



Orientaciones al RSH

Nº5

Tramitación de Solicitudes Web

**REGISTRO
SOCIAL DE
HOGARES**

Ahora importa lo que somos

+ Justo + Moderno + Transparente

División de Focalización

Enero 2018

TABLA DE CONTENIDOS

1. Antecedentes Generales	3
1.1. Marco Normativo	3
1.2. Objetivos del documento	4
2. Perfil de la función de tramitación de Solicitudes Web	5
3. Funciones/Tareas asociadas a la gestión web	6
3.1. Gestión de la Solicitud Web	6
3.1. Flujo para solicitudes con Clave Única	14
3.1.1. Para solicitudes de ingreso al RSH, y actualizaciones de formulario que requieran visita domiciliaria:	14
3.1.2. Para solicitudes de actualización de formulario que no requiera visita domiciliaria; Actualización y Rectificación de Registros Administrativos; y Complemento de información al RSH:.....	15
3.2. Flujo para solicitudes con RUN Ciudadano	15
3.2.1. Para solicitudes de ingreso al RSH, y actualizaciones de formulario que requieran visita domiciliaria:.....	15
3.2.2. Para solicitudes de actualización de formulario que no requiera visita domiciliaria; Actualización y Rectificación de Registros Administrativos; y Complemento de información al RSH:.....	16
4. Apoyo y coordinación de acciones para la promoción del uso ciudadano del canal web (Fortalecimiento de la Autoatención)	17
5. Anexo 1: Desistimiento de Solicitudes	19
6. Anexo 2: Correo electrónico tipo, para gestión de solicitudes web	20
7. Anexo 3: Antecedentes generales, Proyecto autoatención en el barrio.....	21

1. Antecedentes Generales

1.1. Marco Normativo

Desde la implementación del Registro social de Hogares, el Ministerio de Desarrollo Social ha suscrito convenios de transferencia de recursos con las Municipalidades del país, para la ejecución y gestión de este sistema. A partir de dichos convenios la Municipalidad se compromete a cumplir las funciones de “**Ejecutor**”, entre las que destaca, realizar la tramitación, gestión y atención de solicitudes ciudadanas ingresadas por los canales web y presencial¹.

Por otra parte, en el **artículo 55** del D.S. N°22, de 2015, se establece que para el funcionamiento del RSH se contará con una plataforma web, a través de la cual el ciudadano (mayor de edad) podrá acceder previa autenticación a información del Registro Social de Hogares de su hogar.

En este contexto, al Ministerio le corresponde desarrollar líneas de orientación, apoyo y acompañamiento, tanto a los municipios como a los ciudadanos, de forma tal que el componente web se instale y consolide de forma efectiva como elemento distintivo del nuevo sistema.

Por su parte, la División de Focalización, junto con dar soporte técnico y operativo a la gestión de solicitudes, implementa líneas de trabajo orientadas a informar a la ciudadanía sobre las características y funcionamiento del RSH, además de promover el acceso y uso de la plataforma web, para que los titulares realicen solicitudes en el sistema. Dichas acciones responden a la necesidad de seguir avanzando en la consolidación del RSH y de fortalecer la corresponsabilidad ciudadana en la gestión de su información.

En relación a esto, y según lo que establece la resolución Exenta N°580 que actualiza el “Protocolo para el Ingreso y Actualización del Registro Social de Hogares”, el ciudadano podrá tener acceso a realizar solicitudes de Ingreso y Actualización del formulario; Actualización, Rectificación y/o complemento, directamente ante el ejecutor, o por medio del portal ciudadano (portal web)². Así, **los municipios como ejecutores del sistema a nivel local** deben gestionar todas las solicitudes ya sean ingresadas de forma presencial o a través del Portal Ciudadano. Por lo tanto, es **el ejecutor quién debe llevar un control completo** sobre la gestión de estas solicitudes.

¹ N°22 de la cláusula 4° del Convenio

² Pág. 12, punto 2.10 del mencionado protocolo

Desde la perspectiva municipal, esto tiene directa incidencia en la forma en que se aborda la gestión del Registro Social de Hogares, sumando a esto la corresponsabilidad ciudadana en la gestión de su información. Es así que, **siguiendo la tendencia global del Estado de avanzar en los trámites digitales**, los municipios deben incorporar en su quehacer la gestión de trámites realizados a través de la web, para lo cual deben ajustar la organización interna del equipo comunal, de acuerdo a sus características particulares, de manera de asegurar la oportuna y correcta gestión de las solicitudes ciudadanas.

1.2. Objetivos del documento

El presente documento está dirigido a los Encargados Comunales y a sus equipos de trabajo como ejecutores del Registro Social de Hogares a nivel local, y su objetivo es entregar orientaciones técnicas para **fortalecer la gestión de solicitudes web en los municipios y promover el uso del canal web por parte de los ciudadanos para realizar solicitudes**.

De acuerdo a lo anterior, en este documento se entregan orientaciones sobre el procedimiento a seguir en la ***gestión de solicitudes del Registro Social de Hogares realizadas a través del portal ciudadano***, por medio de los accesos Clave Única y/o RUN ciudadano. Con ello, se espera facilitar la realización de trámites para los ciudadanos, descongestionar las oficinas municipales, y así simplificar la **Gestión de Solicitudes Web**. Además, se entregan elementos orientadores para incorporar en la gestión del municipio la vinculación con otros actores comunales que trabajan en la línea de promoción del uso web por parte de la ciudadanía, con el fin de promover el correcto uso de la plataforma ciudadana y, de esta forma, facilitar la gestión de revisión por parte del municipio.

2. Perfil de la función de tramitación de Solicitudes Web

Tal como se señaló en el apartado anterior, los municipios deben asumir la función de gestión y coordinación del trabajo de solicitudes web, lo que requiere de algunas condiciones específicas que permitan su correcta ejecución:

- Orden y capacidad de organizar el trabajo.
- Conocimiento y manejo de la plataforma ciudadana.
- Habilidades de comunicación, pues requiere mantener contacto directo con el ciudadano.
- Habilidades en el uso de tecnología.
- Competencias para la coordinación de acciones con otros actores en el territorio comunal.

Si para el ejecutor no es posible contar con un funcionario de dedicación exclusiva a la labor de gestión y coordinación del trabajo de solicitudes web, se puede asignar la realización de estas tareas a todo el equipo comunal o parte de él, por ejemplo, funcionarios que durante la jornada de la mañana realicen atención presencial de solicitudes y en la jornada de la tarde, realicen gestión de solicitudes ingresadas vía canal web. Es fundamental que esta tarea sea asumida como parte de la gestión regular del Registro Social de Hogares, aun cuando la mayor cantidad de trámites sean realizados por el canal presencial.

En este marco, le corresponde al municipio como ejecutor desarrollar funciones / tareas asociadas a dos grandes ámbitos:

- a) La Gestión de Solicitudes ingresadas por la web
- b) El apoyo y coordinación de acciones para la promoción del uso ciudadano del canal web

3. Funciones/Tareas asociadas a la gestión web

3.1. Gestión de la Solicitud Web

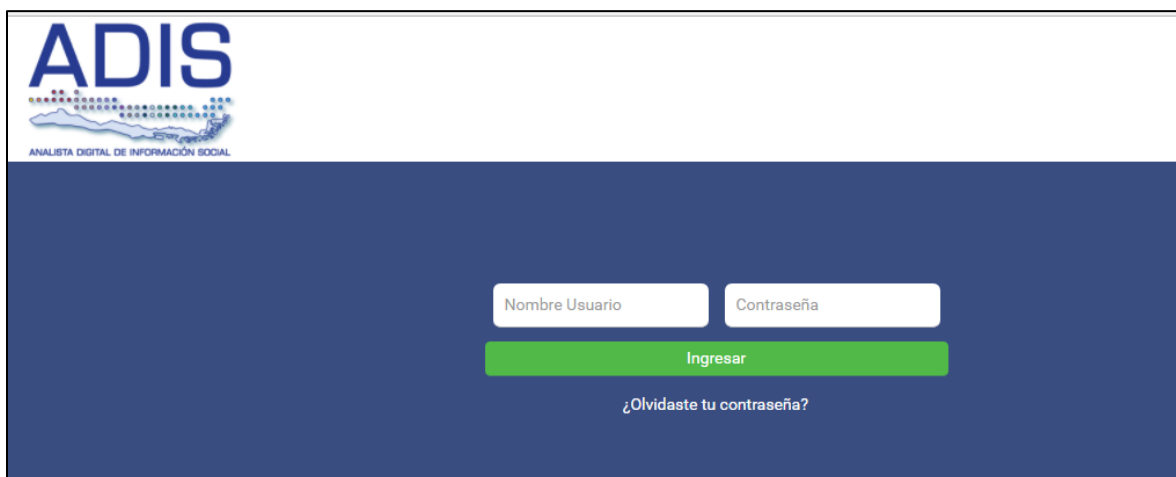
El proceso de gestión de solicitudes web por parte del municipio considera la realización de acciones específicas por parte del equipo comunal o de la persona encargada de solicitudes web (según corresponda), las cuales se mencionan a continuación:

a) Revisión periódica bandeja de entrada y descarga de planilla de trabajo (ADIS)

La revisión periódica de la bandeja de entrada es relevante para que el proceso de gestión web se realice fluidamente. La preparación de planillas de trabajo de estas solicitudes facilitará la labor de revisión y seguimiento del proceso de gestión de las solicitudes. El funcionario podrá descargar la base de datos de las solicitudes que ingresen vía canal web, en formato Excel, desde la plataforma ADIS (Analista Digital de Información Social), puesto que dicha plataforma se actualiza una vez a la semana.

Los pasos a seguir para realizar lo anterior, son:

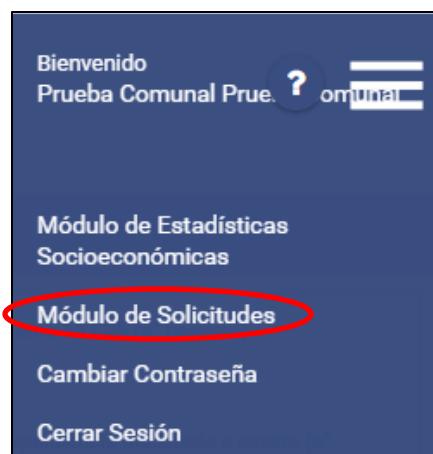
- **Paso 1:** Ingresar a la plataforma ADIS con su usuario y contraseña



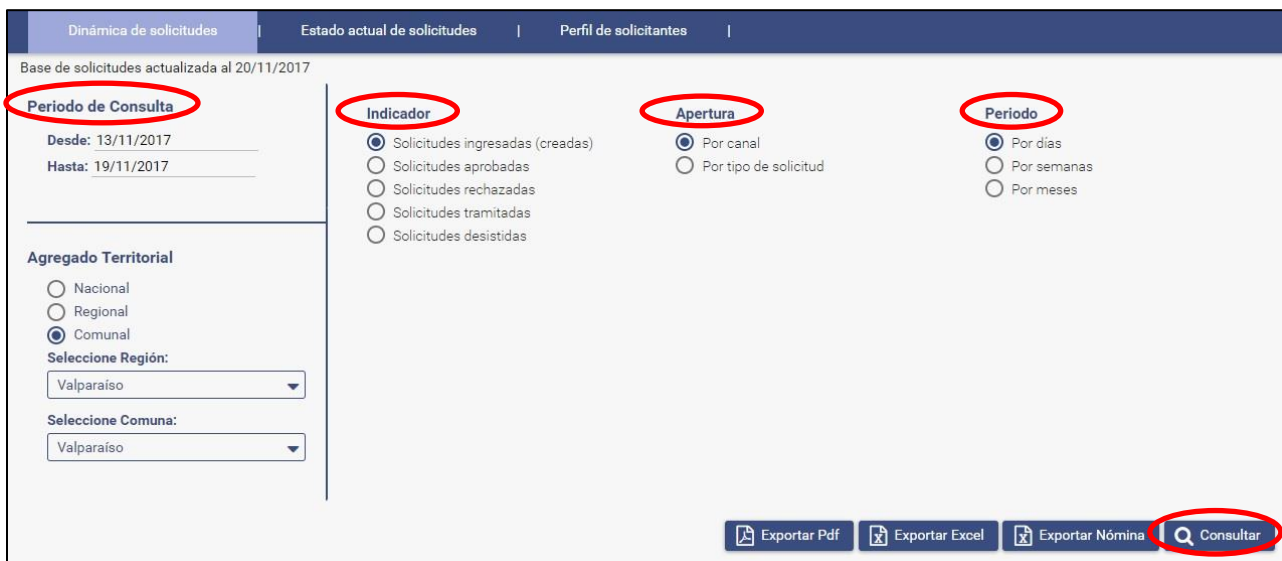
- **Paso 2:** Hacer click sobre el icono 



- **Paso 3:** Seleccionar “Módulo de Solicitudes”



- **Paso 4:** Seleccionar “Periodo de consulta”, “Indicador”, “Apertura” y “Periodo”. Luego presionar botón “Consultar”



- **Paso 5:** Se desplegará la siguiente lista. Presionar el botón **“Exportar Nómina”**:

Exportar Pdf Exportar Excel Exportar Nómina Consultar			
Tabla Gráfico			
Dinámica de solicitudes; Comuna de Valparaíso de la Región de Valparaíso Período de consulta: 13/11/2017 al 19/11/2017; Indicador: Solicitudes ingresadas (creadas); Apertura: Por canal; Período: Por días;			
Periodo	Web	Municipal	Total
13/11/2017	70	79	149
14/11/2017	26	5	31
15/11/2017	67	51	118
16/11/2017	45	76	121
17/11/2017	23	69	92
18/11/2017	23	0	23
19/11/2017	17	0	17
Total	271	280	551

- **Paso 6:** Deberá seleccionar canal **“Web”** en la siguiente ventana emergente, y presionar **“Exportar Nómina”**:

Información adicional

 Se debe especificar Información adicional para la descarga de excel

Canales
 Web

☐

☒ Web
 ☐ Municipal

- **Paso 7:** Al exportar nómina, podrá visualizar la siguiente planilla en formato Excel (aquí podrá filtrar por Clave Única, RUN Ciudadano (Acc. Simple), Fecha de Creación, Etc.):

	A	B	C	E	G	I	K	M	N	O	P	Q	R
1	id_solicitud	id_tipo_solicitud	solicitud2	canal	canal2	estado	estado2	com_id	run_ciudadano	per_nombre	per_apellido	per_apellido	
2	36	1	Ingr. al regis	Solicitud de	Web	Acc. simple	Pendiente Entregar Doc	Tramit. ciuda	5101	15	PAUL	GUT	CA
3	36	1	Ingr. al regis	Solicitud de	Web	Acc. simple	Agendado	Tramit. muni	5101	19	FRAN	SALINAS	MO
4	36	4	Act. otros m	Actualizaci	Web	Clave unica	Pendiente Entregar Doc	Tramit. ciuda	5101	13	ALLY	BIERI	NAVARRO
5	36	2	Act. comp. f	Desvinculaci	Web	Clave unica	Aprobado	Tramitada	5101	17	NATH	FAJARDO	

b) Filtrar solicitudes y agrupar según tipo (criterios priorización)

El ejecutor deberá trabajar de forma paralela las solicitudes web ingresadas por Clave Única y RUN Ciudadano, filtrando las solicitudes primeramente por **canal de acceso (1) (Clave Única y RUN Ciudadano)**. Posteriormente, filtrará por **fecha de creación de las solicitudes (2)**, con el propósito de priorizar aquellas que tengan mayor tiempo de creación y así cumplir con los plazos establecidos en los protocolos vigentes (de los cuales se hará mención más adelante). Finalmente, filtrará por el **RUN del Ciudadano (3)**, con el fin de visualizar las solicitudes realizadas por un mismo solicitante, lo cual le permitirá al ejecutor tener una visión general de las solicitudes creadas por un mismo hogar, revisar sus trámites más recurrentes, corregir errores, entre otros.

RUN Ciudadano: N° Solicitud: Fecha Desde: Fecha Hasta: Filtros Avanzados Q Buscar Q Limpiar									
Seleccionar Todos									
N° Solicitud	Run Ciudadano	Comuna	Estado Solicitud	Sub Estado	Asignado a	Fecha Creación	Fecha Modificación	Tipo Solicitud	Canal
58	-9	Puente Alto	Pendiente Ciudadano			2017-09-15 10:56:32	2017-09-15 10:56:46	Solicitud de Ingreso al Registro	Run Ciudadano
12	-0	Puente Alto	Pendiente Ciudadano			2017-09-15 10:46:52	2017-09-15 10:47:07	Solicitud de Ingreso al Registro	Run Ciudadano
159	3	Puente Alto	Pendiente Ciudadano			2017-09-15 10:33:31		Solicitud de Ingreso al Registro	Run Ciudadano

c) Revisión Solicitudes

La revisión de solicitudes se debe llevar a cabo cuando éstas se encuentran en estado “Gestión Municipal”, momento en que se revisa y determina si la solicitud puede ser aprobada o rechazada por el EC o Nivel Central, según corresponda.

Por lo tanto, una vez identificadas las solicitudes a trabajar, se procede a revisar las mismas según canal de acceso web (Clave Única o RUN Ciudadano) y tipo de solicitud:

➤ Clave Única:

Para las solicitudes ingresadas por medio de Clave Única, es importante que el solicitante cumpla el requisito fundamental para gestionar su solicitud: **Adjuntar documentación.**

✓ Solicitudes que requieren visita (Ingreso al RSH, Cambio de domicilio y Actualización módulo vivienda):

Si el ciudadano adjuntó documentos, verificar si ésta cumple los requisitos establecidos en los protocolos vigentes (para continuar con el procedimiento de visita domiciliaria o gestionar ruta, según lo determine el ejecutor):

- Pertinencia de la solicitud: Por ejemplo, verificar si es pertinente efectuar un cambio de domicilio, un ingreso al registro o actualización del módulo de vivienda; puesto que cada uno de estos trámites puede ocasionar cambios diversos en la familia de origen; migrar de dirección al hogar completo; modificar solo el ítem vivienda o generar un nuevo registro a una parte del hogar.
- Documentos de respaldo: Verificar si éstos se ajustan a los protocolos vigentes en cuanto a firmas (solicitante y titular del dato, en caso de ser distinto al solicitante); vigencia del documento a partir de la fecha de emisión del mismo (según el tipo de solicitud).
- Validación de datos: Verificar la coincidencia entre los datos ingresados en la plataforma v/s la documentación presentada por el solicitante (Numeración del nuevo domicilio, datos de los integrantes de la Unidad de Análisis, etc.).

Si el ciudadano no adjuntó documentos, el ejecutor deberá tomar contacto con el ciudadano. En primera instancia, se utilizará el correo electrónico³ registrado en el sistema, informando que la solicitud realizada se encuentra incompleta y cuál es el procedimiento para terminar el trámite. Asimismo, recordar al ciudadano respecto del plazo de 40 días corridos que tiene para completar el trámite, de lo contrario la solicitud será desistida. Si en un plazo de 5 días corridos el ciudadano no responde al requerimiento a través del correo electrónico, el municipio deberá tomar contacto telefónico, informando nuevamente que si la solicitud no es completada será desistida automáticamente en plataforma en un plazo de 40 días corridos desde la fecha de creación⁴.

✓ **Solicitudes que no requieren visita (Actualización, Rectificación o Complemento):**

Si el ciudadano adjuntó documentos, verificar si ésta cumple los requisitos establecidos en los protocolos vigentes (para aprobar la solicitud o derivar a Nivel Central si corresponde):

- *Pertinencia de la solicitud*: A modo de ejemplo, verificar si es pertinente efectuar una rectificación de cotizaciones de salud, puesto que nunca ha tenido un plan de salud de alto costo, o una actualización de cotizaciones de salud si el titular del dato modificó su plan de salud.
- *Documentos de respaldo*: Verificar si éstos se ajustan a los protocolos vigentes en cuanto a firmas (solicitante y titular del dato, en caso de ser distinto al solicitante; mayores de edad); vigencia del documento a partir de la fecha de emisión del mismo (según el tipo de solicitud); declaraciones juradas con la información correctamente consignada⁵; cotizaciones de AFP, liquidaciones de sueldo o pensiones que correspondan al período a actualizar o rectificar; boletas de honorarios emitidas y recibidas para trabajadores independientes; etc.
- *Validación de datos*: Verificar la coincidencia entre los datos ingresados en la plataforma v/s la documentación presentada por el solicitante (Monto de pensión de alimentos, de remuneraciones - con descuento correspondiente al 20% de cotizaciones legales - etc.).

³ Ver Anexo N°2: Modelo de correo electrónico para gestión de solicitudes.

⁴ Ver Anexo N°1: Desistimiento de solicitudes

⁵ Ver documento “Instructivo para el uso de Declaraciones Juradas” disponible en www.registrosocial.gob.cl, en la pestaña “Documentos”, y luego “Declaraciones juradas solicitadas en protocolos”

Si el ciudadano no adjuntó documentos, el ejecutor deberá tomar contacto con el ciudadano, vía correo electrónico y telefónicamente si es necesario, informando del desistimiento de su solicitud en plataforma en un plazo de 40 días corridos desde la fecha de creación.

➤ **RUN Ciudadano:**

Para las solicitudes ingresadas por medio de RUN Ciudadano, es importante que el solicitante cumpla 2 requisitos fundamentales para gestionar su solicitud: **Acreditar Identidad y adjuntar documentación (ambos inclusive)**

- ✓ **Solicitudes que requieren visita (Ingreso al RSH, Cambio de domicilio y Actualización módulo vivienda):**
 - Si el ciudadano cumple ambos requisitos, verificar si la documentación se enmarca dentro de lo establecido en los protocolos vigentes, tal como se mencionó en detalle en el canal de acceso Clave Única. Lo anterior, para continuar con el procedimiento de visita domiciliaria o gestionar ruta, según lo determine el ejecutor.
 - Si el ciudadano no cumple con los requisitos o cumple sólo con uno de ellos, el ejecutor deberá tomar contacto con el ciudadano de la misma forma que se mencionó en detalle en el canal de acceso Clave Única, con el propósito que cumpla con el/los requisito/os faltante/s para gestionar su solicitud. De lo contrario, su solicitud será desistida automáticamente en plataforma, según lo establecido en los protocolos vigentes.
- ✓ **Solicitudes que no requieren visita (Actualización, Rectificación o Complemento):**
 - Si el ciudadano cumple ambos requisitos, verificar si la documentación se enmarca dentro de lo establecido en los protocolos vigentes, tal como se mencionó en detalle en el canal de acceso Clave Única. Lo anterior para aprobar la solicitud o derivar a Nivel Central si corresponde.
 - Si el ciudadano no cumple con los requisitos y/o cumple sólo con uno de ellos, el ejecutor deberá tomar contacto con el ciudadano de la misma forma que se mencionó en detalle en el canal de acceso Clave Única, con el propósito que cumpla con el/los requisito/os faltante/s para gestionar su solicitud. De lo contrario, su solicitud será

desistida automáticamente en plataforma, según lo establecido en los protocolos vigentes

Para aquellas solicitudes que fueron derivadas a Nivel Central para su revisión, independiente del canal de acceso, y que son devueltas al ejecutor luego de ésta, el municipio debe leer atentamente las observaciones. Lo anterior para realizar una de las siguientes gestiones: **Corregir y/o adjuntar la documentación y derivar nuevamente a Nivel Central;** o **Rechazar** si no procede la solicitud.

d) Aprobación o Rechazo de solicitudes web

Aquellos casos en que las solicitudes se encuentran con documentación revisada (o “Encuesta realizada” si corresponde a una solicitud con visita domiciliaria), el Encargado Comunal (o su Apoyo Profesional) debe proceder a aprobar la solicitud o rechazarla en el caso que corresponda (por ejemplo, una rectificación que no procede porque el trámite correcto era una actualización de registros administrativos).

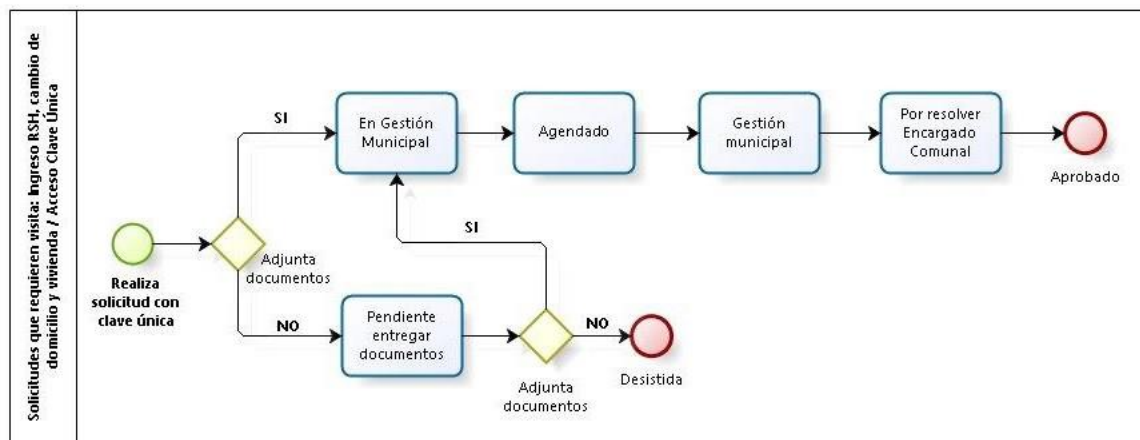
Es importante mencionar que para aquellas solicitudes que requieren visita domiciliaria y que el ejecutor decidió utilizar la gestión de ruta, y que obtienen como resultado “Encuesta no realizada”, la solicitud pasará a estado **“Rechazada”** automáticamente en plataforma, por lo que el Encargado Comunal o su apoyo no tendrán que efectuar ninguna gestión posterior a la encuesta.

Especificado todo lo anterior, a continuación se detallan los flujos de las solicitudes web, expresadas según canal de acceso web (Clave Única y RUN Ciudadano), tipo de solicitud y opción de gestión de ruta:

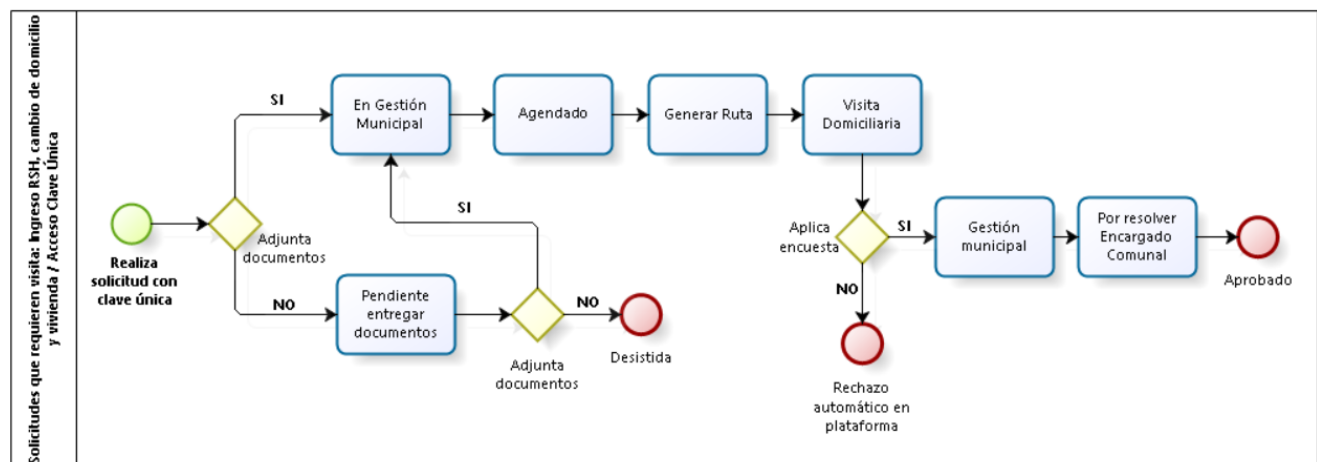
3.1. Flujo para solicitudes con Clave Única

3.1.1. Para solicitudes de ingreso al RSH, y actualizaciones de formulario que requieran visita domiciliaria:

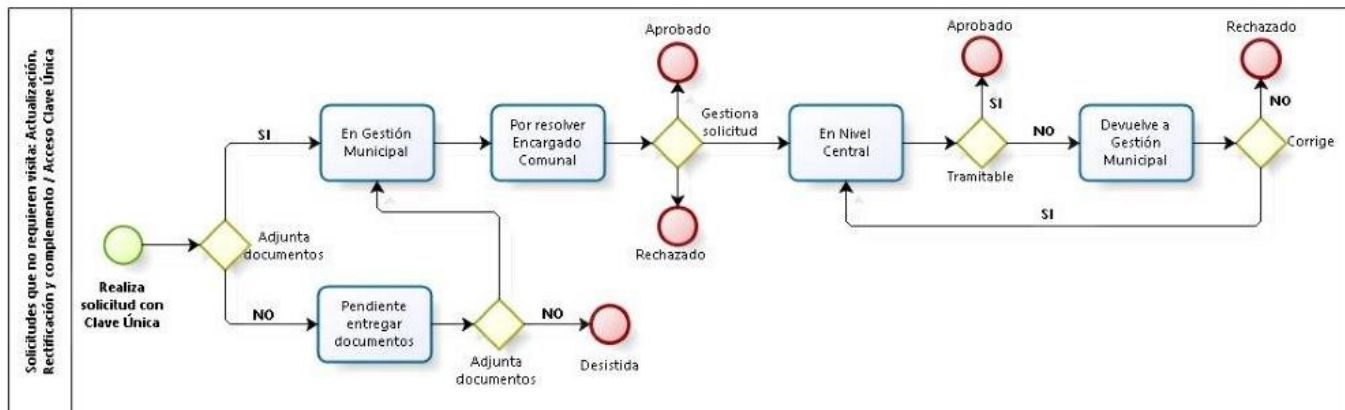
✓ Sin Gestión de Ruta:



✓ Con Gestión de Ruta:



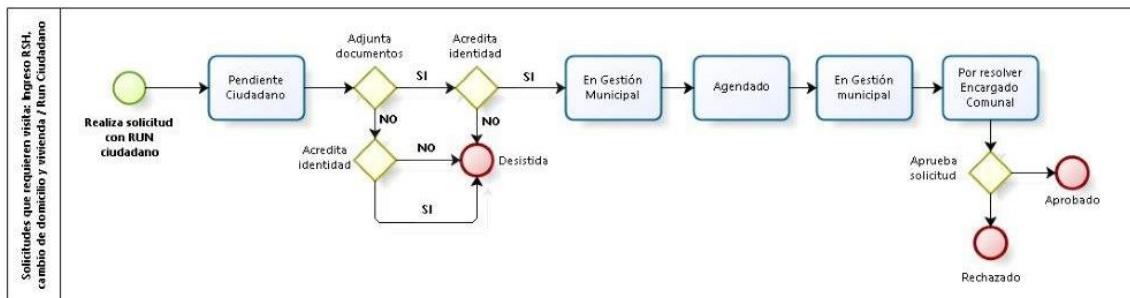
3.1.2. Para solicitudes de actualización de formulario que no requiera visita domiciliaria; Actualización y Rectificación de Registros Administrativos; y Complemento de información al RSH:



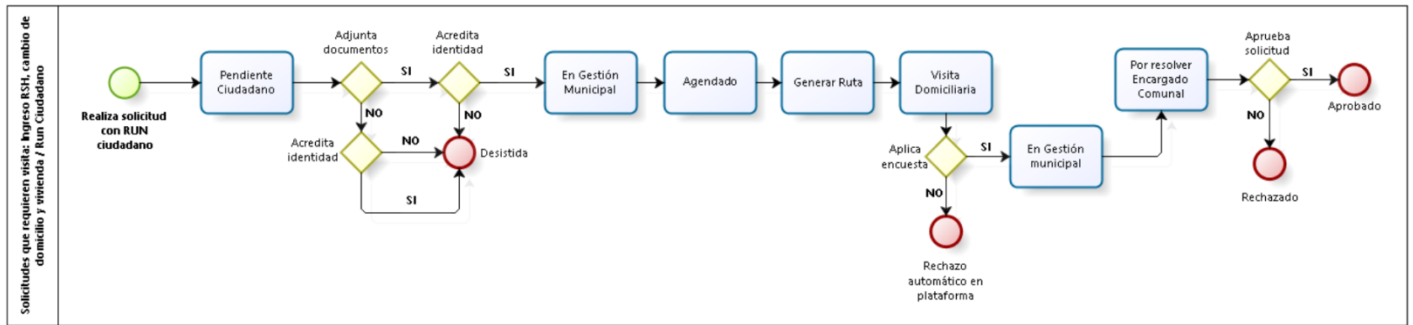
3.2. Flujo para solicitudes con RUN Ciudadano

3.2.1. Para solicitudes de ingreso al RSH, y actualizaciones de formulario que requieran visita domiciliaria:

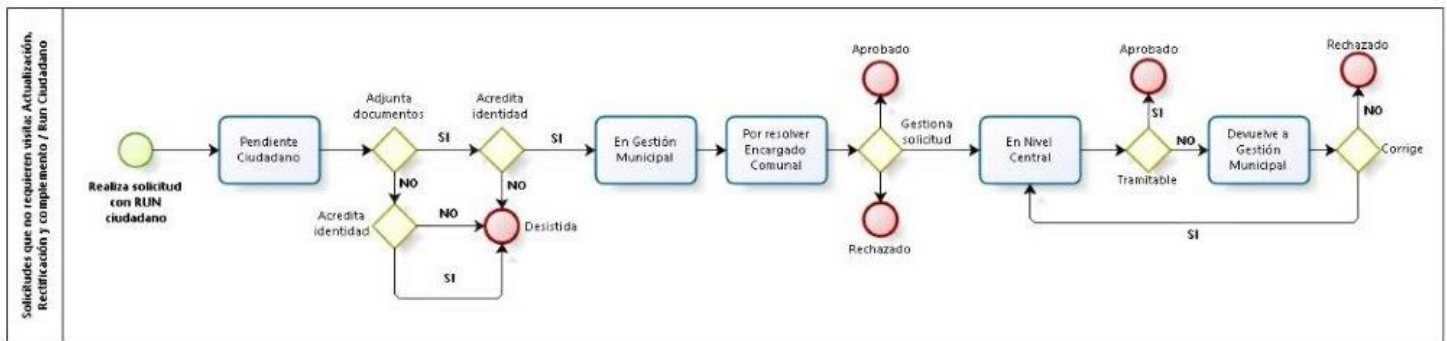
✓ Sin Gestión de Ruta:



✓ Con Gestión de Ruta:



3.2.2. Para solicitudes de actualización de formulario que no requiera visita domiciliaria; Actualización y Rectificación de Registros Administrativos; y Complemento de información al RSH:



4. Apoyo y coordinación de acciones para la promoción del uso ciudadano del canal web (Fortalecimiento de la Autoatención)

Las tareas de gestión de solicitudes web que debe realizar el municipio están estrechamente relacionadas con la forma y calidad en el uso que los ciudadanos hacen de este medio para realizar solicitudes al RSH.

El adecuado conocimiento del funcionamiento del canal web y su correcto uso por los ciudadanos, facilita y hace más expedita la gestión municipal de las solicitudes web, contribuyendo también a descongestionar la atención presencial. Por el contrario, un uso incorrecto o deficitario, obliga a que el municipio realice mayores gestiones para poder completar la tramitación de solicitudes, debiendo, en muchos casos, repetir procesos que afectan también a los ciudadanos. Esto ocurre, por ejemplo, cuando no se adjuntan los documentos de respaldo que correspondan, entre otros.

Por lo anterior, el apoyo y coordinación del municipio con otros actores en el territorio para llevar a cabo acciones que contribuyan al uso correcto del canal web por parte de los ciudadanos, constituye una labor primordial para agilizar y fortalecer su propia gestión de solicitudes web.

En este contexto, el municipio debe desarrollar acciones de vinculación y colaborar con otros actores locales que trabajan en la línea de la promoción del uso del acceso web del RSH, particularmente, con aquellos centros comunitarios de auto atención pertenecientes a INJUV (Infocentros), DIBAM (Bibliotecas comunales) y la FUNFA (Telecentros) que existan en su comuna y con los cuales el Ministerio ejecuta la iniciativa denominada Autoatención en el barrio⁶.

Dicha iniciativa busca que los centros de atención comunitaria antes señalados operen como espacios de formación, difusión y uso de la plataforma ciudadana del RSH en que la comunidad puede informarse sobre el RSH, conocer el funcionamiento del canal web, conocer su Cartola Hogar, capacitarse en el uso de dicho canal y hacer uso de los recursos tecnológicos que poseen los centros para realizar solicitudes en el RSH

Para tal fin la vinculación del municipio y su encargado web debe considerar, al menos las siguientes acciones:

⁶ Ver Anexo N°3: Sobre el Proyecto de Autoatención en el Barrio

- a) Conocer, establecer y mantener instancias de coordinación entre el municipio y el centro comunitario y los encargados de los Telecentros/Infocentros/Bibliotecas existentes en la comuna, para concordar estrategias de trabajo y posibles actividades a desarrollar en conjunto para promover el uso correcto del canal web. Por ejemplo, a través de la participación del encargado de web en las mesas territoriales organizadas por los centros comunitarios.
- b) Promover acciones para incorporar a los centros de auto atención como puntos de apoyo a la gestión de solicitudes del el municipio. Es decir, incorporar a estos centros como un recurso para llegar a sectores de la comunidad que requieren de orientación sobre el RSH y la realización de trámites por la web y establecer mecanismos de derivación de solicitudes , entre otras.
- c) Apoyar difusión del canal web del RSH
 - ✓ Apoyo en la difusión de actividades de los centros comunitarios destinados a informar sobre el RSH y a promover el correcto uso del canal web para realizar solicitudes. En este línea, se encuentra:
 - La participación en operativos de autoatención; corresponde a una modalidad de atención especial, organizada por el centro comunitario en conjunto con el Municipio y otros actores del barrio, cuyo propósito es:
 - Difundir el servicio de atención del RSH que realiza el centro y, promover el uso del acceso web en los ciudadanos, tanto para informarse de su Registro, obtener su Cartola Hogar y/o realizar trámites en el RSH.
 - La realización de charlas sobre el RSH a ciudadanos y organizaciones sociales y de actividades de atención de público en los mismos centros.

La colaboración entre el municipio y los centros de auto atención debe considerar las características particulares de cada comuna, debiendo asegurarse una coordinación permanente que permita llevar a cabo las acciones orientadas a difundir, facilitar y mejorar el uso del canal web por la ciudadanía local.

5. Anexo 1: Desistimiento de Solicitudes

Solicitud Desistida: Es aquella solicitud respecto de la cual en el plazo de 40 días no se acompañaron los documentos exigidos para la tramitación de la misma, según la legislación aplicable, normativa y protocolos vigentes. Cumplido dicho plazo sin que se hayan acompañado los documentos respectivos, se le tendrá por desistido de su petición automáticamente.

Por lo anterior, a continuación se detalla el procedimiento establecido para el desistimiento automático de solicitudes web:

- El desistimiento de solicitudes se reflejará automáticamente en plataforma sólo para aquellas que ingresan a través de **Portal ciudadano: Clave Única y RUN Ciudadano**.
- En el caso de solicitudes ingresadas con **RUN Ciudadano**, el protocolo establece que los solicitantes están obligados a acreditar identidad y a entregar o adjuntar la documentación requerida (ambos procedimientos), de lo contrario, la solicitud se desiste.
- En el caso de solicitudes ingresadas con **Clave Única**, el protocolo establece que los solicitantes están obligados a entregar o adjuntar la documentación requerida, de lo contrario, la solicitud se desiste.
- El desistimiento de estas solicitudes se realizará luego de 40 días corridos, contados desde la fecha de creación de la solicitud. Lo anterior, si el ciudadano no hubiera entregado la documentación requerida (para ingresos por Clave Única); o independientemente que le ciudadano hubiera acreditado identidad o hubiera entregado la documentación requerida (para ingresos por RUN Ciudadano) en el intervalo de estos 40 días, puesto que no se realizaron los dos procedimientos necesarios para gestionar la solicitud.
- Es importante mencionar que durante el plazo de 40 días, el ejecutor deberá realizar gestiones orientadas a que el ciudadano complete y/o finalice correctamente su trámite (correo electrónico, contacto telefónico, otros). Por lo tanto, es necesario ceñirse a lo planteado en los protocolos para el rechazo de solicitudes, el cual considera 40 días corridos desde la fecha de creación de la solicitud.

6. Anexo 2: Correo electrónico tipo, para gestión de solicitudes web

A continuación, encontrará un formato tipo de correo electrónico, en el que se destaca con otro color aquella información que deberá reemplazar según cada caso:

Estimado Sr(a) (Nombre y Apellidos),

Junto con saludar, conforme a nuestros registros usted realizó una solicitud de (nombrar la solicitud), N°0000000, con fecha (DD-MM-AAAA), la que actualmente se encuentra incompleta, puesto que (no ha realizado la acreditación de identidad o no ha incorporado la documentación requerida para la gestión de la solicitud).

Por lo anterior, ruego a usted que (se acerque a nuestras dependencias o suba la documentación correspondiente al sitio web) con el propósito de completar la solicitud antes mencionada.

Es importante recordar que si no se completa la solicitud, esta quedará sin efecto en un plazo de 40 días corridos, contados desde la fecha de solicitud.

Si requiere mayor información al respecto, puede comunicarse al número 000000000 para resolver sus dudas.

Sin otro particular,

Saludos cordiales,

Nombre del responsable

7. Anexo 3: Antecedentes generales, Proyecto autoatención en el barrio

El Proyecto de Autoatención en el barrio, tiene como objetivo “Fortalecer la Autoatención en el Registro Social de Hogares, a través de los **centros de atención comunitaria** (*Infocentros, Telecentros y Bibliotecas municipales*), como espacios de formación, difusión y uso de la plataforma ciudadana del RSH”.

A través de éste se busca que los centros de atención comunitaria se desarrollan como espacios en que la comunidad puede hacer uso de los recursos tecnológicos para realizar todo tipo de trámites, incluidos las solicitudes del Registro Social de Hogares a través del portal ciudadano.

Sus objetivos específicos son:

- Brindar a los ciudadanos espacios de interacción guiada para el acceso y uso de la plataforma ciudadana en el RSH, disminuyendo la ocurrencia de errores en su uso.
- Fortalecer a los centros de atención comunitaria, como puntos de autoatención y educación a la comunidad, preparando a sus operadores como monitores del Registro Social de Hogares.
- Promover y difundir el RSH en el entorno comunitario de los centros.
- Promover los vínculos y generación de redes entre el centro y otros actores locales para dar sostenibilidad al uso del centro como espacio de autoatención.
- Identificar y recoger la percepción de los ciudadanos como oportunidad de mejora a las limitaciones de la plataforma ciudadana.

El proyecto considera los siguientes ejes o ámbitos claves:

a) Difusión y Vinculación a Redes

Comprende actividades realizadas por los centros de atención comunitaria, con el fin de difundir como espacio de servicios de autoatención del RSH, aumentar su atractivo exterior y favorecer la cooperación con otras instituciones, y con ello, la captación de usuarios. Dentro de las acciones se contempla la realización de operativos de autoatención en el barrio con el propósito de fomentar in situ la autoatención del RSH, instancia en la cual el ciudadano puede revisar su Cartola Hogar y

tramitar solicitudes en caso de ser necesario, a través de un proceso guiado por el encargado del centro con apoyo del equipo comunal y Ministerial.

El proceso de difusión va acompañado de material gráfico proporcionado por el MDS (dípticos, afiches, capsulas radiales, entre otras acciones).

b) Acciones de Capacitación, Acompañamiento y Soporte

Considera la capacitación en el RSH a los encargados y operadores de los centros, con énfasis en los trámites posibles de realizar por los ciudadanos, además de las características y uso del canal web. Adicionalmente, los operadores de la autoatención en el barrio cuentan con un soporte de “Mesa de Orientación” a cargo del Ministerio, la cual permite aclarar dudas sobre el RSH o funcionamiento de la plataforma ciudadana, proceso acompañado además por los equipos regionales del MDS.

c) Registro y Seguimiento

Los centros comunitarios deben registrar las atenciones entregadas a los usuarios, a través de un sistema propio de registro (FUNFA) o mediante el uso del Sistema de Registro que ha dispuesto el Ministerio para estos efectos (INJUV y DIBAM).

En este ámbito se incluyen también acciones de monitoreo realizadas por los equipos regionales del RSH y el nivel central.