

Manual para el Centro de Llamadas

Censo Piloto de Población y Vivienda
Palmares (23 al 27 de agosto del 2010)

San José, Costa Rica
AGOSTO, 2010


censopalmares


inec
INSTITUTO NACIONAL DE
ESTADÍSTICA Y CENSOS

Área de Censos de Población y Vivienda

Manual para el Centro de Llamadas

Censo Piloto de Población y Vivienda
Palmares (23 al 27 de agosto del 2010)

San José, Costa Rica
AGOSTO, 2010


censopalmares

Presentación

Con el objetivo de dar respuesta a las diferentes consultas que planteen los usuarios en el momento de realización del Censo Piloto Palmares 2010, a realizarse del 23 al 27 de agosto en esa ciudad; 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, durante la elaboración del Censo un equipo de apoyo responderá a consultas o dudas que surjan por parte del personal del Ministerio de Educación Pública o bien de la población palmareña en general.

Este equipo será conformado por pequeños grupos que 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 afinar el servicio para el Censo 2011.

En caso que un operario del centro de llamadas 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 en el Censo Nacional del 2011. 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

Presentación	3
Primera Unidad	5
Organización del Centro de Llamadas.	5
A. Generalidades del Centro de Llamadas	6
B. Pautas para responder a las llamadas.	7
C. Horario de atención de llamadas	9
D. Registro y seguimiento de las llamadas	10
Segunda Unidad.	12
Escalamiento de llamadas	12
A. Forma de canalizar las llamadas	13
I. Cuestionario base para responder en la central	13
II. Cuestionario base para responder a personas especiales.	18
III. Cuestionario para responder las consultas relacionadas con temática	19
IV. Cuestionario base para responde a necesidades operativas	23
V. Cuestionario para responder a casos especiales.	25
VI. Procedimiento para recibir información de cobertura	26
Tercera Unidad.	28
Anexos.	28
A. Identificación del personal que realizará el Operativo Censal.	29
B. Material de Apoyo.	35
Listado de distritos de Palmares	35
Boleta Censal	35
Formulario S1.	42
Formulario S2.	43



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
- Definir los horarios, roles y funciones del personal asignado
- 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.
- **Casos especiales:** 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.
- **Personas especiales:** Todas aquellas personas con un cargo político como alcaldes, presidentes de instituciones, diputados entre otros, periodistas, serán atendidos por un grupo.



B. Pautas para responder a las llamadas

Las llamadas ingresarán por medio de la central telefónica del INEC en Zapote: 2527-1000 o bien al teléfono directo de Heidy Sequeira 2527-1028 que fueron los números que se publicitaron en la campaña de información y publicidad efectuada en Palmares del 15 de julio al 27 de agosto del 2010.

Cuando la llamada ingrese, la 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 Palmares, le atiende.....cuál es su consulta? Ejemplo: Buenos días, Censo Palmares, le atiende Paola, cuál es su consulta?.
2. Solicitar la siguiente información: Nombre y apellidos, teléfono 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: Disculpe Sr. ¿Usted lo que necesita saber es...? o ¿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 con la compañera. 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 por cuál medio se enteró del Censo.
6. Para conocer si la persona ha llamado varias veces en diferente horario y su consulta ha sido atendida por una operadora en especial, se contará en un archivo excell que estará en una carpeta compartida donde quede registrado el usuarios y la persona que le atendió. Se le toma su nueva consulta en el mismo archivo excell y se transfiere a la persona encargada para completar el seguimiento.



A continuación se añadirá una tabla con los números telefónicos y nombres de las personas encargadas dentro de los grupos que contestarán las preguntas.

NOMBRE DEL PERSONAL	TELÉFONO	CATEGORÍA
Heidy Sequeira	2527-1028	Central
Alexandra Méndez	2527-1000	Central
Mariela Abarca Robles	2527-1065	Central
Priscilla Díaz Suárez	2527-1066	Central
Cindy Hodgson	25271088	Cobertura
María Lourdes Zamuria	2527-1082	Cobertura
Elizabeth Solano	8891-6155	Personas políticas
Olga Mora	8351-8829	Personas políticas
Augusto Sanarrusia	8827-9114	Personas políticas
Doris González	8395-3089	Personas políticas
Eugenio Fuentes	2527-1060	Temática
Sofía Mora	2527-1102	Temática
Iván Campos	8349-8835	Casos Especiales/ Necesidades operativas
Damaris Elizondo	8924-0638	Casos Especiales/ Necesidades operativas
Estefanie Morera	8820-3233	Casos Especiales/ Necesidades operativas
Patricia Solano	8869-1882	Cartografía
Danilo Fonseca	8371-1285	Cartografía
Hilda Carvajal	8860-7795	Cartografía
Allan Ramírez	8924-7439	Cartografía
Hugo López	8713-7928	Cartografía
Mario Fallas	8348-2268	Cartografía
Douglas Güell	8842-3663	Cartografía



C. Horario de atención de llamadas

El INEC contará con seis operadoras, que se turnarán para dar atención al público de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m. sábado de 8 a.m. a 6 p.m.

Como el horario normal del INEC es de 8 a.m. a 4 p.m. durante ese lapso todas las operarias estarán disponibles, luego de las 4 p.m. se definieron roles de atención.

Estos roles de atención quedan establecidos en el siguiente cuadro.

Horario de atención de la central telefónica

DÍA	FECHA	ENCARGADAS
Lunes	23 de agosto	Alexandra y Priscilla
Martes	24 de agosto	Alexandra y Heidy
Miércoles	25 de agosto	Priscilla y Mariela
Jueves	26 de agosto	Heidy y Mariela
Viernes	27 de agosto	Alexandra y Priscilla
Sábado	28 de agosto	De 8 a.m. a 1 p.m: Heidy y Alexandra De 1 p.m. a 6 p.m: Priscilla y Mariela
Lunes	30 de agosto	Priscilla y Alexandra
Martes	31 de agosto	Heidy y Mariela
Miércoles	01 de setiembre	Heidy y Mariela

Horario de atención de llamadas para reporte de cobertura

DÍA	FECHA	ENCARGADAS
Lunes	23 de agosto	María Lourdes Zamuria
Martes	24 de agosto	Cindy Hodgson
Miércoles	25 de agosto	Maria Lourdes y Cindy
Jueves	26 de agosto	Maria Lourdes
Viernes	27 de agosto	María Lourdes y Cindy
Sábado	28 de agosto	De 8 a.m. a 1 p.m: María Lourdes De 1 p.m. a 6 p.m: Cindy
Lunes	30 de agosto	María Lourdes y Cindy
Martes	31 de agosto	Cindy
Miércoles	01 de setiembre	María Lourdes



Horario de atención de llamadas relacionadas con la cartografía

DÍA	ENCARGADOS
Lunes 23	Patricia Solano, Hugo López, Allan Ramírez, Douglas Güell
Martes 24	Danilo Fonseca, Hilda Carvajal, Mizael Correa
Miércoles 25	Allan Ramírez, Arturo Araya Roger Gutiérrez, Hugo López
Jueves 26	Julio González, Danilo Fonseca Mario Fallas, Mizael Correa
Viernes 27	Roger Gutiérrez, Julio González Hilda Carvajal, Douglas Güell

D. 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. (Ver figura nº 1)



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

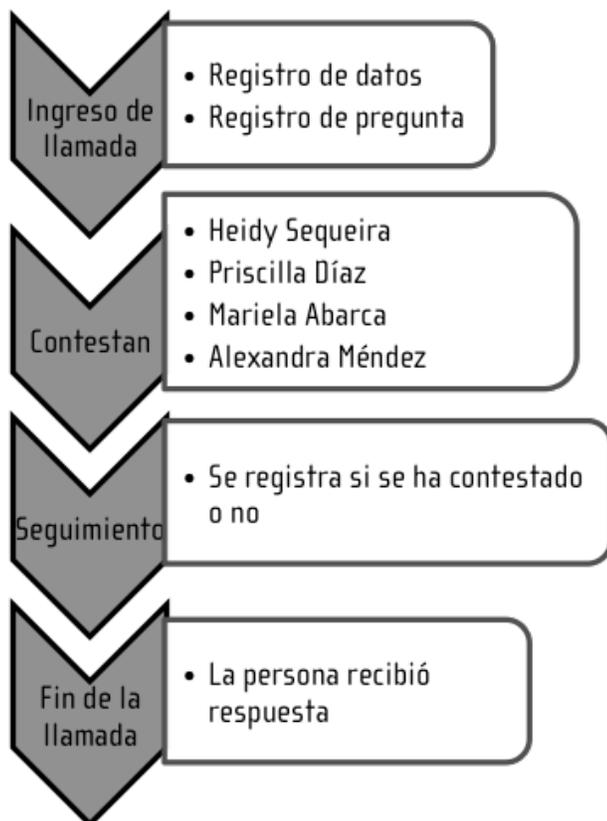
- Establecer la forma de canalizar las llamadas
- Determinar los cuestionarios base, según categorías de atención

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 Palmares 2010

1) ¿Para qué servirá la información del Censo de Palmares?

Servirá para que Palmares pueda tener información actualizada acerca de la composición de la población y de sus viviendas, dado que el Censo es como una fotografía reciente del lugar. 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 la pueden utilizar para que la Municipalidad actualice los datos de mi propiedad?

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 y jurídicas residentes en Costa Rica.

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

No. El Censo no tiene nada que ver con los impuestos municipales ni nacionales, porque no revela la identidad de las personas, sino que los datos son usados con fines estadísticos solo procesa y divulga 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 vivimos en el país sin papeles, toda la familia está igual. ¿Que sucede si doy mis datos, no 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 celeste 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 del cuestionario 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 de Palmares, me pueden contratar? ¿A dónde reclutan gente para el Censo Palmares?

Por tratarse de un proyecto tan grande el INEC en convenio con el Ministerio de Educación, recluta a maestros y maestras para esa tarea.

11) ¿Puedo enviar mi currículum al INEC para que me tomen en cuenta el año entrante en el Censo Nacional?

Para el caso del Censo Nacional el INEC usará la misma dinámica que con Palmares, haciendo uso del recurso humano del MEP, es decir los maestros y maestras del país.

12) ¿Tendrá el INEC una oficina aquí en Palmares para visitarla en caso de alguna consulta?

No, El INEC no tiene oficinas en Palmares, sólo en San José. En caso de consulta hemos habilitado



nuestro sitio web y esta línea telefónica para canalizar todas las consultas. Lo que si existe en Palmares es un Centro Operativo, pero no atiende al público directamente, sólo es una base de operación para todo lo referente a los maestros.

13) ¿Dónde queda ese centro operativo, yo quiero ir a ver?

Está ubicado contiguo al kínder Central de Palmares, en la oficina del Director de Circuito del MEP.

14) ¿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.

15) ¿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 bajar el cuestionario del sitio web, llenarlo y dejarlo para que en el momento que pase el censista le sea entregado.

16) ¿Si la semana que realizan el Censo, 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.

17) ¿Qué pasa si no me censan?

Puede reportarse al teléfono del INEC 2527-1000 para que lo visiten y censan.

18) ¿Cómo este año nos censan en Palmares, en el 2011 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.

19) ¿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.

20) ¿Cuánto durará el maestro aplicándome el cuestionario?

La aplicación del cuestionario tarda de 20 a 30 minutos.

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

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



22) ¿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.

23) ¿El vecino o vecina pueden dar la información por mí, o sólo 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.

24) Soy maestra de Palmares, 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.

25) ¿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 en 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.

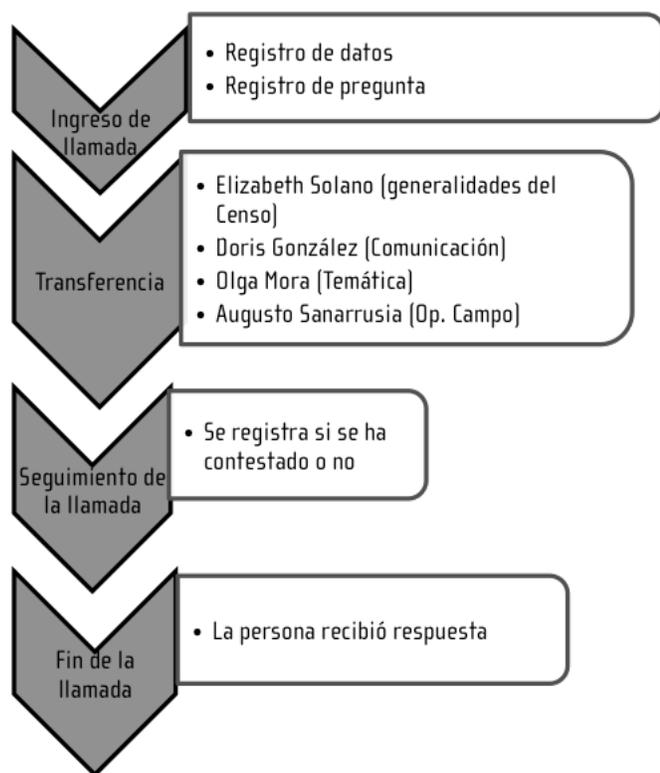
Nombre, Apellidos, cédula, Lugar de Residencia, Teléfono celular y de la vivienda, Correo Electrónico (si posee).

En la siguiente página se encuentra un formulario que ustedes deberán llenar indicando los datos mencionados anteriormente. Este documento se encuentra en el archivo que estará en la carpeta compartida.



II. Cuestionario base para responder a personas 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.



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 23 al 27 de agosto, durante ese período se hará el censo a todos los habitantes de la región. 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 empadronamiento. Por ello sí será un maestro (a) que censará en su casa.

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 poderle ayudar.

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 pestaña de información complementaria.



III. Cuestionario para responder las consultas relacionadas con temática

Preguntas frecuentes sobre temática censal:

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

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

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 y 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 empadronar 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 Piloto de Palmares el momento censal es “las cero horas, cero minutos del día 23 de agosto” o lo que es lo mismo “las 24 horas (doce de la noche) del día 22 de agosto”.

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

El censo tiene un total de 61 preguntas: 21 de vivienda, 10 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

- Cantidad de residentes habituales en la vivienda (V1).
- Tipo de vivienda (V2).
- Tenencia y ocupación de la vivienda (V3).
- Características físicas y estructurales de la vivienda (V4-9).
- Hacinamiento (V10-11).



- Agua dentro de la vivienda (intradomiciliaria) (V12).
- Servicios básicos (agua-electricidad) (V13-16).
- Medio ambiente (combustible para cocinar, eliminación de la basura, separación de los desechos sólidos) (V17-19).
- 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) (V20).

Censo de población

- Cantidad de hogares en la vivienda (H1-2).
- Jefatura compartida (H4).
- Personas emigrantes y remesas (H6-7).
- Actividades agropecuarias (H8-10).

Las siguientes preguntas son por persona

- Relación de parentesco (esposo o compañero, hijo(a), nieto(a), entre otras) (P1).
- Edad y fecha de nacimiento (P2-3).
- Migración interna e internacional (P5-6 y 18).
- Autoidentificación étnica (indígena o afrodescendiente) (P7-10).
- Seguro social (P11).

- Discapacidad (P12).
- Asistencia al sistema educativo (P13).
- Asistencia a centros de cuidado de menores y centros diurnos para las personas adultas mayores (P13).
- Tipo de institución educativa o de cuidado (pública o privada) (P14).
- Nivel de instrucción (P15-16).
- Alfabetismo (P17).
- Estado conyugal (unión libre, casado(a), separado(a), divorciado(a), viudo(a), soltero(a)) (P19).
- Condición de actividad (P20-22).
- Ocupación, sector institucional y rama de actividad (a lo que se dedica o produce la empresa, negocio, finca o institución donde trabaja la persona) (P23-26).
- Lugar donde queda el donde trabaja la persona (P27).
- Tamaño de la empresa o institución (P28).
- Fecundidad de las mujeres de 12 años y más (P29-30).

6. ¿Por qué quieren saber si en la casa tenemos radio, televisión, servicio por cable...? ¿Por qué preguntan la cantidad? (V20)

Toda la información recolectada es confidencial según la ley 7839. Esta información es



importante por una parte para los estudios de nivel socioeconómico 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?

No haga cálculos, indíquelo al empadronador que no sabe esa información.

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

Sí, el censo incluirá información 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?

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 domingo 15 de agosto al sábado 21 de agosto de 2010.

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 responde a necesidades operativas

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



Preguntas que se pueden encontrar son:

1. ¿Qué pasa si el material censal no es suficiente para los empadronadores?

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.

2. Un maestro (a) encuentra que todavía tiene casas que no ha censado, pero se le ha acabado todo el material que se le entregó. ¿Qué se debe hacer?

El empadronador (a) deberá hacérselo saber a su supervisor (a) mencionándole que ya ha terminado la cantidad de viviendas asignadas, para que se determine si se deberá crear una nueva Área de empadronamiento.

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

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

4. ¿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.

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

El supervisor (a) deberá siempre estar supervisando a los empadronadores (as), 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.

6. ¿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.

7. 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.

8. En un área el empadronador (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 empadronadores (as). Se ha calculado que cada empadronador(a) debe censar diariamente de 15 a 20 viviendas en la zona urbana y de 8 a 12 en la zona rural. En el caso de presentarse un maestro (a) con un avance menor al indicado usted deberá

9. ¿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.

10. En el momento de la repartición del material censal, hace falta un empadronador (a). ¿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 empadronador (a).

11. ¿Cómo sustituir una boleta que venga con falta de alguna parte de la misma?

Cuando el empadronador (a) 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 empadronador (a).



12. ¿Qué hacer para garantizar que un lugar no será censado dos veces?

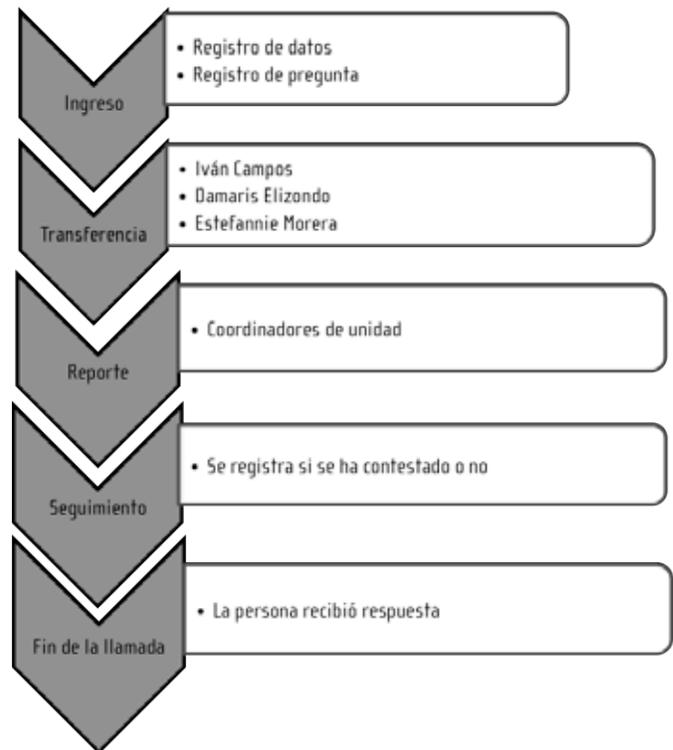
Para evitar que un empadronador se equivoque de área y se cense dos veces o no se cense, el supervisor (a) deberá conocer previamente la zona con el objetivo de guiar e indicar al empadronador (a) su lugar.

V. Cuestionario para responder a casos especiales

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

Las llamadas que ingresen serán trasladadas a Iván Campos en primera instancia, en caso de no poder resolverlas o contestar las llamadas serán reubicadas a Damaris Elizondo y otra persona que podrá responder será Estefanie Morera, siendo ella la agente censal de Occidente.

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.



Entre las causas que se pueden encontrar en esta categoría se encuentran algunas de las siguientes preguntas:

1. ¿Qué hacer si un empadronador (a) se desmaya?

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

2. ¿Cómo se puede cambiar al empadronador (a) 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.



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

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

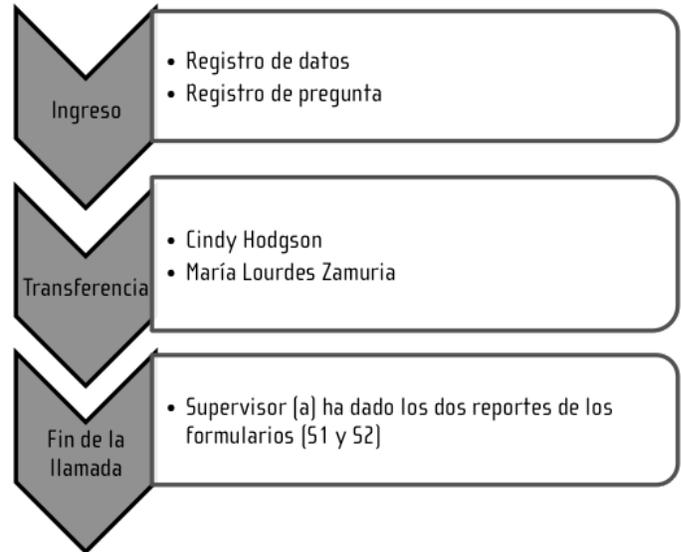
4. Si por motivos de requerirse atención médica para algún participante (empadronador, encargado, supervisor, coordinador) del censo. ¿Cómo se debe de proceder?

La llamada se trasladará para que pueda llegarse 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.

VI. 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 Cindy Hodgson Campos y María Lourdes Zamuria Morazán.



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.



Estos son los supervisores (as) que deberán llamar y dar su reporte. En total corresponde a 33 personas.

ID SECCIÓN	NOMBRE	APELLIDOS	CÉDULA
2000	Ana Daisy	Fernández Rodríguez	203990253
2001	Marjorie	Quesada Hidalgo	104990094
2002	Yolanda	Rodríguez Murillo	204250585
2003	Yorleny	Delgado Mora	204280933
2004	María Elena	Bolaños Chaves	203310396
2005	Virginia	Rodríguez Chaves	203770758
2006	Ana Isabel	Chavarría Mora	1010270681
2007	Lourdes	Sagot Fernández	105860909
2008	William	Sandi Morales	602630921
2009	Paola	Morera Siercovich	204580848
2010	Marlene	Méndez Méndez	502530824
2011	María del Carmen	García Segura	204190474
2012	Gabriela	Hidalgo Urpi	107280939
2013	Guiselle	Jiménez Méndez	204410082
2014	Pilar	Sancho Moya	203520281
2015	Shirley	Ruiz Vargas	204330397
2016	Martha	Vargas Ramírez	203560032
2017	Maribel	Zúñiga Navarro	204200300
2018	Denia	Fernández Ramírez	204910075
2019	Andrea	Castro García	205370028
2020	Mariela	Álvarez Porras	503550186
2021	Xinia María	Pacheco Vásquez	203780092
2022	Lidiet	Gonzalez Araya	203870319
2023	Yesenia	Lobo Araya	205070873
2024	Grettel	Carillo Jiménez	205930541
2025	Wendy	Rojas Vásquez	206350054
2026	Grace Cira	Badilla Arguedas	601960134
2027	Daniel	Fonseca	111620192
2028	Xinia	Rodríguez Carballo	204060288
2029	Ana Emilia	Vargas Araya	203370943
2030	M del Rocío	Vásquez Vásquez	204430087
2031	María Grace	Calvo Solano	203440443
2032	Lucy Rocío	Golcher Carazo	900920376



Tercera Unidad

Anexos

Contenidos de esta unidad

- Lista de maestros empadronadores
- Material de apoyo

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 7839 y por la parte de atrás un sello del INEC.



CÓDIGO (AE)	NOMBRE	APELLIDOS	CÉDULA
100709	Adelina	Rodríguez	2-341-229
101321	Adriana	Delgado Mora	2-591-170
100884	Adriana	Pacheco Rojas	1-952-983
100179	Alba Isabel	ContrerasRodríguez	6-158-502
100991	Amable	Campos Vargas	1-587-510
100919	Ana Carolina	Zúñiga Chaves	2-604-555
100727	Ana Cecilia	Esquivel Rojas	2-335-628
100254	Ana Emilia	Rodríguez Chavez	2-412-788
101193	Ana Emilia	Vargas Pacheco	2-370-787
100343	Ana Grace	Céspedes Rodríguez	2-350-492
100101	Ana Jenny	BarahonaRojas	2-394-730
100941	Ana Lorena	Ramírez Vargas	2-422-898
100446	Ana Lucrecia	Sancho Vásquez	2-472-960
101620	Ana Patricia	Vásquez Fernández	1-907-516
101335	Ana Vera	Bolaños Rojas	2-339-555
100969	Ana Victoria	Barboza Morales	2-406-253
101460	Ana Yensy	Solís Vargas	2-551-756
101278	Andrea	Barrantes Álvarez	2-527-340
101410	Andrea	Herrera	1-117-0992
101595	Andrés de Jesús	Molina Araya	1-1173-0379
101723	Andrés de Jesús	Molina Araya	1-1173-079
100012	Arelis	HidalgoMena	2-599-131
101666	Arellys	Vargas Rivera	1-1206-535
100585	Ariel Alberto	Núñez Vásquez	2-587-354
100781	Bernarda	Núñez Rivas	6-155-195
101139	Carmen	Carranza Rodríguez	2-351-673
100286	Carmen	Jiménez Badilla	2-369-269
101004	Carmen	Valverde Valverde	5-218-534
101349	Carmen María	Chacón Ruiz	2-337-066
101250	Cecilia	Chavarría Rodríguez	2-304-279
101399	Cindy	Fernández Carazo	2-505-921
101296	Daisy	Cárdenas Castro	2-411-435
101424	David	Guádamuz	1-1135-0728
101214	Dayra	Peraza Solórzano	2-450-654
100393	Dinia Liseth	Delgado Méndez	2-511-481
101157	Doris	Jimenez Chaves	5-281-101
100076	Eduviges	CarranzaSolano	2-436-060
100222	Eduviges	SeguraAlvarado	2-468-784
100183	Eilyn	SalazarNaranjo	1-993-696



CÓDIGO (AE)	NOMBRE	APELLIDOS	CÉDULA
100428	Elieth	Arrieta Chacón	6-186-974
100311	Elieth	Madrigal Sánchez	2-382-987
100503	Elisa	Vargas Castro	2-391-287
101545	Erick Mauricio	Morera Mora	1-829-642
101200	Esterlina	Vargas Castillo	2-422-513
101876	Esther	Quesada Calderón	1-601-410
100848	Evelyn	Hidalgo Porras	2-626-229
100571	Filánder	Mora Méndez	5-220-474
101317	Flor	Céspedes Nuñez	2-404-361
101577	Florencia	Sancho Vásquez	2-522-099
100606	Flory	Blanco Rojas	2-378-600
100777	Franciny	Castillo Bolaños	2-471-148
100197	Gabriela	MadrigalHernández	2-481-943
101670	Gerlin	Chavarria Alvarado	1-889-814
100905	Gina	Delgado Salazar	2-455-556
101652	Gina Vargas	Vargas Muñoz	1-955-602
101634	Glenda	Lobo González	2-480-216
101581	Gloria	Jimenez Vasquez	1-1181-127
101705	Graciela	Alpizar Alfaro	6-283-553
100763	Grettel	Valverde Vásquez	2-516-842
101143	Haydé	Jiménez Solís	1-449-127
101018	Heidy	Mora Marín	2-599-378
100357	Hortensia	Vásquez Rodríguez	2-441-080
101232	Illeana	Barrantes Vásquez	2-479-277
100713	Inés	Quesada Méndez	2-293-633
101264	Ingrid	López Arias	1-870-499
100464	Irene	Morera Hernández	2-334-874
100218	Iris María	Barbosa Vásquez	2-319-029
100236	Isabel Cristina	SolísQuirós	2-303-666
100129	Ivannia	CarvajalRojas	2-505-820
100268	Jacqueline	Ramírez Solórzano	1-959-073
Reserva	Janán	Chaves Navarro	2-566-185
100094	Jaqueline	MurilloLopez	4-176-418
101456	Jazmín	Calderón	3-420-794
100339	Jesson	Valverde Vásquez	2-511-092
101438	Jesús	Fallas	2-633-127
100044	Johana	GarcíaArroyo	2-506-674
100026	Juan Bautista	Ramírez Huertas	2-205-899
100478	Karina	Ruiz Vargas	2-519-534



CÓDIGO (AE)	NOMBRE	APELLIDOS	CÉDULA
101385	Karla	Rivas Urbina	8-073-609
101228	Karol	Castillo Rodríguez	2-492-687
100802	Karolina	González Calderón	1-1014-804
101054	Kattia	Rojas Sánchez	2-438-219
100030	Kenia	JiménezAlvarez	2-476-654
101161	Kennlly	Salazar González	6-276-717
101090	Laila	Chavés Leitón	2-441-245
100599	Laura del Carmen	Vargas Bolaños	2-616-107
101072	Laura María	Ruiz Chaverri	2-506-679
101755	Leda	Granados Alvarez	6-190-629
100307	Leidy	Campos Quesada	2-433-379
100272	Leonardo	Paniagua Sánchez	1-104-620
100610	Leonel	Céspedes Rodríguez	2-435-373
100660	Lidia	Carvajal Rojas	2-428-300
100204	Lidiana	MúñozAlvarado	1-615-263
Reserva	Ligia	Pacheco Rodríguez	2-432-270
100852	Ligia	Calvo Solano	2-409-339
101769	Lilliana	Sanchez Ramírez	2-503-196
100642	Liyeira	Araya Muñoz	2-488-355
101367	Lourdes	Rodríguez Estrada	2-328-672
100147	Lucrecia	NájeraSancho	2-448-858
100115	Luisa	BarahonaRojas	2-337-941
101559	M° Carmen	Vásquez Ledezma	2-411-950
101684	M° Guadalupe	Vásquez Araya	2-2831-374
101563	M° Mercedes	Rojas Rojas	2-368-415
101509	Manuel	Quesada Rodríguez	2-392-634
100535	María Cristina	Rojas Rojas	2-387-318
100165	María de los Ángeles	RodríguezRamírez	2-354-266
100567	María de los Angeles	Vargas Segura	2-421-596
100866	María del Carmen	Lara Hidalgo	2-335-360
100496	María del Rocío	Pacheco Chaves	2-446-237
101036	María Félix	Granados Gutiérrez	5-162-346
Reserva	María Iris	Rodríguez Hernández	2-412-153
100937	María Isabel	Chaves Ramírez	2-351-924
Reserva	María Isabel	Vásquez Rojas	9-067-229
100553	María Isabel	Ramírez Vásquez	2-305-312
101189	Marianella	Vargas Castillo	2-527-702
100133	Maribel	VargasÁvila	2-445-556
100870	Maricel	Torres Ruiz	1-935-122



CÓDIGO (AE)	NOMBRE	APELLIDOS	CÉDULA
100834	Maricela	Montero Quirós	1-1773-293
100517	Marisol	Benavides Fonseca	1-742-568
100692	Marlene	Castro Alvarado	6-122-111
101616	Marlene	Chavez Cruz	2-424-102
100450	Marta Elena	Matamoros Rodríguez	2-600-773
100638	Marta Eugenia	Madrigal Hernández	2-514-404
101040	Martha	Ruiz Sancho	2-293-699
100820	Mauren	Sánchez Campos	2-389-954
101022	Mauren	Vargas Rodríguez	2-369-954
101175	Maylin Anis	Brenes Sánchez	2-580-422
100325	Mayron	Ramírez Mejías	2-525-308
100674	Melba	Pacheco Moreira	9-061-366
101125	Milagro	González Araya	2-511-066
101246	Mileidy	Chaves Barrantes	2-422-375
Reserva	Milena Tania	Chavarría Viales	1-914-283
100656	Milene	Fernández Vargas	2-395-374
100290	Miriam	Cambroneró Rodríguez	7-100-329
101353	Miriam	Fernández Vargas	9-063-625
100923	Natalia	Zumbado Arguedas	2-588-404
100482	Natalia	Pérez Morales	2-560-865
100414	Nidia	Barahora Vargas	2-319-156
100795	Noemy	Ureña Salazar	5-178-384
Reserva	Norma Diney	Anchía Brenes	5-222-890
101068	Oldemar	Segura Rodríguez	9-038-026
100400	Olga	Hidalgo Sánchez	9-075-108
101719	Pamela	Ramírez Vargas	1-1255-200
101406	Patricia	Cruz Orozco	2-540-867
101787	Patricia	Alpizar Salas	2-498-266
101773	Paula	Delgado Granados	6-303-671
101513	Ramón Antonio	Varela Castro	2-476-566
101442	Randall	Chavarría	1-807-948
101474	Raquel	Ramírez Segura	2-390-419
100521	Rita Inés	Alvarado Lizano	2-429-042
100745	Rocio	Sancho Moya	2-353-281
101086	Ronny	Chacón Salazar	2-561-267
101741	Rosa Annia	Vargas Vásquez	2-407-915
100240	Rosa Isella	Torres Jiménez	2-445-424
100987	Rosa María	González Esquivel	2-328-576
100955	Rosey	Murillo Solórzano	2-612-191



CÓDIGO (AE)	NOMBRE	APELLIDOS	CÉDULA
101282	Rosibel	Quesada Brenes	2-403-754
100688	Rosmary	Gutiérrez Arias	2-435-494
Reserva	Roxana	Campos Rodríguez	2-372-342
100361	Roxana	Mora Núñez	2-394-075
101488	Ruth	Alvarado Vega	1-887-078
101492	Sandra	Cordero Rojas	2-582-663
100759	Seidy	Villalobos Rodríguez	6-201-326
100816	Sheila	Sánchez Campos	2-422-881
100432	Shirley	Solano García	2-529-832
101303	Silvia	Cerdas Abarca	2-413-867
100624	Sonia	Cruz Vásquez	2-420-856
100549	Sonia	Morera Vargas	2-433-389
100080	Susan	VásquezVásquez	2-476-649
101111	Susana	Rojas Solorzano	1-1158-0426
101527	Tania	Rojas Méndez	2-583-991
101698	Veronica	González Barboza	2-616-935
100731	Virginia	Varela Ramírez	1-980-828
100058	Vivian	ChavarríaVargas	6-297-594
100375	Viviana	Rojas Muñoz	2-476-555
101737	Wendy	Barboza Barquero	1-842-433
100898	Wilber	Jiménez Morera	2-443-381
101107	Wilme	Araya Barrantes	2-550-113
101531	Xenia	Sancho Rodríguez	2-427-894
100151	Yamileth	BlancoGonzález	2-428-784
Reserva	Yerly Ivania	Alfaro Jiménez	2-586-774
101648	Yesenia	González Alvarado	2-498-016
100062	Yorlene	FernándezBadilla	2-496-350
101602	Yorlene	Sanchez Salas	2-489-223
100389	Zeidy	Alfaro Cordero	2-465-885
100973	Zeidy	Vargas Jiménez	2-503-186



B. Material de Apoyo

Listado de distritos de Palmares

CÓDIGO	PROVINCIA	CANTÓN	DISTRITO
20701	Alajuela	Palmares	Palmares
20702	Alajuela	Palmares	Zaragoza
20703	Alajuela	Palmares	Buenos Aires
20704	Alajuela	Palmares	Santiago
20705	Alajuela	Palmares	Candelaria
20706	Alajuela	Palmares	Esquipulas
20707	Alajuela	Palmares	Granja

Boleta Censal

Ver en la siguiente página.





REPÚBLICA DE COSTA RICA
CENSO PILOTO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA

23-27 de agosto del 2010
La confidencialidad de la información que suministre está garantizada por el Artículo 4 de la Ley del Sistema de Estadística Nacional N° 7839 de 1998.



BLOQUE I: LOCALIZACIÓN

Área de Empadronamiento <input type="checkbox"/>	Unidad Geoestadística Mínima <input type="checkbox"/>	Vivienda <input type="checkbox"/>	Hogar <input type="checkbox"/>	Si esta Boleta es CONTINUACIÓN del mismo HOGAR , marque aquí: <input type="checkbox"/>	Esta marca sólo aplica a partir de la segunda Boleta en hogares de más de 6 personas.
Dirección <input type="text"/>					

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Complete el cuestionario relleniendo el o los óvalos y, cuando corresponda, escriba con letra imprenta mayúscula, no acentúe las palabras, no tache, si es necesario borre con el borrador entregado, escriba con este tipo de letras y números:

CORRECTO Marque así **INCORRECTO** No marque así

A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

BLOQUE II: IDENTIFICACIÓN DE RESIDENTES HABITUALES

1. ¿Cuántas personas residen habitualmente en esta vivienda?

Recuerde consultar las definiciones en la última página de la boleta.

No olvide incluir a niños(as), ancianos(as) y al servicio doméstico que reside habitualmente en la vivienda.

BLOQUE III: CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA

2. Tipo de vivienda (observación directa)

INDIVIDUAL

- Casa independiente 1
- Casa en condominio 2
- Edificio de apartamentos 3
- Condominio en edificio 4
- Palenque o rancho indígena 5
- Cuarto en cuartería 6
- Tugurio 7
- Otro 8

COLECTIVA

- Bache o barraca para trabajadores 9
- Albergue infantil 10
- Hogar de personas adultas mayores 11
- Cárcel 12
- Otra 13

PERSONA SIN VIVIENDA 14

Pase a BLOQUE V

3. Tenencia y Ocupación

¿Esta vivienda...

- ... es propia totalmente pagada? 1
- ... es propia pagando a plazos? 2
- ... es alquilada? 3
- ... está en precario? 4
- ... es cedida por motivo de trabajo? 5
- ... es cedida por otro motivo? (no paga) 6
- Otro (casa móvil, camiones, etc.) 7

Ocupada con residentes ausentes 8

DESOCUPADA

- Para alquilar o vender 9
- En construcción o reparación 10
- Temporal para vacacionar 11
- Temporal para trabajadores 12
- Otra 13

Fin de la entrevista

4. ¿Cuál es el material predominante en las paredes exteriores?

- Block o ladrillo 1
- Zócalo (cemento-madera, cemento-fibrocemento) 2
- Madera 3
- Prefabricado (baldosas) 4
- Lámina de fibrocemento (Fibrolit, Ricalit) 5
- Fibras naturales (bambú, caña, chonta) 6
- Material de desecho 7
- Otro 8

5. ¿Cuál es el material predominante en el techo?

- Zinc o lámina de metal 1
- Fibrocemento 2
- Material natural (palma, paja, suite u otros) 3
- Material de desecho 4
- Otro 5

6. ¿Tiene la vivienda cielo raso?

- Sí... 1
- No... 2

7. ¿Cuál es el material predominante en el piso?

- Cerámica, mosaico, terrazo 1
- Cemento (lujado o no) 2
- Madera 3
- Material natural (chonta o rollizo) 4
- Material de desecho 5
- Otro 6
- Piso de tierra 7

Pase a 9

8. ¿La vivienda está sobre pilotes?

- Sí... 1
- No... 2

9. ¿Cuál es el estado de...

- | | Malo | Regular | Bueno |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| ... las paredes exteriores? <input type="radio"/> | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 |
| ... del techo? <input type="radio"/> | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 |
| ... del piso? <input type="radio"/> | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 |



Continuación... **BLOQUE III: CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA**

<p>10. ¿Cuántos cuartos sólo para dormir tiene esta vivienda?</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ó más</p>	<p>18. ¿De qué forma eliminan principalmente la basura?</p> <p>Camión recolector 1</p> <p>La botan en un hueco o entierran 2</p> <p>La queman 3</p> <p>La botan en lote baldío 4</p> <p>La botan en un río, quebrada o mar 5</p> <p>Otro 6</p>
<p>11. Sin contar baños, cuarto de pilas ni garaje, ¿cuántos aposentos en total tiene esta vivienda, incluyendo los cuartos, la cocina u otro?</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ó más</p>	<p>19. En esta vivienda, ¿comúnmente separan del resto de la basura, los desechos...</p> <p>Sí No</p> <p>... de alimentos (orgánicos)? 1 2</p> <p>... de plástico, vidrio, papel, aluminio (no orgánicos)? 1 2</p>
<p>12. ¿La tubería del agua está dentro de la vivienda?</p> <p>Sí... 1 No... 2</p>	<p>20. ¿Tienen en esta vivienda...</p> <p>Sí ¿Cuántos? No</p> <p>... radio o equipo de sonido? 1 2</p> <p>... línea telefónica fija? 1 2</p> <p>... línea de teléfono celular? 1 2</p> <p>... televisor de plasma o LCD? 1 2</p> <p>... televisor convencional? 1 2</p> <p>... servicio TV cable o satélite? 1 2</p> <p>... sistema de agua caliente para toda la casa? 1 2</p> <p>... tanque de almacenamiento de agua? 1 2</p> <p>... computadora de escritorio? 1 2</p> <p>... computadora portátil? 1 2</p> <p>... Internet? 1 2</p> <p>... carro (no de trabajo)? 1 2</p> <p>... moto (no de trabajo)? 1 2</p>
<p>13. ¿El agua de la vivienda proviene de...</p> <p>... un acueducto del A y A? 1</p> <p>... un acueducto rural (ASADA o CAAR)? 2</p> <p>... un acueducto municipal? 3</p> <p>... una empresa o cooperativa? 4</p> <p>... un pozo? 5</p> <p>... un río, quebrada o naciente? 6</p> <p>... otra fuente (lluvia, camión cisterna, hidrante)? 7</p> <p style="text-align: right;">} Pase a 15</p>	<p>21. Teléfono:</p> <p>□ □ □ □ - □ □ □ □</p>
<p>14. ¿En algún momento de la semana pasada faltó el agua en esta vivienda?</p> <p>Sí... 1 No... 2</p>	
<p>15. ¿El servicio sanitario de la vivienda está...</p> <p>... conectado a cloaca o alcantarillado sanitario? 1</p> <p>... conectado a tanque séptico? 2</p> <p>... con salida directa a acequia, zanja, río, estero? 3</p> <p>... de hueco, de pozo negro o letrina? 4</p> <p>No tiene servicio sanitario. 5</p>	
<p>16. ¿La luz eléctrica de la vivienda proviene...</p> <p>... del ICE? 1</p> <p>... de la CNFL? 2</p> <p>... de la ESPH, JASEC o cooperativa? 3</p> <p>... de otra fuente (planta privada, panel solar)? ... 4</p> <p>No hay luz eléctrica 5</p>	
<p>17. ¿Cuál es el principal combustible usado para cocinar?</p> <p>Electricidad 1</p> <p>Gas 2</p> <p>Leña o carbón 3</p> <p>Otro 4</p> <p>Ninguno (no cocina) 5</p>	

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Complete el cuestionario rellenando el o los óvalos y, cuando corresponda, escriba con letra imprenta mayúscula, no acentúe las palabras, no fache, si es necesario borre con el borrador entregado, escriba con este tipo de letras y números:

CORRECTO
Marque así

INCORRECTO
No marque así

A B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9



BLOQUE IV: IDENTIFICACIÓN DE HOGARES EN LA VIVIENDA

1. Las personas que viven aquí ¿consumen y comparten un mismo presupuesto para comprar la comida?

Sí ... 1 Un solo hogar No ... 2

Pase a BLOQUE V

2. Entonces, ¿cuántos grupos de personas compran la comida por aparte o por separado?

EMPADRONADOR(A):
Llene primero la boleta del Hogar 1, es decir, del Hogar Principal. Utilice otra boleta para cada hogar adicional. Para los hogares adicionales complete el Bloque I y siga con el Bloque V.

BLOQUE V: LISTA DE PERSONAS DEL HOGAR

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

Persona Nº	Nombre y apellidos	Sexo	
		Hombre	Mujer
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			

EMPADRONADOR(A):
Registre en la primera línea el nombre de la **Jefa o Jefe del hogar**, quien es la persona reconocida como tal por las personas del hogar, o la que aporta mayores recursos económicos, o la de más edad.

Continúe con las demás personas según su relación de parentesco con ella o él, de ser posible, en el siguiente orden:
- Esposa(o) o compañera(o);
- Hijas(os) solteras(os);
- Hijas(os) casadas(os), su pareja e hijas(os);
- Otros familiares;
- Servicio doméstico y sus familiares;
- Otros no familiares.

4. **EMPADRONADOR(A):** Anote si se indicó que en el hogar la jefatura es compartida con la pareja

Sí ... 1 No ... 2

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

Hombres

Mujeres +

Total

Si es vivienda colectiva o persona sin vivienda pase a BLOQUE VIII.

BLOQUE VI: EMIGRACIÓN Y REMESAS

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

Sí ... 1 ¿Cuántas? No ... 2

7. En el último año, ¿alguna persona (del hogar)...

... recibió dinero o bienes para uso de este hogar, de alguien que vive en el extranjero? ... Sí 1 No 2

... envió dinero o bienes a alguna persona que vive en el extranjero, para uso de ese hogar? ... Sí 1 No 2

BLOQUE VII: IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES AGROPECUARIAS

8. ¿Alguna persona de este hogar tiene parcela o finca agropecuaria?

Sí ... 1 **Pase a BLOQUE VIII** No ... 2

9. ¿Alguna persona de este hogar realizó cultivos durante el último año? (en patio, solar, terreno propio, alquilado o prestado)

Sí ... 1 **Pase a BLOQUE VIII** No ... 2

10. ¿Alguna persona de este hogar tiene ganado, cerdos, o aves de corral (gallinas, patos, chompipes, gansos, otros)? (para la venta o autoconsumo)

Sí ... 1 No ... 2



BLOQUE VIII: CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS

Persona N° Nombre y apellidos

PARA TODAS LAS PERSONAS

1. ¿Qué parentesco tiene (nombre) con (persona N° 01)?

- | | | | |
|-------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| Jefa o jefe..... | <input type="radio"/> 1 | Padre, madre o suegro(a)..... | <input type="radio"/> 7 |
| Espos(a) o compañero (a)..... | <input type="radio"/> 2 | Otro familiar..... | <input type="radio"/> 8 |
| Hijo(a) o hijastro(a)..... | <input type="radio"/> 3 | Servicio doméstico y su familiar..... | <input type="radio"/> 9 |
| Nieto(a)..... | <input type="radio"/> 4 | Otro no familiar..... | <input type="radio"/> 10 |
| Yerno o nuera..... | <input type="radio"/> 5 | Persona de hogar colectivo..... | <input type="radio"/> 11 |
| Hermano(a) o cuñado(a)..... | <input type="radio"/> 6 | | |

2. ¿Es hombre o mujer?

- Hombre... 1 Mujer... 2

3. ¿Cuántos años cumplidos tiene (nombre)?

- Menos de 1 año → Anote 00 }
 Si tiene entre 01 y 99 anote la edad }
 Si tiene 100 o más, complete la edad 1

4. ¿En qué fecha nació (nombre)?

Día Mes Año

5. Cuando (nombre) nació, ¿dónde vivía la mamá?

- Vivía aquí, en este mismo cantón... 1
 Vivía en otro cantón... 2

Sólo si vivía en otro cantón, anote el nombre aquí:

Código de la provincia

- 1 2 3 4 5 6 7
 San José Alajuela Cartago Heredia Guanacaste Puntarenas Limón

- Vivía en otro país... 3

Sólo si vivía en otro país, anote el nombre aquí:

6. ¿En qué año llegó (nombre) a vivir a Costa Rica?

} Si no sabe el año pregunte

¿Llegó a vivir a Costa Rica...

- ... antes de 1980? 1 ... entre 1990 y 1999? 3
 ... entre 1980 y 1989? 2 ... en el 2000 o luego? 4

7. ¿Se considera (nombre) negro(a), mulato(a) o afrodescendiente?

- Sí... 1 No... 2

8. ¿Se considera (nombre) indígena?

- Sí... 1 No... 2

9. ¿A qué pueblo indígena pertenece (nombre)?

- | | | | |
|-------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|
| Bribri..... | <input type="radio"/> 1 | Maleku o Guatuso.. | <input type="radio"/> 6 |
| Brunca o Boruca.. | <input type="radio"/> 2 | Ngöbe..... | <input type="radio"/> 7 |
| Cabécar..... | <input type="radio"/> 3 | Teribe o Térraba... | <input type="radio"/> 8 |
| Chorotega..... | <input type="radio"/> 4 | Otro..... | <input type="radio"/> 9 |
| Huetar..... | <input type="radio"/> 5 | | |

10. ¿Habla (nombre) algún idioma o lengua indígena?

- Sí... 1 No... 2

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 (recibe pensión)..... | <input type="radio"/> 3 |
| Pensionado(a) de la CCSS u otro..... | <input type="radio"/> 4 |
| Asegurado(a) familiar..... | <input type="radio"/> 5 |
| Asegurado(a) por el Estado..... | <input type="radio"/> 6 |
| Otras formas (estudiante o convenios internac.).. | <input type="radio"/> 7 |
| No tiene seguro social de la CCSS..... | <input type="radio"/> 8 |

12. ¿Tiene (nombre) alguna limitación que le impida permanentemente...

- | | | |
|---|-------------------------|-------------------------|
| | Sí | No |
| ... ver aunque use anteojos o lentes?..... | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 |
| ... oír aunque use audífonos?..... | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 |
| ... hablar?..... | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 |
| ... caminar o subir gradas?..... | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 |
| ... utilizar brazos y manos?..... | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 |
| ... o presenta retardo o problemas mentales?..... | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 |

13. ¿Asiste (nombre) a ...

- | | |
|--|-------------------------|
| ... guardería, maternal o prekinder?..... | <input type="radio"/> 1 |
| ... kinder o preparatoria?..... | <input type="radio"/> 2 |
| ... escuela o colegio?..... | <input type="radio"/> 3 |
| ... educación abierta? (para presentar exámenes ante el MEP) | <input type="radio"/> 4 |
| ... parauniversitaria?..... | <input type="radio"/> 5 |
| ... universitaria?..... | <input type="radio"/> 6 |
| ... enseñanza especial?..... | <input type="radio"/> 7 |
| ... centro diurno para adultos(as) mayores?... | <input type="radio"/> 8 |
| No asiste..... | <input type="radio"/> 9 |

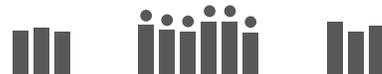
14. ¿El centro al que asiste (nombre) es...

- ... público?... 1 ... privado o semioficial?... 2

SÓLO PARA PERSONAS DE 5 AÑOS O MÁS

15. ¿Cuál es el último grado o año que aprobó (nombre)?

- | | | |
|----------------------------|-------------------------|----------------------|
| | Nivel | Último año aprobado |
| Ningún grado..... | <input type="radio"/> 0 | <input type="text"/> |
| Enseñanza especial..... | <input type="radio"/> 0 | <input type="text"/> |
| Kinder o preparatoria..... | <input type="radio"/> 0 | <input type="text"/> |
| Primaria..... | <input type="radio"/> 1 | <input type="text"/> |
| Secundaria académica..... | <input type="radio"/> 2 | <input type="text"/> |
| Secundaria técnica..... | <input type="radio"/> 3 | <input type="text"/> |
| Parauniversitaria..... | <input type="radio"/> 4 | <input type="text"/> |
| Universitaria..... | <input type="radio"/> 5 | <input type="text"/> |



CONFIDENCIALIDAD Y OBLIGATORIEDAD 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). Esta función le fue asignada en la Ley del Sistema de Estadística Nacional (Nº 7839 de fecha 04 de noviembre de 1998), la cual se promulgó considerando, entre otras cosas, 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 y obligatoriedad de suministrar los datos necesarios para la elaboración de las estadísticas nacionales:

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..."

ALGUNAS DEFINICIONES QUE DEBE TENER PRESENTE

Informante

Debe ser una persona residente habitual del hogar mayor de 15 años, que conozca suficientemente las características investigadas de todos quienes son residentes habituales del hogar. No se debe aceptar como informante al servicio doméstico ni al pensionista, los cuales sólo podrán suministrar la información que les corresponde, en el caso de que sean residentes habituales en la vivienda.

Vivienda Individual

Es el recinto separado e independiente que se destina a alojar uno o más hogares particulares.

Vivienda colectiva

Local, edificio o casa destinado por el gobierno, la empresa privada o por otra institución para resolver problemas o necesidades sociales. Algunos ejemplos de vivienda colectiva son: un convento, una cárcel, una barraca para trabajadores o un orfanatorio.

Residente Habitual de la Vivienda

Es la persona que usualmente reside en la vivienda siempre y cuando al momento de la entrevista censal tenga seis meses o más de vivir ahí. No obstante, si la persona tiene menos tiempo de residir en la vivienda, no vive en otra parte y tiene intenciones de quedarse viviendo en ella, también se le considera como residente habitual de la misma.

Además son residentes habituales de la vivienda las personas que por razones circunstanciales como estudio, trabajo o viaje, se encuentran temporalmente ausentes de la vivienda, pero su ausencia no será mayor a los seis meses.

Si alguna persona no tiene seguridad de cuánto tiempo va a permanecer o no en la vivienda se debe censar.

Hogar Particular

Es la persona sola (hogar unipersonal) o grupo de personas con o sin vínculos familiares, que son residentes habituales de la vivienda, que consumen y comparten un mismo presupuesto para comprar la comida.

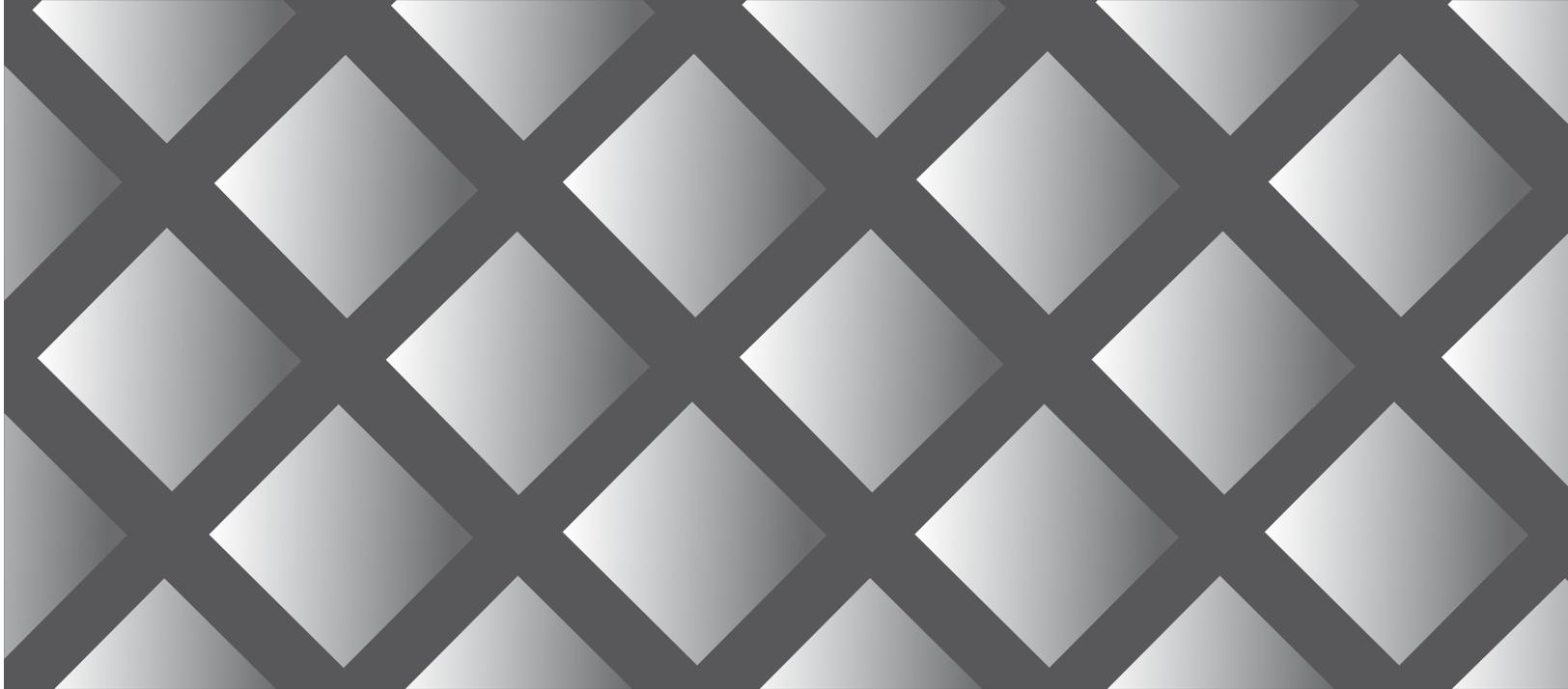
Hora de inicio: : : Hora final: : :

OBSERVACIONES

Nombre del Empadronador(a):

Nombre del Supervisor(a):





INEC. Edificio principal: de la Rotonda de la Bandera 450 metros oeste, sobre Calle los Negritos, Edificio Ana Lorena, Mercedes de Montes de Oca. Edificio Censo: costado oeste de Casa Presidencial, Edificio Langer, Área de Censos de Población y Vivienda, Zapote, Costa Rica.
Sitio en Internet: www.inec.go.cr - Teléfono: 2527-1000 ó 2527-1028
Fax: 2224-2221 Apartado: 10163-1000 San José, Costa Rica.