



DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICA Y CENSOS

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

ENCUESTA ANUAL DE HOGARES

AÑO 2007

MANUAL DEL RECEPCIONISTA

**DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICA Y CENSOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

ENCUESTA ANUAL DE HOGARES – AÑO 2007

OBJETIVOS

La Dirección General de Estadística y Censos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires realiza la sexta onda de la Encuesta Anual de Hogares correspondiente al año 2007.

Su objetivo es la actualización de la información recabada sobre temas de interés para las políticas públicas, tales como Trabajo, Salud, Educación, Vivienda, entre otros.

Los resultados obtenidos sobre la situación de los hogares y de la población residente en la Ciudad, permite conocer en profundidad su problemática, posibilitando de esta manera elaborar y delinear proyectos acordes con las necesidades, brindando respuestas satisfactorias a las mismas, tendientes a una mejor calidad de vida.

MANUAL DEL RECEPCIONISTA

En su trabajo dependerá directamente del Subcoordinador, siguiendo la línea de estructura de cargos.

Deberá informar diariamente a éste sobre los avances del Operativo y sobre cualquier dificultad que se presente durante la realización del relevamiento.

Así mismo deberá informar al Subcoordinador si encuentra algunos domicilios que correspondan a Inquilinatos, Hoteles y Pensiones, Casas y Fábricas Tomadas, los que estarán dentro de la réplica 8.

Los datos a los que tenga acceso en el desempeño de su tarea son de carácter confidencial y reservado y están amparados por el Secreto Estadístico que establece la Ley N° 17.622/68. Por lo tanto:

- No deberá divulgar o comentar la información a la que tenga acceso en cumplimiento de su función de Recepcionista.
- No podrá delegar su función o responsabilidad en otra persona.
- Deberá controlar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Secreto Estadístico por parte de todo el personal a su cargo.

INTRODUCCION

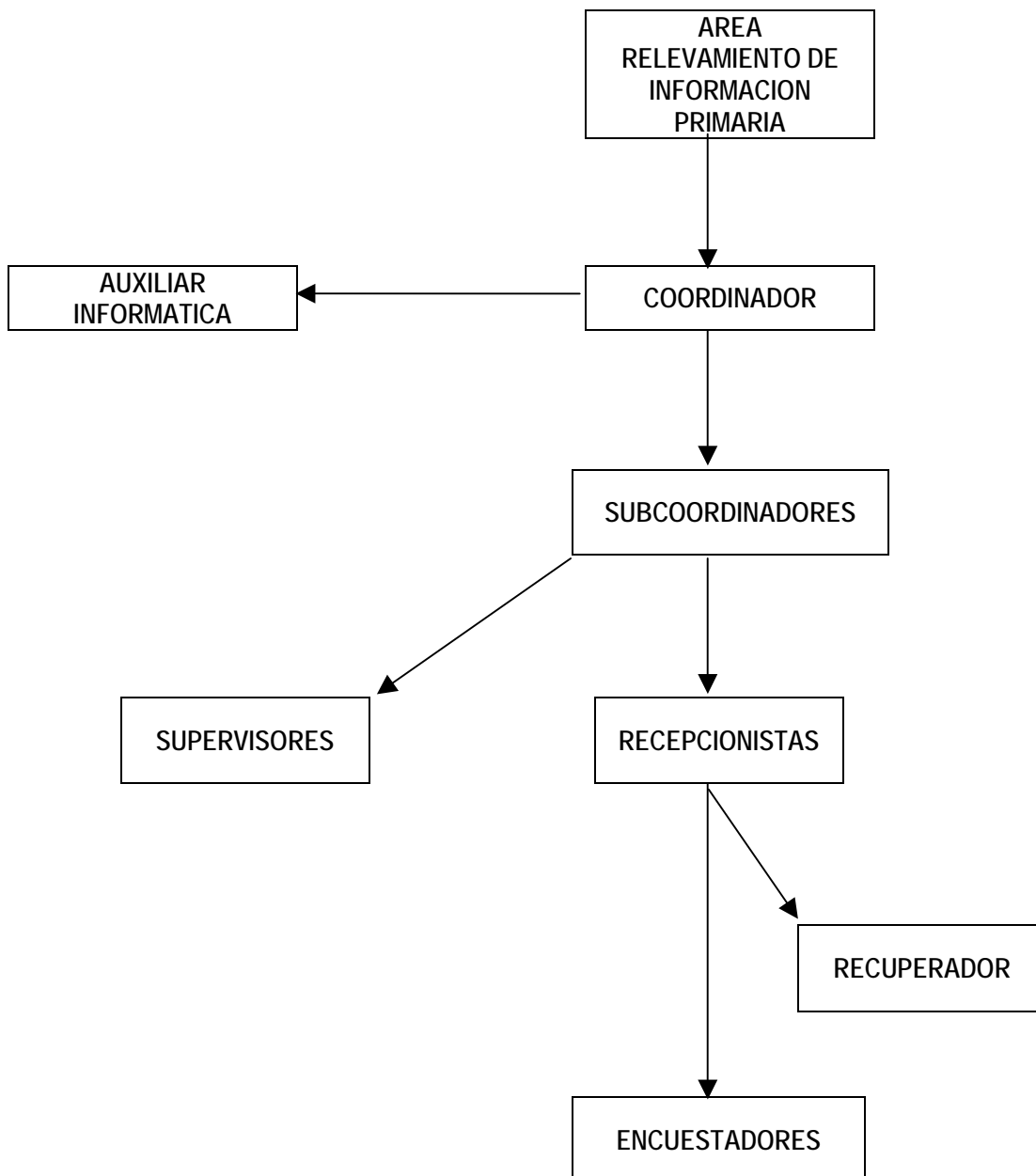
Es el responsable de la calidad del trabajo de campo realizado por el equipo de Encuestadores a su cargo.

Estará en contacto directo con los Encuestadores y Recuperadores asignados, para orientarlos, resolver los inconvenientes que pudieran plantearse en cualquier momento del operativo y garantizar la calidad de los datos recogidos en campo por el equipo de trabajo.

Las tareas que Ud. deberá realizar como Recepcionista se dividen en tres etapas:

- 1- Previas al Relevamiento.
- 2- Durante el Relevamiento
- 3- Posterior al Relevamiento

ESTRUCTURA DEL ORGANIGRAMA DE LA EAH 2007



1-TAREAS PREVIAS AL RELEVAMIENTO

● **CAPACITACION**

Para tomar conocimiento sobre su tarea Ud. deberá leer el Manual del Encuestador y el Manual del Recepcionista.

Posteriormente asistirá a los Cursos de Capacitación del personal que participa en el Operativo, en los días y horarios que se establezcan, donde se profundizarán los contenidos de la Encuesta.

● **ETIQUETADO Y ORGANIZACIÓN DE FORMULARIOS Y SOBRES**

Usted será responsable del etiquetado de los formularios que salgan a campo.

Las réplicas 1 a 6 en la carátula tendrán una etiqueta con los datos de identificación de la vivienda.

Las U.S (viviendas) de las réplicas 3 a 6 serán las mismas relevadas en el año 2006. Para recuperar la información del hogar, se pegará una etiqueta que contendrá los datos del hogar relevado el año anterior, donde estará resaltado en negrita el nombre del respondente en dicha oportunidad. Posteriormente, deberá ordenar dichos formularios por réplica, comuna, lote y U.P. para ser entregados a los encuestadores.

Etiquetará los sobres que le serán entregados al encuestador junto con la Carta al Vecino y el tríptico.

● **ENTREGA Y CONTROL DE MATERIALES**

Recibirá del Subcoordinador del cual depende, los materiales que Ud. y el personal a su cargo (Encuestadores y Recuperadores), utilizarán durante el Operativo.

Distribuirá los correspondientes a cada uno de ellos:

- Credencial.
- Elementos de escritura.
- Cartografía.
- Planillas Hoja de Ruta del Encuestador.
- Cuestionarios S1, A1 e Individuales
- Avisos de Visita
- Sobres con sus correspondientes etiquetas.
- Cartas de Presentación
- Trípticos.
- Planillas de Liquidación y Control (Encuestadores y Recuperadores)
- Nota a la Policía

Completará la parte “Control de Formularios” (al pie de la Planilla de Liquidación y Control), registrando la cantidad de Formularios S1, A1 e I1 en blanco suministrada a cada Encuestador o Recuperador a su cargo durante el relevamiento, una vez que éste haya concluido su tarea en la zona y sea rotado a otro Recepcionista. Esta planilla será entregada a su Subcoordinador.

● **ASIGNACIÓN DE LOTES**

El Subcoordinador le informará la asignación de lotes correspondientes a los Encuestadores para cada réplica.

● **PLANIFICACION DE CRONOGRAMAS DE ENTREGA**

Con antelación de la salida a campo, programará con el Subcoordinador el Cronograma de Recepción y Entrega de carga de trabajo de cada Encuestador y Recuperador.

2- TAREAS DURANTE EL RELEVAMIENTO

● **DEVOLUCIÓN EVALUACIÓN A LOS ENCUESTADORES**

Luego de la corrección de las evaluaciones, comunicará el resultado a los encuestadores y recuperadores, y los recapacitará en los puntos que hayan sido mal respondidos.

● **CRONOGRAMAS DE ENTREGA**

En el primer día de Relevamiento comunicará a cada una de las personas a su cargo los días y horarios de recepción y entrega de material. Asimismo, acordará las pautas de trabajo y los contactos telefónicos que mantendrán durante los días de trabajo en campo, a fin de comunicar el estado parcial del relevamiento y resolver dudas o dificultades que pudieran presentarse en el recorrido.

Se deberán respetar estrictamente los tiempos de cada réplica (una réplica = una semana) salvo expresa indicación de la coordinación.

● **SUMINISTRO DE MATERIALES**

En su tarea deberá asegurar que cada Encuestador y Recuperador que tenga a su cargo, disponga de los materiales necesarios para salir a campo en los plazos previstos.

Al finalizar cada recepción sustituirá los Formularios S1, A1 e I1 utilizados por formularios en blanco y lo anotará en la Planilla de Liquidación de Encuestas y Control de Formularios. Antes de la rotación, reponga los formularios utilizados por el encuestador.

● **ENTREGA DE CARGA**

Ud. deberá entregar a cada Encuestador la carga de trabajo correspondiente, donde estarán consignados los domicilios a encuestar durante esa semana.

● **RECEPCION**

Al finalizar cada semana de relevamiento recibirá de cada Encuestador los Cuestionarios de Realizadas y No Realizadas, completará con los datos extraídos de los mismos la Planilla de Recepción correspondiente a cada lote.

Realizará la Recepción de los formularios entregados por los Encuestadores y Recuperadores.

El objetivo de esta tarea es corroborar la calidad de la información consignada, la consistencia y flujo de las respuestas.

Si debe realizar alguna corrección, tachará la anotación incorrecta, y en el caso que deba realizar anotaciones en los Cuestionarios utilizará tinta Azul. Es muy importante que no borre la información original, sino que efectúe la corrección tachando con un solo trazo, y escribiendo claramente lo que corresponda.

Es muy importante que realice estos controles en presencia del Encuestador, ya que en el caso de surgir dudas respecto a los registros, éste podrá aclararlos y hacer las correcciones necesarias.

Al realizar esta tarea, deberá indicar al Encuestador la forma de registrar la información correctamente, para que el error no se repita durante su posterior trabajo en campo.

Si aparecen discordancias que no puede subsanar o bien el Encuestador no tiene una respuesta precisa, no se aceptarán los formularios, debiendo ser devueltos al Encuestador, para su corrección o completitud. Si esta situación no ha sido resuelta por el Encuestador, Ud. informará al Subcoordinador, quien decidirá los pasos a seguir y el curso de la Encuesta.

Formularios de Encuestas Realizadas:

Verificará, en presencia del Encuestador, los datos de las carátulas, prestando especial atención a la ubicación geográfica de cada domicilio seleccionado, en el Formulario de Vivienda y Hogar, debiendo verificar que sean los mismos datos los consignados en cada Formulario Individual de los miembros que lo conforman. Controle cada carátula contra hoja de ruta. De este modo, si se comete un error en una carátula, éste no será trasladado a las demás. Preste especial atención a que el número de Comuna sea el correcto.

En los formularios de Encuestas Efectivas, realizará los controles de la información registrada en los Cuestionarios correspondientes a cada hogar que habite en ese domicilio, debiendo constar un formulario de S1 y un A1 para cada hogar y tantos formularios Individuales como miembros integrantes del grupo familiar que lo conforme. Controlará que tanto la cantidad como el Número de Miembro que esté registrado en el Formulario de Hogar, corresponda al consignado en el Formulario Individual de cada uno de ellos.

Formularios de Encuestas Parcialmente Realizadas (cod 10):

Si en los formularios faltan datos imprescindibles y el Encuestador manifiesta haber agotado todos los recursos para completarlos, se le asignará a la Encuesta el código 10 (Parcialmente Realizado Pendiente) y se consultará con el Subcoordinador, quien determinará los pasos a seguir (recuperación telefónica o recuperación en campo por Recuperador o Supervisor)

Formularios de Encuestas No Realizadas:

Verificará que estén completos los códigos de No Realizada y sus causas, determinando la razón por la cual no se ha completado. Deberá estar especificado en observaciones, cómo se obtuvo la información (fuentes, referencias).

En los formularios de No Realizadas por Morador Ausente (cod. 7), verificará que el Encuestador haya realizado por lo menos tres visitas al domicilio, consignando día y horario de cada una, (deben haber sido realizadas en diferentes horarios y una al menos en fin de semana) al sólo efecto de advertir al encuestador, ya que igualmente debe ir a recuperación.

● **COMPLETAMIENTO DE PLANILLAS DE RECEPCIÓN**

Para efectuar la recepción y control del material, deberá tener organizadas las Planillas con la carga de trabajo correspondiente a cada Encuestador o Recuperador, la cual irá completando con los resultados obtenidos.

En caso de discrepancia en la dirección, se registrarán los resultados correctos luego de la verificación de los mismos.

- 1- Si se trata de una Encuesta Efectiva, completará con una cruz el casillero de Realizadas. (REA)
- 2- Consignará la cantidad de Hogares y Población que correspondan a ese domicilio.
- 3- Si la Encuesta es No Realizada dentro de los Códigos de 1 a 6 ó 9, registrará en esta columna el N° de Código que indique el motivo por el cual no ha sido realizada, también incluirá su causa que son las opciones detalladas en el formulario. Ej.: Deshabitada por venta o alquiler consignará 1.1.
En los casos que los códigos sean rechazos (8) o ausencia (7) deberá dividir en forma diagonal a la mitad el casillero a fin de tener lugar para completar en rojo la información recibida del recuperador cuando sea necesario.
- 4- Las encuestas incompletas (falta de datos importantes, falta de algún individual, etc) serán consignadas en la planilla con el código 10 y consultadas con el coordinador. En el caso de que el Recuperador no pueda completarla, se le asignará el código 18.

- 5- Cabe destacar que el Cód. 6, error de listado, tendrá una columna aparte, debiendo prestar atención especial a estos casos, ya que dichos domicilios tendrán un tratamiento particular.
- 6- Si la encuesta ha sido aceptada deberá consignar en los casilleros respectivos la fecha de recepción y el código del encuestador.
- 7- Las columnas subsiguientes sólo serán utilizadas para las Encuestas que hayan sido entregadas al Recuperador, señalándolas con una cruz color rojo y luego consignando el código del Recuperador.
- 8- Una vez terminada la recepción diaria de las encuestas se procederá a entregar las Planillas de Recepción al sector del auxiliar de informática para su posterior ingreso, las que deberán retirarse al día siguiente del mismo lugar.

● **PLANILLA DE LIQUIDACIÓN Y CONTROL DE FORMULARIOS**

Se abre una Planilla de Liquidación y Control por cada encuestador o recuperador (si cumple dos funciones, se abre una por función). Antes de retirarse el encuestador, asegurarse de que éste firme en conformidad la Planilla de Liquidación y Control. Esta planilla deberá guardarse, al finalizar la recepción, en la carpeta de Planilla de Liquidación de Encuestas y Control de Formularios” en orden alfabético.

Si un encuestador recupera, o un recuperador realiza encuestas o altas, abra otra planilla. En el encabezamiento tache la función que no corresponde.

En los casilleros correspondientes a cada encuesta realizada y a cada recorrido, registre los 4 últimos dígitos de la encuesta.

En las columnas “Total” registre la cantidad de encuestas o recorridos anotados en ese renglón.

En el caso de hogares múltiples, circule el número de encuesta y consigne en la columna DH el total de los mismos. Ejemplo: si un encuestador encuestó 8 viviendas y en una de ellas hay un hogar doble, en la columna “Enc” registre 8 y en la columna “DH” registre 1.

En caso de recepcionar más de una Comuna, anotar las encuestas en renglones diferentes. No olvide anotar claramente su nombre en la columna correspondiente.

En la planilla deben estar consignadas TODAS las encuestas recibidas y el Encuestador debe firmar su conformidad antes de retirarse ya que sólo se pagarán las encuestas que figuren con firma en la planilla.

● **CONSULTA DE ERRORES DE LISTADO**

En caso de errores de listado se procederá de la siguiente manera:

- 1- El encuestador deberá informar inmediatamente ya sea personal o telefónicamente
- 2- El recepcionista completará la Planilla de Errores de Listado de la comuna correspondiente.
- 3- El auxiliar informático resolverá los códigos 6.1 (no existe lugar físico), 6.2 (no es vivienda) y 6.4(otro). y volcará en dicha planilla la resolución del problema.
- 4- El Recepcionista informará al Encuestador cómo proceder.
- 5- **Código 6.3:** Si en el domicilio listado el Encuestador encontrara más de una vivienda bajo la misma dirección, **no deberá realizar la entrevista**. Luego de completar la Planilla de Errores de Listado, el Recepcionista informará al Subcoordinador, quien se hará cargo.

● **RECEPCIÓN DE ENCUESTAS DE VILLA**

Las encuestas realizadas en las salidas a villa serán repartidas entre los recepcionistas por el subcoordinador, para la verificación de la secuencia y completitud de los mismos, asegurando así la calidad de los datos recogidos.

● **REENTRENAMIENTO**

Al detectar errores sistemáticos en la administración del cuestionario por parte de algún Encuestador o Recuperador, será su responsabilidad reentrenarlo, analizando e informando sobre la forma correcta de completar el formulario según las instrucciones del Manual.

● **ARMADO DE BOLSAS**

Las encuestas recepcionadas deberán ser ordenadas en forma ascendente por número de encuesta y guardadas en bolsas, separando previamente las destinadas a supervisión que le serán indicadas por el Subcoordinador, a quien se las entregará. Confeccionará la Planilla de Entrega de Encuestas Realizadas (F-ARIP-06). Entregará al Subcoordinador la bolsa y la planilla, que serán controladas en su presencia.

No embolsar los formularios con código 10 (Parcialmente Realizado Pendiente)

● **FORMULARIOS CON ERRORES DETECTADOS DURANTE EL PROCESAMIENTO**

Serán devueltos al Recepcionista aquellos formularios en los que se detecten errores de campo durante el procesamiento de datos, debiendo resolver los mismos con el Encuestador que ha realizado el relevamiento o telefónicamente con el hogar. En que caso de que

telefónicamente detecte algún dato que deba ser modificado, y que no es el motivo de consulta, infórmelo a la Coordinación ya que ese formulario fue previamente ingresado. Una vez resueltos serán remitidos nuevamente al Subcoordinador o Coordinador para continuar con el circuito establecido.

● **PLANILLAS HOJA DE RUTA DEL RECUPERADOR**

Luego de la recepción de cada Encuestador, verterá en la Hoja de Ruta del recuperador los códigos 7, 8 y 10 y entregará dicha planilla al subcoordinador, quien resaltará los domicilios con prioridad para la recuperación y se la devolverá.

● **RECEPCIÓN DEL RECUPERADOR**

Recuperar es revisitar los domicilios encuestables en los cuales el Encuestador no realizó la entrevista.

El subcoordinador le informará, de acuerdo a las prioridades, si es necesario mandar a recuperar el lote en esa réplica. También indicará en que casos deberá entregar al Recuperador los formularios de los código 10 (Parcialmente Realizado Pendiente).

Ud. proporcionará al Recuperador las Hojas de Ruta con los domicilios con códigos 7 (Morador Ausente), 8 (Rechazo) y 10 (Parcialmente Realizado Pendiente) que tienen prioridad, resaltados por el Subcoordinador, y los formularios originales de los domicilios.

Recepcionará los formularios correspondientes a los domicilios en los cuales el Recuperador no pudo llevar a cabo la entrevista y por lo tanto continúan siendo código 7 u 8, constatando que estén correctamente completados, con el código y nombre del Recuperador, la confirmación o modificación del código de no respuesta y las observaciones pertinentes.

Los formularios de los domicilios resaltados no pueden ser retenidos por el recuperador más de una semana.

Si se confirma el código de No Respuesta, será asentado en **la Planilla de Recepción** en el mismo casillero donde figura el resultado que obtuvo el encuestador. Si cambia el código de No Respuesta, debe registrarse en la columna que corresponda. En la columna “código de Recuperador” debe consignarse, **para cada encuesta**, el código que identifica al Recuperador.

Entregará al Subcoordinador en un folio los formularios de Encuestas No Realizadas devueltos por el Recuperador.

Realizará la Recepción de las Encuestas recuperadas .

Volcará los resultados en las planillas de recepción con lapicera roja. Los formularios con código 10 que no pudieron ser completados pasan a tener código 18 (Parcialmente Realizada Definitiva)

Embolsará por separado los formularios recuperados y los entregará al subcoordinador.

No incluya en la bolsa los código 18, estos deberán ser entregados al coordinador.

Una vez concluida la recepción, completará la Planilla de Liquidación de Encuestas y Control de Formularios, remplazará los formularios utilizados por formularios en blanco y lo registrará en la parte “Control de Formularios” de la Planilla.

● **U.P. CAIDAS**

El equipo de coordinación le informará las UP que tienen prioridad para su recuperación. Tener en cuenta que sólo se entregarán altas en aquellas UP en las cuales TODOS los domicilios con código 7, 8 y 10 cuenten con el código del encuestador y del recuperador o supervisor y en el caso que muestreo determine que es necesario. Los domicilios no encuestables no justifican Altas.

● **ALTAS**

Será su tarea registrar en la Planilla de Recepción, las Altas de cada UP, que le sean informadas por el Subcoordinador.

Estos domicilios deberán ser informados al Encuestador que está realizando el relevamiento en la zona en ese momento, para concretar la realización de las mismas, aunque no sea el que no realizó la encuesta en esa UP.

No se debe completar formulario para las altas No Realizadas , salvo que en el 2006 hayan sido efectivas

Las altas realizadas serán embolsadas por separado y entregadas al Subcoordinador para su supervisión.

● **INQUILINATOS:**

Si un encuestador detecta un inquilinato, hotel, pensión, casa o fábrica tomada en las réplicas 1 a 6, debe completar el formulario S1 con motivo de no realizada 9.1

El recepcionista completará la planilla de recepción, y derivará el caso inmediatamente a la coordinación con su respectivo formulario.

Si el Encuestador confunde una pensión, inquilinato o casa/fábrica tomada con un Hogar Múltiple y realiza la encuesta, debe ser informado inmediatamente el coordinador, quien determinará los pasos a seguir. **Esta encuesta NO DEBE SER EMBOLSADA.**

- **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:**

Redactar y elevar al Subcoordinador, luego de cada rotación, una Planilla de Informe de Evaluación de desempeño de Encuestadores y Recuperadores que ha recepcionado.

3- TAREAS POSTERIORES AL RELEVAMIENTO

- **CIERRE DE PLANILLAS**

Una vez finalizado el Relevamiento en Campo, Ud. deberá hacer entrega a su Subcoordinador de las Hojas de Recepción de las Réplicas 1 a 6 completadas con los datos solicitados en cada una de ellas y con los resultados obtenidos al Cierre del Operativo.

- **RECOLECCION Y ENTREGA DE MATERIAL SOBRANTE:**

Solicitará a los Encuestadores y al Recuperador la devolución de todo el material con el que cuente al finalizar el Operativo, Ej.: Planillas, Cartografía, Credenciales, Formularios en blanco, etc., que será entregado al Subcoordinador.