

Reversión de rechazos y otras dificultades de contacto

Ruta del Censista





Objetivos



- Conocer cuando estamos en una situación de rechazo y qué hacer en esos casos.
- Comprender que se debe hacer en otras dificultades de contacto.



Para mayores detalles, ver [Manual Censal](#), pp. 27 y ver [Manual de Recolección](#), pp. 40-44.

Contenidos

- 01.** ¿Qué hacer en caso de un rechazo?
- 02.** Otros problemas de contacto
- 03.** Casos Comunes
- 04.** Actividad



02.



**¿Qué hacer en caso
de un rechazo?**



Primero... ¿qué es una situación de rechazo?

Es la situación que ocurre cuando la o el censista contacta a algún residente habitual de la vivienda y al solicitar su cooperación y este **no accede a responder la entrevista censal.**





Ante situaciones de rechazo de la o el informante, se recomienda seguir los siguientes pasos:



Mantenga una actitud cordial y de calma frente a situaciones inesperadas, como reclamos, rechazos, amenazas u otro tipo de situaciones similares.



No utilizar expresiones como “¿Está usted muy ocupado?”, “¿Tiene usted unos minutos?”, o “¿Le importaría contestar algunas preguntas?”, ya que estas preguntas podrían motivar un rechazo o una actitud negativa de parte de la persona informante.



Debe transmitir seguridad a la persona informante sobre la tarea que está realizando y la importancia del Censo para el país.



Ante situaciones de rechazo de la o el informante, se recomienda seguir los siguientes pasos:



- ✓ Trate de persuadir a la persona informante, explicando que los datos solicitados se utilizan solo con fines estadísticos y están protegidos por la ley 17.374 del Secreto Estadístico.
- ✓ Si la persona informante continúa con la negativa a realizar la entrevista debe solicitar amablemente a esta que le reciba en otro momento.



Rechazos sin dar razones

Ante situaciones donde el rechazo ocurre por un acto que interrumpe la interacción entre la o el censista y el informante.

La o el censista debe intentar entregar personalmente **el código para el acceso al Censo en Línea.**

En caso de, no ser posible, **deberá dejar la invitación en un lugar visible.**





Rechazos con violencia física

Lamentablemente, es posible que se presenten situaciones con rechazos a través de la violencia física en contra del personal censista.



En estos casos debe:

- No** escalar la situación **respondiendo con violencia.**
- Retirarse** apenas le resulte posible de la vivienda.
- Resguardarse** en algún local de soporte o en el punto de encuentro o lugar distante de la zona donde ha ocurrido el suceso.
- Contactar a su Coordinador/a de Grupo** para informar la situación.
- Registrar** el rechazo y la razón en su aplicativo ***Interviewer SuSo.***



03.



**Otros problemas de
contacto**



Impedimento físico/mental para contestar

Es posible identificar que la persona informante tenga un impedimento físico y/o mental para responder el Cuestionario Censal.

Algunos casos pueden ser:

- ✓ La persona se encuentra ***bajo los efectos del alcohol/drogas***
- ✓ La persona ***exhiba o señale verbalmente*** que tiene una dificultad física y/o mental que le impide realizar la entrevista censal.





Impedimento físico/mental para contestar



En el caso de que la persona se encuentre bajo efectos de alcohol y/o drogas, deberá retirarse y volver nuevamente a la vivienda, registrando que la persona tiene un ***impedimento físico/mental*** para contestar y la ***razón*** de no contacto.

Esto también pensando en el ***resguardo de la integridad del personal censista.***

Impedimento físico/mental para contestar

En el caso de que la persona exhiba o señale verbalmente que tiene una **dificultad física/mental** que le impide responder:

- ✓ Consultar si hay algún tercero que pueda asistirlo para contestar el cuestionario.
- ✓ Si no es posible encontrar a alguien que asista en ese momento, consultar cuando puede ser un momento para encontrarle y realizar el Cuestionario Censal.
- ✓ Si no es posible encontrar asistencia, avisar a su Coordinador/a de Grupo para ver si existen instituciones o personas terceras que puedan prestar ayuda para que la persona pueda responder el Cuestionario Censal.





Impedimento físico/mental para contestar



Es posible desde la segunda visita en día distinto, que la o el censista pueda vincular a esa vivienda al ***Censo en línea***.

De todas maneras, estas situaciones deben ser evaluadas también por **el equipo operativo del local**.



Si la persona no habla español

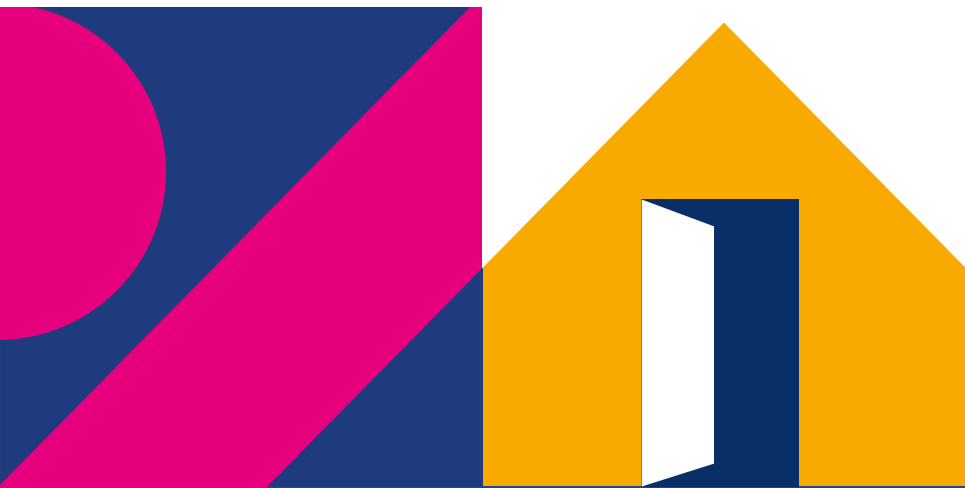
- ✓ **Indague la presencia de otros residentes habituales de la vivienda que hablen idioma español** y puedan responder o asistir las respuestas del Cuestionario Censal.
- ✓ Si no es posible encontrar un tercero, **registre el resultado de contacto "No habla español" en su aplicativo Interviewer Suso.**
- ✓ Si se cuenta con **Gestor/a de Apertura Territorial** que hable el idioma del informante, la o el censista debe intentar registrar los datos de contacto para volver con este gestor/a.
- ✓ En caso de no haber Gestor/a de Apertura Territorial y no hay otro residente habitual que hable español, las y los censistas **deberán volver a la vivienda otro día y horario**, con el fin de encontrar algún residente habitual que pueda responder el cuestionario censal de esa vivienda.





04.

Casos Comunes





Hay situaciones de rechazo que han mostrado ser recurrentes durante el proceso de recolección censal, las cuales tienen relación con el desconocimiento generalizado de los censos, o de plano, desinformación sobre algunas de las preguntas del cuestionario censal, las llamadas *fake news*.

A continuación, te mostramos cómo responder a estas.

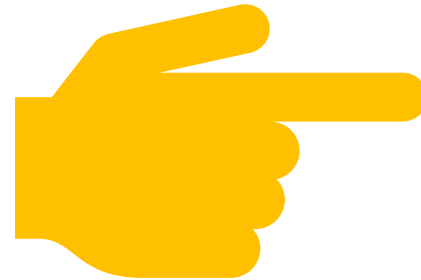


Uso de datos en el censo

En las redes sociales se ha esparcido el rumor sobre que el Censo es para recopilar datos personales y hacer mal uso de ellos



Si la persona informante te dice eso, puedes responder lo que veremos a continuación





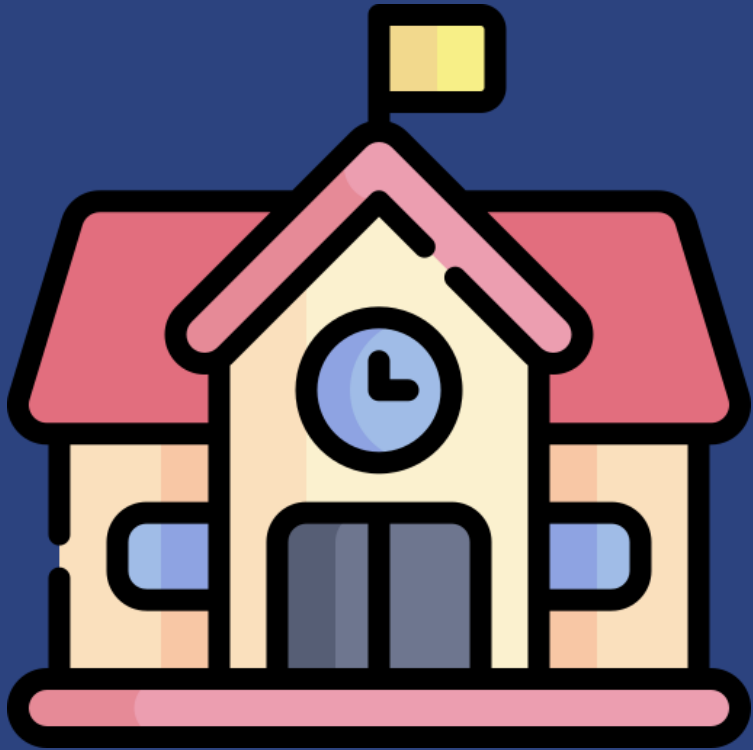
El objetivo del Censo es producir información que permita caracterizar a la población, hogares y viviendas del país: **entender cuántas personas vivimos en Chile y cómo vivimos**; esta información es clave para tomar decisiones que beneficien la calidad de vida de todos y todas.



Beneficios del Censo para la comunidad

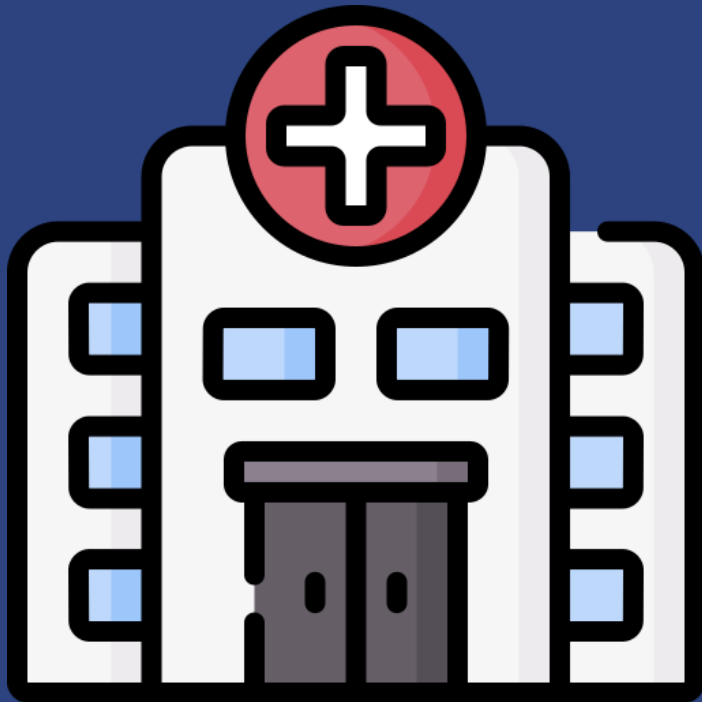
A partir de la información obtenida en el Censo, se pueden implementar mejoras en servicios públicos educación y salud, entre otros.





Educación

Con los datos del Censo se pueden identificar áreas con alta demanda educativa. Esta información es fundamental para la construcción de nuevos establecimientos educacionales.



Salud

Con los datos del Censo se pueden localizar zonas con atención médica insuficiente.

Junto a ello, el Estado puede priorizar recursos para mejorar la calidad de los servicios de salud, incluyendo progresos en infraestructura y contratación de profesionales del área (geriatras, kinesiólogos, psiquiatras, etc.).



Junta de Vecinos

Si eres dirigente(a) vecinal, la información del Censo te puede ayudar a fundamentar tus propuestas o proyectos sociales, ya que, tendrás al alcance información concreta sobre las necesidades de tu comunidad.



Transporte

La información que se obtiene sobre el traslado de las personas de sus lugares de residencia hacia sus trabajos permite estimar la contaminación ambiental debido al uso de automóviles y la demanda de medios de transporte.



La información recopilada en el Censo es usada por diferentes instituciones y organizaciones, tanto públicas como privadas, para el diseño y seguimiento de políticas públicas que benefician a la población. Además, toda la información recopilada en el Censo está protegida por la Ley 17.374.

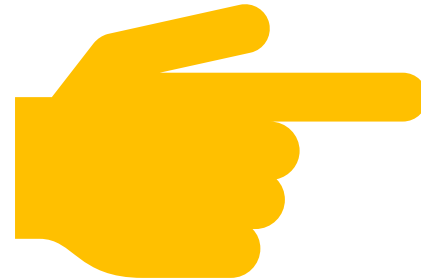


Respecto del estado de ocupación de las viviendas...

En redes sociales circula el mito de que el Censo pregunta sobre el estado de ocupación de las viviendas para entregarlas a otras personas principalmente a extranjeros...



Si la persona informante te dice eso, puedes responder lo que veremos a continuación





Si la vivienda está desocupada, es decir, no hay residentes habituales: **NO se aplica el cuestionario censal.**

Más allá de esto, nos interesa conocer este dato para poder calcular el **nivel de déficit habitacional del país.** De tal manera, el Estado tendrá la información necesaria para **identificar territorios con mayor necesidad de construcción de viviendas.**





05.



**Actividad:
Juego de roles "Yo,
censista"**



Caso 1



Nicole, es censista de la comuna de Huara, en la Región de Tarapacá.

Durante la Fase 2 llega a una vivienda y le abre la puerta Pedro.

Continuar...



Caso 1

Nicole: *Hola, buenas tardes, mi nombre es Nicole, y soy parte del Censo...*



Pedro: *¡No, no! ¡Ahora no tengo tiempo para contestar estas cosas! Los estuve esperando cuando censaron a mis vecinos, pero me aburrí... ¡Hasta luego!*





**Si ustedes fueran
Nicole, ¿cómo
revertirían el
rechazo de Pedro?**



Resolución

Caso 1



Nicole: Don Pedro, entiendo su molestia, le explico lo que pasó. A nosotros nos asignan manzanas para censar, entonces, cuando usted nos vio con sus vecinos estábamos en la manzana de al frente. Después pasamos por su vivienda y usted no estaba, por eso estamos pasando de nuevo. De hecho, vinimos 2 veces.

Pedro: Ah, es que estuve medio enfermo. Y anduve harto en el consultorio.

Nicole: No se preocupe Don Pedro, ahora lo censaremos.

Pedro: Está bien, pero rapidito por favor, que tengo que ir al consultorio de nuevo.



Caso 2



Laura, es censista de la Región de Magallanes, comuna de Punta Arenas.

Al tocar la puerta de una vivienda, abre una señora adulta mayor, Sofía.

Continuar...



Laura: *Hola, buenas tardes, mi nombre es Laura y soy parte del Censo. En estos momentos estamos censando las viviendas donde no encontramos personas en las semanas anteriores.*

Sofia: *Sabe señorita, tengo recelo de estas cosas, por eso no he querido contestar. Dicen que pasan nuestros datos a cualquier persona y una no sabe qué hacen con eso.*





**Si ustedes fueran
Laura, ¿cómo le
explicarían a la señora
Sofía que sus datos
están protegidos?**

Resolución Caso 2

Laura: Señora Sofía, entiendo que hay muchos rumores, pero déjeme contarle que sus datos personales están protegidos por la Ley 17.374.

Sofía: ¿Por una Ley?

Laura: Sí, Señora Sofía, por la Ley 17.374. Ninguna persona que trabaje en el INE puede divulgar información, si lo llegáramos a hacer estaríamos cometiendo un delito donde deberíamos pagar una multa e incluso ir presos.

Sofía: Mire señorita, no sabía eso... ¡Tanta cosa que se dice! Me deja más tranquila que haya una ley.

Laura: Así es señora Sofía, puede estar tranquila.



Sofia: Ahora, usted me dice que pasaron, y resulta que, a todas mis vecinas o las censaron o les dejaron un papelito, menos a mí. ¿Usted sabe por qué a mí no me dejaron nada...?

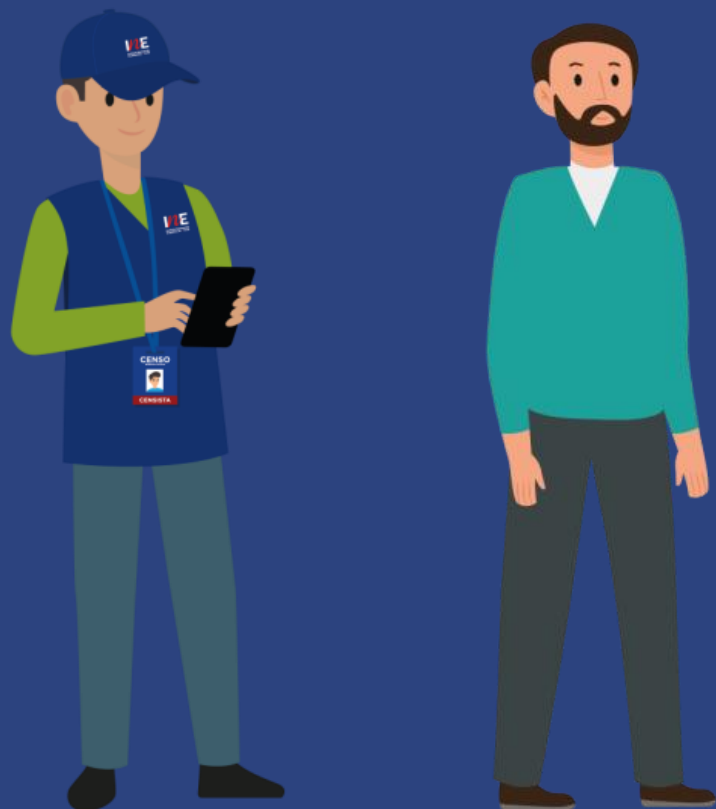
Censista: Lamento que no le haya llegado un aviso de visita señora Sofía... Es probable que un colega mío haya dejado la notificación, y tal vez se voló con el viento o alguien lo sacó. Pero por eso estamos acá, para censarla ahora, y que no quede fuera del Censo.

Sofia: Ya, entiendo. Empecemos con las preguntas entonces.





Caso 3



Jorge es censista de la comuna de Hualqui, Región del Biobío. Llega a una vivienda donde abre la puerta un hombre joven de nombre Roberto.

Jorge se presenta y da a conocer el proceso censal. Mientras habla, Jorge se da cuenta del poco interés de Roberto en contestar el censo...

Continuar...

Jorge: Buenas tardes, mi nombre es Jorge, soy censista del Instituto Nacional de Estadísticas, y estamos censando... Podría hablar con algún residente habitual de la vivienda y mayor de 18 años...



Roberto: No sé amigo, la verdad no le encuentro mucha utilidad a este tema del Censo...





**Frente a esa
situación ¿qué
harían ustedes para
revertir el rechazo?**

Resolución Caso 3

Jorge: *Le puedo explicar. El Censo permite tener información actualizada de la población. A partir de esto, el Estado puede tomar mejores decisiones en políticas públicas...*

Roberto: *Ya... Pero encuentro que esas son puras palabras bonitas nomás y no me especifica nada... Además, ¿en qué me va a beneficiar a mí contestar el Censo?*



Jorge: No le puedo asegurar beneficios directos para usted. Pero sí puedo mencionar que, con los datos que recojamos se puede saber dónde se necesita mejorar el acceso a la vivienda, dónde subvencionar sistemas de calefacción con energías limpias o dónde es necesario aumentar la cantidad de escuelas o centros de salud, entre muchos otros temas importantes para la comunidad.



Roberto: Ok, ahora estoy entendiendo mejor...
Bueno, ya que está aquí, comience con las preguntas...









Recomendaciones finales

La o el censista siempre debe:

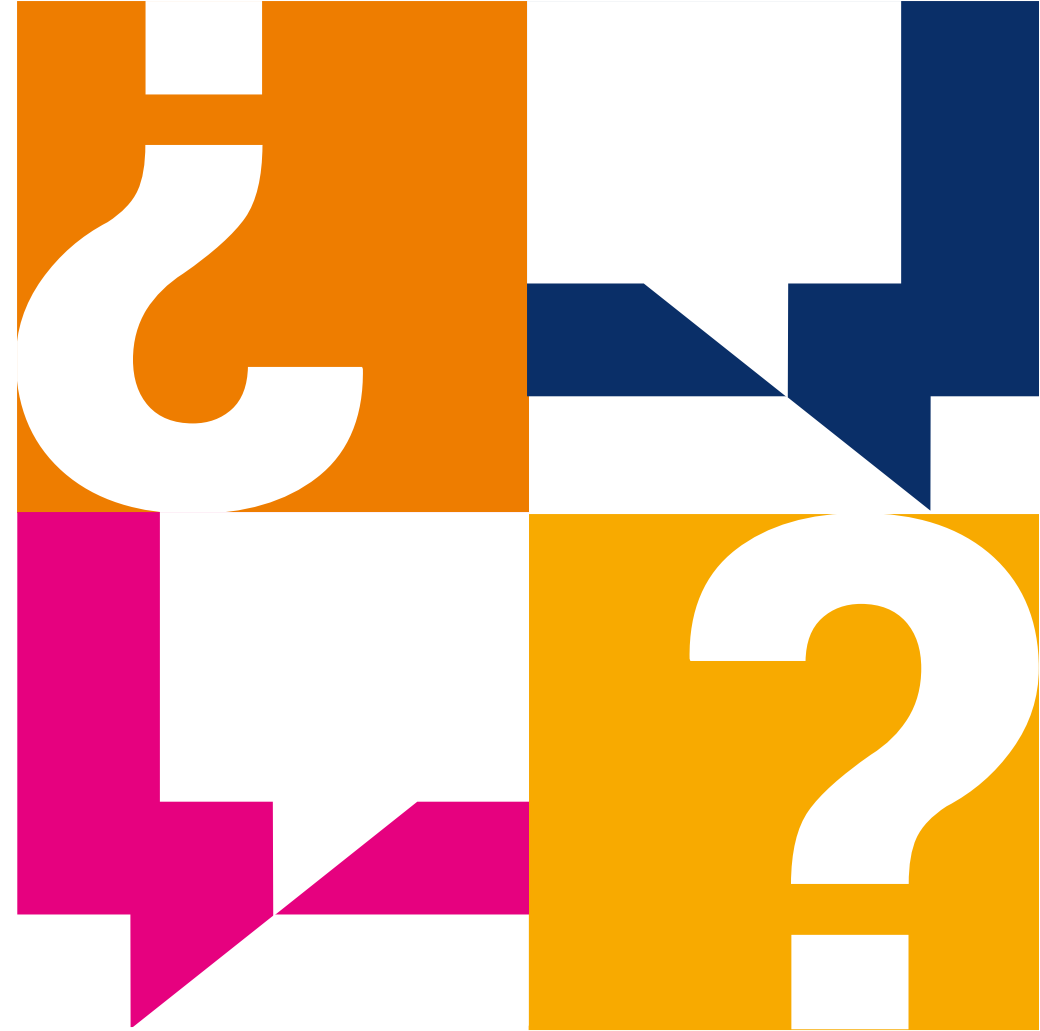
- 1** **Agradecer a las personas** por el tiempo brindado y por su contribución al Censo 2024.
- 2** Si un(a) informante no está disponible, **indicar el periodo en el cual la o el censista se encontrará en la manzana.**
- 3** **Mantener una actitud de cordialidad y calma**, ya que, una situación de rechazo no será la generalidad.



Sigue estos pasos para una correcta recolección censal

- 1 Censar** a todas las viviendas y a sus residentes habituales 
 - 2 Completar** luego de cada entrevista 
 - 3 Completar y sincronizar** todas las entrevistas al final de cada día 
-  **Y recuerda, emitir tu boleta e informe** en la fecha requerida

**¿Alguna pregunta
o comentario?**



¡Muchas gracias!





CENSO
2024

www.censo.cl