

Área de Censos de Población y Vivienda

Manual para el Centro de Llamadas

X Censo Nacional de Población y
VI de Vivienda

San José, Costa Rica
MARZO 2011

Presentación

Con el objetivo de dar respuesta a las diferentes consultas que planteen los usuarios en el momento de realización del X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011, a realizarse del del 30 de mayo al 03 de junio 2011; a continuación se detalla el procedimiento de atención a esas consultas.

Este procedimiento permite orientar de la manera más adecuada y sencilla posible la manera de responder a las diferentes inquietudes que planteen los usuarios. Es así como, a partir del lunes 7 de marzo y hasta el 15 de junio del 2011, una empresa especializada en el servicio de atención de llamadas, responderá a las consultas o dudas que surjan por parte del personal del Ministerio de Educación Pública o bien de la población en general.

Este equipo estará conformado por siete agentes fijos y tres agentes de respaldo, uno de ellos deberá ser bilingüe (inglés-español) y también habrá un supervisor y un coordinador del equipo quienes atenderán a públicos diferentes, para garantizar de esa manera que las consultas realizadas sean resueltas de la mejor forma y que estas a su vez queden documentadas a fin de que quede registrado todo el proceso.

En caso que un operario del call center atienda una pregunta que no está dentro de las básicas, el siguiente manual establece la forma en que serán trasladados a un grupo especializado que lo atenderá y dará seguimiento.

Todas las preguntas que ingresen deberán quedar registradas con la finalidad de llevar estadísticas para mejorar este servicio a lo largo del plazo del contrato. Por ello al momento de ingresar la llamada se preguntarán datos personales con los cuáles se permitirá dar un seguimiento. Tanto las personas que reciben las llamadas como las que dan respuesta a las dudas deben de registrarlo.



Índice

Página

Presentación	3
Primera Unidad. Organización del Centro de Llamadas	7
A. Generalidades del Centro de Llamadas	9
B. Pautas para Responder a las Llamadas	10
C. Registro y Seguimiento de las Llamadas	11
Segunda Unidad. Escalamiento de Llamadas	13
A. Forma de Canalizar las Llamadas	15
I. Cuestionario base para responder en la central	15
II. Cuestionario base para responder a consultas de temática censal	21
III. Cuestionario base para responder llamadas de temática	21
IV. Cuestionario base para responder a casos especiales	27
V. Cuestionario base para responder a casos especiales	27
VI. Cuestionario base para responde a necesidades operativas	28
VII. Cuestionario para responder las consultas relacionadas a necesidades operativas. ...	28



VIII. Cuestionario para responder a atención de emergencias	31
IX. Cuestionario para responder a emergencias	31
X. Procedimiento para recibir información de cobertura	32
Tercera Unidad. Listado para Escalamiento de Llamadas	35
A. Listado para Escalamiento de Llamadas	37
Anexos	39
A. Identificación del personal que realizará el Operativo Censal	41
B. Material de Apoyo	42
Carné de Identificación Personal Censal	42
Boleta Censal	43
Formulario S1: "Control avance diario"	49
Formulario S2	50
C. Notas	51



Primera Unidad

Organización del Centro de Llamadas

Objetivo de esta unidad

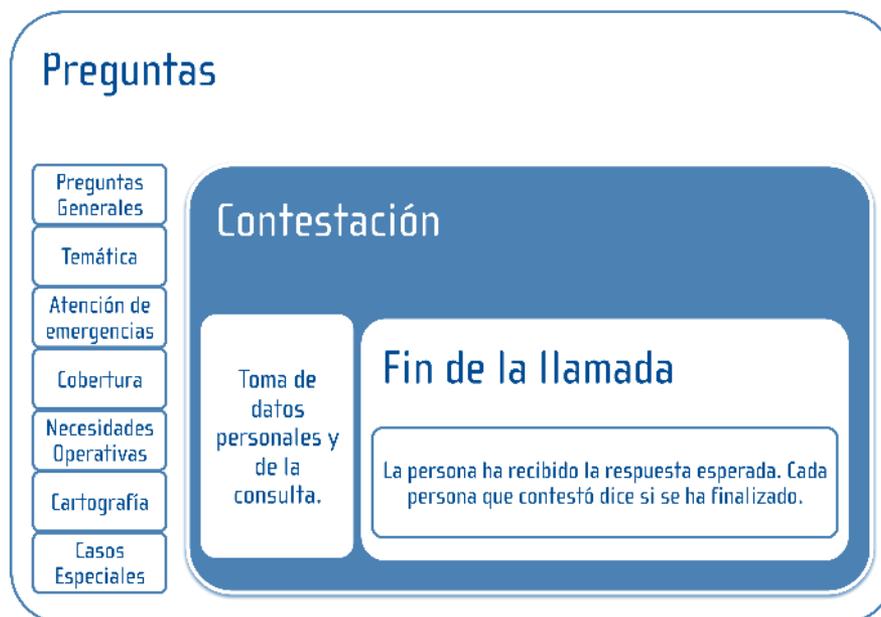
- Explicar las generalidades del Centro de Llamadas.
- Establecer las pautas de atención a los usuarios.
- Determinar la forma en que se registrará y dará seguimiento a las Llamadas

A. Generalidades del Centro de Llamadas

La etapa de ejecución del empadronamiento censal genera incertidumbre en los hogares acerca de la persona que está tocando la puerta, aunado al clima de inseguridad que sufre el país, puede generar una serie de llamadas telefónicas de pobladores que quieren cerciorarse antes de brindar la información.

Otro público objetivo que podría generar consultas, son los educadores que participan en el empadronamiento, quienes a pesar de la capacitación recibida podrían tener dudas tanto en la parte cartográfica, como del cuestionario o del operativo censal.

El diagrama que se describe muestra el detalle del proceso a seguir para dar respuesta a las preguntas entrantes.



Como se puede observar las preguntas se relacionan con 6 categorías:

- **Generales:** Aquellas preguntas que sean de temas generales del censo y son realizadas por cualquier ciudadano.
- **Temática:** Se refiere a las preguntas que tengan relación con la boleta censal y su contenido.
- **Atención de emergencias:** Son casos que se puedan dar y que no son comunes, como el caso de requerir asistencia médica para algún empadronador, reportar un accidente, robo, entre otros.
- **Cobertura:** Para este caso se refiere a las llamadas que deberán ser realizadas por los supervisores a mitad del empadronamiento y al final.
- **Necesidades operativas:** Comprende necesidades que surjan dentro del censo, por ejemplo: falta de material.
- **Cartografía:** Consultas de censistas que tienen dudas sobre el mapa.

- **Casos especiales:** Consultas que no pueden ser respondidas en el momento y deben ser trasladadas.

B. Pautas para Responder a las Llamadas

Las llamadas ingresarán por medio de la línea 800-CENSO-2011, este número se publicitará ampliamente en la campaña de información y publicidad y aparece en todos los materiales impresos o promocionales derivadas de esta actividad. Esta campaña inició el 7 de marzo y concluirá el 03 de junio con el Censo 2011.

Cuando la llamada ingrese, la persona operaria del centro de llamadas deberá responder con una sonrisa y una actitud afable de la siguiente manera:

1. Buenos días, tardes o noches, Censo 2011, le atiende.....en que le puedo servir?

Ejemplo: Buenos días, Censo 2011, le atiende Paola, en que le puedo servir?.



2. Solicitar la siguiente información: Nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico (si posee), sexo. Todos estos datos son para responder a la consulta después en caso de ser necesario, distrito o nombre del lugar donde llama.
3. Escuchar pacientemente la consulta, procurar que no exceda los 2 minutos. En caso de sobrepasar ese tiempo procure guiar o inducir la posible consulta, de la siguiente manera:

Ejemplo: Disculpe Sr. Usted lo que necesita saber es....? Entonces usted lo que quiere es.....?

4. En caso de que el usuario llame molesto por alguna situación, recuerde no perder la calma, mantener la ecuanimidad, escuchar, no hacer comentarios. Es importante tener presente que la persona NO está molesta con usted porque no la conoce, sino que está molesta con la situación o circunstancia que le agobia.
5. Antes de finalizar la llamada, es importante solicitarle a la persona los siguientes datos adicionales: Edad, profesión y dirección exacta con Provincia, cantón, distrito y otras señas, también por cuál medio se enteró del Censo 2011?

C. Registro y Seguimiento de las Llamadas

El seguimiento y control de las llamadas, resulta fundamental para medir la efectividad del servicio. Un usuario insatisfecho podría convertirse en un disparador de opiniones negativas acerca del proceso censal y se pretende que el servicio evacue dudas y resuelva molestias, no que genere nuevos problemas.



Figura N° 1
Control de Registro y Seguimiento de Llamadas

	Atiende la llamada:	Nombre	Apellidos	Teléfono	Distrito	Edad	Profesión	Consulta	Seguimiento de la llamada			Día de la llamada
									Transferencia de la llamada	Finalizada	Observaciones	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												



Segunda Unidad

Escalamiento de Llamadas

Objetivos de esta unidad

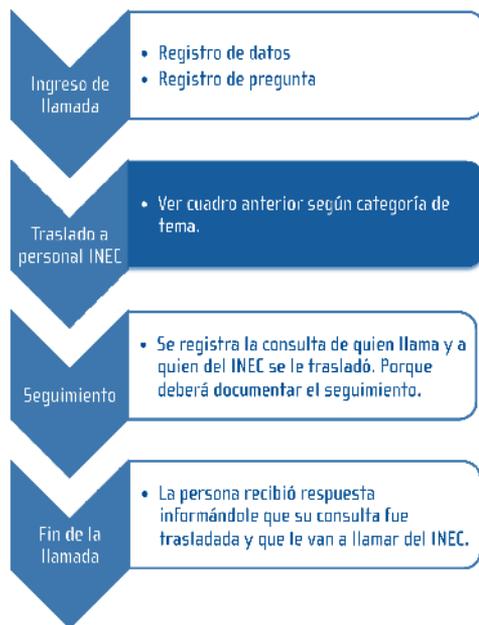
- Establecer la forma de canalizar las llamadas
- Determinar los cuestionarios base, según categorías de atención

A. Forma de Canalizar las Llamadas

Al existir diferentes categorías de atención, las llamadas deben ser canalizadas a las personas a cargo de acuerdo con esa definición.

A continuación se describen las categorías con sus respectivas preguntas y las personas que deberán responder a esas consultas:

I. Cuestionario base para responder en la central



Preguntas Frecuentes Censo Nacional 2011

1) ¿Para qué servirá la información del Censo?

Servirá para que el país pueda tener información actualizada acerca de la composición de la población y de sus viviendas, dado que el Censo es como una fotografía reciente. Esta información permite a las autoridades locales y nacionales tomar decisiones oportunas y acertadas, así como también sirve para que la población negocie mejoras de acuerdo con los indicadores del Censo.

2) ¿La información que brinde es de libre acceso o de acceso público?

No, la Ley 7839 del Sistema Estadístico Nacional, art. 4 indica que los datos obtenidos para el Censo 2011 son estrictamente confidenciales.

3) ¿Es obligatorio dar la información?

El INEC está facultado para solicitar información relativa a su actividad a todas las personas físicas



residentes en Costa Rica. Es responsabilidad de cada persona brindar información al Censo.

4) ¿Después del Censo, con la información van a cobrar más impuestos?

No, el Censo no tiene nada que ver con los impuestos municipales ni nacionales, porque los datos son usados con fines estadísticos, solo se procesan y divulgan las cifras globales.

5) ¿Van a preguntar cuánto gano, o cuáles son todos los ingresos familiares?

No, esa pregunta no está incluida en la boleta censal. Si tiene dudas acerca del cuestionario que se aplicará puede revisarlo en nuestro sitio web: www.inec.go.cr.

6) ¿Puede el INEC suministrar los datos que yo proporcione a otras entidades o terceras personas?

La Información del Censo es estrictamente usada con fines estadísticos. No puede ser usada para fines migratorios, arancelarios o tributarios,

judiciales ni de ningún tipo porque se protege por Ley la identidad de las personas.

7) ¿Yo soy inmigrante y vivo en el país sin papeles, toda la familia está igual. ¿Que sucede si doy mis datos, viene Migración a deportarme?

Los datos que usted proporcione son confidenciales, no revela su identidad, ni la de su familia, ni Migración ni ninguna otra institución pueden tomar esos datos porque el INEC tiene prohibición por ley de suministrarlos.

8) ¿Cómo puedo estar seguro de quien toque mi puerta es efectivamente un maestro o maestra enviado por el INEC? ¿Cómo lo puedo identificar?

Quienes visiten los hogares serán maestros y maestras que trabajan en escuelas cercanas. Ellos vestirán chaleco con el logo del Censo al frente y el del INEC en la espalda, un gafete con el nombre y un bolso que contiene las boletas debidamente identificadas. Si tiene el nombre de la persona que está en su puerta lo puedo verificar.



9) ¿Por qué van a realizar de nuevo un censo, si hace poco pasaron por mi casa gente del INEC?

El INEC es una institución técnica que realiza múltiples investigaciones en los hogares (como encuesta de hogares, encuesta de empleo, etc). Puede ser que hayan pasado anteriormente pero para otros fines estadísticos y no precisamente para el Censo, por lo que rogamos su comprensión y colaboración nuevamente en esta oportunidad, donde se le harán preguntas específicas de población y vivienda.

10) ¿Si quisiera ayudar con el Censo me pueden contratar? ¿A dónde reclutan gente para el Censo Nacional?

Por tratarse de un proyecto tan grande el INEC en convenio con el Ministerio de Educación, recluta solamente a maestros y maestros para esa tarea. Pero si ocupáramos personal de reserva le estaríamos contactando.

Déjeme sus datos y [le solicitan la información según plantilla para reclutamiento de personal de reserva.](#)

11) ¿Tendrá el INEC una oficina en mi comunidad para visitarla en caso de alguna consulta?

No. El INEC no tiene oficinas regionales, sólo en San José. En caso de consulta hemos habilitado nuestro sitio web y esta línea telefónica para canalizar todas las consultas, indíquenos ¿cuál es su consulta?.

12) ¿Puedo pasar a recoger el cuestionario o me lo pueden enviar por Internet para llenarlo y entregarlo antes?

El cuestionario está disponible en nuestro sitio web www.inec.go.cr entra a la liga Censo 2011. Ahí lo puede bajar y llenar para que cuando pasen los censistas verifiquen que todo esté lleno y lo pasen a la boleta formal.

13) ¿Si les doy un número de teléfono me pueden localizar para darles los datos?

Los datos solo pueden ser suministrados de manera personal, existe la opción de descargar el cuestionario del sitio web, llenarlo y dejarlo para que en el momento que pase el censista le sea entregado.



14) ¿Si la semana que realizan el Censo Nacional, por alguna razón no estoy o no me visitan, me quedo sin censar?

Lo ideal es que si usted va a salir, baje el cuestionario de internet, lo llene y lo deje con alguien responsable para que lo entregue al censista en el momento que pase por su casa. Otra opción es llenar la solicitud de entrevista que el Censista va a dejar bajo su puerta.

15) ¿Qué pasa si no me censan?

Primero que le recojan la información y la procesen y si es preciso indicar que llamen al teléfono del INEC 2527-1000 para que lo visiten y censan.

16) ¿Cómo el año pasado nos censaron en Palmares, este año ya no tendremos que volver a dar la información? ¿Es posible que me vayan a censar dos veces?

Si Palmares, va a ser censado dos veces y en ambas ocasiones se solicitará la misma información.

17) ¿Si por razones personales no quiero dar la información, alguien me puede obligar?

La ley 7839 faculta al INEC a solicitar la información necesaria que el país requiere. El Censo le beneficia a usted y su comunidad.

18) ¿Cuánto durará el maestro aplicándome el cuestionario?

La aplicación del cuestionario tarda de 20 a 30 minutos.

19) ¿Quién en mi casa puede dar la información?

Alguien responsable mayor de 15 años que tenga dominio de la información familiar.

20) ¿Por lo general nunca estoy en la casa durante el día, pueden pasar por la noche a censarme?

Esa posibilidad depende de la disponibilidad del censista, lo mejor es que llene la solicitud de entrevista que le van a dejar en caso de no encontrarle en su casa. Sin embargo se les



ofrece la opción de bajar el cuestionario de la web y dejarlo lleno con alguien responsable para que se lo suministre al censista en el momento en que pase.

21) ¿El vecino o vecina pueden dar la información por mí, o solo si los autorizo?

Lo mejor es que la información la suministre algún miembro del hogar, pero si no va a estar en toda la semana y usted lo autoriza a su vecino, el puede hacerlo. Pero para evitar errores u omisiones se sugiere que baje el cuestionario del sitio web y lo deje lleno con el vecino para que al momento de que pase el censista se lo suministre.

22) Soy maestra pero no quiero participar en el Censo. ¿Qué hago?

El personal empadronador son maestros funcionarios del MEP, lo correcto es que usted se reporte con su superior inmediato para que esa persona haga las gestiones de reposición.

Déjeme sus datos para tenerlo en cuenta cuando nos llegue el reporte:

Nombre y apellidos, teléfono y escuela en la que labora.

23) ¿Soy un maestro pensionado y en años anteriores he colaborado con el Censo, puedo volver a hacerlo?

Si nos puede colaborar como personal de reserva o como instructores en la capacitación de los maestros que harán la tarea de censistas, déjenos sus datos para ubicarlo en el momento que lo requiramos.

Nombre, Apellidos, cédula, Lugar de Residencia, Teléfono celular y de la vivienda, Correo Electrónico (si posee).

En la siguiente página se encuentra un formulario que ustedes deberán llenar indicando los datos mencionados anteriormente.



II. Cuestionario base para responder a consultas de temática censal

Las preguntas hechas por este grupo de personas serán respondidas por funcionarios encargados de la Unidad de Diseño, Procesamiento y Análisis. Se dará un número de celular en caso de no contactarlos en la oficina.

III. Cuestionario base para responder llamadas de temática

1. ¿Qué tipo de censo se realiza en Costa Rica?

El censo que se realiza en Costa Rica es “de derecho”, lo que significa que cada persona deberá ser censada en su vivienda o lugar de residencia habitual, aunque no se encuentre allí en el momento del censo.

2. ¿Qué significa ser residente habitual de la vivienda?

Es la persona que usualmente reside en la vivienda que se visita, siempre y cuando al momento de la entrevista censal tenga seis

meses o más de vivir ahí; o si tiene menos de ese tiempo, no tiene otro lugar donde vivir o tiene intenciones de quedarse viviendo ahí; o se encuentra temporalmente ausente de la vivienda pero su ausencia no es mayor a los seis meses.

En el caso de que la persona no sepa si permanecerá en determinado lugar o en el país por 6 meses o más se debe de censar donde se encuentre.

3. ¿Quiénes serán considerados en el censo?

Todas las personas que sean residentes habituales del país, indistintamente de su edad, nacionalidad, etnia, condición de migración o sexo. En el censo todas las personas cuentan.

4. ¿Qué es el momento censal?

Es el instante que sirve de referencia para determinar la inclusión o no de una persona en el censo. El censo “es una fotografía” de la población con todas sus características y como en cualquier foto no sale el que llegó después ni el que se fue antes. Es decir, no se puede incluir



a quienes murieron antes ni a los que nacieron después de ese momento.

Para el Censo Nacional el momento censal es “las cero horas, cero minutos del día 30 de mayo” o lo que es lo mismo “las doce de la noche del día 29 de mayo”.

5. ¿Cuántas preguntas tiene el censo y qué temas contiene el censo?

El censo tiene un total de 60 preguntas: 20 de vivienda, 9 de hogar y 31 por persona, con una duración estimada entre 25 y 30 minutos. Los siguientes son temas los temas (a lado vienen los números de pregunta):

Censo de vivienda [CV]

- Tipo de vivienda [CV, p.1].
- Ocupación de la vivienda [CV, p. 2].
- Tenencia de la vivienda [CV, p. 3]

- Características físicas y estructurales de la vivienda [CV, p. 4-8].
- Hacinamiento [CV, p. 9-10].
- Agua dentro de la vivienda (intradomiciliaria) [CV, p. 12].
- Servicios básicos (sanitario) [CV, p.13]
- Servicios (electricidad) [CV, p. 14].
- Medio ambiente (combustible para cocinar, eliminación de la basura, separación de los desechos sólidos) [CV, p. 15-17].
- Equipamiento de la vivienda (líneas telefónicas, agua caliente, tanque de almacenamiento de agua, carro y moto) y tecnologías de la información y la comunicación (radio, televisión, servicio de cable o satélite, computadora e Internet) [CV, p.18-19].



Censo de población

Preguntas por Hogar (H):

- Cantidad de residentes habituales en la vivienda (H, p. 1).
- Cantidad de hogares en la vivienda (H, p. 2).
- Jefatura compartida (H, p. 4).
- Personas emigrantes y remesas (H, p. 7-8).
- Actividades agropecuarias (H, p. 9).

Preguntas por Persona (P):

- Relación de parentesco (esposo o compañero, hijo(a), nieto(a), entre otras) (P, p.1).
- Edad y fecha de nacimiento (P, p. 3-4).
- Lugar de nacimiento (P, p. 5-6).
- Autoidentificación étnica (indígena, china, afrodescendiente u otra) (P, p. 7-10).

- Seguro social (P, p. 11).
- Discapacidad (P, p. 12).
- Asistencia al sistema educativo. Asistencia a centros de cuidado de menores y centros diurnos para las personas adultas mayores (P, p. 13).
- Tipo de institución educativa o de cuidado (pública o privada) (P, p. 14).
- Alfabetismo (P, p. 15).
- Nivel de instrucción (P, p. 16-17).
- Uso de celular, computadora e internet. (P, p. 18)
- Lugar de residencia hace 5 años. (P, p. 19).
- Estado conyugal (unión libre, casado(a), separado(a), divorciado(a), viudo(a), soltero(a)) (P, p. 20).



- Condición económica de actividad (Si trabaja, está desempleado) (P, p. 21-23).
- Ocupación de la persona y rama de actividad (a lo que se dedica o produce la empresa, negocio, finca o institución donde trabaja la persona) (P, p. 25-28).
- Ubicación del lugar de trabajo (P, p.29).
- Fecundidad de las mujeres de 12 años y más (P, p. 30-31).

6. ¿Por qué quieren saber si en la casa tenemos televisión, servicio por cable...? ¿Por qué preguntan la cantidad? (CV, p.1)

Toda la información recolectada es confidencial. Esta información es importante por una parte para los estudios de nivel socioeconómico de los hogares y por otra para diagnosticar el acceso que tiene la población a las tecnologías de la información y comunicación y el aprovechamiento que los hogares están haciendo de ellas, como por ejemplo, saber quiénes tienen acceso o no al radio, televisión, computadora e Internet.

7. ¿Por qué piden el número de teléfono?

Esta información sólo se solicita para uso exclusivo del INEC, en caso de que posteriormente se requiera completar alguna información faltante.

8. ¿Qué pasa si no me sé la fecha o el año de nacimiento?

Es importante que quien va a responder el Censo 2011 esté enterado de esta información consultando de previo a los miembros del hogar. Pero si no sabe, no haga cálculos, indíquelo al censista que no sabe esa información.

9. ¿El censo considera a la población adulta mayor?

Sí, el censo incluirá información de todas las personas de la población de 65 años y más, así como de 100 años y más.

10. ¿Se mide la discapacidad en el censo?

Con el censo se tendrá información sobre las personas con discapacidad, pero con un enfoque dirigido a la funcionalidad de cada persona y no a



una enfermedad, definiendo discapacidad como toda aquella condición que limita de forma permanente a la persona en su vida cotidiana a nivel visual, auditivo, del habla, movilidad, intelectual o mental.

Es posible que se destaquen varias limitaciones por persona.

11. ¿Considera el censo a la población indígena?

Sí, el censo tiene varias preguntas referidas a los pueblos indígenas de Costa Rica, entre estas: la autoidentificación de la población indígena, la pertenencia a un pueblo indígena y si saben hablar el idioma o lengua indígena.

Esta pregunta debe plantearse a todos (as) los (as) habitantes país y NO debe relacionarse con la apariencia física o raza.

12. ¿Considera el censo a la población afrodescendiente?

Sí, el censo contiene una pregunta mediante la cual las personas podrán autoidentificarse como afrodescendientes. En Costa Rica la

autoidentificación a esta etnia suele presentarse por medio de conceptos como negro(a) o mulato(a). Es importante destacar que este concepto no debe ser confundido con la apariencia física, color de piel o lugar de residencia o procedencia.

Esta pregunta debe plantearse a todos (as) los (as) habitantes país y NO debe relacionarse con la apariencia física o raza.

13. ¿Por qué sólo se pregunta sólo por indígenas y afrodescendientes?

El Censo 2011, también pregunta a la etnia china, pero según las recomendaciones internacionales para la ronda de censos, solamente se debe preguntar por las etnias que históricamente han sido excluidas y marginadas del desarrollo económico y social del país. Con los datos que se generen será posible establecer y evaluar políticas públicas específicas dirigidas a mejorar la calidad de vida de estas poblaciones.

Esto no significa que se excluya o que exista discriminación con otras poblaciones negando su aporte al desarrollo nacional, si no que el objetivo



es indagar en estas dos poblaciones por sus condiciones históricas.

14. ¿A qué se refiere con la semana de referencia?

La semana de referencia es la semana anterior al momento censal. Esta va del 24 al 28 de mayo 2011.

15. ¿Cómo se mide el empleo en el censo?

El censo brindará información sobre la población ocupada, la cual corresponde a las personas de 12 años y más que durante la semana de referencia:

- a) Trabajaron o realizaron alguna actividad económica, por al menos una hora, sin contar con los oficios domésticos de su propio hogar.
- b) Realizaron o participaron en alguna actividad económica que por lo general no son consideradas o reportadas como trabajo, por dinero o algo a cambio (labores agrícolas, cría de animales o pesca; hacer o vender productos; cuidar personas, limpiar o planchar para otro hogar; o trabajos variados como “camarones”, “chambas”).

c) Se encontraban sin trabajar pero tenían empleo (incapacitados, de vacaciones suspendidas o con permiso sin goce de salario por un mes o menos, huelga, paro, no llegaron clientes al local u oficina, mal tiempo, avería del equipo, falta de materia prima o período de veda).

d) Trabajaron o ayudaron en un negocio o finca familiar sin pago.

16. ¿Por qué quieren saber tanta información de mi trabajo?

Toda la información recolectada es confidencial según la ley 7839. Estos datos son de importancia para conocer las características y condiciones de trabajo de las personas que tienen 12 años o más.

17. ¿Por qué quieren saber dónde queda mi trabajo o el de un(a) familiar?

Toda la información recolectada es confidencial según la ley 7839. Con esta pregunta se quiere conocer dónde realiza su trabajo cada persona y así determinar hacia dónde se desplaza la población



ocupada, así como el posible uso de vías de comunicación y transporte público.

IV. Cuestionario base para responder a casos especiales

Las preguntas hechas por este grupo de personas serán respondidas por funcionarios encargados de alguna unidad relacionada con el Censo. Ellos son Elizabeth Solano, Augusto Sanarrusia, Olga Mora y Doris González. Se dará el número de celular en caso de no contactarlos en la oficina.

V. Cuestionario base para responder a casos especiales

Dentro de esta categoría se encuentran algunas posibles preguntas que puedan hacer. Entre ellas están:

1. **¿Cuándo asistirán a mi casa para el censo?**

La semana censal corresponde al período del 30 de mayo al 3 de junio, durante ese período se hará el censo a todos los habitantes del país. Por lo que el empadronador (a) tendrá asignado un área

con número de viviendas a empadronar, el cual en determinado momento llegará a su casa.

2. **¿Será realizada la entrevista por personal del MEP?**

El personal del MEP es el que se encargará de la realización del Censo.

3. **¿Soy periodista puedo ir a alguna casa a tomar fotos del Censo?**

Sí Señor (a), déme por favor sus datos: Nombre y apellidos, teléfono, medio al que pertenece y puntualíceme sus necesidades para ponerlo en contacto con la oficina de prensa del INEC o bien puede llamar directamente a la periodista Doris González Tel: 8395.3089.

4. **Soy el diputado tal...no hay nadie en mi casa, me pueden mandar el cuestionario?**

Sí, Sr. Déme sus datos personales: Nombre, apellidos, teléfono, dirección de su casa y correo electrónico. El cuestionario se encuentra publicado en la pág. Web del INEC www.inec.go.cr en la liga Censo 2011.



VI. Cuestionario base para responde a necesidades operativas

Las preguntas que se deban a problemas presentados en cuanto a trabajos del censo se harán de la siguiente manera:

VII. Cuestionario para responder las consultas relacionadas a necesidades operativas.

- **¿Qué pasa si el material censal no es suficiente para los censistas?**

El material debe ser revisado previamente a la entrega del empadronador (a); en el caso de aún así existir faltantes; el supervisión de sección debe comunicarlo al encargado (a) para que se haga entrega del material faltante.

- **Un maestro (a) encuentra que todavía tiene casas que no ha censado (ya sea porque encontró nuevas viviendas, carga pesada). ¿Qué se debe hacer?**

El (la) censista deberá hacérselo saber a su supervisor (a) mencionándole que requiere de

apoyo para terminar el empadronamiento en esa área, para que se determine si se deberá crear una nueva Área de empadronamiento o enviar un refuerzo.

- **Si hay daño de algún grupo de material entregado (robo, pérdida, daño por lluvia, otras), cómo se obtiene otro material?**

El censista debe comunicárselo a su supervisor (a) para que se haga entrega de otro material con el cual pueda continuar entrevistando. En todo caso el censista debe siempre de cuidar y mantener seguro todo el material que se le ha entregado.

- **¿Qué pasa si el mapa no coincide con la zona que se ha asignado?**

La revisión del mapa debe hacerse inmediatamente junto con la entrega del cartapacio. Ahí debe verificarse que el número coincida con el número de sección, zona dados. De no ser así devolverlo al coordinador (a) para que se realice el cambio de manera rápida.



- **¿Qué se debe hacer si el reporte diario del supervisor no ha sido entregado?**

El supervisor (a) deberá siempre estar supervisando a los censistas, para llevar así el control del avance de las entrevistas realizadas. Si en algún momento no se ha dado esta comunicación deberá comunicarse al encargado (a) para que este pueda informar al coordinador (a) y así se pueda buscar una solución pronta en esa Área.

- **¿Qué debo hacer si las hojas de control preliminar y de entrevistas pendientes no coinciden?**

Al final de la semana censal se tendrá el registro lleno por el supervisor (a) y encargado (a). Ambos registros deberán coincidir en cuanto a la cantidad total de viviendas censadas y aquellas que aún permanecen pendientes.

- **¿Qué hago si termino de censar antes del día viernes?**

Debe de mantener contacto con el supervisor (a) asignado para que pueda colaborar con otros censistas que cuentan con mayor cantidad de viviendas en el área de empadronamiento.

- **Soy supervisor de una sección con áreas de empadronamiento grande. ¿Qué hago si ocupo más personal?**

Comuníquelo al Encargado de zona que requiere de personal, debido a que cuenta con una carga de trabajo pesada por censista y que requiere de una persona de reserva.

- **Si no se cuenta con material para censar una zona, ¿Cómo se debe trabajar?**

El encargado (a) entregará a cada supervisor (a) las cajas con la cantidad de material necesario para censar. Si este material no ha sido entregado en una determinada zona deberá de comunicarse al encargado (a) para que se haga entrega del material lo antes posible.

- **En un área el censista (a) va con un avance lento de entrevistas. ¿Qué se debe hacer?**

Cada supervisor (a) tendrá la información de la cantidad aproximada de viviendas que contiene cada AE de cada uno de los (as) censistas. Se ha calculado



que cada censista debe censar diariamente de 12 a 15 viviendas en la zona urbana y de 6 a 9 en la zona rural. En el caso de presentarse un maestro (a) con un avance menor al indicado usted deberá de comunicar al supervisor (a) para que le asigne un apoyo.

- **¿Cómo se hace cuando se recibe una caja con menos cantidad de la que se había indicado?**

El supervisor de Sección debe hacer una revisión de la caja que ha recibido del encargado (a) de zona. Esta revisión consiste en corroborar que los cartapacios y las etiquetas corresponden a la sección asignada, además de venir completos. Si no está con la cantidad correcta, el supervisor (a) deberá indicarlo al Encargado (a) y devolver el material para realizar el cambio.

- **En el momento de la repartición del material censal, hace falta un Censista. ¿Se debe asignar una nueva persona?**

Previamente se ha asignado a personal suplente, el cual es el que debe cubrir en caso de no

presentarse la persona encargada para un área de empadronamiento. Por lo que al no presentarse el maestro (a) este cubre ese puesto de censista.

- **¿Cómo sustituir una boleta que venga con falta de alguna parte de la misma?**

Cuando el censista recibe el cartapacio por parte de su supervisor (a), debe de asegurarse que venga cada boleta completa, así como el resto del material necesario. Al hacer esta revisión automáticamente se sabrá de la existencia de algún faltante y se dará la sustitución al censista.

- **¿Qué hacer para garantizar que un lugar no será censado dos veces?**

Para evitar que un censista se equivoque de área y se cense dos veces o no se cense, el supervisor (a) deberá conocer previamente la zona con el objetivo de guiar e indicar al censista su lugar a censar.

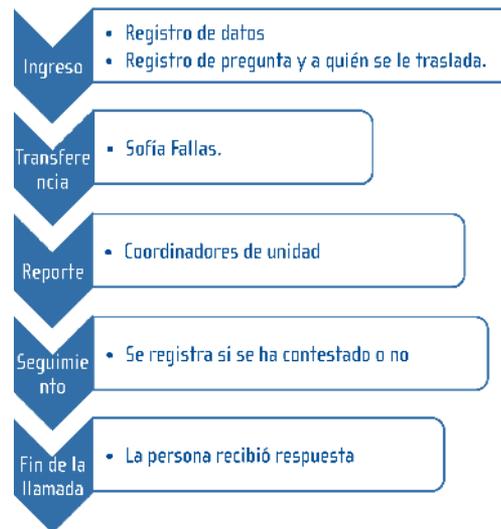


VIII. Cuestionario para responder a atención de emergencias

Los casos especiales se pueden dar en cualquier momento, como no se tienen previstos tanto los censistas como supervisores o coordinadores podrán llamar para poder resolver esa situación adecuadamente.

Las llamadas que ingresen serán trasladadas al 911 en caso de ser una emergencia, o bien con los encargados del archivo censal en caso de faltantes de materiales: Sofía Fallas.

Además de trasladarse las llamadas a las personas mencionadas anteriormente, se les informará a los encargados de unidades para que conozcan si se ha presentado alguna situación especial dentro del censo.



IX. Cuestionario para responder a emergencias

• ¿Qué hacer si un censista se desmaya?

El supervisor(a) comunicará inmediatamente al encargado(a) para que se realice un reemplazo del maestro(a).

• ¿Cómo se puede cambiar al censista de Área?

El Área de Empadronamiento se ha asignado previamente con los supervisores, por lo que no



pueden ser cambiadas a menos que el empadronador (a) no se presente y deba de asignarse al personal de reserva.

- **El maestro (a) no puede seguir con el Censo. ¿Qué se debe hacer?**

Comunicárselo al coordinador (a) para que este haga la respetiva asignación del personal de reserva en esta área de Empadronamiento.

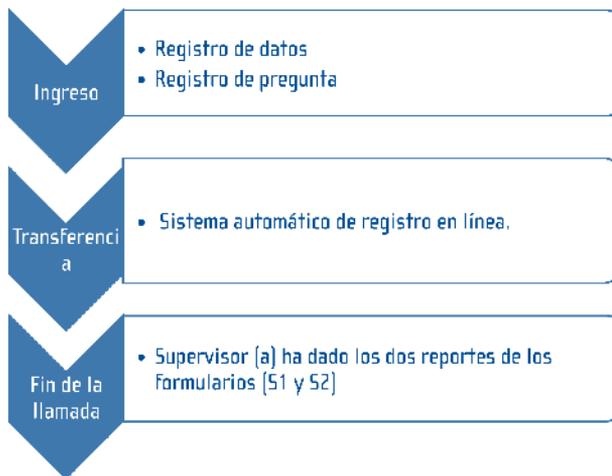
- **Si por motivos de requerirse atención médica para algún participante (censista, encargado, supervisor, coordinador) del censo. ¿Cómo se debe de proceder?**

La llamada se trasladará al 911 para que puedan llegar lo más antes posible al lugar del que se encuentra esa persona con problemas de salud, el personal del INEC irá con un representante de la Cruz Roja para dar una atención pronta.

X. Procedimiento para recibir información de cobertura

Con la finalidad de conocer el avance censal y de tener un conteo preliminar. Los supervisores (as) deberán realizar llamadas reportando el avance de su sección realizado por los empadronadores (as); la hoja que deberán reportar es la hoja 51 para los dos primeros días del censo (miércoles) y la hoja 52 para el día de finalización del censo.

La información será recogida por los operarios o agentes del servicio de atención de llamadas y registrada en el sistema de la siguiente manera:



Entre la información que recogerán son:

- La cantidad de viviendas censadas y pendientes por área de empadronamiento. Son dos rubros:
 - Corte de viviendas censadas y pendientes: Corresponde a la sumatoria de los dos primeros días del censo.
 - Total de viviendas censadas y pendientes: Hace referencia al total de viviendas censadas incluyendo las que han sido contadas durante los primeros días. (Formulario 51).
- También recogerán información como la siguiente: “total de viviendas”, de “ocupadas”, “Ocupadas con residentes Ausentes”, “Desocupadas”, “Total de población”, “Total de hombres” y “ Total de mujeres” por cada una de las AE de su supervisión. La cual se recoge al final del censo (formulario 52).

- Observaciones del Supervisor.

Este es un ejemplo del reporte de supervisores que en su momento se le proporcionará a la empresa de call center para que manejen el listado de las personas que deberán llamar y dar su reporte, este listado posee un número de ID de sección con el cual el agente del centro de llamadas deberá comprobar la identidad del supervisor que llama.

ID SECCION	NOMBRE	APELLIDOS	CEDULA
2000	Ana Daisy	Fernández Rodríguez	203990253
2001	Marjorie	Quesada Hidalgo	104990094
2002	Yolanda	Rodríguez Murillo	204250585
2003	Yorleny	Delgado Mora	204280933



Tercera Unidad

Listado para Escalamiento de Llamadas

A. Listado para Escalamiento de Llamadas

Temática	Responsable	Email	Teléfonos
General	Doris González	doris.gonzalez@inec.go.cr	2527-1048 8395-3089
Coordinadora General	Elizabeth Solano	elizabeth.solano@inec.go.cr	2527-1015 2253-1897
Cartografía	Douglas Güell	douglas.guell@inec.go.cr	2527-1020
Coordinadora Cartografía	Patricia Solano	patricia.solano@inec.go.cr	2527-1016
Temática	Eugenio Fuentes	eugenio.fuentes@inec.go.cr	2527-1060
Coordinadora	Olga Mora	olga.mora@inec.go.cr	2527-1030
Operativo	Paola Chavarría	paola.chavarria@inec.go.cr	2527-1069 8860.7783
Coordinador O. Campo	Augusto Sanarrusia	augusto.sanarrusia@inec.go.cr	2527-1056 8827-9114
Emergencias	Sofía Fallas	sofia.fallas@inec.go.cr	8877-4234



Anexos

Lista de maestros empadronadores

Material de apoyo

Notas

A. Identificación del personal que realizará el Operativo Censal

Esta lista se utilizará para la verificación de si la persona que toca a su puerta corresponde o no a un empadronador (a).

En caso de no existir el nombre de algún empadronador (a) se le indicará que debe portar un carnet que lo identifique con el logo del INEC y del Censo. Traerá además la Ley N° 7839 y por la parte de atrás un sello del INEC.



B. Material de Apoyo

Carné de Identificación Personal Censal



Boleta Censal



REPÚBLICA DE COSTA RICA
X CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN Y VI DE VIVIENDA



BLOQUE I: LOCALIZACIÓN

Área de Empoderamiento
□ □ □ □ □ □

Unidad Geostatística Mínima
□ □ □

Vivienda
□ □

Hogar
□

Si es la Boleta es **CONTINUACIÓN** del mismo HOGAR, marque aquí: <>

Esta marca solo aplica a partir de la segunda Boleta en visitas de más de 9 personas.

Dirección _____

Código Postal _____

INSTRUCCIONES DE LLENADO

ABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZ
0123456789

CORRECTO
Marque así 

INCORRECTO
No marque así 

BLOQUE II: CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA

1. Observe, indique y marque el tipo de vivienda:

INDIVIDUAL

Casa independiente 1

Casa independiente en condominio 2

Edificio de apartamentos 3

Edificio de apartamentos en condominio 4

Vivienda tradicional indígena (patio que a menudo 5

Cuarto en cuartales 6

Tugurio 7

Otro (lucal, casa, nicho, barra, también) 8

COLECTIVA

Bache o barraca para trabajadores(es) 9

Albergue infantil 10

Hogar de personas adultas mayores 11

Lárcel 12

Otra (pensión, convento) 13

PERSONA SIN VIVIENDA 14

▼
Pase a BLOQUE III Preg. 3
▲

▼
Pase a BLOQUE IV
▲

2. Indague y marque si la vivienda está ocupada o desocupada

Ocupada

Con residentes habituales presentes 1

Con residentes habituales ausentes 2

DESOCUPADA

Para alquilar o vender 3

En construcción o reparación 4

Temporal para vacacionar 5

Temporales para trabajadores o estudiantes 6

Ultra 7

3. ¿Este vivienda...

... es propia totalmente pagada? 1

... es propia pagando a plazos? 2

... es alquilada? 3

... es prestada por motivo de trabajo? 4

... es prestada por otro motivo? (su pago) 5

... está en precario? 6

Otro 7

4. ¿Las paredes exteriores son principalmente de...

... block o ladrillo? 1

... zócalo? (contra el medero o con fibra) 2

... madera? 3

... prefabricado o baldosas? 4

... Fibrafil, Rialit? (láminas fibromeritas) 5

... libros naturales? (barro, caliza, charral) 6

... material de desecho? 7

Otro (zinc, adobe) 8

5. ¿El techo es principalmente de...

... zinc? 1

... Fibrafil, Rialit o asbesto? (láminas) 2

... material natural? (palo, paja, palma, etc.) 3

... material de desecho? 4

Otro (teja de arcilla, etc.) 5

6. ¿Tiene la vivienda cielo raso?

Sí... <> 1 No... 2

7. ¿El piso es principalmente de...

... cerámica, mosaico, terrazo? 1

... concreto? (pavé, ajero nore) 2

... madera? 3

... material natural? (palo, la arcilla) 4

Otro material 5

Piso de tierra 6

8. ¿El estado de...

	Halo?	Regular?	Buena?
... las paredes exteriores es...	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
... el techo es	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
... el piso es	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3

9. ¿Cuántos cuartos sólo para dormir tiene esta vivienda?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 o más

10. Incluyen de los cuartos ¿cuántos aposentos en total tiene esta vivienda? (sin contar a los cuartos de pl. as.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 o más

A

BLOQUE III: IDENTIFICACIÓN DEL TOTAL DE PERSONAS Y HOGARES

1. ¿Cuántas personas viven aquí, en esta vivienda?

 Total de personas

CENSISTA: Indague el total de personas que viven o han vivido en esta vivienda, o si no vivieron allí, el tiempo que se encuentran viviendo en esta vivienda.

2. ¿Todas las personas que viven aquí comparten un mismo presupuesto y elaboran en común los alimentos?

 Sí... 1 sólo hogar → **Pasa a 3**

 No... →

Entonces, ¿cuántos hogares hay en la vivienda?
 2 3 4 5 6 6 más

CENSISTA: cuando termine de revisar cada hogar, abra una nueva boleta por cada hogar adicional. Escriba el Boleto 1, cambie el número de hogar según corresponda [2, 3, ...], y pase al Bloque II pregunta 3.

LISTA DE PERSONAS DEL HOGAR

3. ¿Cuáles son los nombres y apellidos de cada persona de este HOGAR, comenzando por la jefa, jefe o persona de referencia?

Persona N°	Nombre y apellidos	Sexo	
		Hombre	Mujer
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			
12			

CENSISTA: Continúe con las demás personas según la relación de parentesco con la persona 01 en el siguiente orden:

- esposa (o) o compañera (o),
- hijas (o) hijas (o) hijas (o),
- hijas (o) hijas (o) hijas (o), su pareja o hijas (o),
- otros familiares,
- serviciales domésticos y sus familiares,
- otros familiares.

CENSISTA: Si en este HOGAR hay más de 12 personas abra una nueva boleta, transcriba el BLOQUE I, marque el Boleto que corresponde a la cantidad de personas y continúe el listado de ellas.

4. CENSISTA: Si le indicaron que el hogar o jefe/titular es compartida con la pareja, MARQUE AQUÍ

5. En resumen, ¿cuántas personas componen este hogar?

Hombres Mujeres Total

SÓLO VIVIENDAS COLECTIVAS

5. ¿Cuántas personas viven aquí, en esta vivienda colectiva?

Hombres Mujeres Total

→ Pase al BLOQUE IV

7. ¿Alguna persona que formaba parte de este hogar se encuentra viviendo en otro país?

 Sí... 1 →

 ¿Cuántos? 1 2 3 4 5 y más, anote

 No... 2

8. En el último año, ¿alguna persona de este hogar...

 ... recibió dinero o bienes de alguien que vive en el extranjero, para uso de este hogar? Sí No 1 2
 ... envió dinero o bienes a alguna persona que vive en el extranjero, para usarlo en su hogar? 1 2

9. ¿Alguna persona de este hogar...

 ... tiene parcelas o fincas agroparceladas? 1
 ... realizó cultivos durante el último año? (en terreno propio, arrendado) 2
 ... tiene ganado, cerdos, gallinas, patos, champiñones, gansos, otros? (para la venta o autoconsumo) 3
 Ninguna de las anteriores 4

BLOQUE IV: CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS		
Persona N° <input type="text"/>	Nombre <input type="text"/>	
PARA TODAS LAS PERSONAS		
1. ¿Qué parentesco tiene (nombre) con (persona N-01)?		
Jefe o jefa <input type="radio"/> 1	Cuñado(a)..... <input type="radio"/> 7	
Esposo(a) o compañera(a)..... <input type="radio"/> 2	Padre o madre..... <input type="radio"/> 8	
Hijo(a) o hijastro(a)..... <input type="radio"/> 3	Suegro(a)..... <input type="radio"/> 9	
Yerno o yerna..... <input type="radio"/> 4	Otro familiar..... <input type="radio"/> 10	
Nieto(a) o nieto(a)..... <input type="radio"/> 5	Servicio doméstico y su familiar..... <input type="radio"/> 11	
Hermano(a)..... <input type="radio"/> 6	Otro no familiar..... <input type="radio"/> 12	
2. ¿Es hombre o mujer?		
Hombre... <input type="radio"/> 1	Mujer... <input type="radio"/> 2	
3. ¿Cuántos años cumplidos tiene (nombre)?		
Menos de 1 año... <input type="radio"/> 0	Años... <input type="text"/>	
4. ¿En qué fecha nació (nombre)?		
Día <input type="text"/>	Mes <input type="text"/>	Año <input type="text"/>
5. Cuando (nombre) nació, ¿dónde vivía la mamá?		
En este mismo cantón... <input type="radio"/> 1	Pase a 7	
En otro cantón... <input type="radio"/> 2	¿En cuál cantón?	
<input type="text"/>		
¿En cuál provincia?		
<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 San José Alajuela Cartago Heredia Sarapiquí Puntarenas Limón		
En otro país... <input type="radio"/> 3		
¿En qué país?		
<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 Nicaragua Estados Unidos Colombia El Salvador Panamá Cuba		
Otro país <input type="text"/>		
6. ¿En qué año llegó (nombre) a vivir a Costa Rica?		
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> } si no sabe el año pregunte		
¿Llegó a vivir a Costa Rica... ←		
... antes de 1980? <input type="radio"/> 1	... entre 1990 y 1999? <input type="radio"/> 3	
... entre 1980 y 1989? <input type="radio"/> 2	... en el 2000 o luego? <input type="radio"/> 4	
7. ¿(Nombre) se considera indígena?		
Sí... <input type="radio"/> 1	No... <input type="radio"/> 2 → Pase a 10	
8. ¿A qué pueblo indígena pertenece (nombre)?		
Bribri..... <input type="radio"/> 1	Maléku o Bútufo... <input type="radio"/> 6	
Brunco o Boruca... <input type="radio"/> 2	Ngébe o Euayré... <input type="radio"/> 7	
Cabécar... <input type="radio"/> 3	Teribe o Térrebo... <input type="radio"/> 8	
Chorotega... <input type="radio"/> 4	De otro país... <input type="radio"/> 9	
Huetar... <input type="radio"/> 5	Ningún pueblo... <input type="radio"/> 10	
9. ¿Habla (nombre) alguna lengua indígena?		
Sí... <input type="radio"/> 1	Pase a 11	
No... <input type="radio"/> 2		
10. ¿(Nombre) se considera...		
... negro(a) o afrodescendiente? <input type="radio"/> 1	... blanco(a) o mestizo(a)? <input type="radio"/> 4	
... mulato(a)? <input type="radio"/> 2	... Ninguna... <input type="radio"/> 5	
... chino(a)? <input type="radio"/> 3		
11. ¿Qué tipo de seguro social tiene (nombre)?		
Asalariado(a)..... <input type="radio"/> 1		
Cuenta propia, voluntario o convenio..... <input type="radio"/> 2		
Régimen no contributivo (vejeles, pas.án.)..... <input type="radio"/> 3		
Permisado(a) de la CCSS, Magisteria o otros..... <input type="radio"/> 4		
Asegurado(a) familiar..... <input type="radio"/> 5		
Asegurado(a) por el Estado..... <input type="radio"/> 6		
Otro (financ.)..... <input type="radio"/> 7		
No tiene seguro social de la CCSS..... <input type="radio"/> 8		
12. ¿(Nombre) tiene alguna limitación permanente... Puede marcar varias opciones		
... para ver o oír con los anteojos o lentes puestos? <input type="radio"/> 1		
... para oír? <input type="radio"/> 2		
... para el habla? <input type="radio"/> 3		
... para caminar o subir gradas? <input type="radio"/> 4		
... para utilizar brazos o manos? <input type="radio"/> 5		
... de faja intelectual? (lectura, escritura, dictado)..... <input type="radio"/> 6		
... de flexibilidad? (trabajar, esquivar, fuerza)..... <input type="radio"/> 7		
Ninguna de las anteriores... <input type="radio"/> 8		
13. ¿Asiste (nombre) a...		
... guardería, maternal o prekindergarten? <input type="radio"/> 1		
... preparatorio o kínder; escuela o colegio?..... <input type="radio"/> 2		
... educación abierta? (presenta exámenes ante el MEP)..... <input type="radio"/> 3		
... parauniversitaria o universitaria?..... <input type="radio"/> 4		
... enseñanza superior?..... <input type="radio"/> 5		
... centro cívico para adultos(as) mayores?..... <input type="radio"/> 6		
No asiste... <input type="radio"/> 7 → Pase a 15		
14. ¿El centro al que asiste (nombre) es...		
... pública?..... <input type="radio"/> 1	... privado o semi-privado?..... <input type="radio"/> 2	
SÓLO PARA PERSONAS DE 5 AÑOS O MÁS		
15. ¿(Nombre) sabe leer y escribir?		
Sí... <input type="radio"/> 1	No... <input type="radio"/> 2	
16. ¿Cuál es el último grado o año que aprobó (nombre)?		
Nivel		
Vingón grado... <input type="radio"/> 0		
Enseñanza básica..... <input type="radio"/> 1		
Primaria..... <input type="radio"/> 2		
Secundaria básica..... <input type="radio"/> 3		
Secundaria técnica..... <input type="radio"/> 4		
Paraurtiversitaria..... <input type="radio"/> 5		
Universitaria..... <input type="radio"/> 6		
Irregular..... <input type="radio"/> 7		
(Último año aprobado) <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
17. ¿Tiene título en este nivel?		
Sí... <input type="radio"/> 1	No... <input type="radio"/> 2	

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Instituto Nacional de Estadística y Censos, es el ente técnico rector de las estadísticas nacionales y coordinador del Sistema de Estadística Nacional (SEN). Este tiene la facultad otorgada en la Ley del Sistema de Estadística Nacional (Ley 7639, de fecha 12 de noviembre de 1998), la cual se promulgó enmendada, entre otros casos, la importancia de contar con datos estadísticos oportunos y actualizados sobre los cuales basarse para establecer políticas económicas y sociales.

Esta Ley también establece la confidencialidad de los datos suministrados:

Artículo 4: "[...] Los datos obtenidos según esta Ley serán estrictamente confidenciales [...] Los datos procedentes de personas físicas o jurídicas privadas [...] no podrán ser publicados en forma individual, sino como parte de cifras globales, que serán las correspondientes a tres o más personas físicas y jurídicas; tampoco podrán suministrarse con propósitos fiscales ni de otra índole".

Artículo 5: "El SEN podrá solicitar la información relativa a su actividad, a todas las personas físicas y jurídicas residentes en Costa Rica..."

Provincias y cantones de Costa Rica

San José	Alajuela	Cartago	Heredia	Guanacaste	Puntarenas	Limón
San José	Alajuela	Cartago	Heredia	Liberia	Puntarenas	Limón
Paraíso	San Ramón	Revolución	Belva	Nicoya	Fajardo	Escazú
Desamparados	Grecia	La Unión	Santo Domingo	Santa Cruz	Buenos Aires	Siquirres
Puriscal	San Mateo	Jiménez	Santa Bárbara	Daquenes	Montes de Oro	Talamanca
Terrazú	Atenas	Turrialba	San Rafael	Carrillo	Osa	Marina
Aserrí	Naranjo	Alvarado	San Isidro	Cañas	Aguirre	Guácimo
Moro	Palmarejales	Dreamundo	Dejón	Abengares	Gofero	
Gicochea	Poás	El Guarco	Flores	Tilará	Coto Brus	
Santa Ana	Paritama		Santa Bárbara	Nandayure	Parrita	
Alajuelita	San Lorenzo		Sarapiquí	La Cruz	Lorredores	
Coronado	Alfaro Ruiz			Hojancha	Garabito	
Acosta	Valverde Vega					
Tibás	Lipala					
Moravia	Los Chiles					
Montes de Oca	Eunatú					
Turubacales						
Dota						
Curridabat						
Pérez Zeledón						
León Cortés						

DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y LA RAMA DE ACTIVIDAD

Para la pregunta 24 del Bloque IV, sobre la ocupación principal, usted puede detallar las respuestas como en los siguientes ejemplos:

Dirección de escuela	Empleado en comercio
Dirección de hospital	Camañera
Agricultor	Ungüentista de la florada
Prácticante	Pilgera
Peón de construcción	Criador de animales
Maestro de escuela	Cajero de banco
Maestro de talleres	Lavador de supermercado
Mecánico de autos	Conferenciante
Mecánico de vehículos	Chofer de camión de carga

Para la pregunta 27 del Bloque IV, sobre la rama de actividad, usted puede iniciar con respuestas como las siguientes:

Cultivo de...	Venta de mercancías por...
Fabricación de muebles de...	Transporte terrestre de carga
Lustrado de calzado...	Subirón de...
Venta al por menor de...	Reparación de...
Venta al por mayor de...	Empleo primario
Servicios de médicos	Enseñanza secundaria

OBSERVACIONES

A large, light blue rectangular area with rounded corners, containing 25 horizontal blue lines for writing.

