dificultad según lo detectado durante la recolección censal.

### 5.3. Modalidades de capacitación

Las capacitaciones fueron impartidas en tres modalidades:

- **Presencial:** la interacción de la persona capacitadora con los/as participantes era directa en las salas de capacitación compartiendo el mismo espacio físico.
- **Virtual sincrónico:** se efectuaron mediante videoconferencia a través de Microsoft Teams, plataforma utilizada por el INE para la comunicación en línea. Las personas capacitadas debieron atender a estas instancias en el local censal o en la sala de capacitación según la disponibilidad de infraestructura.
- **Mixta:** corresponden a aquellas capacitaciones que contaron tanto con instancias presenciales como virtuales sincrónicas.

### 5.4. Estructura de Capacitación

La capacitación se fundamentó en los modelos de entrenamiento recomendados por Celade (ONU, 2011), con el fin de definir los roles responsables de la formación y asegurar que la transmisión de conocimientos fuera efectiva y relevante.

En este marco, se estableció una estructura que determinó a los encargados de capacitar a los distintos cargos operativos del proyecto, abarcando las áreas de recolección, administración, logística y TI. Para muchos cargos, especialmente aquellos con mayores responsabilidades o tareas especializadas, las capacitaciones fueron impartidas por equipos multidisciplinarios, incluidos expertos de cada área.

Para la capacitación de los cargos de mayor masividad, es decir, coordinadores/as de grupo y censistas, se dispuso de un equipo de 210 gestores/as de capacitación distribuidos a lo largo de todo el país. Además, un equipo de 250 funcionarios del INE fue formado para desempeñarse como capacitadores de censistas, con el objetivo de cubrir la necesidad de contar con más de 450 salas de capacitación en todo Chile durante la primera semana de contratación de este cargo.

En resumen, la estructura de capacitación contaba con tres niveles de profesionales a cargo de las capacitaciones, acorde a las responsabilidades y masividad del perfil que estaba siendo capacitado, como se presenta en el diagrama 9.

Diagrama 9: Niveles de la estructura de capacitación.



Finalmente, cabe considerar que la gran mayoría de las capacitaciones por reposición ascendente, es decir, capacitaciones complementarias por movimientos dentro de la estructura del proyecto, fueron realizadas por el equipo central del proyecto Censo.



### 5.5. Definición de contenidos

La definición de los contenidos por cargo fue un aspecto clave de la estrategia de capacitación. Se optó por diseñar una estructura modular, que permitió estructurar cada capacitación según la cantidad y tipo de contenido requerido por cada cargo operativo, de manera ágil y efectiva. En este contexto, se establecen tres tipos de contenidos:

**Contenidos transversales:** conocimientos fundamentales que tuvieron que aprender todos los cargos.

**Contenidos generales:** conocimientos básicos de los procesos operativos de cada cargo.

**Contenidos específicos:** conocimientos específicos de cada cargo.

Estas clasificaciones estaban entrelazadas, para entregar los conocimientos es-

pecíficos que cada cargo debía tener y también identificar los aspectos que todos los perfiles del Censo debían manejar. La lógica de módulos permitió también ser más eficientes en las capacitaciones ascendentes.

### 5.6. Material de aprendizaje

La capacitación requirió una serie de materiales para transmitir adecuadamente los contenidos. Para esto, se utilizaron tecnologías para crear recursos interactivos que dieran dinamismo a las sesiones de relatoría, los que se encontraban disponibles en la Plataforma de Capacitación.

- **Manual de Capacitación:** presentaba los principios, lineamientos, tareas y recomendaciones para la entrega de contenidos del Censo de Población y Vivienda 2024. Este manual fue entregado a todos los cargos que tuvieron que realizar instancias de instrucción.

- **Presentaciones:** abordaban los contenidos centrales de los módulos detallados en los programas de cada curso. Se desarrollaron más de 300 presentaciones a partir de manuales e instructivos.
- **Guiones de relatoría:** presentaban indicaciones para el desarrollo de las sesiones y señalaban los aspectos a profundizar o enfatizar. Su objetivo fue estandarizar la transmisión de los contenidos para cada módulo de capacitación.
- **Actividades:** contaban con fichas donde el/la gestor/a de capacitación podía revisar los objetivos de la actividad, los materiales a considerar, instrucciones y contenidos asociados a esta. Se elaboraron en diferentes formatos, como estudios de casos, simuladores, juegos de roles, repaso de contenidos, dinámicas y cuestionarios en formato video juegos (*Quiz*).
- **Videos:** se utilizaron durante las sesiones de clases para complementar el contenido expuesto en las presentaciones. Se elaboraron 70 videos con una duración máxima de cuatro mi-

nutos, los que se encontraban disponibles para su visualización en la Plataforma de Capacitación Censo.

- **Simuladores de herramientas digitales:** se desarrollaron para facilitar el aprendizaje de sistemas a través de un tutorial interactivo que emulaba el ambiente original y guiaba su uso paso a paso, permitiendo su empleo en el aula y como consulta.

### 5.7. Acceso a cursos

Cada curso permitía dividir a las personas capacitadas en grupos o salas virtuales, organizadas según la fecha de ingreso, duración de la capacitación, territorio y modalidad.

Para tener acceso a los cursos, se debía ingresar a la Plataforma de Capacitación con Clave Única. Posteriormente, a cada capacitador/a se le asignaba un código único entregado al inicio de la instrucción y que daba acceso a los contenidos del curso y sus distintos módulos, así como a los/as participantes de su sala para el registro de asistencia y el seguimiento de las evaluaciones.



### 5.8. Implementación de las capacitaciones

Para el Censo de Población y Vivienda 2024 se realizaron aproximadamente 2.330 capacitaciones, a más de 40.000 personas a nivel nacional y para 21 perfiles de cargo. Estas capacitaciones ocurrieron de forma presencial y virtual sincrónica, con una duración que podía llegar hasta los nueve días.

En el primer día de las capacitaciones los contenidos apuntaban a una introducción al curso y al registro en la Plataforma de Capacitación. Posteriormente, se seguía con el programa de capacitación respectivo a cada cargo, que se encontraba disponible en la plataforma. El proceso finalizaba con una evaluación individual.

### 5.9. Seguimiento a las capacitaciones

El seguimiento de las capacitaciones se llevó a cabo mediante diversos instrumentos diseñados para evaluar el aprendizaje de los/as participantes y para gestionar el proceso de capacitación de manera efectiva. Sus herramientas fueron:

- **Evaluación final:** permitió medir el aprendizaje de los contenidos entregados en la capacitación y habilitar a los cargos para ejercer sus tareas en el Censo de Población y Vivienda 2024. La aprobación de las capacitaciones requería un mínimo del 60% de las respuestas correctas.
- **Informe global:** proporcionaba información respecto a los cursos, personal capacitador, personas capacitadas, asistencia y calificaciones, así como recomendaciones a implementar. Esta información era reportada a las direcciones regionales cada día de las capacitaciones.
- **Panel de seguimiento:** entregaba información de indicadores de asistencias y calificaciones de manera gráfica de las instancias de capacitación a nivel nacional en tiempo real. Se podía desagregar por niveles territoriales, fechas y cursos.



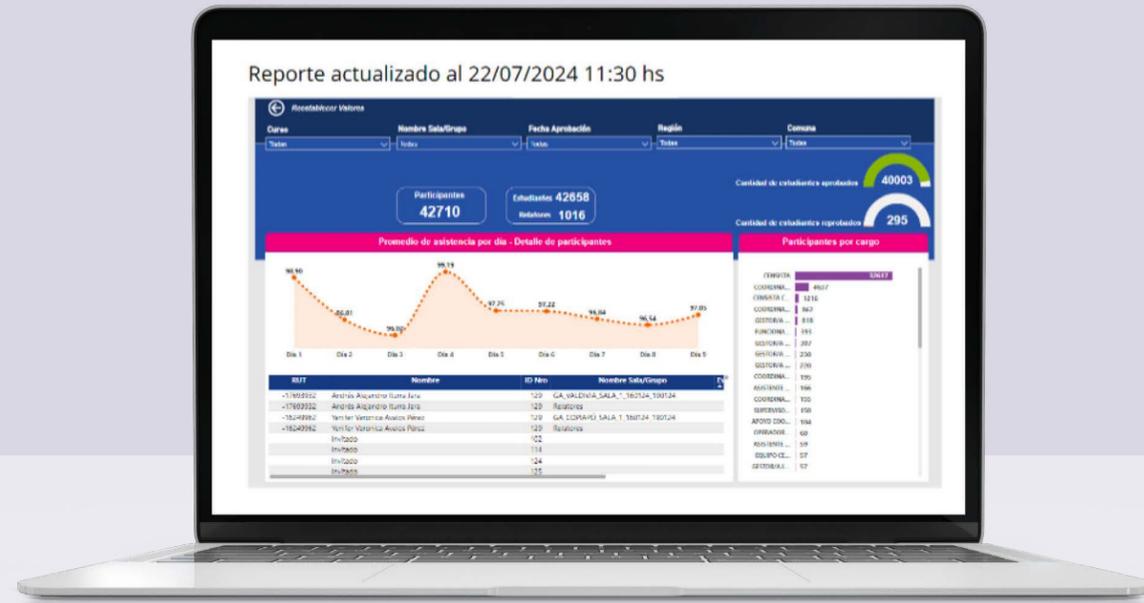
**2.330**  
capacitaciones.



**40.000**  
personas a nivel nacional.



**21**  
perfiles de cargo.



## 6. Preparación operativa de la recolección

La preparación operativa abarcó un conjunto de tareas que establecieron las condiciones necesarias para realizar la recolección censal a nivel nacional. Entre estas tareas se encontraban la conformación de la estructura operativa, la distribución de materiales y la habilitación de infraestructura.

### 6.1. Estructura operativa

La estructura operativa estaba orientada a organizar a las personas y los cargos para la implementación del levantamiento en terreno. Para esto, se definieron los flujos de información y de las labores en función de asegurar la cobertura total

del país según las divisiones territoriales, siguiendo los lineamientos y protocolos definidos por el Censo de Población y Vivienda 2024.

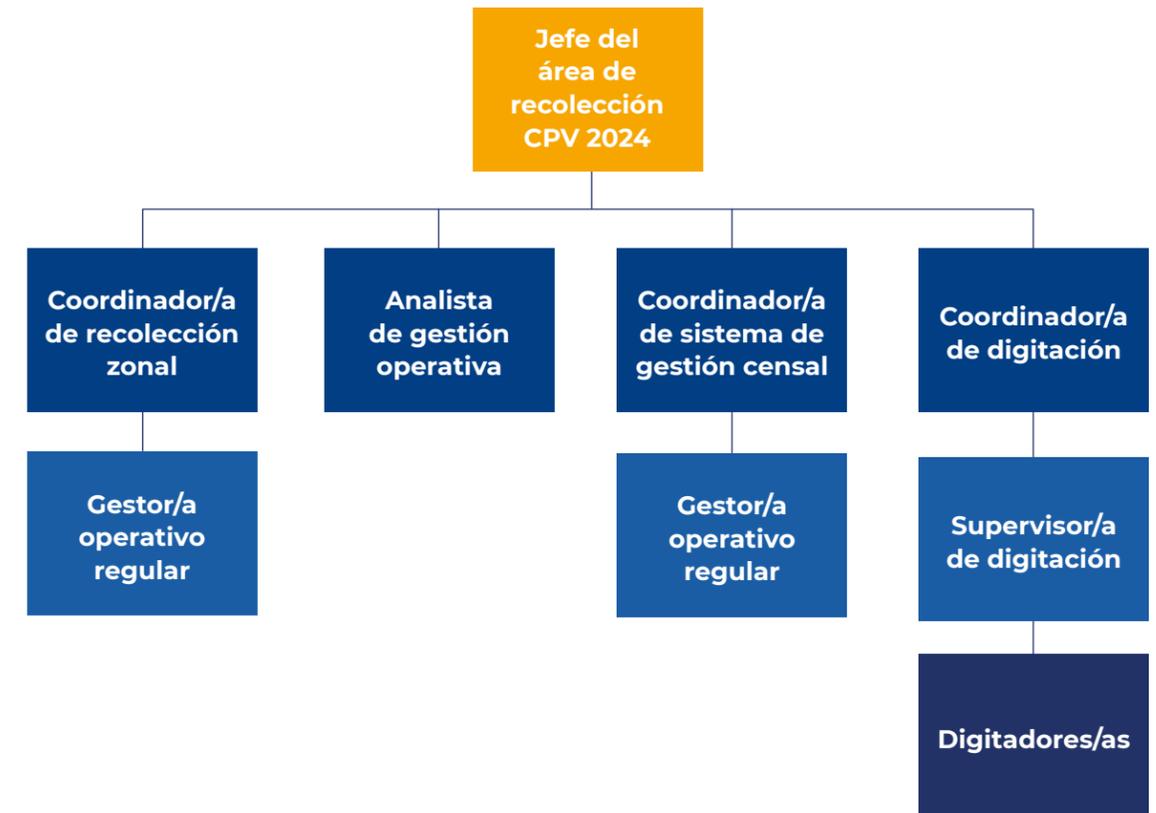
La estructura operativa se estableció en función del nivel de gestión de cada cargo (central, regional y local) y de los tipos de operativos de recolección (regular y especial).

#### 6.1.1. Estructura operativa central para la recolección regular

La estructura operativa central para la recolección regular tuvo el objetivo de diseñar, planificar y monitorear la recolección e implementar el proceso de digitación de este operativo en todo el país.

Esta estructura se conformó de la siguiente manera:

Diagrama 10: Estructura operativa central para la recolección regular.



- **Jefatura del Área de Recolección:** tuvo el objetivo de garantizar que la recolección censal cumpliera con los estándares técnicos e indicadores de avance y cobertura a nivel nacional. Esto implicó liderar la organización del equipo encargado de realizar el diseño e implementación del operativo censal.
- **Analista de gestión operativa:** cargo orientado a la elaboración de instructivos y protocolos operativos, además de participar en el diseño de la estrategia de recolección y de los requerimientos tecnológicos para la ejecución del operativo censal a nivel nacional.
- **Coordinador/a de recolección zonal:** este cargo gestionó los lineamientos y estrategias de recolección que eran

entregados a la Estructura Operativa Regional. En específico, tuvo que monitorear la implementación de la planificación operativa de cada región dentro de la zona asignada, garantizando el cumplimiento de indicadores esperados de cobertura y avance de la recolección.

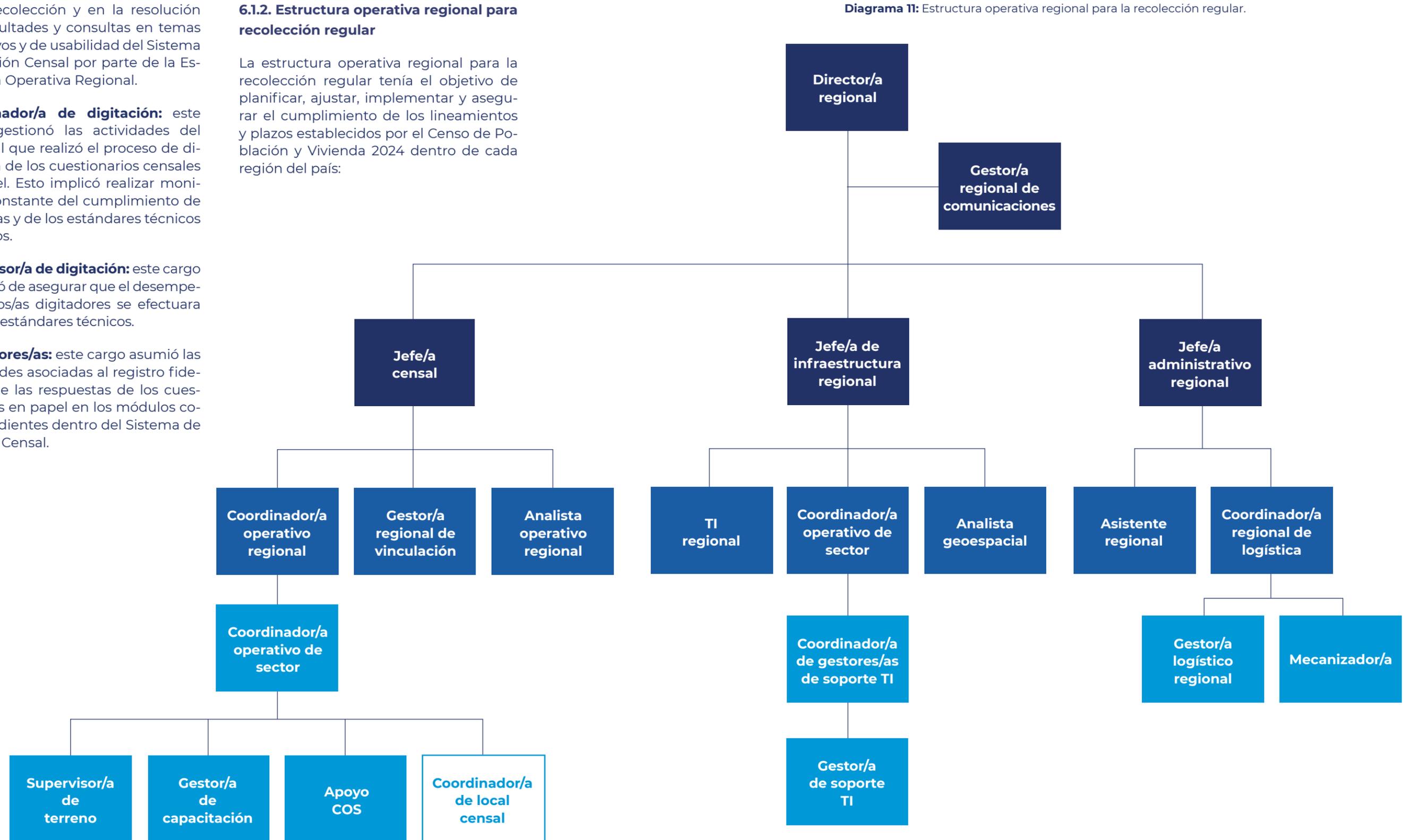
- **Coordinador/a de Sistema de Gestión Censal:** este cargo tuvo que garantizar y organizar el servicio de soporte operativo del Sistema de Gestión Censal a nivel nacional en congruencia con los lineamientos operativos.
- **Gestor/a de operativo regular:** este cargo prestó apoyo en el monitoreo del cumplimiento de la planificación

de la recolección y en la resolución de dificultades y consultas en temas operativos y de usabilidad del Sistema de Gestión Censal por parte de la Estructura Operativa Regional.

- **Coordinador/a de digitación:** este cargo gestionó las actividades del personal que realizó el proceso de digitación de los cuestionarios censales en papel. Esto implicó realizar monitoreo constante del cumplimiento de las metas y de los estándares técnicos definidos.
- **Supervisor/a de digitación:** este cargo se ocupó de asegurar que el desempeño de los/as digitadores se efectuara bajo los estándares técnicos.
- **Digitadores/as:** este cargo asumió las actividades asociadas al registro fidedigno de las respuestas de los cuestionarios en papel en los módulos correspondientes dentro del Sistema de Gestión Censal.

**6.1.2. Estructura operativa regional para recolección regular**

La estructura operativa regional para la recolección regular tenía el objetivo de planificar, ajustar, implementar y asegurar el cumplimiento de los lineamientos y plazos establecidos por el Censo de Población y Vivienda 2024 dentro de cada región del país:



- **Director/a regional:** para cada región del país, este cargo fue responsable de asegurar la cobertura y la correcta ejecución del levantamiento censal, la distribución de los materiales e infraestructura, y la vinculación y vocería con autoridades regionales.
- **Gestor/a regional de comunicaciones:** su principal labor fue organizar y orientar las distintas instancias de comunicación a la ciudadanía realizadas por el o la director/a regional.
- **Jefe/a censal:** fue responsable de resguardar el proceso de recolección del Censo de Población y Vivienda 2024. Esto implicó realizar el seguimiento del operativo censal y cumplir con los indicadores de cobertura, avance y calidad esperados. Las y los jefes censales tuvieron la importante labor de entregar los lineamientos operativos que emanaban desde el nivel central hacia la estructura operativa regional, siendo el principal nexo entre estas dos.
- **Analista operativo regional:** asumió la tarea de prestar apoyo a el o la jefe/a censal en el cumplimiento de diversas actividades asociadas a la ejecución del proceso de recolección dentro de la región.
- **Gestor/a regional de vinculación:** debió generar y sostener las alianzas estratégicas con entidades públicas, privadas y de la sociedad civil para la preparación e implementación de la recolección censal a nivel regional.
- **Coordinador/a operativo regional (COR):** asumió como principal labor la planificación del operativo a nivel de local censal y la realización del monitoreo dentro de la región o macrozona asignada. Esto implicaba actividades desde el reconocimiento territorial y vinculación con instituciones y actores claves hasta el monitoreo del cumplimiento de indicadores de avance.
- **Gestor/a de apertura territorial:** tuvo como fin facilitar el acceso a lugares para que el equipo operativo en terreno realizara la recolección de información.
- **Coordinador/a operativo de sector (COS):** tuvo como actividad central el aseguramiento de la implementación de la recolección dentro del sector asignado. Para esto, realizó la actualización de la planificación mediante los reconocimientos territoriales e hizo seguimiento al avance operativo dentro de su sector.
- **Apoyo de coordinador/a operativo de sector:** debió principalmente prestar apoyo en todas las tareas que desarrolló el/la coordinador/a operativo de sector para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la recolección censal.
- **Gestor/a de capacitación:** asumió como principal actividad la ejecución de las capacitaciones y reforzamientos dentro de los locales censales. Estas instancias de instrucción permitieron la transmisión de conocimientos a los cargos operativos de manera constante.

- **Supervisor/a de terreno:** tuvo que realizar los procedimientos de supervisión indirecta con el fin de garantizar y resguardar la calidad de la información recolectada.
- **Jefe/a de infraestructura regional:** fue responsable asegurar la cobertura territorial y coordinar el soporte tecnológico en terreno para la recolección dentro de la región.
- **TI regional:** su labor principal fue gestionar y dar soporte a los requerimientos informáticos para asegurar que toda la estructura regional tuviera acceso a aplicaciones, dispositivos y computadores relevantes para la recolección censal.
- **Coordinador/a de gestores/as de soporte TI:** este cargo gestionó y monitoreó el proceso de soporte tecnológico para asegurar que cada local censal de la región tuviera un correcto funcionamiento de los dispositivos, computadores u otro material tecnológico.
- **Gestor/a de soporte TI:** prestó apoyo en el uso masivo de tecnología durante la recolección dentro de los locales censales, asegurando el correcto funcionamiento de los dispositivos móviles de captura, computadoras, internet e impresoras.
- **Jefe/a administrativo regional:** fue responsable de garantizar la distribución óptima de bienes, vehículos e infraestructura, y de asegurar que los procesos de contratación y pago para el operativo censal se logaran en los plazos y estándares establecidos por el Censo de Población y Vivienda 2024.
- **Asistente regional:** prestó apoyo en las tareas administrativas y logísticas realizadas por la dirección regional para el Censo de Población y Vivienda 2024.
- **Coordinador/a regional de logística:** este cargo tuvo que gestionar que la distribución de materiales, infraestructura y transporte fueran entregados a los locales censales de la región en base a la planificación operativa.
- **Gestor/a regional logístico:** asumió la implementación de los procesos logísticos asociados a la distribución de materiales, infraestructura y transporte a nivel regional, según los plazos establecidos por el Censo de Población y Vivienda 2024.
- **Mecanizador/a:** este cargo apoyó en la preparación, cuadratura, trazabilidad y despacho de los materiales que fueron usados para la ejecución del Censo de Población y Vivienda 2024.

La distribución de tareas de la estructura operativa regional estuvo asociada a la división territorial. Esta división se conoce como división geográfica censal.

### División geográfica censal en la región

Para el Censo de Población y Vivienda se realizó la segmentación del territorio nacional basada en la división político-administrativa del país (región, provincias y comunas), con el objetivo de organizar el levantamiento de información, distribuir gestiones y la carga de trabajo del equipo operativo y poder hacer seguimiento a los indicadores de cobertura y avance de la recolección censal.

Las regiones fueron subdivididas en **macrozonas**, que pueden ser provincias o un conjunto de comunas que concentran una cantidad importante de viviendas. Estas corresponden a las áreas geográficas que fueron asignadas a los/as coordinadores/as operativos regionales.

Los **sectores** son una repartición de las macrozonas que podían estar compuestas por una comuna o un conjunto de comunas con menor cantidad de viviendas.

Los **locales censales** corresponden a la subdivisión de los sectores. Estos podían abarcar desde un **distrito** o un conjunto de estos hasta una comuna completa, dependiendo de la cantidad de viviendas. El distrito es la división territorial de una comuna. Por tanto, los locales censales se extendían en función de los límites de cada comuna.

Las **Áreas de Responsabilidad Censal (ARC)** son la repartición de las áreas comprometidas a los locales censales. Cada ARC podía estar compuesta por una o más **manzanas** en el área urbana o rural concentrado y una o más **áreas de levantamiento (AL)** en el área rural disperso.

Diagrama 12: División territorial estructura operativa regional.

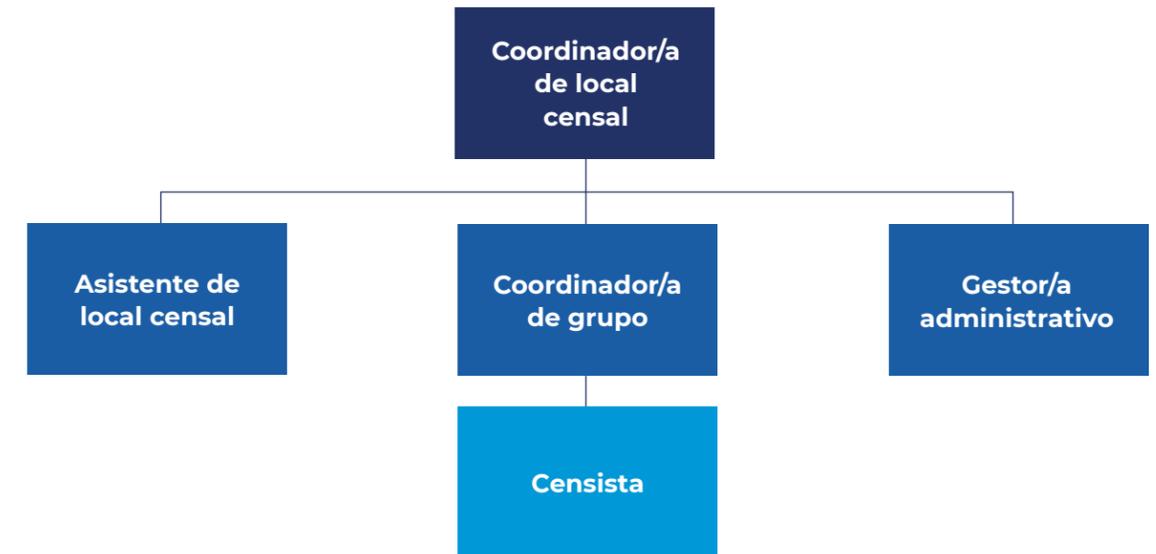


En este sentido, las actividades y responsabilidades tuvieron sus límites asociados a un área geográfica designada. Las acciones gestionadas por el o la director/a regional y la jefatura censal tuvieron un alcance regional. Las labores realizadas por los/as COR, COS y CLC (coordinador/a de local censal) están consignadas en los límites de las macrozonas, sectores y locales censales asignados respectivamente. De este modo, se logró optimizar y asegurar la distribución del trabajo y que los equipos operativos pudiesen llegar a todas las viviendas del país.

### 6.1.3. Estructura operativa del local censal para la recolección regular

La estructura operativa del local censal para la recolección regular se organizó de la siguiente manera:

Diagrama 13: Estructura operativa del local censal.



- **Coordinador/a de local censal:** tuvo como objetivo ejecutar la planificación de la recolección censal en el local asignado, distribuyendo materiales, supervisando al personal en terreno y asegurando el cumplimiento de los indicadores de avance y cobertura en los plazos establecidos por el Censo de Población y Vivienda 2024.
- **Asistente de local censal:** prestó apoyo en las tareas de coordinación del local censal, y se asignó únicamente a los locales censales cuya dotación tuvo más de 50 censistas.
- **Gestor/a administrativo:** este cargo tuvo que elaborar y organizar la documentación administrativa, gestionar los procedimientos de pago y contratación, y prestar apoyo en la distribución y trazabilidad de los materiales dentro del local censal.

- **Coordinador/a de grupo:** tuvo que orientar y gestionar el levantamiento de información en terreno por parte de los/as censistas, entregar la carga de trabajo en función de la planificación operativa, asegurar el cumplimiento de los protocolos de recolección y aplicar las instancias de supervisión directa.
- **Censista:** asumió la importante tarea de recopilar la información de los/as residentes habituales de todas las viviendas, hogares y personas, siguiendo los estándares técnicos para la recolección elaborados por el Censo de Población y Vivienda 2024.

Diagrama 14: División territorial estructura operativa local censal



El local, bajo la responsabilidad del coordinador/a de local censal, funcionaba como centro de operaciones de los distritos comunales, los que se desagregaban en áreas de responsabilidad censal.

Las áreas de responsabilidad censal eran asignadas al coordinador/a de grupo y estaban compuestas por manzanas y áreas de levantamiento. Estas eran las unidades mínimas para la recolección y era en ellas donde los/as censistas debían censar cada una de las viviendas. Esta estructura operativa cumplió con la misión fundamental de desplegarse en los territorios, llegando a todas las puertas del país de manera ordenada y sistemática.

#### 6.1.4. Estructura operativa para operativos especiales

Los operativos de personas en situación calle y viviendas colectivas se consideraron especiales debido a que las características de las personas y/o edificaciones hacen necesario ajustar los instrumentos de recolección, así como la gestión de las visitas.

Lo anterior requirió desarrollar una estrategia de recolección y una estructura operativa adaptada, tanto a nivel central como regional.

La estructura operativa de nivel central para los operativos especiales estuvo compuesta por:

- **Coordinador/a nacional de operativos especiales:** este cargo se ocupó de asegurar el cumplimiento de la cobertura territorial y la calidad de la recolección de los operativos de viviendas colectivas y personas en situación de calle a nivel nacional.
- **Gestor/a de operativos especiales:** desarrolló las gestiones operativas, logísticas y de vinculación con actores claves para los operativos especiales. Además, participó en la planificación operativa y en el seguimiento de los indicadores de avance de los equipos dentro del nivel central y regional.
- **Coordinador/a nacional de Participación Intercultural:** asumió la organización de alianzas estratégicas con instituciones y actores clave relacionados con pueblos originarios y afrodescendientes, para facilitar la recolección del Censo de Población y Vivienda 2024.
- **Coordinador/a nacional operativo calle:** se ocupó de garantizar el desarrollo del operativo especial de personas en situación de calle, gestionando y monitoreando la planificación operativa y el seguimiento de su implementación a nivel nacional cumpliendo con indicadores de avance y estándares técnicos establecidos por el Censo de Población y Vivienda 2024.
- **Coordinador/a nacional de viviendas colectivas:** este cargo aseguró el desarrollo del operativo especial de viviendas colectivas, gestionando y monitoreando la planificación operativa y el seguimiento de su implementación a nivel nacional.

- **Supervisor/a telefónico:** asumió la labor de monitorear telefónica o presencialmente el estado de avance y el desempeño de los cargos que tuvieron que recolectar información de las viviendas colectivas.
- **Operador/a telefónico:** se ocupó de realizar las gestiones telefónicas necesarias con los/as encargados/as de las viviendas colectivas para llevar a cabo la recolección de información de estas.
- **Asesor/a de centros penitenciarios:** tuvo que gestionar la vinculación con Gendarmería y con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y capacitar a los/as coordinadores/as de grupo y personal censista que realizó la recolección de la población penal en recintos penitenciarios en la Región Metropolitana.
- **Coordinador/a de grupo de centros penitenciarios:** este cargo orientó el levantamiento de información en recintos penitenciarios en la Región Metropolitana, de acuerdo con los protocolos y estándares técnicos establecidos para estos fines.
- **Censista de centros penitenciarios:** ejecutó la recolección de información de la población penal en los recintos penitenciarios dentro de la Región Metropolitana, según los protocolos y estándares técnicos definidos para este operativo.

Por su parte, la estructura operativa regional para los operativos especiales estuvo compuesta por:

- **Coordinador/a regional de operativos especiales:** se ocupó de garantizar la implementación de la planificación del levantamiento de información para los operativos de viviendas colectivas y personas en situación de calle dentro de la región.
- **Gestor/a regional de viviendas colectivas:** desarrolló y organizó la vinculación con los/as encargados de las viviendas colectivas dentro de las organizaciones, instituciones o establecimientos que correspondan en la región.
- **Coordinador/a de grupo de Operativo de Personas Situación Calle:** orientó el levantamiento de información para el operativo de personas en situación de calle en terreno, supervisando y acompañando al personal censista que participó en este.
- **Facilitador/a:** tuvo como principal tarea el acompañamiento a los cargos operativos desplegados en terreno para facilitar el levantamiento de información en territorios determinados.
- **Censista de Operativo de Personas Situación Calle:** este cargo se ocupó de realizar el levantamiento de información de las personas en situación de calle dentro del área asignada. Esta actividad debía hacerse según los lineamientos y estándares técnicos para el Censo de Población y Vivienda 2024.

## 6.2. Distribución del material censal

El Área de Logística lideró la planificación, gestión y distribución de todos los materiales esenciales del Censo de Población y Vivienda 2024. Esta labor incluyó la adquisición y control de bienes de uso, bienes de consumo y servicio de transporte, todos coordinados a través de la cadena de suministro.

Además, fue responsable de supervisar, gestionar y controlar la recepción y devolución de los materiales en diversos puntos operativos, como bodegas regionales, locales censales, centros de soporte y salas de capacitación, asegurando así una distribución eficiente y oportuna en cada etapa del proceso censal.

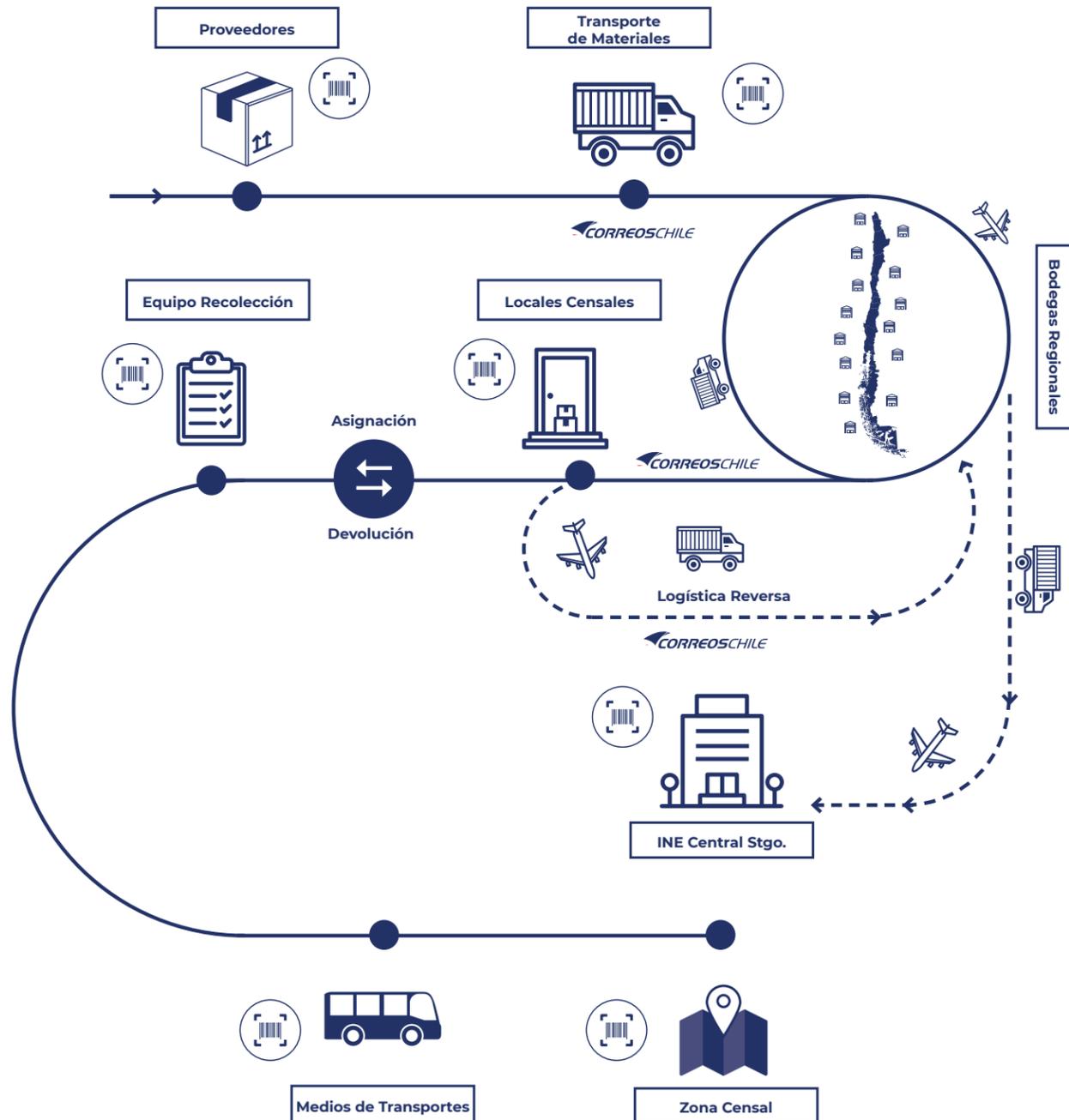
De esta forma, el modelo se centró en la habilitación eficiente de locales censales y en garantizar que cada instalación contara con los recursos necesarios para la operación censal. El modelo de adquisición, distribución y reversa de bienes aseguró el flujo oportuno de materiales hacia y desde las bodegas regionales y locales censales, optimizando cada fase de la cadena de suministro para apoyar las operaciones en terreno. Es importante destacar que la seguridad en ruta, tanto para la distribución como para la reversa, y en cada bodega regional, fue garantizada por Carabineros de Chile. Asimismo, cada bodega contaba con medidas de seguridad implementadas por los centros logísticos y reforzadas por las direcciones regionales.



A continuación, se presenta el modelo logístico implementado:

- 1 Adquisición y recepción:** los bienes necesarios eran adquiridos y recibidos en bodegas centrales y regionales, identificados con códigos de barras para asegurar la trazabilidad.
- 2 Almacenamiento y preparación:** en las bodegas regionales, los materiales se etiquetaban y organizaban para un control preciso del inventario y una distribución eficiente. La preparación y distribución de bienes se realizó principalmente desde los distintos proveedores hacia las bodegas regionales.
- 3 Distribución a bodegas y locales:** los materiales se enviaban a bodegas y locales censales con trazabilidad mediante actas y guías de despacho, registrando el movimiento en cada punto de control. En las bodegas regionales se llevó a cabo la recepción, cuadratura y trazabilidad del material recibido.
- 4 Control de calidad y trazabilidad:** se verificaba la calidad en cada fase y se aseguraba la trazabilidad, resolviendo discrepancias rápidamente.
- 5 Apoyo logístico de transporte:** el transporte de materiales y del personal en terreno se gestionaba con vehículos monitoreados y un sistema de registro continuo.
- 6 Logística inversa:** se hizo al finalizar el Censo y consistió en devolver los materiales a las bodegas para su cuadratura, registro y disposición final o reasignación.

Diagrama 15: Modelo logístico.



### 6.3. Habilitación de locales censales e infraestructura

El proceso de habilitación de los locales censales e infraestructura requerida para el Censo tuvo como propósito asegurar que los locales censales, de contingencia, de soporte y las salas de capacitación contaran con las condiciones definidas para la operación y estuvieran plenamente operativos y equipados. Este abarcó la provisión de recursos adecuados, la revisión del cumplimiento de los estándares de seguridad y la adecuación de cada espacio para facilitar el trabajo del personal censal, resguardando un entorno seguro y funcional en cada instalación.

La gestión de la infraestructura para el Censo 2024 consideró cinco etapas:

- 1** **Primera etapa:** las direcciones regionales y los equipos de recolección identificaron los requisitos de infraestructura, comunicándolos al Área de Logística, que recopiló y consolidó la información.
- 2** **Segunda etapa:** se realizaron visitas y evaluaciones a los potenciales locales identificados, provistos en su mayoría por los municipios, y los resultados fueron reportados a las direcciones regionales y al Área de Logística para tomar decisiones sobre su aceptación y/o adecuación.
- 3** **Tercera etapa:** se formalizó el uso de los locales mediante la firma de acuerdos operativos entre las direcciones regionales y los municipios, con la revisión legal correspondiente. En 38 casos, y debido a la falta de locales censales que cumplieran con las condiciones requeridas, cada dirección regional debió arrendar los locales censales faltantes.
- 4** **Cuarta etapa:** consistió en la recepción y habilitación de los locales, comunicando su estado a través del Sistema de Trazabilidad.
- 5** **Quinta etapa:** tuvo como objetivo garantizar la devolución efectiva de los locales, cumpliendo con los estándares de seguridad y operatividad para el desarrollo del Censo.

A continuación, se presentan los tipos de infraestructura habilitada y sus respectivos requerimientos

- **Locales censales:** espacios donde se gestionaron las operaciones del censo en terreno. En todo el país se habilitaron 697 locales censales, distribuidos por región de la siguiente manera:

**Tabla 4:** Locales censales habilitados por región.

Región	Locales Censales
Región de Tarapacá	13
Región de Antofagasta	21
Región de Atacama	13
Región de Coquimbo	33
Región de Valparaíso	76
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	46
Región del Maule	52
Región del Biobío	67
Región de La Araucanía	54
Región de Los Lagos	46
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	9
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	11
Región Metropolitana de Santiago	201
Región de Los Ríos	19
Región de Arica y Parinacota	8
Región de Ñuble	28
<b>Total nacional</b>	<b>697</b>

- **Locales de contingencia:** infraestructuras adicionales destinadas a enfrentar situaciones imprevistas, como un aumento en la demanda de personal o la reubicación por causas de fuerza mayor.
- **Locales de soporte:** proporcionados para que el equipo operativo pudiera descansar, tomar alimentos o acceder a servicios sanitarios cuando se encontrara en ruta.
- **Salas de capacitación:** espacios destinados a la capacitación del equipo operativo.

La siguiente tabla muestra el total de infraestructura habilitada a nivel regional y nacional para el Censo 2024:

**Tabla 5:** Locales de contingencia, de soporte y salas de capacitación por región.

Región	Salas de capacitación	Locales de soporte	Locales de contingencia
Región de Tarapacá	18	62	2
Región de Antofagasta	32	123	5
Región de Atacama	21	148	3
Región de Coquimbo	42	319	2
Región de Valparaíso	86	634	12
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	59	117	4
Región del Maule	62	154	0
Región del Biobío	95	164	2
Región de La Araucanía	68	50	0
Región de Los Lagos	62	265	5
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	15	35	1
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	11	17	1
Región Metropolitana de Santiago	279	2.153	10
Región de Los Ríos	29	30	0
Región de Arica y Parinacota	14	108	3
Región de Ñuble	37	360	3
<b>Total nacional</b>	<b>930</b>	<b>4.625</b>	<b>53</b>

## 6.4. Servicio de Transporte

El modelo de transporte diseñado para el Censo de Población y Vivienda 2024 tuvo como principal objetivo garantizar la movilidad del equipo de censistas, permitiendo su acceso seguro y puntual a todas las áreas de levantamiento del país, en concordancia con la planificación operativa del proyecto.

La estrategia de transporte se centró en movilizar diariamente al 100% de los censistas asignados a zonas rurales, asegurando la cobertura en áreas de difícil acceso. En zonas urbanas, el enfoque estuvo en transportar al menos al 10% de la dotación, priorizando las áreas alejadas y de riesgo, y los horarios con poca luz natural.

Para cumplir con este objetivo, se contrataron diversos medios de transporte adaptados a las características geográficas del territorio a visitar, tales como vehículos tipo VAN, camionetas 4x4 y, en casos especiales, lanchas y caballos para acceder a localidades remotas o de difícil acceso.

### 6.4.1. Etapas del modelo de transporte

El servicio de transporte fue estructurado en cuatro etapas principales, asegurando un uso eficiente y coordinado de los recursos:

1

**Planificación:** mediante la planificación operativa de cada local censal se realizó la asignación inicial de los vehículos necesarios para cubrir las zonas de levantamiento. Esta planificación se compartía con el proveedor con una semana de anticipación para asegurar la flota.

2

**Ejecución:** los vehículos asignados fueron utilizados diariamente según las necesidades del local censal para cumplir con la planificación. Esto requirió la coordinación diaria desde el local censal, asegurando dejar registro de la ruta recorrida, así como la salida y regreso de los vehículos.

3

**Redistribución:** si un local censal dejaba de requerir la totalidad de los vehículos asignados, estos eran redistribuidos a otros locales dentro de la misma comuna, optimizando su uso. Esto se coordinaba con el proveedor con una semana de anticipación para asegurar flota.

4

**Cierre:** una vez finalizado el levantamiento, se cerró el uso de los vehículos asignados, garantizando el registro y recopilación de las hojas de ruta correspondientes a cada salida y regreso de los vehículos.



### 6.4.2. Monitoreo y coordinación

Todas las etapas del modelo de transporte fueron supervisadas por los/as coordinadores/as logísticos de transporte, asignados/as en cada región según la cantidad de servicios contratados. Este monitoreo constante permitió asegurar el cumplimiento de los objetivos operativos y de la planificación de los vehículos, y la seguridad de los equipos en terreno.

Este modelo, diseñado con un enfoque adaptativo, fue clave para garantizar el traslado de los censistas en todas las comunas del país.

## 6.5. Principales medidas de seguridad

En el Censo de Población y Vivienda 2024 se implementaron protocolos de seguridad específicos para proteger al personal censal y resguardar los bienes institucionales. Estas medidas se enfocaron en establecer una respuesta rápida y coordinada ante incidentes como robos o extravíos de materiales, entre otros, además de garantizar el uso seguro de los vehículos asignados al operativo.

Para esto, se generaron protocolos en caso de robo o extravío de bienes y uso de vehículos:

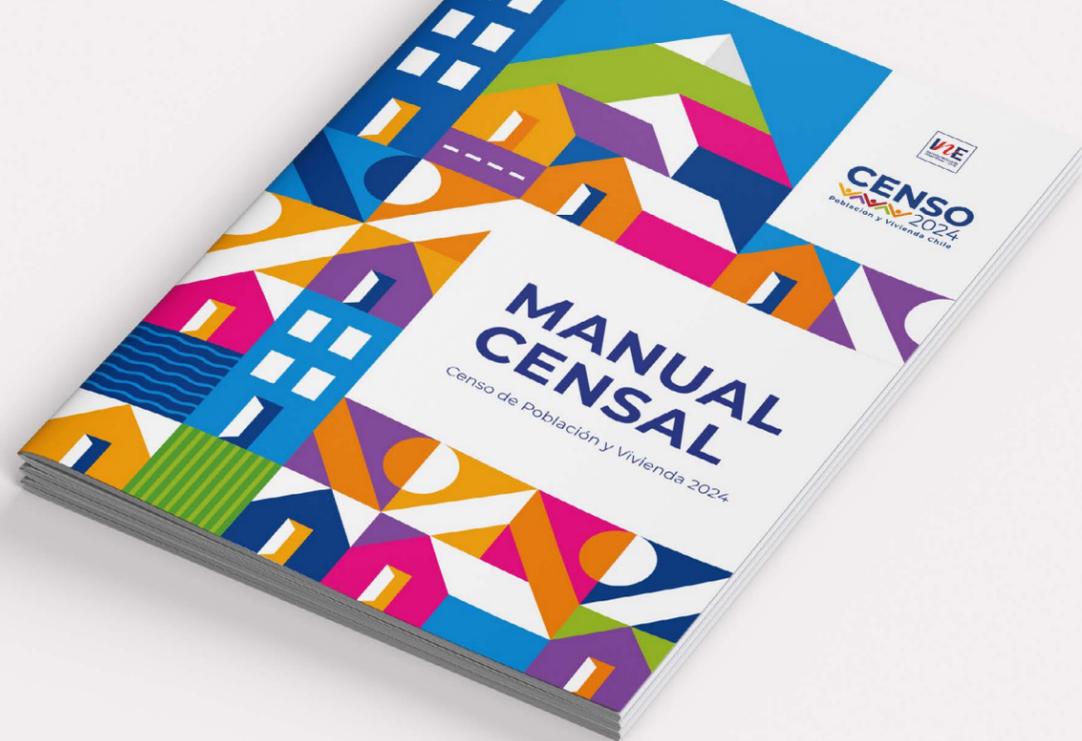
### Protocolo para el manejo de robo o extravío de bienes

Consistía en un procedimiento interno entre las áreas del Censo. Si se trataba de un dispositivo móvil de captura (DMC), implicaba un proceso de bloqueo, rastreo y denuncia formal a las autoridades.

### Protocolo de medidas de seguridad para garantizar un transporte seguro del personal y bienes censales

Cada vehículo era monitoreado en tiempo real, además se verificaba su documentación y se aplicaba un mantenimiento preventivo. En caso de robos o extravíos, se activaba un protocolo de recuperación.

La seguridad para el resguardo de los bienes en la fase de distribución fue garantizada por Carabineros de Chile, tanto en ruta como en los puntos fijos de cada bodega regional. Asimismo, cada bodega contó con medidas adicionales implementadas por los centros logísticos y reforzadas por las direcciones regionales.

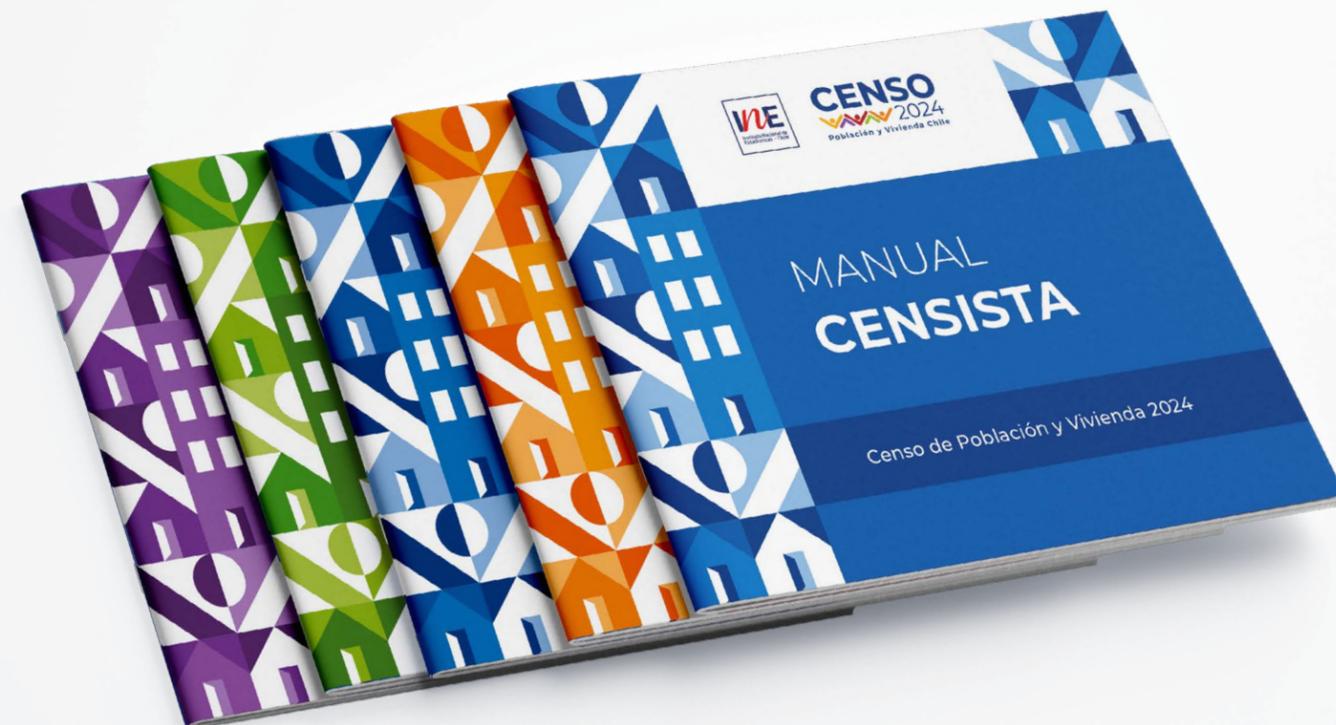


## 6.6. Manuales de recolección

Para asegurar la correcta realización de la recolección censal, el Censo de Población y Vivienda 2024 elaboró una serie de manuales, instructivos y protocolos que fueron distribuidos a los equipos operativos a nivel nacional. A continuación se describen los manuales diseñados, los cuales se desarrollaron a nivel de temática y también a nivel de cargo operativo.

### 6.6.1. Manuales generales de recolección

<b>Manual Censal</b>	Entregaba las principales definiciones técnicas del Censo de Población y Vivienda 2024, y la explicación en detalle del cuestionario censal con instrucciones para su aplicación.
<b>Manual de Recolección</b>	Integraba los lineamientos y protocolos operativos del Censo, profundizando en aspectos relacionados con las labores en terreno de cada cargo operativo.
<b>Manual de Recolección Operativos Especiales</b>	Detallaba los lineamientos y actividades de recolección para la planificación y ejecución de los operativos especiales. En específico, para el levantamiento de información de personas en situación de calle y viviendas colectivas.
<b>Manual Logístico</b>	Entregaba los lineamientos para la ejecución de los procesos logísticos a ejecutar por cada perfil involucrado en el proyecto.



### 6.6.2. Manuales cargos operativos

<b>Manual Censista</b>	Entregaba información fundamental para el desarrollo de las tareas de este cargo en el Censo de Población y Vivienda 2024.
<b>Manual Coordinador/a de Local Censal</b>	Detallaba las funciones y responsabilidades que debía cumplir el o la coordinador/a durante el desarrollo del Censo de Población y Vivienda 2024, proporcionando lineamientos claros para la organización, supervisión y ejecución de las actividades asignadas a su local censal.
<b>Manual Gestor/a Administrativo:</b>	Integraba principales tareas del o de la gestor/a administrativo durante el Censo de Población y Vivienda 2024.
<b>Manual Coordinador/a de Grupo</b>	Detallaba las labores que debía realizar el/la coordinador/a de grupo durante el desarrollo del Censo de Población y Vivienda 2024.

## 7. Herramientas tecnológicas

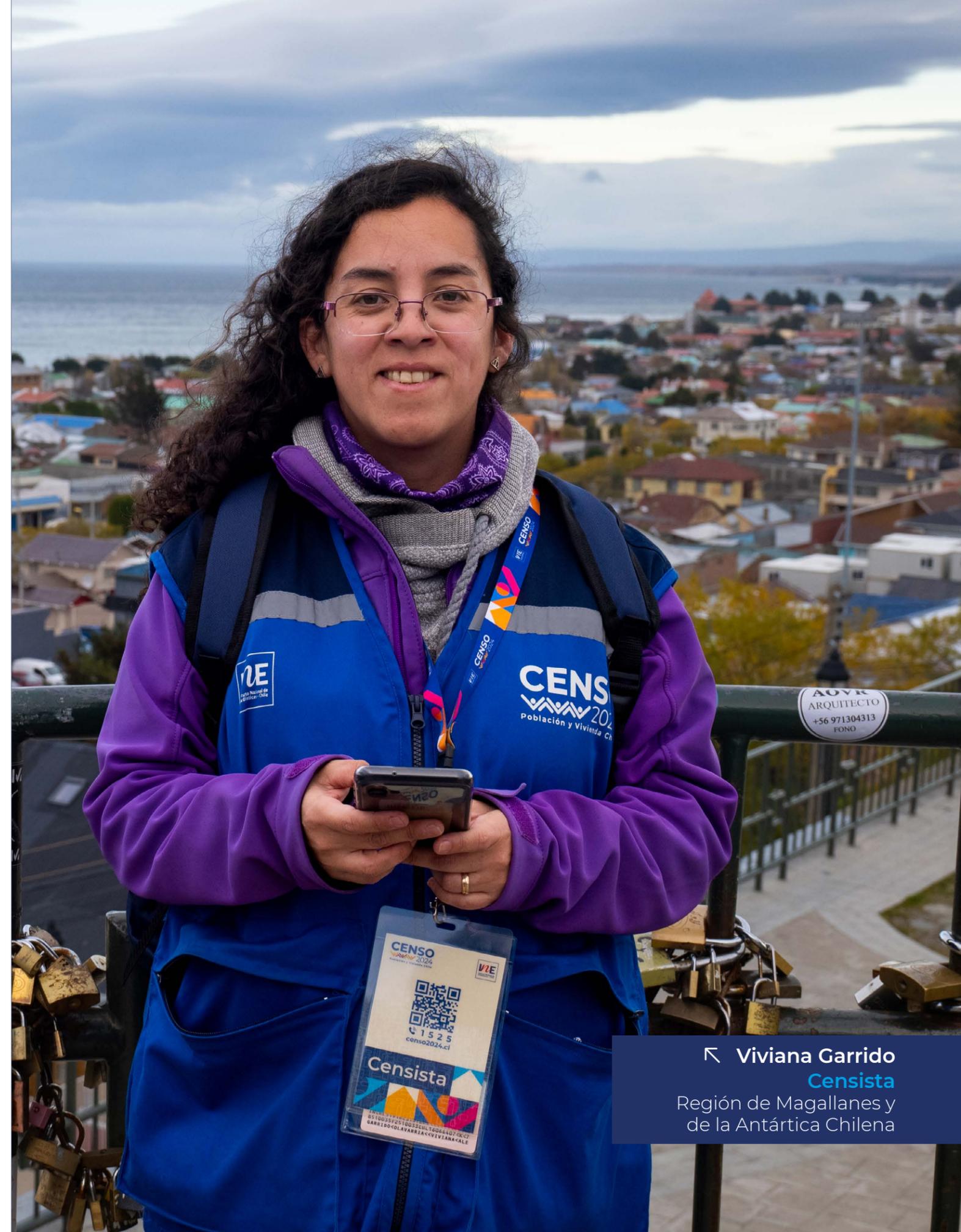
En el Censo de Población y Vivienda 2024 las tecnologías de la información y la comunicación desempeñaron un rol fundamental a lo largo de todo el proceso, es decir, antes, durante y después de la recolección de datos.

Para respaldar este proceso, se diseñó una arquitectura tecnológica que combinó diversos componentes, tanto en la nube como en instalaciones locales. Esta infraestructura incluyó desarrollos internos junto con plataformas y soluciones externas adquiridas, gestionadas en su totalidad por equipos multidisciplinarios.

El objetivo principal de esta infraestructura fue proporcionar un entorno seguro, robusto y eficiente que facilitara cada fase del Censo, desde la operación hasta el procesamiento y la disseminación de la información. La arquitectura no solo integró tecnologías avanzadas, sino que también permitió una gestión efectiva de las interacciones con la ciudadanía.

Estas tareas estuvieron a cargo del Área de Servicios Tecnológicos del Censo. Este equipo desarrolló y configuró las soluciones tecnológicas, administró los contratos con proveedores y brindó soporte técnico al equipo censal. Además, mantuvo una estrecha coordinación con la Subdirección de Tecnologías de la Información, que tenía a su cargo la gestión de la plataforma tecnológica del Censo, mediante contratos con proveedores especializados en plataforma cloud, monitoreo, ciberseguridad y gestión de incidencias. El Área de Servicios Tecnológicos se organizó en tres subáreas principales: 1) Desarrollo, 2) Procesamiento y 3) Soporte, las que contaron con equipos internos de control, gestión y seguimiento de proyectos; arquitectura de infraestructura; arquitectura de sistemas, y ciberseguridad y calidad.

El Censo contó también con asesoría en temáticas como continuidad operativa y ciberseguridad. Esta estructura fue clave para asegurar la eficiencia, la seguridad y la continuidad del proyecto.



↖ Viviana Garrido  
Censista

Región de Magallanes y  
de la Antártica Chilena

## 7.1. Herramientas tecnológicas de uso interno

El Censo de Población y Vivienda 2024 se caracterizó por su alto componente tecnológico. El uso innovador de estas herramientas facilitó la recolección y gestión del terreno, transformando la manera de ejecutar un proceso de estas características y convirtiendo esta experiencia en un referente para futuros operativos.

El **Sistema de Gestión Censal (SGC)** fue un desarrollo propio que actuó como el punto central de toda la operación, permitiendo una gestión centralizada de las diversas fases del operativo, desde la asignación de roles hasta la administración de censistas, lo que facilitó una supervisión efectiva de todas las actividades. La integración entre el sistema de recolección de información y el SGC, mediante una interfaz de programación de aplicaciones (API)<sup>20</sup>, permitió una comunicación fluida que distribuyó y sincronizó las cargas de trabajo entre los dispositivos móviles y el sistema central. Este intercambio constante no solo optimizó la flexibilidad operativa, sino que también garantizó la validación y el procesamiento rápido de los datos.

En aquellos casos en los que la recolección de datos no pudo realizarse mediante dispositivos móviles de captura y se emplearon cuestionarios en papel, se implementó un sistema de doble digitación dentro del SGC para garantizar la consistencia de la información. Este proceso incluyó la verificación y resolución de discrepancias, lo cual permitió asegurar la calidad de los datos en este formato alternativo.

Para el levantamiento de información se utilizó el software **Survey Solutions (SUSO)**, desarrollado por el Banco Mundial y diseñado específicamente para garantizar la recolección y sincronización segura de los datos recolectados en terreno. Este sistema contaba con dos módulos principales: la aplicación Interviewer (CAPI)<sup>21</sup>, que permitió a los/as censistas recopilar datos mediante dispositivos móviles, y el módulo Head Quarter (HQ), encargado de gestionar la sincronización de datos. De este modo, no solo se aseguró la transmisión continua de información, sino que ade-

<sup>20</sup> Una interfaz de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) es un conjunto de definiciones y protocolos que permite a diferentes sistemas, aplicaciones o servicios comunicarse entre sí. La API define las reglas y estructuras que ambos sistemas deben seguir para intercambiar datos y ejecutar funciones de forma organizada y segura. En otras palabras, una API actúa como un "intermediario" que facilita el intercambio de información entre diferentes aplicaciones o dispositivos sin que tengan que estar directamente conectados o conocer los detalles internos de funcionamiento de la otra aplicación.

<sup>21</sup> Sigla correspondiente a *Computer-Assisted Personal Interviewing*.



más se facilitó un seguimiento rastreable del flujo de datos entre los dispositivos móviles y el Sistema de Gestión Censal, lo cual fue fundamental para mantener la integridad y confiabilidad de la información recopilada.

El uso de la aplicación Interviewer fue esencial para la recolección de datos en terreno y facilitó a los censistas la realización de entrevistas de manera eficiente utilizando teléfonos móviles. Capturar los datos en tiempo real y transmitirlos automáticamente a SUSO - HQ no solo optimizó el trabajo en terreno, sino además contribuyó a la rápida sincronización de la información, lo que agilizó el proceso censal.

En el ámbito de recursos humanos, la **plataforma SIRYSI** desempeñó un papel

fundamental en el Censo al centralizar la gestión del personal involucrado en el operativo. Este sistema facilitó los procesos de reclutamiento y selección, además de permitir la reasignación de censistas y la visualización de información clave, lo que contribuyó a optimizar la logística del operativo y a gestionar los registros de manera eficiente.

Para asegurar el soporte técnico en todas las etapas del Censo, se implementó la Plataforma de Gestión de Incidentes. Esta herramienta, diseñada como un servicio de atención centralizado, garantizó que las dificultades técnicas fueran resueltas de manera rápida y efectiva. Además, cada incidencia fue registrada, lo que permitió una atención integrada y coordinada a nivel nacional.



Para implementar las capacitaciones del personal operativo a lo largo del país, fue central la **Plataforma de Capacitación Censo**. Esta plataforma fue el sistema digital de gestión del aprendizaje accesible a través de una página web. Los/as usuarios/as ingresaban mediante el sistema de Clave Única de la institución Gobierno Digital, garantizando la seguridad y privacidad de los datos. Esta herramienta poseía todos los recursos de aprendizaje en sus distintos formatos accesibles tanto para las personas capacitadoras como para los cargos que fueron instruidos. Administrada por el Área de Capacitación, permitió realizar el seguimiento del aprendizaje de todas las personas que se capacitaron en el Censo de Población y Vivienda 2024.

## 7.2. Herramientas tecnológicas para uso de la población

Para el desarrollo del Censo de Población y Vivienda 2024 era imprescindible contar con herramientas tecnológicas para que la ciudadanía pudiera consultar y participar del operativo. Por eso, se generaron instancias que promovieran un proceso transparente, eficiente y accesible para todas las personas del país.

Entre las innovaciones destacó el sistema de **Censo en Línea**, que brindó a la población la posibilidad de responder el cuestionario censal de manera remota. Esta plataforma, desarrollada internamente, estaba pensada para quienes no podían ser censados de manera presencial, y ofrecía un código de acceso único para completar los datos en línea de forma ágil y segura.

Para asegurar la autenticidad de los censistas, se desarrolló el **sistema VEINE**: un verificador en línea que permitía a la ciudadanía confirmar la identidad del/la censista o supervisor/a que los visitaba. Al ingresar el RUN de quien visitaba la vivienda o la función asignada en un portal web, las personas podían verificar si eran parte del operativo censal. Asimismo, se implementó un sistema de verificación de vehículos para garantizar que los automóviles utilizados en terreno fueran propios del Censo, brindando un canal adicional de seguridad y confianza para la población.



### Sistema VEINE

Permitía la verificación en línea del personal operativo.



Una solución informativa para la ciudadanía fue el **sitio web ¿Dónde está el Censo?**, que permitía conocer los lugares dónde estaba desplegado el operativo censal en terreno durante un período determinado. Para ello, las personas ingresaban la comuna del país a consultar y la plataforma desplegaba un mapa que demarcaba el límite comunal y, en su interior, presentaba coloreados los sectores que estaban siendo visitados al momento de la consulta.

Por último, el sitio web oficial del Censo funcionó como el principal punto de información para la ciudadanía, ofreciendo detalles sobre el proceso censal, noticias y recursos útiles. También se habilitaron herramientas de atención al público, como un *chatbot*<sup>22</sup> en la página web, que proporcionaba respuestas a preguntas frecuentes. A esto se sumó un centro de llamados que, mediante un sistema interactivo, brindó soporte a las dudas de las personas durante el proceso y gestionaba solicitudes de códigos de acceso para el Censo en Línea.

<sup>22</sup> Es un programa o aplicación que simula una conversación humana mediante mensajes de texto o voz, diseñado para responder automáticamente a las preguntas o solicitudes de los usuarios.

### 7.3. Infraestructura tecnológica

La infraestructura tecnológica del Censo de Población y Vivienda 2024, conformada por sistemas y redes de apoyo, integró múltiples componentes diseñados para asegurar la continuidad operativa y proteger el ciclo de vida de los datos.

La infraestructura principal del operativo censal fue diseñada, implementada, probada y operada en Google Cloud Platform (GCP)<sup>23</sup>. Esta plataforma, desarrollada específicamente para el Censo en colaboración con un proveedor externo, representó una innovación tecnológica para el INE.

El desarrollo de esta infraestructura conllevó la implementación de una serie de pruebas para garantizar su capacidad de adaptarse en tiempo real a las demandas del operativo, lo que permitió una rápida expansión cuando el volumen de datos lo requería. Para esto, la información se resguardó en zonas de disponibilidad de GCP dentro del territorio nacional, asegurando el cumplimiento de las normativas locales. Como respaldo, se instaló una infraestructura secundaria en el *data center* de INE en Santiago, lista para activarse en caso de incidentes en la nube. Esta infraestructura física fue diseñada para asegurar la continuidad del Censo sin interrupciones, manteniendo la operación estable y protegida.

Para garantizar la alta disponibilidad de los servicios, la arquitectura tecnológica se estructuró en dos capas. En condiciones

normales, el Censo operaba desde GCP, distribuyendo la carga entre dos centros de datos en Chile, lo que hizo posible gestionar un gran número de solicitudes simultáneas. Como medida de protección, y en el caso de que existieran incidentes en ambos centros, se generó un tercer sitio de recuperación en la nube. Si este también resultaba inaccesible, los servicios podían trasladarse manualmente a la infraestructura secundaria ubicada en el *data center* de INE en Santiago, minimizando el riesgo de una interrupción prolongada.

Además de los respaldos, se implementaron estrictos protocolos de recuperación de datos. Durante el operativo se realizaron pruebas periódicas para verificar la integridad de la información y asegurar que, en caso de detectarse una falla, los datos censales pudieran restaurarse rápidamente, garantizando la disponibilidad y protección de la información en todo momento.

En cuanto al flujo de datos, los censistas utilizaban dispositivos móviles dispuestos y restringidos para uso exclusivo del Censo para recolectar la información en terreno. Estos dispositivos sincronizaban los datos en tiempo real con el sistema central en GCP, utilizando conexiones seguras y encriptadas.

De esta manera, las herramientas implementadas facilitaron el trabajo de los censistas y garantizaron que los datos recolectados estuvieran siempre protegidos y disponibles para su análisis posterior, asegurando así la confiabilidad del proceso censal.

<sup>23</sup> Es la plataforma de servicios ubicada en la nube de Google, que ofrece una amplia gama de soluciones y herramientas para computación, almacenamiento, redes, análisis de datos, inteligencia artificial, seguridad, y mucho más. GCP es utilizada por distintas organizaciones para construir, implementar y escalar aplicaciones en la nube.

### 7.4. Ciberseguridad

Para garantizar tanto la protección de la información como la seguridad de los sistemas tecnológicos, se implementaron medidas y herramientas de ciberseguridad.

La infraestructura tecnológica utilizada para el Censo incorporó una plataforma en la nube gestionada por un proveedor externo y protegida con rigurosas medidas de seguridad. Esta plataforma incluyó un *firewall*<sup>24</sup> que, además de distribuir las cargas de trabajo, restringía el acceso exclusivamente a direcciones IP autorizadas. Como medida adicional, se dispuso de una plataforma secundaria, operada por los proveedores habituales del INE, que contó con protocolos específicos para garantizar la transmisión segura de datos entre ambas plataformas.

Otra herramienta clave fue el Servicio de Operaciones de Seguridad (SOC), que monitoreó la infraestructura tecnológica del Censo las 24 horas durante todo el operativo. Este servicio no solo gestionó incidentes de ciberseguridad y respondió rápidamente ante cualquier amenaza, sino que también llevó a cabo tareas de ciberinteligencia, como la detección de sitios falsos e identificó de manera temprana posibles amenazas.

En la misma línea, y en colaboración con la Subdirección de Tecnologías de la Información del INE, se desarrolló un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) específico para el Censo. Este plan definía los pasos a seguir en caso de una falla crítica de los sistemas, asegurando que los datos pudieran recuperarse de forma rápida y segura, y que las operaciones pudieran continuar sin interrupciones significativas.

<sup>24</sup> Un *firewall* es un sistema de seguridad de red diseñado para monitorear y controlar el tráfico de datos que entra y sale de una red o de un dispositivo. Su función principal es actuar como una barrera entre una red confiable (como una red interna o privada) y redes externas potencialmente no confiables (como internet).

Una acción adicional clave fue la realización de pruebas de *hacking* ético antes de la puesta en marcha de los sistemas y aplicaciones del Censo. Estas pruebas, efectuadas tanto por personal interno como por proveedores externos, permitieron identificar y corregir vulnerabilidades en la infraestructura tecnológica, evitando que pudieran ser explotadas por usuarios externos.

El uso de dispositivos móviles de captura en terreno requirió de estrategias adicionales de seguridad. Cada dispositivo contó con un sistema de gestión de los dispositivos que permitió controlar su funcionamiento de forma centralizada y encriptar los datos recolectados. Además, estos se sincronizaban diariamente de manera segura con la infraestructura central.

En el marco de las Comisiones Censales, se creó una **Subcomisión de Ciberseguridad**, en la que participaron diversas instituciones, como el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT) y la Agencia Nacional de Inteligencia (ANI), ambas dependientes del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, junto con la Policía de Investigaciones (PDI). Esta comisión sesionó antes y durante el Censo, brindando asesoría al INE y ofreciendo recomendaciones para mejorar la seguridad del proceso.

En resumen, todas las herramientas y medidas implementadas durante el Censo de Población y Vivienda 2024 tuvieron como objetivo resguardar la seguridad de la información recolectada, proteger su integridad y asegurar que solo las personas autorizadas pudieran acceder a ella, cumpliendo con los estándares de protección de datos establecidos por la ley.

# 5

## Estrategia comunicacional



La estrategia comunicacional del Censo de Población y Vivienda 2024 fue una línea clave del proyecto, dada la importancia de asegurar una difusión efectiva, precisa y pedagógica del proceso censal. Además, fue una de las principales herramientas para hacer frente al contexto de inseguridad y desconfianza que se percibía en el país.

La estrategia comunicacional buscaba enfrentar de manera proactiva los desafíos comunicacionales, los cuales fueron identificados, evaluados y anticipados mediante la matriz de riesgo.

Para lo anterior, la Unidad de Comunicaciones del Censo estuvo integrada por un equipo interdisciplinario con experiencia en comunicaciones, relaciones públicas, diseño y producción audiovisual. Este equipo contó con gestores regionales que desempeñaban tareas comunicacionales en las direcciones regionales INE, facilitando la difusión y adaptación de los mensajes a nivel local.

Adicionalmente, se contó con asesoría especializada en gestión de riesgos, campañas comunicacionales y planes de medios para acompañar su correcta ejecución. La subcomisión de comunicaciones también tuvo un rol fundamental dentro de esta estrategia.

## 1. Vocerías y asesorías

La estrategia comunicacional tuvo como principal tarea resguardar el desarrollo del Censo. Esto conllevó la definición de distintos roles y vocerías de los distintos actores del Estado. En esta línea, la vocería nacional y regional debía estar coordinada con las comunicaciones a nivel central, asegurando su adecuada adaptación en las regiones.

Se definió una estructura de vocerías organizada en cuatro temas principales:



↖ Javiera Sanhueza  
Gestora de comunicaciones  
Región del Biobío



# 1

## Vocería técnica

Esta era la vocería principal del Censo y estuvo a cargo del INE. Estaba orientada a proveer información sobre la metodología, procesos y resultados del Censo. Debía también anticipar, preparar y responder consultas en el marco del relato técnico, acorde con los atributos de la institución. Los/as voceros en esta categoría fueron el director nacional del INE, la jefatura del proyecto Censo, las y los directores regionales del INE.

# 2

## Vocería de seguridad o contingencia

En caso de requerirse, y para dar cuenta de situaciones en materia de seguridad, esta vocería era tomada por el Ministerio del Interior, representado en las regiones por sus delegados/as presidenciales, quienes tenían el rol de presidir las comisiones censales regionales.

# 3

## Vocería informativa

Destinada a transmitir mensajes globales del Censo, reforzando su relevancia nacional. Esta vocería era realizada por el ministro de Economía, que tenía el rol de presidir la comisión nacional del Censo.

# 4

## Vocería ciudadana

Orientada a entregar mensajes locales, siendo realizadas por alcaldes/as, quienes tenían el rol de presidir las comisiones comunales.

## 2. Subcomisión de comunicaciones

La tarea principal de esta subcomisión fue asesorar en el desarrollo y ejecución de la estrategia comunicacional, con el objetivo de lograr una correcta difusión del operativo y que la ciudadanía abriera sus puertas y respondiera el cuestionario censal. Estuvo presidida por un representante del Comité Asesor de Censo.

Para esto, la subcomisión colaboró en la implementación y el cumplimiento de los objetivos del plan de difusión, etapas, cobertura y productos. Además, tuvo un rol en la articulación de las comunicaciones del Censo con otros organismos del Estado, y en la orientación sobre la identificación de riesgos en las distintas etapas del proceso.





### 3. Mensajes comunicacionales

La estrategia comunicacional del Censo se propuso lograr que todas las personas participaran en el operativo y respondieran el cuestionario censal, considerando cinco ejes:

- 1 Explicar de forma clara y simple la utilidad del Censo.
- 2 Generar confianza en el operativo y seguridad del proceso.
- 3 Acercar y fomentar la apropiación del Censo por parte de la ciudadanía.
- 4 Difundir la metodología y sus principales conceptos.
- 5 Considerar la diversidad de la población.

Con lo anterior, los mensajes principales fueron:

- **“Abramos la puerta al Censo”,** apelando a generar confianza en la ciudadanía para recibir a las y los censistas con todas las medidas de seguridad necesarias, en la puerta de las viviendas.
- **“Si nos censan, nuestras respuestas se transformarán en herramientas para que se tomen mejores decisiones para todos y todas”,** resaltando la relevancia en el uso de los datos y su importancia en las decisiones futuras de país.
- **“No te quedes fuera, si aún no te han censado llama al Fono Censo 1525”,** convocando a la población a tomar acción.

Adicionalmente, frente a diversas dudas ciudadanas:

- Se definieron mensajes con información aclaratoria, a través de los canales institucionales, así como en diversas entrevistas en medios de comunicación.
- Se estableció una alianza con Fast Check (medio independiente de verificación y periodismo de investigación) y se realizaron reuniones con medios de comunicación para ir respondiendo dudas.

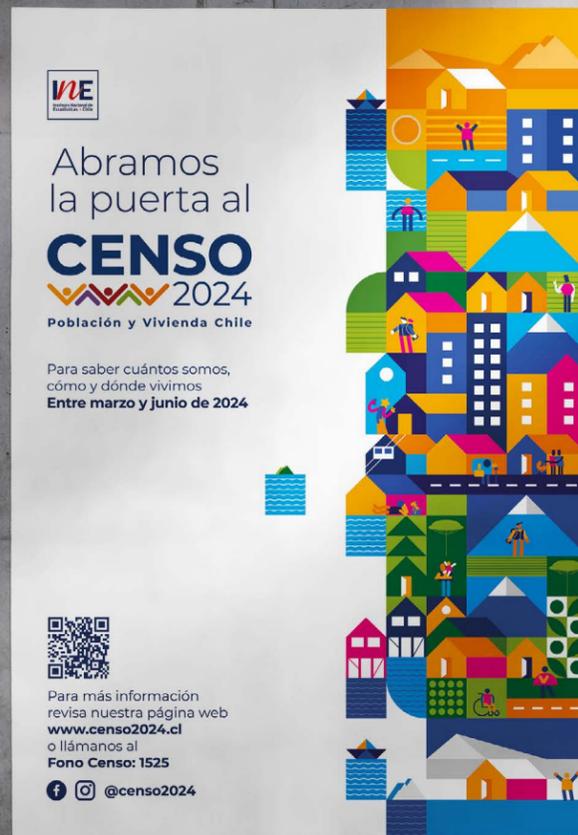


Lineamientos para la ejecución de los mensajes comunicacionales:

<b>Capas comunicacionales</b>	Se establecieron capas nacionales, regionales y comunales con mensajes dirigidos a diferentes grupos, como pueblos originarios, inmigrantes o afrodescendientes.
<b>Focos del operativo</b>	Los mensajes se orientaron a explicar el proceso, las medidas de seguridad, los lugares que estaban visitando las y los censistas, el Fono Censo y el cierre del operativo. Cada foco se fue enfatizando según cómo iba avanzando el operativo, teniendo contenidos diversos durante los cinco meses de terreno.
<b>Estrategia de medios</b>	Los mensajes de carácter general se difundieron a través de los medios de comunicación de mayor alcance nacional, como portales digitales masivos, televisión abierta y radios nacionales y regionales. Para los mensajes más específicos, se emplearon medios locales y comunitarios, los cuales jugaron un papel clave en dar a conocer e informar sobre el censo en cada rincón de Chile. Asimismo, se implementó una estrategia de comunicación en redes sociales para llegar a audiencias más diversas y aumentar la interacción.



↖ Camila Yañez  
Coordinadora de grupo  
Región del Biobío



#### 4. Mecanismos para ejecutar la estrategia

La estrategia comunicacional contó con diversos mecanismos para su ejecución los cuales se detallan a continuación.

##### 4.1. Campaña comunicacional

La campaña comunicacional del Censo comenzó a operar en junio de 2023 tras la contratación de un proveedor externo. La agencia contratada creó una campaña de alta frecuencia y alcance, con un plan de medios que permeó distintas audiencias. La planificación de la campaña permitió sostener la comunicación durante cinco meses consecutivos, de acuerdo con los siguientes enfoques:

- Tarea país
- Sentido del operativo y beneficios concretos
- Información de interés para la participación de personas no censadas

La campaña se sustentó en la generación de *spots* y frases radiales para cada una de las fases. La plataforma mediática más utilizada fue la televisión, seguida por las radios, con emisoras nacionales y regionales. Ambos medios fueron los más efectivos a nivel masivo, destacando la eficacia de la modalidad de los auspicios a programas específicos de la parrilla programática.



## 4.2. Fono Censo 1525

El Fono Censo 1525 fue un canal de atención ciudadana fundamental para resolver dudas y acercar el Censo a la población.

Este servicio consistió en ofrecer una vía de comunicación accesible para resolver consultas, atender reclamos, recibir sugerencias y fomentar la participación ciudadana en el Censo de Población y Vivienda 2024.

La Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana del INE se encargó de implementar la estructura operativa del centro de llamadas, coordinando con la empresa adjudicataria y asegurando el control de calidad y seguimiento de la información para el correcto funcionamiento del servicio. El INE asignó personal para monito-

rear el desempeño de la central, apoyar en la interpretación de preguntas censales y resolver casos complejos, lo que mejoró la consistencia y rapidez en la atención. La empresa externa atendió directamente a la ciudadanía y al personal en terreno, brindando soporte telefónico y por chat en línea.

Para la operación del servicio, se implementaron tres canales de atención, con un sistema de escalamiento en cuatro niveles: 1) respuestas automáticas; 2) atención por agentes telefónicos; 3) apoyo de supervisores y; 4) derivación a expertos.

Los tres canales fueron diseñados para ofrecer soporte tanto a la ciudadanía como al personal operativo del Censo de Población y Vivienda 2024, a través de la implementación de tres acciones clave:

1

**Mesa de Atención Ciudadana:** operó con el número 1525, usando un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) que dirigía las llamadas a opciones automáticas o a un/a agente. Se atendieron consultas sobre el Censo, su propósito, metodología y formas de participación ciudadana.

2

**Chatbot:** implementado en la web oficial del Censo 2024, ofreció respuestas automáticas basadas en IA. Si la consulta no estaba preconfigurada, se transfería a un agente. El servicio estaba disponible en computadores y teléfonos móviles.

3

**Mesa de Ayuda Personal en Terreno:** canal exclusivo para el personal operativo del Censo de Población y Vivienda 2024, también accedido por el número 1525. Atendió consultas sobre el operativo, soporte tecnológico y gestión de incidencias en terreno.



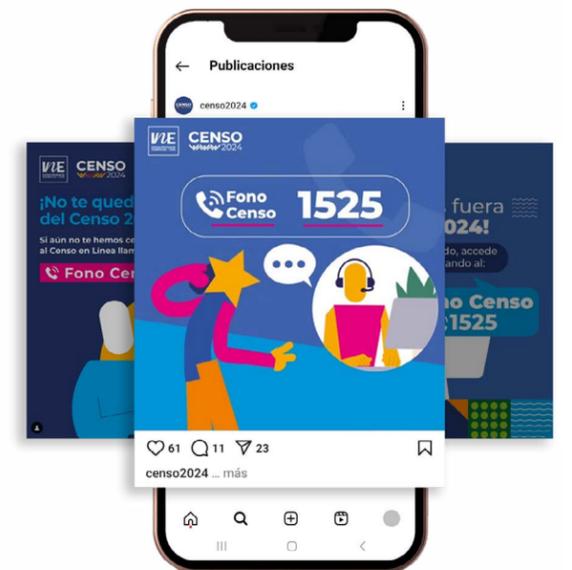
## 4.3. Sitio web y redes sociales Censo

Para el Censo de Población y Vivienda 2024 se definió un sitio web que entregara información a la ciudadanía, cuya dirección fue [www.censo2024.cl](http://www.censo2024.cl), y donde se alojaron, entre otros accesos, los siguientes:

- Censo en Línea, para que la población pudiera responder por esta vía.
- ¿Dónde está el Censo?, que permitía a la población consultar dónde se encontraban las y los censistas, lo que ayudó a generar certeza sobre su visita a las viviendas.
- Acceso a la postulación a los distintos cargos operativos.

Por otro lado, contar con una presencia activa en las distintas plataformas de redes sociales como Facebook, Instagram,

TikTok y YouTube permitió mayor alcance para entregar información clara y accesible sobre el proceso, por medio de un lenguaje cercano, informativo y con un enfoque educativo.





#### 4.4. Censo Amigos

Se implementó una estrategia de embajadores/as que incluyó a figuras públicas de la televisión, la cultura, la música e *influencers*. Se buscó representar a los distintos grupos de la población, haciendo un llamado a través de personas que cuentan con credibilidad en cada espacio.

#### 4.5. Alianzas

Se establecieron alianzas con entidades como el Consejo Nacional de Televisión, radios comunitarias, radio de Carabineros, la aplicación de seguridad vecinal Sosafe y Fast Check para fortalecer la difusión.



## 5. Principales hitos comunicacionales

Los hitos comunicacionales se estructuraron en torno a la planificación operativa del Censo de Población y Vivienda 2024, y se dividen en tres etapas principales: 1) preparación, 2) recolección y 3) cierre.

### 5.1. Preparación

La etapa de preparación estuvo marcada por el reclutamiento masivo de personal, la presentación del cuestionario censal y el anuncio de la fecha de inicio del Censo.

#### Reclutamiento

Entre octubre de 2023 y febrero de 2024 se realizaron las convocatorias para los cargos de censistas y coordinadores/as de grupo.

#### Presentación del cuestionario

El 2 de enero de 2024 se expuso la estructura y el contenido del cuestionario censal, iniciándose así la difusión de las preguntas por medios digitales.

#### Anuncio de inicio del Censo

El 15 de febrero de 2024 se informó que el operativo en terreno comenzaría en todo el país el 9 de marzo de 2024.

#### Resguardos de seguridad

El 6 de marzo de 2024 se presentó a la población la indumentaria del personal en terreno para facilitar su reconocimiento e identificación.



## 5.2. Recolección

La difusión de la recolección se extendió entre marzo y julio de 2024 y se dividió en fases que se fueron informando:

<b>Fase 1</b>	El 9 de marzo de 2024 inició oficialmente el Censo con una campaña informativa destinada a generar confianza y aclarar dudas. Se lanzó la plataforma ¿Dónde está el Censo? Además, se reforzaron aspectos de seguridad y confidencialidad.
<b>Fase 2</b>	A partir del 6 de mayo de 2024 se revisitaron las viviendas no censadas en las primeras ocho semanas, reforzando la alternativa del Censo en Línea y el carácter confidencial de la información entregada en la entrevista censal.
<b>Fase 3</b>	Aún cuando esta fase iniciaba el 3 de junio, desde el 27 de mayo de 2024 se comenzó a informar sobre esta etapa con el llamado “No te quedes fuera del Censo 2024”. Se habilitaron Puntos Censo en todo el país y se mantuvo actualizada la información sobre el avance territorial.
<b>Fase 4</b>	Se comunicó que desde el 1 al 31 de julio el operativo se extendía en 95 comunas con acciones focalizadas para garantizar la cobertura censal.

## 5.3. Cierre

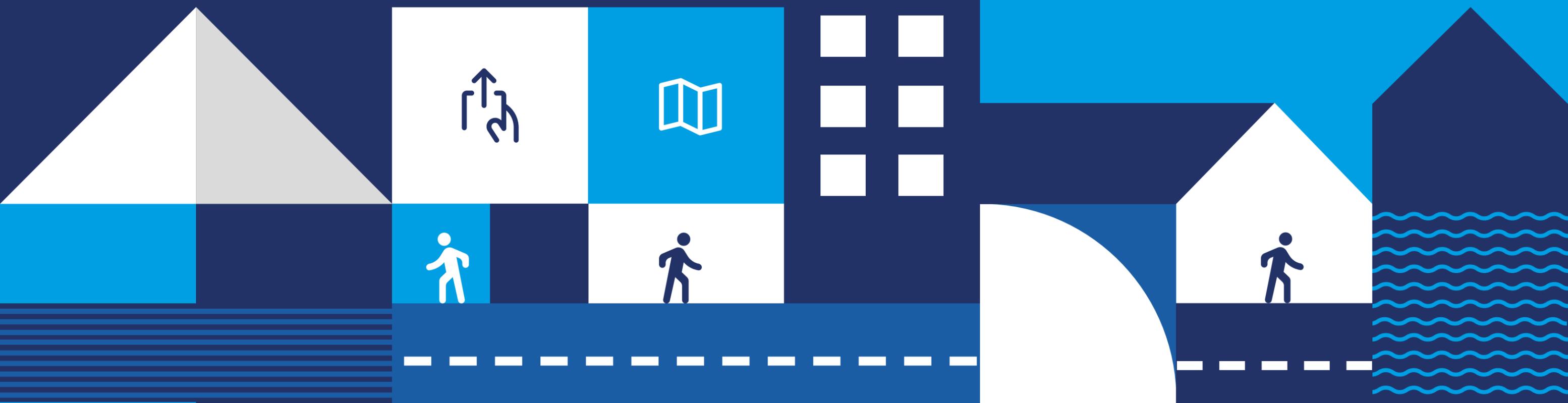
El cierre del Censo estuvo marcado por dos hitos centrales:

<b>Comunicado de cierre</b>	El 31 de julio de 2024 se informó públicamente el cierre de la recolección censal, y el foco estuvo en destacar el trabajo realizado por el personal en terreno y agradecer a las instituciones involucradas.
<b>Reunión con el presidente de la República, Gabriel Boric</b>	El 13 de agosto de 2024 se efectuó una reunión oficial en el Palacio de La Moneda, en donde se entregó un balance del proceso y el cronograma de publicación de resultados



6

## Desarrollo del Censo en terreno





La recolección del Censo 2024 tuvo dos tipos de operativos: **Recolección regular y operativos especiales.**

## 1. Antecedentes de la recolección censal

La recolección censal fue el proceso mediante el cual se llevó a cabo el levantamiento de información para identificar y caracterizar las viviendas, hogares y personas a lo largo de todo el país. La metodología de derecho implementada para este Censo conllevó dos importantes desafíos para la recolección: identificar correctamente la residencia habitual de las personas y resguardar la operación durante los meses de extensión del operativo en terreno.

Considerando lo anterior, para el Censo de Población y Vivienda 2024 se establecieron dos tipos de operativos: recolección regular y operativos especiales.

### 1.1. Recolección regular

El operativo para la recolección regular consideró una serie de acciones para la captura de la información de las viviendas, hogares y personas que residen habitualmente en las viviendas particulares, siendo la base del trabajo de la recolección y el principal foco de levantamiento.



Carolina Vargas  
Censista  
Región de Valparaíso



### Vivienda particular



Toda construcción estructuralmente separada e independiente ubicada dentro de un sitio cuyo destino de uso es, principal o parcialmente, para el alojamiento de personas y hogares.

Dentro de este operativo, se definieron cinco procedimientos especiales orientados a:

#### Campamentos

Consideró las condiciones dinámicas de los asentamientos humanos que habitan en posesión irregular de un terreno cuyas viviendas constituyen una unidad territorial definida.

#### Áreas de difícil acceso (ADA)

Se enfocó en las dificultades de acceso que podían presentar ciertos sectores rurales, como problemas de orden climático, planicies complejas, carencias de infraestructura vial y servicios de transporte.

#### Pueblos originarios y pueblo tribal afrodescendiente

Consideró la gran diversidad de pueblos originarios y pueblos tribales afrodescendientes y su vinculación con el Censo para poder realizar la recolección en los territorios donde están asentados.

#### Manzanas de alta concentración (MAC)

Contempló aquellas manzanas cuya concentración de vivienda implicaba un mayor refuerzo del equipo operativo para cumplir con la identificación y caracterización de todas las viviendas, hogares y personas.

#### Áreas de levantamiento focalizado (ALF)

Estuvo enfocado en las áreas geográficas con características que pudieran poner en riesgo la integridad del equipo operativo en terreno.

## 1.2. Operativos especiales

Siguiendo las recomendaciones internacionales de la Cepal (2021) para la ronda 2020 de censos de población y vivienda en América Latina, el recuento de la población debe incluir a todos los grupos, especialmente aquellos cuyas condiciones dificultan su registro. En este contexto surgen los operativos especiales.

Estos operativos fueron diseñados para censar a personas que no residen en viviendas particulares, aplicando un cuestionario enfocado en el módulo de personas y características individuales.

### Viviendas colectivas



Las viviendas colectivas son aquellas edificaciones construidas y destinadas para el alojamiento de grupos de personas, los que por diversas razones hacen vida en común, ya sea por trabajo, estudios u otro. Este tipo de viviendas por lo general cuentan con instalaciones comunes como baños, cocinas, salas de descanso, entre otras.

### Personas en situación de calle



La definición técnica utilizada para clasificar a las personas en situación de calle fue aquellas personas que carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares públicos o privados que no tienen características básicas de una vivienda, aunque cumplan esa función.

## 2. Fases de la recolección regular

El levantamiento de información de la recolección censal se extendió entre el 9 de marzo y el 31 de julio, durando hasta 20 semanas para los últimos locales censales en cerrar, distribuido en cuatro fases.

Estas fueron implementadas siguiendo el ordenamiento definido por la planificación operativa. Es decir, el movimiento y ordenamiento territorial en cada fase

buscó abordar todas las viviendas, hogares y personas del país a través de un avance constante y a gran escala de la recolección de datos dentro de los plazos establecidos por el Censo de Población y Vivienda 2024.

De esta manera, se consideraron dos fases fijas (1 y 2) y otras dos fases auxiliares (3 y 4), tomando en consideración las contingencias que se pudiesen presentar durante el avance de la recolección en las fases anteriores.

Diagrama 16: Fases de la recolección



### Fase de barrido (Fase 1)

Se extendió por ocho semanas, y en ella se visitaron y registraron todas las viviendas del territorio nacional y la información de los/as residentes habituales contactados/as en ellas.

### Fase de revisita (Fase 2)

Se extendió por cuatro semanas, y en ella se realizaron las revisitas de las viviendas donde sus residentes no fueron censados durante la fase de barrido. En esta fase cerraron las primeras 180 comunas.

### Fase de refuerzo (Fase 3)

Se extendió por cuatro semanas y en ella se volvieron a visitar los territorios del país con foco en las viviendas y personas que por distintas razones no habían podido ser censadas. Al cierre de esta etapa, 251 comunas se encontraban con su proceso de recolección cerrado.

### Fase de cierre (Fase 4)

Se extendió por cuatro semanas en 95 comunas, continuando con el enfoque de visitar territorios para levantar la información de personas.

Cada una de estas fases presentó objetivos específicos en función del avance progresivo en el levantamiento de información, lo que fue asegurado con la elaboración de la planificación operativa. Esta definición fue un trabajo constante entre los distintos niveles de la estructura operativa para distribuir y ordenar la recolección censal de cada comuna del país, durante el tiempo establecido por el Censo de Población y Vivienda 2024.



Para realizar la recolección se invitó a la población a participar de este operativo a través de tres modalidades:

**1** **Entrevista presencial con dispositivo móvil de captura:** fue la modalidad principal para realizar el registro de información. Esta consistió en una entrevista presencial realizada por censistas, utilizando el cuestionario censal por medio de la aplicación Interviewer SuSo del Banco Mundial instalada en el dispositivo móvil de captura.

**2** **Entrevista en línea:** fue una modalidad complementaria a la entrevista presencial con dispositivo móvil de captura. Esta refiere al uso de la plataforma web Censo en Línea para que los/as residentes habituales pudieran responder el cuestionario censal.

**3** **Entrevista presencial con cuestionario en papel:** fue una modalidad diseñada para ser aplicada en lugares ante la imposibilidad del uso del dispositivo móvil de captura. En este caso, cada censista aplicaba el cuestionario censal a través del formulario impreso.

### 2.1. Fase de barrido (Fase 1)

El 9 de marzo comenzó la recolección en terreno del Censo de Población y Vivienda 2024 en todo el país, marcando el inicio de la primera fase del operativo censal. Esta etapa, que se extendió durante ocho semanas, tuvo como objetivo principal registrar todas las viviendas y recopilar información de la población, y se ordenó en cuatro ciclos, los que tuvieron una duración de dos semanas cada uno. Para seguir la estrategia de avance de la recolección, estos se dividieron en dos subciclos, uno de visita y otro de revisita:

El calendario de las fases de la recolección fue el siguiente:

**Tabla 6:** Desarrollo de fases de recolección

Nº de fase	Nombre de fase	Duración fase	Fechas de ejecución de fase	Regiones y comunas de ejecución
1	Fase de barrido	8 semanas (4 ciclos)	9 de marzo al 5 de mayo	Todas las regiones del país y 345 comunas
2	Fase de revisita	4 semanas (2 ciclos)	6 de mayo al 2 de junio	Todas las regiones del país y 345 comunas
3	Fase de refuerzo	4 semanas	3 de junio al 30 de junio	Todas las regiones del país y 166 comunas
4	Fase de cierre	4 semanas	4 de julio al 31 de julio	14 regiones y 95 comunas del país



**9 de marzo**  
comenzó la primera fase del operativo censal.

Diagrama 17: Fase de barrido



**Subciclo 1 (visita)**

Tenía una duración de ocho días, donde los equipos operativos en terreno visitaron al menos una vez todas las viviendas de las manzanas o áreas de levantamientos que le fueron asignadas.

**Subciclo 2 (revisita)**

Tenía una duración de seis días. Dentro de este período, los equipos operativos debían visitar las viviendas cuya población no fue censada en el primer subciclo. En las viviendas donde no lograban censar a sus residentes se dejaba una invitación para responder el cuestionario censal a través de la plataforma de Censo en Línea.

La lógica de esta fase consistió en avanzar ordenadamente por las manzanas y áreas de levantamiento correspondientes a cada ciclo de la fase de recolección. En este sentido, el avance se aseguraba visitando y revisitando cada vivienda de las áreas geográficas de un ciclo para luego avanzar al siguiente hasta terminar la fase.



**2.2. Fase de revisita (Fase 2)**

El 6 de mayo se inició la segunda fase, o de revisita, de la planificación operativa. Esta fase tuvo una duración de cuatro semanas y su enfoque consistió en visitar todas las viviendas particulares en las que, por diversos motivos, sus residentes no estaban censados/as.

Para realizar estas visitas se consideró volver cada semana a los territorios ordenados según los ciclos de la fase de barrido:

**Primera semana de revisita**

Se debía visitar todas las viviendas de los territorios asociados al ciclo 1 y 2 de la primera fase cuyas personas residentes habituales no habían sido censadas.

**Segunda semana de revisita**

Se debía visitar todas las viviendas de los territorios asociados al ciclo 3 y 4 de la primera fase cuyas personas residentes habituales no habían sido censadas.

**Tercera y cuarta semana de revisita**

Fueron revisitadas todas las viviendas cuyas personas residentes habituales no habían sido censadas en la primera y segunda revisita, ordenando la recolección según la priorización de manzanas y áreas de levantamiento.



**6 de mayo se inició la segunda fase de la planificación operativa.**

## Priorización de manzanas

La priorización de manzanas consistió en las acciones y herramientas operativas utilizadas para organizar la recolección en función de la necesidad de avance. Esta priorización tenía cuatro niveles que combinaba tamaño de la manzana con porcentaje de viviendas ocupadas por censar a su población.

Para esto, el personal operativo en los locales censales tenía:

- 1 Reportes para identificar las manzanas asignadas al local censal con niveles de prioridad.
- 2 Reportes para identificar las direcciones no censadas por manzana.
- 3 Mapas web donde era posible visualizar las direcciones para facilitar la ubicación en el terreno.



En esta fase, y siguiendo la lógica de avance progresivo de la planificación operativa, las revisitas se completaban en menor tiempo y con mayor regularidad. Esto debido a que los equipos operativos ya conocían los territorios con sus particularidades y las asignaciones de carga eran menores en consideración a las fases anteriores. No obstante, en esa misma lógica, era esperable que fuera más complejo censar a la población faltante.



## 2.3. Fase de refuerzo (Fase 3)

El 3 de junio comenzó la tercera fase o de refuerzo. En esta fase, los locales censales se reestructuraron focalizando el operativo en las viviendas ocupadas con personas pendientes por censar en las fases anteriores.

Esta fase duró cuatro semanas e incorporó diversas estrategias de recolección diseñadas para ampliar las posibilidades de censar a los/as residentes habituales que no habían podido ser contactados/as en sus viviendas:

### Revisitas

Movilización de la estructura operativa de los locales censales para volver a visitar aquellas viviendas en las que, por diversos motivos, no habían sido censados/as sus residentes. Estas revisitas eran planificadas junto al uso de directorios impresos para cada territorio, los que contenían todas las asignaciones pendientes.

### Operativos masivos

Consistió en revisitas realizadas por personal operativo contratado para poder apoyar en horarios no hábiles (después de las 17:00 horas en la semana) y los fines de semana. Estos equipos se construyeron con flexibilidad territorial, por lo que eran trasladados entre distintas comunas del país dependiendo de la necesidad.



**3 de junio**  
se inició la tercera fase de refuerzo.

Adicionalmente, y dado que ya se contaba con el registro de todas las viviendas del territorio nacional, se ejecutaron otras dos modalidades:

#### Acceso al Censo en Línea por medio del Fono Censo

Consideraba una invitación a la población para responder el cuestionario censal utilizando la plataforma Censo en Línea, cuyo acceso se solicitaba por medio del Fono Censo 1525. En este canal, el personal de atención ciudadana entregaba un código de acceso asociado a la comuna de residencia de la persona y las instrucciones necesarias para responder el cuestionario censal. Cada persona debía completar la dirección de residencia habitual al iniciar el cuestionario en línea, información que luego sería utilizada en la fase de procesamiento para parear los registros de vivienda.

#### Puntos Censo

Contempló la destinación de personal operativo en lugares de alta concurrencia pública, estableciendo puntos de captación de la población que no pudo ser censada en sus residencias habituales. Estos puntos fueron consultorios, municipalidades y centros comerciales, entre otros. En cada entrevista se debía completar la dirección de residencia habitual, información que luego sería utilizada en la fase de procesamiento para parear los registros de vivienda.

El 30 de junio, gracias a la implementación de estas estrategias, finalizó el trabajo de recolección en terreno del Censo en 251 comunas del país. Las comunas restantes pasaban a la cuarta y última fase del operativo censal. El inicio de esta fase fue apoyado por el Comité Asesor y Celade, con el objetivo de asegurar la cobertura de población requerida.



### 30 de junio

finaliza el trabajo de recolección en 251 comunas.



#### 2.4. Fase de cierre (Fase 4)

El 4 de julio, en locales censales de 95 comunas del país, comenzó la cuarta fase o de cierre para el proceso de recolección del Censo de Población y Vivienda 2024. El objetivo de esta fase fue lograr censar a todas las personas que no se censaron en las fases anteriores. Para esto, se siguieron utilizando las mismas estrategias de la fase de refuerzo, además de los operativos en ruta, del Censo en Línea y del envío de cartas a viviendas cuyos residentes aún no eran censados/as.

Los operativos en ruta consistieron en una instrucción al equipo de censista, orientada a realizar entrevistas censales en diversos espacios de la vía pública. Esto podía llevarse a cabo tanto durante el trayecto hacia una vivienda indicada en los directorios como en ruta hacia algún Punto Censo. Para facilitar que la población restante pudiera censarse, además de solicitar el acceso al Censo en Línea por el Fono Censo 1525, se incorporó la posibilidad de que se pudiera solicitar el acceso a la plataforma por medio de la página web [www.censo2024.cl](http://www.censo2024.cl). En todos los casos mencionados, al inicio del cuestionario censal se debía completar la dirección de residencia habitual.

De este modo, el 31 de julio, con este último esfuerzo operativo, todas las comunas finalizaron el levantamiento de información, cumpliendo con los estándares técnicos establecidos y dando término al proceso de recolección censal en todo el país.



### 4 de julio

comienza la cuarta fase: cierre del proceso de recolección.

### 31 de julio

finaliza el levantamiento de información



## Abriendo las puertas al Censo: cómo los censistas llegaron a cada rincón de Chile

La diversidad es la característica central de un país como Chile. Diverso en sus territorios y en las personas que los habitan. De norte a sur, paso a paso, las y los censistas recorrieron cada rincón para contabilizar y caracterizar a todas las viviendas, hogares y personas del país.

Para ello, día tras día tuvieron que realizar una serie de actividades sin las cuales hubiese sido imposible dar visibilidad a las diferentes realidades que coexisten dentro del territorio nacional.

# 1

**Preparación y organización:** el personal censista tuvo que prepararse para el inicio de sus labores. Llevar su dispositivo móvil de captura cargado, el cargador, su mochila, talonarios y su indumentaria institucional. Saliendo de sus residencias, tuvieron que reunirse con su coordinador/a de grupo, ya sea en el local censal o en algún punto de encuentro.

Una vez reunidos, el equipo se organizaba para saber qué áreas tendrían que visitar, recibían información de aspectos relevantes de estas, y luego se desplazaban a pie o en vehículos a las respectivas manzanas o áreas de levantamiento.

# 2

**Recorrido:** después de que el equipo operativo estuviera desplegado en terreno, cada censista debía tener claridad de los límites de sus áreas asignadas y del lugar donde debían iniciar su recorrido. Este lugar o posición era diferente dependiendo del tipo de área o del acceso que tenía cada vivienda.

Inmediatamente después de estar en posición, las y los censistas iban puerta tras puerta, reja tras reja, portón tras portón, edificio tras edificio, invitando a las personas en sus residencias habituales para que pudieran ser contadas y caracterizadas en el Censo de Población y Vivienda 2024.

# 3

**Entrevista:** durante su recorrido, las y los censistas tomaban contacto con las personas residentes habituales en sus viviendas. En ese momento, se presentaban y solicitaban la autorización para responder el cuestionario censal.

En caso de aceptar, realizaban las preguntas, leyéndolas, entregando las categorías de respuesta y respondiendo todas las dudas que las personas pudiesen tener.

En caso de no aceptar, se agradecía el tiempo, se consultaba si era posible que su vivienda fuera nuevamente visitada o se invitaba a responder el cuestionario en la plataforma de Censo en Línea.

Cualquiera haya sido la situación, el recorrido continuaba y las y los censistas avanzaban con la siguiente edificación.

De este modo, el Censo fue recorriendo el país, pasando por sus diversos paisajes, llegando hasta las viviendas más remotas, siendo la única instancia en que es posible recabar información sobre cuántos somos, cómo y dónde vivimos a través de la participación de todas las personas residentes en el territorio nacional.

### 3. Censo en Línea

El Censo en Línea fue una modalidad complementaria a la entrevista presencial y se utilizó, además, como la modalidad principal para el operativo especial de viviendas colectivas. Consistió en una plataforma web que contenía el cuestionario censal accesible a través de una tarjeta/carta de invitación dejada en la vivienda que incluía un código de acceso, por la solicitud del código a través del Fono Censo o por solicitud en la página web. Esta modalidad permitía responder el cuestionario de forma autoaplicada por las propias personas informantes de la vivienda.

Durante las fases 1 y 2, el Censo en Línea solo se activaba cuando las y los censistas no lograban censar a los residentes de una vivienda, ya fuera porque no encontraban a los/as moradores/as o porque estos/as no podían u optaban por no responder la entrevista. En estos casos, se dejaba una invitación con un código para que los/as residentes habituales de la vivienda pudieran acceder a la plataforma a través de la página web [www.censo2024.cl](http://www.censo2024.cl).

El código de acceso era único e intransferible para cada vivienda, estaba compuesto por 10 caracteres alfanuméricos (letras y números) y su activación podía tardar entre 2 y 48 horas.





**INVITACIÓN A RESPONDER  
EL CENSO EN LÍNEA**



Como parte del operativo en terreno del **Censo de Población y Vivienda 2024**, una o un censista visitó su vivienda, pero no logró censarla. Por esto, le invitamos a responder el **Censo en Línea**.

Desde un celular, tablet o computador

1. Ingrese al sitio: <https://www.censo2024.cl>
2. Diríjase a la sección Censo en Línea.
3. Ingrese el código de su vivienda.  
La activación del código puede demorar entre 2 hasta 48 horas.
4. Ingrese su correo electrónico en el sitio web.

**Código:** 13-9x-ad-yx-4f

**Recuerde que este código es único e intransferible para cada vivienda.**

La persona que responda el **Censo en Línea** debe tener 18 años o más, y conocer la información de todas las personas que residen en la vivienda.

[Continúa en el reverso](#)



**Código de acceso al Censo en Línea contaba con 10 caracteres alfanuméricos.**

El Censo en Línea contenía las mismas preguntas del cuestionario censal, tanto para viviendas particulares como colectivas. Además, incluía diversos recursos de apoyo para resolver posibles dudas que pudieran tener los/as informantes al completar las preguntas.

Al finalizar el ingreso de los datos en el cuestionario en línea, el sistema generaba un comprobante oficial que certificaba que la vivienda había sido censada. Este documento servía de prueba y podía presentarse en caso de una nueva visita por parte de un/a censista, facilitando la verificación de que la vivienda y sus residentes habituales se han censado.



**CENSO Chile**

**¡Muchas gracias!**

Has completado el Censo en línea

En nombre del Instituto Nacional de Estadísticas, agradecemos tu participación en el Censo de Población y Vivienda 2024.

Se ha generado el siguiente código:

427198012

Este código es el comprobante de que esta vivienda y las personas que residen en ella completaron el Censo en línea. En caso de que una o un censista te visite, deberás mostrar este código, que es único e intransferible para esta vivienda.

## 4. Operativos especiales

Para su ejecución, se creó una estructura de cargos específica paralela al operativo regular, tal como se señaló en secciones anteriores. Estos operativos consideraron a:

### Viviendas colectivas

Tuvo por objetivo censar a los/as residentes habituales de estas viviendas y a personas presentes que no serían censadas en otro lugar.

### Personas en situación de calle

Consistió en censar personas que carecen de residencia o alojamiento fijo y que pernoctan en lugares públicos o privados.

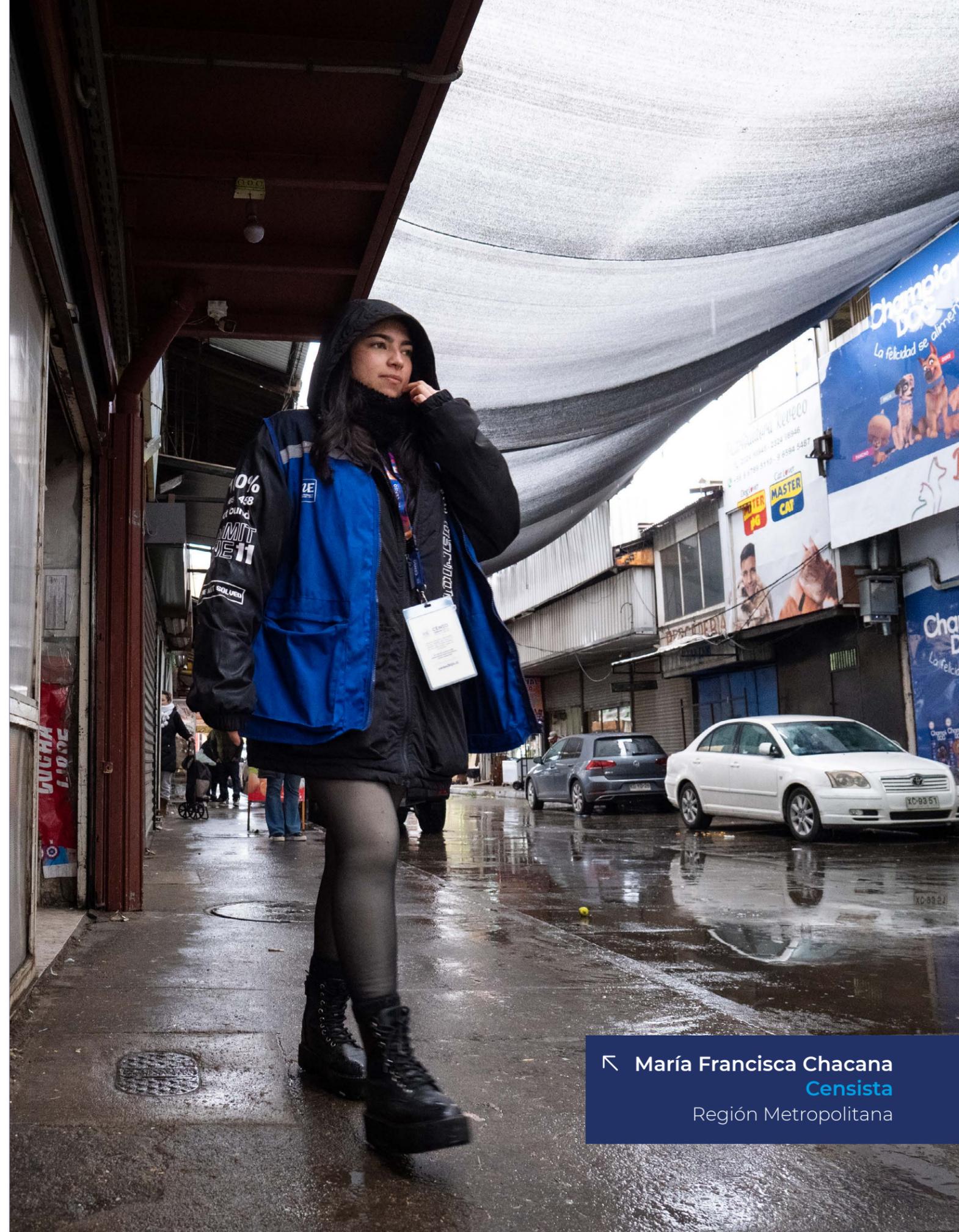
Para realizarlos, se requirió de estrategias diferenciadas que consideraron las particularidades de cada grupo, trabajando en conjunto con instituciones y organizaciones especializadas como Gendarmería, Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama), Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia, Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), Ministerio de Salud, la Oficina Nacional de Asuntos Religiosos (ONAR), entre otras.

### 4.1. Viviendas colectivas

El operativo especial de viviendas colectivas tuvo como objetivo censar a todos/as los/as residentes habituales de estas viviendas. Una vivienda colectiva se define como “aquella vivienda construida y destinada al alojamiento de grupos de personas que, por diversas razones, hacen vida en común”.



El trabajo colaborativo con instituciones y organizaciones de la sociedad civil fue fundamental para el desarrollo de los operativos especiales



María Francisca Chacana  
Censista  
Región Metropolitana

Para el Censo de Población y Vivienda 2024 se consideraron 14 categorías de viviendas colectivas, clasificadas según la razón por la cual las personas residían en ellas.

**Tabla 7:** Tipos de viviendas colectivas

Clasificación de viviendas colectivas	
1	Hotel, pensión u otra casa de huéspedes
2	Hospitales o clínicas
3	Instituciones militares
4	Residencias para estudiantes
5	Centros de privación de libertad
6	Residencias de personas mayores
7	Residencias para niños, niñas y adolescentes
8	Residencia temporal para personas en situación de calle
9	Residencias para personas en situación de discapacidad
10	Residencias para personas en tratamiento de patologías psiquiátricas o adicciones
11	Casas de acogida y residencias para mujeres y víctimas de violencia intrafamiliar
12	Instituciones religiosas
13	Alojamiento para trabajadores (campamentos, faenas u otros)
14	Otro tipo de vivienda colectiva

Para censar a este tipo de viviendas, se generó un directorio de referencia utilizando distintas fuentes de información:

- Actualización Precensal 2023
- Precenso 2016
- Enumeraciones INE (hasta 2023)
- Bases de datos compartidas por contrapartes

Utilizando dicho directorio, la recolección se realizó principalmente a través del **Censo en Línea**<sup>25</sup>, donde la persona encargada de cada vivienda colectiva era la responsable de que sus residentes fueran censados/as. Con estos/as encargados/as se estableció un vínculo directo mediante jornadas de capacitación, en las que se explicó el proceso y los contenidos relacionados.

El proceso de aplicación del Censo en Línea contó con dos modalidades:

<b>Autoaplicado</b>	Dirigido exclusivamente al personal de Fuerzas Armadas, de Orden Público y Seguridad Penitenciaria. En estos casos, cada residente habitual respondió directamente su cuestionario.
<b>Asistido</b>	Consistió en entrevistas censales realizadas a cada residente habitual por el encargado/a de la vivienda colectiva.

#### 4.1.1. Ejecución de la recolección censal en viviendas colectivas

La primera etapa, realizada entre enero y abril de 2024, el equipo telefónico del Censo verificó las viviendas colectivas incluidas en el directorio de referencia. Después de esta validación, se estableció un contacto directo con las personas encargadas de estas viviendas y se les invitó a jornadas de capacitación, realizadas virtualmente durante todo el operativo. El equipo regional, por su parte, levantó los datos de contacto de aquellas viviendas colectivas que no se encontraban registradas, tarea que se llevó a cabo en terreno y de manera remota.

<sup>25</sup> Como medida de contingencia, se contaba también con el cuestionario censal en formato papel.



**El operativo de viviendas colectivas se recolectó principalmente a través del Censo en línea.**



La segunda etapa, realizada entre mayo y julio de 2024, consistió en el envío de códigos únicos para acceder al Censo en Línea. Este proceso siguió una calendarización ajustada a grupos prioritarios, considerando principalmente viviendas institucionalizadas y aquellas con un alto número de residentes habituales.

Tanto el equipo telefónico central como el regional generaron códigos únicos desde el Sistema de Gestión Censal y los enviaron a las personas encargadas de las viviendas colectivas para que pudieran aplicar el cuestionario censal. El equipo telefónico brindó seguimiento, apoyo y monitoreo al llenado de los cuestionarios, mientras que el equipo regional prestó soporte en terreno.

#### 4.1.2. Censo en Centros Penitenciarios – Región Metropolitana de Santiago

El operativo censal en centros penitenciarios se planificó bajo la estrategia de Alianza Interinstitucional, considerando que Gendarmería de Chile es la entidad responsable de estos centros. Aunque históricamente Gendarmería se había encargado de aplicar el Censo en la población penal, en esta ocasión se prestó apoyo para censar dos de los centros con mayor cantidad de internos: Santiago Sur y Santiago I.

Para este operativo, se conformó un equipo especializado de 23 personas, compuesto por un asesor, supervisoras y censistas para centros penitenciarios. Este equipo trabajó con funcionarios de Gendarmería, realizando entrevistas a los residentes habituales.

#### 4.2. Personas en situación de calle

El operativo especial de personas en situación de calle fue diseñado para censar a aquellas personas sin residencia fija que pernoctan en espacios públicos o privados que, si bien cumplen funciones habitacionales, carecen de las características de una vivienda.

El trabajo en terreno se organizó considerando:

<b>Puntos calle</b>	Espacios públicos o privados sin infraestructura que pudiera ser caracterizada como vivienda, donde pernoctan personas en situación de calle.
<b>Alojamientos temporales</b>	Centros que brindan alojamiento temporal a personas en situación de calle y que ofrecen servicios básicos, alimentación y/o apoyo psicosocial, según sus características.
<b>Territorios calle</b>	Refieren a los sectores que recorren las personas en situación de calle y que agrupan puntos estratégicos, los cuales podrían superar los límites entre comunas. Estos territorios fueron definidos por el equipo del Censo en colaboración con las organizaciones que participaron en este operativo.



Para implementar el operativo se contrataron más de 800 personas en el país para los cargos de coordinador/a de grupo calle, censistas calle y facilitador/a calle, quienes eran personas con experiencia en esta materia y que se capacitaron en jornadas de uno a cinco días. También participaron, de forma voluntaria, funcionarios/as INE como facilitadores/as y censistas.

Este operativo se llevó a cabo durante la tercera semana de mayo de 2024, con una duración de seis días a nivel nacional. La franja horaria dependía de las características de cada lugar a censar, con franjas propuestas de 16:00 a 23:00 horas y de 08:00 a 12:00 horas.

La recolección abarcó comunas de las 16 regiones del país, incluyendo sectores geográficos diversos como islas y el altiplano. Los territorios estaban conforma-

dos por puntos en áreas urbanas y rurales, tales como autopistas, líneas de tren, fronteras, cerros, plazas, hospitales y quebradas. Las organizaciones de la sociedad civil, con sus rutas sociales, desempeñaron un papel esencial en el operativo gracias a su conocimiento del territorio y de las personas.

En los puntos calle se realizaron visitas mediante duplas de trabajo conformadas por un/a censista y un/a facilitador/a, quienes apoyaron tanto el acceso al lugar como la realización de las entrevistas censales mediante el uso de dispositivos móviles de captura.

En los alojamientos temporales, la recolección se realizó en función de cada territorio calle, capacitando a los/as encargados/as de estos lugares para que aplicaran las entrevistas mediante la plataforma de Censo en Línea.



## 5. Vinculación social y comunitaria

La vinculación social y comunitaria tuvo como objetivo principal establecer confianzas y generar la apropiación del operativo por parte de la población. Para eso se desarrolló una estrategia territorial que se inició antes de la recolección censal y se mantuvo durante ella, y en la que se fueron estableciendo alianzas con distintos actores.

Se identificaron actores comunitarios, sus ámbitos de acción y su relación potencial con el proyecto Censo, desarrollando una estrategia diferenciada según las características de cada uno. En este sentido, se establecieron estrategias específicas para la gestión municipal y organizaciones sociales, campamentos, pueblos originarios y afrodescendientes, instituciones religiosas y población migrante, entre otros.

La gestión de los vínculos comunitarios se organizó por niveles:

---

**Nivel regional** Liderado por los directores/as regionales del INE, con apoyo de gestores/as de vinculación y coordinadores/as.

---

**Nivel comunal** Coordinado por los/as coordinadores/as operativos.

---

**Nivel territorial** Desarrollado por los/as encargados/as de los locales censales.

---

En el despliegue, el/la gestor/a de apertura territorial gestionó el acceso a campamentos, a comunidades de pueblos originarios y afrodescendientes, a comunidades de la población inmigrante, a edificios y/o condominios, entre otros. Esta gestión se realizó con anticipación a la llegada de las y los censistas, de manera de asegurar el desarrollo del operativo en todos los territorios.

Adicionalmente, se contó con la figura de facilitadores/as que apoyaron a las y los censistas en casos focalizados, como en

la traducción en lenguas originarias y nativas, en el acompañamiento en áreas de difícil acceso, de levantamiento focalizado, y en operativos especiales.

Las organizaciones sociales y comunitarias, como clubes deportivos y juntas de vecinos, colaboraron con la difusión del Censo y en la gestión comunitaria. Además, prestaron apoyo en la logística y en el uso de espacios de trabajo y/o de descanso para los equipos operativos en las diversas comunas del país.



De igual modo, las iglesias tuvieron un rol de apoyo logístico e informativo, lo que permitió generar confianza en sus adeptos. En algunos casos, sus integrantes acompañaron a las y los censistas en sus recorridos. Particularmente, las iglesias de origen haitiano brindaron apoyo en la traducción, lo que hizo posible acercar el Censo a esta comunidad inmigrante.

Por su parte, las organizaciones que trabajan con personas en situación de calle participaron activamente en la preparación del Censo, colaborando en la planificación de fechas, horarios y recorridos para, durante la recolección, acompañar al equipo censal.

Finalmente, las instituciones de educación superior prestaron soporte a las necesidades operativas del proyecto, como, por ejemplo, en la disposición de salas para la realización de capacitaciones.

### 5.1. Vinculación con comunidades inmigrantes

Con el objetivo de garantizar la inclusión de la población inmigrante residente en el país durante el Censo de Población y Vivienda 2024, se establecieron lineamientos que promovieron herramientas de relacionamiento comunitario. Estas herramientas fueron esenciales para alcanzar a tres segmentos de esta población: 1) quienes residían de manera regular; 2) quienes lo hacían de manera irregular; y, 3) quienes no dominaban el idioma español, ya sea en su forma oral o escrita.

En este marco, se trabajó colaborativamente con diversas organizaciones e instituciones: Servicio Jesuita a Migrantes (SJM), Instituto Católico Chileno de Migración (Incami), Servicio Nacional de Migraciones (Sernmig), la Organización Inter-

nacional para las Migraciones (OIM), así como diversas Iglesias Haitianas. El proceso de vinculación abordó la necesidad de apoyo en la difusión del proceso en las regiones, orientación para la vinculación con personas inmigrantes, identificación de dificultades para llegar a los territorios, detección de zonas complejas y estratégicas, apoyo en la traducción del cuestionario y obtención de enlaces regionales para la vinculación.

Además, como parte del trabajo de vinculación en los territorios, se contó con la participación de facilitadores/as, cuyo rol fue acompañar al equipo censal y apoyar en la realización de las entrevistas.

### 5.2. Vinculación con pueblos originarios y afrodescendiente

Se contó con equipos operativos responsables de establecer vínculos con las organizaciones de los pueblos. En este sentido,

el conocimiento de las realidades sociales, culturales y territoriales fue fundamental para ajustar la planificación y brindar acompañamiento en zonas específicas, asegurando así un operativo adecuado.

De esta forma, con el propósito de apoyar este trabajo, se desarrollaron diversos materiales: documentos con orientaciones para la vinculación, presentaciones para reforzar las capacitaciones y guías específicas para la correcta aplicación del cuestionario censal.

En el caso de las organizaciones de pueblos originarios, presentes en todo el territorio nacional, el desafío principal fue identificarlas, junto con sus ubicaciones y representantes, desde el inicio de la Participación Intercultural en 2020. El trabajo se focalizó hacia dos tipos principales de organizaciones:

#### Comunidades

Con un componente territorial definido, se ubicaron en sectores específicos y agruparon un número particular de viviendas, hogares y personas, además de presentar características propias de conectividad y organización. Por lo general, se localizaron en áreas rurales, aunque también se identificaron comunidades en zonas urbanas.

#### Asociaciones y otras organizaciones

Se agruparon según temas específicos, como sociales, culturales, productivos, deportivos o políticos, entre otros, y se encontraron tanto en sectores urbanos como rurales. Si bien estas asociaciones también participaron en la difusión, permitieron conectar con otras organizaciones.

## 6. Seguimiento y supervisión

Una de las principales ventajas de realizar un censo de derecho es la posibilidad de ir ajustando la recolección según las necesidades de cada territorio. Por ello, para el Censo de Población y Vivienda 2024 fue fundamental contar con una estrategia de seguimiento y de supervisión que permitió verificar y asegurar el avance de la recolección y la cobertura demográfica.

Esta estrategia se desarrolló a todo nivel: regional, comunal y de locales censales. A nivel nacional y regional se constituyeron las “Mesas Directivas Censales”. Su objetivo era realizar un monitoreo semanal del avance del levantamiento, identificando posibles riesgos o desviaciones respecto a la planificación, y estableciendo acciones correctivas para asegurar la continuidad y el cumplimiento de los objetivos. La Mesa Directiva Censal Nacional estaba integrada por el ministro de Economía, Fomento y Turismo; el director nacional del INE y el equipo directivo del proyecto censo. Por su parte, las mesas directivas regionales las integraban los directores regionales del INE y el equipo directivo del Proyecto Censo de Población y vivienda 2024. Estas mesas sesionaron semanalmente durante todo el operativo censal.



**Mesas Directivas Censales para monitoreo semanal del levantamiento.**



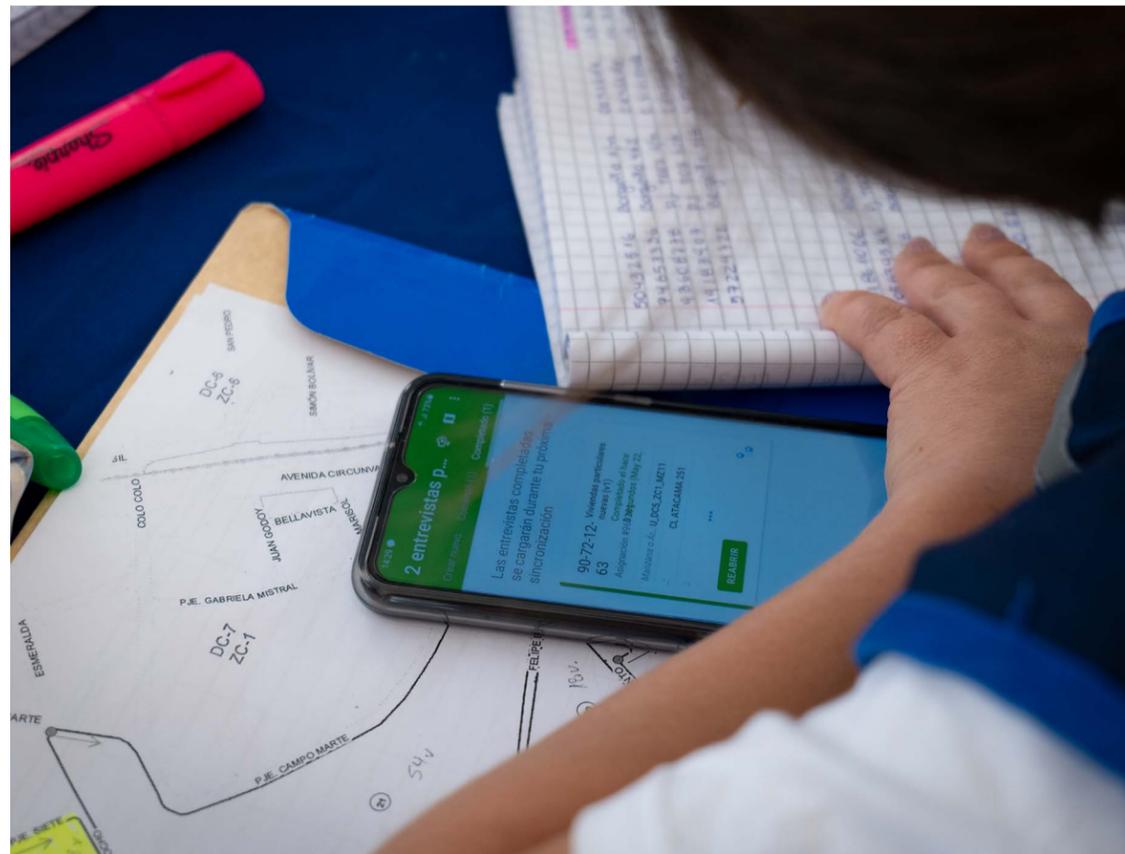
↖ **Manuel Vidal**  
**Censista**

Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

La estrategia de seguimiento y supervisión tuvo cuatro objetivos principales:

- 1 Garantizar la correcta caracterización de las direcciones y viviendas.
- 2 Asegurar la cobertura de viviendas y la población residente habitual.
- 3 Realizar el control de la productividad del personal censista.
- 4 Realizar el control de la calidad de la información.

Para alcanzar los objetivos específicos de la estrategia de seguimiento y supervisión, se establecieron tres procesos: seguimiento operativo, supervisión de gabinete y supervisión en terreno.



## 6.1. Seguimiento operativo

Este proceso se basó en la coordinación permanente entre los distintos niveles operativos para hacer el monitoreo diario del avance territorial. Para llevarlo a cabo se implementaron dos procedimientos.

El primero consistió en el monitoreo diario de indicadores sobre el avance de cobertura de la recolección en tres niveles: el nivel directivo, que correspondió al seguimiento semanal realizado por quienes componían la mesa directiva nacional y las 16 mesas regionales; el monitoreo a nivel nacional y regional, realizado por el Área de Cobertura, Seguimiento y Cartografía Censal, y el monitoreo a nivel regional, comunal y por local censal, a cargo de la estructura operativa regional.

Este primer procedimiento permitía resguardar que el avance de la recolección cumpliera con la planificación operativa, determinaba los ajustes a esta y seguía los estándares técnicos definidos por el Censo de Población y Vivienda 2024.

El segundo procedimiento fue la generación de alertas para la gestión del riesgo operativo. Su objetivo era mantener el control de la cobertura censal y mejorar el desempeño de la estructura operativa a través de la coordinación operativa regional y el nivel central, en busca de la implementación de acciones para la resolución de las alertas.

### 6.1.1. Herramientas digitales para el seguimiento

La implementación de esta estrategia conllevó la elaboración de una serie de herramientas digitales con indicadores y alertas que permitieron a la estructura operativa tomar decisiones de manera oportuna. Estas herramientas se encontraban incorporadas en el Sistema de Gestión Censal y en el Dashboard Directivo, y otras eran compartidas con los cargos operativos. La información se habilitaba y/o compartía según el tipo de cargo y el alcance territorial de sus labores.

### 6.1.1.1. Reportes de seguimiento

Los reportes de seguimiento fueron un conjunto de fichas técnicas que integraban datos para visualizar información relevante y estructurada sobre la recolección censal. Hubo un total de 25 reportes, los que se agruparon en las siguientes temáticas:

#### Viviendas censadas y no censadas

En esta serie de reportes se mostraban indicadores relacionados con el porcentaje de viviendas censadas y no censadas a distintos niveles de desagregación territorial, el resultado de las visitas del personal censista a la viviendas o direcciones y el desempeño de las entrevistas en línea.

#### Estado de levantamiento

En esta serie de reportes era posible visualizar indicadores asociados al cumplimiento de las metas operativas, con énfasis en la caracterización del territorio nacional y en función de la división geográfica censal.

#### Productividad

Esta serie de reportes tuvo como objetivo entregar información para analizar el desempeño de las y los censistas en terreno. En específico, permitía determinar las visitas y viviendas censadas por día y rango horario, la cantidad de horas trabajadas, según la división geográfica censal.

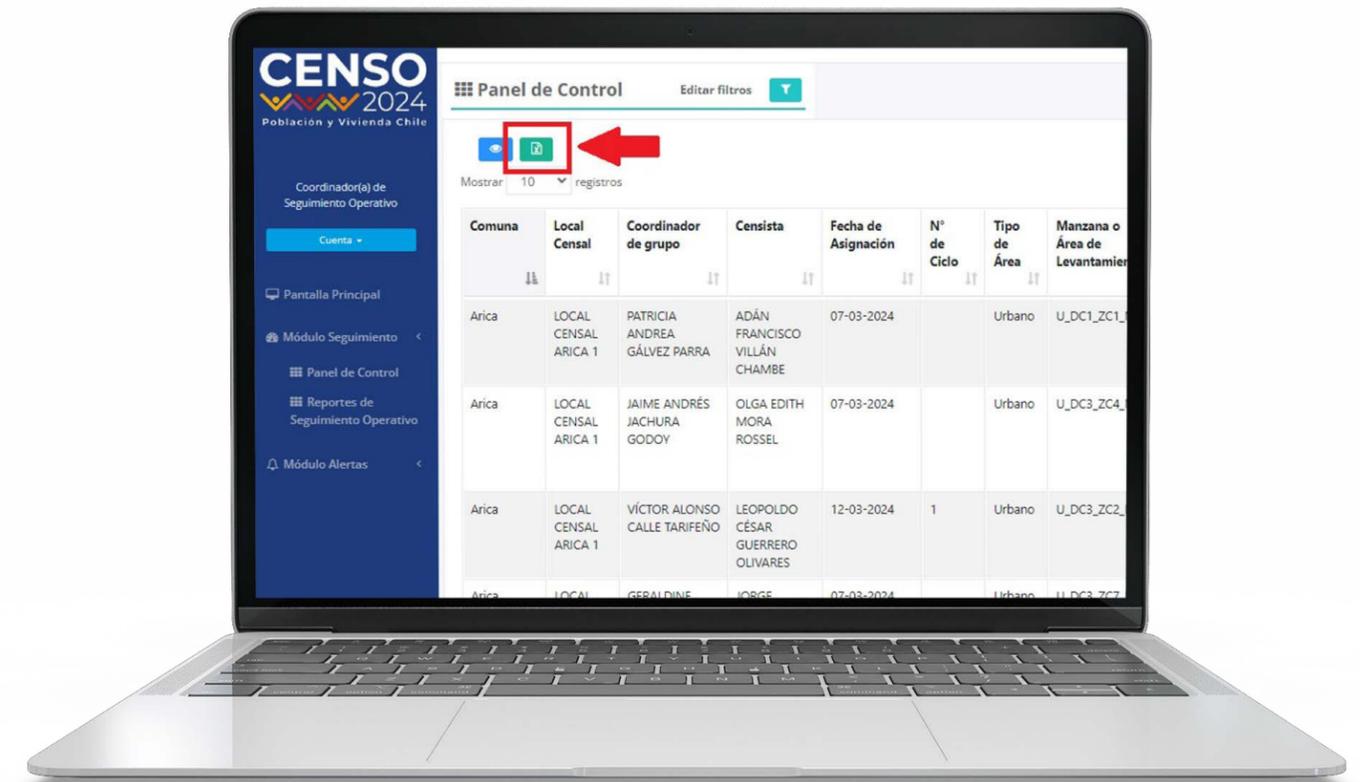
#### Información complementaria

Esta serie de reportes contenían información complementaria para los indicadores del avance de la recolección. Esta información podía venir de procesos pasados; de actividades de la recolección, como la asignación de cargas de trabajo; y de asuntos administrativos, como la asistencia y la actividad del personal censista.

### 6.1.2. Panel de control

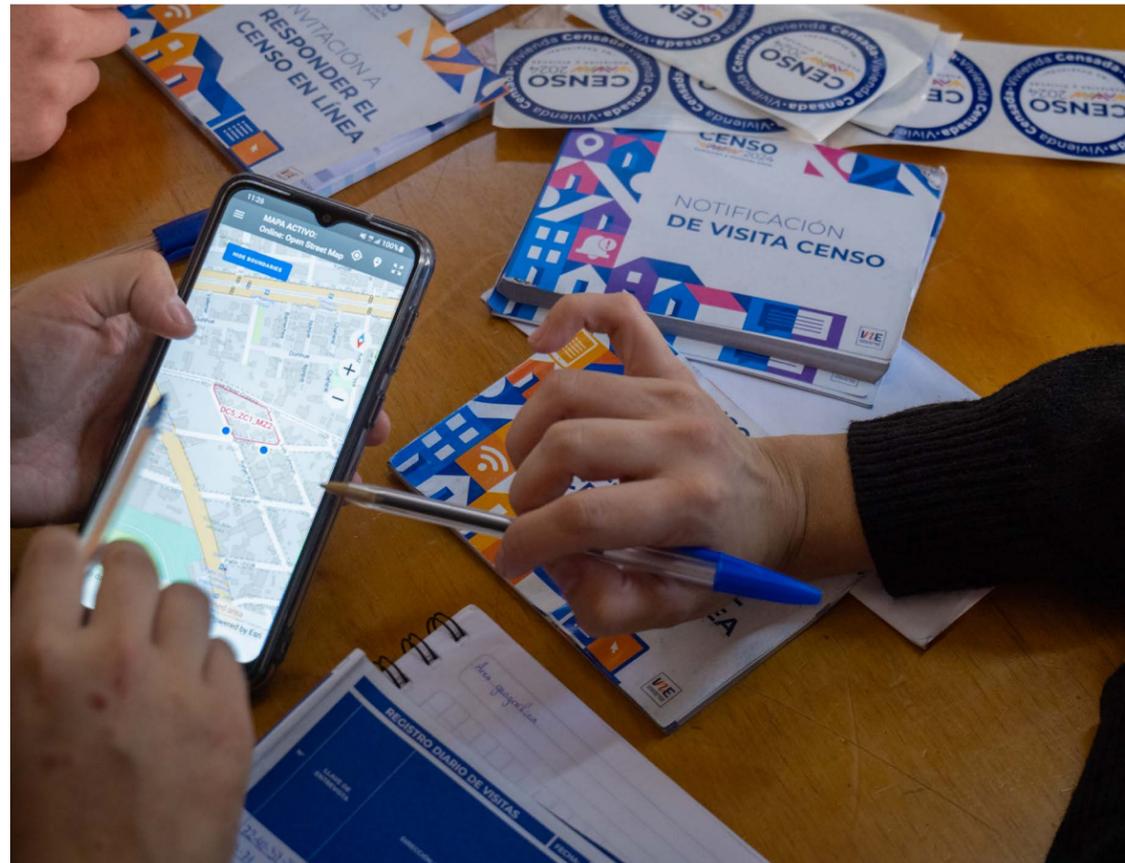
El panel de control fue una herramienta de consulta de datos dentro del Sistema de Gestión Censal que entregaba información relevante respecto a todas las direcciones visitadas por las y los censistas. Las variables para consultar contenían datos respecto a la comuna, al equipo asignado a la dirección, a la manzana o área de levantamiento, el número de visitas y el resultado de contacto, entre otros detalles.

Esta información podía ser consultada según la división geográfica censal y por el resultado de la visita.



25

reportes de seguimiento operativo.



### 6.1.3. Alertas de seguimiento operativo y cobertura demográfica

La gestión del riesgo operativo se realizó a través del envío de alertas a los equipos operativos mediante un procedimiento llamado “Sala situacional”. Esta sala fue el centro de observación, análisis y seguimiento de datos relacionados con el avance en la cobertura territorial y poblacional durante el desarrollo de la recolección censal. Los principales riesgos operativos fueron los siguientes:

- 1 No visitar todas las direcciones del territorio nacional.
- 2 No visitar y censar todas las viviendas particulares del territorio nacional.
- 3 No censar a todas las personas residentes habituales en el territorio nacional.

Las alertas eran enviadas a los equipos operativos, los que debían elaborar una respuesta con un plan de acciones correctivas. Este plan debía contener una justificación del riesgo operativo, y la descripción de acciones operativas a realizar para mitigar el riesgo. Estas eran validadas desde nivel central y su efecto era informado de manera posterior en la siguiente alerta. Para simplificar el análisis, las alertas se dividieron en dos tipos:

#### Operativas

Las alertas operativas iban dirigidas a posibles riesgos asociados a la cobertura territorial durante el avance de la recolección censal o a inconsistencias en la clasificación de las viviendas. La cobertura territorial refiere al estado de avance en la visita de direcciones y viviendas del territorio nacional por parte del equipo operativo.

Para realizar estas alertas se efectuaba un monitoreo de indicadores (ver tabla 8), los que se contrastaban con umbrales esperados a partir de la planificación operativa u otras fuentes de referencia.

Tabla 8: Indicadores de alertas operativas.

% de viviendas particulares visitadas
% de viviendas particulares censadas
% de viviendas particulares desocupadas
% de viviendas particulares con moradores ausentes
% de viviendas particulares con rechazo del informante
% de direcciones con problemas de acceso
Promedio de viviendas censadas al día por censista



### Demográficas

Las alertas demográficas consistieron en la detección de posibles riesgos asociados a la cobertura poblacional durante el avance de la recolección censal. La cobertura poblacional refiere a la cantidad de personas residentes habituales censadas en función de estándares de calidad esperados de la información recolectada, y se monitoreaba en base a tres dimensiones:

- 1 **Población:** consistió en el porcentaje de personas censadas respecto a los valores esperados a nivel comunal, considerando la planificación operativa y las fuentes de contraste.
- 2 **Estructura sexo-edad:** refiere a la distribución de la población censada por sexo y grupo etario, considerando la planificación operativa y las fuentes de contraste.
- 3 **Complejidad de cuestionario:** entregaba información vinculada a la omisión de preguntas demográficas del cuestionario censal.

### 6.2. Supervisión en gabinete

La supervisión en gabinete consistió en la inspección de la calidad de los datos registrados por las y los censistas en todo el país, con énfasis en aspectos que pudiesen afectar la cobertura censal. Esta supervisión permitió focalizar los reforzamientos al equipo operativo y/o activar supervisiones en terreno en las distintas regiones. Estas revisiones fueron:

- 1 **Análisis de clasificación general:** consistió en la revisión de coherencia del tipo de edificación, resultado y observación de las visitas a través del panel de control del Sistema de Gestión Censal.
- 2 **Supervisión de viviendas desocupadas:** se verificaron todas las viviendas caracterizadas como desocupadas, cuyo aumento respecto a los registros de referencia podría estar asociados a posibles errores de clasificación por parte de las y los censistas.
- 3 **Supervisión de viviendas censadas con hogar unipersonal:** se revisaron las viviendas en esa condición cuando existía un aumento significativo respecto de los registros de referencia.
- 4 **Análisis de no respuesta al ítem del cuestionario censal:** consistió en el monitoreo de los datos censales durante la recolección censal para detectar la posible omisión de preguntas del cuestionario.
- 5 **Análisis de tendencia de datos censales:** se compararon los patrones de distribución de los datos censales recolectados con la serie histórica de los censos de población y vivienda y/o encuestas nacionales para asegurar la calidad de los datos obtenidos.

### 6.3. Supervisión en terreno

La supervisión en terreno correspondió a las distintas acciones que realizó la estructura operativa desplegada en los territorios para asegurar y controlar la calidad de la información recogida por el personal censista. Estas acciones fueron:

**Supervisión directa:** fue la evaluación de desempeño a cada censista, aplicada por su coordinador/a de grupo a cargo. En ella se examinó la correcta ejecución de la entrevista censal, para resguardar que las y los censistas cumplieran con los protocolos de aplicación y para detectar oportunidades de mejora. Las dimensiones supervisadas fueron:

**Tabla 9:** Dimensiones - supervisión directa

Dimensión	Evaluar
<b>Preparación del trabajo en terreno</b>	Correcta identificación de la manzana/AL dentro del aplicativo Interviewer SuSo.
	Posee sus materiales de recolección (DMC, cargador, cartas informativas, entre otros).
	Uso adecuado de la indumentaria institucional.
<b>Caracterización de las edificaciones</b>	Georreferenciación realizada correctamente.
	Dirección registrada correctamente.
	Identificación adecuada del tipo de edificación e indagación del estado de ocupación.
	Presentación frente a la persona informante sigue el protocolo establecido.
<b>Contacto con informantes</b>	Entrega información sobre el contexto del Censo de Población y Vivienda 2024.
	Resuelve consultas de las y los residentes habituales.
	En casos de no lograr contacto, indaga información de la edificación con terceros.
	Capacidad de reacción ante situaciones de rechazo.
	La entrega de invitación al Censo en Línea fue realizada según protocolo.
<b>Aplicación del cuestionario</b>	Lectura de todas las preguntas y opciones de respuestas del cuestionario y su registro.
	Resuelve dudas y preguntas de las personas informantes respecto al cuestionario censal y sus categorías de respuestas.
	Uso y manejo del dispositivo móvil de captura.



**Supervisión indirecta:** derivó de la supervisión de gabinete y en ella se visitaban las edificaciones con alguna alerta detectada. Esta supervisión era realizada por el equipo de supervisión y se efectuaba principalmente en los siguientes casos:

Edificaciones con alertas de clasificación

Viviendas desocupadas con alertas

Viviendas con hogares unipersonales con alertas

Tras esta supervisión, todas las viviendas con registros en los que se comprobó un error de clasificación fueron visitadas nuevamente por el equipo operativo para corregir los registros.

**Verificación de manzanas y áreas de levantamiento:** se comprobaba que las y los censistas hubieran visitado todas las viviendas particulares de cada manzana o área de levantamiento y/o registrado todas las personas de las viviendas de censadas. Esta verificación permitía asegurar la cobertura de viviendas y personas, y derivaba de la supervisión realizada en gabinete.

# 7

## Etapa poscensal

El presente capítulo describe dos procesos fundamentales del Censo de Población y Vivienda 2024 que ocurren una vez finalizada la recolección: la logística de reversa y el procesamiento de datos.

La logística de reversa consistió en la recuperación, control y trazabilidad de los bienes institucionales utilizados durante el operativo censal, garantizando una gestión eficiente de los recursos.

Por su parte, el procesamiento de datos correspondió al proceso de estructuración de la información recolectada que genera los datos censales asegurando su calidad, resguardo y precisión.



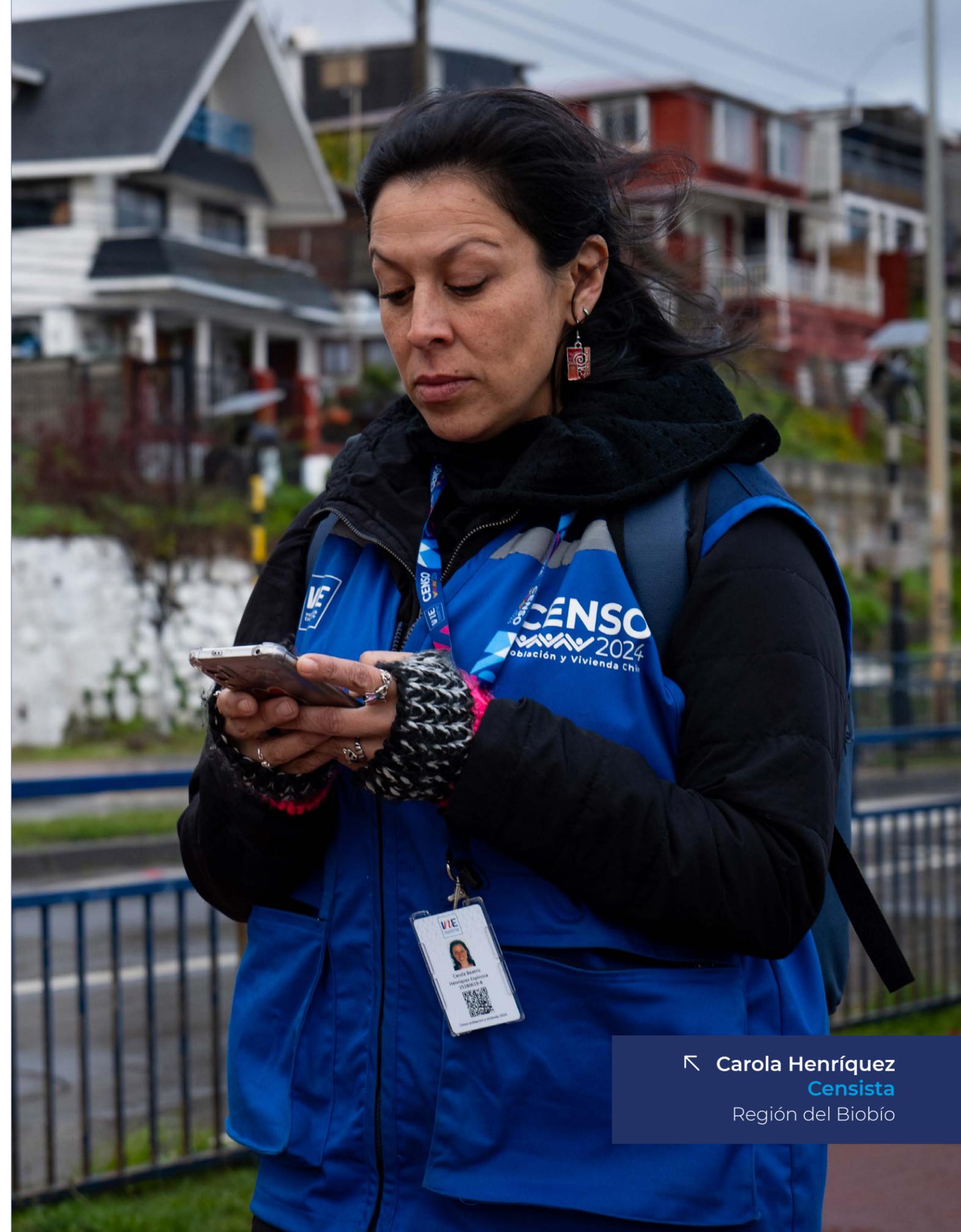


Se generó un sistema de trazabilidad de bienes para darle seguimiento al proceso completo.

## 1. Logística de reversa

Para desarrollar la logística de reversa, los bienes fueron trasladados a las bodegas regionales o centrales, donde se procedió a su registro, verificación y organización. Una vez clasificados, estos fueron destruidos o reasignados para futuros usos en la institución o en otras instituciones públicas..

Para la devolución de los materiales censales se implementó un proceso específico, basado en protocolos definidos, y con recursos diseñados para garantizar el control de la logística de reversa. Estos recursos incluyeron un sistema de trazabilidad de bienes, actas de entrega y devolución, paneles de control y reportes automatizados.



Carola Henríquez  
Censista  
Región del Biobío



### 1.1. Devolución del material

El personal operativo responsable (coordinador/a de local censal y los/as gestores/as administrativos/as) de la devolución de los materiales censales gestionó la fase de acopio de todos los bienes utilizados, asegurándose de conciliar y registrar cada uno, a fin de verificar su correspondencia con el inventario inicial.

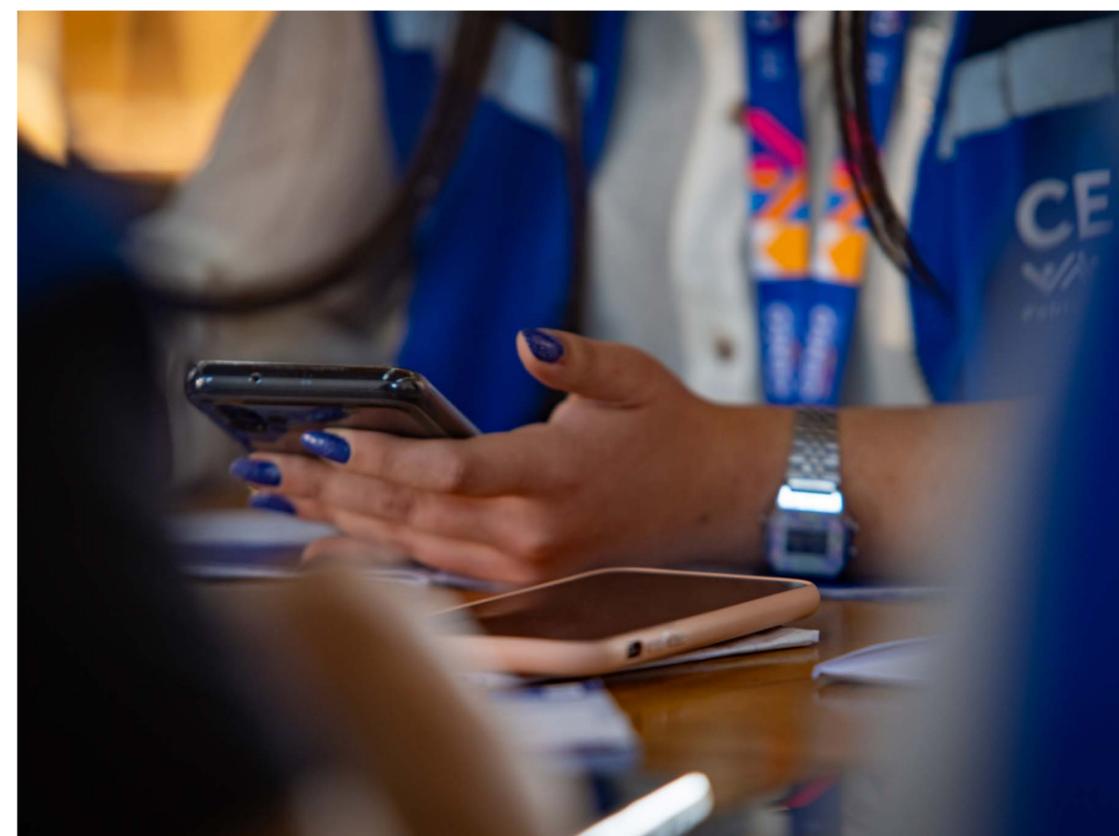
Al término de la fase de acopio, los materiales fueron transportados a las bodegas regionales donde gestores/as logísticos regionales supervisaron su recepción y registro en el Sistema de Trazabilidad, con el propósito de confirmar su correspondencia con los inventarios de los locales censales. Posteriormente, bienes de consumo sensibles<sup>26</sup> y bienes de uso se agruparon y trasladaron a bodegas del INE, dando una última revisión y la definición de su disposición final.

El proceso de devolución se completó con la verificación de la cantidad y estado del uso, y su correspondencia con la documentación entregada por las direcciones regionales. Cualquier discrepancia detectada fue reportada al área de control, la que se encargó de revisarla y aplicar las medidas pertinentes.

<sup>26</sup> Se entiende por bienes de consumo sensibles aquellos que tienen logo institucional, como chaquetillas, credenciales, etc.

#### Materiales a devolver

	<b>Kit Smartphone</b>	Unidades asignadas a censistas y coordinadores, incluyendo cargadores y accesorios.
	<b>Kit PC (Notebook)</b>	Portátiles y cargadores utilizados por coordinadores de locales y logística.
	<b>Kit de Indumentaria</b>	Chaquetillas, gorros legionarios, mochilas, capas de agua y credenciales asignados a censistas.
	<b>Cuestionarios en papel</b>	Todas las copias utilizadas y no utilizadas, debidamente inventariadas.



## 1.2. Bodegaje y organización del material

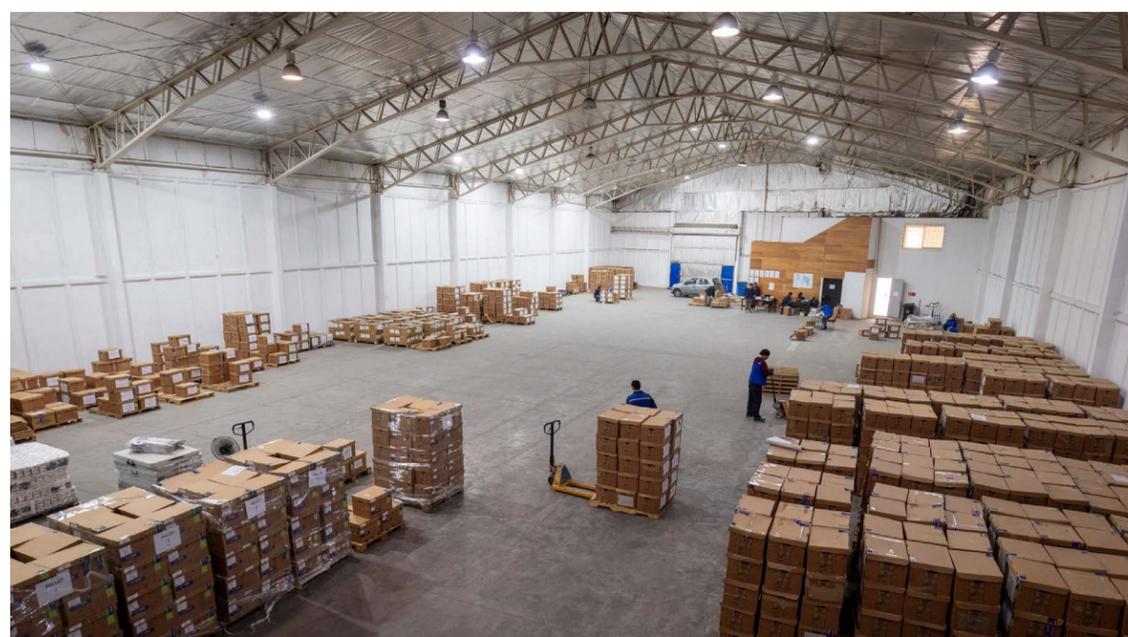
Los bienes devueltos desde los locales censales fueron almacenados en bodegas regionales con el propósito de centralizar su recolección, control y organización. Este proceso facilitó la conciliación de inventarios y la gestión eficiente de la disposición final o reasignación de los materiales.

A nivel nacional, cada dirección regional dispuso de una bodega principal, complementada por instalaciones adicionales en zonas de alta demanda. En total, se habilitaron 19 bodegas estratégicamente ubicadas para asegurar una cobertura eficiente en todo el país. Con el fin de garantizar la seguridad y el manejo adecuado de los bienes devueltos, las bodegas seleccionadas debían cumplir con requisitos específicos como medidas de protección, control ambiental (como ventilación adecuada y prevención de humedad y calor) e infraestructura tecnológica apropiada (conexión a internet y acceso a

energía eléctrica para utilizar sistemas de trazabilidad).

El proceso de organización de los materiales siguió un procedimiento estandarizado que comenzó con la recepción y verificación inicial de los bienes devueltos, asegurando su concordancia con el inventario original. Tras esta supervisión, se procedió a la clasificación y almacenamiento, que consistió en catalogar los bienes según su tipo: tecnológicos, papelería, equipo de protección personal, entre otros, y su estado: reutilizables, dañados, extraviados.

Finalmente, se asignaron espacios dentro de la bodega para los bienes devueltos según categoría, marcados y organizados siguiendo un plan preestablecido. Tanto la ubicación en la bodega como su clasificación se ingresaban y actualizaban en el inventario y sistema de trazabilidad, para mantener un inventario preciso y actualizado. De este modo, los bienes fueron preparados para su reasignación o disposición final, según el estado del material y las directrices indicadas por el INE central.



## 1.3. Bienes utilizados y su destinación

La magnitud del operativo censal requirió la adquisición de un volumen extraordinario de bienes de uso para llevar a cabo las tareas logísticas y operativas, lo que al cierre del Censo generó un inventario que excede las necesidades regulares de la institución.

En este contexto, se aseguró la reutilización de un número de bienes a nivel nacional que pudiera dar soporte a las operaciones de la institución por un plazo de tres años, y el diferencial se gestionó para su traslado a otras instituciones y organismos públicos que los requirieron, de forma de asegurar la eficiencia en la gestión de los recursos.

Esta gestión se llevó a cabo mediante la coordinación y autorización del Ministerio de Bienes Nacionales, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Ley N° 1.939 de 1977, que fija normas sobre adquisición, administración y disposición de bienes del Estado<sup>27</sup>.

Otros bienes debieron ser destruidos debido a su estado de deterioro, obsolescencia o riesgo de uso indebido, no pudiendo ser reutilizados ni donados. Este procedimiento se llevó a cabo bajo un protocolo que garantizó la trazabilidad y control del proceso.



**Decreto de Ley  
N° 1.939 de 1977.**

<sup>27</sup> Este aspecto se definió con la reglamentación respectiva, contenida en el decreto N° 577 de 1978, del ex Ministerio de Tierras y Colonización, hoy Ministerio de Bienes Nacionales.

## 2. Procesamiento de datos censales

El procesamiento es la etapa que permite asegurar la calidad, resguardo y precisión de los datos recolectados durante el Censo de Población y Vivienda 2024, estructurándolos en información estadística ordenada, válida y relevante para el país.

El procesamiento de los datos se efectuó como una red de procesos interconectados, que integró aspectos técnicos, tecnológicos y geográficos. Lo anterior buscó garantizar la consistencia, integridad y coherencia de la información antes de su análisis y difusión. Esta fase comenzó una vez culminada la recolección de información en terreno, momento en el que se dio inicio a una serie de actividades esenciales. Entre estas tareas se destacan:

1

**Cierre de sistemas:** se enfocó en la baja de sistemas para asegurar que no ingresaran más datos del proceso de recolección. Con esto, se generó un respaldo final de cada una de las bases de datos (modalidades CAPI, CAWI y PAPI).

2

**Integración de datos:** consistió en transformar los distintos formatos en una estructura única, lo que permitió avanzar a las siguientes etapas manteniendo los valores originales de los datos recolectados.

3

**Procesamiento y análisis:** implicó procesar la información obtenida en los cuestionarios censales durante la recolección, mediante etapas. Adicionalmente, el análisis se refirió a la revisión de la base de datos y la generación de productos estadísticos para la difusión de resultados.

4

**Ajuste territorial de direcciones:** consistió en contrastar la información a nivel de direcciones registradas con las fuentes de comparación existentes para confirmar la calidad de la información. En caso de detectarse inconsistencias, la información era corregida, validada y asignada al territorio correspondiente.



Jéssica Torres  
Coordinadora de local  
Región Metropolitana



## 2.1. Organización de las tareas

La etapa de procesamiento la desarrolló un equipo multidisciplinario del Censo, compuesto por el Área de Metodología y Procesamiento, el Área de Servicios Tecnológicos y el Área de Cobertura, Seguimiento y Cartografía Censal.

El Área de Metodología y Procesamiento supervisó los procedimientos técnicos y metodológicos; el Área de Servicios Tecnológicos estuvo a cargo de gestionar las herramientas y plataformas necesarias para el procesamiento de los datos, así como de ejecutar las reglas y procedimientos; y el Área de Cobertura, Seguimiento y Cartografía Censal realizó el ajuste territorial de las direcciones.

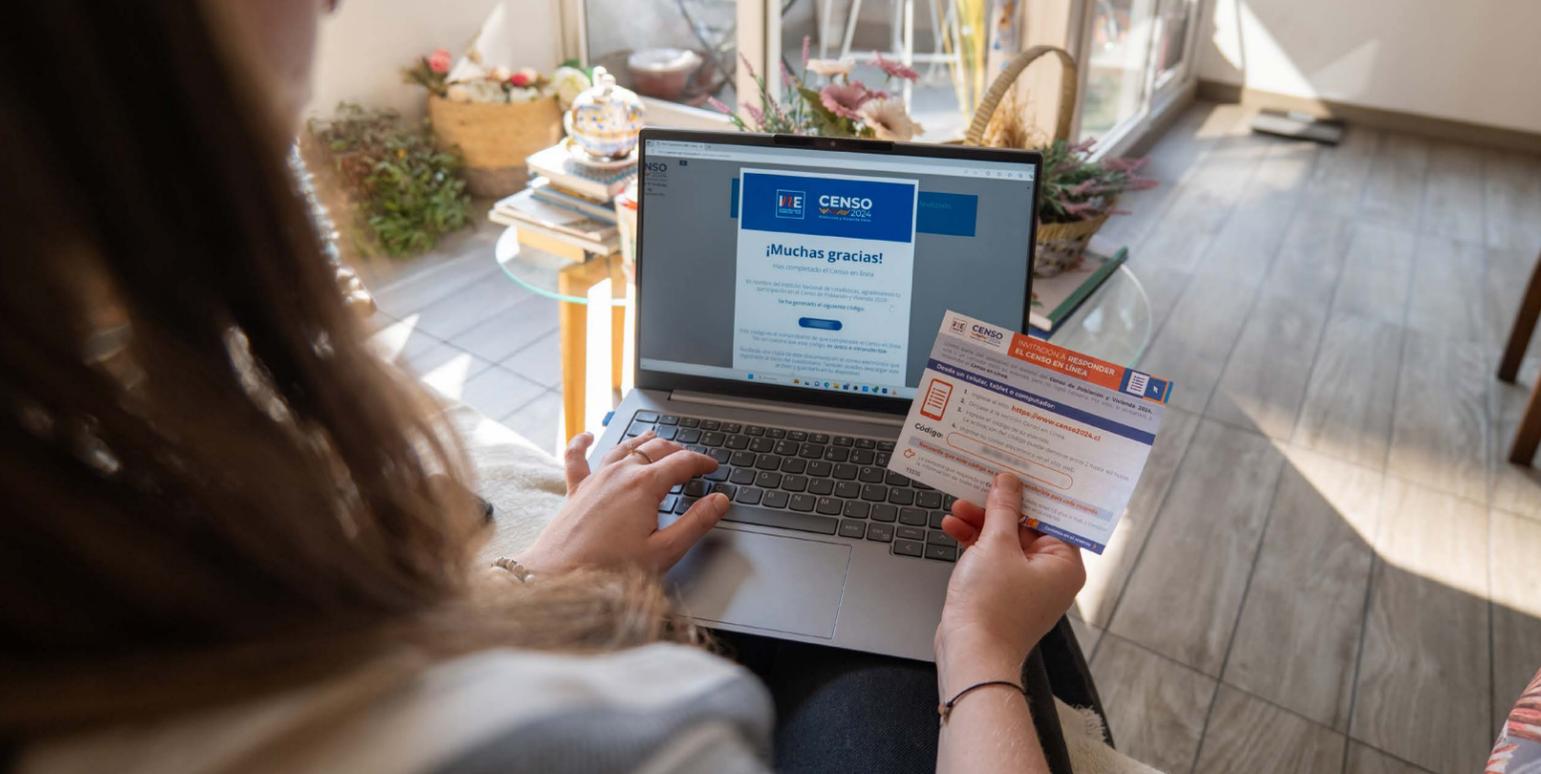
El flujo establecido para el procesamiento de los datos siguió criterios cuyas principales definiciones incluyeron:

- 1 **Definición de reglas y criterios para cada proceso:** se establecieron las directrices técnicas y metodológicas que guiarían toda la fase de procesamiento de datos.
- 2 **Análisis y revisión del proceso de implementación:** se analizaron las herramientas tecnológicas y los sistemas implementados para asegurar su correcto funcionamiento durante el procesamiento.
- 3 **Réplica y validación de la implementación:** se llevaron a cabo pruebas para replicar los resultados y validar la implementación de las reglas establecidas.
- 4 **Proceso de revisión de reglas para su validación:** se realizaron ajustes continuos mediante un proceso iterativo, que implicó afinar las reglas y criterios hasta su validación final.

Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta R, un lenguaje de programación estadístico que permite gestionar grandes volúmenes de información, generar gráficos y visualizaciones avanzadas. El Área de Metodología y Procesamiento fue responsable de diseñar las reglas de validación, las cuales se transferían al Área de Servicios Tecnológicos para su implementación en R.

Además, se utilizó Make<sup>28</sup> para automatizar rutinas generadas en R que permitían la generación de tabulados y bases de datos necesarios tanto para la etapa de desarrollo como para la entrega de resultados oficiales. Posteriormente, se verificaban los resultados obtenidos por ambos equipos, garantizando la coherencia y precisión.

<sup>28</sup> Make es una herramienta que permite gestionar y ejecutar rutinas provenientes de otras herramientas donde la combinación de dichas rutinas permite alcanzar objetivos reproducibles gracias al uso de esta.



## 2.2. Seguridad de la información

En la etapa de procesamiento se implementaron medidas de seguridad para garantizar la protección de los datos. Este fue modelado como un proceso estructurado en etapas, subetapas y tareas, con responsables designados/as para cada una de ellas y productos específicos. En este sentido, se nombró un equipo reducido de personas para tener acceso a las vistas de los datos, definidos mediante resolución interna<sup>29</sup>.

Para reforzar la seguridad, todas las personas que interactuaron de manera total o parcial con los datos censales trabajaron en un sector físicamente cerrado. Este espacio estaba equipado con computadoras exclusivas para procesamiento, las cuales permanecían con puertos USB bloqueados y acceso restringido a internet.

Además, se configuró una red interna separada para estos equipos, quienes procesaban los datos en un servidor de **Google Cloud Platform** (GCP), evitando el almacenamiento local de cualquier información censal. El acceso a estos equipos vía VPN también fue restringido, de manera que el trabajo solo podía realizarse dentro del sector cerrado, lo que buscó reducir el riesgo de pérdida o filtración.

Todas las medidas de ciberseguridad fueron analizadas, diseñadas e implementadas para garantizar la integridad, calidad y protección de los datos censales.

<sup>29</sup> Resolución Exenta N°1150 (27 de marzo de 2025). "Procedimientos de Seguridad de la Información" del Censo de Población y Vivienda 2024.



**Servidor de Google Cloud Platform (GCP).**

## 2.3. Cierre de sistemas

El cierre de sistemas marcó el término del operativo censal y estableció las bases para iniciar las siguientes etapas del procesamiento. Esta etapa fue clave para garantizar la seguridad e integridad de la información y dio como resultado dos productos necesarios para la etapa de procesamiento. Estos son las bases de datos por modalidad (CAPI, CAWI, PAPI) y las bases de datos respaldadas. Esta etapa se resume en:

### Bajada de servicios

Una de las actividades principales fue la bajada de los servicios operativos utilizados durante la recolección. Este proceso incluyó la desactivación de las plataformas tecnológicas empleadas en las diferentes modalidades de recolección (CAPI, CAWI y PAPI).

### Exportación y validación

Posteriormente, se generaron exportaciones completas de las bases de datos correspondientes a cada modalidad (CAPI, CAWI, PAPI). Estas exportaciones fueron sometidas a un riguroso proceso de validación para garantizar su completitud e integridad.

### Generación y respaldo de bases de datos

Otro paso esencial fue la creación de respaldos de todas las bases de datos en sistemas seguros. Adicionalmente, se generaron bases consolidadas para su integración tecnológica, lo que permitió sentar las bases para el procesamiento de la información.

## 2.4. Integración de sistemas

En el Censo de Población y Vivienda 2024 se implementó una estrategia de recolección multimodal que incluyó dispositivos móviles de captura (CAPI), Censo en Línea (CAWI) y cuestionarios en papel (PAPI). Cada uno de estos métodos generó bases de datos diferenciadas, que almacenaron la información según la metodología utilizada.

Esto implicó realizar un procedimiento para integrar tecnológicamente estas bases de datos mediante la unificación de variables, el tratamiento de casos especiales y los ajustes de direcciones en comunas con operativos masivos, y la determinación de la ocupación de las viviendas. Finalmente, se consolidó toda la información en una única base estructurada bajo el modelo vivienda-hogar-persona, lo que permitió su procesamiento en R, SQL Server y Redatam.

## 2.5. Procesamiento y Análisis

El procesamiento y análisis de los datos censales implicó el desarrollo de una serie de procedimientos para asegurar la calidad de la información. Estos incluyeron procesos técnicos y tecnológicos que permitieron codificar, validar y analizar los datos censales para su publicación oficial.

El procesamiento y análisis de los datos se realizó tomando como referencia el modelo institucional de procesos, el cual es una adaptación del modelo *General Statistical Business Process Model* o *GSBPM*<sup>30</sup>.

### 2.5.1. Codificación

El Censo de Población y Vivienda 2024 provee de información crítica para la caracterización de la población. Dado que algunas de las variables del cuestionario contienen desagregaciones en formato de respuestas abiertas es fundamental que estas se encuentren codificadas, para ser interpretadas y analizadas de forma efectiva.

El proceso de codificación asigna códigos o números que provienen de un sistema de clasificación estandarizado a preguntas de texto abierto. Para el Censo, la codificación de variables se realizó a través de un enfoque combinado de procesos manuales y automáticos. Las variables codificadas fueron la rama de actividad económica, la ocupación principal, la religión o credo, los pueblos originarios, el género y la migración.

Se emplearon dos modelos de codificación considerando las características de las variables a codificar: mientras las preguntas sobre religión, pueblos originarios, género y migración tenían códigos predefinidos en el cuestionario censal y solo en algunas situaciones las personas entregaron una respuesta de texto libre. Sin embargo, las preguntas de ocupación y rama de actividad tenían texto libre para toda la población ocupada.

Para el primer grupo de variables se utilizó un modelo de búsqueda, en el que todas las variables fueron codificadas automáticamente, para después ser revisadas por un equipo especializado de analistas que verificó el 100% de los códigos asignados de manera automática. Para el segundo grupo, se utilizó un método de *machine learning*. En particular, se usó un modelo de redes

<sup>30</sup> Para más información sobre este modelo, revisar UNECE (2019). En este documento se detalla el mapa de procesos que usan de referencia las oficinas nacionales de estadística para el modelamiento de sus procesos y etapas en los procesos de producción estadística.



El procesamiento y análisis de los datos se realizó tomando una adaptación del modelo *General Statistical Business Process Model* o *GSBPM*.

neuronales basado en el modelo BERT<sup>31</sup>, preentrenado en un corpus de texto<sup>32</sup> en español. Estos algoritmos “aprenden” a detectar patrones y secuencias en el lenguaje a partir de datos que ya fueron previamente codificados y que en la literatura se conocen como datos de entrenamiento.

De esta manera, los algoritmos son capaces de “aprender” a codificar texto nuevo (distinto al texto con que se realizó el entrenamiento). Los supuestos más importantes respecto a los datos de entrenamiento es que estos tienen la calidad suficiente para ser usados en el algoritmo, son representativos del conjunto de datos completo que se busca codificar y la cantidad de registros de entrenamiento es suficiente.

Para la codificación de rama de actividad económica y ocupación el *gold standard* corresponde al etiquetado manual de un equipo especializado. De esta manera, para garantizar el cumplimiento de estas características para los datos de entrenamiento, la codificación fue realizada manualmente por un equipo capacitado de codificadores, quienes se especializaron en uno de los clasificadores<sup>33</sup>. Cada respuesta codificada fue etiquetada dos veces por dos personas distintas, lo que se conoce como codificación cruzada. Las diferencias en la codificación fueron resueltas por un equipo de revisores con mayor especialización en los clasificadores.

Cuando se obtuvo un volumen suficiente de casos codificados manualmente, se implementó un modelo de redes neuronales basado en *word embeddings* para predecir los códigos de los clasificadores utilizados. Esto permitió que la selección se realizara en función de los códigos predichos y a la confianza asignada por el modelo a cada valor predicho, lo que hizo posible sobrerrepresentar ocupaciones y actividades económicas poco frecuentes o para las cuales se observaba que el modelo tenía más dificultades para resolver.

En definitiva, este proceso destacó no solo por su uso de codificación automática, sino también por la forma en que se estructuró el proceso de codificación manual para la construcción de un conjunto de datos de entrenamiento representativo y de calidad.

### 2.5.2. Validación y edición

Para obtener resultados precisos y de calidad, los datos deben estar libres de inconsistencias, especialmente después de la etapa de procesamiento. El procedimiento para detectar errores en los datos de un censo, durante y después del proceso de recolección, es conocido como edición de datos censales<sup>34</sup>.

<sup>31</sup> Para más información sobre este modelo, revisar Devlin et al. (2019).

<sup>32</sup> Un corpus corresponde a un conjunto amplio y estructurado de ejemplos reales de uso de la lengua.

<sup>33</sup> Para la codificación de ocupación se utiliza adaptación al contexto chileno de la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO.08.CL) y para la de rama de actividad económica se utiliza el Clasificador de Actividades Económicas Nacional para Encuestas Sociodemográficas (CAENES). Para conocer en detalle el clasificador CIUO.08.CL, revisar INE (s.f.), y para el clasificador CAENES, revisar en INE (2016).

<sup>34</sup> Para más detalles se sugiere revisar la guía *Handbook on Population and Housing Census Editing Revision 2*. El documento, preparado por Naciones Unidas y publicado en 2019, puede ser encontrado en el siguiente enlace: [https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesF/seriesf\\_82rev2e.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesF/seriesf_82rev2e.pdf)

El proceso de validación permite examinar los datos para identificar potenciales problemas tales como variables sin respuesta o inconsistencias en términos de contenido (por ejemplo: una madre tiene edad menor a su hijo). Los procesos de validación contrastan los datos con un conjunto de reglas que hacen posible identificar los casos que deben pasar a revisión o edición<sup>35</sup>, siendo estos procesos iterativos, es decir, luego de ejecutar la etapa de validación, se realiza la etapa de edición, para luego volver a aplicar la etapa de validación. El principio que rige este proceso es la priorización de la modificación mínima de las variables, resguardando mantener la distribución original de los datos recolectados.

Las reglas de edición que se utilizaron en el Censo son de carácter lógico o deductivo<sup>36</sup>. El diseño de estas reglas fue realizado considerando datos de estadísticas vitales y tomando como referencia procesos aplicados en otros productos estadísticos oficiales, como la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (Casen) o la Encuesta Nacional de Empleo (ENE).

Respecto al tratamiento de la no respuesta al ítem<sup>37</sup> en las variables de sexo, edad y parentesco, se utilizaron métodos de imputación como *Hot-Deck* y *K-Nearest Neighbors*. Estos métodos son ampliamente utilizados en censos para tratar no respuesta a atributos específicos de una observación con información faltante. De este modo, este proceso aseguró la completitud de los datos, permitiendo el posterior análisis de los resultados.

<sup>35</sup> Para más detalles se recomienda revisar el siguiente documento en UNECE (2019).

<sup>36</sup> Para más detalles se sugiere revisar el documento de De Waal et al. (2011).

<sup>37</sup> La no respuesta al ítem refiere a la ausencia de información en las variables asociadas a la unidad de medida cuyos casos contengan información en otras variables asociadas (Groves et al., 2009). En general, esto ocurre en casos cuyas personas informantes han entregado información de manera parcial.



**Métodos de imputación:**  
*Hot-Deck* y *K-Nearest Neighbors*.

### 2.5.3. Análisis de resultados

El proceso de análisis de resultados implicó la validación, interpretación y explicación de los resultados obtenidos en el Censo en todos los niveles político-administrativos que componen el país: nacional, regional y comunal. Este proceso se ejecutó siguiendo cuatro etapas:

- 1 Análisis de consistencia interna
- 2 Análisis de consistencia externa
- 3 Análisis descriptivo de series
- 4 Análisis contextual

En el proceso de análisis de consistencia interna de las variables se estudiaron la tasa de no respuesta al ítem, las tasas de edición y la imputación de cada variable. Para identificar posibles efectos de los cambios en la estructura demográfica de sexo y edad debido al procesamiento de los datos, estos fueron comparados en las fases pre y post. Es decir, se compararon las distribuciones y principales indicadores demográficos, considerando las variables originales y aquellas editadas e imputadas.

Se utilizaron indicadores de calidad para evaluar la preferencia de dígitos de la variable edad, tales como el índice de Whipple y el índice de Myers, entre otros. El índice de Whipple se utilizó para medir la tendencia a redondear la edad de la población, considerando la preferencia de dígitos terminados en 0 y 5. El índice de Myers permitió evaluar la declaración de la edad en términos de preferencia o rechazo por cada dígito de 0 a 9. De forma complementaria, también se observó la distribución de la población en grupos en edades simples y según grupos de edad quinquenal.

El índice de masculinidad o razón hombre-mujer permitió evaluar la calidad de la distribución de la población según sexo hombre o mujer. Este análisis se realizó para el total de la población y según quinquenios de edad.



**Indicadores de calidad:**  
índice de Whipple y de Myers.



Por su parte, el análisis gráfico de la pirámide poblacional en edades simples y por grupos quinquenales hizo posible evaluar la consistencia de la distribución de la población por sexo y edad, de modo de garantizar que las ediciones realizadas no afectaran la estructura demográfica. Un proceso similar se siguió con la variable parentesco, se realizaron comparaciones en términos de tipología de hogar, tamaño del hogar y número de hogares por vivienda.

El análisis de consistencia externa se basó en la comparación de los datos del Censo de Población y Vivienda 2024 con otras fuentes de información de carácter nacional. Para esto se utilizó la estimación y proyección de población realizada por el INE, la cual permitió la comparación de la evolución de la estructura demográfica de sexo y edad de la población al año 2024. También se emplearon registros administrativos, como la base de residentes del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y la información de estadísticas vitales del INE, las que permitieron comparar los resultados a nivel de la distribución y composición de subgrupos de población.

Los análisis descriptivos de series consideraron la comparación de los datos del Censo con la serie de los censos anteriores, entre 1992 y 2017. Esto permitió analizar la tendencia de los cambios y las variaciones observadas en el tiempo.

El último paso consistió en el análisis contextual de los datos obtenidos en el Censo en términos de su contexto histórico, económico, social y cultural. Para esta parte del análisis fue necesario revisar indicadores que entregaran un panorama sobre los cambios ocurridos en cada territorio durante el período intercensal y que permitieran situar los cambios demográficos observados.

## 2.6. Ajuste territorial de direcciones

Una de las principales innovaciones del Censo de Población y Vivienda 2024 fue la implementación de direcciones. Este proceso inédito se logró debido al uso de dispositivos móviles de captura (DMC) en la recolección, y la disponibilidad de coordenadas geográficas que permitieron llevar a cabo validaciones y ajustes con mayor precisión.

El proceso tuvo como objetivo asegurar la calidad de los datos recolectados, mediante la validación y corrección de la ubicación geográfica de las direcciones. Para ello, se implementaron acciones en dos momentos censales:

<b>Durante la recolección</b>	Se ejecutaron procesos diarios de validación para alertar a los equipos operativos sobre incidencias en las ubicaciones registradas.
<b>En la etapa de procesamiento</b>	Se aplicó una revisión exhaustiva a nivel nacional para asegurar la calidad final de los datos recolectados.

Para llevar a cabo el ajuste, se utilizó la base de direcciones proporcionadas por los equipos operativos, donde cada registro estaba asociado a una manzana o a un área de levantamiento. El trabajo consistió en contrastar la información de direcciones registrada por las y los censistas con la coordenada de ubicación de la base de datos.

Para esta tarea se realizó una revisión cruzada con fuentes complementarias<sup>38</sup> y el análisis de los datos georreferenciados de forma manual por parte de los/as censistas con respecto a la posición espacial registrada de forma automática por el Dispositivo Móvil de Captura, permitiendo confirmar la ubicación. En el caso de detectar inconsistencias se procedía a ajustar la información y asignar la dirección a su manzana o área de levantamiento real. De esta forma, el ajuste territorial de direcciones ayudó a garantizar que los resultados del Censo reflejen con precisión la distribución de la población y las viviendas a nivel comunal, regional y nacional.

<sup>38</sup> Bases de datos de encuestas previas del INE, Base de datos de direcciones APC, Marco Georreferenciado de edificaciones (MGE), Información del proceso precensal 2016, Registros del Servicio de Impuestos Internos (SII), Servel, entre otras.

# 8

## Publicación de Resultados



Uno de los objetivos de la publicación de los resultados del Censo de Población y Vivienda 2024 consiste en que estos sean accesibles y comprensibles para toda la población. De este modo, podrán ser utilizados en la toma de decisiones tanto públicas como privadas durante los próximos años. Por esto, resulta fundamental perfilar a los/as diversos/as usuarios/as, ya que “la información producida por un censo está dirigida a un amplio espectro de usuarios, que poseen distintos niveles de comprensión en materia estadística” (Naciones Unidas, 2010).

## 1. Estrategia de disseminación

Durante los últimos años el INE se ha enfocado en ampliar el acceso a los datos estadísticos que produce, por medio, por ejemplo, de la difusión de Boletines Ciudadanos que presentan de manera accesible los principales indicadores, como el IPC y la Tasa de Desocupación. Asimismo, bajo el concepto “INE Educa” se organizan conferencias y cursos abiertos, donde expertos/as comparten su conocimiento sobre temas estadísticos y económicos de relevancia, junto con información y recursos para un público no especializado.

En el Censo, esto se ejemplifica en los mensajes elaborados durante la campaña comunicacional, diseñados para facilitar la comprensión del uso práctico de los resultados, ofreciendo, de esta forma, información disponible para un público amplio.

Siguiendo esta línea, la estrategia de disseminación de la entrega de resultados del Censo pone especial énfasis en la claridad, pertinencia y utilidad de los datos censales, con el objetivo de asegurar y fomentar su uso en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas, así como en la toma de decisiones privadas, permitiendo comprender las características sociodemográficas, geográficas y económicas de la población a nivel nacional, regional y comunal.



El 27 de marzo de 2025 se presentarán los primeros resultados del Censo de Población y Vivienda 2024.



Emmanuel Olivares Oria  
Censista  
Región Metropolitana

Esta estrategia se basa en dos grandes ejes para maximizar el impacto y la utilidad de la información recolectada.

1

El primer eje es la vinculación con los/as interesados/as, como municipalidades, académicos/as, actores de la sociedad civil y el sector privado, entre otros, con el objetivo de comprender sus necesidades y el interés en la información que será publicada. Esto permite adaptar los formatos y canales de difusión para garantizar que los datos sean útiles para cada grupo destinatario, facilitando su acceso y aplicación en la toma de decisiones.

2

El segundo eje se centra en acercar la ciudadanía a los datos, promoviendo el acceso en línea a la información de forma clara y comprensible. Para ello, se priorizó el uso de una herramienta tecnológica que permita la consulta dinámica de los datos sin necesidad de descargar archivos complejos o utilizar *softwares* estadísticos difíciles de manejar por un/a usuario/a común. Esto garantiza que se pueda acceder fácilmente a la información, comprenderla y utilizarla para distintos fines, sin barreras técnicas, lo que fomenta la participación ciudadana en el uso de los datos censales.

## 2. Calendario de publicación de resultados

20  
25

**Marzo**

Entrega del número de viviendas, hogares y población censada a nivel nacional, regional y comunal, desagregado por sexo y edad.

**Abril**

Resultados sobre inmigración internacional, migración interna y tasa de fecundidad.

**Mayo**

Características de las viviendas del país, como la materialidad y el acceso a servicios básicos como agua potable, electricidad y servicios higiénicos.

**Junio**

Características de la población tales como la pertenencia a pueblos originarios, población afrodescendiente, población con discapacidad, género, religión o credo, nivel educativo, etc.

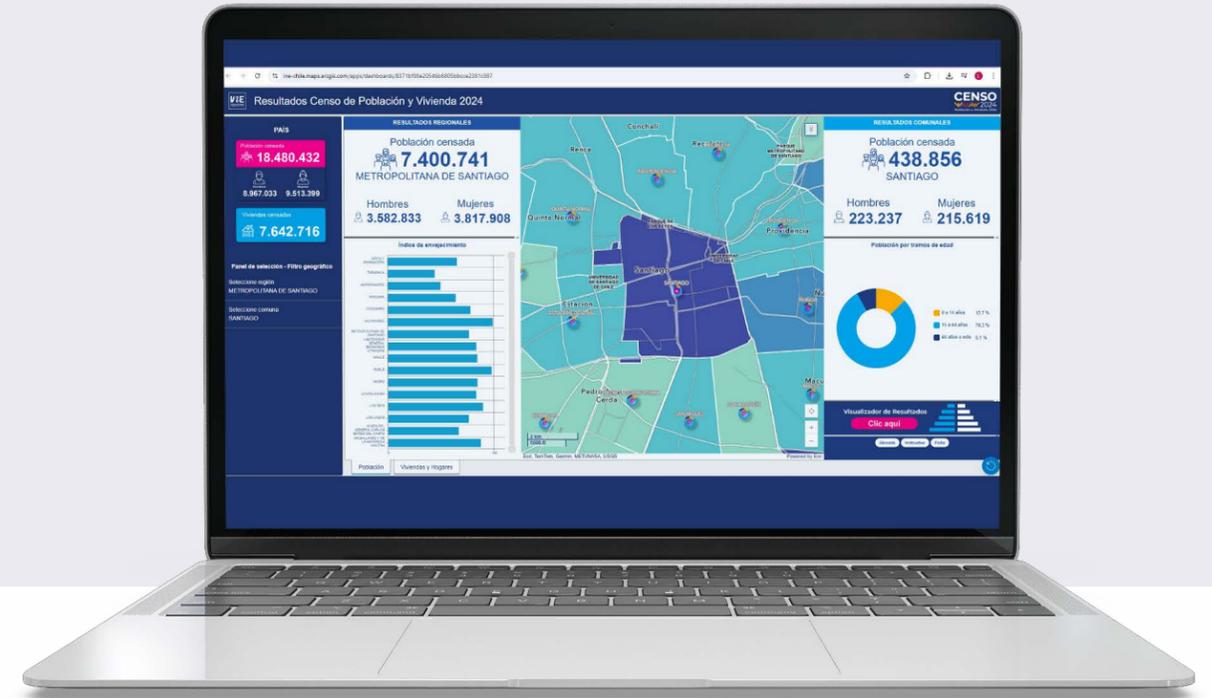
**Segundo semestre**

Base de datos y cartográfica censal, diseñada a nivel de microdato indeterminado e innominado. Ambos productos se podrán vincular con información sobre viviendas, hogares y personas censadas. La cartografía estará disponible desde niveles asociados a la división político-administrativa (DPA) hasta el nivel mínimo de diseminación censal, que corresponde a manzanas urbanas y entidades de población.

20  
26

**Enero**

Se entregará la estimación actualizada de la población que reside en el país, así como de las proyecciones de población. Esta entrega se realizará a nivel nacional, por sexo y edad. Posteriormente, el INE dará a conocer el calendario de entrega de las proyecciones a nivel regional y comunal.



### 3. Recursos y materiales para la población

Con el objetivo de proporcionar información del Censo de Población y Vivienda 2024 de manera detallada y accesible, los materiales censales se encontrarán disponibles a través de la página web del Censo 2024 ([www.censo2024.cl](http://www.censo2024.cl)).

#### 3.1. Material censal dirigido a público general



**Presentaciones de resultados:** ofrecen una explicación clara de los resultados del Censo, facilitando la comprensión general y el acceso a estos.



**Memoria del Censo de Población y Vivienda 2024:** describe los procedimientos, desafíos y aprendizajes del Censo. Este documento está orientado a un público amplio y busca informar sobre los aspectos metodológicos, operativos y logísticos.



**Panel de indicadores:** hace posible la exploración de indicadores censales a nivel regional y comunal, mediante una visualización interactiva, con funcionalidades centradas en los diferentes niveles territoriales del país.



**Tabulados:** se entregan en formato Excel para simplificar el acceso y manejo de la información censal.



**Notas técnicas:** documentos que explican los métodos, procesos y metodologías utilizados en la recolección, procesamiento y análisis de los datos. Estas notas tienen un enfoque técnico y detallado, proporcionando a los/as usuarios/as un entendimiento más profundo sobre cómo se obtuvieron los datos y cómo deben interpretarse.

#### 3.2. Material censal dirigido a usuarios especializados



**Geoportal-Censo 2024:** este sistema da acceso a la cartografía del país de manera interactiva, con el propósito de facilitar el análisis georreferenciado de los datos de población y vivienda.



**Plataforma Redatam:** permite procesar y analizar los datos del Censo 2024, realizando cruces de variables y generando indicadores a nivel nacional, regional y comunal.



**Base de datos y cartografía censal con información inominada e indeterminada:** este producto se acompaña de documentación metodológica, que explica el dominio de las variables, el diccionario de datos y el procedimiento de anonimización e indeterminación, lo que proporciona una guía clara para usuarios/as especializados/as.

# 9

## Principales usos del Censo 2024

El Censo de Población y Vivienda es una fuente clave de información para comprender la realidad demográfica y social del país. Este capítulo presenta cómo los datos censales se utilizan para las proyecciones de población, para la construcción del marco muestral y para el diseño de políticas públicas.

Los potenciales usos de los resultados permiten planificar de manera eficiente, orientar recursos y tomar decisiones informadas en diversas áreas, garantizando que los resultados del Censo beneficien tanto a la gestión pública como a los sectores privados y sociales.





A partir de 1958, las Naciones Unidas han impulsado activamente los censos de población y vivienda, elaborando principios y recomendaciones que orientan su desarrollo. (ONU, 2010).

## 1. Proyecciones de población y marco muestral para encuestas de hogares

De acuerdo con las recomendaciones de las Naciones Unidas (2010), los censos de población y vivienda son un fundamento para la gestión de los asuntos económicos y sociales de las sociedades actuales. La producción de datos estadísticos pertinentes, precisos y oportunos es una condición imprescindible para el desarrollo de los países a nivel mundial. En este sentido, los censos de población y vivienda tienen dos usos centrales: las proyecciones de población y el marco muestral para las viviendas.

### 1.1. Proyecciones de población

Para formular y evaluar programas sociales resulta necesario contar con información sobre la distribución y estructura de la población, así como sobre su evolución probable en los próximos años. Esto permite optimizar el uso de los recursos económicos, físicos y humanos. En este sentido, los datos proporcionados por los censos de población y vivienda son fundamentales.



↖ **Juan Carlos Ignacio**  
**Censista**  
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena



Un censo constituye la mayor operación estadística a nivel nacional y presenta el desafío de cuantificar a toda la población del país. Para determinar la totalidad de la población se utilizan diversos métodos de evaluación de cobertura, en procesos anteriores en Chile se ha empleado el de conciliación censal.

La conciliación censal es una metodología demográfica difundida en 1984 por el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (Celade), parte de la División de Población de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal).

Esta se utiliza para armonizar la información censal junto con la información demográfica disponible, estableciendo una evolución entre las poblaciones enumeradas, los niveles y tendencias de los distintos componentes de la dinámica demográfica (Celade, 1984).

De esta manera, para llevar a cabo la conciliación, resulta fundamental contar con información de censos anteriores realizados en el país, como también con cifras de estadísticas vitales (nacimientos y defunciones) y de migración.

Una vez generada la población base, es posible actualizar las proyecciones de la población nacional. Este proceso implica estimar la dinámica demográfica, analizando el comportamiento pasado de la fecundidad, mortalidad y migración, y definiendo supuestos plausibles para su comportamiento futuro.

Las proyecciones de población son fundamentales para una amplia variedad de usos, como el cálculo del gasto público y el crecimiento del PIB, entre otros. Estas estimaciones se realizan a nivel nacional, regional y comunal, desagregadas por sexo y edad.

## 1.2. Marco muestral para las encuestas de hogares

Un marco muestral se define como una lista que representa las unidades de una población muestreada. Según su contexto, un marco incluye descripciones pre-existentes de los elementos relacionados con el campo físico, tales como mapas, listados o directorios. A partir de estos recursos es posible construir unidades de muestreo y seleccionar un conjunto de ellas para su análisis (Eurostat, 2003).

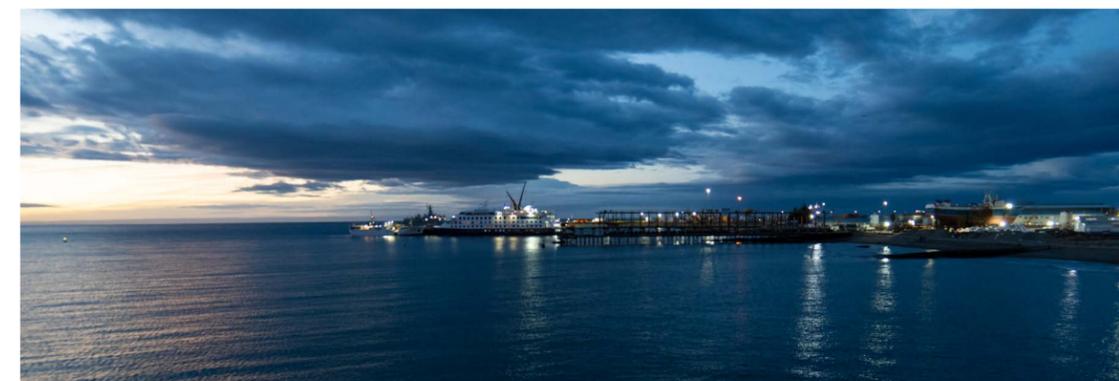
El propósito del marco muestral es permitir la selección de muestras representativas de viviendas para la realización de encuestas de hogares. Para esto, se organizan conglomerados de viviendas, los cuales están distribuidos a lo largo del territorio nacional y clasificados según la división político-administrativa en regiones, provincias y comunas, distinguiéndose entre áreas urbanas y rurales.

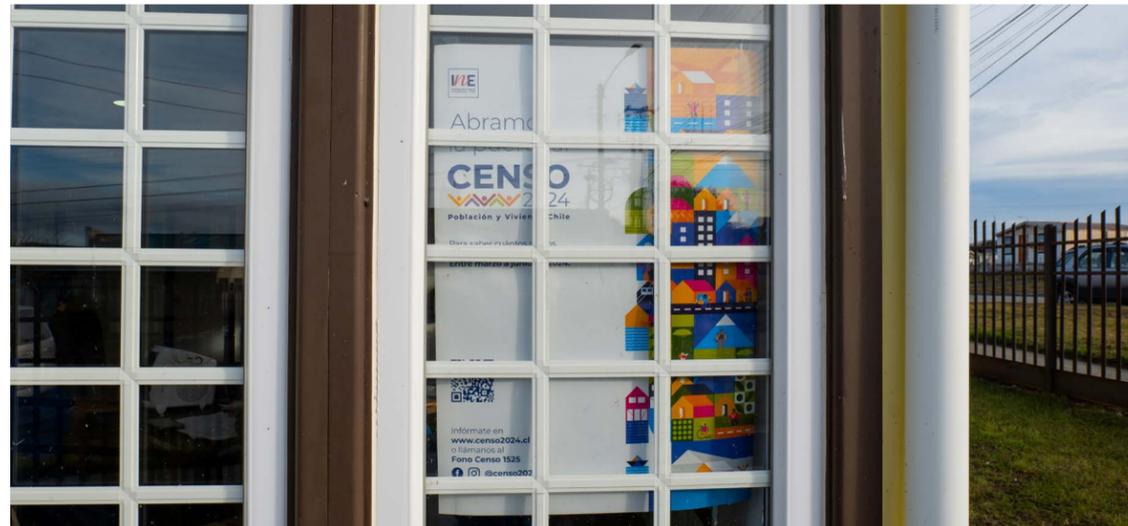
En el INE, históricamente el marco muestral de viviendas se actualizaba a partir de la información recopilada durante las fases de precenso y censo. El primero era el insumo fundamental desde el cual se conseguían las direcciones de las viviendas, mientras que el censo proporcionaba las características de la población que permiten la estratificación socioeconómica de dichas unidades.

El Censo de Población y Vivienda 2024 presenta un cambio de paradigma respecto de los insumos generados para la actualización del marco muestral de viviendas, ya que, a diferencia de censos anteriores, la información fue recolectada con dispositivos móviles de captura, pudiendo con ello obtener los puntos georeferenciados de las viviendas. Con esto será posible contar en el marco con información valiosa respecto de subpoblaciones de interés, como personas mayores, población en edad de trabajar, entre otros.

Así, la información estadística y todos los datos censales son fundamentales para el diseño del marco muestral de viviendas, garantizando su coherencia con el programa de encuestas de hogares y el proceso censal. En efecto, la actualización periódica del marco muestral se basa en los resultados de los censos, estableciendo procedimientos para mantener su vigencia.

Dado que las encuestas de hogares recopilan información fundamental sobre la realidad social y económica de los hogares, cumplen un papel crucial en el monitoreo de las políticas públicas. Contar con un marco muestral exhaustivo permite obtener estimaciones precisas que reflejan la realidad territorial de los hogares en el país.





## 2. Usos para el diseño de políticas públicas

Los datos censales son fundamentales para planificar y distribuir de manera eficiente los recursos y servicios, al proporcionar información detallada sobre las personas, hogares y viviendas del país. En este sentido, las instituciones públicas utilizan la información censal para determinar las demandas y necesidades de la población en áreas como salud, educación, empleo, infraestructura, seguridad o comercio, entre otras, siendo especialmente importante para definiciones estructurales a nivel nacional, regional y comunal.

### 2.1. Educación

Los datos censales en materia de educación hacen posible contar con información relevante para el diseño de políticas que busquen prevenir que niñas, niños o adolescentes abandonen el sistema educativo, o bien se encuentren retrasados respecto de las edades de ingreso. Adicionalmente, permiten conocer los años de estudios de toda la población del país.



En este sentido, los resultados entregan una mirada acerca de cuántas personas han tenido acceso a la educación y cómo varían las oportunidades educativas entre diferentes grupos de la población según sexo, edad, pueblos originarios, personas con discapacidad, entre otras características.



De acuerdo con Naciones Unidas, los datos de los censos de población y vivienda hacen factible evaluar el acceso a la educación entre sexos y grupos de edad, así como entre zonas urbanas y rurales, lo que proporciona indicadores fundamentales en la capacidad de desarrollo económico y social (ONU, 2010).



### 2.2. Vivienda

Los datos recolectados sobre la cantidad, el tipo y las características de las viviendas y sus habitantes son esenciales para monitorear la situación y las necesidades habitacionales de la población. Junto con la información obtenida anualmente sobre la construcción de viviendas a través de registros administrativos, los censos entregan información nacional, regional y local, con el fin de desarrollar un mercado de vivienda equilibrado y promover la construcción de diversos tipos de viviendas (ONU, 2010).



Los datos censales permiten realizar un análisis tanto cuantitativo como cualitativo sobre las condiciones de las viviendas. A partir de indicadores como el índice de materialidad y el índice de hacinamiento, el Minvu mide el déficit habitacional, lo que es un insumo necesario para definir el stock de viviendas disponibles y las que se requieren para cumplir con las necesidades de los hogares en el país.



La información sobre los servicios higiénicos de las viviendas hace posible conocer cómo este responde a la protección de la salud de las personas y del medioambiente, permitiendo identificar necesidades para mejorar el acceso a estos.



El acceso al agua potable es fundamental para garantizar la vida y la salud. En el contexto de realización del Censo, recopilar información sobre la fuente de agua utilizada en las viviendas contribuye a identificar necesidades de infraestructura en la población. Por ejemplo, los datos censales revelan cuántas viviendas y personas carecen de acceso al agua mediante red pública, lo que permite orientar los esfuerzos de ampliación de cobertura.



### 2.3. Salud

Los datos del Censo ofrecen una visión detallada de la distribución geográfica y la estructura por edad de la población. Esta información permite al Ministerio de Salud estimar con precisión la cantidad de personas que deben vacunarse y determinar el número de dosis requeridas, así como la demanda potencial de servicios de salud en cada comuna.

Los resultados del Censo hacen posible conocer la prevalencia de la discapacidad en las distintas comunas y regiones del país. Estos datos censales son útiles para revisar las condiciones sociales y de vida de las personas con discapacidades, en lo que se refiere a la asistencia escolar, el nivel educativo, el empleo, el estado civil y las características de la vivienda en la que residen.

### 2.4. Migración interna e internacional

Los resultados del Censo proporcionan información sobre los cambios de residencia de las personas dentro del país y entre sus distintas unidades administrativas (regiones, provincias y comunas), lo que permite analizar, por ejemplo, el fenómeno de la migración interna. Esto adquiere especial relevancia al considerar los cambios de movilidad derivados de la pandemia por Covid-19, que impactaron tanto en las dinámicas migratorias como en la distribución de la población en el territorio nacional.

Los datos censales relacionados con el fenómeno de la migración internacional han cobrado gran relevancia. Según Naciones Unidas, estos datos tienen como objetivo evaluar el impacto de la migración, comprender las tendencias de diversidad, diseñar programas para facilitar

la adaptación de las personas migrantes a sus nuevos destinos y ofrecer información sobre la emigración en los países de origen (ONU, 2010).

Los resultados del Censo permiten distinguir entre flujos migratorios recientes

y de largo plazo, así como caracterizar a las personas según su nacionalidad y vínculo con el Estado de Chile u otros países. Esto resulta clave para la determinación de medidas de protección, el diseño de políticas migratorias y el reconocimiento de derechos políticos y civiles.

### 3. Otros usos de los resultados

#### Organización política y territorial

Junto con el uso para el diseño de políticas públicas, los resultados se ocupan para determinar las cuotas de representación en los órganos legislativos y para planificar la ubicación de entidades económicas y de servicios sociales.

#### Investigación

Los datos censales se recogen a partir de muchas áreas pequeñas, lo que permite realizar estudios desde niveles territoriales menores al nivel regional, así como de colectivos específicos de la población, siendo una de las pocas herramientas que lo hace posible. Esta información ayuda a entender las características de zonas y grupos específicos. De esta forma, cualquier persona interesada puede obtener datos detallados sobre la zona y/o grupo que desee analizar.

#### Análisis de la diversidad social y cultural:

Los censos de población y vivienda permiten realizar análisis y revisiones sobre la diversidad social y cultural del país, en temas relacionados con la religión o la pertenencia a un pueblo originario o afrodescendiente. Estos datos ayudan a entender el tamaño y la distribución de esa diversidad, según la edad y el sexo de las personas (ONU, 2010).

#### Uso por parte de las empresas

Los datos censales son una herramienta fundamental de análisis para el sector empresarial, al proporcionar información sobre la distribución de la población, las características de los hogares y la infraestructura territorial. Esto permite identificar oportunidades de mercado, evaluar la demanda de viviendas, bienes, servicios, y tomar decisiones sobre la ubicación de sucursales, supermercados o puntos de venta. También facilitan el diseño de estrategias de acuerdo con las necesidades de cada región o grupo poblacional.

# 10

## Síntesis y principales aprendizajes

El Censo de Población y Vivienda 2024 se extendió en terreno desde marzo hasta julio, y desplegó diariamente un equipo operativo de más de 30.000 personas y alrededor de 1.500 vehículos. Estuvieron operativos 697 locales censales en todas las comunas del país y contó con un Sistema de Gestión Censal que permitió recolectar, almacenar y monitorear la información. Lo anterior da cuenta de un operativo logístico y humano a gran escala, lo que se enmarca en una serie de aprendizajes.

A nivel general, y considerando todas las dimensiones presentadas en esta memoria, el Censo contó con principios que es importante mantener y profundizar en un operativo futuro: planificación, adaptabilidad y seguridad. La planificación debe cubrir todas las etapas del proyecto, incluido el cierre, y el equipo censal debe mantener un control permanente de esta y gestionar sus ajustes. La adaptabilidad es un eje estratégico y transversal en un Censo de derecho. Todos los procesos, sistemas y equipos de trabajo deben funcionar bajo esta premisa, de manera que el operativo efectivamente se adapte a las necesidades que van surgiendo en el despliegue en los territorios. Finalmente, la seguridad de la población y del equipo operativo debe estar en la base del operativo censal, relevando la coordinación permanente con las instituciones a cargo de estas tareas.

A continuación, se resumen los principales aprendizajes que ha dejado el Censo de Población y Vivienda 2024 en cada una de sus etapas, pretendiendo con esto aportar al conocimiento institucional y al desarrollo de los próximos censos de población y vivienda del país.

## 1. Institucionales

Durante los operativos censales se producen una serie de aprendizajes que no son propios del trabajo regular del INE. Si bien esos aprendizajes se deben dejar documentados, requieren ser considerados en el marco de una estrategia de continuidad organizacional. Para ello, es indispensable asegurar la prolongación de los cargos estratégicos que permiten la realización de un censo.

Otro aspecto por destacar es que para el Censo de Población y Vivienda 2024 se conformó un Comité Asesor externo, integrado por personas independientes en materia técnica, con conocimiento en diversos ámbitos relevantes para un censo. Este comité asesoró desde el año 2022 el desarrollo del proyecto en materia operativa, técnica y comunicacional, siendo esta tarea importante para el funcionamiento del proyecto.

### Aprendizaje destacado

1

Un equipo asesor de estas características debería instalarse con mayor antelación, como una de las primeras tareas de la etapa de preparación de un proyecto censal, y permanecer vigente hasta la entrega final de resultados.

En cuanto a la coordinación institucional, la constitución de las comisiones y subcomisiones censales a nivel nacional, regional, provincial y comunal permitió estructurar y gestionar la articulación entre el Censo y los diversos organismos e instituciones del Estado. Este trabajo conjunto permitió asegurar la ejecución de un operativo de esta magnitud, aportando en aspectos cruciales como seguridad, transporte, infraestructura y comunicaciones, entre otros.



↳ **Silvia Rodríguez**  
Coordinadora de local  
Región de Atacama



## 2. Planificación

La metodología de planificación hacia atrás (*back planning*) y el establecimiento de una ruta crítica fueron claves para que el Censo pudiese organizar sus distintos hitos, tareas y productos, y dar así cumplimiento a sus objetivos.

Estos dos elementos fueron la base para el seguimiento y control, generando un equilibrio entre cumplimiento de tareas-plazos y adaptabilidad en la planificación. Como se mencionó, la planificación requiere considerar todas las etapas del proyecto, desde el inicio hasta el cierre, con el mismo nivel de profundidad.

Aprendizaje destacado

2

La matriz de riesgo permitió la elaboración de planes preventivos y correctivos de posibles riesgos según niveles de impacto y posibilidad de ocurrencia, facultando a las jefaturas del Censo de Población y Vivienda 2024 a tomar decisiones informadas y de manera estratégica, garantizando un desarrollo más protegido, eficiente y orientado al logro de los objetivos. Ahora bien, esta matriz se fortalecería si contara con desagregación regional y con una estructura operativa a ese nivel.

## 3. Administrativos y presupuestarios

El funcionamiento de un Censo requiere de un presupuesto acorde a sus necesidades, así como de excepciones normativas que permitan contar con la flexibilidad administrativa necesaria en ámbitos de reclutamiento, selección, contratación y pagos de personal y de adquisición de bienes y servicios.

El primer punto fue logrado mediante la gestión del programa presupuestario de Censo con la Dirección de Presupuesto del Estado, lo que permitió contar con recursos en el tiempo y monto requerido.

Aprendizaje destacado

3

Para un próximo Censo sería importante iniciar con mayor anticipación los procesos de adquisición de bienes y servicios de manera de reducir los riesgos de retraso, así como para realizar todas las pruebas requeridas con las debidas holguras de tiempo.

Respecto a los aspectos normativos, y gracias a las diversas gestiones realizadas, se contó con flexibilidad en la contratación de servicio de transporte, en la contratación de personal y la autorización de dotación máxima, así como con un margen presupuestario para tomar decisiones durante la operación censal.

Sin embargo, no se logró contar con flexibilidades en materias de contratación de otros servicios o bienes, tales como indumentaria censal, dispositivos de recolección o seguros de accidentes.

Aprendizaje destacado

4

La debida flexibilidad normativa requiere ser parte de la definición de un Censo, dado la excepcionalidad de su implementación, estipulando aquello, por ejemplo, en el decreto que lo define. Esta flexibilidad genera claridad y estabilidad para el correcto desarrollo del proyecto.

#### 4. Actualización Precensal

Este operativo, al ser de una escala cercana a un Censo, dejó aprendizajes sustantivos en diversos ámbitos.

Durante el proceso de reclutamiento y selección se detectó la necesidad de contar con una estrategia de sobre selección y sobre dotación, que permitiera iniciar y mantener durante el terreno una dotación sobre un umbral mínimo de vacantes cubiertas para cumplir con la productividad requerida. Esto a su vez, permitiría gestionar de mejor manera la reposición producida por la rotación natural del operativo.

Respecto a la capacitación, se identificó la necesidad de contar con equipos a cargo exclusivamente de capacitar, de manera que las funciones de recolección no compitieran con las de capacitación. Esto permitió asegurar una transmisión de conocimientos continua y estandarizada. Otro desafío fue dar continuidad al terreno, en un marco de reposición permanente. Frente a esto se definió la necesidad de contar con capacitaciones continuas, en distintas modalidades, de acuerdo con la particularidad de cada territorio y de menor duración que las iniciales, pero con acompañamiento operativo durante los primeros días de terreno.

En términos logísticos, la experiencia adquirida permitió ajustar la cantidad de

vehículos necesarios para las operaciones en terreno; identificar tiempos de desplazamiento, zonas de difícil acceso y aforos para los vehículos, junto con afinar la trazabilidad de bienes y los tiempos de distribución.

Para la gestión de la recolección se identificó la necesidad de contar con indicadores referenciales y de avance con el mayor nivel de desagregación territorial posible. Esto permitiría a los equipos en terreno tomar acciones correctivas oportunas dentro de unidades geográficas más pequeñas, elaborando estrategias que respondiesen mejor a la diversidad y complejidad territorial.

Otro aspecto operativo detectado fue que las gestiones de acceso a los sitios cerrados o edificios/condominios requerían de una cantidad importante de tiempo para llevarse a cabo, requiriéndose un personal dedicado solo a esta tarea, que inicie sus funciones antes de la llegada del equipo de recolección.

El proceso también relevó la necesidad no solo de contar con protocolos específicos en materia de seguridad, sino también de un equipo dedicado exclusivamente a esta tarea, permitiendo con ello reaccionar de manera ágil y oportuna frente a situaciones de riesgo. Además, se relevó el rol de las instituciones a cargo de la seguridad a nivel nacional, regional y comunal para la coordinación preventiva y reactiva.



#### Aprendizaje destacado

# 5

A nivel tecnológico, se detectó la necesidad de contar con un equipo de soporte regional con la capacidad de habilitar y mantener operativos los locales censales, asegurando su continuidad en materia de conectividad, así como resolver problemas de funcionamiento y/o consultas sobre los dispositivos de captura de datos o de la aplicación a utilizar, elevando a nivel central solo los casos más complejos. Esto permitiría dar mayor agilidad a la gestión del terreno.

Otro aspecto para considerar fue la necesidad de integrar mejoras a los recursos tecnológicos empleados, incorporando herramientas que permitan ediciones cartográficas más complejas, centralizar la información geográfica y tabular estados de avance.

La actualización cartográfica y el conteo preliminar de viviendas y población fueron los insumos que permitieron 1) organizar el territorio nacional para la realización de la recolección de información, distribuyendo eficientemente la carga de trabajo; y 2) contar con información de contraste para realizar el seguimiento de la recolección, con criterios de avance para el operativo censal.



## 5. Plan de pruebas

La preparación de este plan permitió abordar las distintas dimensiones del proyecto, para cerrar con una prueba que permitiera integrar todo el proceso. Contar con ejercicios de esta índole en las distintas etapas del diseño permite reducir los riesgos de la operación. Esto debe ser incluido dentro de una planificación temprana para ajustar procedimientos con flexibilidad y oportunidad.

Aprendizaje destacado

6

La muestra seleccionada hizo posible contar con aprendizajes para distintos tipos de territorios y grupos de la población. Esto enriquece los resultados, y debe ser un principio para considerar en el diseño de las pruebas.

Esto permitió evaluar el funcionamiento de las herramientas y protocolos diseñados para asegurar la cobertura. Con el fin de reducir costos y mantener la efectividad de la prueba, para el próximo censo se sugiere evaluar que la última prueba sea realizada en una sola comuna cerrada, de tamaño intermedio y con características diversas en su composición interna.

## 6. Cuestionario censal

La implementación de un cuestionario desarrollado en el aplicativo Interviewer Suso, la plataforma web de Censo en Línea y la realización del cuestionario en papel para situaciones de contingencia fueron cada uno en sí mismos procedimientos con sus propios desafíos de funcionamiento y aplicación. Para el diseño de estos instrumentos fue esencial enfocarse en la experiencia de los/as censistas que aplicarían las entrevistas como de las personas que responderían las preguntas de manera autoaplicada.

Para guiar al personal operativo durante las entrevistas o a las personas que contestaron a través del Censo en Línea, se incorporaron saltos, validadores y mensajes de alerta que orientaban respecto al orden con el cual debía ser respondido el cuestionario y las posibles inconsistencias en las respuestas que debían ser observadas y corregidas.

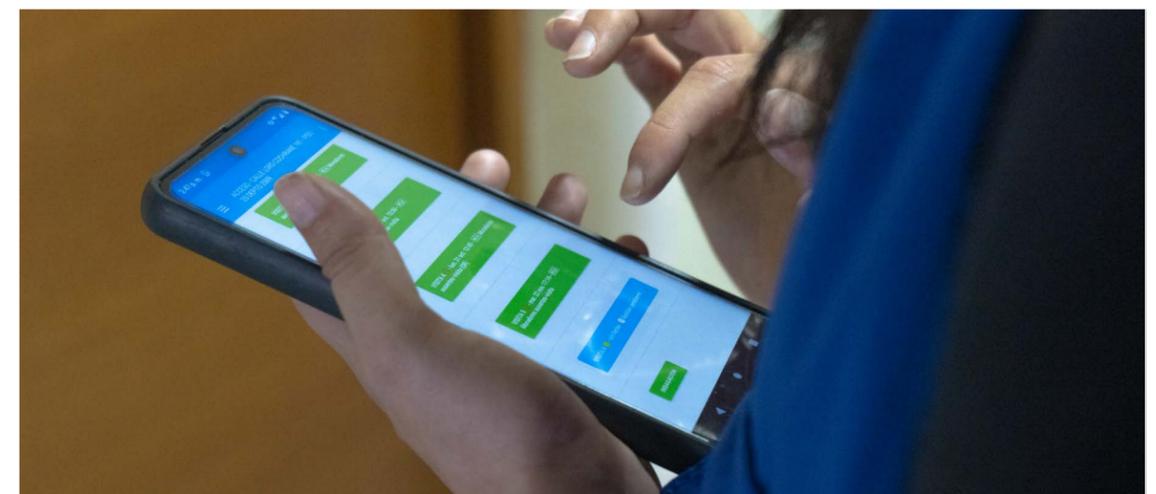
El funcionamiento del aplicativo web fue correcto, pudiendo profundizar su cobertura para un próximo censo. Esto debe tener en cuenta la alfabetización digital que tiene la población, sin dejar de tener una aplicación presencial.

Aprendizaje destacado

7

Una plataforma como Censo en Línea debe considerar, además, elementos que permitan mayor accesibilidad como audio en textos o el desarrollo de una interfaz que permita interactuar según la necesidad de el/la usuario/a, como aumentar el tamaño de la fuente o ajustar los colores.

Otro avance importante fue la traducción en seis lenguas del cuestionario censal, lo que implicó el uso de una metodología de trabajo y la conformación de equipos con la participación de dos personas expertas en cada una de las lenguas e idiomas. Esto no solo hizo posible contar con un cuestionario censal que permitió adaptarse a la diversidad de contextos culturales, sino que también reconocer la importancia de las distintas lenguas utilizadas por sus habitantes.





## 7. Gestión de personas

El proceso de reclutamiento, selección, contratación y pago del personal implicó la gestión de una dotación de más de 30.000 personas en todo el país.

### Aprendizaje destacado

8

Un aprendizaje sobre este ámbito fue la necesidad de incorporar sistemas tecnológicos que optimicen la gestión de estos procesos, asegurando así la efectividad y eficiencia requeridas para cumplir con los estándares de un proyecto de esta magnitud.

La envergadura de la gestión de personas implicó el desarrollo de cuatro líneas centrales:

En primer lugar, la estrategia de sobre selección y definición de una dotación óptima por sobre la productividad base resultó fundamental para asegurar que las vacantes se encontraran cubiertas por sobre el umbral mínimo. La estrategia de compensación de vacantes en locales que hubiesen presentado una dotación inferior a la base permitió nivelar territorios sin un gasto adicional respecto a los recursos proyectados.

En segundo lugar, la estrategia de reposición ascendente permitió agilizar procesos de reposición de cargos estratégicos en la coordinación territorial, reduciendo tiempos de capacitación y aprendizaje.

En tercer lugar, el mecanismo de pago implementado permitió cumplir con dos objetivos que son importantes en un operativo de esta magnitud: simplicidad en la gestión e incentivos alineados al objetivo censal. Por otro lado, implementar pagos diferenciados en territorios con distinciones en su mercado laboral hizo posible fortalecer el proceso censal en esas regiones.

Por último, una serie de medidas permitieron realizar el pago a tiempo: contar con una plataforma para controlar el proceso, realizar la validación anticipada de cuentas para realizar los depósitos, validar las boletas mediante una aplicación del Servicio de Impuestos Internos, definir el pago en efectivo en caso de requerirse e iniciar el pago con tres días hábiles de anticipación al plazo de cumplimiento.

## 8. Capacitación

El modelo de capacitación combinó tecnología, flexibilidad y control durante su ejecución. La capacidad de adaptar rápidamente los métodos y contenidos formativos frente a imprevistos o cambios en el entorno aseguró mantener continuidad operativa. Al mismo tiempo, el sistema de control permitió monitorear el progreso del levantamiento en tiempo real e identificar áreas de mejora para hacer los ajustes necesarios, minimizando riesgos y optimizando recursos.

### Aprendizaje destacado

9

La aplicación de la estrategia de capacitación basada en modelos de instrucción por niveles hizo posible organizar, preparar y hacer seguimiento de cada contenido a ser transmitido por el cargo. Junto con ello, el diseño modular de las capacitaciones permitió armar cursos con todos o parte de los módulos, según el perfil a capacitar, agilizando la activación y su implementación.

Este diseño modular también fue especialmente beneficioso para dar capacitación a las reposiciones ascendentes.

A su vez, contar con dos modalidades de capacitación disponibles —presencial y virtual sincrónica— otorgó flexibilidad y pertinencia para que el proceso se adaptara a las necesidades regionales y operativas.

En cuanto a la capacitación, si bien en muchos procesos censales se señala que la capacitación de cascada presenta beneficios, en el modelo implementado en este Censo se ponderó la carga de trabajo de los perfiles de cargo y el momento más eficiente en el que se debía realizar cada actividad. Dado ello, contar con un equipo de capacitadores focalizados en la tarea fue un beneficio para el desarrollo operativo del proyecto.

### Aprendizaje destacado

10

Disponer de una plataforma de capacitación permitió almacenar y estandarizar la entrega de contenidos y materiales para la enseñanza para cada uno de los perfiles. Además, esta plataforma permitió la gestión del proceso de capacitación, permitiendo registrar la asistencia y evaluación de las personas que participaban, y poniéndolo a disposición de las siguientes etapas del operativo, según se requiriera.

## 9. Tecnológicos

Una de las innovaciones sustantivas del Censo de Población y Vivienda 2024 fue la introducción de las tecnologías a toda su cadena productiva; es decir, en la ejecución de la recolección y seguimiento durante la aplicación del operativo, el procesamiento, almacenamiento y disseminación de grandes volúmenes de datos, junto con el uso de soluciones digitales para la gestión del personal, materiales y vehículos. Todas las gestiones que involucraban alguna tarea o transferencia de información fueron posibles de realizar de manera expedita, segura y trazable en tiempo real debido al uso de este tipo de recursos y aplicaciones.

### Aprendizaje destacado

# 11

La integración de las herramientas de recolección fue uno de los logros más significativos de este Censo, permitiendo el monitoreo diario de la recolección. En esta dimensión, uno de los desafíos a abordar con miras a un futuro censo consiste en lograr una integración completa de todas las herramientas en funcionamiento, sumando a las de recolección aquellas administrativas y logísticas.

La inclusión de infraestructura digital mixta (on-premise y en la nube) fue parte de las innovaciones estructurales. Esta mixtura permitió adaptarse a distintas necesidades tecnológicas propias de las herramientas asociadas, asegurando el buen funcionamiento y la protección de los datos. En este último aspecto, se contó con estrategias de ciberseguridad y un plan de riesgos en caso de que el funcionamiento de la infraestructura presentara algún inconveniente y, de esta manera, la información recopilada no se viera afectada.

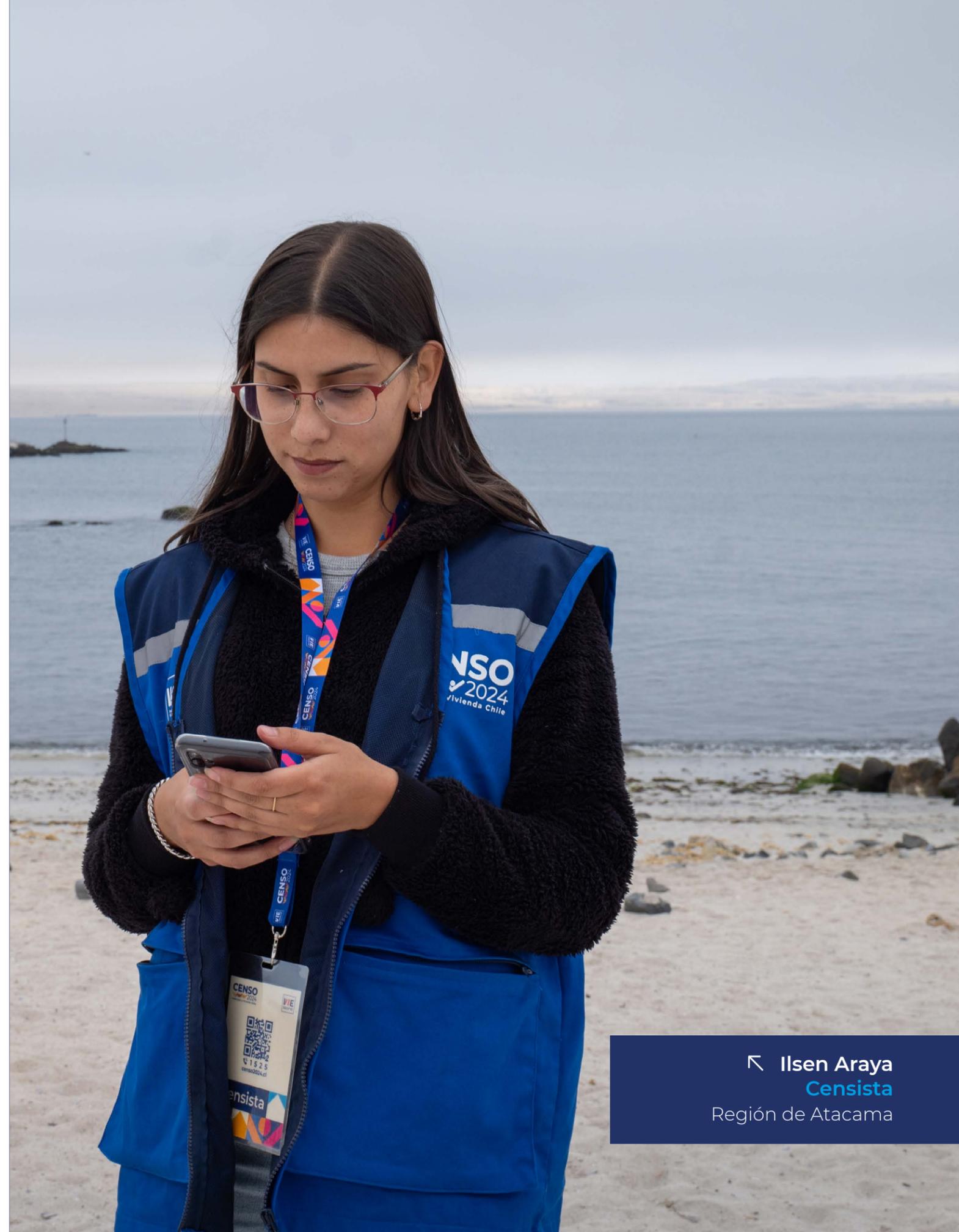
### Aprendizaje destacado

# 12

En función de mejorar el avance alcanzado en este Censo en materia tecnológica, resulta necesario evaluar la factibilidad de optimizar el uso de recursos para cada uno de los servicios vinculados a la infraestructura.

En este sentido, considerar el comportamiento de los recursos tecnológicos debe ser el punto base para próximos censos en el país, ya que estos escenarios no son del todo replicables en pruebas operativas o de sistemas que se ejecutan a una escala inferior a la real.

Contar con una Mesa de Ayuda TI, conformada por el personal que se dedicó al desarrollo de las herramientas tecnológicas, fue una instancia efectiva para la resolución de problemas técnicos o informáticos durante el despliegue operativo en todo el país. Además, se contó con la asistencia presencial de soporte tecnológico en los locales censales. Hacia el futuro, esta mesa de ayuda se beneficiaría de un sistema que ordene las consultas, haciendo trazabilidad de estas, informando del estado de gestión, y generando un repositorio de respuestas para estandarizar la asistencia a nivel nacional.



↖ Ilsen Araya  
Censista

Región de Atacama



## 10. Vinculación y gestión territorial

La vinculación territorial previo al inicio del terreno, basada en la colaboración con actores presentes en el territorio fue otro aprendizaje relevante. Esta estrategia territorial fortaleció las redes de colaboración con organismos públicos, privados y municipalidades, así como con la sociedad civil en su conjunto, lo que fue valioso durante la recolección, así como en las fases previas al levantamiento censal.

Las tareas realizadas permitieron asegurar una conexión efectiva con las diversas comunidades presentes en cada territorio y adaptar el proyecto a las particulari-

dades locales, facilitando no solo el acceso sino también reforzando la confianza y colaboración entre los equipos de recolección y las comunidades locales. Si bien fue parte de la planificación del Censo, en la práctica debió irse incrementando, tanto en dotación como en especialización, lo que debe ser considerado en la planificación del próximo operativo.

Por su parte, el trabajo realizado en el marco de la Comisión Nacional, y las comisiones regionales, provinciales y comunales permitió coordinar esfuerzos y generar sinergias entre las distintas instituciones del Estado. Estas garantizaron la coordinación en infraestructura, seguridad, transporte, comunicaciones y/o ciberseguridad.

Aprendizaje destacado

13

Un aprendizaje clave es que la generación de vínculos de cooperación requiere tiempo y no puede lograrse en plazos acotados. Por lo que, siendo la vinculación un aspecto fundamental para el operativo censal, se debe buscar mantener la cooperación entre el INE, las instituciones y los actores territoriales en miras a los futuros censos.

## 11. Recolección

El desarrollo de la planificación operativa a nivel de local censal, cubriendo todo el territorio, fue fundamental para ordenar y estandarizar la recolección en todo el país, y que esta pudiera ajustarse durante el operativo. La elaboración de esta planificación, así como los ajustes a la misma, requiere tiempo de trabajo a nivel regional que debe verse reflejado en la programación global del proyecto.

La implementación de un operativo especial para viviendas colectivas y personas en situación de calle hizo posible

asegurar la cobertura de la recolección, y abordar los distintos desafíos humanos e institucionales.

Para el caso de viviendas colectivas sería beneficioso que la modalidad de recolección sea diferenciada según el tipo de vivienda y según la formalidad de esta. En relación con el operativo de personas en situación de calle, este se realizó siguiendo las recomendaciones de las instituciones especializadas en este grupo de la población, incluyéndolas en la etapa de recolección, lo que resultó positivo para el desarrollo del operativo.

Aprendizaje destacado

14

Contar con estrategias complementarias diseñadas para ser utilizadas frente a las necesidades de la operación, como la instalación de Puntos Censo o el acceso a Censo en Línea por la página web, permitió su implementación con la celeridad que el operativo lo requería, a fin de resguardar la cobertura censal. Esto se debe tener en cuenta en los diseños censales, definiendo también los requisitos para activar la implementación.

Finalmente, tuvo especial atención los riesgos en materia de seguridad. Para esto, fue fundamental contar con un equipo dedicado a la gestión de riesgos de seguridad en terreno, con estrecha coordinación con cada dirección regional y con el nivel central. Este equipo debe mantenerse en una estructura operativa tanto para las fases de precenso como de censo.

Aprendizaje destacado

15

Adicionalmente, se estableció una coordinación de seguridad a nivel nacional, regional y comunal, con periodicidad semanal durante la recolección, donde participaban los tomadores de decisión en estas materias (INE, Ministerio del Interior, delegados/as presidenciales, Carabineros, PDI y municipios). Este tipo y estructura de coordinaciones debieran realizarse de manera estándar en todas las etapas de un censo.

## 12. Supervisión

Una de las bondades de un censo de derecho es la posibilidad de ir ajustando el operativo según las necesidades territoriales. Por ello, se contó con una estrategia de supervisión tanto de gabinete como de terreno, que se basaba en la disponibilidad de información en tiempo real, así como de fuentes de contraste lo más actualizadas posibles.

Respecto al primer punto, el Censo de Población y Vivienda 2024 contó con innovaciones tecnológicas en terreno y a nivel central, que permitieron mantener un seguimiento diario del avance de la operación.

Aprendizaje  
destacado

16

La información destinada a monitorear el avance y la calidad de la recolección fue diseñada para satisfacer las necesidades de los diversos cargos dentro del proyecto; se estima que aproximadamente 3.500 personas hicieron uso del panel de control y de los reportes de seguimiento. Con el fin de asegurar el correcto uso de esta información, fue necesario tener una coordinación permanente entre diferentes niveles operativos, lo que facilitó detectar alertas y ajustar el levantamiento.

Respecto a las fuentes de contraste, se contó con diversos insumos que permitieron ir comprendiendo y ajustando el trabajo en terreno. Estas fuentes hacían posible resguardar la cobertura de viviendas y de población. Respecto a las viviendas, es necesario contar con un conteo actualizado a nivel de manzanas para todas las comunas del país.

En el ámbito de población, es importante estabilizar el uso de registros administrativos. En esta oportunidad se utilizó la base de residentes del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, siendo necesario asegurar ese insumo para un próximo censo y, además, poder contar en el futuro con el Registro Estadístico de Población (REP), en actual construcción por parte del INE. Resulta fundamental también disponer de proyecciones actualizadas con los cambios demográficos que pueda haber tenido el país en los últimos años.



## 13. Logística

El proceso de distribución, control y trazabilidad de bienes se identificó como un desafío clave. En este marco, realizar la distribución inicial de bienes directamente desde el proveedor hacia las bodegas regionales resultó en una disminución significativa de tiempos, riesgos y costos operativos. La donación o destrucción de bienes representan la fase final del ciclo de vida de los materiales censales, siendo una materia por incluir en la planificación global del proyecto, y en las definiciones de la Comisión Nacional Censal.

Respecto al servicio de transporte, la implementación del sistema de distribución, control y trazabilidad de vehículos resultó fundamental para garantizar que el personal operativo pudiera acceder oportunamente a las áreas asignadas. Es imprescindible disponer de este sistema con suficiente anticipación para realizar pruebas que permitan detectar brechas, realizar ajustes y optimizar la logística de transporte del proceso censal.

Aprendizaje  
destacado

17

En miras al próximo censo, se debe considerar dentro de la estrategia de transporte: 1) evaluar la implementación de gratuidad en el transporte público para que los/as censistas puedan realizar las funciones operativas; 2) establecer en el Decreto 80 del Ministerio de Transporte del año 2004 que las tareas censales requieren contar con el uso de vehículos 4x4 como servicio de transporte.

La gestión y habilitación de locales censales es un proceso clave para la instalación de los equipos en el territorio, por lo que debe planificarse de forma adelantada, considerando simultáneamente opciones de arriendo y la gestión de espacios facilitados por otras instituciones. Todo esto con el objetivo de anticiparse a retrasos y/o cambios de necesidades de las contrapartes aportantes, así como a la imposibilidad de algunos territorios para disponer de espacios por el período que requiere un censo de derecho.

## 14. Estrategia comunicacional

Para llevar adelante y mantener una campaña y estrategia comunicacional durante alrededor de cinco meses fue necesario contar con el trabajo coordinado de diversas especialidades en este ámbito. Para ello, se externalizaron los servicios de la campaña y también se definieron equipos multidisciplinarios, con el apoyo de profesionales de otras reparticiones del Estado que contaran con mayor especialidad en marketing y plan de medios.

El desafío de contar con una campaña comunicacional extendida en el tiempo, que tenga niveles óptimos de permeabilidad, requiere además ir modificando periódicamente las estrategias implementadas, diversificando los contenidos y los canales de difusión, así como focalizando los esfuerzos según la etapa del proyecto. Esto requiere una gestión dinámica y seguimiento diario a los resultados de la campaña.

Generar información con un enfoque positivo y complementarla con una vocería proactiva fue de relevancia para mantener un tono favorable durante el proceso y permanecer en la agenda noticiosa, especialmente en redes sociales.

Los contenidos de la campaña deben ir en línea con las necesidades del proyecto. De esta manera, se inició con mensajes convocantes, dando a conocer la realización del Censo y su sentido más épico. Se continuó con información de los beneficios específicos de contar con estos datos y sobre cómo se resguarda la confidencialidad y seguridad de la información entregada.

Finalmente, se cerró con mensajes informativos para que toda la población participara. Fue fundamental comprender el dinamismo y flexibilidad del Censo, tanto en su planificación como en su desarrollo, lo que permitió responder de manera oportuna y adecuada a cada desafío.

Aprendizaje destacado

18

La estrategia requiere contar con una mesa permanente de trabajo, integrada por los especialistas en los distintos ámbitos comunicacionales como de gestión del censo.

Por último, gestionar el proceso con un enfoque dinámico y preventivo, asumiéndolo como un proyecto en constante alerta, facilita una respuesta efectiva a los desafíos y asegura la coherencia del mensaje frente a posibles riesgos comunicacionales.

## 15. Procesamiento y análisis

En un censo de derecho, como fue el Censo de Población y Vivienda 2024, es relevante reconocer que el procesamiento y análisis de la información son continuos y están interrelacionados intrínsecamente con el desarrollo del operativo de recolección.

Aprendizaje destacado

19

Las decisiones operativas tomadas a distintos niveles territoriales mantuvieron un vínculo constante y estandarizado con el procesamiento y análisis de la información recopilada en esas unidades geográficas. Esto permitió tener parámetros de estandarización para cada nivel territorial, retroalimentando las decisiones que se tomaban en torno al procesamiento de la información.

Como aprendizaje, un desafío importante para esta continuidad es considerar instancias o formatos de los insumos de terreno que posibiliten que la información sea incorporada con mayor eficacia y rapidez.

Para el procesamiento de los datos fue clave el desarrollo de la documentación respecto a las decisiones que se toman para las distintas dimensiones que componen el procesamiento de información (integración, codificación, validación y edición). Esta forma de trabajo debe mantenerse en futuros censos.

Para terminar, el uso de distintas herramientas como R, Make y Linux permitieron garantizar la reproducibilidad de las distintas etapas de procesamiento de datos y el uso eficiente de los recursos.





## Agradecimientos

Como institución queremos reconocer con gratitud a las personas que conformaron los equipos técnicos, de capacitación, logística, soportes tecnológicos, control de gestión, comunicaciones, jurídico, administrativos y operativos que trabajaron en el Censo de Población y Vivienda 2024. Su gran dedicación y profesionalismo fueron fundamentales para enfrentar los retos de esta gran tarea nacional.

A todo el equipo operativo de terreno, incluyendo censistas, coordinadores/as de grupo, de local censal, de sector y regionales, gestores/as administrativos, de apertura territorial, codificadores/as, coordinadores/as y gestores/as logísticos, mecanizadores/as, conductores/as, soportes tecnológicos, capacitadores/as, entre otros. Su esfuerzo, muchas veces en condiciones desafiantes, fue esencial para alcanzar los objetivos propuestos por el proyecto.

A las direcciones regionales del INE, encabezadas por sus directores y directoras, que demostraron su comprometida e incansable labor, siendo el eje que impulsó la coordinación local en los diferentes territorios de Chile, de norte a sur y de mar a cordillera.

Expresamos nuestros agradecimientos a la ciudadanía y a los representantes de la sociedad civil en su conjunto, cuyo apoyo fue fundamental a lo largo de todo el proceso. A las juntas de vecinos, a conserjes, dirigentes de campamentos, a las organizaciones de los pueblos indígenas u originarios y del pueblo afrodescendiente chileno, a las iglesias y a las diversas comunidades de población inmigrante. Su participación y colaboración permitieron a este Censo captar la diversidad y riqueza cultural del país.

A las instituciones del Estado, incluyendo a los ministerios, municipios y sus funcionarios, a Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones y las Fuerzas Armadas, nuestro reconocimiento por su fundamental apoyo logístico, operativo y de seguridad. A las instituciones de educación superior de todo el país, que facilitaron sus aulas para realizar las capacitaciones de censistas y del resto del equipo operativo. A los diferentes actores del sector privado que dispusieron generosamente de espacios en centros comerciales, supermercados, plantas de revisión técnica, constructoras, para censar a sus trabajadores, así como para atender a las personas en tránsito.

Finalmente, agradecemos a los medios de comunicación, de prensa, radio y televisión, tanto nacionales como locales, la Asociación de Radiodifusores de Chile (Archi), organizaciones sociales y deportivas, cuyo respaldo fue clave para informar y sensibilizar a la población sobre la importancia de participar en este proceso.

Gracias a cada persona y organización que aportó desde su rol para hacer del Censo de Población y Vivienda 2024 un hito de participación nacional del cual debemos sentir legítimo orgullo.

## Bibliografía

- Celade. (1984). Método para proyecciones demográficas. San José, Costa Rica.
- Cepal. (2021). Recomendaciones para los censos de población y vivienda en América Latina. Revisión 2020. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/150). Santiago.
- De Waal, T., Pannekoek, J. & Scholtus, S. (2011). Handbook of statistical data editing and imputation. Wiley.
- Devlin, J., Chang, M., Lee, K., Toutanova, K. (2019). BERT: Pre-training of deep bidirectional transformers for language understanding. Proceedings of NAACL-HLT 2019, 4171–4186. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1810.04805>.
- Eurostat. (2003). Assessment of Quality in Statistics: Glossary. Working Group, Luxemburgo.
- Groves, R., Fowler, F., Couper, M., Lepkowski, J., Singer, E. & Tourangeau, R. (2009). Survey Methodology (2ª ed.). Wiley.
- INE (s.f). CIUO 08.CL. Clasificador Chileno de Ocupaciones. Instituto Nacional de Estadísticas de Chile. <https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/clasificaciones/ciuo/clasificador/ciuo-08-cl.pdf>.
- INE (2016). Clasificador de Actividades Económicas Nacional para Encuestas Sociodemográficas (CAENES). Instituto Nacional de Estadísticas de Chile. [https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/metodologia/otros/documento-clasificador-de-rama-de-actividad-econ%C3%B3mica-caenes-\(abril-2016\).pdf?sfvrsn=1b1cc016\\_3](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/metodologia/otros/documento-clasificador-de-rama-de-actividad-econ%C3%B3mica-caenes-(abril-2016).pdf?sfvrsn=1b1cc016_3).
- Kerzner, H. (2017). Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling (12ª ed.). Wiley.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2022). Decreto Supremo N° 81. Dispone levantamiento de Censo de Población y Vivienda 2024.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2023). Decreto Supremo N° 86. Aprueba Reglamento del Censo de Población y Vivienda 2024.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2023). Decreto Supremo N° 87. Crea Comisión Nacional del Censo de Población y Vivienda 2024 y dispone la constitución de comisiones regionales, provinciales y comunales.
- ONU. (2010). Principios y recomendaciones para los censos de población y habitación, Revisión 2. Nueva York: Informes Estadísticos, Serie M, No. 67/Rev.2, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, División de Estadísticas.
- OCDE. (2024). Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20 2023. OECD Publishing. París.
- Pan, Y. & Puente, M. (2005). Census Bureau Guideline for the Translation of Data Collection Instruments and Supporting Materials: Documentation on How the Guideline Was Developed.
- UNECE (2019). Generic Statistical Business Process Model (GSBPM). UNECE. [https://www.unescap.org/sites/default/d8files/event-documents/GSBPM\\_v5.1\\_R\\_for\\_SBP\\_8-18Apr2024.pdf](https://www.unescap.org/sites/default/d8files/event-documents/GSBPM_v5.1_R_for_SBP_8-18Apr2024.pdf).





**CENSO**  
2024