



Ministerio de
Desarrollo
Social

Gobierno de Chile

Orientaciones Complementarias

Registro Social de Hogares

Ministerio de Desarrollo Social
División de Focalización
Departamento Operaciones
Junio 2016

Introducción

Las orientaciones tienen como objetivo entregar herramientas prácticas y técnicas para que los equipos comunales y/o ejecutores puedan resolver los problemas cotidianos que se presentan en la implementación de las acciones vinculadas al Registro Social de Hogares, en adelante R.S.H, precisando lo señalado en los respectivos protocolos técnicos puestos a disposición de los equipos comunales ejecutores.

En este documento, se detallan los principales procedimientos asociados a la aplicación de los protocolos del Registro Social de Hogares: Formulario de Ingreso al RSH, Protocolos de Ingreso, Actualización y Rectificación, Manual de Aplicación del RSH, entre otros. El objetivo principal del presente documento es detallar, explicar, ejemplificar, y complementar lo informado en las siguientes resoluciones que regulan los procedimientos del Registro Social de Hogares, y base de este documento, que son los siguientes¹:

- Resolución N° 486: Determina procedimiento y metodología de cálculo de la calificación socioeconómica.
- Resolución N° 1.122: Aprueba Protocolos técnicos de ingreso y actualización al Registro Social de Hogares.
- Resolución N° 1.123: Aprueba Protocolos técnicos para la Actualización/ Rectificación y Complemento de información al Registro Social de Hogares.
- Resolución N°1.128: Aprueba Manual de Aplicación del Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares.
- Resolución N°1.142: Aprueba Formulario de ingreso de datos y anexo del Formulario de ingreso del Registro Social de Hogares.

¹ Documentación disponible en la página web del Registro Social de Hogares:
<http://www.registrosocial.gob.cl/registro-social/ver-documentos/>

Índice

Introducción	2
Índice	3
Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares	4
Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares	7
Cartola Hogar	9
Actualización de la información del Formulario	14
Cambio de Domicilio	14
Incorporaciones.....	15
Incorporación de personas extranjeras sin RUN.....	17
Desvinculaciones.....	21
Módulo Vivienda.....	23
Módulo Educación.....	24
Módulo Salud	24
Módulo Ocupación e Ingresos.....	25
Actualización relación de parentesco.....	27
Actualización y Rectificación de los Registros Administrativos	29
Actualización/Rectificación de Ingresos	33
Evaluación de Medios	41
Actualización/Rectificación del valor de la cotización de salud	41
Rectificación de Vehículo.....	44
Actualización/Rectificación de Bien Raíz	46
Actualización/Rectificación del arancel de un establecimiento educacional.....	48
Complemento de información al Registro Social de Hogares	50
Complemento Establecimiento Educacional.....	50
Cuadro de mando	52

Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares

En lo que dice relación con el Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares, en términos generales, se consulta con frecuencia respecto a los siguientes procedimientos:

- **Datos (Informante):** en este módulo se debe ingresar la información que permitirá contactar a quien desempeñará el rol de Informante del Hogar, pudiendo ser tanto el/la jefe/a de hogar como cualquier otro integrante mayor de 18 años.
- **Localización:** permite el ingreso de antecedentes que permiten ubicar el lugar de residencia del hogar.
 - **Sectores urbanos:**
 - ✓ El Número de domicilio es obligatorio.
 - ✓ Para el campo "Número" debe ingresar solo valores numéricos, en ningún caso debe ingresar cero (0), salvo, aquellos domicilios que contengan ese número, por ejemplo, Pasaje La Petunias N°0125.
 - ✓ Si no cuenta con numeración, como por ejemplo, campamentos, puntos de calle², tomas de terreno, etc. deberá ingresar un número aproximado de referencia.
 - **Sectores rurales:**
 - ✓ El número no es obligatorio, pudiendo quedar vacío el campo "Número". Sin embargo, deberá digitar en la plataforma, información en el campo "Sitio" o "Km".
 - ✓ Si no cuenta con numeración, debe registrar en "Referencias" los antecedentes que permitan una ubicación más óptima del domicilio.
 - **N° de cliente de servicios de agua y electricidad:**
 - ✓ Registre el número indicado en las boletas de estos servicios.
 - ✓ Si la vivienda no cuenta con alguno de estos servicios debe registrar cero (0).
 - ✓ Si el Informante no cuenta con el documento solicitado debe registrar nueve (9).
 - ✓ Si los servicios de agua y electricidad son compartidos, esto es, existe una vivienda secundaria que se abastece de los servicios provenientes de una vivienda primaria, deberá registrar el número de cliente asociado a los servicios de agua y electricidad de la vivienda principal.

² Lugar donde habitualmente pernoctan las personas en situación de calle.

– **Referencias:**

- ✓ En este apartado, solo se debe registrar la información que permita ubicar con mayor facilidad la vivienda (cuando la vivienda no tiene número o es de difícil acceso).
 - ✓ No incluya información personal de los integrantes del hogar.
-
- **Módulo Vivienda:** se debe ingresar la información observada en terreno que permite dar cuenta de las características de la vivienda al momento de visitar el domicilio.
 - **Módulo Personas del Hogar:** permite la identificación de cada uno de los integrantes del hogar; edad, relación de parentesco con el Jefe(a) de hogar, la existencia de parejas y pertenencia a uno de los pueblos indígenas.
 - **Módulo Educación:** en este módulo se debe ingresar la información educacional tanto actual como lograda por cada uno de los integrantes del hogar.
 - **Módulo Salud:** este módulo permite identificar la presencia de personas con dificultades de salud permanente, como por ejemplo: ceguera o dificultad visual, dificultad física, problemas psiquiátricos, etc.
El (la) Informante deberá responder estas consultas respecto a todos los integrantes del hogar, debiendo registrar en el Formulario las respuestas (código 1 ó 2). Debe poner atención a que algunas preguntas de este módulo se responden para todos los integrantes del hogar y otras solo a quienes se encuentran en edades definidas (mayores de 6 años, mayores de 15 años, etc.)
 - **Módulo Ocupación e Ingresos:** permite identificar la actividad laboral de las personas de 15 años o más, y corresponde a la información entregada por el (la) Informante.
En este módulo se consultan, además, los ingresos anuales con los que la persona cuenta, entre ellos, los Ingresos del Trabajo, Ingresos por Pensiones y Otros Ingresos.

- **Digitación del Formulario:**

- La información obtenida en terreno por el Encuestador(a) primará en el ingreso de los datos a la plataforma. Si el (la) Solicitante ingresó información en la plataforma al momento de realizar la solicitud, y el Encuestador(a) observa diferencias entre esa información y aquella chequeada en terreno, primará la información recopilada en terreno por el Encuestador, es decir, se corregirán los datos para la posterior aprobación del Encargado(a) Comunal.

Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares

- **Descripción:** Solicitud realizada por un integrante del hogar, que puede generarse por dos situaciones:
 - Hogares que no son parte del RSH.
 - Hogares que producto de cambios en la conformación familiar requieran crear un nuevo registro, es decir, un nuevo hogar creado a partir de un hogar ya existente en el RSH.
- **Solicitante:** Jefe(a) de hogar o cualquier otro integrante del hogar (mayor de 18 años).
- **Documentación requerida:**
 - Presentar uno de los documentos detallados en el Protocolo de Ingreso y Actualización para la acreditación de residencia.
 - Solicitud firmada por el Jefe(a) de hogar y por todos los integrantes adultos (igual o mayor a 18 años de edad) del hogar.
 - Copia de la Cédula de Identidad de todos los adultos (igual o mayor a 18 años de edad) que forman parte del hogar.

Importante:

- ✓ A las personas en situación de calle o que residan en viviendas colectivas no se les exigirá la presentación de los documentos requeridos para acreditar la residencia (a excepción de la Solicitud de Ingreso al RSH).

- **Visita Domiciliaria:**
 - En todos los casos, el Encuestador(a) visitará el domicilio indicado por el (la) Solicitante.
 - En aquellos casos en que el (la) Solicitante resida en situación de calle, la visita domiciliaria y la aplicación del Formulario de Ingreso al RSH se realizará en el lugar donde esta persona pernocta.
 - El Encuestador(a) aplicará el **Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares** en el domicilio del Solicitante, debiendo éste firmar el Formulario.

Importante:

- ✓ No se exigirá la acreditación de residencia previa en la comuna respectiva para proceder a la aplicación del Formulario de Ingreso al RSH, es decir, el (la) Solicitante no deberá demostrar tiempo de residencia en la comuna.
- ✓ El Ejecutor está facultado para coordinar la realización de la visita domiciliaria sin contar con la documentación solicitada, ya que el Encuestador(a) podría retirarla o escanearla directamente en el domicilio del Solicitante, cuando concurra a aplicar el Formulario de Ingreso al RSH.
- ✓ Si el domicilio del Solicitante corresponde a una vivienda instalada en un sitio ocupado irregularmente (tomas de terreno o campamentos), podrá ser parte del Registro Social de Hogares.

Cartola Hogar

Si el hogar cuenta con información en el Registro Social de Hogares, un integrante de ese hogar podrá obtener su Cartola Hogar a través de la página web cuando ingresa con Clave Única³, o bien, solicitarla personalmente en la Municipalidad de su comuna de residencia. También podrá obtener la Cartola Hogar a través de las tecnologías de auto-atención instaladas en las municipalidades (dispensadores).

La Cartola Hogar presenta información resumida del hogar, como por ejemplo:

- Información del domicilio del hogar.
- Información de los integrantes del hogar.
- Ingreso promedio mensual del hogar.
- Tramo de Calificación Socioeconómica.
- Fecha de construcción de la información contenida en la Cartola y la fecha de emisión de ésta.

A continuación, podrá observar un ejemplo de la Cartola Hogar:

³ La Clave Única permite realizar trámites o servicios con diversas instituciones del Estado, utilizando solo un usuario y contraseña.



CARTOLA HOGAR

REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

El Ministerio de Desarrollo Social, certifica que: Pamela Juana Pérez Pereira RUN N° 12.333.444-8, es parte del Registro Social de Hogares N° 5454554 y la información registrada se indica a continuación:

Información del domicilio del hogar

Calle: Del Conquistador **Block:** **Depto:** **Casa:**

Número: 2250

Pbi/Villa:

Comuna: Independencia

Región: Región Metropolitana

Información declarada por el informante Ficha de Protección Social el 05/10/2011

Integrantes de hogar: 4 personas

RUN	Nombre	Parentesco con el jefe/a de hogar
11xxxxxxxx	Pedro Pérez Ponca	1. Jefe(a) de hogar
22xxxxxxxx	Patricia Pino Palma	2. Cónyuge o pareja
33xxxxxxxx	Pilar Pérez Pino	3. Hijo(a) de ambos
44xxxxxxxx	Pamela Pérez Pereira	3. Hijo(a) de ambos

Información declarada por el informante Ficha de Protección Social el 05/10/2011



Ingreso promedio mensual del hogar

Fuente de ingreso	Rango
Ingreso del trabajo	Entre \$1055000 y \$1285000
Ingreso de pensiones	Menor que \$50000
Ingreso de capital	Entre \$500000 y \$610000
Total de ingresos del hogar	Entre \$1555000 y \$1900000

Su hogar está calificado entre el 81% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica.

Fuente del Dato: Registro Social de Hogares - 26/04/2016

Esta cartola ha sido construida con información actualizada y aprobada por el municipio hasta el día 26 de marzo de 2016 a las 13 horas. Los cambios de información aprobados con posterioridad a esa fecha se verán reflejados en su cartola el primer día hábil de mayo.

Se le recuerda que mantener actualizada esta información es de su responsabilidad. Por tanto, si la información incorporada en este documento es distinta a su situación actual, debe ingresar a la sección Mi Registro de la página web www.registrosocial.gob.cl o dirigirse a su Municipalidad para solicitar su actualización.

Fecha de emisión: 26 de Abril de 2016

CARTOLA HOGAR - REGISTRO SOCIAL DE HOGARES - ESTA CARTOLA SE EMITE EN FORMA GRATUITA QUEDANDO PROHIBIDA SU COMERCIALIZACION

Si la información contenida en la Cartola Hogar no corresponde, ya sea porque los datos se encuentran desactualizados o tienen errores, el (la) Solicitante podrá iniciar una Solicitud de Actualización del Formulario, o bien, la Actualización, Rectificación y/o Complemento de los registros administrativos.

Orientaciones Complementarias – Registro Social de Hogares

Cuando se consulta un RUN y selecciona la opción **“Ver Cartola Hogar”**, con su perfil de operación del RSH podrá observar una pantalla como la presentada a continuación, en la que se visualiza un resumen general de la información del hogar:

Estos son los datos de su hogar.

Información del domicilio de su hogar

Calle	CAJON VOLCAN LLAIMA			
Número	Block /Edificio	Depto.	Casa	
Sector / Referencia				
Población / Villa / Condominio				
Comuna	VILCUN			
Región	Región de La Araucanía			

Fuente del dato

Estos son los datos de los integrantes de su hogar.

Integrantes del hogar

RUN	Nombre	Parentesco con jefe/a de hogar
11xxxxxxx	Pablo Machuca Contreras	1. Jefe(a) de hogar Informante
14xxxxxxx	Constanza Machuca Arriagada	3. Hijo(a) de ambos

Nº de integrantes: 2 Personas.

Fuente del dato

Características del hogar y dependencia

Menores a 18 años	0 Personas.
De 60 años o más	0 Personas.
Dependencia moderada o severa	0 Personas.

Para la revisión de los datos de uno de los integrantes del hogar en particular, deberá revisar en la sección **Integrantes del hogar** y seleccionar **“Ver mis datos”**. Este botón solo se activa para aquel integrante del hogar que ingresó a la plataforma. Es decir, quien ingresa, no podrá ver los datos personales de otros integrantes.

Condominio

Comuna VILCUN

Región Región de La Araucanía

Fuente del dato

Integrantes del hogar

RUN	Nombre	Parentesco con jefe/a de hogar
11xxxxxxx	Pablo Machuca Contreras	1. Jefe(a) de hogar Informante
14xxxxxxx	Constanza Machuca Arriagada	3. Hijo(a) de ambos

Nº de integrantes: 2 Personas.

Fuente del dato

Características del hogar y dependencia

Menores a 18 años	0 Personas.
De 60 años o más	0 Personas.
Dependencia moderada o severa	0 Personas.

Accediendo al botón **“Ver mis datos”**, podrá visualizar la información personal del integrante del hogar sobre quien está consultando:

The screenshot displays the 'Información personal' section of the Registro Social de Hogares interface. It is divided into two main parts: 'Datos personales' and 'Ingreso promedio mensual'.

Datos personales

Nombre	
Edad	56
Se encuentra en situación de dependencia	✘

Ingreso promedio mensual

Fuente de ingreso	Rango
Ingreso del trabajo	Menor que \$50000
Ingreso de pensiones	Menor que \$50000
Ingreso de capital	Menor que \$50000
Total ingresos	Menor que \$50000

Para resumir, la Cartola Hogar permite la visualización de información general del hogar así como información personal de los integrantes de ese hogar. Los datos a los que es posible acceder son:

- Información del domicilio del hogar.
- Integrantes del hogar.
- Características del hogar y dependencia.
- Ingreso promedio mensual del hogar.
- Datos complementarios que influyeron en la calificación del hogar.
- Calificación Socioeconómica.

Cuando se consulta por un integrante en particular, se podrá acceder a:

- Información personal.
- Ingreso promedio mensual.
- Fuente del dato.

A continuación, podrá conocer las Solicitudes disponibles para Actualización de la información del Formulario y la Actualización, Rectificación y/o Complemento de los registros administrativos:

✓ **Actualización de la información del Formulario.**

- Cambio de Domicilio.
- Incorporaciones.
- Desvinculaciones.
- Módulo Vivienda.
- Módulo Educación.
- Módulo Salud.
- Módulo Ocupación e Ingresos.
- Actualización relación de parentesco.

✓ **Actualización y Rectificación de los Registros Administrativos.**

- Actualización/Rectificación de Ingresos.
- Actualización/Rectificación del valor de la cotización de salud.
- Rectificación de Vehículo.
- Actualización/Rectificación de Bien Raíz.
- Actualización/Rectificación del arancel de un establecimiento educacional.

✓ **Complemento de información al Registro Social de Hogares.**

- Complemento Establecimiento Educacional.

Actualización del Formulario

Cambio de Domicilio

- **Descripción:** Corresponde a la solicitud realizada por un integrante del hogar, que da cuenta del cambio de domicilio de los integrantes del hogar.
- **Nombre Solicitud:** Solicitud de Actualización de Domicilio.
- **Solicitante:** Jefe(a) de hogar o cualquier otro integrante del hogar (mayor de 18 años).
- **Visita Domiciliaria:**
 - En todos los casos, el Encuestador(a) visitará el domicilio indicado por el (la) Solicitante.
 - El Encuestador(a) en el domicilio completará el Formulario denominado **"Anexo Actualización de Localización y Vivienda"** que contiene preguntas referidas exclusivamente a éstos módulos. El (la) Solicitante deberá firmar este Anexo.
 - El hogar mantendrá su número de registro asociado.
- **Requisitos para aprobar el cambio de domicilio:**
 - Presentar uno de los documentos detallados en el Protocolo de Ingreso y Actualización⁴.
 - Solicitud firmada por el Jefe(a) de hogar y el Solicitante (cuando es distinto al Jefe(a) de hogar).
 - Copia de la Cédula de Identidad del Jefe(a) de hogar (y del Solicitante si es distinto al Jefe(a) de hogar).
- **Digitación del Formulario:**
 - La información obtenida en terreno por el Encuestador(a) es la que primará en el ingreso de los datos a la plataforma.
 - Si el (la) Solicitante ingresó información a la plataforma al momento de realizar la solicitud, aquello observado por el Encuestador(a) e incorporado en el **"Anexo Actualización de Localización y Vivienda"** es lo que se digitará para la aprobación del Encargado(a) Comunal.

Importante:

- ✓ Si uno o algunos integrantes del hogar modifican su lugar de residencia (o cambian de domicilio), éstos deberán solicitar un Ingreso al Registro Social de hogares porque se trata de una nueva conformación familiar.
- ✓ **No se debe exigir otra documentación**, salvo la establecida en los protocolos.

⁴ Resolución N°1.122 Aprueba protocolos técnicos para el ingreso y actualización, página 25.

Incorporaciones

- **Descripción:** Corresponde a la solicitud que da cuenta de la incorporación de una persona a un hogar conformado, es decir, a un hogar que ya es parte del RSH.
- **Nombre Solicitud:** Solicitud de Incorporación.
- **Solicitante:** Jefe(a) de hogar o cualquier otro integrante del hogar (igual o mayor de 18 años de edad).

En relación a la Incorporación de integrantes a un hogar, se debe distinguir:

- **Incorporación de Recién Nacidos(as)** (hasta los 6 meses de edad):
 - ✓ Solicitud de Incorporación/Desvinculación firmada por el Jefe(a) de Hogar o uno de sus padres.
 - ✓ Copia de la Cédula de Identidad de quien realiza la solicitud.
 - ✓ El padre y/o la madre del niño(a) debe formar parte del hogar.
 - ✓ En caso contrario, el Jefe(a) de hogar deberá presentar el **Certificado de Nacimiento con la Subinscripción de Cuidado Personal** que indique que el niño(a) se encuentra bajo el cuidado de un integrante de ese hogar.

Importante:

- ✓ No se ingresarán recién nacidos(as) que no cuenten con la documentación que indique quien tiene su cuidado personal, salvo que sean sus padres – o uno de ellos - quienes solicitan el ingreso.
- ✓ Si tanto el padre como la madre simultáneamente y en hogares distintos solicitan la incorporación de un recién nacido(a), se procederá ingresar al niño(a) al hogar que cuente con la documentación que acredita el cuidado personal o la tuición de ese niño(a).
- ✓ Si no existiera documentación que acredite el cuidado o tuición del niño(a), y es la madre o el padre quien solicita la incorporación, el niño(a) será ingresado al hogar que haya gestionado primero la incorporación.

- **Incorporación de Niños(as) con Registro** (mayores de 6 meses y menores de 18 años):
 - ✓ Solicitud de Incorporación/Desvinculación firmada por el Jefe(a) de Hogar y el Solicitante (si es distinto al Jefe(a) de hogar).
 - ✓ Copia de la Cédula de Identidad de quien (o quienes) realiza la solicitud.
 - ✓ Si quien solicita la incorporación cuenta con el Cuidado personal del niño(a), al gestionar la solicitud se desvinculará de manera automática al niño(a) del registro al que pertenecía.
 - ✓ Si quien solicita la incorporación NO cuenta con el Cuidado personal deberá presentar una **Declaración Jurada Simple** (disponible en <http://www.registrosocial.gob.cl/registro-social/ver-documentos/>) suscrita por el responsable del niño(a) en su hogar de origen **autorizando la desvinculación**. Si no presenta este documento no será posible gestionar la solicitud.

- **Incorporación de Niños(as) sin Registro** (mayores de 6 meses y menores de 18 años):
 - ✓ Solicitud de Incorporación/Desvinculación firmada por el Jefe(a) de Hogar y el Solicitante (si es distinto al Jefe(a) de hogar).
 - ✓ Copia de la Cédula de Identidad de quien (o quienes) realiza la solicitud.
 - ✓ Si quien solicita la incorporación cuenta con el Cuidado Personal del niño(a) se procede a la incorporación de manera inmediata.
 - ✓ Si quien solicita la incorporación NO cuenta con el Cuidado personal del niño(a) deberá presentar la **Declaración Jurada de incorporación de niños(as) bajo cuidado personal informal** (disponible en <http://www.registrosocial.gob.cl/registro-social/ver-documentos/>).

- **Incorporación de Adultos(as)** (18 años y más):
 - ✓ Solicitud de Incorporación/Desvinculación firmada por el Jefe(a) de Hogar, por el Solicitante (si es distinto al Jefe(a) de hogar) y por la persona a incorporar.
 - ✓ Copia de la Cédula de Identidad de quien o quienes realizan la solicitud.

Importante:

- ✓ **No se debe exigir otra documentación**, salvo la establecida en los protocolos.

A continuación podrá observar algunos casos que ejemplifican algunos de los procedimientos recientemente planteados:

Ejemplo 1: María es madre de Agustín de 5 años de edad y cuenta con su cuidado personal otorgado por un juez. Sin embargo, Agustín desde que tiene 2 años vive bajo el cuidado de su abuela Juanita. Esta persona se acercó a la Municipalidad de Temuco a solicitar la incorporación de su nieto en su registro, el Encargado Comunal verifica que el niño no cuenta con RSH.

¿Cómo se procede en esta situación?

Respuesta: la señora Juanita podrá incorporar a Agustín a su RSH presentando la Solicitud de Incorporación/Desvinculación y una *Declaración Jurada de incorporación de niños(as) bajo cuidado personal informal*.

Importante: dado que María tiene el cuidado personal, en el caso que ella se presentara en la Municipalidad solicitando la incorporación de su hijo a su registro y presenta la documentación legal que acredita su cuidado personal, el niño será ingresado inmediatamente a su hogar.

Ejemplo 2: Valeska de 19 años vive junto a su hija Viviana de 2 años en el hogar de Ramón y Bárbara (jefe de hogar y madre de Valeska respectivamente). Valeska formó un nuevo hogar y requiere crear un Registro Social de Hogares junto a su hija y una nueva pareja.

¿Cómo se procede en esta situación?

Respuesta: Valeska solicitará un Ingreso al Registro Social de Hogares en su comuna respectiva. En este caso NO requiere la autorización del jefe de hogar (de su hogar de origen) para la desvinculación automática de su hija Viviana.

Importante: según el código civil el cuidado personal lo tiene el padre o la madre que convive con el niño, a no ser, que exista un documento que acredite que la tuición o cuidado personal recae en una persona distinta a los padres.

Incorporación de personas extranjeras sin RUN

La incorporación de personas extranjeras que NO cuenten con RUN chileno vigente al momento de aplicar el Formulario de Ingreso - si así lo requieren-, podrán ser integrantes del RSH a través del ***Anexo de Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares para extranjeros sin RUN.***

Las personas que ingresen al RSH a través del mencionado anexo no serán consideradas como integrantes del hogar para el cálculo de la Calificación Socioeconómica y su información solo será utilizada para fines estadísticos. Producto de lo anterior, estas personas no serán visibles en la Cartola Hogar.

Una persona extranjera que cuente con RUN chileno y se encuentra en el período de vigencia de este documento, ingresará en la opción **“ciudadano”** del RSH.

La opción **“Personas sin RUN”** o **“Extranjero”** se utilizará exclusivamente para personas que no cuenten con RUN chileno al momento de solicitar el ingreso o incorporación al RSH.

Para incorporar a una persona bajo esta modalidad, será necesario que al menos uno de los integrantes del hogar posea RUN chileno. Dado lo anterior, si ninguno de los integrantes del hogar posee RUN, no podrán ser ingresados al RSH.

Para explicar lo anteriormente mencionado, revise los ejemplos señalados a continuación:

Ejemplo 1: María Soledad Muñoz Campos, chilena, RUN 14.325.878-6 junto a su pareja Juan Pablo Pérez Pereira, colombiano, RUN 25.365.987-K, solicitan en la Municipalidad de Santiago un Ingreso al Registro Social de Hogares. Juan Pablo vive hace 2 años en el país y cuenta con permiso de residencia por motivos laborales y con vigencia hasta el 01 de abril de 2017.

¿Cómo debe incorporarse Juan Pablo al RSH?

Respuesta: Juan Pablo será incorporado en la opción **“Ciudadano”**, ya que al momento de ingresar al RSH cuenta con RUN chileno vigente.

Orientaciones Complementarias – Registro Social de Hogares

Incorporación de nuevos integrantes

Favor seleccione Ciudadano o Extranjero para agregar a un integrante según corresponda el caso.

Ciudadano Extranjero

RUN: 25365987 - K Nombre Completo JUAN PABLO PEREZ PEREIRA + Agregar

Nuevos Integrantes del Grupo Familiar

Volver Continuar

Ejemplo 2: Luz Margarita Márquez Astete, chilena, RUN 12.785.489-9 solicita en la Municipalidad de Colbún, la incorporación a su Registro Social de Hogares, de sus sobrinos Juan y Pedro González Machuca, de 18 y 25 años respectivamente, quienes residen en Chile hace 1 año y son de nacionalidad ecuatoriana. Cuando Luz realiza la solicitud de incorporación, ambas personas solo cuentan con su tarjeta de identificación de su país de origen, ya que se encuentran tramitando la obtención de visa de residencia temporaria.

¿Cómo deben incorporarse Juan y Pedro al RSH?

Respuesta: deben ser ingresados al RSH a través de la opción “**Extranjero**”, ya que al momento de ingresar al RSH no cuentan con RUN chileno.

Incorporación de nuevos integrantes

Favor seleccione Ciudadano o Extranjero para agregar a un integrante según corresponda el caso.

Ciudadano Extranjero

Nombre(s) y Apellido(s) Nombre Apellido Primario Apellido Secundario

Nacionalidad Seleccionar Nro. Identificador Nro. Identificador

Sexo Seleccionar Fecha de nacimiento Día / Mes / Año + Agregar

Nuevos Integrantes del Grupo Familiar

Volver Continuar

Orientaciones Complementarias – Registro Social de Hogares

Cuando el Ejecutor ingrese a una persona a través de la opción Extranjero, aparecerán en la columna "RUN" como **"Sin RUN"**.

Recuerde que estas personas no serán incluidas en el cálculo de la Calificación Socioeconómica y no serán visibles en la Cartola Hogar:

La persona Extranjera ha sido ingresada correctamente al grupo familiar.

Favor seleccione Ciudadano o Extranjero para agregar a un integrante según corresponda el caso.

Ciudadano Extranjero

Nombre(s) y Apellido(s)

Nacionalidad Nro. Identificador

Sexo Fecha de nacimiento / /

Nuevos Integrantes del Grupo Familiar

RUN	DV	Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nacionalidad	Eliminar
SIN RUN	SIN DV	Juan	Gonzalez	Machuca	EXTRANJERO	<input type="button" value="x"/>

Desvinculaciones

- **Descripción:** Corresponde a la solicitud que da cuenta de la desvinculación de un integrante del hogar.
- **Nombre Solicitud:** Solicitud de Desvinculación.
- **Solicitante:** Jefe(a) de hogar o cualquier otro integrante del hogar (igual o mayor de 18 años edad).

En relación a la Desvinculación de integrantes de un hogar, se debe distinguir:

- **Desvinculación del Jefe(a) de Hogar: es el Jefe(a) de hogar quien requiere su desvinculación del RSH.**

Requisito:

- Solicitud de Incorporación/Desvinculación firmada por el Jefe(a) de Hogar.
- Copia de la Cédula de Identidad del Jefe(a) de hogar.
- La Plataforma automáticamente establece un Nuevo Jefe(a) de hogar en el siguiente orden: cónyuge o pareja o al primer adulto registrado.

- **Desvinculación del Jefe(a) de Hogar: otro integrante del hogar realiza la solicitud.**

Requisito:

- Solicitud de Desvinculación del Jefe(a) de Hogar firmada por todos⁵ los integrantes del hogar.
- Copia de la Cédula de Identidad de todos los adultos del hogar.
- Se deberá actualizar la información de parentesco de los integrantes del hogar.
- Si el Solicitante no actualiza la información del hogar, la Plataforma establece un Nuevo Jefe(a) de hogar en el siguiente orden: cónyuge o pareja o al primer adulto registrado.

⁵ Se requiere la firma de todos los adultos del hogar para dar cuenta e indicar que el Jefe(a) de hogar no forma parte de ese hogar.

- **Desvinculación de Otro integrante: el Jefe(a) de hogar u otro integrante del hogar realiza la solicitud.**

- Si la Solicitud es realizada por el Jefe(a) de hogar u otro integrante del hogar:

Requisito:

- ✓ Solicitud de Incorporación/Desvinculación firmada por el Jefe(a) de Hogar y el Solicitante (si es distinto al Jefe(a) de hogar).
- ✓ Copia de la Cédula de identidad de quien o quienes corresponda.

- Si la Solicitud es realizada por la persona que requiere ser desvinculada:

Requisito:

- ✓ Solicitud de Incorporación/Desvinculación firmada por la persona.
- ✓ Copia de la Cédula de identidad de quien realiza la solicitud.

Importante:

- ✓ **No se debe exigir otra documentación**, salvo la establecida en los protocolos.

Módulo Vivienda

- **Descripción:** Corresponde a la solicitud realizada por un integrante del hogar, que da cuenta de cambios en las características de la vivienda.
- **Nombre Solicitud:** Solicitud de Actualización Módulo Vivienda.
- **Solicitante:** Jefe(a) de hogar o cualquier otro integrante del hogar (igual o mayor de 18 años de edad).
- **Requisitos:**
 - Solicitud de Actualización Módulo Vivienda.
 - Copia de la Cédula de Identidad de quien realiza la solicitud.
- **Visita Domiciliaria:**
 - En todos los casos, el Encuestador(a) visitará el domicilio indicado por el (la) Solicitante.
 - El encuestador(a) completará en el domicilio, el Formulario “**Anexo Actualización de Localización y Vivienda**” que contiene las preguntas referidas exclusivamente a éstos módulos. El Solicitante deberá firmar este Anexo.
- **Digitación del Formulario:**
 - La información obtenida en terreno por el Encuestador(a) primará en el ingreso de los datos a la plataforma.
 - Si el Solicitante ingresó información a la plataforma al momento de realizar la solicitud, aquello observado por el Encuestador(a) e incorporado en el “**Anexo Actualización de Localización y Vivienda**”, es lo que se digitalará para la aprobación del Encargado(a) Comunal.

Importante:

- ✓ **No se debe exigir otra documentación**, salvo la establecida en los protocolos.

Módulo Educación

- **Descripción:** Corresponde a la solicitud realizada por un integrante del hogar con la finalidad de actualizar la información relativa a la situación educacional, tanto para aquellas personas que están estudiando como las que no estudian.
- **Nombre Solicitud:** Solicitud de Actualización Módulo Educación.
- **Solicitante:** Titular del dato u otro integrante del hogar (igual o mayor de 18 años de edad).
- **Requisitos:**
 - Solicitud de Actualización Módulo Educación firmada por el Titular del dato y el (la) Solicitante (si es distinto al Titular del dato).
 - Copia de la Cédula de Identidad de ambos, si corresponde.
 - Si el Titular del dato es menor de 18 años de edad, la Solicitud deberá ser firmada por su representante (padre, madre, tutor legal, Jefe(a) de hogar).

Importante:

- ✓ **No se debe exigir otra documentación**, salvo la establecida en los protocolos.

Módulo Salud

- **Descripción:** Corresponde a la solicitud realizada por un integrante del hogar para informar cambios en las condiciones de salud de larga duración y/o en la situación de dependencia de sus integrantes cuando corresponda.
- **Nombre Solicitud:** Solicitud de Actualización Módulo Salud.
- **Solicitante:** Titular del dato o cualquier otro integrante del hogar (igual o mayor de 18 años de edad).
- **Requisitos:**
 - Solicitud de Actualización Módulo Salud firmada por el Titular del dato y el (la) Solicitante (si es distinto al Titular del dato).
 - Copia de la Cédula de Identidad de ambos, si corresponde.
 - Si el Titular del dato es menor de 18 años, la Solicitud deberá ser firmada por su representante (padre, madre, tutor legal, Jefe(a) de hogar).

Importante:

- ✓ **No se debe exigir otra documentación**, salvo la establecida en los protocolos.

Módulo Ocupación e Ingresos

- **Descripción:** Corresponde a la solicitud realizada por un integrante del hogar para informar cambios en la **situación ocupacional** de un(os) integrante(s) del hogar. Además, en este módulo se informarán las modificaciones en los **ingresos monetarios autodeclarados** (trabajador dependiente y/o independiente, pensiones u otros ingresos).
- **Nombre Solicitud:** Solicitud de Actualización Ocupación e Ingresos.
- **Solicitante:** Titular del dato o cualquier otro integrante del hogar (igual o mayor de 18 años de edad).
- **Requisitos:**
 - Solicitud de Actualización Ocupación e Ingresos firmada por el Titular del dato y el (la) Solicitante (si es distinto al Titular del dato).
 - Copia de la Cédula de Identidad de ambos, si corresponde.
 - Si el Titular del dato es menor de 18 años de edad, la Solicitud deberá ser firmada por su representante (padre, madre, tutor legal, Jefe(a) de hogar).

Importante:

- ✓ **No se debe exigir otra documentación**, salvo la establecida en los protocolos.
- ✓ En este módulo se incorporarán los ingresos autodeclarados.
- ✓ Si la fuente de información desde la que se obtienen los ingresos económicos es la base de datos de la Ficha de Protección Social, Ficha Social o Registro Social de Hogares, corresponderá iniciar una solicitud **Actualización del Módulo Ocupación e Ingresos**.
- ✓ Si la fuente de información desde la que se obtienen los ingresos económicos es la Superintendencia de Pensiones (SP), Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), Servicio de Impuestos Internos (SII) o Superintendencia de Salud (SP), corresponderá iniciar una solicitud **Actualización/Rectificación de Ingresos Monetarios**, ya que se trata de información de tipo administrativa (para más información, revisar sobre este tipo de procedimiento en pág. 33). En este caso, junto con solicitar la **Actualización/Rectificación de Ingresos Monetarios** también deberá solicitar una actualización del módulo ocupación e ingresos.

Importante:

- ✓ Tenga presente que para la construcción del ingreso equivalente de un hogar, el ingreso autodeclarado solo se considerará, cuando no exista información administrativa de ingresos para los integrantes del hogar.
- ✓ Toda vez que el (la) Solicitante indique una modificación en la situación ocupacional o cambios en los ingresos percibidos (independiente de la Fuente del dato), el Ejecutor deberá actualizar el Módulo Ocupación e Ingresos.
- ✓ Si la persona actualiza su situación ocupacional indicando que se encuentra Cesante y presenta por ejemplo, documentación que acredita el pago de subsidio de cesantía, estos ingresos, deberán ser incorporados en la variable "Otros Ingresos", ya que este tipo de ingresos económicos no corresponden a ingresos laborales.

Actualización relación de parentesco

La Actualización de Relación de parentesco será utilizada para modificar la relación de parentesco entre los integrantes de un grupo familiar, en el caso de fallecimientos, desvinculaciones o incorporación de personas a un hogar.

Esta acción no genera un Formulario de Solicitud y la podrá realizar el (la) Solicitante directamente en la Municipalidad de su comuna de residencia:

Seleccione las solicitudes que desea ingresar:

Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares

- Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares

Solicitud de Actualización

- Actualización módulo educación
- Actualización de domicilio
- Incorporación de nuevo integrante
- Desvinculación de integrante
- Actualización Relación de Parentesco
- Actualización Módulo Ocupación e Ingresos
- Actualización Módulo de Salud
- Actualización módulo vivienda

Solicitud de Rectificación

- Actualización/Rectificación de vehículo
- Actualización/Rectificación de bien raíz
- Actualización/Rectificación del valor de la cotización de salud
- Actualización/Rectificación del arancel de establecimiento educacional
- Actualización/Rectificación de ingresos

Complemento

- Complemento Establecimiento Educación

[Continuar](#)

Orientaciones Complementarias – Registro Social de Hogares

Una vez ingresada la solicitud de Actualización de la relación de parentesco, usted podrá observar la siguiente pantalla:

Nueva relación de parentescos

RUN	DV	Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno	Parentesco	Nº de Pareja	Pueblo Indígena	Informante
	5		BRIONES	PALMA	Selecione...	0	Selecione...	○
	1	I	PALMA	POBLETE	Selecione...	0	Selecione...	○
	K		BRIONES	URRUTIA	Selecione...	0	Selecione...	○

[Volver](#) [Continuar](#)

En esta opción se podrá modificar:

- Relación de parentesco de los integrantes.
- Nº de parejas existentes al interior del hogar.
- Pertenencia a un pueblo indígena.
- Registrar un nuevo informante.

Actualización y Rectificación de los Registros Administrativos

Además de la información autodeclarada en el Formulario de Ingreso al RSH por los integrantes de un hogar, el Registro Social de Hogares está construido por información disponible en las bases de datos administrativas con las que cuenta el Estado.

Dado lo anterior, es que el (la) Solicitante podrá requerir **Actualizar** o **Rectificar** la información de tipo administrativa, cuando considera que los datos presentados no corresponden, ya sea porque se encuentran desfasados o pudiesen contener errores.

Se entenderá por:

- **Actualización de los registros administrativos:** en consideración a que la información de Registros Administrativos, que es aportada por distintas fuentes o instituciones públicas, presenta distintos desfases o rezagos que implican que en algunos casos, no reflejen cambios o variaciones recientes de la información, se hace necesario implementar un mecanismo que permita a los ciudadanos reportar al Registro Social de Hogares la pérdida de vigencia de un dato y junto con ello, solicitar su actualización.

Es así como, el (la) Solicitante podrá requerir la modificación de la información cuando considere que el dato presentado en el RSH se encuentra desactualizado, es decir, el dato correspondió al momento en el que fue informado por la Cartola, sin embargo, hoy se encuentra desfasado.

Por ejemplo, podrán solicitar actualizaciones de información administrativa aquellas personas que se encuentren en situación de cesantía, aquellos que estén percibiendo nuevos ingresos, aquellas personas que vendieron un bien raíz, etc.

- **Rectificación de los registros administrativos:** si bien la información disponible de registros administrativos es en general de buena calidad, ello no implica necesariamente la imposibilidad de que pudiera, en algunos casos, ser errónea. El error del dato puede provenir tanto de la fuente que provee el dato al RSH, como generarse durante el proceso de carga o tratamiento del dato.

El (la) Solicitante podrá requerir la revisión de la información proveniente de bases de datos administrativas, acompañando la documentación que sirve de medio de verificación, cuando considere que el dato es erróneo.

Por ejemplo, podrán solicitar una rectificación de la información administrativa aquellas personas que indiquen que nunca han percibido los ingresos informados

en la Cartola o aquellas personas que nunca han sido los propietarios de bienes raíces o vehículos, etc.

Las solicitudes de Rectificación, en todos los casos, serán verificados por aquellas instituciones que proveen y/o administran la información.

Importante:

- ✓ Es importante diferenciar muy claramente el error del dato, que hace referencia a información incorrecta, de la desactualización del dato, que hace referencia a un dato correcto, pero que no refleja la situación actual.

Las Actualizaciones y Rectificaciones de los registros administrativos, son solicitudes que se relacionan **exclusivamente** con información proveniente de bases de datos administrativas contenidas en el Registro Social de Hogares:

- ✓ Superintendencia de Pensiones (SP).
- ✓ Administradora de Fondos de Cesantía (AFC).
- ✓ Superintendencia de Salud (SS).
- ✓ Servicio de Impuestos Internos (SII).
- ✓ Instituto de Previsión Social (IPS).
- ✓ Registro Civil e Identificación.
- ✓ Ministerio de Educación, entre otros.

En los siguientes ejemplos, podrá observar la mensajería asociada a la Cartola Hogar, cuando el integrante del hogar registra información de tipo administrativa. Asimismo, podrá visualizar aquellos casos en que la persona cuenta con información declarada en el Formulario de Ingreso al RSH.

Ejemplo 1: cuando acceda a la Cartola individual (imagen inferior) y seleccione **Fuente de Dato**, podrá observar que la persona cuenta con un ingreso mensual como trabajador dependiente e independiente proveniente de la base de datos de la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

Estos son sus datos .

Información personal

Datos personales

Nombre

Rango de edad 32

Se encuentra en situación de dependencia

\$ Ingreso promedio mensual

Fuente de ingreso

Ingreso del trabajo	Entre \$525000 y \$630000	Fuente del dato
Ingreso de pensiones	Menor que \$50000	Fuente del dato
Ingreso de capital	Menor que \$50000	Fuente del dato
Total ingresos	Entre \$530000 y \$640000	

Volver a Cartola Hogar

Si la persona considera que los ingresos presentados en su Cartola se encuentran desactualizados o no corresponden a su realidad, deberá iniciar una ***"Solicitud de Actualización/Rectificación de Ingresos"***.

Ejemplo 2: en el siguiente caso, al seleccionar **Fuente de Dato** se observa que la persona cuenta con un ingreso mensual como trabajador dependiente y/o independiente proveniente de la base de datos de la Ficha de Protección Social, Ficha Social o el Registro Social de Hogares, es decir, no cuenta con información proveniente de bases de datos administrativas.

The screenshot shows a web form titled 'Ingreso promedio mensual'. It includes fields for 'Nombre', 'Rango de edad', and 'Se encuentra en situación de dependencia'. Below these is a section for 'Fuente de ingreso' with three options: 'Ingreso del trabajo', 'Ingreso de pensiones', and 'Ingreso de capital'. Each option has a corresponding 'Fuente del dato' dropdown menu. The 'Total ingresos' field shows a range of 'Entre \$805000 y \$990000'. A tooltip is visible over the 'Fuente del dato' dropdown for 'Ingreso del trabajo', containing the text: 'Sus ingresos laborales en el Registro Social de Hogares corresponden al promedio mensual de sus ingresos líquidos declarados como trabajador dependiente y/o independiente al completar el cuestionario de Ficha de Protección Social, Ficha Social, o formulario de ingreso al Registro Social de Hogares, según corresponda.'

En este caso, si el Titular del dato, considera que los ingresos observados en su Cartola se encuentran desactualizados o no corresponden a su realidad, deberá iniciar una ***"Solicitud de Actualización del Módulo Ocupación e Ingresos"***, lo que permitirá actualizar los ingresados autodeclarados en el Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares, específicamente, la información de las variables Ingresos anuales del trabajo (Y1), Jubilaciones o pensiones anuales (Y2) y/o Otros ingresos anuales (Y3).

Actualización/Rectificación de Ingresos

Los ingresos monetarios presentados en la Cartola del hogar corresponden al ingreso promedio percibido por los integrantes del hogar durante los últimos 12 meses.

Importante:

- ✓ Actualmente la Cartola Hogar es construida con información actualizada y aprobada por el municipio hasta el día 24 del mes en proceso. Los cambios de información aprobados con posterioridad a esa fecha se verán reflejados en la Cartola el primer día hábil del mes subsiguiente.

Los tipos de ingresos monetarios sobre los que se construyen los ingresos del hogar son: Ingresos del trabajo, ingresos por pensiones e ingresos del capital y se presentan en rangos de ingresos mensuales:

1. **Ingresos del trabajo:** se obtiene a partir del ingreso bruto descontadas las cotizaciones obligatorias (previsión y salud), y corresponde al promedio mensual de los últimos 12 meses disponibles. Esta información proviene de alguna de las siguientes fuentes: Superintendencia de Pensiones, Administradora de Fondos de Cesantía, Servicio de Impuestos Internos, etc.
2. **Ingresos de pensión:** corresponde al promedio mensual de los últimos 12 meses disponibles, ya sea por pensiones contributivas⁶ y no contributivas⁷. Esta información proviene de alguna de las siguientes fuentes: Instituto de Previsión Social (IPS), Servicio de Impuestos Internos.
3. **Ingresos del capital:** es el ingreso promedio mensual de los últimos 12 meses disponibles, provenientes de bienes de capital físico y financiero, esta información la provee el Servicio de Impuestos Internos.

La información presentada en la Cartola Hogar corresponde al promedio de ingreso de los últimos 12 meses, sin embargo, la información presenta un desfase de 3 meses⁸, por lo que los últimos 12 meses son a contar del tercer mes de rezago. Por ejemplo, al mes de mayo de 2016, la información de ingresos monetarios corresponde a lo informado por las fuentes de datos entre los meses de enero a diciembre del 2015.

⁶ Pensiones como por ejemplo: Vejez, vejez anticipada, Invalidez, Sobrevivencia.

⁷ Pensiones como por ejemplo: Sistema de pensiones solidarias (Pensión Básica de Vejez o Invalidez, Aporte Previsional solidario de Vejez o Invalidez, etc.)

⁸ La plataforma actual considera 3 meses de desfase, no obstante, en una próxima actualización de la plataforma se considerará un rezago de 4 meses para la información administrativa de ingresos monetarios.

Orientaciones Complementarias – Registro Social de Hogares

Para ejemplificar, ponga atención al siguiente ejemplo:

La Sra. María Marcela Pérez Gatica en su Cartola Individual del RSH, cuenta con ingresos del trabajo en un rango entre \$595.000 y \$740.000 reportados por la base de datos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP):

Información personal

Datos personales

Nombre MARIA MARCELA PEREZ GATICA

Edad 33

Se encuentra en situación de dependencia

Fonte del dato

Sus ingresos laborales en el Registro Social de Hogares corresponden al promedio mensual del ingreso líquido, tanto como trabajador dependiente como independiente, en el período de Enero 2015 a Diciembre 2015, extraído de las bases de datos de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)

Fonte de ingreso

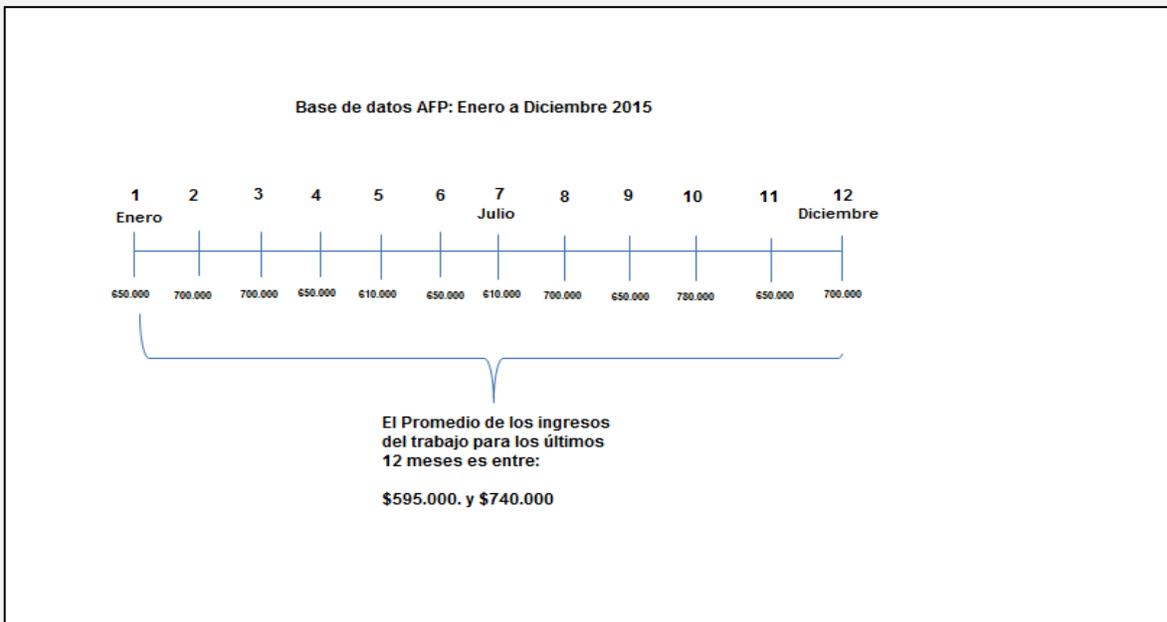
Ingreso del trabajo Entre \$595000 y \$740000 Fuente del dato

Ingreso de pensiones Menor que \$50000 Fuente del dato

Ingreso de capital Menor que \$50000 Fuente del dato

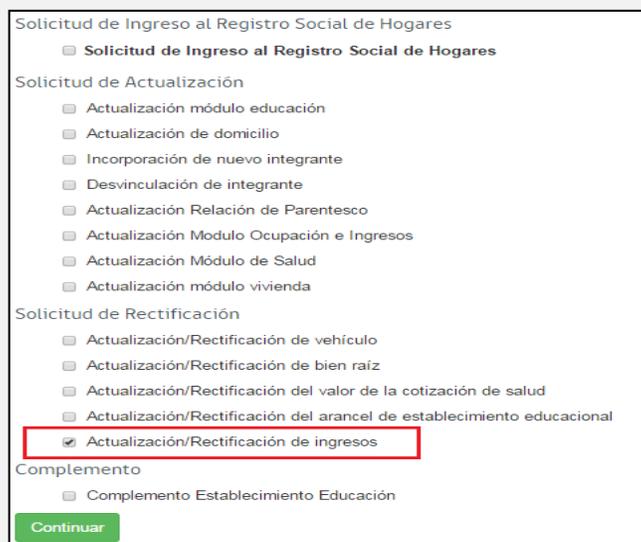
Total ingresos Entre \$600000 y \$745000

La base de datos reportó para la señora María Pérez, los siguientes ingresos laborales, calculados para la Cartola Hogar del mes de mayo del 2016 con la información de los meses de enero a diciembre del 2015, dado que existe un desfase de 4 meses en la información proporcionada por la base de datos (AFP):



Ahora bien, si la Sra. María al revisar su Cartola Hogar y su Cartola Individual, visualiza que la información ahí presentada es errónea o se encuentra desactualizada, deberá solicitar una **Actualización** o una **Rectificación** de la Base de datos administrativa.

Para Actualizar o Rectificar un dato de ingresos de tipo administrativo, recuerde seleccionar la opción **“Actualización/Rectificación de Ingresos”** disponible en la pestaña **“Ingresar Solicitudes”**:



Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares

- Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares

Solicitud de Actualización

- Actualización módulo educación
- Actualización de domicilio
- Incorporación de nuevo integrante
- Desvinculación de integrante
- Actualización Relación de Parentesco
- Actualización Modulo Ocupación e Ingresos
- Actualización Módulo de Salud
- Actualización módulo vivienda

Solicitud de Rectificación

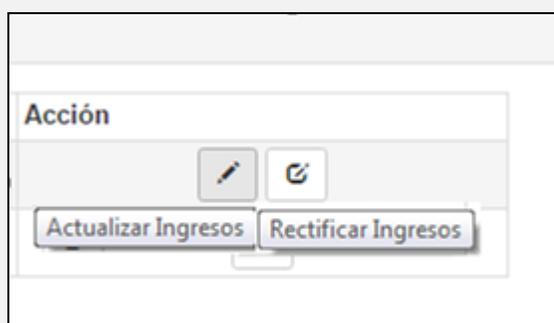
- Actualización/Rectificación de vehículo
- Actualización/Rectificación de bien raíz
- Actualización/Rectificación del valor de la cotización de salud
- Actualización/Rectificación del arancel de establecimiento educacional
- Actualización/Rectificación de ingresos

Complemento

- Complemento Establecimiento Educación

Cuando acceda a la **Solicitud de Actualización/Rectificación de Ingresos**, podrá visualizar 2 opciones en la columna Acción:

1. Actualizar Ingresos.
2. Rectificar Ingresos.



Acción

1. La opción **Actualizar Ingresos** deberá ser seleccionada cuando la información proporcionada por el (la) Solicitante indique que sus ingresos monetarios se encuentran **desactualizados** porque la diferencia en el monto de los ingresos es producto del paso del tiempo (aumento o disminución de ingresos, modificación de ingresos por situación de cesantía, etc.):

Rectificación de Ingresos

Seleccione un Ingreso

Tramo Ingreso	Tipo	Acción
ENTRE \$500.000 Y \$1.000.000	Ingreso por Trabajo	 
ENTRE \$1 Y \$100.000	Ingresos del Capital	 

Actualizar Ingresos

Si selecciona **Actualizar Ingresos** deberá digitar la información de los ingresos monetarios de los últimos 3 meses y adjuntar la documentación respectiva.

El **Mes 1** es el más “antiguo” reportado por el (la) Solicitante y el **Mes 3** corresponde a la información más reciente (ingresos del mes anterior a la fecha de lectura de la Cartola). Observe a continuación:

Actualización de datos tipo Trabajo

Seleccionar la fuente que desea rectificar.

AFP AFC ISAPRE

* Causa Rectificación: CESANTIA

* Tipo Trabajador: DEPENDIENTE

* Adjuntar documento: Seleccionar archivo Liquidaciones... sueldo.docx

Mes 1: 100000

Mes 2: 100000

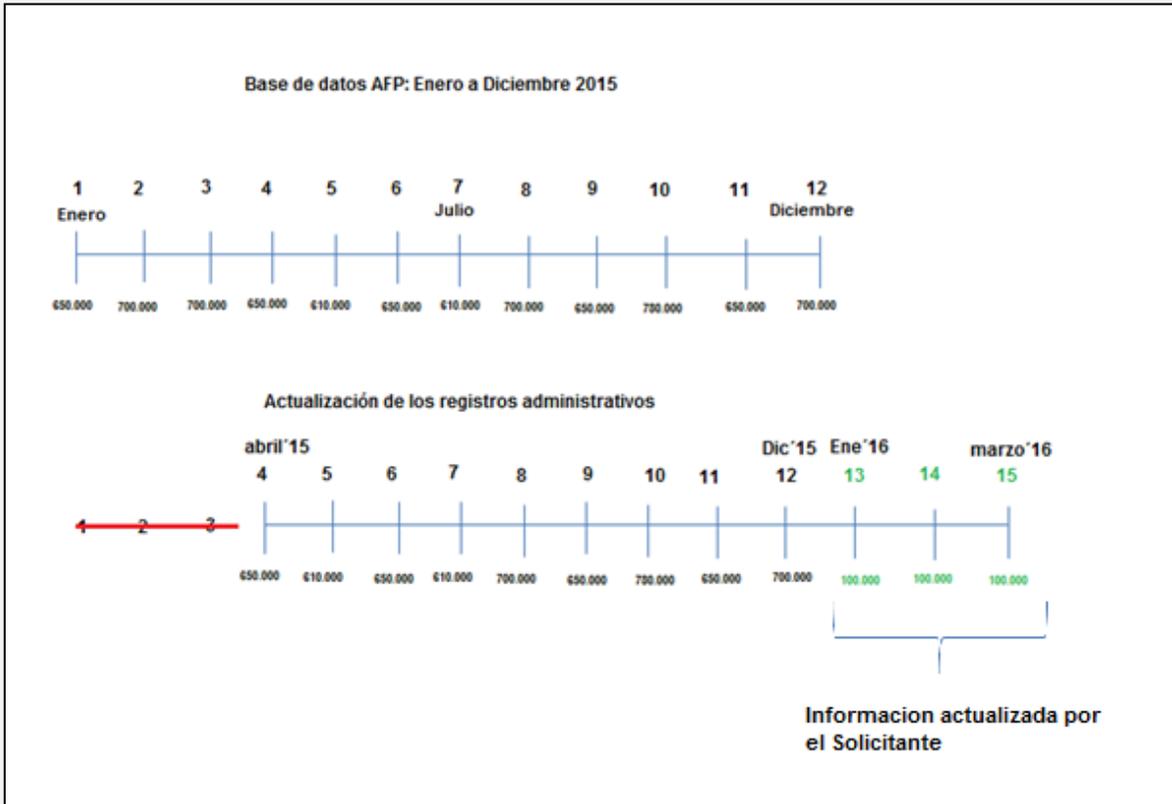
Mes 3: 100000 (corresponde a los ingresos económicos más recientes)

Solicitar Rectificación Volver al Menú

Para clarificar lo señalado anteriormente, revise el ejemplo a continuación, donde podrá observar el procedimiento de Actualización de la base administrativa.

Orientaciones Complementarias – Registro Social de Hogares

En el caso de la actualización, se considera 9 meses de lo informado por la base de datos y se suma la información actualizada que fue entregada por el (la) Solicitante, es decir, la plataforma promediará los ingresos desde el Mes 4 al mes 12 (datos administrativos) y desde el mes 12 al mes 15 (dato actualizado por el titular del dato), tal como puede observar en la siguiente imagen:



2. La opción **Rectificar Ingresos** se utilizará cuando la información proporcionada por el (la) Solicitante indique que sus ingresos monetarios son **erróneos** (ingresos inexistentes, error en el monto, etc.) para el período informado en la Cartola.

Rectificación de Ingresos

Seleccione un Ingreso

Tramo Ingreso	Tipo	Acción
ENTRE \$500.000 Y \$1.000.000	Ingreso por Trabajo	 
ENTRE \$1 Y \$100.000	Ingresos del Capital	

Si selecciona **Rectificar Ingresos** deberá ingresar la opción Error de Datos y describir el error que presentan los datos y adjuntar la documentación respectiva:

Rectificación de datos tipo Trabajo

Seleccionar la fuente que desea rectificar.

AFP
 AFC
 ISAPRE

* Causa Rectificación: ERROR DE DATOS

* Observacion: La información no corresponde porque

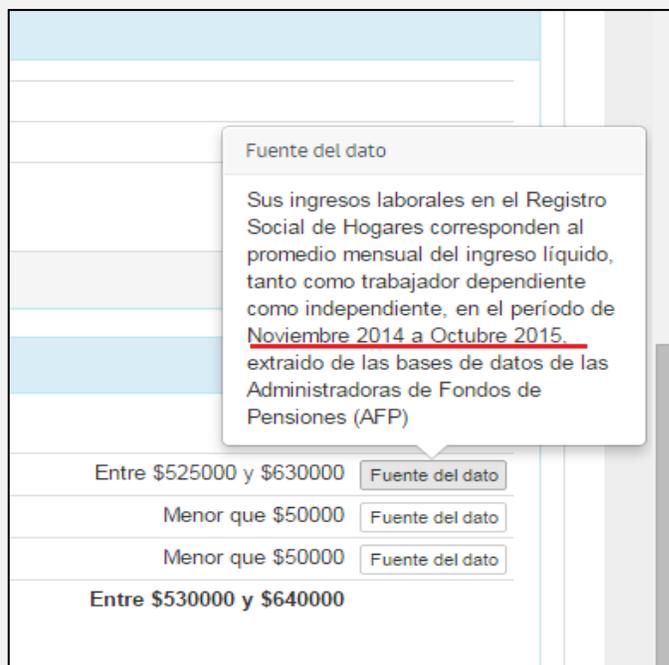
* Adjuntar documento: Ningún archivo seleccionado

Para tener en consideración:

Recuerde tener presente que se recurren a los ingresos de los últimos 12 meses disponibles (efectivamente percibidos) de la persona, utilizando la información más actualizada proveniente de las bases de datos desde las cuales el RSH obtiene la información.

Si la persona actualizó su registro administrativo, el promedio se calculará con los ingresos de 9 meses extraídos por la base de datos y los ingresos de los 3 meses registrados y actualizados al momento de la solicitud.

Es así como por ejemplo, para el mes de marzo 2016, la información con la cual se construyen los ingresos del hogar, corresponde a lo informado por la Fuente del Dato (AFP, AFC, SII, etc.) entre los meses de Noviembre 2014 a Octubre 2015, según puede ser observado en la imagen a continuación:



En consecuencia, la lectura de la información es dinámica, es decir, para la construcción de los ingresos del mes de Abril del año 2016, la lectura corresponderá a lo informado por las Fuentes de Datos entre los meses de Diciembre 2014 a Noviembre 2015. Para el mes de Mayo, la lectura corresponderá a lo informado entre Enero a Diciembre del año 2015 (12 meses) y así sucesivamente.

La información más reciente (últimos 3 meses) aportada por el (la) Solicitante permitirá al Registro Social de Hogares contar con datos más actuales para la construcción del ingreso equivalente de su hogar.

Para el caso de los datos provenientes del Servicio de Impuestos Internos (SII), la Plataforma le solicitará la información de los últimos 12 meses de ingresos percibidos por la persona sobre la que se actualizarán los datos, siendo el **Mes 12** el mes inmediatamente anterior a la fecha de realización de la solicitud.

Importante:

- ✓ Tenga presente que cuando el (la) Solicitante informe alguna modificación de los ingresos monetarios, y estos correspondan a ingresos proveniente de la base administrativa, deberá además, actualizar la información en el módulo **Actualización Ocupación e Ingresos**. La sección Ocupación permitirá mantener la información laboral actualizada de esa persona.
- ✓ Independiente de las actualizaciones y rectificaciones que se hubieren aprobado, si esto implica un cambio de tramo hacia uno o más tramos (el ciudadano subió o bajó de tramo), existirá un periodo de "suavizamiento" en el que el hogar permanecerá en el tramo original durante 2 o 3 meses mientras la plataforma identifica que esa modificación corresponde a cambios estructurales y no temporales.

Evaluación de Medios

La Calificación Socioeconómica, en adelante C.S.E. se construye además con una **evaluación de medios**, es decir, bienes y servicios que posee o accede el hogar que permiten inferir el nivel socioeconómico de un determinado hogar.

Los medios considerados para la construcción de la CSE son:

1. Valor del monto de la cotización (plan) de salud.
2. Matrícula en un establecimiento educacional de alto costo.
3. Suma de los avalúos fiscales de vehículos de los integrantes del hogar.
4. Suma de los avalúos fiscales de bienes raíces de los integrantes del hogar.

Actualización/Rectificación del valor de la cotización de salud

El medio **“Valor del Plan de Salud”** aplica a valores de cotizaciones en cualquier sistema de salud, por tanto, incluye cotizaciones pagadas tanto en ISAPRE como en FONASA.

La Plataforma, además, distingue si el cotizante (la persona que cancela cada mes el valor de la cotización de salud) es parte o no del hogar⁹. Dado lo anterior, el Valor del plan de salud será considerado en la evaluación de medio que incide en la CSE cuando:

1. El cotizante no forma parte del hogar y tampoco es parte de otro hogar (la persona no cuenta con RSH) y su carga (hijo(a) o cónyuge) son beneficiarios de una cotización de salud por un monto que supera el umbral¹⁰.
2. El cotizante forma parte del hogar.

Si el cotizante no es integrante del hogar, pero forma parte de otro hogar que cuente con RSH, el Valor del plan de salud no será considerado en la evaluación de medios del hogar de su cónyuge e hijos(as), es decir, si el plan de salud es de un alto o muy alto valor no moverá de tramo.

⁹ Resolución N° 486 Determina procedimiento y metodología de cálculo de la Calificación Socioeconómica, página 7.

¹⁰ Ídem anterior.

Importante:

- ✓ Cuando la persona que paga el plan de salud (cotizante) es un tercero y no es cónyuge, ni madre o padre de la carga, aunque exista el medio, no moverá de tramo al hogar. Por ejemplo, si un niño, es carga en el Sistema ISAPRE de su abuelo (es decir, este cotizante no es cónyuge ni padre o madre de la carga); o una hija que tiene como carga a sus padres, en ambos casos, el medio Valor del Plan de salud no será considerado (no lo moverá de tramo) en la CSE del hogar.

En aquellas situaciones en que el Valor del Plan de Salud es considerado como medio que influye en la CSE, podrá visualizarse de la siguiente manera:

Datos complementarios que influyeron en la calificación del hogar

✓ Valor de la suma de los avalúos fiscales de los vehículos del hogar	Fuente del dato
✓ Valor del Plan de Salud de uno más integrantes del hogar.	Fuente del dato

Si el Solicitante considera que la información presentada no corresponde a su realidad, deberá solicitar una **“Actualización/Rectificación del valor de la cotización de salud”**.

Cuando el Ejecutor seleccione esta opción en la Plataforma, podrá visualizar 2 opciones: Actualizar y Rectificar.

1. La opción **Actualizar** deberá ser seleccionada cuando la información proporcionada por el (la) Solicitante da cuenta que el dato del Valor del Plan de Salud se encuentra desactualizado, ya sea, porque hubo una modificación del valor de la cotización, cambió de ISAPRE o porque se modificó el Sistema de Salud (en estos últimos casos debe modificar el valor del plan de salud):

Actualización/Rectificación del Valor de la Cotización de Salud

Isapre	Monto Plan (UF)	Acción
78		

2. La opción **Rectificar** deberá ser utilizada cuando la información proporcionada por el (la) Solicitante da cuenta que la información del Valor del plan de salud no corresponde porque es errónea, por ejemplo, la persona nunca ha cotizado en una ISAPRE o pertenece a otra ISAPRE, etc., por tanto, es un Error del dato de la base administrativa:

Actualización/Rectificación del Valor de la Cotización de Salud

Isapre	Monto Plan (UF)	Acción
Cruz Blanca S.A.		

Rectificación de Vehículo

El medio **suma de avalúos fiscales de vehículos** es utilizada para la construcción de la Calificación Socioeconómica del hogar, cuando algún(os) integrante(s) del hogar cuente con uno o más vehículos cuya tasación fiscal sea considerada de alto costo y muy alto costo¹¹.

En aquellas situaciones en que la suma de avalúos fiscales de vehículos sea considerada como medio que influye en la CSE, podrá visualizarse de la siguiente manera:



Datos complementarios que influyeron en la calificación del hogar

✓ Valor de la suma de los avalúos fiscales de los vehículos del hogar	Fuente del dato
✓ Valor del Plan de Salud de uno más integrantes del hogar.	Fuente del dato

Si la información presentada en la plataforma contiene datos erróneos del Solicitante, deberá seleccionar la opción **“Actualización/Rectificación de Vehículo”**, en esta opción solo podrá ser Rectificada la información¹², ya que, la Plataforma RSH cuenta con listados actualizados de información proveniente del SII y del Registro Civil e Identificación que permite contar con información actualizada de manera permanente, por tanto, no se requerirá que el Solicitante actualice su datos.

Si el Solicitante informa que su vehículo fue vendido, al momento de realizar la respectiva transferencia de dominio de dicho vehículo, será posible obtener a través de base de datos, la información del nuevo propietario, por tanto, el medio Vehículo dejará de estar activo para este hogar, por lo que no será necesario actualizar la información.

De acuerdo a esto, es que solo procederá la rectificación cuando la información que presenta la Cartola se encuentra errónea, por ejemplo, los casos en que la base de datos indica que la persona cuenta con vehículo pero ésta informa que nunca lo ha tenido.

¹¹ Solo se consideran vehículos cuya tasación fiscal se encuentre en el 60% superior de la distribución de tasaciones de vehículos elaborada anualmente por el SII.

¹² Para esta evaluación de medios solo se considerará la Rectificación, es decir, solo las solicitudes que informen de errores o inexactitudes en cuanto a tenencia de vehículo.

Cuando el Solicitante indique que la información entregada a través de la Plataforma se encuentra equivocada y proceda a efectuar una solicitud, podrá visualizar la marca, modelo y año del vehículo asociado a ese integrante del hogar, una vez confirmado que los antecedentes no corresponden podrá solicitar una Rectificación:

Rectificar Vehículos

Marca	Modelo	Año	Acción
KIA MOTORS	SOUL EX 1.6	2014	✖ Rectificar

Es necesario en este punto, recordar que la Rectificación corresponde a información errónea, por tanto, cada vez que se identifiquen estas situaciones deberá Rectificar la información y en la Plataforma seleccionar la opción Error del Dato, procediendo a describir la situación y adjuntando la documentación respectiva, tal como el ejemplo que podrá observar a continuación:

Solicitud Eliminación de Vehículo

Marca	Modelo	Año
KIA MOTORS	SOUL EX 1.6	2014

* Motivo: ERROR DE DATOS

* Observaciones: El Solicitante indica no ser dueño del vehículo en cuestión. Adjunta documentación de respaldo.

* Adjuntar documento: Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Solicitar Rectificación | Volver al Menú

Importante:

- ✓ No se considera el vehículo de mayor tasación a hogares con personas en situación de discapacidad moderada o postrados.
- ✓ No se consideran vehículos de uso comercial, excepto para aquellos hogares que posean 3 ó más de estos vehículos.

Actualización/Rectificación de Bien Raíz

La **suma de avalúos fiscales de los bienes raíces** es otro de los medios utilizados en la construcción de la CSE de un hogar y se activa cuando algún(os) integrante(s) del hogar cuente con uno o más bienes raíces cuya tasación fiscal sea considerada de alto costo y muy alto costo.¹³

Para aquellos hogares en que la suma de avalúos fiscales de bienes raíces sea considerada como medio que influye en la CSE, podrá visualizarse de la siguiente manera:

Datos complementarios que influyeron en la calificación del hogar

- ✓ Valor de la suma de los avalúos fiscales de los vehículos del hogar Fuente del dato
- ✓ Valor de la suma de los avalúos fiscales de las propiedades (bienes raíces) a nombre de los integrantes del hogar Fuente del dato
- ✓ Valor del Plan de Salud de uno más integrantes del hogar. Fuente del dato

Si el (la) Solicitante considera que la información presentada no corresponde a su realidad, deberá solicitar una **“Actualización/Rectificación de bien raíz”**,

Cuando el Ejecutor seleccione esta opción en la Plataforma, podrá visualizar 2 opciones: Actualizar y Rectificar.

1. La opción **Actualizar** deberá ser seleccionada cuando el (la) Solicitante informe que los datos sobre Propiedad (Bien Raíz) se encuentran desactualizados, ya sea, porque la propiedad fue vendida, comprada, rematada, etc.:

Propiedades

Rol	Avalúo Total (Fiscal)	Comuna	Acciones
0	22014721	SAN RAMON	Actualizar Rectificar

¹³ Resolución N° 486 Determina procedimiento y metodología de cálculo de la Calificación Socioeconómica, pagina 7.

2. La opción **Rectificar** se utilizará cuando la información proporcionada por el (la) Solicitante informe que el Dominio de una propiedad no corresponde porque es erróneo (como por ejemplo, el solicitante manifiesta no ser propietario del bien raíz, tasación no corresponde, etc.), por tanto, es un Error del Dato de la base administrativa:

Propiedades

Rol	Avalúo Total (Fiscal)	Comuna	Acciones
0	22014721	SAN RAMON	  

Rectificar

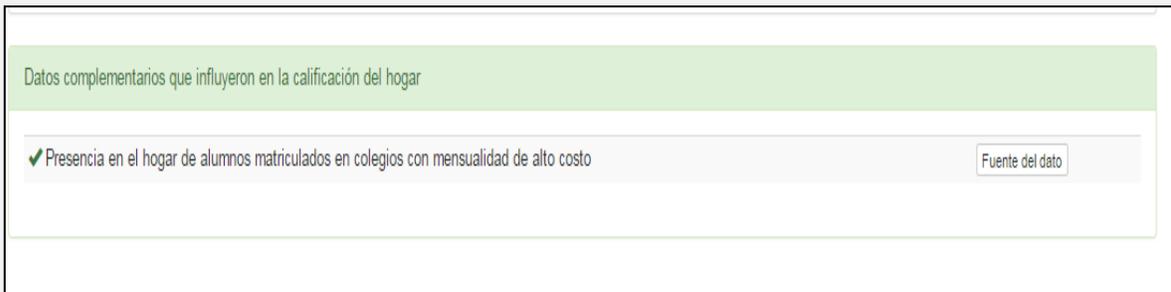
Importante:

- ✓ No será considerado el avalúo del bien raíz de mayor valor que esté a nombre de una persona de 60 años o más en un hogar.

Actualización/Rectificación del arancel de un establecimiento educacional

El medio **Arancel de un Establecimiento Educacional** también es utilizado en la construcción de la CSE de un hogar, cuando algún(os) integrante(s) del hogar se encuentre matriculado en un colegio con mensualidad de alto costo. Esta información es obtenida a través de la base de datos proporcionada por el Ministerio de Educación.

Si en un hogar se identifica, a través de la base de datos, que existen alumnos(as) matriculados en establecimientos de educación con mensualidad de alto costo, será considerado como medio que influye en la CSE, pudiendo ser visualizado de la siguiente manera:



Datos complementarios que influyeron en la calificación del hogar

<input checked="" type="checkbox"/> Presencia en el hogar de alumnos matriculados en colegios con mensualidad de alto costo	Fuente del dato
---	-----------------

Si el (la) Solicitante considera que la información presentada no corresponde a la situación del hogar, deberá seleccionar la opción “**Actualización/Rectificación del arancel de un establecimiento educacional**”.

Cuando el Ejecutor seleccione esta opción en la Plataforma, podrá visualizar 2 opciones: Actualizar y Rectificar.

1. La opción **Actualizar** deberá ser seleccionada cuando la información proporcionada por el (la) Solicitante indique que el dato entregado por el RSH respecto a Matrícula en un colegio con mensualidad de alto costo se encuentra desactualizada ya que existe una modificación del Valor del arancel de dicho establecimiento:

Rectificación Colegio

RUN Alumno	Comuna	Región	Establecimiento	Curso	Acciones
6773816	No hay comuna asociada	No hay región asociada	ESCUELA DIFERENCIAL ANN SULLIVAN		  Actualizar

2. La opción **Rectificar** será utilizada cuando la información proporcionada por el (la) Solicitante informe que la Matrícula de un alumno(a) en un colegio de alta mensualidad no corresponde porque es erróneo (el alumno(a) se encuentra matriculado en otro establecimiento educacional, el valor de la matrícula no corresponde, etc.), por tanto, es un Error del dato de la base de datos administrativa:

Rectificación Colegio

RUN Alumno	Comuna	Región	Establecimiento	Curso	Acciones
6773816	No hay comuna asociada	No hay región asociada	ESCUELA DIFERENCIAL ANN SULLIVAN		  Rectificar

Complemento de información al Registro Social de Hogares

En general, la información disponible en el Registro Social de Hogares se utiliza para la caracterización socioeconómica o para determinar los niveles de vulnerabilidad de los hogares que lo conforman.

En consideración a que la información disponible no es completa, puede ocurrir en algunos casos que con la información parcial presente en el RSH no se logre una adecuada caracterización socioeconómica del hogar o, en otras palabras, se realice una inferencia equivocada de las condiciones socioeconómicas del hogar.

Para evitar o reducir la posibilidad de una CSE errada de los hogares, el RSH contempla la posibilidad de complementar información en algunas dimensiones que son relevantes para la construcción de la Calificación Socioeconómica de los hogares, y que son precisamente aquellas dimensiones en que la información disponible presenta algunas limitaciones, que pueden conducir a una evaluación socioeconómica imprecisa del hogar.

No se trata entonces de un registro desactualizado o erróneo, sino ante una situación en la que no obstante la información es correcta y actual, el no tener a la vista información complementaria, induce a una caracterización socioeconómica equivocada del hogar.

Complemento Establecimiento Educativo

La solicitud de Complemento corresponde básicamente a la posibilidad de una persona de incorporar antecedentes al RSH.

Si en un hogar se identifica a través de la base de datos que existen alumnos(as) matriculados en establecimiento educación de alta mensualidad, será considerado como medio que influye en la CSE.

Sin embargo, es posible encontrar situaciones en que los alumnos matriculados en establecimientos educacionales de alta mensualidad, cuenten con beneficio en el financiamiento del pago del respectivo arancel, al presentarse este tipo de situaciones, corresponde iniciar una **Solicitud de Complemento Establecimiento Educativo**.

El Solicitante podrá iniciar esta solicitud cuando indique que el pago del arancel del establecimiento educacional es realizado por personas naturales, personas jurídicas o a través de becas.

Orientaciones Complementarias – Registro Social de Hogares

Una vez seleccionada la Solicitud de Complemento Educación, el Ejecutor deberá seleccionar al alumno que se encuentra matriculado en un colegio de alta mensualidad e ingresar los antecedentes solicitados por la plataforma, además del documento de verificación respectivo, tal como puede observar a continuación:

Grupo Familiar Actual

RUN	DV	Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nacionalidad	Parentesco
<input type="radio"/>	7	GLORIA CRISTINA			CHILENA	1. Jefe(a) de hogar
<input checked="" type="radio"/>	1	CRISTIAN IGNACIO LEONARDO			CHILENA	4. Hijo(a) sólo del Jefe(a) de hogar

Porcentaje de la Beca %

Seleccionar Documento Ningún archivo seleccionado

Cuadro de mando

El cuadro de mando es una funcionalidad incorporada en la bandeja de solicitudes del Encargado(a) Comunal y corresponde a un resumen de las solicitudes existentes en la comuna. Este cuadro permite acceder con mayor facilidad a los listados con las solicitudes y el estado en que éstas se encuentran.

Esta herramienta permite un monitoreo constante de la acción propia y/o del equipo que tiene a cargo, permite además, un apoyo para las decisiones de gestión de los equipos comunales.

1. Estado General de las solicitudes y tramitaciones:

En la bandeja de entrada del Encargado (a) Comunal se cuenta con un primer reporte general de la gestión de la comuna, a través de una tabla (imagen inferior) que da cuenta de los indicadores de la situación general de las solicitudes que están ingresadas en la plataforma.

Este reporte permite visualizar: solicitudes vigentes o en trámite y solicitudes finalizadas

Bandeja de Solicitudes	
Solicitudes	Cantidad
Vigentes	
Asignadas	2770
No Asignadas	16575
Finalizadas	
Aprobadas	8318
Rechazada	4017
Expirada	0

a. Solicitudes Vigentes:

- Solicitudes Asignadas: se trata de solicitudes que han ingresado a la plataforma y están vigentes para tramitación ya que fueron derivadas a un integrante del equipo comunal para su gestión.
- Solicitudes Vigentes No Asignadas: corresponden a solicitudes que han ingresado a la plataforma y que no han sido derivadas a ningún integrante del equipo comunal para su tramitación.

b. Solicitudes Finalizadas:

Respecto de las solicitudes finalizadas, se identifican tres estados:

- Aprobadas: totalmente tramitadas, registradas correctamente en la plataforma y aprobadas por el perfil Encargado(a) Comunal o Apoyo Encargado(a) Comunal de acuerdo a los protocolos establecidos.
- Rechazadas: totalmente tramitadas, registradas en la plataforma y rechazadas por el perfil Encargado(a) Comunal o Apoyo Encargado(a) Comunal, por no cumplir con los requisitos para su aprobación u otros motivos que deben quedar detalladamente registrados en la plataforma.
- Expiradas (Desistidas): parcialmente tramitadas, y que por superar los plazos máximos de entrega de antecedentes por parte de la ciudadanía no han podido seguir su tramitación. Estas solicitudes están registradas correctamente en la plataforma y declaradas en este estado de manera automática considerando la fecha de solicitud.

2. Estado de las Solicitudes Vigentes en Tramitación y/o Gestión Municipal

El segundo cuadro informa en detalle sobre las Solicitudes Vigentes. Por defecto en la plataforma se visualiza el total de las Solicitudes Vigentes.

Bandeja de Solicitudes

Solicitudes	Cantidad	Solicitudes al día 05/05/2016					
Vigentes		Canal	Agendada	P. Entrega Documentos	Pendiente Ciudadano	Gestión Municipal	P. Resolver EC
Asignadas	2770	Run Ciudadano	69	-	11988	575	486
No Asignadas	16575	Clave Unica	134	1313	-	217	109
Finalizadas		Municipal	2648	1259	-	72	475
Aprobadas	8318						
Rechazada	4017						
Expirada	0						

Esta información se puede desagregar al posicionar el puntero en la casilla correspondiente para su despliegue en alguna de las categorías: Solicitudes No Asignadas y Solicitudes Asignadas.

El detalle de estas es el siguiente:

- Solicitudes No Asignadas:** corresponden a solicitudes ingresadas a la plataforma, cargadas en la bandeja del Encargado(a) Comunal y que no han sido derivadas a ningún integrante del equipo comunal para su tramitación.

En el cuadro siguiente se visualiza la situación.

Bandeja de Solicitudes

Solicitudes	Cantidad	No Asignadas					
Vigentes		Canal	Agendada	P. Entrega Documentos	P. Acreditar Identidad	Gestión Municipal	P. Resolver EC
Asignadas	2770	Run Ciudadano	69	-	11955	571	483
No Asignadas	16575	Clave Unica	134	1313	-	218	108
Finalizadas		Municipal	958	531	-	31	203
Aprobadas	8318						
Rechazada	4017						
Expirada	0						

[Ver Todo](#)

En las Solicitudes no asignadas podrá encontrar sub estados:

- Solicitud Agendada:** corresponde a aquellas solicitudes que requieren visita domiciliaria (Ingreso al Registro, cambio de domicilio o actualización del módulo de vivienda) y que han sido agendadas por el equipo municipal. Cabe indicar que el agendamiento se puede realizar para las solicitudes indicadas anteriormente, independiente si adjunta o no la documentación de respaldo.

Una vez efectuada la visita y aplicado el Formulario se procederá al ingreso de los datos recopilados a la plataforma, donde siempre primará la información recogida por el

encuestador(a), posteriormente el estado de la solicitud cambiará a “Gestión Municipal”, para continuar con las etapas siguientes considerada en los protocolos.

- Solicitud Pendiente por Entrega de Documentos: corresponde a la solicitud que ha ingresado a la plataforma por cualquiera de los canales de acceso y respecto de la que no se ha adjuntado ninguno de los documentos indicados en los protocolos. El equipo comunal debe contactar al ciudadano e informar respecto de la documentación requerida para finalizar la solicitud.

La solicitud quedará en este estado hasta que el ciudadano(a) haya entregado la documentación requerida, en el plazo de tiempo que se le ha notificado. En caso que el solicitante no cumpla los plazos estipulados, la solicitud cambiará a estado “Desistida” en la bandeja de solicitudes y en el resumen aparecerá como “Expirada” (Desistida).

- Solicitud Pendiente por Acreditar Identidad: corresponde a una solicitud que ingresando por canal “Run ciudadano”, da cuenta que el solicitante no ha concurrido a la Municipalidad respectiva para verificar su identidad ante el equipo comunal que lo ha convocado para ello.

Si el ciudadano concurre a acreditar identidad, cambiará a estado “Gestión Municipal” y la solicitud continuará con las otras etapas del proceso.

- Solicitud en Gestión Municipal: corresponde a la solicitud ingresada en la plataforma por cualquiera de los canales de acceso. En relación a ésta, se ha verificado la identidad del solicitante y se ha adjuntado la documentación solicitada. Además quedan en este estado todas aquellas solicitudes que no pueden ser aprobadas por el Encargado Comunal y que son devueltas al perfil Atención de Caso para que corrija o adjunte documentación faltante.
- Solicitud Pendiente por Resolver Encargado Comunal: corresponde a las solicitudes ingresadas a la plataforma, gestionadas por el equipo comunal o que ingresaron a través del portal ciudadano con clave única con la documentación adjunta solicitada en los protocolos, estas solicitudes podrán ser aprobadas, devueltas a gestión o anuladas en el caso de no cumplimiento de algún requisito.

El Encargado (a) Comunal podrá:

- **Aprobar la Solicitud:** en el caso que ésta haya pasado correctamente todos los procesos y cumplido con todos los requisitos considerados en los protocolos, el Encargado Comunal o su Apoyo aprueba la solicitud, quedando ésta en estado “aprobado” en la bandeja de solicitudes.
- **Devolver a Gestión:** corresponde a las solicitudes que habiendo sido gestionadas por el equipo municipal o que ingresaron a través del portal ciudadano con clave única, el Encargado Comunal o su Apoyo concluyen que no cumple con los requisitos definidos por los protocolos para su aprobación y deciden devolver a “gestión municipal” para corregir las observaciones o completar los requisitos faltantes.
- **Anular la solicitud:** en caso que habiéndose realizado todas las gestiones definidas en los protocolos y/o no logrando que el solicitante cumpla con todos los requisitos establecidos en los protocolos para tramitar la solicitud, el Encargado Comunal o su Apoyo concluyen y resuelven rechazar la solicitud.

Importante: la opción de anular no es exclusiva de este estado, pudiendo de tal modo, el Encargado Comunal o su Apoyo anular la solicitud desde la bandeja de entrada de solicitudes.

- b. Solicitudes Asignadas:** en el caso de las solicitudes asignadas, el Encargado Comunal, designa a un integrante del equipo comunal para tramitar la solicitud. Una vez realizada esta acción y validada la asignación, se distinguen 5 estados de Gestión y corresponde a las distintas etapas o procesos a través de los cuales se va gestionando o tramitando la solicitud.