



# MANUAL DE RECOLECCIÓN OPERATIVOS ESPECIALES

CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2024

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

Febrero, 2024

INTRODUCCIÓN .....	3
1. CAPÍTULO I.....	5
ESTRUCTURA OPERATIVA .....	5
CAPÍTULO II. RECURSOS PARA LA RECOLECCIÓN .....	7
CAPÍTULO III. VIVIENDAS COLECTIVAS.....	11
Modalidad de recolección .....	11
2.1.1. Flujo de recolección de viviendas colectivas .....	12
2.1.2. Fases para la recolección de viviendas colectivas .....	14
Estrategia de vinculación .....	17
Tareas por etapa y cargo operativo .....	18
2.3.1. Preparación censal..... ¡Error! Marcador no definido.	
2.3.2. Recolección censal.....	21
2.3.3. Cierre censal.....	24
CAPÍTULO IV. PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE .....	26
Localización de PSC.....	26
Modalidad de recolección .....	29
Territorios Calle .....	¡Error! Marcador no definido.
Estrategia de vinculación .....	¡Error! Marcador no definido.
Tareas por etapa y cargo operativo .....	29
3.3.1. Preparación censal.....	29
3.3.2. Recolección censal en puntos calle.....	38
3.3.3. Recolección censal en alojamientos temporales .....	39
3.3.4. Cierre censal .....	40

## INTRODUCCIÓN

Este manual detalla los operativos especiales y las tareas que debe realizar cada cargo operativo<sup>1</sup>.

Los operativos especiales refieren a estrategias de recolección censal de personas que no residen habitualmente en viviendas particulares, por lo que es necesario aplicar un cuestionario distinto al regular, que no identifica hogares ni realiza la caracterización de la vivienda. Los operativos especiales son dos: Viviendas Colectivas (VC) y Personas en Situación de Calle (PSC).

El **operativo especial de Viviendas Colectivas** censa a todos los residentes habituales de viviendas colectivas y las personas que no serán censadas en otra vivienda<sup>2</sup>. Por su parte, el **operativo especial de Personas en Situación de Calle** consiste en censar “personas que carecen de residencia o alojamiento fijo y que pernoctan en lugares públicos o privados”<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Para conocer sobre el operativo regular, revisar el Manual de Recolección.

<sup>2</sup> Por ejemplo, personas hospitalizadas que viven solas y no volverán a su vivienda en el período que dure la recolección censal

<sup>3</sup> Manual de Aplicación Anexo para Personas en Situación de Calle 2020. Registro Social de Hogares. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

## SIGLAS Y REFERENCIAS CONCEPTUALES

A continuación, se detallan las siglas y referencias mencionadas en el manual, con el objetivo de proporcionar una guía y facilitar la comprensión de los términos utilizados a lo largo de este documento.

### SIGLAS PRINCIPALES

<b>COR</b>	Coordinador/a Operativo/a Regional	<b>CLC</b>	Coordinador/a de Local Censal
<b>COS</b>	Coordinador/a Operativo/a de Sector	<b>CGC</b>	Coordinador/a de Grupo Calle
<b>CROE</b>	Coordinador Regional de Operativos Especiales		

### REFERENCIAS CONCEPTUALES

**VIVIENDA COLECTIVA:** una vivienda colectiva es aquella que ha sido construida y destinada al alojamiento de grupos de personas que por diversas razones hacen vida en común, ya sea por trabajo, estudios u otro. Estas viviendas, por lo general, tienen instalaciones que son comunes, como baños, cocinas, salas de descansos, entre otras. Pueden clasificarse en hoteles y pensiones; instituciones (hospitales, cárceles, internados, etcétera); y alojamiento de trabajadores/as.

**PERSONA EN SITUACIÓN DE CALLE:** se entenderá por persona en situación de calle a “Personas que carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares, públicos o privados, que no tienen las características básicas de una vivienda, aunque cumplan esa función (no incluye campamentos). Asimismo, aquellas personas que de conformidad con una reconocida trayectoria de situación de calle reciben alojamiento temporal o por períodos significativos, provisto por instituciones que les brindan apoyo”

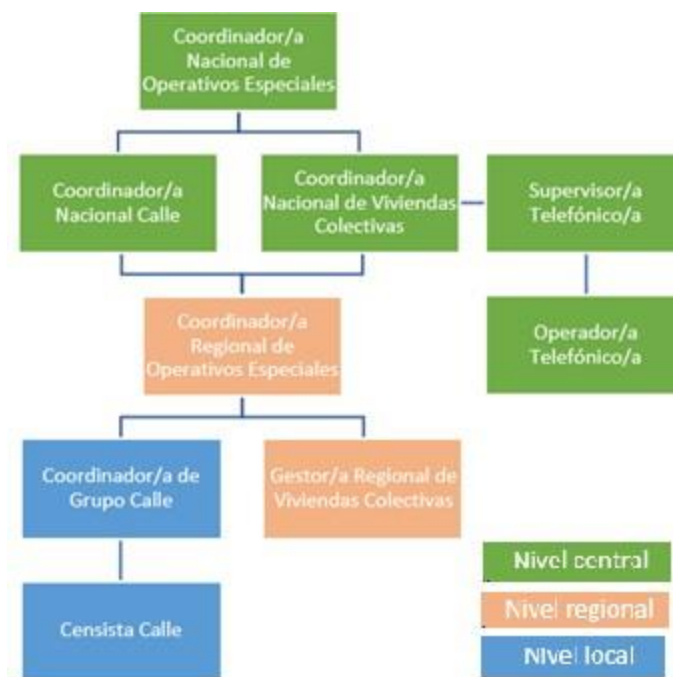
**PUNTOS CALLE:** espacios públicos o privados que no cuentan con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda en los que pernoctan personas en situación de calle.

**ALOJAMIENTOS TEMPORALES:** centros destinados al alojamiento temporal de personas en situación de calle. Estos centros cuentan con servicios básicos, alimentación y/o apoyo psicosocial, dependiendo del tipo de centro.

## CAPÍTULO I: ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura de los operativos especiales contempla nueve cargos propios que desarrollarán sus tareas en conjunto con las y los coordinadores/as operativos regionales (COR), coordinadores/as operativos de sector (COS), gestores/as regionales de vinculación (GRV) y gestores/as administrativos de la región (Figura 1).

Figura 1. Estructura de cargos operativos especiales<sup>4</sup>



Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024

- 1. SUPERVISOR/A TELEFÓNICO DE VIVIENDAS COLECTIVAS:** responsable de velar por el cumplimiento de tareas del o la operadora telefónica, asignar carga de trabajo y entregar soporte ante las dudas que puedan tener los y las operadoras telefónicas. Por otro lado, será también la persona nexa con los equipos regionales.
- 2. OPERADOR/A TELEFÓNICO DE VIVIENDA COLECTIVA:** responsable de llamar a todos los y las encargadas de viviendas colectivas que le sean asignadas, junto con la aplicación del formulario de verificación. Por otro lado, una vez iniciada la recolección de viviendas colectivas, estará a cargo de llamar y dar soporte a los y las encargadas de viviendas colectivas.
- 3. COORDINADOR/A OPERATIVOS ESPECIALES (COE):** es responsable de asegurar el cumplimiento de los estándares técnicos, metodológicos y operativos para la recolección de información del Censo a nivel nacional en el operativo de personas en situación de calle (PSC) y de viviendas colectivas, de acuerdo con recursos, estándares de calidad y plazos establecidos. Dentro de sus tareas se encuentra actualizar la información recopilada sobre viviendas colectivas y personas en situación de calle a nivel regional, vincularse con actores clave para la ejecución de operativos especiales de recolección, y coordinar y monitorear

<sup>4</sup> Para el caso de la Región Metropolitana, se contará con dos cargos adicionales dependientes del coordinador o coordinadora regional de operativos especiales, siendo estos; coordinador/a regional operativo calle y coordinador/a regional de viviendas colectivas.

las actividades de los cargos bajo su responsabilidad.

4. **COORDINADOR/A DE GRUPO CALLE (CGC):** es el o la responsable de liderar el levantamiento de información en terreno por parte de los y las censistas a su cargo para el operativo de personas en situación calle, asegurando el cumplimiento de los estándares y la planificación establecida por el Censo.
5. **CENSISTAS CALLE:** estos censistas serán parte del levantamiento de información en el operativo de personas en situación calle (PSC), asegurando el cumplimiento de los estándares y la planificación establecida por el Censo de Población y Vivienda 2024.
6. **GESTOR/A REGIONAL DE VIVIENDAS COLECTIVAS (GRVC):** es responsable de realizar seguimiento y entregar soporte en terreno a los y las encargadas de recolección de viviendas colectivas

Además de los cargos indicados, el operativo de viviendas colectivas contempla al **encargado o encargada de la vivienda colectiva**, que será la persona representante de la vivienda colectiva y que se responsabilizará por el llenado de los cuestionarios de todos y todas quienes residen habitualmente en ella. Esta persona será designada por su institución, aunque en la mayoría de los casos corresponderá a la persona responsable de los mismos residentes habituales y/o del funcionamiento del recinto.

## CAPÍTULO II. RECURSOS PARA LA RECOLECCIÓN

Para el censo los cargos operativos contarán con el siguiente material y plataformas digitales para la planificación, monitoreo, asignación y reasignación de cargas de trabajo entre otras tareas.

1. **Sistema de Gestión Censal (SGC):** el SGC permitirá realizar la conformación de equipo, asignación de carga y alojará el formulario de verificación y reconocimiento para ambos operativos. Además, permitirá descargar reportes de seguimiento diarios a la recolección.
2. **Matriz Operativa de Información:** corresponde a los datos contenidos en un archivo Excel por región que sistematiza información operativa, información de caracterización y contacto de instituciones y actores claves por tipo de operativo, con el objetivo de facilitar el acercamiento a distintos grupos, generando sensibilización y colaboración referente a las distintas aristas que requiera Censo 2024. Para los operativos especiales se cuentan con las siguientes matrices:
  - **Matriz de Viviendas Colectivas:** listado de viviendas colectivas con información de contacto y nombre de encargado, modalidad de recolección asociada, dirección, y si la vivienda logró ser contactada, entre otras variables.
  - **Matriz de PSC:** listado de puntos calles con información de cuantas personas en situación de calle se encuentran allí, caracterización del punto calle e institución vinculada.
  - **Directorio de Viviendas Colectivas:** base de datos que contiene las viviendas colectivas a nivel nacional con origen en 4 insumos principales; (i) Actualización Precensal 2023, (ii) Precenso 2016, (iii) enumeraciones en terreno (2021-2023) y (iv) datos que provienen desde otras instituciones.
3. **Informe operativo comunal:** documento que resume las principales características de la comuna, según las siguientes dimensiones:
  - Demografía, hidrografía y geomorfología.
  - Clima.
  - Conectividad vial.
  - Señal de telefonía móvil y acceso a internet.
  - Antecedentes territoriales (distritos, tipo de área, n° de viviendas referenciales, n° de población proyectada; en rural tipo de entidad).
  - Transporte público y transporte privado.
  - Instituciones y actores claves.
  - Puntos de interés (espacios de reunión de población para la difusión del censo, tales como centros médicos, cívicos, iglesias, ferias, entre otros lugares de congregación masiva)
  - Distribución territorial del equipo operativo.
  - Operativos y procedimientos especiales que apliquen en la comuna.
4. **Ficha comunal** (archivo Excel): ficha donde se sistematiza la información demográfica y operativa de las comunas con el fin de hacerla accesible a perfiles tanto de nivel central de INE como cargos operativos. Las fichas incluyen las siguientes temáticas:
  - Información geográfica: considera la información general de la comuna (CUT, Región, Provincia) e información de viviendas por distrito censal (Base APC 2023).

- Información demográfica: considera la población total proyectada al año 2024, desglosada por área urbana y área rural, sexo y grupos de edad con fuente en el Departamento de Estadísticas Demográficas del INE.
  - Información operativa: dotación operativa, información sobre campamentos y viviendas colectivas a nivel de distrito.
5. **Visualizador de Hallazgos Operativos (VHO):** corresponde a una plataforma geográfica para registrar características del territorio. Esta plataforma debe ser completada en las tareas de reconocimiento de terreno y utilizada en la planificación operativa. Será utilizada por el o la coordinador/a operativo regional (COR), de sector (COS) y de local censal (CLC), los que podrán realizar marcajes (puntos) sobre las manzanas o áreas de levantamiento en que se haya identificado alguna característica relevante para la planificación operativa. También será utilizada por Coordinador/a Regional de Operativos Especiales (CROE).
  6. **Mapas análogos:** corresponden a mapas análogos que permiten planificar, delimitar y ubicar geográficamente las áreas de responsabilidad, con la finalidad de tener una visión amplia de todo el territorio en distintas dimensiones. Con estos instrumentos es posible conocer las vías de comunicación o acceso, establecer estrategias para el levantamiento, entre otros.
  7. **Protocolos de recolección para encargados de viviendas colectivas:** lineamientos para la forma de abordar el operativo censal con las entidades encargadas de las viviendas colectivas y la forma de ejecutar el Censo 2024, según las características de los residentes habituales y el tipo de institución. Existen cinco protocolos: Auto empadronamiento, Asistido, Papel, entrevista y NNA.
  8. **Guion de llamado telefónico y documento de preguntas frecuentes:** el equipo telefónico cuenta con materiales de apoyo tales como guiones que encausan las llamadas telefónicas, según el momento del proceso en que se realiza el llamado y tipo de institución. Además, cuentan con un documento de preguntas probables que apoyan a dar respuesta a informantes.
  9. **Formulario de verificación y reconocimiento:** corresponde al formulario en que se ingresa información para caracterizar viviendas colectivas y puntos calle. Este se encuentra alojados en el SGC, en la DMC y en la matriz de viviendas colectivas.
    - **Formulario de verificación de VC (**

- **Figura 2. Formulario de verificación VC**

**1. FORMULARIO VIVIENDAS ESPECIALES**

¿LOGRA CONTACTO CON INFORMANTE DE LA VIVIENDA COLECTIVA? Seleccione...

¿LA DIRECCIÓN CORRESPONDE A UNA VIVIENDA COLECTIVA? Seleccione...

SELECCIONE TIPO DE VIVIENDA COLECTIVA Seleccione...

¿EXISTEN RESIDENTES HABITUALES? Indique

INGRESE TOTAL DE RESIDENTES HABITUALES Indique

INGRESE CAPACIDAD MÁXIMA DE LA VIVIENDA COLECTIVA Seleccione...

INDIQUE EL TIPO DE EDIFICACIÓN Indique

INGRESE NOMBRE DE VIVIENDA COLECTIVA Indique

INGRESE NOMBRE DE ADMINISTRADOR Indique

INGRESE TELÉFONO DE CONTACTO Indique

INGRESE CORREO ELECTRÓNICO Seleccione...

SELECCIONE MODALIDAD DE RECOLECCIÓN Seleccione...

¿EXISTE UNA VIVIENDA PARTICULAR DENTRO DE LA VIVIENDA COLECTIVA? Indique

INGRESE OBSERVACIONES SOBRE VISITA

- ): permitirá contar con las principales características de la VC, confirmar los datos de contacto de la persona encarga de la VC para la recolección, identificar la cantidad de residentes habituales, indagar si existe alguna vivienda particular en su interior y vincular con la modalidad de recolección, además de incorporar observaciones generales.



Figura 2. Formulario de verificación VC

**1. FORMULARIO VIVIENDAS ESPECIALES**

¿LOGRA CONTACTO CON INFORMANTE DE LA VIVIENDA COLECTIVA?

¿LA DIRECCIÓN CORRESPONDE A UNA VIVIENDA COLECTIVA?

SELECCIONE TIPO DE VIVIENDA COLECTIVA

¿EXISTEN RESIDENTES HABITUALES?

INGRESE TOTAL DE RESIDENTES HABITUALES

INGRESE CAPACIDAD MÁXIMA DE LA VIVIENDA COLECTIVA

INDIQUE EL TIPO DE EDIFICACIÓN

INGRESE NOMBRE DE VIVIENDA COLECTIVA

INGRESE NOMBRE DE ADMINISTRADOR

INGRESE TELÉFONO DE CONTACTO

INGRESE CORREO ELECTRÓNICO

SELECCIONE MODALIDAD DE RECOLECCIÓN

¿EXISTE UNA VIVIENDA PARTICULAR DENTRO DE LA VIVIENDA COLECTIVA?

INGRESE OBSERVACIONES SOBRE VISITA

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024

- Formulario de reconocimiento de PSC (

- Figura 3. Formulario de reconocimiento de PSC
- ): permitirá identificar la cantidad de PSC que hay en cada punto calle, junto con la caracterización de éste, identificando difícil acceso y área de levantamiento focalizado. Por otro lado, se puede agregar información general, que entregue más información relacionada al punto calle reconocido. Este formulario se encuentra alojado en el Sistema de Gestión Censal, y el cargo que le corresponda realizar el reconocimiento deberá aplicarlo a través de su dispositivo móvil de captura (DMC)

Figura 3. Formulario de reconocimiento de PSC

1. FORMULARIO DE RECONOMIENTO CALLE  
¿EXISTE PUNTO CALLE?

UBICACIÓN DE PUNTO CALLE

PUNTO CALLE LUGARES PÚBLICOS

PUNTO CALLE LUGARES PRIVADOS

OTRO PUNTO CALLE PRIVADO

¿EXISTE DIFICULTAD PARA ACCEDER AL PUNTO CALLE?

DETALLE DIFICULTAD

¿PUNTO CALLE ESTA EN ÁREA DE LEVANTAMIENTO ESPECIAL?

INGRESE TOTAL DE PERSONAS EN PUNTO CALLE

DEL TOTAL INGRESADO ANTERIORMENTE ¿CUÁNTOS SON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?

INGRESE OBSERVACIONES SOBRE VISITA

Seleccione...  
Seleccione...  
Seleccione...  
Seleccione...  
Indique  
Seleccione...  
Indique  
Seleccione...  
Indique  
Indique

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024

**10. Protocolo para la aplicación de cuestionario censal a PSC:** corresponde a instrucciones sobre cómo accionar ante determinadas situaciones.

- Condiciones para aplicar el cuestionario
- Actitud de las y los censistas
- Manejo de situaciones complejas
  - Detección de problemas de salud física
  - Detección de problemas de salud mental
- Reacciones violentas

**11. Minuta Recolección censal: Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle (NNASC) :** entrega definiciones y lineamientos censales para abordar este grupo de población. Contiene un protocolo de recolección asociado a NNASC.

## CAPÍTULO III. VIVIENDAS COLECTIVAS

Las **viviendas colectivas** corresponden a aquellas viviendas construidas y destinada al alojamiento de grupos de personas que, por diversas razones, hacen vida en común. Por lo general, dichas viviendas tienen instalaciones comunes, tales como; baños, cocinas, salas de descanso, entre otras.

En ellas serán censadas todas y todos los residentes habituales que corresponden a las “*personas que han vivido en la vivienda la mayor parte de los últimos 12 meses (es decir, al menos seis meses y un día) o que, llevando menos tiempo, tienen la intención de seguir viviendo en ella*”. Técnicamente, una vivienda colectiva no posee hogares ni se realiza la caracterización de la materialidad de la vivienda.

### 1.1. Modalidad de recolección

Para el caso de este Censo, la **modalidad de recolección de información de personas que residen habitualmente en viviendas colectivas será Censo en Línea**, a través de entrevistas cuya responsabilidad corresponde a los encargados y encargadas de viviendas colectivas. En casos excepcionales habrá apoyo presencial del equipo Censo y de funcionarios y trabajadores de servicios públicos y municipios, y solo como modalidad de contingencia estará el cuestionario censal en formato papel.

1. **Censo en Línea** corresponde a la aplicación del cuestionario censal a través del sitio web, cuyo enlace será enviado mediante el Sistema de Gestión Censal (SGC) por el operador u operadora telefónico a la persona encargada de la vivienda colectiva. En específico, el SGC enviará un correo electrónico con el detalle del enlace a la plataforma de Censo en Línea y código único para la vivienda colectiva. Esta modalidad cuenta con dos tipos de aplicación, según la categoría de vivienda colectiva:
  - a. **Auto empadronamiento:** las personas residentes habituales de la vivienda colectiva responden directamente el cuestionario censal en línea. Esta modalidad aplica sólo a personas residentes de recintos de Fuerzas Armadas y de Orden.
  - b. **Asistido:** el ingreso de datos es realizado por la o el encargado de la vivienda colectiva, quien realiza las entrevistas y registra los datos personales de los residentes habituales. El personal de la institución será capacitado para esta tarea y cumplirá con los requisitos exigidos por la Ley 17.374 para el resguardo del secreto estadístico.

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** resume la distribución de categorías de viviendas colectivas por tipo de aplicación para la modalidad Censo en Línea.

**Tabla 1.** Modalidad de recolección según tipo de vivienda colectiva

Tipo de Vivienda Colectiva	Tipo de aplicación
Hotel, pensión u otra casa de huéspedes.	Asistida
Hospitales o Clínicas.	Asistida
Fuerzas Armadas y de Orden.	Auto empadronamiento
Residencia para estudiantes.	Asistida
Centros de privación de libertad.	Asistida
Residencias para personas mayores.	Asistida
Residencias para niños, niñas y adolescentes.	Asistida

Alojamiento temporal para personas en situación de calle.	Operativo PSC*
Residencia para personas en situación de discapacidad.	Asistida
Residencia para personas en tratamiento de patologías psiquiátricas o adicciones.	Asistida
Casas de acogida y residencias para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.	Asistida
Instituciones religiosas.	Asistida
Alojamiento para trabajadores (campamento, faenas u otros).	Asistida
Otro tipo de vivienda colectiva. (albergues de migrantes)	Asistida

**Fuente:** Censo de Población y Vivienda 2024

Nota \*: este tipo de vivienda corresponde al operativo especial de personas en situación calle.

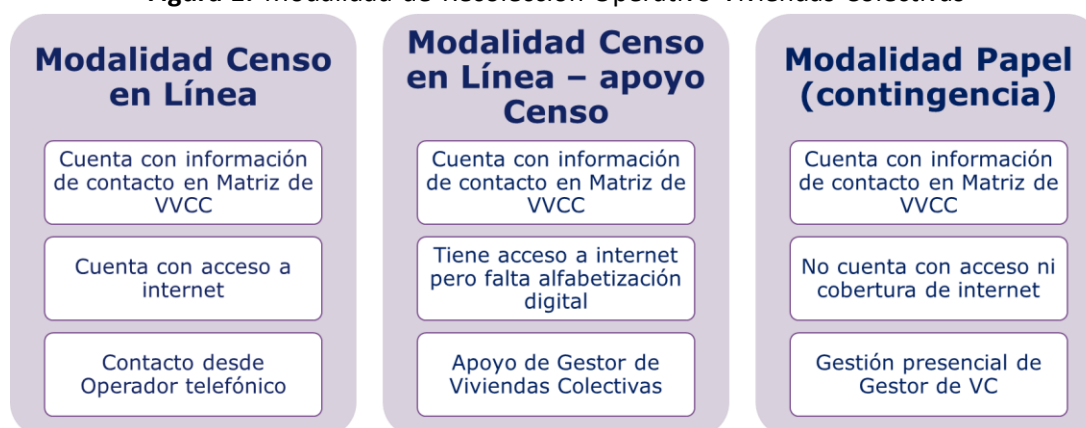
En ambos casos se enviará un código único por cada vivienda colectiva a la persona encargada de la vivienda colectiva. Cuando se confirme la información de la vivienda y se ingrese el listado de residentes habituales que se censarán, se abre paso a la apertura de cuestionarios, según el tipode aplicación: asistida o auto aplicado.

En la modalidad de Censo en Línea, es posible que la persona encargada de la vivienda colectiva requiera apoyo para aplicar los cuestionarios a través de la plataforma web, ya sea porque la vivienda colectiva no tiene internet propio, o por baja alfabetización digital. En cualquiera de estos casos, se gestionará que un Gestor/a Regional de Viviendas Colectivas (GVC) apoye de forma presencial la aplicación de cuestionarios.

Como modalidad de contingencia se encuentra la posibilidad de realizar la recolección en papel. Esta estrategia va dirigida a las viviendas colectivas que en la etapa de preparación se identifica que no pueden acceder al Censo en Línea por imposibilidad de conexión, incluyendo la imposibilidadde usar el internet de la DMC censal. El ingreso de datos será realizado por el o la encargado/a de la vivienda colectiva (modalidad asistida), con apoyo del equipo Censo.

Por lo tanto, las modalidades de recolección son tres, las que se presentan en la siguiente figura:

**Figura 1:** Modalidad de Recolección Operativo Viviendas Colectivas



**Fuente:** Censo de Población y Vivienda 2024

### 1.1.1. Flujo de recolección de viviendas colectivas

El flujo de recolección del operativo de viviendas colectivas inicia con la generación de undirectorio cargado previamente construido con información de cinco fuentes:

1. APC (de las 80 comunas recorridas presencialmente).
2. Información entregada por las instituciones responsables o vinculadas con viviendas colectivas a nivel central, a partir de las gestiones de vinculación.
3. Enumeraciones INE de 2021 a 2023.
4. PreCenso 2016.
5. Información recolectada y confirmada por los equipos regionales Censo.

Luego, con la información de contacto de todas las personas encargadas de viviendas colectivas, se realiza el contacto telefónico y posterior envío del código único, con el que se activa el proceso de llenado de cuestionarios. De esta forma, el proceso, que será principalmente remoto, cuenta con dos ingresos de información:

1. Directorio, que se encuentra cargado en el SGC y será actualizado con la información de contacto que se recoja en terreno a través del equipo de Gestores de Viviendas Colectivas. Este directorio se genera en forma previa a la primera fase del proceso de recolección de este operativo.
2. Viviendas por aparición, que se cargarán también en el sistema de gestión a medida que el equipo de censistas del operativo regular detecte viviendas colectivas en el recorrido.

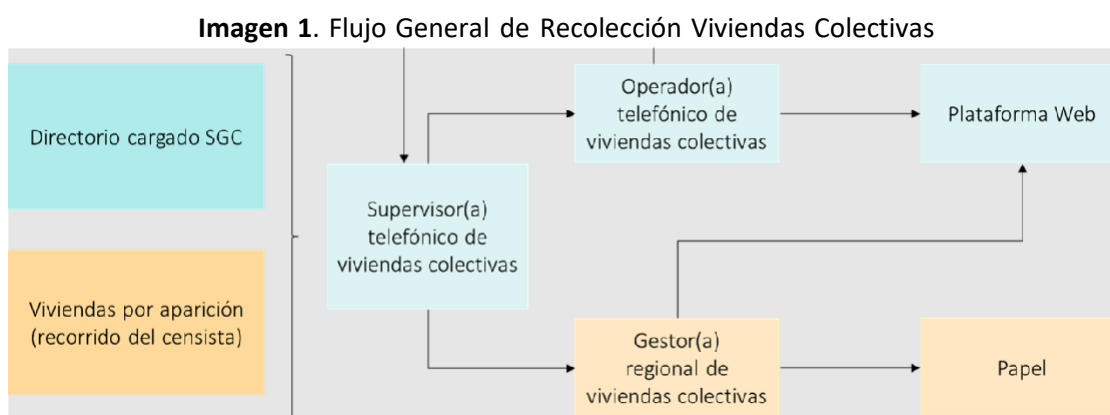
Independiente del origen, todas las viviendas colectivas se asignarán al cargo de supervisor de viviendas colectivas para asignarlas al operador/a telefónico de viviendas colectivas correspondiente. A través de este primer contacto, se confirma la información de la vivienda colectiva y de su respectivo encargado o encargada, así como también el correo electrónico para enviar el código único de ingreso a Censo en Línea.

Esta vivienda colectiva terminará el proceso a cargo del operador telefónico, excepto en dos casos:

1. Que la vivienda colectiva esté imposibilitada de censarse por Censo en Línea y se requiera usar cuestionarios en papel<sup>5</sup>.
2. Que el encargado/a de la vivienda colectiva requiera asistencia en terreno para el llenado de los cuestionarios a través de Censo en Línea.

En ambos casos, estas viviendas colectivas serán devueltas al supervisor telefónico de viviendas colectivas, para que, a su vez, sean asignadas al Gestor/a Regional de Viviendas Colectivas (GVC) correspondiente. Por lo tanto, la responsabilidad del término de la gestión quedará en este cargo.

Lo anterior se resume en el siguiente cuadro:



**Fuente:** Censo de Población y Vivienda 2024

<sup>5</sup> Este flujo se describe en el Instructivo de uso de cuestionarios en papel para viviendas colectivas.

### 1.1.2. Fases para la recolección de viviendas colectivas

El Operativo de Viviendas Colectivas cuenta con dos fases:

- **Fase 1:** se extiende entre diciembre 2023 y marzo 2024 y tiene como principal objetivo confirmar contactos de encargados de viviendas colectivas. Para ello, el equipo de GVC busca la información de contacto faltante en el directorio, mientras el equipo telefónico del nivel central realiza llamados para confirmar información de contacto, correo electrónico y cita a capacitación a las personas responsables de aplicar los cuestionarios al interior de las VC.
- **Fase 2:** comienza el 11 de marzo de 2024 y tiene como principal objetivo lograr censar a los residentes habituales de las viviendas colectivas. Para ello, el equipo telefónico enviará códigos únicos de ingreso a Censo en Línea y realizará el seguimiento, apoyo telefónico y monitoreo al llenado de cuestionarios. Por su parte, el equipo de GVC estará asistiendo el Censo en Línea en terreno a todos los encargados/as de viviendas colectivas que así lo hayan requerido; enviando el código en los casos que el contacto no haya sido efectivo desde el nivel central; o en su defecto, gestionando los cuestionarios en papel.

Respecto a estas dos fases, cabe señalar lo siguiente:

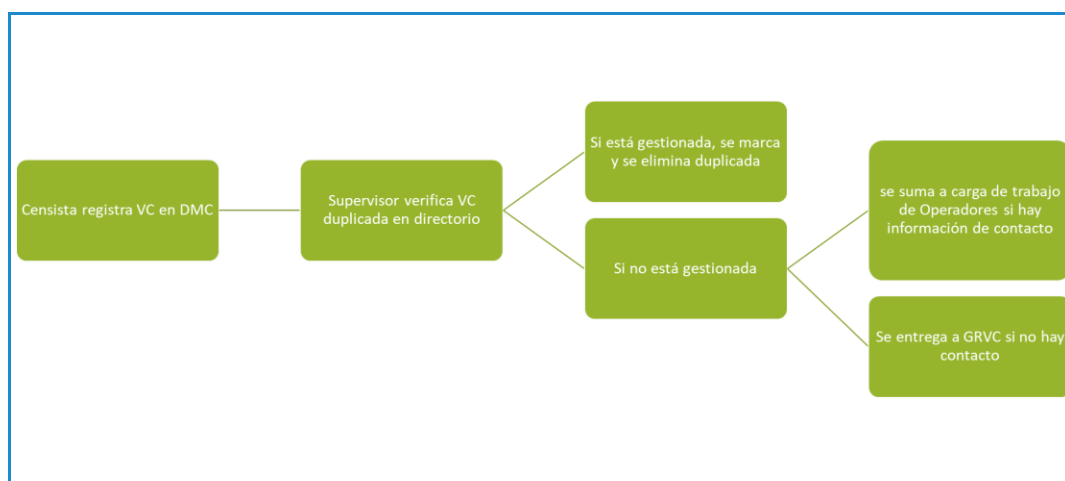
1. La capacitación a encargados/as de viviendas colectivas se extenderá desde el mes de febrero, hasta el mes de marzo).
2. Durante la segunda fase comenzarán a integrarse al SGC las “viviendas por aparición” que registre el equipo de censistas en terreno durante el operativo regular. Por esta razón, la segunda fase considera también actividades de confirmación de contacto de encargados/as de viviendas colectivas.

### 1.1.3. Registro de “viviendas por aparición” durante operativo regular

Cuando un/acensista del operativo regular encuentra una vivienda colectiva en su recorrido, debe registrarla en su DMC. Este registro contempla la dirección de la vivienda colectiva y el registro de la coordenada, el nombre de la vivienda colectiva, y también los datos de contacto de la persona encargada de la vivienda colectiva.

Este registro se reflejará en el reporte que se generará a través del SGC y será revisado por un/a supervisor/a telefónico. Esta revisión contempla identificar si corresponde a una vivienda que ya se encuentra en el directorio o no. Si no está precargada en el directorio al SGC, se acepta como vivienda nueva. Posteriormente, se revisa si el censista logró datos de contacto. Luego esta vivienda es asignada al operador correspondiente y se continúa con el flujo establecido.

Imagen 4. Flujo de Recolección Viviendas Colectivas por aparición Operativo Regular



Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024

#### 1.1.4. Modalidades de recolección de viviendas colectivas

Las viviendas colectivas se censarán a través de Censo en Línea, ya sea en modalidad asistida o por auto empadronamiento, lo que dependerá del tipo de vivienda colectiva. Al respecto, es importante indicar que esta modalidad se podrá ejecutar siempre y cuando se cumplan los siguientes criterios:

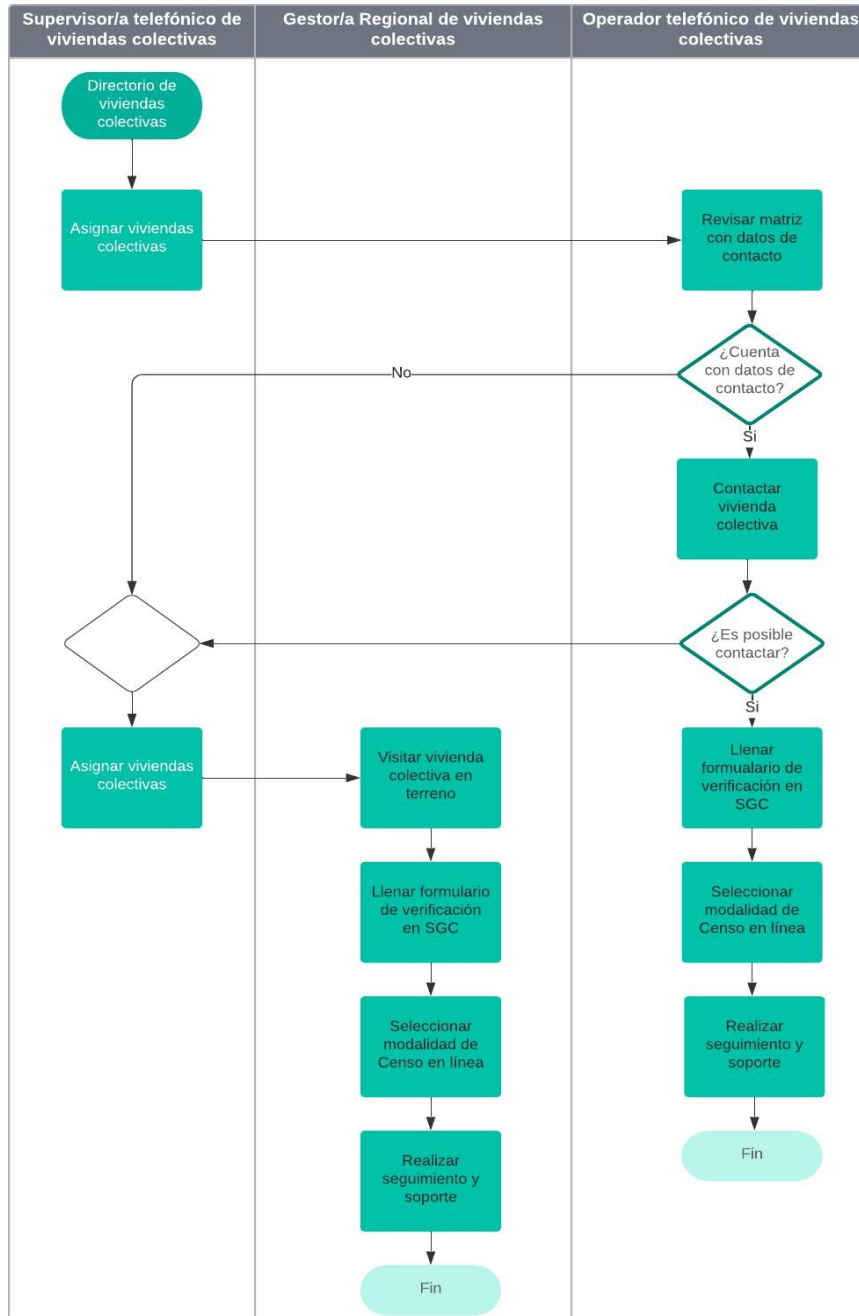
1. Que se realice contacto previo con el encargado de la vivienda colectiva.
2. Que la vivienda colectiva cuente con conexión a internet o tenga señal suficiente para aplicar los cuestionarios censales.

Para ello, la supervisora o supervisor telefónico deberá asignar la vivienda colectiva a la persona operadora telefónica, quien contactará al encargado o encargada de dicha vivienda para llenar el formulario de verificación en el SGC. En este proceso de llenado, deberá seleccionar la modalidad Censo en Línea y guardar. Esta acción enviará un correo electrónico a la persona encargada de la vivienda colectiva con el enlace a la plataforma web y el código único de acceso.

En el caso de que la persona operadora no logre contacto con la vivienda colectiva, el formulario de verificación quedará como no logrado y esa vivienda será reasignada, por el/a supervisor telefónico, al gestor o gestora regional que corresponda, tal como se observa en la **Imagen 2**. En este caso, el GVC deberá realizar el contacto con la persona encargada y llenar el formulario de verificación en el SGC, además de realizar seguimiento y soporte durante todo el proceso de recolección de datos.



**Imagen 2.** Flujo de Recolección Viviendas Colectivas – Censo en Línea



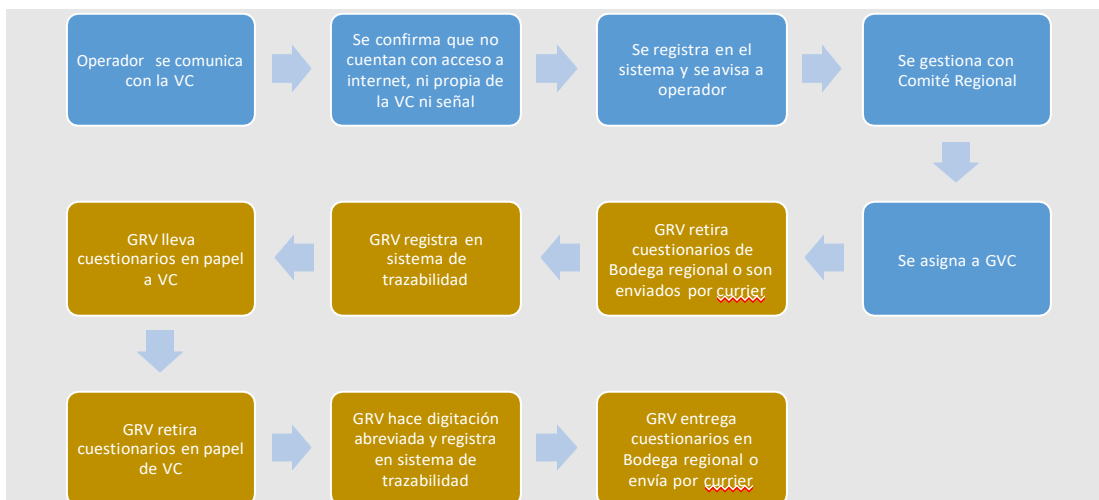
**Fuente:** Censo de Población y Vivienda 2024

En el caso de que la vivienda colectiva no cuente con conexión a internet y que tampoco tengaseñal de internet, el llenado de los cuestionarios de sus residentes habituales se deberá ejecutar por cuestionarios en papel. Para esto, se debe cumplir lo siguiente:

1. El/la supervisor/a telefónico asigna carga de trabajo a la persona gestora regional de viviendas colectivas.
2. El/la Gestor/a Regional de viviendas colectivas debe tomar contacto con el/laencargado/a de la vivienda colectiva.
3. El/la gestor/a regional de viviendas colectivas debe confirmar que no hay posibilidad de llenar los cuestionarios en línea, habiendo probado con internet del recinto o con la del propio DMC.

4. En el caso que esto se confirme, el/la Gestor/a Regional de viviendas colectivas debe solicitar la cantidad de cuestionarios censales en papel, según la cantidad de residentes habituales de la VC.
5. Cuando se apruebe el uso de cuestionarios en papel, el Gestor Regional de viviendas colectivas debe retirarlos en la bodega regional.
6. El/la Gestor/a Regional de viviendas colectivas debe registrar en el SGC el folio que aparece en los cuestionarios asociados a esa vivienda colectiva.
7. En el caso que se requiera, se debe gestionar vehículo a nivel regional a través de COS.
8. El/la Gestor/a Regional de viviendas colectivas debe visitar la vivienda colectiva según fecha y horario acordado con la persona encargada, con el objetivo de entregar los cuestionarios censales.
9. Junto con la entrega de cuestionarios censales se debe, además, proporcionar instrucciones y protocolos asociados al encargado o encargada de la vivienda colectiva.
10. Si se solicita, el/la Gestor/a Regional de viviendas colectivas debe apoyar entrevistar a residentes habituales de la vivienda colectiva.
11. El/la Gestor/a Regional de viviendas colectivas que entregue los cuestionarios censales a la o el encargado debe luego acudir a retirar los cuestionarios y llevarlos de vuelta a la bodega regional.

**Imagen 3.** Flujo de Recolección Viviendas Colectivas – Censo con cuestionarios en papel<sup>6</sup>



**Fuente:** Censo de Población y Vivienda 2024

## 1.2. Estrategia de vinculación

Para el operativo especial de viviendas colectivas se definen tres tipos de vinculación con instituciones:

- **Coordinación Institucional:** se realiza en viviendas colectivas dependientes directamente de instituciones públicas con clara jerarquía. En estos casos, es la misma institución responsable de la VC la que se encargará de recolectar la información de los residentes habituales de las viviendas colectivas de su dependencia. Este es el caso de los recintos penitenciarios, instituciones militares y de orden y seguridad pública, así como también las casas de acogida para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

<sup>6</sup> El detalle del flujo se encuentra en Instructivo de uso de cuestionarios en papel para VC..

- **Alianza Interinstitucional:** se realiza en viviendas colectivas, que, si bien existe una institución pública relacionada, la relación de dependencia puede ser no tan directa. En estos casos, se construye un plan de trabajo conjunto para lograr una recolección censal más centralizada. Para ello, el equipo central de operativos especiales construye un protocolo de recolección en conjunto con la institución para traspasar a los distintos encargados de las viviendas colectivas, que apoyen el censo de ese grupo de residentes habituales. Así, se requiere coordinar y planificar instancias de capacitación y sensibilización a los encargados de esas viviendas colectivas, gestionadas desde el nivel central o regional según pertinencia. Este tipo de alianza se realiza, por ejemplo, en el caso de las residencias de infancia con Mejor Niñez o las residencias de adulto mayor de SENAMA.
- **Coordinación Público – Privada:** se realiza en viviendas en las que no existe una contraparte pública de clara dependencia/relación, o bien las contrapartes claves son instituciones privadas. Para ello, se realiza un trabajo de coordinación público-privada principalmente a nivel territorial, promoviendo instancias de difusión del operativo censal para propiciar la mayor participación posible de los encargados de las diferentes viviendas colectivas a hacerse parte del Censo y apoyar el proceso de recolección censal. En este caso se encuentran hoteles, pensiones y residencias de estudiantes.

Para cada una de estas coordinaciones, el equipo central de operativos especiales define la forma de trabajo, identificando a las personas que cumplirán el rol de contacto institucional a nivel regional (enlaces regionales), para que, en base a un marco común a nivel nacional, se defina la forma de trabajo y tipo de participación según se defina y según el tipo de vivienda colectiva y de institución. Para esto, se trabajará en el marco de la Red de Apoyo Local, con reuniones a nivel regional por parte del COR, CROE y GRV, y a nivel local con COS.

### **1.3. Tareas por fase y cargo operativo**

#### **1.3.1. Preparación del operativo**

##### **1.3.1.1. Coordinador/a Regional de Operativos Especiales**

#### **Tarea 1: Indagación de información a nivel comunal**

- Contactar a instituciones comunales para validar los recintos identificados en la Matriz de Viviendas Colectivas e identificar aquellos que se requiera incorporar.
  - Contactar telefónicamente y/o vía correo al enlace de la institución, con el objetivo de generar un primer acercamiento, en base al relacionamiento ya iniciado por la o el COR o GRV.
  - Presentar el Censo 2024.
  - Solicitar y cotejar información de viviendas colectivas contenidas en la matriz de viviendas colectivas.
  - Con la información recabada por el enlace, deberá actualizar la matriz de viviendas colectivas.

#### **Tarea 2: Gestión de requerimientos de la o el Gestor Regional de Viviendas Colectivas**

- Gestionar vehículo en caso de ser necesario para la visita en terreno de la o el gestor/a regional de viviendas colectivas.
- Gestionar sala e insumos necesarios para la capacitación de las y los encargados/as de viviendas colectivas en los casos específicos en que así se acuerde con la institución, ya sea desde el nivel central o a nivel regional (sólo en caso de contingencia).
- Gestionar los cuestionarios en papel en los casos de contingencia que se requiera.

### ***1.3.1.2. Supervisor/a Telefónico de viviendas colectivas***

#### **Tarea 1: Preparar ingreso de Operadores Telefónicos**

- Elaborar material y herramientas necesarias como guion para llamados de contacto, tablas Excel de registro de información y documento de preguntas probables.

#### **Tarea 2: Asignar carga a operadores telefónicos**

- Asignar la totalidad de viviendas colectivas señaladas en el directorio a cada operador/a telefónico, según la región y comuna correspondiente.

#### **Tarea 3: Reunión con equipo de operadores telefónicos asignados**

- Generar reunión operativa al menos una vez por semana con su equipo de operadores telefónicos con el fin de revisar el avance en la gestión de las viviendas colectivas asignadas, indicando el detalle de las viviendas colectivas contactadas y las no contactadas.

#### **Tarea 4: Capacitar a personas encargadas de viviendas colectivas**

- Capacitar, según corresponda y mediante la modalidad virtual, a todos los y las encargados de viviendas colectivas inscritos de acuerdo al contacto previo de los y las operadoras telefónicas. Esta capacitación considera tres contenidos: Censo 2024 y censo en viviendas colectivas, Cuestionario Censal y uso e ingreso a Censo en Línea.

#### **Tarea 5: Monitorear el cumplimiento de las tareas de la o el operador telefónico**

La o el supervisor telefónico deberá velar por el cumplimiento de las siguientes actividades que debe realizar la o el operador telefónico, una vez aprobada la capacitación:

- Revisar la carga de trabajo asignada.
- Aplicar formulario de verificación a viviendas colectivas asignadas y registrar la información en Matriz de Viviendas Colectivas o en Sistema de Gestión Censal, según corresponda por etapa del proceso.
- Reportar a la o el supervisor telefónico el avance en la aplicación del formulario de verificación de viviendas colectivas.
- Levantar las alertas correspondientes que puedan surgir al momento de realizar las gestiones telefónicas o por correo electrónico.

### ***1.3.1.3. Operador/a Telefónico***

#### **Tarea 1: Aplicar formulario de verificación**

- Revisar carga de trabajo asignada con el fin de corroborar que tenga concordancia con las comunas asignadas.
- Contactar a las y los encargados de las viviendas colectivas que le fueron asignadas para aplicar el formulario de verificación.
  - Si logra el contacto deberá aplicar el formulario de verificación para vincular la vivienda a la modalidad de recolección de Censo en Línea o cuestionario en papel. Si la vivienda es vinculada:
    - A Censo en Línea, el operador telefónico enviará el enlace y las credenciales de acceso al correo electrónico a la persona encargada de la vivienda colectiva en la fase 2 del operativo.
    - A modalidad de recolección por cuestionarios en papel o por apoyo Censo, el operador telefónico informará al supervisor o supervisora telefónica para que asigne la vivienda colectiva a la o el gestor regional de viviendas colectivas, e informará a la o el encargado de la vivienda colectiva que será contactado por la o el gestor regional de viviendas colectivas o una persona del equipo operativo regional.
  - Si no logra el contacto deberá intentar dos veces más en distintos días y horarios (AMo PM). Si posterior a esto persiste el no contacto, el operador telefónico deberá indicar “no contacto” en el Sistema de Gestión Censal (SGC) e informar a la o el supervisor telefónico para que la vivienda colectiva sea asignada a la o el gestor regional de viviendas colectivas.

#### **Tarea 2: Reunión con la o el supervisor/a telefónico**

- Reunirse al menos una vez por semana con la o el supervisor/a telefónico para entregar avances de la carga asignada, indicando el detalle de las viviendas colectivas contactadas y las no contactadas.

### **1.3.1.4.**

#### ***Gestor/a Regional de Viviendas Colectivas***

##### **Tarea 1: Revisar Matriz de Viviendas Colectivas**

- Identificar las viviendas colectivas de la región, para lo que deberá revisar:
  - Viviendas colectivas sin información de contacto.
  - Viviendas colectivas que no fueron contactadas desde nivel central.
  - Viviendas colectivas que fueron contactadas desde el nivel central pero que no pueden ser censadas por plataforma web.
  - Dirección y datos de contacto en el caso que esté registrado.

##### **Tarea 2: Buscar información de contacto de viviendas colectivas faltantes**

- Buscar información por gabinete de viviendas colectivas que no fueron contactadas desde nivel central o que no cuentan con información de contacto:
  - Viviendas colectivas sin información de contacto.
  - Viviendas colectivas que no fueron contactadas desde nivel central.
  - Viviendas colectivas que fueron contactadas desde el nivel central pero que no pueden ser censadas por plataforma web.
  - Dirección y datos de contacto en el caso que esté registrado.

- Buscar información en terreno de viviendas colectivas que no fueron contactadas desde nivel central o que no cuentan con información de contacto y que no fue encontrada por gabinete:
  - Elaborar ruta de recorrido.
  - Informar a la o el coordinador operativo de sector para gestionar vehículo que apoye en recorrido en caso de ser necesario.
  - Visitar vivienda colectiva y aplicar formulario de verificación de viviendas colectivas a través del SGC en aquellas que no fueron contactadas desde nivel central.

### **Tarea 3: Capacitar a las o los encargados de viviendas colectivas (contingencia)**

- Capacitar, según corresponda y mediante la modalidad definida, a las y los encargados de viviendas colectivas para el desarrollo de sus funciones.
  - Solicitar una sala de capacitación (en caso de tratarse de una instancia de capacitación presencial) a la o el coordinador operativo de sector.
  - Gestionar insumos con la o el coordinador operativo de sector para realizar capacitación.
  - Contactar a los y las encargados de vivienda colectiva y coordinar día para realizar la jornada de capacitación.

### **1.3.2. Recolección censal**

El inicio de la recolección de viviendas colectivas será en marzo. Para que esto se pueda llevar a cabo, se debe haber completado el formulario de verificación de la vivienda colectiva, haber confirmado correo electrónico para envío de código para Censo en Línea y capacitación a la persona encargada de la VC.

#### ***1.3.2.1. Supervisor/a Telefónico***

##### **Tarea 1: Monitoreo telefónico del empadronamiento en línea de viviendas colectivas**

- Monitorear y revisar el avance de la recolección en aquellas viviendas colectivas que fueron vinculadas a Censo en Línea. Entregar el informe semanal de la o el operador telefónico al equipo regional viviendas colectivas que corresponda e informarle sobre las viviendas colectivas que deberá visitar. Esto, para que pueda entregar soporte en terreno o para aplicar el formulario de verificación porque no lograron ser contactadas.

##### **Tarea 2: Recibir, cotejar y asignar viviendas colectivas por aparición**

- Cuando una o un censista sincroniza un cuestionario censal con marca de nueva vivienda colectiva, la o el supervisor/a telefónico lo verá reflejado en el reporte de recolección de viviendas colectivas del día siguiente. A partir de esto deberá:
  - Cotejar la información con el directorio de viviendas colectivas de la región para verificar si es una vivienda nueva o conocida. Esto lo hará con la información de ubicación del reporte, buscando en el SGC a través de la herramienta destinada para ello.

- Si la VC se encuentra en el directorio y vinculada a alguna modalidad de recolección, deberá informar a la o el operador telefónico de vivienda colectiva para que no se realice la recolección en terreno e indique, en el SGC, que no corresponde a una vivienda colectiva.
- Si la VC no se encuentra en el directorio o vinculada a una modalidad de recolección, deberá asignar la vivienda colectiva a la o el operador telefónico que corresponda según región y comuna de hallazgo para la aplicación del formulario de verificación.

### **1.3.2.2. Operador/a Telefónico**

#### **Tarea 1: Monitoreo telefónico del empadronamiento en línea de viviendas colectivas**

- Contactar a las y los encargados de las viviendas colectivas asociadas a la modalidad de Censo en Línea con el objetivo de monitorear el estado de avance de la recolección y entregar soporte ante cualquier duda que pueda surgir desde las y los encargados de las viviendas colectivas. Si la recolección de la VC es menor a una semana, deberá realizar al menos un llamado. Si la recolección de la VC es superior a una semana, debe realizar al menos dos llamados por semana.
  - Si logra el contacto deberá preguntar si necesita soporte telefónico y/o presencial. El avance lo deberá ir registrando en la matriz de VC.
  - Si no logra el contacto deberá intentar dos veces más en distintos días y horarios (AM/PM).
- Cotejar la cantidad de residentes habituales que se han censado en cada vivienda colectiva, tanto en modalidad asistida como auto empadronamiento, con el reporte entregado por el SGC.
- Entregar un reporte semanal con los resultados de las llamadas realizadas, indicando si fue contactada o no, el estado de avance por vivienda colectiva, detalle de soporte entregado y solicitud de visita en terreno, y enviarlo por correo electrónico al supervisor telefónico. Formato de reporte será compartido desde nivel central.

#### **Tarea 2: Aplicar el formulario de verificación a nuevas viviendas colectivas**

- Contactar a las y los encargados de las viviendas colectivas nuevas encontradas en terreno para aplicar el formulario de verificación
  - Si logra el contacto, deberá aplicar el formulario de verificación para vincular la vivienda a la modalidad de recolección de Censo en Línea o cuestionario en papel. Si la vivienda es vinculada:
    - A censo en línea, la o el operador telefónico lo indicará en el SGC para el envío del enlace y las credenciales de acceso al correo electrónico de la o el encargado de la vivienda colectiva.
    - A modalidad papel, la o el operador telefónico informará a la o el supervisor telefónico para que asigne la vivienda colectiva al gestor regional de viviendas colectivas.
  - Si no logra el contacto deberá intentar dos veces más en distintos días y horarios. Si posterior a esto persiste el no contacto, la o el operador telefónico deberá indicar “no contacto” en el SGC e informar a supervisora o supervisor telefónico para que la vivienda colectiva sea reasignada al gestor o gestora regional de viviendas colectivas.

### **1.3.2.3. Gestor/a Regional de Viviendas Colectivas**

#### **Tarea 1: Monitoreo en terreno del empadronamiento de viviendas colectivas**

Hasta finales de abril la o el gestor de viviendas colectivas deberá:

- Visitar todas las viviendas colectivas asociadas al censo en línea que, según el informe semanal de la persona operador telefónico, solicitaron soporte en terreno o no lograron ser contactadas.
- Gestionar la entrega de cuestionarios en papel a todas las viviendas colectivas que realizan su recolección aplicando cuestionarios en papel, con el objetivo de monitorear el estado de avance del empadronamiento y entregar soporte ante cualquier duda que pueda surgir desde las y los encargados de las viviendas colectivas.
- Tanto en el caso de las viviendas colectivas con modalidad de recolección en papel como las viviendas colectivas que requieren asistencia con el censo en línea, la o el gestor regional de viviendas colectivas deberá:
  - Contactar a la persona encargada de la vivienda colectiva y coordinar una visita.
  - Elaborar la ruta de seguimiento en terreno.
- Visitar viviendas colectivas asociadas a recolección en papel:
  - Elaborar ruta de recorrido.
  - Informar a la o el coordinador operativo de sector para gestionar vehículo que apoye en recorrido.
  - Identificar los folios de los cuestionarios en papel que estarán asociados a las direcciones de viviendas colectivas.
  - Contactar a la o el encargado de vivienda colectiva y coordinar visita.
  - Entregar a la o el encargado de la vivienda colectiva los lineamientos y protocolos sobre el llenado de cuestionario y la aplicación de cuestionarios a los residentes habituales.
  - Entregar a la o el encargado de la vivienda colectiva los cuestionarios en papel asignados:
    - Contabilizar junto a la o el encargado de vivienda colectiva la totalidad de cuestionarios en papel entregados.
    - Ambos firman el acta de entrega.
    - Ambos pactan fecha de retiro, considerando el plazo de 7 días.

#### **Tarea 2: Retiro de cuestionarios en papel**

- Retirar cuestionarios en papel de bodega comunal o solicitar envío de cuestionarios por *Courier* hasta su lugar de trabajo (Dirección Regional o Dirección Provincial según corresponda).
- Registrar en sistema de trazabilidad la recepción de cuestionarios en papel.
- Pistolear para registrar folios de cuestionarios asignados a la VC en el Sistema de Gestión Censal.
- Coordinar vehículo INE con la o el gestor/a logístico regional para el traslado de los cuestionarios censales en papel a la vivienda colectiva, respetando la fecha acordada para entrega y devolución por parte de la o el encargado/a de la vivienda colectiva. Esta fecha, debe ser coordinada también con las viviendas colectivas que tengan aprobada la recolección en papel en el mismo sector o comuna.
- Contabilizar los cuestionarios retirados y verificar que el total coincida con el total de cuestionarios en papel entregados.



- Verificar que la cantidad de cuestionarios completos coincida con la cantidad de residentes habituales informados.
- Realizar digitación abreviada de cuestionarios censales.
- Enviar por Courier y llevar cuestionarios completos a bodega regional.
- Registrar devolución de cuestionarios en sistema de trazabilidad.

#### **1.3.2.4. Censista**

##### **Tarea 1: Identificar nuevas viviendas colectivas**

- En su recorrido, indagar si la edificación corresponde a una vivienda colectiva, según la definición de Censo 2024.
- Llenar formulario de verificación, indicando información de contacto de encargado de vivienda colectiva y cantidad de residentes habituales.
- Sincronizar el DMC una vez identificada la vivienda colectiva.

### **1.3.3. Cierre censal**

#### **1.3.3.1. Coordinador/a Nacional de Viviendas Colectivas**

**Tarea 1: Gestionar el cierre de la recolección de viviendas colectivas junto con la o el coordinador regional de operativos especiales, coordinador o coordinadora regional de VVCC o persona coordinadora de operativo de sector, según corresponda.**

- Solicitar al equipo de seguimiento y cobertura el reporte de cierre a medida que las regiones vayan cerrando la recolección.
  - La cantidad de viviendas colectivas recolectadas en modalidad Censo en Línea y en modalidad papel (si hubiere).
  - La cantidad de personas censadas por cada vivienda colectiva.
  - La cantidad de personas censadas de manera auto empadronada o asistida por cada vivienda colectiva.
- Solicitar el cierre de la recolección:
  - De viviendas colectivas modalidad censo en línea al supervisor/a telefónico.
  - De viviendas colectivas modalidad cuestionarios en papel al gestor/a regional de viviendas colectivas.
- Solicitar la devolución de bienes a la o el supervisor/a telefónico.
- Retornar todos los bienes de uso a equipo de logística nivel central.

#### **1.3.3.2. Supervisor/a Telefónico**

**Tarea 1: Realizar el cierre de la recolección de viviendas colectivas en modalidad de censo en línea**

- Cotejar y verificar con la o el coordinador nacional de viviendas colectivas que todas las viviendas colectivas vinculadas a modalidad censo en línea hayan registrado una cantidad de cuestionarios igual a la cantidad de residentes habituales informados.
- Retornar a la o el coordinador/a nacional vivienda colectiva los bienes de uso asignados y solicitados por los y las operadores telefónicos que tuvo a su cargo una vez finalizado el proceso de recolección de las viviendas colectivas.
- Revisar el acta de entrega de bienes de uso e identificar lo devuelto por cada operador/a telefónico.

### **1.3.3.2. Gestor/a Regional de Viviendas Colectivas**

#### **Tarea 1: Realizar el cierre de la recolección de viviendas colectivas**

- Verificar que todas las viviendas que le hayan sido asignadas, tanto para apoyo en terreno por Censo en Línea como por modalidad papel hayan sido censadas.

#### **Tarea 2: Realizar el cierre de la recolección de viviendas colectivas en modalidad de papel**

- Confirmar que todos los cuestionarios fueron retirados, digitados y enviados a nivel central

## CAPÍTULO IV. PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

Se entiende por **Persona en Situación de Calle (PSC)** a “Personas que carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares, públicos o privados, que no tienen las características básicas de una vivienda, aunque cumplan esa función (no incluye campamentos). Asimismo, aquellas personas que de conformidad con una reconocida trayectoria de situación de calle reciben alojamiento temporal o por períodos significativos, provisto por instituciones que les brindan apoyo”<sup>7</sup>.

El operativo de PSC consiste en cuatro etapas de trabajo: vinculación, localización, reconocimiento y recolección.

### Vinculación

Para conocer la información sobre la cantidad, distribución y características de las PSC en los distintos territorios, se requiere realizar un trabajo conjunto con Municipalidades inicialmente

Una vez identificados los puntos de referencia de personas en situación de calle en la comuna se debe establecer la **vinculación** con los municipios e instituciones que apoyarán al equipo operativo durante el proceso de recolección en estos puntos. La estrategia de vinculación se realiza en cuatro instancias:

- **Mesa Nacional Calle:** desde nivel central, se lleva a cabo una vinculación y trabajo con instituciones expertas en la temática y con alcance a nivel nacional, donde se definen en conjunto distintos temas relacionados al operativo y se nombran contrapartes a nivel regional para continuar con el trabajo para el operativo. En esta mesa participa el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF), Hogar de Cristo (HC) y la Comunidad de Organizaciones Solidarias.
- **Coordinación regional calle:** a nivel regional, se trabajará en una Mesa de Trabajo Calle, con las organizaciones que trabajen a este nivel, como la Seremi del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y el Hogar de Cristo. Esta instancia permitirá conocer de mejor manera el panorama general de las PSC en la región y se podrá coordinar la participación de estas instituciones en la región.
- **Coordinación Comunal:** inicialmente con el municipio y con las organizaciones presentes en la comuna que trabajen con las PSC, se confirmará el apoyo y la forma de participación de cada organización durante el operativo, incluyendo participación de facilitadores y censistas como también entrega de insumos de alimentación, movilización, entre otros.
- **Coordinación territorial calle:** por cada uno de los territorios, que pueden ser comunales o más locales, se definirá la distribución de facilitadores, horarios de recorrido, visitas previas u otras definiciones para la preparación y ejecución del operativo.

### Localización

La **localización** consiste en identificar los puntos de referencia donde es posible encontrar personas en situación calle dentro de la comuna. Estos pueden ser de dos tipos:

---

<sup>7</sup> Manual de Aplicación Anexo para Personas en Situación de Calle 2020. Registro Social de Hogares. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

- **Puntos calle:** espacios públicos o privados que no cuentan con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda en los que pernoctan personas en situación de calle.
- **Alojamientos temporales:** centros destinados al alojamiento temporal de personas en situación de calle. Estos centros cuentan con servicios básicos, alimentación y/o apoyo psicosocial, dependiendo del tipo de centro.

Tabla 2. Puntos de referencia PSC

Tipo de punto	Localización	Puntos identificados
<b>Puntos calle</b>	Espacios públicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vereda, calle, autopistas, esquinas, callejones, túneles o paraderos de micros o colectivos.</li> <li>2. Plazas o parques.</li> <li>3. Mercados o ferias.</li> <li>4. Puertos o caletas de pescadores.</li> <li>5. Afuera de los hospitales, consultorios, postas.</li> <li>6. Áreas de ríos y riberas de canales, bajo un puente.</li> <li>7. Canchas.</li> <li>8. Faldas de cerro.</li> </ol>
	Espacios privados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Centros Comerciales o Malls, en sus alrededores o al interior.</li> <li>2. Supermercados en sus alrededores e interior.</li> <li>3. Otros espacios privados.</li> </ol>
<b>Alojamientos temporales</b>	Albergues	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alojamiento diario.</li> <li>2. Todos son con financiamiento público.</li> <li>3. Abierto sólo en temporada de invierno.</li> </ol>
	Hospederías	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alojamiento diario.</li> <li>2. Públicos y Privados (existen hospederías comerciales).</li> <li>3. Abierto todo el año.</li> </ol>
	Residencias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alojamiento temporal.</li> <li>2. Públicos y Privados (fundaciones).</li> <li>3. Residentes tienen rutina laboral y postulan al programa.</li> </ol>
	Casas Compartidas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Residencia temporal.</li> <li>2. Públicos y Privados (fundaciones).</li> <li>3. Grupos pequeños de residentes con rutina laboral.</li> </ol>

**Fuente:** Censo de Población y Vivienda 2024

Se entiende por **territorios calle** a la agrupación de puntos calle según su cercanía, cantidad de PSC y ruta de tránsito que tienen las PSC que habitan el sector. Un territorio calle puede traspasar límites comunales y/o de locales censales. Esta agrupación de puntos calle será la base para elaborar la planificación operativa calle, la cual permitirá determinar la cantidad de censistas calle por territorio y el día de recolección al cual estará asociado.

La conformación de los territorios calle será un trabajo colaborativo entre el equipo regional censo y las instituciones que trabajen con PSC.

La localización de estos puntos de referencia la realizará el equipo operativo a través de instituciones especializadas en la temática, donde se les solicitará información de la ubicación de las personas según las rutas calle que realicen.

### **Reconocimiento**

Consiste en la actualización de la información de los puntos de referencia identificados por la o el COR. Como resultado de esta tarea es posible agregar nuevos puntos de referencia identificados en el terreno o eliminar puntos erradicados.

### **Recolección**

La recolección se realizará en un máximo de seis días durante, preferentemente, la tercera semana de mayo, dependiendo de la cantidad de PSC por comuna y condiciones climáticas.

El equipo de terreno (CGC, censistas calle, facilitadores y quien corresponda) recorrerán los territorios calle, censando por DMC. Por su parte, los alojamientos temporales serán censados por Censo en Línea. Para ello, deben estar en el directorio de Viviendas Colectivas (categoría 8), con información de contacto y correo electrónico para enviar virtualmente los códigos únicos para ingresar al sistema. Este envío lo realizará el equipo de Operadores telefónicos.

El reconocimiento del terreno y recolección de datos en puntos calle se realizará en duplas de trabajo, compuestas por una o un censista y una o un facilitador. Las y los facilitadores corresponden a colaboradores de instituciones públicas y/o de la sociedad civil que trabajan con PSC, cuya principal tarea es apoyar la vinculación de las y los censistas con las PSC.

En caso de no contar con facilitadores suficientes para realizar los reconocimientos y recolección en todos los puntos calle, estos deben ser distribuidos en el territorio según la siguiente priorización:

- La presencia de áreas de levantamiento focalizado.
- Impedimentos de acceso.
- Cantidad de PSC por punto calle.

Si se encuentran censistas sin facilitadores asignados, deberá acompañarlos su CGC o COS.

Dado el trabajo sostenido con distintas instituciones expertas en la temática a través de la mesa nacional calle, sumada a la experiencia de la prueba censal, se define realizar la recolección de datos en dos franjas horarias, la primera en banda PM, la cual será entre 16:00 a 00:00 horas, y la segunda en banda AM, la cual será entre las 07:00 a 12:00 horas. La definición de la banda horario a utilizar será nivel territorial, en conjunto con las organizaciones y facilitadores que serán parte del operativo.

## **2.1. Modalidad de recolección**

Dado que el operativo calle considera el recorrido de los territorios una única vez y en un tiempo muy acotado, se debe censar a las personas en el lugar donde estén y, entendiendo que se pueden localizar a las PSC en puntos calles y alojamientos temporales, se realizará la recolección de datos del operativo especial a través de dos modalidades:

1. **Modalidad DMC:** recolección a través de dispositivos móvil de captura (DMC) realizadas por las y los censistas calle de forma presencial a PSC ubicadas en puntos calle.
2. **Modalidad Censo en Línea:** recolección a través de plataforma web para alojamientos temporales, donde las y los encargados de dichos recintos aplicarán los cuestionarios a las PSC en modalidad asistida.

## **2.2. Tareas por etapa y cargo operativo**

### **2.2. Preparación censal**

#### **2.2.1.1. Tareas de todos los cargos**

##### **Tarea 1: Recibir los bienes de uso y consumo**

Cada cargo recibirá de su coordinador o coordinadora los bienes de uso y consumo asignados para su cargo<sup>8</sup>. Al recibirlo, deberá revisar la condición de estos elementos y de no tener observaciones debe firmar el acta de entrega/devolución de bienes para formalizar el recibo conforme de éstos. A nivel de local es la o el Gestor Administrativo (GA) quien resguarda las actas. A nivel de sector es la o el Coordinador Operativo de Sector (COS). En la Tabla 4 se detallan los bienes a recibir por cargo.

---

<sup>8</sup> El COR recibe material desde el nivel central

**Tabla 3.** Distribución de recursos por cargo operativo

Cargo	Matriz de PSC	Dotación a de CGC y Censistas Calle a nivel	Puntos calle y alojamientos temporales asignados	Insumos asignados para recolección	Cantidad de facilitadores activos	Puntos calle en visualizador de hallazgos operativos
COR	x	Regional		x		
COS	x	Comunal		x		x
Coordinador/a reg. OC o Coordinador/a regional OE	x	Comunal		x		x
Coordinador/a operativo de local	x	Local	x		x	x
Coordinador/a de Grupo calle		Cantidad de censistas	x	x	x	x
Censista calle			x	x		x

**Fuente:** Censo de Población y Vivienda 2024

**Tarea 2: Monitorear el cumplimiento de actividades de las personas a su cargo**

Será una tarea continua el monitoreo de las actividades de las personas a su cargo que participan en el operativo. El objetivo es velar por el cumplimiento de las actividades que permitan el correcto desarrollo del operativo y prevenir eventualidades a través del apoyo constante cuando se requiera. El monitoreo se realizará a través de una reunión operativa semanal.

**2.2.1.2. Coordinador/a Operativo Regional**

**Tarea 1: Instalar coordinación regional calle**

Reunirse con las instituciones que trabajen la temática calle para presentar la planificación general de la recolección censal y del operativo calle. El contacto con las instituciones lo deberá realizar junto a la o el Gestor Regional de Vinculación (GRV), con quien agendarán reuniones para revisar los siguientes temas.

- Identificar instituciones regionales y comunales que trabajen con PSC.
- Solicitar a cada organización participante de la coordinación regional un representante que participe en las mesas comunales donde se trabaje el operativo calle.
- Solicitar colaboración en difusión del operativo y disponibilidad de facilitadores.
- Identificar cantidad y ubicación de personas en situación de calle por comuna (Puntos calle).
- Identificar alojamientos temporales por comuna.
- Identificar los aportes concretos que puede hacer cada organización para el operativo: personas para cumplir rol de facilitador o censista, insumos de alimentación para entregar durante el operativo, transporte, difusión en Puntos calle o alojamientos temporales y apoyo en la ejecución censal en alojamientos temporales.

Toda la información recopilada con las instituciones deberá registrarla en la matriz de PSC.

#### **Tarea 2: Distribuir equipo operativo a nivel regional**

- Confirmar, junto al equipo de nivel central, la dotación necesaria de personas coordinadoras de grupo calle, censistas calle y facilitadores a nivel comunal, según la información recopilada en la coordinación regional calle y con los antecedentes mencionados en la planificación.

#### **Tarea 3: Recepción de material completado por COS**

- Recepción de actas de reuniones sostenidas por COS y actualización tanto de la matriz de PSC como de identificación de puntos calle en visualizador de hallazgos operativos para posterior traspaso a la o el coordinador regional de operativos especiales o coordinador regional de operativo calle.

#### **Tarea 4: Monitorear el cumplimiento de las tareas de la o el COS (cuando corresponda)**

Realizará esta tarea cuando en la región no haya CROE ni CROC.

Actividades a monitorear de la o el COS:

- Instalar coordinación comunal.
- Distribuir puntos calles y alojamientos temporales para PSC por local censal.

#### **2.2.1.3. Coordinador/a Operativo de Sector**

##### **Tarea 1: Instalar coordinación comunal calle**

- Identificar instituciones comunales a través del trabajo avanzado tanto a nivel regional como a nivel comunal a través del enlace municipal. El contacto con las instituciones lo deberá realizar junto al Gestor o Gestora Regional de Vinculación, donde agendarán reuniones para revisar los siguientes temas.
  - Actualizar la cantidad de PSC, puntos calle y alojamientos temporales en la comuna.
  - Solicitar facilitadores que apoyen en reconocimientos y recolección.
  - Solicitar colaboración en difusión del operativo.
  - Solicitar insumos como alimentación y vehículos.
  - Caracterizar personas en situación de calle de la comuna.
    - **Barrera idiomática:** Identificar personas que hablen otro idioma y que requiera de una gestión previa para aplicar la recolección.
    - **Migrantes:** Identificar grupos de migrantes que estén en puntos calle y/o alojamientos temporales que requieran una vinculación previa para asegurar una correcta participación en el censo.
    - **Persona con discapacidad física y/o psíquica:** Identificar personas que presente algún tipo de discapacidad y que requiera de alguna gestión previa para aplicar la recolección.
  - Caracterizar puntos calle de la comuna.
    - **Área de levantamiento focalizado:** Identificar si existe punto calle o alojamiento temporal en zona marcada como área de levantamiento focalizada. Deberá categorizar la zona según el procedimiento de zonas de riesgo.



- **Impedimento de acceso:** Identificar si hay complejidad en el acceso hacia los puntos calles y/o alojamientos temporales y que requiera de una gestión particular.
  - Identificar los territorios calle asociados a la movilidad de las PSC para definir los sectores que abordará cada grupo de trabajo y la compañía de los facilitadores.
  - Toda la información recopilada con las instituciones deberá registrarla en la matriz de PSC además de realizar las gestiones necesarias para cumplir con las consideraciones territoriales identificadas.
  - En cada reunión deberá registrar los acuerdos y compromisos a través de acta y deberá guardarla en carpeta destinada para eso. El equipo de nivel central velará por el cumplimiento de esta tarea y del seguimiento a la preparación operativa.

#### **Tarea 2: Asociar puntos calle y alojamientos temporales para PSC por local censal**

- Revisar en la matriz de PSC asociada a la región si hay puntos calle que estén entre dos o más comunas. En caso de que así sea, definir junto con la o el COR a qué comuna estará asociada.
- Desplegar direcciones o coordenadas “X, Y”, o ubicación geográfica de los puntos calles y alojamientos temporales en el visualizador de hallazgos operativos.
- Descargar archivo Excel generado por el visualizador de hallazgos operativos, a partir del cual deberá corroborar que todo punto calle y alojamiento temporal esté asociado a un local censal. Luego, debe contabilizar la totalidad de estos por cada local que tenga la comuna.

#### **Tarea 3: Monitorear el cumplimiento de las tareas de la o el coordinador/a de local.**

- Monitorear que la o el coordinador de local cumpla con las siguientes tareas para la correcta ejecución del operativo:
  - Recibir insumos.
  - Conformar equipo a través de sistema de gestión.
  - Traspaso de insumos a la o el coordinador de grupo calle.

#### **2.2.1.4. Coordinador/a Regional Operativo Calle, Coordinador/a Regional de Operativos Especiales o Coordinador/a Operativo de Sector**

Estas tareas serán realizadas por distintos cargos según la estructura regional.

- **Caso A.** En caso de contar con coordinador/a regional operativo calle (CROC) este aplicará las tareas.
- **Caso B.** En caso de no contar con CROC y si contar con CROE en la región, este último aplicará las tareas.
- **Caso C.** En caso de no contar ni con CROC ni con CROE, el o la COS aplicará las tareas.

#### **Tarea 1: Seguimiento matriz de PSC**

- Continuar con el trabajo realizado por el o la COR, COS y GRV, donde deberá actualizar la información contenida en la Matriz de PSC y visualizador de hallazgos operativos. Para esto, contactará a las instituciones donde realizará lo siguiente:
  - Actualizar la cantidad de puntos calle y alojamientos temporales para PSC en la comuna.
  - Actualizar el listado de facilitadores que apoyen en reconocimientos y recolección.
  - Coordinar la difusión del operativo.

- Caracterizar personas en situación de calle de la comuna, junto con la gestión de un facilitador específico por cada una de las siguientes situaciones
  - **Barrera idiomática:** Identificar personas que hablen otro idioma y que requiera de una gestión previa para aplicar la recolección.
  - **Migrantes:** Identificar grupos de migrantes que estén en punto calle y/o alojamientos temporales que requieran una vinculación previa para asegurar una correcta participación en el censo.
  - **Persona con discapacidad física y/o psíquica:** Identificar personas que presente algún tipo de discapacidad y que requiera de alguna gestión previa para aplicar la recolección.
- Actualizar características de los puntos calle de la comuna.
  - **Área de levantamiento focalizado:** Identificar si existe punto calle o vivienda colectiva en zona marcada como área de levantamiento focalizada. Deberá categorizar la zona según el procedimiento destinado para esto.
  - **Impedimento de acceso:** Identificar si hay complejidad en el acceso hacia los puntos calles y/o alojamientos temporales y que requiera de una gestión de movilización particular.
- Actualizar la matriz de PSC con la información recopilada con las instituciones.
- Gestionar lo necesario, ya sea con las instituciones y organizaciones del territorio como con su coordinador/a directo para responder a las características y consideraciones especiales del territorio.

#### **Tarea 2: Conformar territorios calle en la comuna**

- Junto con las organizaciones que trabajan con PSC, más la información de puntos calles y alojamientos temporales obtenida, se debe trabajar en la agrupación de estos para la conformación de territorios calle, identificando lo siguiente en su composición:
  - Cantidad de manzanas agrupadas.
  - Cantidad de puntos calle.
  - Cantidad de alojamientos temporales.
  - Cantidad de PSC.
  - Cantidad de censistas necesarios.
  - Cantidad de coordinadores de grupo calle necesarios.
  - Cantidad de facilitadores necesarios.
  - Asociar a locales censales.

#### **Tarea 3: Gestionar reclutamiento y difusión del operativo calle**

- Gestionar la inscripción de los cargos de coordinador/a de grupo calle, censistas calle y facilitadores a través de formulario de reclutamiento difundido con organizaciones asociadas a este operativo y con las IES vinculadas al operativo censal.
- Gestionar la difusión en comedores y otros puntos de encuentro de PSC, como también en espacios asociados a facilitadores PSC.

#### **Tarea 4: Definir local censal que se utilizará para el operativo.**

- Seleccionar uno o más locales censales de la comuna que se utilizarán para el operativo calle. Esto permitirá asociar al equipo operativo a un local en el sistema de gestión y utilizarlo como punto de encuentro durante el operativo, para esto, debe considerar lo siguiente:
  - Cantidad de censistas calle distribuidos en la comuna.
  - Cantidad de coordinadores de grupo calle distribuidos en la comuna.

- Territorios calle conformados.
- También, debe considerar el local censal a utilizar posea las siguientes características:
  - Fácil acceso.
  - Seguro (local y el entorno de ubicación).
  - Horario extendido hasta las 00:00 los días que dure el levantamiento.

**Tarea 5: Conformar equipo calle por local censal y territorio calle junto con la o el Coordinador/a Operativo de Sector.**

- Con la información elaborada a partir de la generación de territorios calle y con la información de los y las censistas calle asignados por comuna, deberá:
  - Validar estimación de censistas calle y distribuir por local censal según los territorios calle conformados: en caso de requerir más censistas, deberá elevar la solicitud de apoyo a funcionarios de la Dirección Regional INE. Si la solicitud no puede ser cubierta por funcionarios de la dirección, se debe elevar la solicitud en la Mesa Directiva Regional a través de su DR.
  - Validar estimación de coordinadores/as de grupo calle y distribuir por local censal según territorios calle conformados: En caso de requerir más, elevar la solicitud de apoyo a funcionarios de la Dirección Regional INE. Si la solicitud no puede ser cubierta por funcionarios de la dirección, se debe elevar la solicitud en la Mesa Directiva Regional a través de su DR.
  - Validar estimación de facilitadores y distribuir por local censal según territorios calle conformados: En caso de requerir más, deberá solicitar apoyo a instituciones regionales y comunales que trabajen con PSC, y deberá priorizar la distribución en los lugares según los antecedentes mencionados en las definiciones generales.
- Distribuir los grupos de trabajo, que podrán pertenecer a distintos locales censales, según los territorios calle asociados a la movilidad de las PSC. En el caso que estos territorios calle correspondan a más de un COS, deberá ser un trabajo conjunto con la o el CROE o con la o el COR según corresponda.

**Tarea 6: Elaborar planificación operativa calle**

Con el trabajo realizado en la conformación de territorios calle y asociación de equipo, deberá desplegar la información en un documento compartido desde nivel central, donde deberá agregar las y los facilitadores asociados a cada territorio, indicar el día que será barrido el territorio calle, los CGC y censistas calle asignados en el sistema de gestión y la cantidad de vehículos que se necesitan para realizar la recolección. Para la elaboración de esta planificación considere el instructivo de uso y llenado asociada al documento de planificación operativa calle.

**Tarea 7: Capacitar a las y los encargados de alojamientos temporales**

- Identificar los alojamientos temporales correspondiente a la comuna.
- Verificar datos de contacto de las y los encargados de alojamientos temporales.
- Definir día de capacitación en línea junto a las y los encargados de los alojamientos temporales. Esta capacitación se debe realizar entre la última semana de abril y la primera semana de mayo.
- Informar respecto al día que le corresponde aplicar el censo en línea modalidad asistida, según los territorios conformados.
- Aplicar capacitación y entregar claves de acceso para la plataforma.
- En caso de contingencia, si se requiere capacitación presencial, debe coordinar los recursos e insumos necesarios para poder realizarla.

### **Tarea 8: Gestionar insumos y personal necesarios para el operativo por local censal y territorio calle.**

- Iniciar gestiones con el equipo de la dirección regional del INE a partir de la información obtenida de la coordinación con instituciones regionales y comunales sobre la caracterización de las personas en situación de calle ubicadas en los puntos calle y alojamientos temporales, para contar con los siguientes insumos y personal:
  - **Apoyo municipal:** estimar la necesidad y generar requerimiento de apoyo para vinculación donde haya barrera idiomática. Posterior a esto, debe realizar la distribución por local censal.
  - **Personal de seguridad:** gestionar junto a instituciones comunales el apoyo de seguridad en los lugares caracterizados como áreas de levantamiento focalizado y que sean pertinentes. Se busca que el rol de la institución que colabore con seguridad sea estar informado y dispuesto prestar ayuda en los casos que se requiera.
  - **Servicios de salud:** identificar servicios de salud en la comuna y generar una coordinación para derivaciones en caso de que se requiera durante el operativo.
  - **Vehículo:** estimar cantidad necesaria por comuna y gestionar junto a instituciones comunales vehículos que apoyen los días del operativo y, por otro lado, generar requerimiento a su COR de la necesidad por local censal.
  - **Bebidas calientes y linternas:** estimar cantidad necesaria de bebidas calientes y linternas necesarias por local censal.

### **Tarea 9: Monitorear el cumplimiento de las tareas de la o el coordinador de grupo calle**

- Monitorear que la o el coordinador de Grupo Calle cumpla con las siguientes tareas para la correcta ejecución del operativo:
  - Realizar primer reconocimiento en terreno.
  - Actualizar matriz para PSC.
  - Actualizar visualizador geográfico de hallazgos operativos.
  - Elaborar ruta de recolección.
  - Validar bienes necesarios para la recolección, los cuales son:
    - Kit smartphone: DMC, carcasa, protector de pantalla, cargador, cable y simcard.
    - Kit indumentaria: chaquetilla, gorro legionario, mochila, capa de agua (cuando corresponda), lanyard y credencial.
  - Asignar puntos calles y alojamientos a censistas calle.
  - Traspasar información a censistas calle.
  - Monitorear actividades del censista calle.
  - Acompañar y apoyar la recolección del operativo calle.

#### **2.2.1.5. Coordinador/a Operativo de Local**

### **Tarea 1: Recibir insumos desde Coordinador/a Operativo Calle, Coordinador/a Regional de Operativos Especiales o Coordinador/a Operativo de Sector**

- Recibir planificación operativa calle asociada a su local censal, donde se identifique la distribución del equipo calle (coordinadores de grupo calle y censistas calle) y fechas de recolección.

### **Tarea 2: Conformar equipos a través de sistema de gestión**

- Ingresar al sistema de gestión censal para asociar censistas calle a coordinadores/as de grupo calle según la conformación de equipo realizada.

### **Tarea 3: Traspaso de insumos a la o el coordinador de grupo calle**

- Según la conformación de equipo realizada en su local censal, deberá traspasar insumos de recolección y vinculación a cada CGC que tenga asociado.

#### **2.2.1.6. Coordinador/a de Grupo Calle**

##### **Tarea 1: Recibir y revisar los insumos desde Coordinador/a de Local**

- Recibir y revisar planificación operativa donde se identifique a las y los censistas que tendrá asociado, facilitadores disponibles, los territorios calle que le corresponde barrer junto con la fecha de recolección, cantidad de puntos calle y alojamientos temporales por cada territorio calle, y la cantidad total de PSC por territorio calle.
- Recibir bienes de todo lo equipo que tendrá a su cargo, los cuales son:
  - Kit smartphone: DMC, carcasa, protector de pantalla, cargador, cable y simcard.
  - Kit indumentaria: chaquetilla, gorro legionario, mochila, capa de agua (cuando corresponda), lanyard y credencial.
  - Elementos de protección personal (EPP)

##### **Tarea 2: Realizar el primer reconocimiento del operativo en terreno**

- Realizar el primer reconocimiento en terreno junto a una institución facilitadora, con el objetivo de reconocer los puntos calle y alojamientos temporales para PSC (según sus territorios calle asignados), y caracterizarlos usando el formulario de reconocimiento para PSC alojado en Sistema de Gestión Censal (SGC).
  - Preparar el reconocimiento:
    - Definir días de reconocimiento en terreno.
    - Gestionar con la o el COS los vehículos requeridos para los días de reconocimiento.
    - Elaborar ruta para recorrer los puntos calle y alojamientos temporales.
    - Contactar y coordinarse con facilitadores de las instituciones asociadas a su territorio para que acompañen durante el reconocimiento. Considerar realizar el reconocimiento cuando alguna institución realice su ruta calle.
  - Realizar reconocimiento:
    - Recorrer puntos calles y alojamientos temporales que le fueron asociados.
    - Caracterizar puntos calles junto con las personas en situación de calle que lo habitan y registrar la información en el formulario de reconocimiento.
    - Verificar junto a las y los encargados de los alojamientos temporales cuenten con su clave de acceso a la plataforma y confirmar el día que le corresponde realizar la recolección de datos.
    - Registrar en la matriz PSC los hallazgos encontrados en el primer reconocimiento en terreno. En caso de haber variación, deberá ajustar la planificación operativa calle asociada a su territorio y en conversación con la o el CROC, CROE o COS, según corresponda.

##### **Tarea 3: Preparar el proceso de recolección**

- Asociar territorios calle a censistas y elaborar la ruta de recolección, considerando:
  - Cantidad de PSC por territorio calle asignado.

- Distancia entre puntos calle y recorrido del territorio calle.
- Área de levantamiento focalizado.
- Impedimento de acceso.
- Asignar carga de trabajo a censistas calle a través del SGC.
- Verificar que los bienes necesarios para los censistas estén disponibles el día de la recolección en terreno:
  - Bebidas calientes
  - Linternas
  - Tarjeta persona censada
  - Vehículos
  - Kit smartphone: DMC, carcasa, protector de pantalla, cargador, cable y simcard.
  - Kit indumentaria: chaquetilla, gorro legionario, mochila, capa de agua (cuando corresponda), lanyard y credencial.
  
- En caso de no contar con los insumos, deberá comunicar a la o el coordinador regional operativo calle o persona coordinadora regional de operativo especial para que haga la gestión necesaria.

#### **Tarea 4: Monitorear el cumplimiento de las tareas del o la censista calle**

- Monitorear que la o el Censista Calle cumpla con las siguientes tareas para la correcta ejecución del operativo:
  - Realizar el segundo reconocimiento del operativo en terreno.
  - Actualizar ruta de recolección calle.

#### **2.2.1.7. Censista Calle**

##### **Tarea 1: Recibir y revisar los insumos desde Coordinador/a de Grupo**

- Recibir y revisar planificación operativa donde se identifique los territorios calle que le corresponde barrer junto con la fecha de recolección, cantidad de puntos calle, y la cantidad total de PSC por territorio calle.
- Recibir bienes que tendrá a su cargo, los cuales son:
  - Kit smartphone: DMC, carcasa, protector de pantalla, cargador, cable y simcard.
  - Kit indumentaria: chaquetilla, gorro legionario, mochila, capa de agua (cuando corresponda), lanyard y credencial.
  - Elementos de protección personal (EPP)

##### **Tarea 2: Realizar el segundo reconocimiento del operativo en terreno**

- Realizar el segundo reconocimiento en terreno con el objetivo de verificar y difundir el operativo en cada punto calle de los territorios calle que le fueron asociados por la o el CG Calle.
  - Preparar reconocimiento:
    - Definir días de reconocimiento en terreno.
    - Gestionar con la o el COS los vehículos requeridos para los días de reconocimiento.
    - Gestionar con CGC la alimentación, cuando corresponda.

- Junto con la o el CGC, contactar y coordinarse con facilitadores de las instituciones para que acompañen a los censistas durante el recorrido. Considerar realizar el reconocimiento cuando alguna institución realice su ruta calle.
- Contar con material de difusión necesario para entregar en puntos calles que informe sobre la aplicación del operativo.
- Realizar reconocimiento:
  - Recorrer puntos calles de los territorios calle que le fueron asociados.
  - Caracterizar puntos calles junto con las personas en situación de calle que lo habitan y registrar la información en el formulario de reconocimiento.
  - Actualizar la ruta de recolección calle, junto con la o el coordinador/a de grupo calle, en función de los reconocimientos realizados en terreno, por ejemplo, si encuentra variación en la cantidad de puntos calle, la cantidad de PSC o alguna dificultad en terreno.

## 2.2. Recolección censal en puntos calle

La recolección censal en puntos calles se realizará en el día que corresponda barrer el territoriocalle conformado, y estará a cargo de las y los censistas calle.

### 2.2.2.1. Coordinador/a De Grupo Calle

#### Tarea 1: Preparar trabajo en gabinete

- Revisar en gabinete junto a censistas calle la carga asignada y las duplas de trabajo.
- Revisar manzanas y coordenadas X, Y; calles asociadas y elementos que permitan identificar los territorios calle.
- Revisar la cantidad de personas que se podría encontrar en territorios calle.
- Revisar nombres y teléfonos de facilitadores(as) que acompañarán en la recolección.
- Indicar punto de encuentro, punto y hora de inicio y término del operativo.
- Informar a las y los censistas si los puntos calles dentro del territorio asociado presentan alguna particularidad que requiere de gestión previa realizada por COS.
- Revisar disponibilidad de bienes para la recolección
  - Bebidas calientes
  - Linternas
  - Tarjeta de persona censada
  - Vehículos
  - Kit smartphone: DMC, carcasa, protector de pantalla, cargador, cable y simcard.
  - Kit indumentaria: chaquetilla, gorro legionario, mochila, capa de agua (cuando corresponda), lanyard y credencial.
  - Vehículos en el caso que corresponda
- Revisar protocolos de recolección

### 2.2.2.2. Censista Calle

#### Tarea 3: Aplicar cuestionario censal

- Dirigirse al territorio calle, identificando su punto de inicio y término junto con su dupla de trabajo.
- Corroborar manzana, nombre de calle y/o coordenadas X, Y
- Verificar presencia de personas en situación de calle en el punto calle. Si no se encuentra nadie, el censista deberá recorrer un radio de 150 metros o dos cuadras a la redonda, aproximadamente, según coordinación con facilitador.
- El facilitador o facilitadora se vincula con PSC e identifica si se encuentran las condiciones para aplicar cuestionarios.
  - En caso de no encontrar las condiciones para aplicar el cuestionario censal, censista debe registrar sexo y rango de edad en el DMC por cada persona presente.
- Presentarse e indagar si la persona fue censada o no a través de la solicitud de la tarjeta de persona censada.
- Aplicar un cuestionario censal por cada persona. Si se presenta una situación que impida continuar con la entrevista deberá aplicar el protocolo correspondiente e informar al CGde situación.
- Si una persona presente no puede responder, puede responder por ella otra persona censada en el mismo punto.
- Sincronizar el DMC al finalizar el cuestionario censal
- Agradecer participación, entregar tarjeta de persona censada (con fecha y nombre de censista) y despedirse.

## 2.2. Recolección censal en alojamientos temporales

La recolección en alojamientos temporales para PSC se realizará en el día que corresponda censar el territorio calle donde esté ubicado, y estará a cargo de las y los encargados identificados. Su fecha de recolección será en la tercera semana de mayo.

### 2.2.3.1. Supervisor/a Telefónico

#### Tarea 1: Preparar el trabajo en gabinete y asignar carga a operadores telefónicos

- Asignar la totalidad de alojamientos temporales para PSC identificados por el equipo regional a las y los operadores telefónicos que corresponda.

#### Tarea 2: Monitoreo telefónico del empadronamiento en línea de viviendas colectivas

- Monitorear y revisar el avance de la recolección en los alojamientos temporales para PSC vinculados a la modalidad de censo en línea.

### 2.2.3.2. Operador/a Telefónico

#### Tarea 1: Aplicar formulario de verificación

- Revisar carga de trabajo asignada con el fin de corroborar que tenga concordancia con las comunas asignadas.
- Contactar a las y los encargados de los alojamientos temporales para PSC que le fueron asignadas para aplicar el formulario de verificación.



- Si logra el contacto deberá aplicar el formulario de verificación para vincular la vivienda a la modalidad de recolección de censo en línea, luego enviará el enlace y las credenciales de acceso al correo electrónico a la persona encargada del alojamiento temporal para PSC.
- Si no logra el contacto deberá intentar dos veces más en distintos días y horarios. Si posterior a esto persiste el no contacto, el operador telefónico deberá indicar “gestión finalizada” en el Sistema de Gestión Censal (SGC) e informar a la o el supervisor telefónico para que el alojamiento temporal para PSC pueda ser visitado por el equipo regional.

## **Tarea 2: Monitoreo telefónico del empadronamiento en línea de los alojamientos temporales para PSC**

- Contactar a las y los encargados de los alojamientos temporales asociadas a la modalidad de censo en línea con el objetivo de monitorear el estado de avance de la recolección y entregar soporte ante cualquier duda que pueda surgir desde las y los encargados durante el día que le corresponda aplicar los cuestionarios. El contacto telefónico deberá ser durante el día que corresponda la recolección del alojamiento temporal para PSC según el territorio al que fue asociado.
  - Si logra el contacto deberá preguntar la cantidad de entrevistas realizadas, preguntar si necesita soporte telefónico y/o presencial, y cerrar en el sistema de gestión censal las viviendas colectivas que hayan completado la recolección.
- Cotejar la cantidad de residentes habituales que se han censado en cada alojamiento temporal para PSC con el reporte entregado por el SGC.

## **2.2. Cierre censal**

### **2.2.4.1. Censista Calle**

#### **Tarea 1: Devolver bienes asignados**

- Sincronizar su DMC.
- Devolver al CGC bienes de uso asignados y firmar el acta de devolución de bienes.

### **2.2.4.2. Coordinador/a de Grupo Calle**

#### **Tarea 1: Cerrar la recolección en puntos calle**

- Entregar al COS una Matriz PSC actualizada, indicando cuántos territorios calle (puntos calle y alojamientos temporales) fueron visitados y cuántas personas fueron censadas.

#### **Tarea 2: Devolver bienes asignados**

- Solicitar y recibir los bienes de uso asignados de los y las censistas que tuvo a su cargo.
- Revisar acta de entrega de bienes de uso e identificar lo devuelto por cada censista.
- Revisar que cada censista haya realizado la sincronización de su DMC.
- Informar a la o el gestor/a administrativo para que realice proceso de reversa.
- Retornar los bienes de uso que le fueron asignados a la o el gestor/a administrativo.

### **2.2.4.3. Coordinador/a Operativo de Sector**

#### **Tarea 1: Cerrar la recolección por local censal**

- Junto con la o el CROC y/o CROE (según territorio), debe realizar el cierre de la recolección del operativo en cada local que tenga su comuna.

### **2.2.4.4. Coordinador/a Nacional Operativo Calle**

#### **Tarea 1: Elaboración de la Memoria del Operativo**

- Recopilar información que permita elaborar la memoria censal, para esto debe:
  - Recopilar los resultados de la recolección realizada a nivel nacional, a través de los reportes de seguimiento.
  - Aplicar grupos focales a los cargos operativos involucrados en el operativo para indagar la ejecución de las tareas planteadas en el documento.
  - Identificar aspectos positivos y a mejorar con las y los facilitadores involucrados a nivel nacional.

**2° REMÍTASE** copia íntegra del presente acto administrativo, por parte del Subdepartamento de Partes y Registros, a la Jefatura del Proyecto Censo de Población y Vivienda 2024.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**RICARDO VICUÑA POBLETE**  
**Director Nacional**  
**Instituto Nacional de Estadísticas**

**SRD**

#### **Distribución:**

- Dirección Nacional
- Proyecto Censo de Población y Vivienda
- División Jurídica
- Subdepartamento de Partes y Registros