

**Dirección General de Estadística y Censos**

# **DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DEL OPERATIVO CENSAL**

**Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas  
2010**

Informe elaborado por Act. Pablo Caviezel y Lic. María Cecilia Roggi.

Subdirección de Estadísticas Sociodemográficas.

Dirección General de Estadística y Censos.



**Año 2013**





# DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DEL OPERATIVO CENSAL

## Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010

Dirección General de Estadística y Censos GCBA

### Contenido

1. Introducción.....	Í
2. Competencias de la DGEYC en el operativo censal .....	Î
3. Estructura censal .....	Ï
3.1. Estimación de la dotación de personal.....	Ï
3.2. Recursos humanos utilizados: .....	1G
3.2.1. Para el operativo .....	1G
3.2.2. Recursos de la DGEYC utilizados en otros puestos de trabajo .....	1G
3.3. Estructura de capacitación .....	1H
3.3.1. Descripción de puestos .....	1H
3.3.2. Estimación de la dotación de personal de la estructura de capacitación....	1I
3.4. Modalidad de contratación .....	1Í
3.5. Cronograma de tareas .....	1Î
4. Taller evaluación del operativo censal .....	1J
4.1. Objetivos específicos y dinámica de trabajo del taller.....	1J
4.2. Conclusiones del taller .....	2F
4.2.1. Fortalezas y debilidades.....	2F
4.2.2. Propuestas a futuro .....	H€
Anexo I – Evaluación de los aspectos operativos .....	34
Anexo II – Cuestionarios y formularios .....	50
Anexo III – Manual operativo call center .....	64



## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como objetivo presentar y analizar la coordinación, organización y puesta en marcha – en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires - del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010.

Se trató del décimo Censo Nacional que tuvo lugar el día miércoles 27 de octubre y, aproximadamente un año y medio antes se iniciaron las actividades de planificación en las que participaron numerosos agentes de la Dirección General de Estadística y Censos y personal contratado ad hoc.

El organismo rector del Sistema Estadístico Nacional, Instituto Nacional de Estadística y Censos (en adelante, INDEC) dictó las normativas básicas que cada estado provincial llevaría a cabo y permitirían desarrollar el operativo en forma conjunta, ordenada y homogénea.

Casi un año después del operativo, la Dirección General de Estadística y Censos (en adelante, DGEYC) reunió, a través de un taller participativo, a varios de sus agentes que habían participado en las distintas etapas de la organización del Censo Nacional. El objetivo del taller consistió en evaluar los aspectos más relevantes del operativo censal y detectar, para cada aspecto organizacional del operativo, las fortalezas y debilidades, así como también sugerir mejoras o precisar soluciones creativas.

En este documento se realiza una síntesis de las características más relevantes del operativo (en sus etapas de planificación, preparación e implementación) y se presentan los resultados del taller; fruto del trabajo conjunto de la DGEYC y de la invalorable colaboración de las autoridades de esta Dirección que llevaron adelante la conducción del operativo: Lic. José María Donati (Director General de Estadística y Censos), Mg. Nora Zuloaga (Coordinadora del Censo), Lic. Susana Grassi de Frías (Sub Coordinadora del Censo), Lic. María Cecilia Roggi (Coordinadora de Estructura Censal), Dra. Victoria Mazzeo (Coordinadora de Instrucción) y Lic. Ana María Pirosanto (Sub Coordinadora de Instrucción).

## 2. COMPETENCIAS DE LA DGEYC EN EL OPERATIVO CENSAL

La Ley de Estadística N° 17.622 establece el principio de centralización normativa por parte del INDEC en su carácter de órgano rector de las estadísticas oficiales y de descentralización operativa para las jurisdicciones. Con este marco, para la realización del Censo 2010 el INDEC tuvo a su cargo la coordinación, el seguimiento y el control para garantizar el funcionamiento eficiente del Sistema Estadístico Nacional (SEN) tanto a nivel nacional como provincial y las Direcciones Provinciales de Estadística fueron los organismos ejecutores de las actividades censales.

El Ministerio del Interior convocó a los Gobiernos provinciales y al de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a manifestar mediante la norma correspondiente su adhesión al presente Decreto.

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires firmó el Decreto N° 411/2010, que adhiere al Decreto Nacional N° 67/10 y crea el Comité Censal del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, presidido por el Jefe de Gobierno e integrado por todos los señores Ministros del Poder Ejecutivo. Asimismo, establece que la DGEYC conducirá la ejecución del relevamiento censal en la jurisdicción, de acuerdo con las instrucciones logísticas que imparta el Comité Censal del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y con las normas, métodos y plazos de ejecución que determine el INDEC<sup>1</sup>.

De esa forma, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, asumió la responsabilidad de ejecutar el Censo, siguiendo los métodos, normas y plazos definidos por el INDEC.

Consecuentemente, la DGEYC, quedó facultada para:

- Llevar adelante las tareas cartográficas
- Efectuar el listado de viviendas
- Realizar la segmentación
- Seleccionar equipos de trabajo de coordinación y de instrucción
- Convocar a la estructura de relevamiento (docente y alternativa)
- Capacitar a las estructuras de instrucción y de relevamiento
- Coordinar el relevamiento en día 27 de octubre de 2010

---

<sup>1</sup> “Las designaciones de la conducción operativa y demás planta de recursos humanos del Operativo Censal, resultará competencia del Director General de Estadística y Censos, de conformidad con las normas y/o pautas de idoneidad para el desempeño de las tareas que fije el Instituto Nacional de Estadística y Censos. La Dirección General de Estadística y Censos comunicará oportunamente al mencionado Instituto la nómina de personal que resulte seleccionada para ejercer tareas de Coordinación General, Coordinación y Subcoordinación del Operativo Censal”. Decreto N° 411/GCABA/10, art.9.

Por su parte, el INDEC llevó adelante la tarea de diseño de cuestionarios y planillas operativas y demás materiales de campo y de capacitación y, con posterioridad al día del Censo, fue responsable de la carga, el procesamiento de la información censal, la base de datos, publicación y difusión de los resultados.

**Cuadro 1** Responsabilidades del INDEC y de la DGEYC. Censo 2010

Tarea	Responsable	
	INDEC	DGEYC
<b>Antes del operativo</b>		
Diseño de cuestionarios y demás materiales de campo	x	
Tareas cartográficas: listado de viviendas y segmentación		x
Convocatoria a estructuras de relevamiento		x
Capacitación de los puestos de coordinación	x	
Capacitación de las estructuras de instrucción y relevamiento		x
<b>Durante el operativo</b>		
Relevamiento en campo		x
<b>Después del operativo</b>		
Carga y procesamiento de la información censal	x	
Publicación de los resultados	x	

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

En el Anexo II se presentan los cuestionarios y materiales de campo citados en este documento.

### 3. ESTRUCTURA CENSAL

El Director General de la DGEYC designó al coordinador provincial, subcoordinador provincial y coordinador y subcoordinador de instrucción. Con excepción del subcoordinador de instrucción, estos puestos fueron cubiertos con personal de planta del organismo. Esta estructura fue fortalecida con la designación de un responsable cartográfico y de dos asistentes de segmentación y listado, quienes monitorearon todo el proceso cartográfico. Además, en consideración al volumen de la estructura censal en la jurisdicción (aproximadamente 62.000 personas), se estimó propicia la designación de un Coordinador de Estructura de Relevamiento, también de planta de la DGEYC.

#### 3.1. Estimación de la dotación de personal

La estructura censal fue conformada por puestos de trabajo con organización piramidal, correspondiéndose cada puesto con una porción del territorio censal, tal como se detalla en el siguiente cuadro.

**Cuadro 2** Estructura censal. Ciudad de Buenos Aires. Censo 2010

Nivel	Responsable
<b>Nacional</b>	<b>Consejo Superior</b> Presidente: Ministro de Economía Secretaria Ejecutiva: Dirección del INDEC <b>Comité Operativo</b> Presidente: Dirección del INDEC
<b>Provincial</b>	<b>Comité Censal de la Ciudad</b> Presidente: Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires Secretario Ejecutivo: Director General de Estadística y Censos <b>Coordinador del Censo</b>
<b>Comuna</b>	Jefe de departamento
<b>Fracción</b>	Jefe de fracción
<b>Radio</b>	Jefe de radio
<b>Segmento</b>	Censista

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

Si bien la ciudad está conformada por 15 comunas, el Ministerio de Educación de la Ciudad (que aportó la mayor cantidad de recursos humanos y edificios para el operativo) mantiene aún la estructura de Distrito Escolar, razón por la que hubo que acordar la mejor forma de participación de los responsables de Distrito; es por ello, y sólo a los fines censales, que 6 de las 15 comunas se subdividieron agrupando fracciones completas. De esa manera se pudo asegurar la intervención de los 21 responsables de Distrito<sup>2</sup>.

A continuación se presenta la cantidad de personas que el INDEC había estimado inicialmente para cada puesto de la estructura censal y el porcentaje que cada cifra representa en el total del país. Es importante considerar que:

- ✓ Los datos que se presentan en el Cuadro 3 se estimaron sobre la base del Censo 2001
- ✓ Se presentarían modificaciones por variaciones en la cartografía
- ✓ Los auxiliares de campo se consideran para una parte de los radios urbanos en las localidades con muestra. Esta parte se calculó en forma proporcional entre los radios con muestra y el total de radios urbanos
- ✓ Para segmentar se partió de la cantidad de viviendas según Censo 2001 aumentada de acuerdo a estas categorías: A) Localidades de 50.000 y más habitantes con crecimiento en segmentos estimados según demografía B) Localidades de menos de 50.000 habitantes con crecimiento en segmentos estimados según demografía

<sup>2</sup> Los primeros 15 departamentos están incluidos respectivamente en las 15 comunas, los departamentos 16, 17, 18, 19, 20 y 21 en las comunas 7, 4, 8, 9, 10 y 15 respectivamente.

**Cuadro 3** Propuesta de INDEC para la dotación de personal de la estructura de relevamiento. Total país y Ciudad de Buenos Aires. Censo 2010

	Total País	Ciudad	%
<b>Total</b>	<b>664.886</b>	<b>60.963</b>	<b>9,2</b>
Jefes de departamento	530	18	3,4
Jefes de fracción	4.841	286	5,9
Jefes de radio	50.987	3.407	6,7
Auxiliares de campo	14.011	1.200	8,6
Censistas A y B	594.517	56.052	9,4

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

El cálculo de censistas se hizo considerando 36 viviendas en localidades con muestra y 20 viviendas en localidades sin muestra. El cálculo incluye un 10 % adicional de censistas suplentes (reserva).

Asimismo, la Ciudad, por su complejidad en campo, contó con puestos de trabajo adicionales que se detallan a continuación:

- **Auxiliar de campo**

**Dependencia:** jefe de fracción.

**Función:** asistir al jefe de fracción en los radios que éste le indique, dentro del territorio de la fracción. Colaborar en la organización del operativo de recuperación. Debe poseer conocimiento del terreno que la labor requiere, ya que trabajará en áreas de difícil acceso. La compensación es superior a la del jefe de radio. Su período de trabajo se extiende hasta el fin de semana posterior al día de operativo censal.

- **Auxiliar de fracción**

**Dependencia:** jefe de fracción.

**Función:** asistir al jefe de fracción en los casos en que éstos tengan más de 17 radios a su cargo y/o censistas de viviendas colectivas. Colabora en los controles y en lo que requiera el jefe de fracción durante el día del operativo censal. La compensación es equivalente a la del jefe de radio y trabajará hasta dos días después del operativo.

- **Auxiliar de radio**

**Dependencia:** jefe de radio.

**Función:** colaborar con el jefe de radio en los casos en que éste tengan más de 17 segmentos a su cargo. Colabora en los controles y en lo que requiera el jefe de radio durante el día del operativo censal. La compensación es equivalente a la de un censista.

- **Censista auxiliar**

**Dependencia:** jefe de radio.

**Función:** colaborar con otro censista en los casos en que el segmento supere la carga promedio estimada. La compensación es equivalente a la de un censista.

- **Guía (en villas y asentamientos)**

**Dependencia:** jefe de radio.

**Función:** colaborar con el auxiliar de radio en la orientación y recorrido de los segmentos asignados. La compensación es equivalente a la de un censista y son residentes del lugar.

Para cubrir cada puesto de la estructura de relevamiento, el INDEC propuso la siguiente correspondencia entre la estructura censal y la estructura educativa:

<b>Puesto en la estructura de relevamiento</b>	<b>Perfil en el sistema educativo</b>
--	---------------------------------------

Jefes de departamento	→ Secretarios de inspección /supervisores escolares
-----------------------	---

Jefes de fracción	→ Supervisores de escuela (primario / secundario / terciario)
-------------------	---

Jefes de radio	→ Directores, vicedirectores o secretarios de escuela
----------------	---

Censistas	→ Maestros o profesores de escuela
-----------	------------------------------------

En un primer lineamiento para el puesto de censista la convocatoria también se orientaría a docentes inscriptos en lista de espera y a docentes jubilados.

Para el puesto de auxiliar de campo, el INDEC no establece el cargo en el sistema educativo pero al respecto estipula que *“se deberán realizar los contactos no sólo con las autoridades educativas sino también con las autoridades municipales para poder contar con personal que posea el conocimiento del terreno que la labor requiere”*.

Los puestos de relevamiento de la estructura censal, desde la figura de jefe de departamento hasta la del censista, se cubrieron en su mayor parte con personal docente, procurando movilizar estructuras completas (es decir, jefe de radio con sus 12 censistas).



Una vez designados los jefes de departamento (todos ellos supervisores), éstos convocaron, dentro de la estructura docente, a los jefes de fracción (en su mayoría, directivos de escuela). Los jefes de fracción, a su vez, designaron a los jefes de radio, y éstos a su equipo de trabajo a fin de cubrir los puestos de censistas, con docentes y/o personal vinculado al establecimiento (padres de alumnos, personal de organizaciones civiles, estudiantes universitarios, etc.).

Se convocó también a movilizar estructuras alternativas dentro de organismos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y de SUTECBA, de universidades con sede en la ciudad, de organizaciones de la sociedad civil (Coordinadora de Villas, ONGs), en las Fuerzas Armadas. Para ello, se invitó a los ministerios del GCBA a enviar nóminas de voluntarios (estructuras completas formadas por 1 jefe de radio y 12 censistas a cargo) para cubrir puestos vacantes en la estructura censal.

Desde todos estos diversos organismos y asociaciones se recibieron aproximadamente 9.000 postulaciones, de las cuales fueron convocadas alrededor del 26%. El resto de la estructura fue cubierta por personal docente. En todos los casos se presentaron estructuras de radio completas.

Se convocó a las Fuerzas Armadas (Ejército, Armada y Aeronáutica), a la Prefectura, Penitenciaria y Gendarmería. Las autoridades superiores de las fuerzas designaron personal de enlace de cada institución, quienes movilizaron a los censistas de cada una de las Fuerzas para el relevamiento en viviendas colectivas.

Por medio de la difusión en página web de la DGEYC se invitó, para desempeñarse como censista, a todo ciudadano mayor de 18 años y con estudios secundarios completos o superiores. Se recibieron alrededor de 20.000 postulaciones. La participación de estos postulantes, finalmente, fue mínima.

A propuesta del nivel central (INDEC) se intentó dar participación como censistas a la comunidad afrodescendiente. Pero al no contar con un listado actualizado (que iba a ser provisto por líderes de dicha comunidad), no fue posible realizar la convocatoria. No obstante, el día del operativo censal se presentaron voluntarios (capacitados por el INDEC) que cubrieron segmentos de censistas ausentes.

Los territorios de villas y asentamientos fueron censados por los vecinos de esos barrios. En ciertos casos, algunos se desempeñaron como jefes de radio, pero, por lo general, estos puestos fueron cubiertos por profesionales de distintos organismos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con trabajo en esas zonas. Las estructuras de relevamiento organizadas para trabajar dentro de estos territorios sumaron alrededor de 4.400 personas.

### 3.2. Recursos humanos utilizados

La realización de un operativo de tal magnitud involucra no solamente el detalle de recursos mencionados en el punto anterior sino también la conformación de equipos de trabajo ad-hoc que conforman el staff de apoyo de todas las actividades pre y postcensales.

#### 3.2.1. Para el operativo

En función de la carga de trabajo de los distintos puestos de la estructura de relevamiento, el sector cartográfico detectó la necesidad de designar auxiliares de fracción, de radio y de censista. El siguiente cuadro presenta la dotación efectivamente utilizada en el operativo.

<i>Recursos humanos utilizados para la estructura censal</i>		
	<u>Utilizados</u>	<u>Diferencia con propuesta INDEC</u>
Jefes de departamento:	21	+3
Jefes de fracción:	360	+74
Jefes de radio:	4.500	+1093
Censistas:	57.300	+1248
<b>Total:</b>	<b>62.200</b>	

#### 3.2.2. Recursos de la DGEYC utilizados en otros puestos de trabajo

En las actividades de listado trabajó un grupo de 17 listadores (9 de ellos era el plantel estable), 6 recepcionistas de listado y 4 supervisores. Para las tareas de segmentación y confección de croquis hubo 20 segmentadores divididos en dos turnos, 2 supervisores de segmentación manual, 1 supervisor de segmentación asistida y 1 coordinador, además del personal estable de cartografía (4 personas). Además, en todo momento, se pidió y contó con la colaboración de 4 coordinadores de la Encuesta Anual de Hogares, que se dedicaban en forma part-time a cuestiones relacionadas con el Censo.

En lo referido a la convocatoria de la estructura de relevamiento, trabajó 1 agente de planta y 3 contratados de la DGEYC.

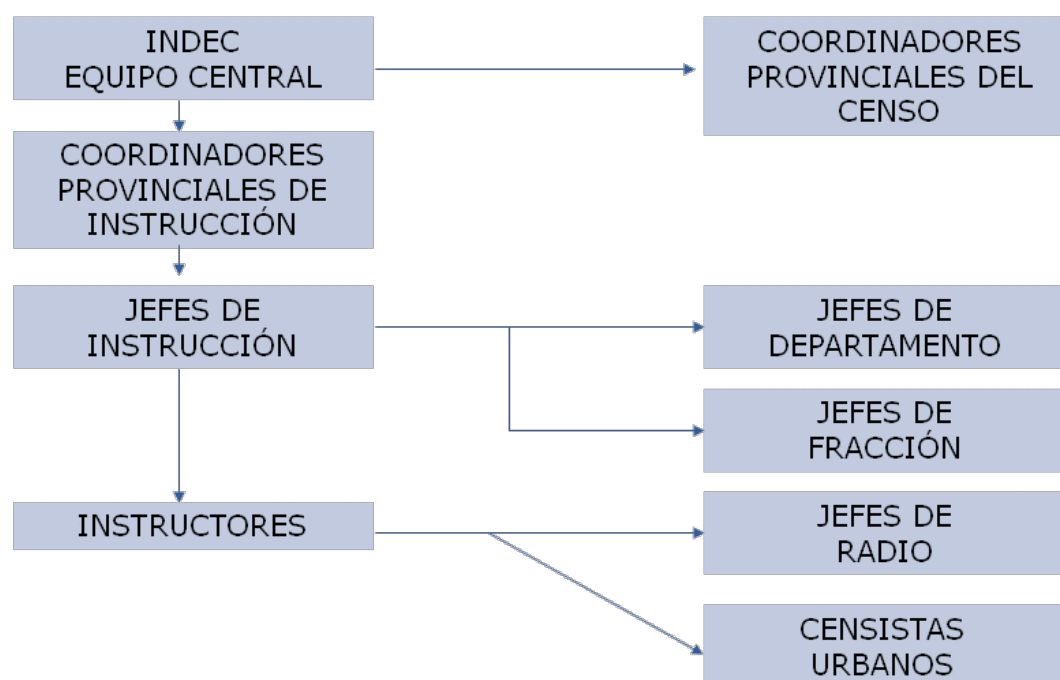
Durante todas las tareas relacionadas con el Censo, la DGEYC puso a disposición suficientes vehículos y choferes tanto para traslado de recursos humanos como de materiales, así como también estuvo disponible todo el personal y equipo técnico de soporte informático.

Adicionalmente, y para el día del operativo, la DGEYC contó con un call center, para atender las consultas pertinentes. Esta actividad estuvo coordinada por 1 agente de planta, a cargo también de la elaboración de un manual de instrucciones<sup>3</sup>, y por 5 agentes de esta Dirección que recibieron, por su trabajo el día del operativo, una remuneración equivalente a la de un censista.

### 3.3. Estructura de capacitación

En cuanto a la capacitación de los recursos y la estructura de instrucción que se conformó, es preciso decir que de acuerdo con los lineamientos del INDEC se conformó una estructura ad-hoc para el entrenamiento de los distintos puestos de la estructura censal, de forma de contar con personal especialmente seleccionado y formado para capacitar a jefes de departamento, jefes de fracción, jefes de radio y censistas y auxiliares de localidades urbanas.

#### Estructura de la capacitación censal. Año 2010



#### 3.3.1. Descripción de puestos

La estructura, en la Ciudad de Buenos Aires, contempla los siguientes puestos y funciones:

- **Coordinador de instrucción:** planifica, organiza, coordina y controla el desarrollo de la capacitación de los distintos puestos de la estructura de instrucción. Coordina y realiza el proceso de selección para la cobertura de los puestos de la estructura de instrucción.

<sup>3</sup> Véase Anexo III

- **Subcoordinador de instrucción:** se hace cargo de un área geográfica menor y garantiza la planificación y el eficiente control de la capacitación en su área de incumbencia.
- **Jefes de instrucción:** supervisan el desempeño de aproximadamente 10 instructores y colaboran con el coordinador y subcoordinador de instrucción en las tareas de capacitación y coordinación de la capacitación. Brindan capacitación a jefes de departamento, jefes de fracción e instructores.
- **Instructores de jefes de radio y censistas:** capacitan a jefes de radio, auxiliares de campo y censistas.
- **Instructores de censistas**

El INDEC determinó la cantidad de instructores de acuerdo con los siguientes lineamientos: cada instructor de jefes de radio y censistas daría 10 cursos de 6 horas cada uno, destinados a 25 jefes de radio y cada instructor de censistas daría 10 cursos de 6 horas a censistas A o bien 20 cursos de 4 horas a censistas B y C.

En la práctica, la coordinación y la subcoordinación trabajaron mancomunadamente sobre toda la Ciudad de Buenos Aires asumiendo y cumpliendo con el compromiso de capacitar a los jefes de departamento.

### 3.3.2. Estimación de la dotación de personal de la estructura de capacitación

Se presenta en el siguiente cuadro la dotación de personal propuesta por el INDEC, así como también el número efectivo de personal con el que se contó el día del operativo.

**Cuadro 4** Dotación de personal de la estructura de capacitación. Ciudad de Buenos Aires. Censo 2010

	Cantidad propuesta	Cantidad efectiva	Meses de contrato
Coordinador de instrucción	1	1	6
Subcoordinador de instrucción	1	1	6
Jefes de instrucción	13	11	4
Instructores de jefes de radio y censistas	18	15	2
Instructores de censistas	114	129	1,5

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

Destacamos que, entre los instructores de censistas, la Ciudad contó con 14 agentes de la DGEYC, mientras que entre los instructores de jefes de radio y censistas, contó con 2 agentes de esta Dirección.

El día del operativo, toda la estructura de capacitación cumplió funciones de apoyo general a la estructura de relevamiento y se distribuyeron homogéneamente en todo el territorio de la Ciudad, brindando su apoyo en distintas sedes de Fracción y Departamento.

La distribución resultó de la siguiente manera:

**Cuadro 5** Cantidad de instructores por Departamento.  
Día del operativo. Ciudad de Buenos Aires. Censo 2010

Departamento	Comuna	Cantidad de instructores
Total	Total	<b>129</b>
1	1	15
2	2	8
3	3	10
4	4	7
5	5	9
6	6	7
7	7	3
8	8	5
9	9	2
10	10	3
11	11	7
12	12	8
13	13	10
14	14	10
15	15	3
16	7	6
17	4	3
18	8	2
19	9	3
20	10	3
21	15	5

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA).

La difusión de la convocatoria a instructores de censistas (e instructores de jefes de radio y censistas) dio lugar a la recepción de 576 Currículum Vitae para cubrir 132 puestos.

Es de destacar que los cursos a censistas se extendieron no hasta el 25/10 sino el 26/10, inclusive. En algunos casos, el número de asistentes al curso superaba el estimado porque los censistas se capacitaban en días que les quedaba conveniente y no en los días que les fueran asignados.

### 3.4. Modalidad de contratación

☛ En la estructura de relevamiento

- Coordinador y subcoordinador provincial y coordinador responsable de la movilización de estructura: agentes de planta permanente de la DGEYC.
- Jefes de departamento, jefes de fracción, jefes de radio, auxiliares de campo y censistas: certificado de compromiso y pago vía Correo Argentino.

☛ En la estructura de capacitación

- Coordinador provincial: agente de planta permanente de la DGEYC.

Para los demás puestos: subcoordinador, jefes de instrucción e instructores, el Gobierno de la Ciudad materializó la contratación a través de la figura del Contrato de Locación de Servicio, del plazo estipulado para cada puesto. De acuerdo con la normativa vigente al 01-07-2010 que exigió estar inscripto en el régimen impositivo correspondiente para poder emitir factura.

Uno de los jefes de instrucción fue agente de planta permanente de la DGEYC.

### **3.5. Cronograma de tareas**

A continuación se presenta el cronograma general de tareas previstas para la selección y la capacitación de los distintos puestos de ambas estructuras, tal como fuera determinado por el INDEC:

<b>RECLUTAMIENTO DE LA ESTRUCTURA DE RELEVAMIENTO</b>  Jefes de departamento Jefes de fracción Jefes de radio Auxiliares de campo Censistas	<b>del 12/07 al 08/10</b>  del 12/07 al 30/07 del 04/08 al 20/08 del 24/08 al 14/09 del 24/08 al 14/09 del 16/09 al 08/10
<b>SELECCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE INSTRUCCIÓN</b>   <b>Selección de coord.. / subcoord. de instrucción</b>  Difusión de la oferta laboral Recepción de CV Preselección y citación a entrevistas Realización de entrevistas Selección de postulantes  <b>Selección de jefes de instrucción</b>  Difusión de la oferta laboral Recepción de CV Preselección y citación a entrevistas Realización de entrevistas Selección de postulantes  <b>Selección de instructores</b>  Difusión de la oferta laboral Recepción de CV Preselección y citación a entrevistas Realización de entrevistas Selección de postulantes	<b>del 14/04 al 10/08</b>   <b>del 14/04 al 30/04</b>  del 14/04 al 19/04 del 14/04 al 19/04 del 20/04 al 22/04 del 23/04 al 28/04 del 29/04 al 30/04  <b>del 12/05 al 15/06</b>  del 12/05 al 21/05 del 17/05 al 24/05 del 22/05 al 29/05 del 30/05 al 08/06 del 11/06 al 15/06  <b>del 25/06 al 10/08</b>  del 25/06 al 06/07 del 04/07 al 20/07 del 17/07 al 24/07 del 25/07 al 07/07 del 08/08 al 10/08

Capacitación de la coordinación provincial del Censo y de la estructura de instrucción	<b>del 03/05 al 24/09</b>
<b>Capacitación de coord./subcoord. provincial del Censo y de la estructura de instrucción.</b>	<b>del 03/05 al 30/06</b>
Primera etapa. Estudio dirigido: "Presentación del operativo censal".	del 03/05 al 11/05
Segunda etapa. Estudio dirigido: "Planificación de la logística de la capacitación en la provincia".	del 17/05 al 21/05
Tercera etapa. Estudio dirigido: "Metodología de selección y capacitación".	del 24/05 al 04/06
Cuarta etapa. Curso presencial en Buenos Aires.	del 22/06 al 30/06
<b>Capacitación de jefes de instrucción</b>	<b>del 01/07 al 21/08</b>
Entrega de materiales de capacitación	01/07
Curso de capacitación: primera etapa	del 05/07 al 16/07
Curso de capacitación: segundo etapa	del 17/08 al 21/08
<b>Capacitación de instructores</b>	<b>del 27/08 al 24/09</b>
Entrega de materiales de capacitación	27/08
Curso de capacitación para instructores de jefes de radio y censistas	del 06/09 al 17/09
Curso de capacitación para instructores de censistas	del 20/09 al 24/09
Capacitación de la estructura de relevamiento	<b>del 02/08 al 26/10</b>
<b>Capacitación de Jefes de departamento</b>	<b>del 02/08 al 13/08</b>
Entrega de materiales de capacitación.	02/08
Cursos de capacitación para jefes de departamento	del 09/08 al 13/08
<b>Capacitación de jefes de fracción</b>	<b>del 23/08 al 03/09</b>
Entrega de materiales de capacitación	23/08



Cursos de capacitación para jefes de fracción	del 30/08 al 03/09
<b>Capacitación de jefes de radio y auxiliares de campo</b>	<b>del 15/09 al 01/10</b>
Entrega de materiales de capacitación	15/09
Cursos de capacitación para jefes de radio	del 20/09 al 01/10
<b>Capacitación de censistas</b>	<b>del 08/10 al 25/10</b>
Entrega de materiales de capacitación	08/10
Cursos de capacitación para censistas	del 12/10 al 25/10
<b>Recorrido previo del segmento</b>	26/10

Las fechas programadas se cumplieron y se respetaron.

#### 4. TALLER EVALUACIÓN DEL OPERATIVO CENSAL

Al año de efectuado el Censo, por iniciativa de la Subdirección de Estadísticas Sociodemográficas de la DGEYC se organizó un taller participativo entre distintos agentes y participantes del Censo, con la finalidad –como se dijo en la introducción- de evaluar los aspectos más relevantes de las tareas desarrolladas antes, durante y después del operativo censal, como así también el desempeño de la DGEYC en el operativo.

Participaron del taller:

- ✓ Coordinadores del Censo en GCBA
- ✓ Responsable del área Cartográfica y asistentes
- ✓ Jefe de instrucción e instructores de jefes de radio y/o censistas
- ✓ Personal de la DGEYC que ha participado en otros puestos (censista, jefe de radio, apoyo logístico durante el día del Censo, apoyo informático, etc.)

##### 4.1. Objetivos específicos y dinámica de trabajo del taller

Como punto de partida se utilizó el documento / informe presentado a INDEC, y que se presenta como Anexo en este trabajo, con la finalidad de:

- Obtener conclusiones del trabajo censal antes, durante y después del operativo.

- Analizar los factores que intervinieron para llegar al día del Censo y concretarlo de manera exitosa.
- Reflexionar sobre fortalezas y debilidades de cada etapa del operativo.
- Desarrollar propuestas surgidas de la experiencia censal reciente para fortalecer la gestión a ejecutar en operativos futuros.

Se armaron grupos de trabajo compuestos por personas que ocuparon distintos cargos y se designó, para cada grupo, un responsable / coordinador que moderó la palabra y administró los tiempos, y un *relator* que tomó nota de la puesta en común de las conclusiones llevadas a cabo.

Se utilizaron tarjetas / disparadores temáticos que contienen lineamientos acerca de los diversos aspectos a evaluar relativos al Censo.

Para cada tema propuesto se completó una ficha de evaluación donde se asentaron los resultados del trabajo en equipo.

### **Tarjetas / disparadores temáticos**

Las tarjetas contienen los siguientes ejes de trabajo:

- Eje 1: Antes del operativo
  - 1.1. Listado de viviendas
  - 1.2. Insumos disponibles para la tarea cartográfica
  - 1.3. Segmentación
  - 1.4. Convocatoria de estructura de relevamiento (docente y alternativas)
  - 1.5. Selección y capacitación de la estructura de instrucción
  - 1.6. Organización y cumplimiento de la capacitación
  - 1.7. Estimación de materiales de capacitación y para el operativo
  - 1.8. Plan de comunicación en la Ciudad
- Eje 2: Durante el operativo
  - 2.1. Modificación en campo de cartografía
  - 2.2. Distribución de materiales
  - 2.3. Rol de la estructura de capacitación
  - 2.4. Desempeño de la reserva de censistas
  - 2.5. Call center en «Atención al vecino»

- Eje 3: Después del operativo
  - 3.1. Repliegue de materiales
  - 3.2. Operativo de recupero
  - 3.3. Recepción y control de nóminas (R1 y F1)
  - 3.4. Pago a censistas: difusión, atención y solución de problemas
- Eje 4: Aspectos institucionales
  - 4.1. Participación de los recursos humanos de la DGEYC en los distintos puestos del operativo
  - 4.2. Articulación entre los distintos grupos de trabajo
  - 4.3. Disponibilidad de material e insumos
  - 4.4. Apoyo institucional

## 4.2. Conclusiones del taller

A continuación se presenta un resumen de los resultados del trabajo en equipo obtenidos durante el taller. Los mismos se ordenaron teniendo en cuenta los tres momentos del operativo censal (antes, durante y después del relevamiento) y los ejes temáticos. En primer lugar se presentan las fortalezas y debilidades encontradas y, finalmente, las propuestas y sugerencias a futuro.

### 4.2.1. Fortalezas y debilidades

#### Antes del operativo

##### ❖ *Listado de viviendas*

##### • *Fortalezas*

- La actividad de listado de viviendas no sólo es continua en esta Dirección sino que previo al Censo, se incrementó el número de listadores a fin de actualizar la base de Ciudad.
- Listado existente disponible de la EAH.

- Cambio en el programa de listado.
- Estabilidad del equipo de listadores.
- Existencia de recursos humanos capacitados en la DGEYC.

- *Debilidades*

- La inexistencia de listados en villas requirió que la DGEYC, a través de listadoras especializadas, realizaran un relevamiento en villas y asentamientos con su correspondiente cartografía.
- No contar con un mayor porcentaje de actualización ni con un presupuesto anticipado.
- Superposición de parámetros para el armado de listados.

❖ *Insumos disponibles para la tarea cartográfica*

- *Fortalezas*

- Se contó con una base de datos consolidada y actualizada de domicilios. La nueva división geográfica por comunas permitió homogeneizar el tamaño de los radios.
- Se contó con cartografía propia. En el año 2001 fue del INDEC, ya que la división política fue por distritos escolares.
- La demanda de insumos fue satisfecha en tiempo y forma.
- Existió una buena actitud, disposición y calificación de todo el grupo de trabajo para superar los obstáculos y realizar la tarea.

- *Debilidades*

- Aunque se avanzó en la división territorial en comunas la superposición del sistema educativo (distritos escolares) con la división política por comunas resultó en una debilidad.
- Faltó alguna actualización más profunda de la cartografía.
- Se constató cierta insuficiencia de los recursos humanos, materiales e infraestructura.
- Faltó asistencia técnica en las impresoras por sobrecarga de trabajo.
- Se experimentó falta de estímulos desde niveles superiores.

❖ *Segmentación*

- *Fortalezas*

- Se contó con un programa de segmentación asistida, en especial en radios que tenían una manzana completa.
- Se recibió apoyo de personas de otras áreas.
- Importante compromiso del grupo humano.

- *Debilidades*

- No hubo buena planificación.
- Falta de espacios adecuados para la realización del trabajo.
- Falta de recursos humanos para la segmentación en barrios y en villas y para el soporte informático.
- Se constataron problemas en la ampliación de contratos a segmentadores.

- ❖ *Convocatoria a la estructura de relevamiento (docente y alternativas)*

- *Fortalezas*

- La estructura docente comprometida funcionó mejor que en 2001.
- Se convocaron estructuras de relevamiento alternativas a la docente (estudiantes universitarios, empleados del GCBA) que funcionaron muy bien. Especialmente, las estructuras formadas por docentes con sus alumnos.
- El no hacer referencia explícita en la convocatoria a que la tarea censal era carga pública permitió el armado de la estructura censal.
- Hubo previsión de estructura (listado de voluntarios) y de estructura alternativa: se capacitó a empleados públicos y a la estructura militar.
- La solicitud de armado de estructuras completas (jefes de radio y censistas) aseguró el funcionamiento de la microestructura.
- Las villas fueron censadas por sus residentes, lo que facilitó el acceso y el compromiso con la tarea.

- *Debilidades*

- El Gobierno de la Ciudad no centralizó la convocatoria a sus agentes y personal para ser censistas.
- Se armaron estructuras convocadas por familiares de los jefes de fracción y/o jefes de radio, lo cual dificultó la tarea debido al excesivo empoderamiento de los docentes.
- Faltó definición de funciones de los puestos auxiliares.
- La selección de los guías en villa tuvo problemas en lo referente al cumplimiento de todas las tareas que les competían.
- Existió falta de coordinación entre gente que armó la estructura de villa con los docentes que eran jefes de fracción.
- Hubo desinteligencias en la coordinación para convocar estructuras (la docente y la de villas).

- ❖ *Selección y capacitación de la estructura de instrucción*

- *Fortalezas*

- La organización de la selección de esta estructura fue adecuada. El proceso de selección fue minucioso y resulto positivo el trabajo en equipo para el análisis del cumplimiento de los perfiles de puesto.
- Se recibió, en general, muy buena respuesta a la convocatoria y, además, se contó con gran colaboración del personal de la DGEYC.
- Los recursos humanos que fueron seleccionados se mostraron dispuestos y comprometidos con la tarea.
- La capacitación de la estructura de instrucción fue adecuada.

- *Debilidades*

- Algunos instructores no captaban bien los conceptos.
- Insuficiente cantidad de instructores propuesta por el INDEC.
- Carencia de instructores suplentes.
- La modalidad de contratación resultó poco atractiva.

❖ *Organización y cumplimiento de la capacitación*

- *Fortalezas*

- Hubo una organización de la capacitación adecuada y una correcta capacitación y coordinación con el INDEC.
- Existió previsión de la estructura de capacitación.
- Se cumplió con la planificación de la capacitación de radios de cemento.
- Hubo un compromiso importante de los trabajadores de la DGEYC.
- Se logró armar un equipo de trabajo fuerte.

- *Debilidades*

- Hubo demasiadas “fe de erratas” en los manuales de instrucción y demasiadas excepciones a la regla.
- No hubo capacidad para adaptar herramientas informáticas a la capacitación.
- La falta de control por parte de los jefes de radio hacia sus censistas redundó en el incumplimiento de la asistencia de los mismos en el horario y sede donde fueron citados para su capacitación.
- La capacitación en villas resultó difícil debido a que los censistas no asistían a los cursos programados y hubo que capacitarlos en forma masiva el fin de semana previo al operativo.
- Hubo falta de coordinación entre relevamiento y capacitación en cuanto a la capacitación de la reserva lo que derivó en la superposición en la planificación de distintas actividades.

- En algunos casos, como por ejemplo censistas de viviendas colectivas, la capacitación resultó insuficiente.

❖ *Estimación de materiales de capacitación y para el operativo*

- *Fortalezas*

- La estimación fue buena, pero mejorable sobre todo en el tema del recorrido del segmento (no se contó con las planillas R3 al momento de la capacitación).
- Fue buena la recepción de los materiales por vía informática.

- *Debilidades*

- Hubo problemas en la descarga de materiales al momento de recibir tantas cajas.
- La estimación del INDEC no fue la adecuada: insuficiente y entregado todo a último momento (por ejemplo, materiales de capacitación).
- Mala calidad de algunos materiales y faltantes.
- Faltó material para embalar y también recursos humanos que colaboren en el armado para cada departamento.

❖ *Plan de comunicación en la Ciudad*

- *Fortaleza*

- Existió una adecuada comunicación del INDEC.

- *Debilidad*

- Falta de comunicación propia de la Ciudad.

## **Durante el operativo**

❖ *Modificación en campo de cartografía*

- *Fortaleza*

- Haber contado con gente con experiencia en el trabajo en zonas de difícil acceso (Ejemplo: comuna 08).

- *Debilidades*

- El retraso en el acceso a los croquis dificultó la comprensión del recorrido de algunos jefes de radio y censistas.
- Por el mismo motivo, en villas algunos croquis no fueron bien interpretados.

- No todos los responsables de estructura de relevamiento (jefes de fracción y jefes de radio) efectuaron el reconocimiento del terreno previamente. No se destaca esto en el manual de manera suficiente.

#### ❖ *Distribución de materiales*

##### • *Fortalezas.*

- Se trabajó con planificación.
- Fue importante contar con un vehículo por comuna.
- Se armó un operativo especial, de rápida acción, para cubrir las necesidades y demandas.
- Fue correcto disponer de niveles para atender reclamos y resolver los problemas.

##### • *Debilidades*

- No hubo práctica a los jefes de fracción de la carga del sistema informático y nombraron gente fuera de la estructura, no capacitada.
- No fue buena la coordinación entre las sedes de la DGEYC y las sedes de fracción.
- Las planillas de avance retrasaron el operativo.
- En algunas comunas el material llegó el mismo día, con retraso.

#### ❖ *Rol de la estructura de capacitación*

##### • *Fortalezas*

- Se supo satisfacer dudas y se mantuvo hasta el cierre del operativo.
- Fue importante el apoyo brindado por capacitación en las distintas sedes.
- Se ajustó a las necesidades del operativo.
- Fue muy buena y efectiva la distribución de la estructura de capacitación en las comunas.

#### ❖ *Desempeño de la reserva de censistas*

##### • *Fortalezas*

- La reserva presente en las sedes se utilizó toda y funcionó adecuadamente.
- Fue buena la planificación de la reserva.
- Resultó de suma utilidad la disponibilidad de vehículos para los traslados y el comportamiento de la Policía Federal.

##### • *Debilidades*

- La capacitación de la reserva fue insuficiente.
- Hubo interferencias con la reserva de INDEC: diferencias de capacitación e instrucciones contradictorias.



- Existieron fallas en el rol del jefe de fracción y en la estimación previa de los recursos necesarios.

❖ *Call center en «Atención al vecino»*

- *Fortalezas.*

- En líneas generales dio adecuada respuesta, si bien tendió a verse desbordado hacia el final del día del operativo.
- Se pudo afrontar la tarea, pese a las dificultades.

- *Debilidades*

- Faltó planificación, desarrollo y entrenamiento con mayor antelación.
- No hubo personal suficiente para resolver consultas sobre la herramienta informática.
- Falta de conmutador: problemas en la distribución de llamadas.
- El software se instaló recién la noche anterior.
- No hubo publicidad suficiente del call center previo al operativo.

## Después del operativo

❖ *Repliegue de materiales*

- *Fortalezas*

- Existencia de un sistema informático de repliegue de materiales.
- La lámina que se implementó como organizador gráfico del repliegue (diseñada por la DGEYC) resultó de suma importancia.
- Se pudo afrontar la tarea, pese a las dificultades.
- El trabajo del equipo de jefes de instrucción en el repliegue fue importante.

- *Debilidades*

- Fue muy compleja la tarea por la cantidad de planillas, sobres y destinos.
- Sobre la herramienta informática:
  - Problemas con las claves.
  - Falta de capacitación y prácticas para los jefes de departamento y jefes de fracción.
  - Problemas en su uso por su complejidad.
  - Logística complicada y materiales agregados que llegaron a último momento.
- Hubo desorden en la entrega de material y dificultad para recordar la modalidad del repliegue de materiales.

#### ❖ *Operativo de recupero*

##### • *Fortalezas*

- La figura de auxiliar de campo fue de mucha utilidad en el recupero.
- En 24 hs la DGEYC armó un operativo para salir a recuperar, principalmente en villas.

##### • *Debilidades*

- Personal de la DGEYC tuvo que salir a cubrir funciones propias del auxiliar de campo porque muchos se vieron sobrepasados y otros no cumplieron la totalidad de sus funciones.
- Fue escaso el tiempo estipulado para el operativo de recupero.
- Hubo dificultad para saber qué faltaba recuperar, especialmente en villa.
- Se suscitaron complicaciones debido al recupero telefónico difundido por los medios.
- El sistema informático no estuvo a la altura de las circunstancias.

#### ❖ *Recepción y control de nóminas (R1 y F1)*

##### • *Fortalezas*

- Ingreso informático de las planillas.
- Adecuado control de las nóminas.

##### • *Debilidades*

- No se respetaron los tiempos de entrega, que estaban pautados para el mismo día del operativo.
- Las planillas no fueron completadas adecuadamente en muchos casos.
- Los problemas que los jefes de fracción y departamento tuvieron con el uso de la herramienta informática derivaron en que personal de la DGEYC tuvieran que realizar la carga.
- El control de las nóminas fue tedioso y no se realizó el mismo día.
- Mala comunicación por parte del INDEC para las novedades en el pago de nóminas, resultado de la tercerización del pago a través del Correo Argentino.

#### ❖ *Pago a censistas: difusión, atención y solución de problemas*

##### • *Fortalezas*

- Hubo un 97 % de efectividad en los pagos (muy bajo porcentaje de reclamos)
- Existió un programa de ingreso y el pago fue en tiempo y forma, en general.

##### • *Debilidades*

- Faltó comunicación y bajada de línea de INDEC a la jurisdicción respecto a las novedades.
- La corrección de listado de pago era complicada y muy engorrosas las altas, bajas y modificaciones debido a la tercerización.
- Se perdió el control de las personas que se capacitaron.

## Aspectos institucionales

- ❖ *Participación de los recursos humanos de la DGEYC en los distintos puestos del operativo*
  - *Fortalezas*
    - Muy buena colaboración y disposición de la gente cuando se ha convocado para cumplir distintos roles.
    - Alto compromiso por parte de todos los integrantes de la DGEYC.
    - El personal de DGEYC participó en varias tareas, de manera activa y con buena predisposición.
- ❖ *Articulación entre los distintos grupos de trabajo*
  - *Fortalezas*
    - Buena articulación en general.
    - Cuando un área solicitaba colaboración siempre la obtenía.
  - *Debilidades*
    - La coordinación de capacitación y la coordinación de estructura no participaron desde un principio en todas las reuniones del operativo.
    - Desincronización entre la cantidad de recursos humanos y la magnitud de las tareas a realizar, especialmente en cartografía.
    - Dispersión geográfica entre las sedes de la DGEYC.
- ❖ *Disponibilidad de material e insumos*
  - *Fortaleza*
    - Se contó con recursos materiales suficientes.
  - *Debilidad*
    - Faltó lugar para distintas tareas.
- ❖ *Apoyo institucional*
  - *Fortalezas*
    - Fue importante el apoyo institucional en todos los niveles de gobierno.
    - Hubo buena comunicación con INDEC.
    - Fue buena la difusión a través de las boletas de ABL, patentes, etc.
    - Existió generosidad en la transmisión del conocimiento por parte del personal de la DGEYC y compromiso con la tarea.

- Se generaron buenos ambientes de trabajo.
- *Debilidades*
  - En algunos lugares de la Ciudad no existieron móviles necesarios para el traslado de los censistas (villas).
  - Falta de viáticos para el desplazamiento de instructores.
  - Faltó comunicación entre la DGEYC y las autoridades de seguridad de la Ciudad.

#### **4.2.2 Propuestas a futuro**

##### *a. Listado de viviendas*

- Mantener el listado como tarea continua y, en los 5 años previos al operativo censal, duplicar el equipo de actualización.
- Realizar de manera continua listados en villa.
- Realizar un conteo de viviendas y población (considerar costos y la voluntad política) a mitad del período intercensal.
- Mejorar la planificación, en especial los tiempos.

##### *b. Tarea cartográfica.*

- Mantener como actividad continua de la DGEYC la actualización cartográfica.
- Fortalecer la infraestructura material y de recursos humanos del personal de la DGEYC, incluyendo capacitación.
- Capacitar a la estructura docente en la lectura de planos cartográficos / croquis.

##### *c. Segmentación*

- Mantener el desarrollo del programa asistido.
- Mejorar la graficación e incorporar el mapeo en el soft.
- Ampliar o contemplar el espacio físico acorde al desarrollo de la tarea.
- Contar con el listado en villas que permitirá una correcta segmentación.
- Disponer de la dotación de recursos humanos necesaria para efectuar la segmentación.
- Contar con autonomía en la jurisdicción para comenzar a realizar las tareas censales.
- Mejorar la planificación.

##### *d. Estructura de relevamiento*

- Mantener la convocatoria a estructuras alternativas a la docente (ejemplo: profesores universitarios con sus alumnos, Fuerzas Armadas, empleados públicos, voluntarios, etc).

- Propender a una coordinación de la convocatoria de la estructura que separe lo político de lo técnico.
- Incluir los puestos auxiliares dentro de la estructura y definir las funciones de los mismos.
- Prever sanciones por falta de cubrimiento de los puestos asignados.
- Designar recursos humanos de la DGEYC que trabajen con todos los jefes de departamento y que funcionen como nexo / tablero de control.
- Convocar, capacitar y mantener una reserva con suficiente antelación.
- Mejorar el flujo de comunicación en el circuito de solicitud y provisión de censistas de reserva.
- Revisar la convocatoria para la estructura de relevamiento en villas, en especial en la selección de jefes de radio.

#### *e. Capacitación*

- Seleccionar una mayor cantidad de instructores o considerar instructores de reemplazo.
- Prever mejora en modalidad de contratación de instructores.
- Contar con apoyo virtual para la ejercitación.
- Conceder asuetos para mejor compromiso de los censistas.
- Reforzar la capacitación en lectura de croquis.
- Hacer hincapié en la importancia de realizar el reconocimiento previo de la zona asignada.
- Mejorar la capacitación en aspectos de logística y lectura/llegado/repliegue de planillas del INDEC, por ejemplo incorporando técnicas de role-play.
- Mantener la decisión de corroborar planillas de asistencia al curso para ejercer el rol asignado.
- Capacitar a toda la DGEYC para poder cumplir cualquier imprevisto que surja.
- Disponer de un equipo de capacitación diferente para villas, asentamientos, inquilinatos, pensiones, etc. (manuales e instructores específicos).
- Mejorar la organización de tareas de instructores de villa.

#### *f. Logística*

- Reforzar en la instrucción la forma de recepción y descarga de materiales y la comunicación entre los grupos involucrados.
- Procurar estimaciones coordinadas entre el INDEC y la DGEYC y la mejora del sistema informático de control de materiales del INDEC.
- Garantizar que el material llegue antes de la capacitación.
- Considerar mejor el control del embalaje.
- Rotular mejor el contenido de las cajas.
- Contar con recursos humanos idóneos y dispuestos para realizar las tareas de embalaje.
- Prever entrenamiento y práctica del uso de nuevos sistemas.

- Simplificar la logística de repliegue de materiales: por ejemplo, utilizando materiales de color identificatorios (cajas).
- Mejorar la capacitación en el soft, agregando práctica a la teoría.
- Incorporar la lámina de repliegue de materiales en el manual.

*g. Comunicación*

- Mejorar el compromiso de la Ciudad para informar a la población; por ejemplo, generando más espacios de consulta.
- Ampliar los canales de comunicación hacia el vecino, a través de la web y otros medios.
- Generar un call-center propio de la Ciudad, reforzando la cantidad de líneas y de personal en horas de la tarde.
- Disponer de soporte técnico específico para el uso de la herramienta informática.
- Capacitar los recursos humanos involucrados.

*h. Operativo de recupero*

- Disponer de un equipo centralizado para las tareas de recupero, el cual debe ser inmediato al operativo.
- Prever que el operativo de recupero en villas se realice en día sábado.
- Mantener la figura del auxiliar de campo para esta tarea.
- Simplificar las planillas usando colores.
- Planificar capacitación para el operativo de recupero.

*i. Recepción y control de nóminas (R1 y F1)*

- Establecer como fecha de entrega en la DGEYC de las nóminas el día posterior al operativo.
- Incluir la carga de nóminas en el software del INDEC.
- Mejorar las consignas para esta tarea.
- Mejorar las instrucciones para el volcado de datos.

*j. Pago a censistas: difusión, atención y solución de problemas*

- Planificar con dos o tres meses de anticipación el sistema de pago con la jurisdicción.
- Mejorar el control de asistencia a los cursos de capacitación para que sirva al momento de definir el pago y establecer algún mecanismo sistemático de pareo de planillas de asistencia con nóminas.

*k. Aspectos institucionales*

- Disponer de espacios físicos adecuados para el desarrollo de las distintas tareas del operativo.
- Mejorar la comunicación entre los diferentes integrantes, garantizando recursos tecnológicos adecuados (teléfonos móviles, handies, etc.) y planificando los costos.
- Brindar capacitación holística y universal del proceso censal a todo el personal de la DGEYC.
- Prever reconocimiento económico para el compromiso de trabajo de todo el personal de la DGEYC involucrado.
- Prever modalidades de contratación más adecuadas.
- Prever y/o reforzar los canales de comunicación (formalizar) entre los diferentes grupos de trabajo de la DGEYC.

## **ANEXO I**

### **CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN, HOGARES Y VIVIENDAS 2010**

#### **CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

#### **EVALUACION DE LOS ASPECTOS OPERATIVOS<sup>1</sup>**

##### **1. Organización de tareas en cada Dirección Provincial de Estadística**

El Decreto N° 67/10 dispuso la realización del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010 en todo el Territorio Nacional y estableció el 27 de octubre de 2010 como día de su realización, declarándolo Feriado Nacional. La Ciudad de Buenos Aires adhirió a los términos del Decreto N° 67/10 mediante el Decreto N° 411/GCABA/10, en cuyo Art. 8 estableció: “La Dirección General de Estadística y Censos organizará y conducirá la ejecución técnica y metodológica del relevamiento censal en la jurisdicción de la Ciudad de Buenos Aires, de acuerdo con las instrucciones logísticas que imparta el Comité Censal del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con las normas, métodos y plazos de ejecución que determine el Instituto Nacional de Estadística y Censos.” A su vez, el Art. 9 determinó que: “Las designaciones de la conducción operativa y demás planta de recursos humanos del operativo censal, resultará competencia del Director General de Estadística y Censos, de conformidad con las normas y/o pautas de idoneidad para el desempeño de las tareas que fije el Instituto Nacional de Estadística y Censos. La Dirección General de Estadística y Censos comunicará oportunamente al mencionado Instituto la nómina de personal que resulte seleccionada para ejercer tareas de Coordinación General, Coordinación y Subcoordinación del operativo censal”.

Consecuentemente, la Dirección General de Estadística y Censos del Gobierno de la Ciudad, quedó facultada para seleccionar equipos de trabajo a fin de la realización del Censo 2010.

En la Ciudad se conformó el Comité Censal y su Secretario Ejecutivo (Director General de la DGEYC) procedió a designar al coordinador, subcoordinador provincial y coordinador y subcoordinador de instrucción. Con excepción del subcoordinador de

---

<sup>1</sup> Documento elaborado por Mg. Nora Zuloaga, Lic. Susana Grassi de Frías, Lic. María Cecilia Roggi, Dra. Victoria Mazzeo.



instrucción, estos puestos fueron cubiertos con personal de planta del organismo; y con el propósito de lograr la optimización de la comunicación con el sistema educativo, se convocó a una ex Directora de nivel inicial, recientemente jubilada, para desempeñarse en el puesto de subcoordinador de instrucción. Esta estructura fue fortalecida con la designación de un responsable cartográfico y de dos asistentes de segmentación y listado, quienes monitorearon todo el proceso cartográfico. Además, en consideración al volumen de la estructura censal en la jurisdicción (aproximadamente 62.000 personas), se estimó propicia la designación de una Coordinadora responsable de la movilización de los integrantes de dicha estructura.

El Secretario Ejecutivo y la Coordinadora Provincial mantuvieron reuniones con los Ministros de Educación y Seguridad, por ser éstas las áreas de mayor incumbencia en el operativo.

La Coordinación Provincial tuvo a su cargo la realización de las reuniones informativas y de planificación de actividades con los supervisores del Ministerio de Educación a nivel primario, inicial, curriculares, medio, técnico, especial, etc.

El cronograma de tareas propuesto por el INDEC fue alcanzado sin inconvenientes; sin embargo, a nivel cartográfico, el período de contratación asignado a los segmentadores resultó escaso debido a que, una vez que el personal contratado cesó en sus actividades, debieron ser afectados muchos recursos de la propia Dirección, sin la capacitación y el adiestramiento que el primer grupo recibió.

Con respecto al convenio con el INDEC, al final del operativo, por explosión de segmentos en áreas urbanas y en villas, hubo que solicitar, y fueron concedidas, limitadas ampliaciones de inclusión de censistas.

La compensación de gastos otorgada a la estructura censal fue adecuada; no obstante, esta Dirección estimó procedente reforzarla en las coordinaciones y en la estructura de instrucción. Pese a esto, y a causa de las exigencias para la contratación (Monotributo e Ingresos Brutos), fueron recurrentes las bajas de los instructores e incluso se debió realizar la capacitación de los distintos puestos de la estructura censal sin la cantidad de instructores estipulada.

## **2. Actualización cartográfica**

### **2.1 Tarea de campo**

A partir del año 2006 se realizó un cambio en la cartografía, migrando la proyección WGS84 a Campo Inchauspe 1969 que utiliza el Gobierno de la Ciudad. Esta cobertura catastral genera la incorporación, unión o separación de manzanas respecto a la

cobertura INDEC. Las diferencias detectadas en los cierres de polígonos que no se podían resolver en gabinete fueron verificadas en campo; por ejemplo: bajo autopista, paso a nivel, altura o nombre de calle en complejos urbanos, etc.

Utilizando una imagen satelital actualizada se amanzanó toda la zona de Puerto Madero y se envió a campo para su posterior listado, verificación de calles, alturas, cantidad de viviendas y rectificación de la nueva cartografía. Igual tratamiento se aplicó en algunos complejos urbanos (ejemplo: Barrio General. Savio, Piedrabuena, Soldati, etc.)

## **2.2 Tarea de gabinete**

Durante la década intercensal se realizaron diversas tareas orientadas a la actualización y completitud de la cartografía, así como también a su adaptación tanto a normativas y situaciones emergentes, como a su empleo por medio de nuevas tecnologías. Algunas de estas tareas fueron:

- Migración a comunas (a partir de la Ley N° 1777/05 que establece las mismas como división política administrativa).
- Rectificación de los límites de barrios, a través de una comisión integrada por representantes de las Dirección de Catastro, Dirección General Electoral, Unidad de Sistemas de Información Geográfica (USIG) y Dirección General de Estadística y Censos. Fueron analizados, ratificados y/o rectificados los límites de los barrios expresados en la Ley N° 2329/07 que modifica el Anexo de la Ley N° 1777/05.
- Subdivisión censal de comunas. Se determinaron “fracciones censales” teniendo en cuenta que estuviesen contenidas completamente dentro del correspondiente barrio, es decir, que los barrios no partieran fracciones. Esta subdivisión permite obtener resultados o estimaciones por barrio, a partir de las fracciones que lo integran.
- Determinación de radios censales, teniendo en cuenta la cantidad de viviendas.
- Numeración de manzanas por fracción dentro de cada comuna.
- Partición de la Ciudad. La Ciudad quedó dividida en 15 comunas, 351 fracciones comunales y 3.554 radios comunales. Si bien la ciudad quedó conformada por 15 comunas, el Ministerio de Educación de la Ciudad (que aportó la mayor cantidad de recursos humanos y edificios para el operativo) mantiene aún la estructura de Distrito Escolar, razón por la que hubo que acordar la mejor forma de participación de los responsables de Distrito; es por ello, y sólo a los fines censales, que seis (6) de las quince (15) comunas se

subdividieron agrupando fracciones completas. De esa manera se pudo asegurar la intervención de los 21 responsables de Distrito. Se dividieron las Comunas 4, 7, 8, 9, 10 y 15. Para el operativo censal, la Ciudad quedó conformada con 21 departamentos, partición distinta a la de los distritos escolares, cuya correspondencia se detalla:

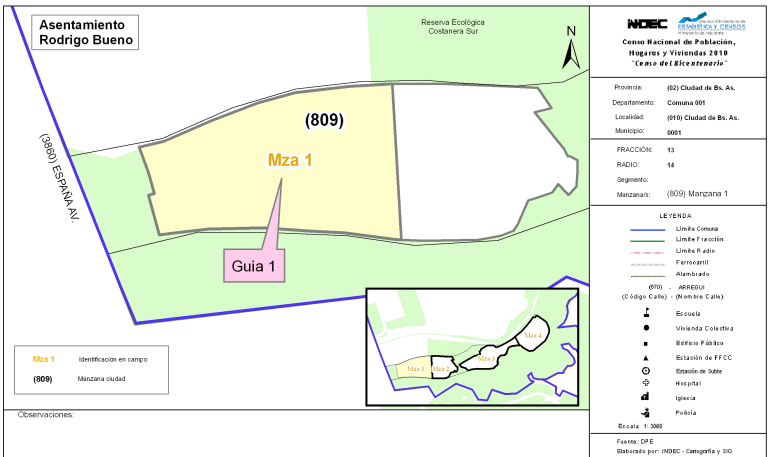
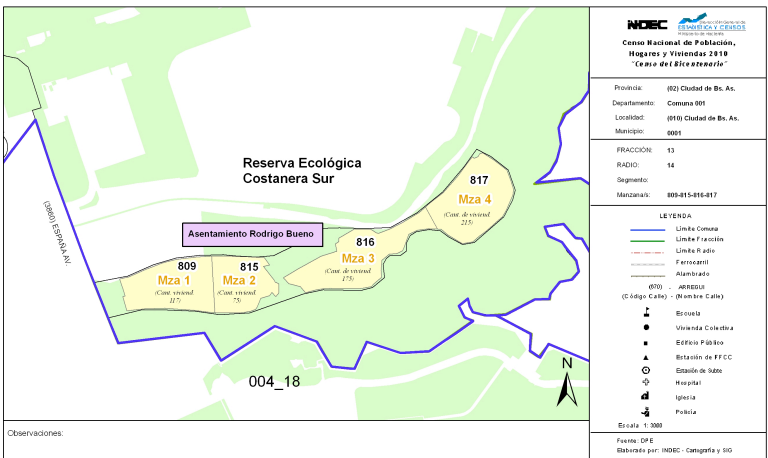
Departamento 001: Comuna 1  
Departamento 002: Comuna 2  
Departamento 003: Comuna 3  
Departamento 004: Comuna 4 Parte  
Departamento 005: Comuna 5  
Departamento 006: Comuna 6  
Departamento 007: Comuna 7 Parte  
Departamento 008: Comuna 8 Parte  
Departamento 009: Comuna 9 Parte  
Departamento 010: Comuna 10 Parte  
Departamento 011: Comuna 11  
Departamento 012: Comuna 12  
Departamento 013: Comuna 13  
Departamento 014: Comuna 14  
Departamento 015: Comuna 15 Parte  
Departamento 016: Comuna 7 Parte  
Departamento 017: Comuna 4 Parte  
Departamento 018: Comuna 8 Parte  
Departamento 019: Comuna 9 Parte  
Departamento 020: Comuna 10 Parte  
Departamento 021: Comuna 15 Parte

- Elaboración de una tabla de correspondencia entre manzanas según parámetros determinados en el Censo 2001 y según parámetros comunales determinados en el Censo 2010.
- Incorporación y actualización de la cobertura de villas, asentamientos, núcleos habitacionales transitorios y complejos urbanos.

Para la resolución de casos dudosos o problemáticos se utilizó el Google Earth Image 2010, principalmente, en las particiones o uniones de manzanas, lo que llevó a modificar coberturas ya establecidas en la salida gráfica de los mapas censales comunales.

Para las villas, asentamientos y núcleos habitacionales transitorios se aplicó un tratamiento especial. Toda la información cartográfica recolectada en campo fue procesada en el sector cartográfico con el propósito final de construir el mapa base en el que se procedió a la segmentación a partir de la figura del “censista guía”. Para su realización se utilizó el programa ArcGis 9.2; todas las manzanas y calles, junto a otra información relevada en campo en la tarea precensal se digitalizaron manualmente, y con ayuda del Google Earth. La cartografía incluyó el número de manzana censal, el número de manzana en campo y la cantidad aproximada de viviendas (conteo).

### Ejemplo: Asentamiento Rodrigo Bueno



Los responsables de campo designados en estas zonas elaboraron informes de toda la tarea desarrollada que incluían: historia del asentamiento, villa, estado actual, proyectos a futuro (en caso de urbanización de villas), información de calles y aperturas de éstas, y conteo de viviendas por cada manzana.

Con estos datos se procedió al redimensionamiento de los radios, y en algunos casos, de fracciones (Villas 31 y 31 bis y Villa 21-24).

Similar procedimiento se aplicó a los Complejos Urbanos.

### **3. Conteo y listado de viviendas**

Hasta el Censo Nacional de Población Hogares y Viviendas 2001 (CNPHyV 2001), a efectos de la localización de las viviendas, insumo indispensable para la distribución del trabajo censal, se recurrió a los registros de las empresas de abastecimiento de electricidad y/o a la Dirección General de Rentas.

Los datos del Censo 2001 fueron utilizados para la etapa inicial de conformación de un marco de domicilios. Debido a que el archivo contenía los parámetros cartográficos Distrito, Fracción, Radio, Manzana, Segmento y Número de puerta, no así el nombre de la calle ni su código, se implementó un programa para la asignación de estos últimos según parámetros cartográficos, y también, del lado de manzana. La construcción del actual Marco General de la Ciudad comenzó con estos elementos y prosiguió con un proceso de actualización permanente.

Hasta el año 2007, anualmente, se fueron actualizando las viviendas de entre 500 y 550 manzanas; fueron listadas registrándose sus altas, bajas o modificaciones.

A partir de 2008 la tarea de listado se implementó como actividad continua, ampliando a 1.000 (aproximadamente 8,5 % de las viviendas de la Ciudad) por año, la cantidad de manzanas actualizadas.

Hasta el año 2009, el ingreso a la base de datos se realizó mediante consultas de Access. En 2009 se elaboró un programa de ingreso interactivo que permite registrar las modificaciones de manera eficiente y segura, facilitando el acceso a los diferentes usuarios autorizados.

La actualización del Marco cuenta, además del listado, con otras fuentes para su concreción:

- Encuesta Hotelera (proporciona información de las modificaciones del destino de hoteles turísticos a familiares, y viceversa).
- Encuesta de seguimiento de obra (incorpora las construcciones nuevas finalizadas).
- Encuesta Anual de Hogares (provee datos sobre cambios de destino de las viviendas, modificaciones detectadas con posterioridad al listado, cantidad total de habitaciones, modificación de códigos de vivienda en inquilinatos, hoteles y pensiones, etc.)

#### **4. Viviendas colectivas**

Como punto de partida se contó con la base de la información obtenida en el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001, que reportaba la existencia de 2.553 viviendas colectivas.

En la primera etapa, mediante notas enviadas desde octubre de 2009 hasta enero de 2010, se realizó el contacto con los distintos organismos a los cuales pertenecían las viviendas colectivas. Paralelamente, se procedió a relevamientos en campo en instituciones que no se encuentran nucleadas por alguna organización (por ejemplo, Hogares de ancianos).

Se enviaron notas a la Subsecretaría de la Tercera Edad, SEDRONAR, Arzobispado de Buenos Aires, Servicio Penitenciario Federal, Ejército Argentino, Policía Federal, Prefectura Naval, Armada Argentina, Gendarmería Nacional, Fuerza Aérea Argentina, entre otros. Algunos organismos respondieron con celeridad; otros, en cambio, con cierta demora. Ante la necesidad de satisfacer los tiempos de comienzo de la segmentación de las comunas, en los casos en los que no se contó con información modificatoria o ampliatoria, se dieron por válidos los datos de relevamientos anteriores. La DGEYC realizó nuevas reuniones con los responsables de cada organismo, quienes se comprometieron a enviar la información solicitada. Ésta fue recibida con posterioridad a la segmentación, lo que implicó adicionarlas con la consecuente modificación de la segmentación y de la correspondiente cartografía.

Las tareas de campo finalizaron el 23 de abril de 2010. Con la incorporación de las altas, bajas y modificaciones a la base proveniente del CNPHyV 2001, se procedió a la actualización de la Base Ciudad quedando ésta, a partir del 27 de abril de 2010, en condiciones satisfactorias para realizar la segmentación definitiva.

#### **5. Segmentación**

Como se detalló en el Punto 3, la segmentación correspondiente al CNPHyV 2010 se efectuó sobre el Marco General de la Ciudad y utilizó la cartografía actualizada según los parámetros especificados en el Punto 2 (comunas, fracciones y radios censales).

A fines del 2009 comenzó la elaboración del programa de segmentación asistida. Dado su grado de desarrollo llegó a ser aplicado en los radios conformados por una única manzana, los que constituyen el 30% del total.

Se definieron 3.554 radios, con un promedio de entre 350 y 450 viviendas cada uno.

Para realizar la tarea de segmentación, que se llevó a cabo en varias etapas entre abril y setiembre de 2010, se contrató personal que, no contando con experiencia previa, fue capacitado al efecto.

En primer término se realizó la segmentación manual de radios urbanos y barrios existentes en la Ciudad, destinando listadores en campo para resolver las dificultades que se presentaron. Con la experiencia obtenida en esta segmentación manual, se capacitó a un equipo de trabajo para la utilización del software aplicado en la segmentación asistida, que funcionó satisfactoriamente.

Hubo pocos radios censales de una única manzana en los que no se pudo emplear la segmentación asistida debido a la existencia de pensiones, hoteles familiares e inquilinatos con más de 45 habitaciones.

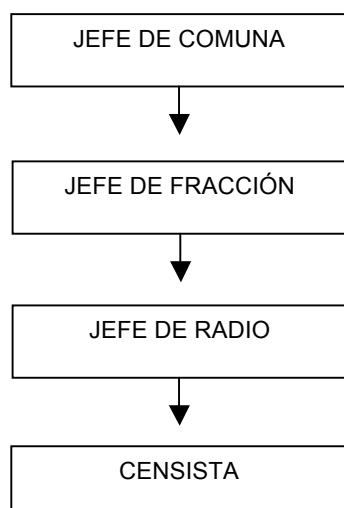
Una vez concluida la segmentación general siguiendo el procedimiento establecido por el INDEC, el Sector Muestreo seleccionó los segmentos destinados a integrar la muestra, los que fueron redefinidos. Esta tarea se extendió un mes más del tiempo programado trayendo como consecuencia la finalización de los contratos y el cese laboral del personal afectado. Para la conclusión de esta etapa fue necesario asignar y capacitar personal de la DGEYC.

A medida que fue completándose la segmentación de las comunas se elaboraron los croquis de segmentos y los correspondientes planos de jefes de radio. Esta actividad también se realizó fuera de los plazos establecidos originalmente por cronograma.

## 6. Conformación de la estructura censal

La estructura censal se encuentra conformada por puestos de trabajo con organización piramidal, correspondiéndose cada puesto con una porción del territorio censal.

Se detalla a continuación el organigrama de la estructura censal:



## **Convocatoria de estructura censal**

Los universos tenidos en cuenta para la convocatoria de la estructura censal fueron los ámbitos docente, gubernamental y no gubernamental.

### **Ámbito docente**

De acuerdo con lo estipulado en el Dto. N° 411/GCABA/10 la organización y ejecución del operativo censal se estructura, primariamente, sobre la base de la organización del sistema educativo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Por ello, esta Dirección General convocó, a través del Ministerio de Educación del GCBA, a todos los jefes de los 21 Distritos Escolares a fin de cubrir los puestos de Jefaturas de Departamentos.

Si bien la Ciudad tiene 15 Comunas, el Ministerio de Educación del GCBA consideró adecuado partir en dos las comunas del sur, principalmente, debido a la complejidad del territorio, ya que en ellas se ubican villas y asentamientos urbanos. De este modo, a los jefes de todos los Distritos Escolares se les concedió la oportunidad de cubrir los puestos departamentales, participando e involucrándose en el operativo censal.

Designados los jefes de departamento, éstos convocaron, dentro de la estructura docente, a los jefes de fracción.

Los jefes de fracción fueron los responsables de designar a los jefes de radio, con la consigna de no nombrar personal docente que desempeñe tareas en el aula. Motivó tal medida la necesidad de no provocar alteraciones en el desempeño ordinario de las clases escolares.

A su vez, los jefes de radio convocaron a su equipo de trabajo a fin de cubrir los puestos de censistas, con docentes y/o personal vinculado al establecimiento (padres de alumnos, personal de organizaciones civiles, estudiantes universitarios, etc.).

La estrategia de que cada nivel de la estructura censal convocara al personal a su cargo, radicó en la necesidad de generar grupos comprometidos acorde al nivel de la tarea; donde cada persona citada no cuestione a su superior y a las medidas dinámicas que un operativo censal conlleva, comprometiéndose, de principio a fin, en el desempeño de la tarea para la cual fue citado.

### **Ámbito gubernamental**

Por nota emitida a los Ministerios del GCBA se solicitó el envío de nóminas de voluntarios para cubrir puestos vacantes en la estructura censal. La consigna de la



convocatoria exigió el envío de nóminas agrupadas en estructuras de trabajo cerradas, entendiéndose como tales a los grupos conformados por un jefe de radio y un promedio de 12 personas a cargo para los puestos de censistas.

#### Ámbito no gubernamental

Por medio de la difusión en página Web de la DGEYC se invitó, para desempeñarse como censista, a todo ciudadano mayor de 18 años y con estudios secundarios completos o superiores. Los postulantes enviaron sus datos personales a una casilla de correo creada a tal fin.

La DGEYC organizó una base de más de 10.000 voluntarios registrados.

Se convocaron a las Fuerzas Armadas (Ejército, Armada y Aeronáutica), a la Prefectura, Penitenciaría y Gendarmería. Las autoridades superiores designaron personal de enlace de cada institución, quienes movilizaron a los censistas de cada una de las Fuerzas.

En función de la carga de trabajo de los distintos puestos de la estructura de relevamiento, el sector cartográfico detectó la necesidad de designar auxiliares de fracción, de radio y de censista.

Se intentó dar participación como censistas a la comunidad afrodescendiente, pero la falta de envío de la localización de sus integrantes no lo permitió. No obstante, el día del operativo censal se presentaron voluntarios que cubrieron segmentos de censistas ausentes.

Los territorios de villas y asentamientos fueron censados por los vecinos de esos barrios. En ciertos casos, algunos se desempeñaron como jefes de radio, pero, por lo general, estos puestos fueron cubiertos por profesionales de distintos organismos del GCBA (Ministerio de Desarrollo Social, Instituto de la Vivienda de la Ciudad, etc.), vinculados laboralmente con esos barrios.

### **7. Selección y capacitación de la estructura de instrucción**

Se cumplió, cabalmente, la propuesta del INDEC. La estructura de instrucción se seleccionó de acuerdo con el perfil solicitado; se cumplió con el cronograma y con los plazos previstos.

No obstante, se presentaron dificultades en los siguientes temas:

1. Insuficiente cantidad de instructores y escasez de reemplazos. Faltantes de un jefe de instrucción y cinco instructores.
2. Dicha insuficiencia provocó problemas en el período en el que se superpuso la capacitación a los jefes de radio y el curso a los instructores de censistas.
3. Las condiciones de contratación no fueron atractivas. La exigencia de cumplimiento de obligaciones de Monotributo e Ingresos Brutos por un mes de contrato desalentó a los postulantes, complicación que afectó la designación de algunos de ellos que podrían haber satisfecho con idoneidad las tareas a realizar.
4. La metodología de capacitación no contempló las necesidades especiales de capacitación a los instructores de censistas en villas (puestos de guía y auxiliares).
5. La importancia asignada a los aspectos conceptuales del llenado de los cuestionarios no guardó correspondencia con la relativa al operativo de campo, especialmente, en lo referido al recorrido del segmento, cariz crucial al día del Censo.

## **8. Capacitación de la estructura operativa**

1. No fueron previstos cursos recuperatorios para puestos superiores de la estructura censal. Igualmente hubo que desarrollarlos debido a la deserción de jefes de fracción y de radio, que se produjo aún habiendo firmado los certificados de compromisos respectivos.
2. La segmentación de la ciudad según comunas como lo determina la ley desde 2005 y la división por distritos escolares mantenida por el Ministerio de Educación complicó la capacitación en lo que a ubicación geográfica se refiere.
3. La capacitación de los jefes de radio (puesto fundamental para el operativo) debió haber sido diferente, con un día de teoría y otro de práctica, sobre todo en el control y volcado de los datos en las planillas. Como alternativa de aplicación en el futuro, podría evaluarse la simplificación de la tarea.
4. Debido a los problemas surgidos en la estructura de relevamiento de las villas fue necesario agregar cursos de capacitación con numerosa cantidad de participantes en fechas muy cercanas a la del operativo.

## **9. Sensibilización**

La Ciudad se apoyó en la profusa difusión nacional.

En las páginas web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y de la DGEYC se presentó información acerca de los fundamentos, características y particularidades del operativo censal.

La Dirección General de Rentas, por su parte, incluyó un folleto junto a la emisión de las boletas de Patentes sobre Vehículos en general. Ley 23514

## **10. 1 Logística para la capacitación**

La distribución del material de capacitación se apoyó en los puestos superiores de la estructura del operativo (jefes de departamento y de fracción), presentando algunas deficiencias en su planificación, ya que la entrega del material no siempre fue cumplida en tiempo y forma. Esta situación perjudicó a algunos asistentes dado que debieron participar de los cursos sin leer el material. En algunos casos, el material se repartió en el momento o a posteriori del dictado del curso.

Los materiales enviados por el INDEC fueron recibidos en términos de tiempo muy próximos a las fechas previstas para su entrega, obligando a los coordinadores y jefes de instrucción a organizarlo para su remisión a los departamentos en simultaneidad con las entrevistas programadas con los futuros instructores.

## **10.2 Logística para el operativo**

### **10.2.1 Materiales utilizados: planillas C1A, C1B, C2A, C2B, C1C, C2C; R2, R2F**

El desdoblamiento de las planillas resumen del censista dificultó el control. Las planillas C2A, C2B y C2C que se recibieron en la DGEYC contienen datos de viviendas y población por sexo. A causa del desglose se desconoce el recorrido asentado en las planillas C1A, C1B y C1C enviadas al INDEC. Disponer de estas planillas permitiría realizar el análisis de eventuales omisiones, asociar la población a cada vivienda censada y obtener resultados estadísticos frecuentemente demandados por usuarios habituales.

Para el vuelco de datos a las R2 se adoptaron diversos criterios e interpretaciones, ya que en muchas de ellas se presentaron planillas por separado para registrar los segmentos muestrales. Se puede citar al Segmento 90 en el que en planilla C2C se consignó como total de entrevistas el total de población censada.

### **10.2.2 Recepción del material**

Las estimaciones de cantidades de material a nivel de fracción para el operativo fueron realizadas en la DGEYC y entregadas a los responsables de departamento junto con el resumen del requerimiento de recursos humanos según puesto, a nivel de radio. En la etapa precensal se acordó con el INDEC aumentar estas estimaciones para cubrir la reserva.

El material llegó en tiempo y forma; sólo hubo contados reclamos de cajas de útiles a primera hora del día del Censo, que fue cubierto por la logística del INDEC.

### **10.2.3 Recolección del material**

La recolección del material del operativo censal quedó a cargo del Correo Argentino. Hasta el mes de enero de 2011 algunos responsables de fracción y/o directores de escuela presentaron reclamos por tener, aún, almacenado en su establecimiento el material cuyo volumen dificultaba disponer del espacio para el desarrollo de las actividades habituales.

La recolección del material para la DGEYC se vio demorada debido a que la mayoría de los departamentos no pudieron cerrar el operativo el día 27 de octubre, y lo continuaron en las siguientes 24 a 96 horas.

Además, en este Censo, se implementó por primera vez la figura del auxiliar de campo quien, junto con el jefe de fracción y departamento, continuaron durante el fin de semana posterior al Censo con la recolección de datos de los moradores ausentes, de los omitidos por el censista y de los pedidos formulados por algunos residentes.

En contadas ocasiones, los jefes de departamento postergaron la entrega de las planillas resumen enviándolas junto con las de los “fuera de término”.

Los sobres de devolución de planillas de jefes de fracción que contenían las R2 y R2F y debían ser remitidos al INDEC para su escaneo, por interpretación errónea o dudosa, fueron enviados a esta DGEYC. Para recuperar los sobres con las planillas fue necesario revisar las carpetas de los jefes de fracción, y ante la falta de los sobres se examinaron, también, las carpetas de los jefes de radio, encontrándose en las mismas materiales que no correspondían. Se procedió a la separación del material para el INDEC (R2, R2F, C1A, C1B, C1C, carátulas, formularios completos) del que correspondía a la DGEYC (C2A, C2B, C2C, R1, Certificados de compromiso, etc.).

En forma generalizada, la diversidad de materiales (planillas, formularios, sobres, carátulas, carpetas, etc.) y las fe de erratas incorporadas muy sobre la fecha de la capacitación provocaron confusión en el repliegue de los materiales. Ejemplo de esta situación es que todas las carpetas de los jefes de radio del departamento 15 (Comuna 15) fueron enviadas al depósito del INDEC a través del Correo Argentino.

#### **10.2.4 Recepción y repliegue de materiales censales (aplicativo)**

La utilización del aplicativo requería disponer de claves de acceso. La demora por parte del INDEC en su asignación generó incontables reclamos tanto telefónicos como por correo electrónico. Tampoco se contó con una demostración práctica que simulara el operativo.

La conexión a la página en internet para la utilización del aplicativo se vio colapsada en gran parte del día del operativo censal, generando incertidumbre, demoras y quejas por parte de los jefes de fracción que priorizaban el cierre del operativo en papel a la carga en el sistema.

Durante el proceso de carga se presentaron dudas con relación al ingreso de los segmentos 90 (viviendas colectivas), que en algunos casos fueron ingresados como radio. El ingreso de los totales del Resumen del jefe de fracción desagregados por radio en un mismo registro, sin identificación particular para los segmentos 90 no permitió determinar si éstos últimos fueron censados.

Al finalizar el operativo, no siempre el jefe de fracción actualizó la carga, por lo que no hay coincidencia entre lo ingresado y los resúmenes F2 y D2 recibidos.

### **11. Apoyo institucional**

El operativo contó con apoyo de los ministerios del GCBA, sobre todo los más involucrados (Hacienda, Educación, Seguridad y Justicia y Desarrollo Social).

### **12. Divulgación de la actividad censal**

El Director de la DGEYC tuvo aproximadamente quince entrevistas radiales en medios locales y nacionales. Asimismo en periódicos de alcance nacional se incluyeron notas de opinión acerca de la temática tanto del Director General como de la Sub Directora General de Estadísticas Socio Demográficas..

### **13. Operativo del 27 de octubre**

Como ya se mencionara en puntos anteriores, al inicio del operativo se recibieron algunos reclamos por falta de cajas “U” (útiles), que fueron satisfechos por el INDEC en el transcurso de la mañana. Asimismo, se reforzó con el envío de material de reserva existente en la DGEYC.

Ante la escasez de materiales, sobre todo de escritura, algunos jefes de radio arbitraron sencillas medidas paliativas para no demorar el inicio del operativo (partición de lápices).

La noticia del fallecimiento del ex presidente Kirchner provocó desconcierto y perplejidad por la efectiva ejecución del operativo censal en campo. Los inmediatos lineamientos recibidos de la conducción del INDEC respecto a la prosecución del operativo disiparon la incertidumbre.

La posterior recuperación en terreno de casos no censados y los “fuera de término” se identificaron como segmento 99.

La DGEYC organizó el operativo para cubrir los reclamos telefónicos de residentes que no habían recibido la visita del censista. Durante las dos semanas posteriores al día del operativo, personal de la DGEYC concurrió a los domicilios para concretar las entrevistas, detectando que muchos de ellos ya habían sido recuperados por la estructura censal (auxiliar de campo). Asimismo, se organizaron operativos para recuperar radios faltantes y/o incompletos en villas/asentamientos.

El INDEC habilitó una línea 0800 para censar telefónicamente, y en la jurisdicción fueron pocos los casos recuperados por este medio.

#### **14. Pago a la estructura**

El pago a la estructura censal se realizó a través del Correo Argentino, organismo que es muy estricto en el control de las nóminas (nombre y apellido completo y números exactos de DNI) con los documentos presentados. Los responsables de la confección de las planillas de nóminas (D1: jefes de departamento, F1: jefes de fracción y R1: jefes de radio) no realizaron un control exhaustivo del vuelco de los datos previo al envío y esto provocó muchos reclamos, rectificaciones e inclusión de personas omitidas.

Si bien el INDEC ofreció entregar un sistema para el ingreso de nóminas, éste no resultó adecuado para provincias con gran número de censistas. La CABA resolvió esta situación haciendo un desarrollo de un sistema propio.

Para resolver los reclamos por omisiones y errores de nombres y números de documento, la DGEYC organizó un equipo de recepción de llamados telefónicos (con personal de la estructura permanente) y una cuenta especial de mail, con envío automático desde la página web de la DGEYC. Los reclamos recibidos durante los meses de noviembre y diciembre se compilaban diariamente en una fe de erratas que se envió diariamente al INDEC. El cúmulo de llamados afectó varios sectores de la DGEYC en el desarrollo de las tareas habituales. Los reclamos, aún los que se

incluyeron en alguna fe de erratas, continuaron por distintas vías hasta el mes de enero. A partir de dicho mes se tomó contacto con el Correo Argentino a fin de resolver los casos pendientes.

### *Resultados preliminares*

Se cumplió con el acuerdo de no adelantar resultados preliminares de la Ciudad de Buenos Aires hasta antes de la presentación oficial de los mismos, el 17 de diciembre de 2010.

### **15.1 Vías de recepción desde la estructura censal**

Las carpetas de jefes de departamento y las planillas D2 “Resumen de Departamento” fueron recepcionadas en la DGEYC en los días posteriores al Censo. La demora en el envío de dicho material se debió, en general, a que estaban en el proceso de recuperación para el cierre final.

### **15.2 Sistema de gestión. Aplicativo F2**

La utilización del aplicativo como herramienta de monitoreo y control, no produjo los resultados esperados ya que se han detectado errores y omisiones de carga. La mayoría de los jefes de fracción utilizó un censista de la reserva con manejo informático para ocuparse exclusivamente de la carga del aplicativo. Hubo dificultad en la conexión generando gran demanda de tiempo para la carga, dudas en lo referente a qué y cómo debía ingresarse.

### **15.3 Controles efectuados en la DGEYC**

Se realizó la carga en soporte informático de las planillas D2 y F2; se controlaron las sumas de vivienda y población por sexo detectando inconsistencias lo que obligó a verificar el vuelco en las R2 (si se encontraban en la DGEYC); si ya habían sido enviadas al INDEC se tomaba como válido el dato de la D2.

Se controló la recepción de las R2 y en caso de faltante y reclamo por parte del INDEC se rehizo en base a las C2.

### **15.4 Post Censo carga de C2**

A modo de prueba y para verificar y controlar los resultados volcados en las planillas resumen, se ingresaron las C2 del Departamento 003 (Comuna 3). Esto arrojó diferencias entre lo ingresado y las F2.

Para estimar la “omisión” es fundamental disponer de las planillas C1A, C1B y C1C ya que con las C2 desconocemos el recorrido y la cobertura completa del segmento.

NO ABREVE,  
NO ACENTUE LAS PALABRAS

11

00000000

01-0



A1

# A



**Censo  
2010**  
Año del Bicentenario

CARACTER ESTRUCTIVAMENTE CONFIDENCIAL Y RESERVADO - Ley N° 17.622

- ☐ Sí Indique el N° de persona:
- ☐ No
- ☐ Ignorado



POBLACION

Complete este cuestionario para cada una de las personas del hogar, siguiendo el orden de la lista de personas.

13 00000000 03-0



A3  
A

Persona N°:

Nombre de la Persona:

1 ¿Cuál es la relación o parentesco con el jefe(a) del hogar?

☐ Jefe(a)

☐ Cónyuge o pareja

☐ Hijo(a) / Hijastro(a)

☐ Yerno / Nuera

☐ Nieto(a)

☐ Padre / Madre / Suegro(a)

☐ Otros familiares

☐ Otros no familiares

☐ Servicio doméstico y sus familiares

2 ¿Es varón o mujer?

☐ Varón

☐ Mujer

3 ¿Cuántos años tiene? (en años cumplidos)

Si todavía no cumplió un año anote 000

Años:

4 Fecha de nacimiento

Día:  Mes:  Año:

5 ¿En qué país nació?

☐ Argentina → Pase a 8

☐ Otro país

6 ¿Cuál país?

7 ¿En qué año llegó a la Argentina?

☐ Antes de 1991

☐ Entre 1991 y 2001 → Pase a 9

☐ Entre 2002 y 2010

8 ¿En qué provincia nació?

Considere Ciudad de Buenos Aires como una provincia y recuerde que no pertenece a la provincia de Buenos Aires.

☐ En esta provincia

☐ Ciudad de Buenos Aires (Capital Federal)

☐ Provincia de Buenos Aires

☐ Otra provincia

9 ¿Dónde vivía hace cinco años?

Considere Ciudad de Buenos Aires como una provincia y recuerde que no pertenece a la provincia de Buenos Aires.

☐ En este municipio (o localidad) → Pase a 11

☐ En otro municipio (o localidad) de esta provincia

☐ Ciudad de Buenos Aires (Capital Federal) → Pase a 11

☐ Provincia de Buenos Aires

☐ Otra provincia

☐ Otro país

☐ No había nacido → Pase a 11

☐ Ignorado

10 ¿En qué municipio vivía hace 5 años?

Si no conoce el nombre del municipio registre el nombre de la localidad.

11 ¿Dónde vive habitualmente?

Considere Ciudad de Buenos Aires como una provincia y recuerde que no pertenece a la provincia de Buenos Aires.

☐ En este municipio (o localidad) → Pase a 13

☐ En otro municipio (o localidad) de esta provincia

☐ Ciudad de Buenos Aires (Capital Federal) → Pase a 13

☐ Provincia de Buenos Aires

☐ Otra provincia

☐ Otro país

☐ Ignorado → Pase a 13

12 ¿En qué municipio vive habitualmente?

Si no conoce el nombre del municipio registre el nombre de la localidad.

13 ¿Tiene cobertura de salud por...

Lea todas las opciones y marque la cobertura que el entrevistado usa más frecuentemente.

☐ obra social (incluye PAMI)?

☐ prepaga a través de obra social?

☐ prepaga sólo por contratación voluntaria?

☐ programas o planes estatales de salud?

☐ No tiene obra social, prepaga o plan estatal

14 ¿Tiene dificultad o limitación permanente para...

Sí	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ver, aún con anteojos o lentes puestos?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
oír, aún cuando usa audífono?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
caminar o subir escalones?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
agarrar objetos y/o abrir recipientes con las manos?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
entender y/o aprender?	

15 ¿Recibe jubilación o pensión?

☐ Sí

☐ No → Si la persona tiene 3 años o más continúe en → 17 Si no fin de la entrevista para esta persona.

16 ¿Recibe...

☐ sólo jubilación?

☐ sólo pensión por fallecimiento del titular (no recibe jubilación)?

☐ jubilación y pensión (recibe ambos beneficios)?

☐ sólo pensión no contributiva asistencial o graciable?

Mes:   Año:



Use Oficial  
FAEC

Censo  
2010  
Año del Bicentenario

**INDEC**

DIRECCIONES PROVINCIALES DE ESTADISTICA

NO ABREVIEW,  
NO ACENTUE LAS PALABRAS

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 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



REPUBLICA ARGENTINA  
MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PUBLICAS  
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS

21 00000000 01-0



B1

# B



**CENSO NACIONAL DE POBLACION, HOGARES Y VIVIENDAS 2010**  
**CUESTIONARIO BASICO DE VIVIENDAS PARTICULARES**

**Censo**  
**2010**  
Año del Bicentenario

CARACTER Estrictamente Confidencial y Reservado - Ley N° 17.622

## UBICACION GEOGRAFICA

<b>Cód. Calle:</b>	<input type="text"/>	<b>Calle:</b>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<b>Puerta N°:</b>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<b>Piso N°:</b>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<b>Dpto./Pieza:</b>	<input type="text"/>
<b>Fracción N°:</b>	<input type="text"/>	<b>Radio N°:</b>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<b>Segmento N°:</b>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<b>Manzana N°:</b>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<b>Vivienda N°:</b>	<input type="text"/>

## VIVIENDA

1 Tipo de vivienda particular		Anote por observación	
<input type="checkbox"/>	Casa		
<input type="checkbox"/>	Rancho		
<input type="checkbox"/>	Casilla		
<input type="checkbox"/>	Departamento		
<input type="checkbox"/>	Pieza en inquilinato		
<input type="checkbox"/>	Pieza en hotel familiar o pensión		
<input type="checkbox"/>	Local no construido para habitación		
<input type="checkbox"/>	Vivienda móvil		
<input type="checkbox"/>	Persona/s viviendo en la calle → Pase a 4		

**ATENCIÓN CENSISTA:** Recuerde que para el censo, un hogar es la persona o grupo de personas que comparten los gastos de alimentación y vive/n bajo el mismo techo.

## GUIA PARA DETECTAR HOGARES:

1. Al llegar a la vivienda que le corresponde censar, indague cuántas personas pasaron la noche allí.
2. Pregunte si todas las personas comparten los gastos de alimentación.
3. Abra un cuestionario para cada hogar detectado en la vivienda.
4. En caso de que detecte más de un hogar en la vivienda, abra un nuevo cuestionario y transcriba los mismos datos de **Ubicación Geográfica** incluyendo el mismo número de **Vivienda** en el nuevo cuestionario. Continúe en la pregunta → **4**
5. Numere correlativamente los hogares en el casillero **Hogar N°**.

3 Cantidad de hogares en la vivienda:

Hogar N°:

**4 ¿Quiénes son las personas de este hogar que pasaron la noche del martes al miércoles aquí, incluyendo a los bebés, niñas y niños pequeños, y ancianos?**

## LISTA DE PERSONAS QUE PASARON LA NOCHE DEL MARTES AL MIERCOLES AQUI

- Anote los nombres comenzando por el jefe o jefa del hogar.
- Siga completando la lista tratando de continuar en el siguiente orden: cónyuge o pareja, hijo(a) / hijastro(a), yerno / nuera, nieto(a), padre / madre / suegro(a), otros familiares, otros no familiares, servicio doméstico y sus familiares.

[illegible]

- Si en este hogar hay más de seis personas:
- Abra un nuevo cuestionario y transcriba los mismos datos de **Ubicación Geográfica**, incluyendo **Vivienda N°**.
  - Anote el mismo número de hogar en **Hogar N°** (pregunta 3).
  - Pase a la pregunta → **4** y continúe la entrevista, dejando en blanco el primer renglón.



CARACTERISTICAS HABITACIONALES DEL HOGAR.

Complete este cuestionario para cada hogar censado en la vivienda.

5 ¿Cuál es el material predominante de los pisos...

☐ cerámica, baldosa, mosaico, mármol, madera o alfombrado?

☐ cemento o ladrillo fijo?

☐ tierra o ladrillo suelto?

☐ Otro

12 El desagüe del inodoro, ¿es...

☐ a red pública (cloaca)?

☐ a cámara séptica y pozo ciego?

☐ sólo a pozo ciego?

☐ a hoyo, excavación en la tierra, etc.?

6 ¿Cuál es el material predominante de la cubierta exterior del techo...

Si la vivienda forma parte de un edificio de departamentos, se considera el techo del último piso del edificio.

☐ cubierta asfáltica o membrana?

☐ baldosa o losa (sin cubierta)?

☐ pizarra o teja?

☐ chapa de metal (sin cubierta)?

☐ chapa de fibrocemento o plástico?

☐ chapa de cartón?

☐ caña, palma, tabla o paja con o sin barro?

☐ Otro

13 El baño / letrina, ¿es...

☐ usado sólo por este hogar?

☐ compartido con otros hogares?

14 Para cocinar, ¿utiliza principalmente...

☐ gas de red?

☐ gas a granel (zeppelin)?

☐ gas en tubo?

☐ gas en garrafa?

☐ electricidad?

☐ leña o carbón?

☐ Otro

7 El techo, ¿tiene revestimiento interior o cielorraso?

☐ Sí

☐ No

15 ¿Cuántas habitaciones o piezas para dormir tiene este hogar?

Cantidad de habitaciones o piezas para dormir:

8 ¿Tiene agua...

☐ por cañería dentro de la vivienda?

☐ fuera de la vivienda pero dentro del terreno?

☐ fuera del terreno?

16 Y en total, ¿cuántas habitaciones o piezas tiene este hogar? (sin contar baño/s y cocina/s)

Cantidad de habitaciones o piezas en total:

9 El agua que usa, ¿proviene de...

☐ red pública?

☐ perforación con bomba a motor?

☐ perforación con bomba manual?

☐ pozo?

☐ transporte por cisterna?

☐ agua de lluvia, río, canal, arroyo o acequia?

17 La vivienda que ocupa este hogar, ¿es...

☐ propia?

☐ alquilada?

☐ prestada?

☐ cedida por trabajo?

☐ Otra situación

→ Pase a 19

10 Este hogar, ¿tiene baño / letrina?

☐ Sí

☐ No → Pase a 14

18 ¿El terreno es propio?

☐ Sí

☐ No

11 En el baño, ¿tiene botón, cadena, mochila para limpieza del inodoro?

☐ Sí

☐ No

19 Este hogar, ¿tiene ...

Sí No

heladera?

computadora?

☐

☐

☐

☐

Sí No

teléfono celular?

teléfono de línea?

☐

☐

☐

☐

Pase a Población

NO ABREVIEW,  
NO ACENTUE LAS PALABRAS

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 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

## POBLACION

Complete este cuestionario para cada una de las personas del hogar, siguiendo el orden de la lista de personas.

23 00000000 03-0



B3

# B

<b>Persona Nº:</b>		<b>Nombre de la Persona:</b>	
--------------------	--	------------------------------	--

**1 ¿Cuál es la relación o parentesco con el jefe(a) del hogar?**

- ☐ Jefe(a)
- ☐ Cónyuge o pareja
- ☐ Hijo(a) / Hijastro(a)
- ☐ Yerno / Nuera
- ☐ Nieto(a)
- ☐ Padre / Madre / Suegro(a)
- ☐ Otros familiares
- ☐ Otros no familiares
- ☐ Servicio doméstico y sus familiares

**9 ¿Qué nivel educativo cursa o cursó?**

- ☐ Inicial (jardín, preescolar) → Pase a 12
- ☐ Primario
- ☐ EGB
- ☐ Secundario → ¿Cursó... → ☐ primario de 6 años?
- ☐ Polimodal → ☐ primario de 7 años?
- ☐ Superior no universitario
- ☐ Universitario
- ☐ Post universitario
- ☐ Educación especial (Para personas con discapacidad) → Pase a 12

## 2 ¿Es varón o mujer?

☐ Varón

☐ Mujer

**3 ¿Cuántos años tiene? (en años cumplidos)**

Si todavía no cumplió un año anote 000

Años: 

--	--	--

## 10 ¿Completó ese nivel?

☐ Sí

☐ No

☐ Ignorado

**11 ¿Cuál es el último grado o año que aprobó en ese nivel?**

Grado o año:

☐ Ninguno

☐ Ignorado

#### 4 Fecha de nacimiento

Día:   Mes:   Año:

**12 ¿Utiliza computadora?**

☐ Sí  
☐ No

**5 ¿En qué país nació?**

☐ Argentina → Si la persona tiene 3 años o más continúe en → 7  
Menor de 3 años → Fin de la entrevista

☐ Otro país

**A PARTIR DE AQUI CONTESTAN TODAS LAS PERSONAS  
DE 14 AÑOS O MAS**

**13** Durante la semana pasada, ¿trabajó por lo menos una hora? (sin contar las tareas de su hogar)

☐ Sí → Fin de la entrevista para esta persona

☐ No

## 6 ¿Cuál país?

[illegible]

**A PARTIR DE AQUI CONTESTAN TODAS LAS PERSONAS  
DE 3 AÑOS O MAS**

**14** En esa semana, ¿hizo alguna changa, algo para vender afuera o ayudó a un familiar / amigo en una chacra o negocio?

☐ Sí → Fin de la entrevista para esta persona

☐ No

## 7 ¿Sabe leer y escribir?

☐ Sí

☐ No

**15** En esa semana, ¿tenía trabajo pero estuvo de licencia por vacaciones o enfermedad; suspensión; conflicto laboral; etc.?

☐ Sí → Fin de la entrevista para esta persona

☐ No

**8 ¿Asiste o asistió a un establecimiento educativo?**

- ☐ Asiste
- ☐ Asistió
- ☐ Nunca asistió → Pase a 12

**16 En las últimas 4 semanas, ¿estuvo buscando trabajo: contestó avisos, consultó amigos / parientes, puso carteles, hizo algo para ponerse por su cuenta?**

☐ Sí

☐ No

Fin de la entrevista para esta persona

## POBLACION

Complete este cuestionario para cada una de las personas del hogar, siguiendo el orden de la lista de personas.

B3

B

<b>Persona Nº:</b>	<b>Nombre de la Persona:</b>
--------------------	------------------------------

**1 ¿Cuál es la relación o parentesco con el jefe(a) del hogar?**

- ☐ Jefe(a)
- ☐ Cónyuge o pareja
- ☐ Hijo(a) / Hijastro(a)
- ☐ Yerno / Nuera
- ☐ Nieto(a)
- ☐ Padre / Madre / Suegro(a)
- ☐ Otros familiares
- ☐ Otros no familiares
- ☐ Servicio doméstico y sus familiares

**9 ¿Qué nivel educativo cursa o cursó?**

- ☐ Inicial (jardín, preescolar) → Pase a **12**
- ☐ Primario
- ☐ EGB
- ☐ Secundario → ¿Cursó...
  - ☐ primario de 6 años?
  - ☐ primario de 7 años?
- ☐ Polimodal
- ☐ Superior no universitario
- ☐ Universitario
- ☐ Post universitario
- ☐ Educación especial (Para personas con discapacidad) → Pase a **12**

## 2 ¿Es varón o mujer?

- ☐ Varón
- ☐ Mujer

**3 ¿Cuántos años tiene? (en años cumplidos)**

Si todavía no cumplió un año anote 000

Años:

#### 4 Fecha de nacimiento

Día:   Mes:   Año:

**5 ¿En qué país nació?**

- ☐ Argentina → Si la persona tiene 3 años o más continúe en → 7  
Menor de 3 años → Fin de la entrevista
- ☐ Otro país

Si la persona tiene 3 años o más continúe en → **7**  
Menor de 3 años → **Fin de la entrevista**

## 6 ¿Cuál país?

[illegible]

**A PARTIR DE AQUI CONTESTAN TODAS LAS PERSONAS  
DE 3 AÑOS O MAS**

## 7 ¿Sabe leer y escribir?

- ☐ Sí
- ☐ No

**8 ¿Asiste o asistió a un establecimiento educativo?**

- ☐ Asiste
- ☐ Asistió
- ☐ Nunca asistió → Pase a 12

## 10 ¿Completó ese nivel?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Ignorado

**11 ¿Cuál es el último grado o año que aprobó en ese nivel?**

Grado o año:

- ☐ Ninguno
- ☐ Ignorado

**12 ¿Utiliza computadora?**

- ☐ Sí
- ☐ No

**A PARTIR DE AQUI CONTESTAN TODAS LAS PERSONAS  
DE 14 AÑOS O MAS**

**13** Durante la semana pasada, ¿trabajó por lo menos una hora? (sin contar las tareas de su hogar)

- ☐ Sí → Fin de la entrevista para esta persona
- ☐ No

**14** En esa semana, ¿hizo alguna changa, algo para vender afuera o ayudó a un familiar / amigo en una chacra o negocio?

- ☐ Sí → Fin de la entrevista para esta persona
- ☐ No

**15** En esa semana, ¿tenía trabajo pero estuvo de licencia por vacaciones o enfermedad; suspensión; conflicto laboral; etc.?

- ☐ Sí → Fin de la entrevista para esta persona
- ☐ No

**16** En las últimas 4 semanas, ¿estuvo buscando trabajo: contestó avisos, consultó amigos / parientes, puso carteles, hizo algo para ponerse por su cuenta?

- ☐ Sí
- ☐ No
- Fin de la entrevista para esta persona

NO ABREVIEW,  
NO ACENTUE LAS PALABRAS

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 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



POBLACION Complete este cuestionario para cada una de las personas.

Persona Nº:

Nombre de la Persona:

1

¿Es varón o mujer?

☐ Varón

☐ Mujer

2

¿Cuántos años tiene? (en años cumplidos)

Si todavía no cumplió el año, anote 000

Años:

3

Fecha de nacimiento

Día:  Mes:  Año:

4

¿En que país nació?

☐ En Argentina

☐ En otro país→

5

¿Tiene cobertura de salud por...

Lea todas las opciones y marque la cobertura que el entrevistado usa más frecuentemente.

☐ obra social (incluye PAMI)?

☐ prepaga a través de obra social?

☐ prepaga sólo por contratación voluntaria?

☐ programas o planes estatales de salud?

☐ No tiene obra social, prepaga o plan estatal

A PARTIR DE AQUI CONTESTAN TODAS LAS PERSONAS DE 3 AÑOS O MAS

6

¿Sabe leer y escribir?

☐ Sí

☐ No

7

¿Asiste o asistió a un establecimiento educativo?

☐ Asiste

☐ Asistió

☐ Nunca asistió → Fin de la entrevista para esta persona

8

¿Qué nivel educativo cursa o cursó?

☐ Inicial (jardín, preescolar)→ Fin de la entrevista para esta persona

☐ Primario

☐ EGB

☐ Secundario→¿Cursó...→ ☐ primario de 6 años?

☐ Polimodal

☐ Superior no universitario

☐ Universitario

☐ Post universitario

☐ Educación especial (Para personas con discapacidad) ↓ Fin de la entrevista para esta persona

9

¿Completó ese nivel?

☐ Sí

☐ No

☐ Ignorado

Persona Nº:

Nombre de la Persona:

1

¿Es varón o mujer?

☐ Varón

☐ Mujer

2

¿Cuántos años tiene? (en años cumplidos)

Si todavía no cumplió el año, anote 000

Años:

3

Fecha de nacimiento

Día:  Mes:  Año:

4

¿En que país nació?

☐ En Argentina

☐ En otro país→

5

¿Tiene cobertura de salud por...

Lea todas las opciones y marque la cobertura que el entrevistado usa más frecuentemente.

☐ obra social (incluye PAMI)?

☐ prepaga a través de obra social?

☐ prepaga sólo por contratación voluntaria?

☐ programas o planes estatales de salud?

☐ No tiene obra social, prepaga o plan estatal

A PARTIR DE AQUI CONTESTAN TODAS LAS PERSONAS DE 3 AÑOS O MAS

6

¿Sabe leer y escribir?

☐ Sí

☐ No

7

¿Asiste o asistió a un establecimiento educativo?

☐ Asiste

☐ Asistió

☐ Nunca asistió → Fin de la entrevista para esta persona

8

¿Qué nivel educativo cursa o cursó?

☐ Inicial (jardín, preescolar)→ Fin de la entrevista para esta persona

☐ Primario

☐ EGB

☐ Secundario→¿Cursó...→ ☐ primario de 6 años?

☐ Polimodal

☐ Superior no universitario

☐ Universitario

☐ Post universitario

☐ Educación especial (Para personas con discapacidad) ↓ Fin de la entrevista para esta persona

9

¿Completó ese nivel?

☐ Sí

☐ No

☐ Ignorado

MARQUE ASI: ☒

NO MARQUE ASI: ☒ ☒ ☐ ☐ ☐

NO TACHE, ESCRIBA SOLO CON EL LAPIZ DEL CENSO Y BORRE CON LA GOMA SUMINISTRADA

NO ABREVE, NO ACENTUE LAS PALABRAS

0123456789

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

32000000003-0

C2

C

POBLACION Complete este cuestionario para cada una de las personas.

Persona N°:

Nombre de la Persona:

1

¿Es varón o mujer?

☐ Varón

☐ Mujer

2

¿Cuántos años tiene? (en años cumplidos)

Si todavía no cumplió el año, anote 000

Años:

3

Fecha de nacimiento

Día:

Mes:

Año:

4

¿En que país nació?

☐ En Argentina

☐ En otro país→

5

¿Tiene cobertura de salud por...

Lea todas las opciones y marque la cobertura que el entrevistado usa más frecuentemente.

☐ obra social (incluye PAMI)?

☐ prepaga a través de obra social?

☐ prepaga sólo por contratación voluntaria?

☐ programas o planes estatales de salud?

☐ No tiene obra social, prepaga o plan estatal

A PARTIR DE AQUI CONTESTAN TODAS LAS PERSONAS DE 3 AÑOS O MAS

6

¿Sabe leer y escribir?

☐ Sí

☐ No

7

¿Asiste o asistió a un establecimiento educativo?

☐ Asiste

☐ Asistió

☐ Nunca asistió→ Fin de la entrevista para esta persona

8

¿Qué nivel educativo cursa o cursó?

☐ Inicial (jardín, preescolar)→ Fin de la entrevista para esta persona

☐ Primario

☐ EGB

☐ Secundario→¿Cursó...

→☐ primario de 6 años?

→☐ primario de 7 años?

☐ Polimodal

☐ Superior no universitario

☐ Universitario

☐ Post universitario

☐ Educación especial

(Para personas con discapacidad)

↓

Fin de la entrevista para esta persona

9

¿Completó ese nivel?

☐ Sí

☐ No

☐ Ignorado

Persona N°:

Nombre de la Persona:

1

¿Es varón o mujer?

☐ Varón

☐ Mujer

2

¿Cuántos años tiene? (en años cumplidos)

Si todavía no cumplió el año, anote 000

Años:

3

Fecha de nacimiento

Día:

Mes:

Año:

4

¿En que país nació?

☐ En Argentina

☐ En otro país→

5

¿Tiene cobertura de salud por...

Lea todas las opciones y marque la cobertura que el entrevistado usa más frecuentemente.

☐ obra social (incluye PAMI)?

☐ prepaga a través de obra social?

☐ prepaga sólo por contratación voluntaria?

☐ programas o planes estatales de salud?

☐ No tiene obra social, prepaga o plan estatal

A PARTIR DE AQUI CONTESTAN TODAS LAS PERSONAS DE 3 AÑOS O MAS

6

¿Sabe leer y escribir?

☐ Sí

☐ No

7

¿Asiste o asistió a un establecimiento educativo?

☐ Asiste

☐ Asistió

☐ Nunca asistió→ Fin de la entrevista para esta persona

8

¿Qué nivel educativo cursa o cursó?

☐ Inicial (jardín, preescolar)→ Fin de la entrevista para esta persona

☐ Primario

☐ EGB

☐ Secundario→¿Cursó...

→☐ primario de 6 años?

→☐ primario de 7 años?

☐ Polimodal

☐ Superior no universitario

☐ Universitario

☐ Post universitario

☐ Educación especial

(Para personas con discapacidad)

↓

Fin de la entrevista para esta persona

9

¿Completó ese nivel?

☐ Sí

☐ No

☐ Ignorado

## 2 - NUMERAR PLANILLA

Planilla N° ..... de .....

Provincia <input style="width: 40px;" type="text"/>	Dpto./Partido <input style="width: 60px;" type="text"/>	Municipio <input style="width: 80px;" type="text"/>
(En caso de Ciudad de Buenos Aires, registre Comuna)		
Loc./Paraje <input style="width: 60px;" type="text"/>	Fracción N° <input style="width: 40px;" type="text"/>	Radio N° <input style="width: 40px;" type="text"/>

**Domicilio de la Sede:**

[illegible]

**CP N°:**

--	--	--	--

### 3 - NÓMINA DE CENSISTAS

[illegible]

- Completar los datos con tinta en letras de imprenta, ***sin tachaduras ni enmiendas***.(por duplicado)
- Anotar en la columna (b) tipo de cuestionario asignado **A (Ampliado)** ó **B (Básico)**
- Anotar en la columna (c) en Tipo y N° los datos que figuran en el Documento presentado.

- Anotar en la columna (d) Apellido y nombres completo. **No omitir ni abreviar nombres.**
- Asignar a cada Censista el Segmento correspondiente. Si debiera realizar un reemplazo, **anule** con una línea el renglón del censista a reemplazar, coloque **A** en columna (f) y anote en el último renglón libre los datos del censista suplente.

*Firma del Jefe de Radio*

*Aclaración de firma*

## 1 - UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Provincia   \_\_\_\_\_ Dpto./Partido    \_\_\_\_\_ Municipio     \_\_\_\_\_

Loc./Paraje    \_\_\_\_\_ Fracción N°   \_\_\_\_\_

(En caso de Ciudad de Buenos Aires, registre Comuna)

## 2 - NUMERAR PLANILLA

Planilla N° ..... de .....

**Domicilio de la Sede:**

[illegible]

**CP N°:**

--	--	--	--

### 3 - NÓMINA DEL PERSONAL

[illegible]

- Completar los datos con tinta en letras de imprenta, **sin tachaduras ni enmiendas**. (por duplicado)
- Anotar en columna (a) las iniciales del cargo. Ej. JR si es Jefe de Radio, CVC si es Censista de V iviendas Colectivas y CS si es Censista Suplente.
- Anotar en columna (b) en orden correlativo y creciente los N° de Radio anulando con guión la columna (c) continuación los datos de los Censistas de Viviendas Colectivas si los hubiese, anotando el radio que se le asigne y como Segmento el N° 90. Finalizada

anotando a los Censistas Suplentes, **anulando** con un guión el Radio y el Segmento.

Si un Censista suplente debió hacer un reemplazo, **anule** el renglón con una línea, a fin de anular de su nómina a ese censista y coloque A en la columna (g). **Recuérdelo al Jefe de Radio que lo debe agregar en su planilla R1.**

- Anotar en la columna (e) Apellido y nombres completo. **No omitir ni abreviar nombres.**

.....  
Firma del Jefe de Fracción

.....  
Aclaración de firma

## 2 - NUMERAR PLANILLA

Planilla N° ..... de .....

**CP N°:**

[illegible]

*Aclaración de firma*

## **ANEXO III**

### **Manual Operativo Call Center<sup>1</sup>** **Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010**

#### **Objetivos:**

Contestar de manera clara, precisa y en el menor tiempo posible las inquietudes de la población que llame al call center por dudas respecto al Operativo Censal del 27/10/10.

Llevar registro de los llamados recibidos (planilla adjunta), donde se indique motivo de consulta especificando si se resolvió o quedó pendiente.

#### **Elementos de trabajo:**

Cada operador atenderá la línea telefónica asignada del sector, a saber:

**4307-3547: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN**

**4307-6041: ADMINISTRACIÓN**

**4307-5661: ADMINISTRACIÓN**

**4307-4095: COMUNICACIÓN**

**4307-4064: COMUNICACIÓN**

**4307-4206: APDI**

**4307-1894: APDI**

**4307-6586: ARYAE**

Si el Operador debe hacer algún llamado a una línea externa, lo hará desde los teléfonos de red (aparatos SIEMENS).

Asimismo si no tiene salida a celular, podrá utilizar un celular propio o prestado. El gasto será abonado con tarjetas telefónicas por la Dirección General (avisar previamente al Sector Administración: Sr. Héctor Braga).

Planilla de registro de llamadas, lapicera, listado de jefes de Fracción con sus teléfonos de contacto.

#### **Horario de atención telefónica:**

El día 27/10/10 se atenderá de 8 hs a 22 hs.

Al atender el llamado el operador deberá decir:

---

<sup>1</sup> Documento elaborado por Prof. Mercedes Gutierrez y la Srta. Jorgelina Lema. Secretaria Privada y Técnica. Dirección General de Estadística y Censos.

## “DIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS DE CIUDAD DE BUENOS AIRES”

### Importante:

El Operador **NO** deberá derivar llamadas.

En el caso de no poder resolver inmediatamente, tomará nota y se lo entregará a su jefe directo.

### **Manejo del Programa de Consulta:**

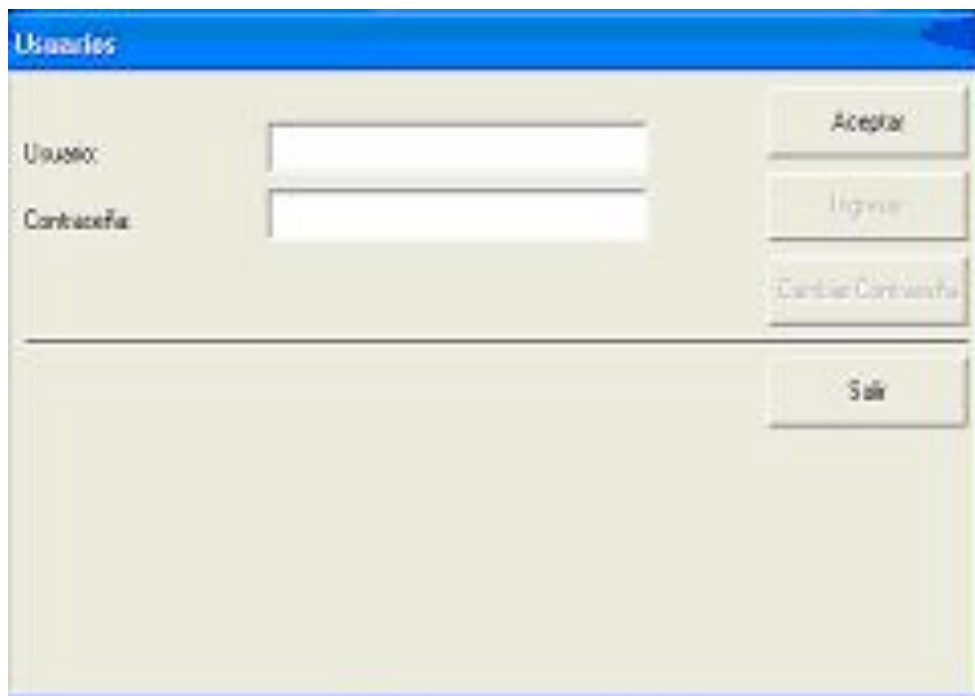
Para dar respuesta a las inquietudes manejarán el programa específico de consulta instalado a tales efectos. El mismo brinda información cartográfica de segmentación (Departamento y/o Distrito, Comuna, Fracción, Radio y Manzana.

**NO BRINDA APELLIDO Y NOMBRE de ninguna persona de la estructura censal. NO INFORMA NOMBRE DEL CENSISTA.**

Si bien el programa no brinda datos personales, si le hacen esta consulta, Ud. deberá llamar al teléfono del Jefe de Departamento correspondiente (Ej. Departamento 9 , Sra. FERNANDEZ, BEATRIZ), para que le informe quien es el Jefe de Fracción y/o de Radio.

Contando con estos datos Ud. deberá responder la consulta ingresada, finalizando la misma.

### **Operación del mismo:**



The image shows a screenshot of a software window titled "Usuarios". The window has a blue title bar. Inside, there are two text input fields. The first is labeled "Usuario:" and the second is labeled "Contraseña:". To the right of the "Usuario:" field is a button labeled "Aceptar". To the right of the "Contraseña:" field is a button labeled "Ingresar". Below the "Ingresar" button is a button labeled "Cambiar Contraseña". At the bottom right of the window is a button labeled "Salir".

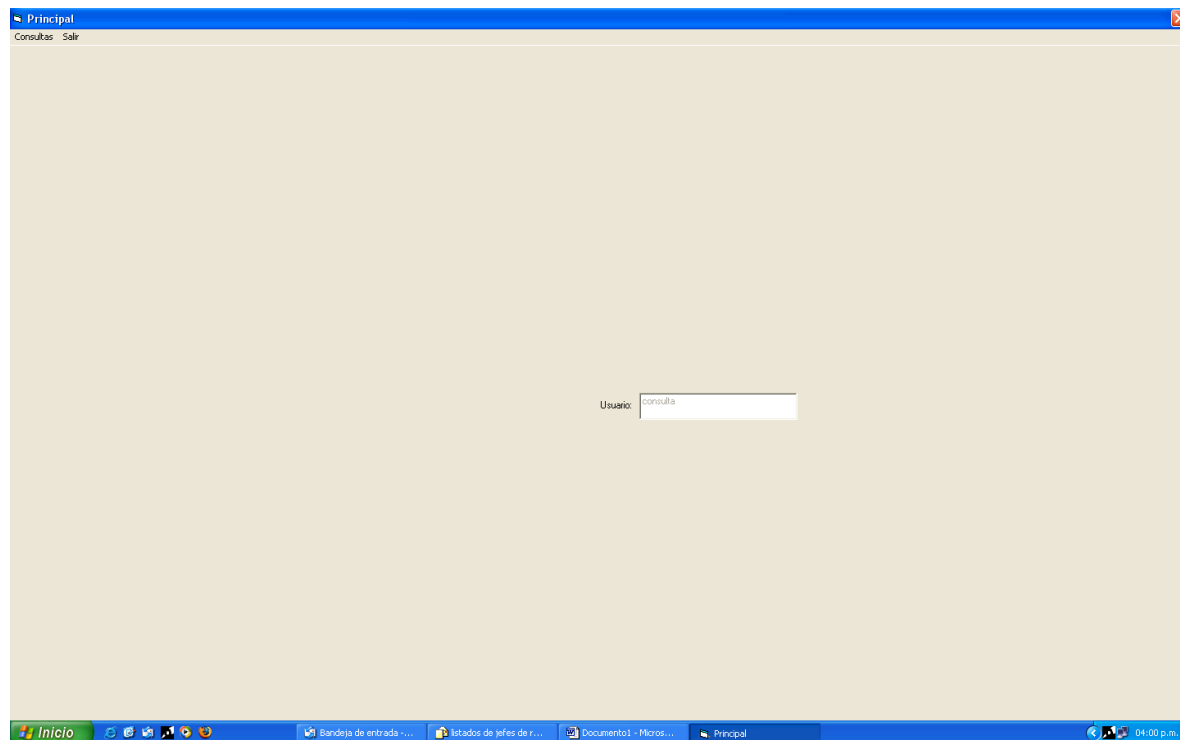
INGRESAR:

Usuario: consulta

Contraseña: 123456

Clickear en: ACEPTAR

Ingresar: INGRESAR



CLICK EN: CONSULTAS, se encuentra en la barra superior izquierda de la pantalla.

Se desplegará una ventana: PARAMETROS, clickear.



Buscar Circunscripción

Domicilio

Calle:  Nro:  Aceptar

Código de Calle:

Parámetros INDEC

Distrito	Fracción	Radio	Manzana
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Parámetros Comunales

Comuna	Fracción	Radio	Manzana
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Inicio Bandeja de entrada... listados de jefes de r... Documento1 - Micros... Principal Buscar Circunscripción 04:01 p.m.

Escribir el nombre de la calle y pulsar “ENTER”

Buscar Circunscripción

Domicilio

Calle:  Nro:  Aceptar

Código de Calle:

Parámetros INDEC

Distrito	Fracción	Radio	Manzana
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Parámetros Comunales

Comuna	Fracción	Radio	Manzana
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Inicio Bandeja de entrada... listados de jefes de r... Documento1 - Micros... Principal Buscar Circunscripción 04:01 p.m.

Se despliegan varias calles que comienzan con la mismas letras. Seleccionar la que Ud. necesite.

Buscar Circunscripción

Domicilio

Calle: san juan

Nro. 1340

Aceptar

AV SAN JUAN

AV SAN JUAN B DE LA SALLE

Codigo de Calle: 8670

Parametros INDEC

Distrito	Fracción	Radio	Manzana
3	12	10	15

Parametros Comunales

Comuna	Fracción	Radio	Manzana
1	28	5	6

Luego se coloca el número del domicilio y se pulsa aceptar.

En la pantalla aparecerán los siguientes datos:

- DISTRITO
- COMUNA
- FRACCION
- RADIO
- MANZANA

“Ej.:

**Operador DG:** Dirección General de Estadística y Censos de la Ciudad de Buenos Aires, buenos días, en qué lo puedo ayudar?

**Ciudadana/o:** Hay una Srta. en mi puerta que dice ser censista. ¿Es realmente el censista que me corresponde?

**Operador DG:** Sra. el censista está debidamente identificado con una credencial oficial donde consta número de DNI y nombre y apellido, además de un bolso con la leyenda “Censo 2010”. Ud. puede solicitarlo y verificar los datos. NO ES NECESARIO HACERLO INGRESAR A SU DOMICILIO NI DARLE SU DOCUMENTO.”

Por favor dígame su domicilio que quiero verificar su Departamento, Fracción y Radio.

*(Ud. deberá ingresar al programa instalado y chequear con el domicilio: Departamento, Fracción y Radio)*

**Ciudadana/o:** Ya se los pedí y tiene la credencial y el DNI, pero igual quiero saber si es verdad.

**Operador DG:** Estoy verificando su Departamento, Fracción y Radio. Pregunte al censista cual es el nombre y apellido del Jefe de Fracción y/o Radio que le asignaron.

**Ciudadana/o:** me dice que su Jefe de Radio es JUAN PEREZ.

**Operador DG:** me puede dejar un teléfono donde comunicarme, que lo llamaré para confirmar los datos.

*(Ud. procederá a comunicarse con el Jefe del Departamento correspondiente, y éste le dirá quien es el Jefe de Fracción y/o Radio. Finalmente Ud. llamará al ciudadana/o y se lo informará)”*

## **PREGUNTAS FRECUENTES:**

### **¿Es obligatorio responder el censo?**

Sí, el decreto 67/2010 establece que todos los habitantes de la Nación tienen que responder las preguntas del censo.

### **¿Cuál es el objetivo del censo?**

Cuantificar y caracterizar las viviendas, los hogares y la población del país en un momento determinado. A partir de sus resultados, se podrán conocer las principales características demográficas, económicas y sociales de todos los habitantes del país y sus condiciones habitacionales.

### **¿Puedo bajar el formulario de la página web, imprimirlo y completarlo para entregárselo al censista?**

No, usted debe esperar la visita del censista. El cuestionario de la página web es una copia del que se utilizará el día del operativo. El censista es quien debe completarlo ya que ha sido capacitado para ello. Además va a utilizar un lápiz especial ya que los datos serán leídos por un lector óptico.

### **¿Qué información proporciona?**

- La cantidad y distribución de viviendas en el territorio
- Los materiales con los que están construidas las viviendas
- Los servicios con que cuentan los hogares (agua, luz, gas, etc).
- El número, tamaño y composición de los hogares
- Características del hábitat.
- La cantidad de hombres y mujeres y su edad
- Lugar de nacimiento y de residencia (habitual y hace cinco años)

- Cobertura previsional y de salud
- Movimientos migratorios
- Nivel educativo
- Situación conyugal
- Características de empleo de la población
- Fecundidad de las mujeres
- Número de viviendas colectivas, su tamaño y su tipo.
- Equipamiento del hogar.
- Población afrodescendiente
- Personas con discapacidad
- Personas descendientes o pertenecientes a pueblos originarios

### **¿A qué hora pasa el censista?**

El censista pasará a partir de las 8 de la mañana hasta las 20 hs..

### **¿Qué preguntas me van a hacer?**

Este censo combina dos cuestionarios: el básico y el ampliado. Como es un censo con muestra, a algunos hogares les tocará responder el cuestionario básico y a otros, el ampliado. El cuestionario básico (con menos preguntas) se aplica a la mayor parte de la población y el cuestionario ampliado, se aplica sólo a una muestra.

El cuestionario básico contiene las preguntas necesarias para el cálculo de los principales indicadores sociodemográficos habitualmente utilizados en nuestro país para la toma de decisiones:

- Tipo y características de la vivienda
- Servicios e infraestructura del hogar
- Equipamiento del hogar
- Sexo y edad
- Nacionalidad
- Educación
- Uso de computadora
- Empleo

El cuestionario ampliado incluye todas las preguntas del cuestionario básico ya mencionadas, con el agregado de más preguntas sobre los siguientes temas:

- Personas descendientes o pertenecientes a pueblos originarios
- Población afrodescendiente
- Discapacidad
- Migraciones

- Cobertura de salud
- Situación conyugal
- Situación previsional
- Fecundidad

-Características de la ocupación

El cuestionario básico se aplica a la mayor parte de la población que vive en localidades de más de 50.000 habitantes.

El cuestionario ampliado se aplica a una muestra de la población en las localidades de 50.000 habitantes y más, y con cobertura total para las localidades de menos de 50.000 habitantes.

El resultado de la muestra hace posible estimar la información para el conjunto total de la población.

### **¿Cuántas preguntas me van a hacer?**

El cuestionario básico contiene 35 preguntas: 9 referidas a la vivienda y al hogar; y 16 referidas a cada uno de los integrantes del hogar. El cuestionario ampliado tiene 67 preguntas en total: 28 referidas a la vivienda y al hogar; 39 referidas a cada uno de los integrantes del hogar.

### **¿Quiénes serán los censistas?**

Los censistas serán personas capacitadas para llevar adelante el relevamiento censal. Tendrán una credencial que los identifica. Tradicionalmente nuestro país relevó los censos de población con personal de la estructura educativa. En las jurisdicciones donde el personal docente no fuera suficiente, se convocará a estructuras de personal pertenecientes a otros organismos públicos nacionales, provinciales o municipales. También se podrá recurrir a personas voluntarias que cumplan con los requisitos para desempeñarse como censistas.

### **¿Hay que esperar al censista en casa?**

Sí, esto garantiza mejores resultados. El día del censo será feriado nacional, para asegurar que todos podamos estar en nuestras viviendas. Si usted debe salir de su casa, asegúrese de que en todo momento haya alguien que pueda responder las preguntas del censista.

### **¿Cómo identifico al censista?**

Los censistas tendrán una credencial que los identifica, con el nombre, apellido, firma y sello autorizante. Usted debe pedírsela cuando lo visiten.

### **¿Es necesario que el censista ingrese a mi hogar para completar el cuestionario censal?**

No es necesario. Puede responder todas las preguntas desde la puerta de la vivienda.

**¿La persona que vive conmigo puede responder por mí, en caso de que tenga que ausentarme por algún motivo?**

Sí, la entrevista puede ser respondida por la persona con quien comparte el hogar

**¿Las respuestas son confidenciales?**

La información que se suministra es totalmente confidencial. Según lo determina la Ley de Estadística 17622/68, el INDEC brinda los datos en forma agrupada de forma tal que no puedan individualizarse las respuestas. Para responder el cuestionario, no hace falta dar el apellido ni el DNI, sólo el nombre.

**¿Qué hay que hacer el día del censo?**

La población debe estar atenta a que pase el censista. Cuando llegue a su puerta, verifique su credencial y responda sus preguntas. El censista preguntará por las personas que pasaron la noche

**¿Tengo que presentar el documento al censista?**

No hace falta presentar el documento para responder el censo. Sólo le pedirán su nombre. Las respuestas son confidenciales.

**¿Es necesario dar mi apellido?**

No, sólo el nombre de pila basta para identificar a la persona.

**¿Dónde se censan las personas que se encuentran fuera de la ciudad, pero dentro del territorio nacional trabajando o estudiando ?**

Las personas que se encuentren dentro de la República Argentina serán censadas en el lugar donde pasaron la noche anterior al día del censo.

**¿Dónde se censan los que viven o se encuentran en el extranjero?**

Las personas que se encuentren fuera del territorio nacional y no hayan pasado la noche del martes al miércoles en Argentina no serán censados.

**¿Cómo se censan las personas que están en tránsito como los trabajadores de transportes públicos y las personas que están de guardia en los hospitales?**

Las personas que al momento del censo están en tránsito y viven solas, se deberán acercar a la escuela más próxima para censarse. En cambio, las personas que prestan servicio en hospitales o realizan algún tipo de guardia y también viven solas, lo harán con el censista que visita esa vivienda colectiva.

### **¿Los turistas también tienen que ser censados?**

Sí, los turistas deben ser censados ya que el censo de hecho es como una foto instantánea de la República.

### **¿Se censan las personas que viven en los consulados extranjeros?**

No, las personas que viven en los consulados extranjeros son considerados habitantes de ese país.

### **TIPS / CLAVES PARA LA ATENCION DEL CALL CENTER:**

- Deberá ser amable, cordial, claro y conciso.
- No responda más de lo que le preguntan.
- Trate de ayudar tranquilizando al ciudadano.
- Dígale que puede dirigirse a la pagina web de la Dirección de Estadística y Censos del GCBA: [www.estadistica.buenosaires.gov.ar](http://www.estadistica.buenosaires.gov.ar)
- Darle el mail para consultas: [ayudacenso2010@buenosaires.gov.ar](mailto:ayudacenso2010@buenosaires.gov.ar)
- Si no sabe responder, por favor no invente. Deje la consulta pendiente y remítala a su jefe inmediato.