



---

# Protocolos para el ingreso y actualización al Registro Social de Hogares.

Aprobado por Resolución N° 085 del 7/02/2020

---



Febrero 2020

## PROTOCOLOS PARA EL INGRESO Y ACTUALIZACIÓN AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

Dirigido a:

<b>Entidad</b>	<b>Cargos</b>
Ejecutor	Alcalde(sa) o Representante legal de la Entidad pública o privada sin fines de lucro a cargo de la gestión del proceso de ingreso, actualización, rectificación y complemento del Registro Social de Hogares.
Ministerio de Desarrollo Social y Familia.	Secretarios(as) Regionales Ministeriales. Encargado(a) (a) Regional del Registro Social de Hogares.

## Tabla de Contenidos:

1.	Antecedentes generales.	5
2.	Conceptos Generales.	5
2.1	Trámites.	6
2.1.1	Ingreso al Registro Social de Hogares:	6
2.1.2	Actualización de la información del formulario:	6
2.2	Solicitudes.	6
2.3	Unidad de Análisis (Hogar).	7
2.4	Informante:	7
2.5	Solicitante:	8
2.6	Jefe(a) de Hogar:	8
2.7	Ejecutor:	8
2.8	Documentación Requerida:	8
2.9	Estados del Registro:	8
2.10	Perfiles de Operación:	9
2.11	Portal Ciudadano:	12
2.12	Portal del Ejecutor:	13
2.13	Estados de tramitación de la solicitud:	13
2.14	Procedimiento de Solicitud de Cartola del Registro Social de Hogares:	15
3.	Protocolos técnicos para el ingreso al Registro Social de Hogares y actualización de información.	16
4.	Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares.	16
4.1	Procedimiento general:	16
4.2	Portal Ciudadano: procedimiento general online para el ingreso de solicitudes.	16
5.	Solicitud de Actualización de Información.	27
5.1	Procedimiento general:	27
5.2	Portal Ciudadano: procedimiento general online.	28
5.3	Portal Ejecutor:	29
5.3.1	Ejecutor Municipal y ChileAtiende: procedimiento general presencial.	29
5.4	Actualización por Supervisión (como canal de ingreso de solicitudes de actualización):	30
5.5	Tipo de información objeto de actualización:	31
5.6	Determinación final de la tramitación de la solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares:	31
5.7	Actualización del Registro:	32
5.7.1	Incorporación Nuevo Integrante:	32
5.7.2	Niños, niñas y adolescentes.	32
5.7.3	Adulto (18 años de edad y más):	37
5.7.4	Desvinculaciones:	38
5.7.5	Desvinculación del Jefe(a) de Hogar:	38
5.7.6	Desvinculación del Jefe(a) de Hogar cuando otro integrante del hogar realiza la solicitud:	38

5.7.7	Desvinculación de otro integrante:.....	39
5.7.8	Cambio de Domicilio y vivienda: .....	40
5.7.9	En la misma comuna/En otra Comuna: .....	40
5.7.10	Vivienda: .....	42
5.7.11	Actualización Módulo Vivienda: .....	42
5.7.12	Educación: .....	43
5.7.13	Actualización Módulo Educación: .....	43
5.7.14	Salud:.....	43
5.7.15	Actualización Módulo Salud:.....	43
5.7.16	Ingresos y/o Situación ocupacional:.....	44
5.7.17	Actualización Módulo Ocupación e Ingresos: .....	44
5.7.18	Solicitudes Especiales: .....	45
5.7.19	Niños/Niñas bajo cuidado personal informal: .....	45
5.7.20	Cambio de Jefe(a) de Hogar:.....	46
5.7.21	Solicitud de confirmación de información autorreportada por el hogar. ....	47
6.	Procedimiento de Desistimiento de Solicitudes efectuadas por los ciudadanos:.....	48
7.	Procedimiento de Cancelación de Datos Personales al Registro Social de Hogares .....	48
8.	Procedimiento para la solicitud de acceso a información del Registro Social de Hogares .....	51
	Anexos.....	53

## **1. Antecedentes generales.**

Mediante Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, actual Ministerio de Desarrollo Social y Familia, la Ficha de Protección Social fue reemplazada por el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales, el que tiene por finalidad proveer de información que permita la caracterización de la población objetivo, definida para los distintos beneficios, programas y/o prestaciones sociales creadas por ley.

El Sistema, que entró en vigencia en enero del año 2016, se encuentra constituido por el Registro Social de Hogares, en adelante e indistintamente RSH o Registro; el apoyo a la selección de usuarios de beneficios, programas y/o prestaciones sociales creadas por ley; y los procesos de control y supervisión del sistema.

## **2. Conceptos Generales.**

El RSH se constituye como una base de datos funcional integrante del Registro de Información Social (RIS), que permite el almacenamiento y tratamiento de datos provenientes de fuente primaria o autorreporte y fuente secundaria, entendida como bases de datos administrativas.

En este sentido, cabe precisar que además de la información autorreportada en el Formulario de Ingreso al Registro por los integrantes de un hogar<sup>1</sup>, este registro contiene información disponible en las bases de datos administrativas con las que cuenta el Estado y a través de las cuales el Registro obtiene información.

Por su parte, el artículo 25 del Decreto Supremo N° 22, del 2015, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, consigna el deber de las personas de mantener actualizada la información de su hogar en caso de producirse variaciones. En este sentido, el integrante del hogar que solicita la modificación o revisión de la información del Registro Social de Hogares deberá presentar los medios de verificación que permitan al Ejecutor resolver (aprobar o rechazar) su solicitud.

Bajo dicho contexto, mediante el presente protocolo, se regularán los distintos procedimientos de atención del Ejecutor, relacionados a la definición de conceptos, perfiles de ingreso a la plataforma, así como a la creación de estos perfiles; canal de ingreso de solicitudes; tramites, solicitudes y los estados de ellas; estados del Registro y las atribuciones para el ingreso de información y tramitación de las solicitudes del Registro Social de Hogares.

A continuación, se presentan algunos conceptos y definiciones generales que permitirán contar con información precisa respecto a los procedimientos desarrollados en el presente documento.

---

<sup>1</sup> Las referencias efectuadas en este protocolo a hogar se entenderá a la unidad de análisis conceptualizada en el artículo 3, letra d), del Decreto Supremo N°22, del 2015.

## 2.1 Trámites.

El Registro Social de Hogares permite que el o la jefe(a) de hogar u otro integrante mayor de edad del hogar, efectúe diversos **trámites** con la finalidad de mantener una caracterización socioeconómica actualizada y más precisa de su hogar.

Los **Trámites** que el o la jefe(a) de hogar u otro integrante mayor de edad del hogar podrá realizar, son los siguientes:

### 2.1.1 Ingreso al Registro Social de Hogares:

Este trámite permite el ingreso de un hogar que no cuenta con Registro Social de Hogares o nuevos hogares que se forman a partir de un hogar ya existente en el Registro Social de Hogares.

### 2.1.2 Actualización de la información del formulario:

Este trámite permite modificar información previamente declarada por algún integrante de un hogar, y que se encuentra ingresada en el Registro Social de Hogares. Por ejemplo: composición del hogar, domicilio, entre otros.

## 2.2 Solicitudes.

El Registro Social de Hogares permite que el o la Jefe(a) de Hogar u otro integrante mayor de edad del hogar, realice una solicitud respecto a la información asociada a su hogar. Las **solicitudes** se encuentran contenidas en cada **Trámite** y permiten la actualización, rectificación y/o complemento de los respectivos atributos, según se puede observar a continuación, donde se especifica el nombre del trámite y el listado de solicitudes asociadas a cada uno de ellos<sup>2</sup>:

### 2.2.1 Ingreso al Registro Social de Hogares:

2.2.1.1 Solicitud de ingreso al Registro Social de Hogares.

### 2.2.2 Actualización de la información del formulario:

2.2.2.1 Cambio de domicilio del hogar.

2.2.2.2 Incorporación de nuevo integrante

2.2.2.3 Desvinculación de integrante

2.2.2.4 Módulo educación.

2.2.2.5 Módulo ocupación e ingresos.

2.2.2.6 Módulo de salud

2.2.2.7 Módulo vivienda

2.2.2.8 Cambio de jefe(a) de hogar.

---

<sup>2</sup> Las solicitudes relacionadas con el trámite de actualización, rectificación y complemento, se encuentran reguladas en el Protocolo para la actualización y rectificación de información administrativa y de complemento de información al Registro Social de Hogares.

El presente protocolo regula exclusivamente la tramitación de las solicitudes de ingreso y actualización de información autorreportada del Registro Social de Hogares (referida en los puntos 2.2.1. y 2.2.2.).

### **2.3 Unidad de Análisis (Hogar).**

Un hogar puede estar constituido por una persona o un grupo de personas. Puede ocurrir que en una vivienda exista uno o más hogares. Sin embargo, un hogar no puede ocupar más de una vivienda. Se consideran integrantes de un hogar a todas aquellas personas que, siendo residentes de una misma vivienda, pueden tener (o no tener) vínculos de parentesco y habitualmente hacen vida en común, es decir, se alojan y se alimentan juntas. Dicho de otra forma, habitan en la misma vivienda y tienen presupuesto de alimentación común. No se consideran como tales las personas que pagan pensión, en caso de cumplir con los requisitos de permanencia. Los hogares se estructuran en relación a un jefe del hogar. Cuando el hogar está constituido por una persona (hogar unipersonal), éste es por definición el jefe(a) de hogar.<sup>3</sup>

Por regla general, los integrantes de un hogar serán aquellos declarados por el Informante, aun cuando no residan en la vivienda que lo alberga y no han definido otro lugar de residencia para efectos del RSH, como por ejemplo, estudiantes, personas que se encuentran cumpliendo una condena privativa de libertad, entre otros.

Si en la vivienda existe más de un hogar, se aplica un Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares a cada uno de ellos.

En aquellos casos en los que el o la solicitante se encuentre en situación de calle, habite un asentamiento irregular (campamento), se trate de una asesora del hogar puertas adentro o bien, o forme parte de una vivienda colectiva (hospedería o albergue) se procederá en conformidad a lo indicado en el Manual de Aplicación del Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares.

### **2.4 Informante:**

El o la Informante, será cualquier persona mayor de edad que se encuentre en condiciones de entender y responder el Formulario, respecto a información propia y/o de los demás integrantes del hogar, según corresponda, y que así lo declare.

El o la Informante, junto al titular del dato, asumen la obligación de actualizar la información en caso de producirse variaciones en su contenido, sin perjuicio del deber del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, de velar por la calidad y actualidad de los datos recogidos, y de suspender el uso de la información de advertirse situaciones justificadas y/o de verificarse inconsistencia en los datos o evidencia de adulteración o falsedad de los mismos.

---

<sup>3</sup> Ministerio de Desarrollo Social, Encuesta Casen 2017: Manual de Trabajo de Campo, pág. 39

## 2.5 Solicitante:

Corresponde a cualquier integrante del hogar, mayor de 18 años, que se encuentra en condiciones de requerir alguna acción sobre el Registro Social de Hogares, respecto de él y de cualquier otro integrante del hogar, a través de los distintos canales de atención disponibles.

## 2.6 Jefe(a) de Hogar:

Es considerado como **Jefe o Jefa de Hogar**<sup>4</sup> aquel integrante del hogar, que sea identificado como tal por el resto de los integrantes, sea por razones de dependencia económica, parentesco, edad, autoridad o respeto.

## 2.7 Ejecutor:

Según el Artículo 22 del D.S.22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social para los procedimientos relativos al Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales, el Ministerio podrá designar como Ejecutor del proceso de solicitud de ingreso, actualización, rectificación, y/o complemento de la información del Registro Social de Hogares a entidades públicas o privadas sin fines de lucro, con las que el Ministerio convenga la referida ejecución, velando porque ésta sea preferentemente municipal.

## 2.8 Documentación Requerida:

Es toda la documentación que será solicitada por el Ejecutor, de acuerdo a los protocolos establecidos por el Ministerio, a fin de validar la información reportada por los integrantes del hogar. Para todos los casos, deberá presentarse la solicitud con toda la documentación de respaldo en original o copia, atendido a que el Ejecutor deberá adjuntarla como fundamento a la solicitud.

En caso que el solicitante opte por el procedimiento general presencial, el Ejecutor podrá hacer devolución de los documentos acompañados a la solicitud, una vez que éstos últimos hayan sido debidamente digitalizados.

## 2.9 Estados del Registro:

- a. **Con Registro:** Estado que corresponde a aquel en el que la información del hogar se encuentra vigente y con calificación socioeconómica asociada.
- b. **Suspendido:** Estado que consiste en el bloqueo temporal del uso de la información de un determinado hogar, en el o los procesos de apoyo a la selección de usuarios de beneficios, programas y/o prestaciones sociales creadas por ley, por haberse verificado inconsistencia en los datos o evidencia de adulteración o falsedad de los mismos.

---

<sup>4</sup>Ministerio de Desarrollo Social, Encuesta Casen 2013: Manual de Trabajo de Campo, pág. 26

- c. Cancelado:** Estado que consiste en la eliminación de datos del Registro Social de Hogares, a solicitud del titular del dato o del representante legal del mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29, del Decreto Supremo N°22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social.

#### **2.10 Perfiles de Operación:**

- a. Encargado(a) Comunal:** Corresponde a un perfil comunal que define a la persona encargada de coordinar y supervisar las funciones de los integrantes del equipo municipal. En la plataforma cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- Designar y coordinar carga laboral de los funcionarios.
- Ingresar solicitudes.
- Asignar solicitudes.
- Gestionar solicitudes.
- Revisar estado de solicitudes.
- Crear y editar usuarios.
- Aprobar o rechazar solicitudes.
- Revisar Cartola.
- Descargar base de datos comunal.
- Agendar visitas domiciliarias.
- Ver registros.

La creación de este perfil corresponde a la Subsecretaría de Evaluación Social.

- b. Apoyo Encargado(a) comunal:** Corresponde a un perfil comunal que define a la persona encargada de apoyar en la coordinación y supervisión de las funciones de los integrantes que forman parte del equipo municipal. En la plataforma cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- Designar y coordinar carga laboral de los funcionarios.
- Ingresar solicitudes.
- Asignar solicitudes.
- Gestionar solicitudes.
- Revisar estado de solicitudes.
- Aprobar o rechazar solicitudes.
- Revisar Cartola.
- Agendar visitas domiciliarias.
- Ver registros.

La creación de este perfil de usuario corresponde al Encargado(a) Comunal del Registro Social de Hogares.

**c. Atención de Caso:** Corresponde a un perfil comunal que define a la persona que tiene por función atender los requerimientos efectuados por la ciudadanía. En la plataforma cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- Ingresar solicitudes.
- Gestionar solicitudes.
- Revisar estado de solicitudes.
- Revisar Cartola.
- Agendar visitas domiciliarias.
- Ver registros.

La creación de este perfil de usuario corresponde al Encargado(a) Comunal del Registro Social de Hogares.

**d. Recepción Municipal:** Corresponde a un perfil comunal, que define a aquella persona responsable de entregar orientación general de varios trámites a través del mesón municipal, incluyendo información del Registro Social de Hogares (como por ejemplo, uso Portal Ciudadano, documentación de respaldo, etc.). En la plataforma cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- Ingresar solicitudes.
- Ver estados de solicitudes.
- Revisar Cartola.
- Ver registros.

La creación de este perfil de usuario corresponde al Encargado(a) Comunal del Registro Social de Hogares.

**e. Encuestador:** Corresponde a un perfil comunal, que define a aquella persona que cuenta con inscripción vigente en el Registro Nacional de Encuestadores del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, encargada de la aplicación del Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares en la vivienda en la que tienen residencia los integrantes del hogar solicitante. En la plataforma cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- Revisar hoja de ruta.
- Registrar resultado terreno.

La creación de este perfil de usuario corresponde al Encargado(a) Comunal del Registro Social de Hogares.

**f. Emisor de Cartola:** Corresponde a un perfil comunal, que define a aquella persona que tiene como función imprimir y entregar la Cartola Hogar. En la plataforma cuenta con acceso a la funcionalidad referida a la impresión de la Cartola.

La creación de este perfil de usuario corresponde al Encargado(a) Comunal del Registro Social de Hogares.

- g. Consulta Nacional:** corresponde a un perfil nacional, que define a aquella persona, que se encuentra bajo la dependencia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia o del Secretario(a) Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia respectiva, y que tiene como función responder consultas realizadas, por los distintos canales de consulta disponibles. En la plataforma cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- Imprimir Cartola.
- Ver solicitudes.
- Ver registros.

La creación de este perfil de usuario corresponde a la Subsecretaría de Servicios Sociales.

- h. Administrador Nacional:** corresponde a un perfil nacional, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. En la plataforma cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- Imprimir Cartola.
- Ver solicitudes.
- Ver registros.
- Crear y editar usuarios internos del MDSF y de otras instituciones, como por ejemplo, Consulta Nacional, Call Center, ChileAtiende, etc.

La creación de este perfil de usuario corresponde a la Subsecretaría de Servicios Sociales.

- i. Call Center:** Corresponde a un perfil nacional, que define a aquella persona, que se encuentra bajo la dependencia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y que tiene como función responder consultas realizadas por la ciudadanía. En la plataforma cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- Imprimir Cartola.
- Ver solicitudes.
- Ver registros.

La creación de este perfil de usuario corresponde a la Subsecretaría de Servicios Sociales.

- j. ChileAtiende:** Corresponde a un perfil nacional, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia del Instituto de Previsión Social (IPS), y que tiene como función responder consultas realizadas por la ciudadanía a través de los distintos canales disponibles por el IPS. En la plataforma cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- Imprimir Cartola.
- Ver solicitudes.
- Ver registros.

La creación de este perfil de usuario corresponde a la Subsecretaría de Servicios Sociales.

**k. ChileAtiende Ejecutor:** Corresponde a un perfil nacional, que define a aquella persona, que se encuentra bajo la dependencia del Instituto de Previsión Social (IPS), y que tiene como función realizar y gestionar solicitudes del Registro Social de Hogares. En la plataforma cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- Ingresar solicitudes.
- Gestionar solicitudes.
- Aprobar o rechazar solicitudes (a excepción de aquellas que requieren visita domiciliaria).
- Revisar estado de solicitudes.
- Imprimir Cartola.
- Ver registros.

La creación de este perfil de usuario corresponde a la Subsecretaría de Servicios Sociales.

### 2.11 Portal Ciudadano:

Funcionalidad de la plataforma a la que podrán tener acceso todas las personas, previa autenticación, en la que podrán ingresar solicitudes y consultas asociadas al Registro Social de Hogares.

El acceso a la plataforma podrá ser efectuado a través de dos mecanismos:

- **Con Clave Única del Registro Civil:** Accediendo de este modo, la persona podrá realizar todo el proceso de forma online, debiendo adjuntar toda la documentación requerida.

A través de esta forma de acceso la persona podrá:

- Ver e imprimir la Cartola de su hogar.
- Ingresar solicitudes respecto de él y de los otros integrantes del hogar.
- Imprimir las solicitudes.
- Adjuntar la documentación requerida.
- Recibir correo electrónico de respuesta a su solicitud (aprobada/rechazada)

Las solicitudes realizadas con **Clave Única** permitirán que el o la Solicitante termine completamente la gestión en la plataforma, adjuntando la documentación requerida, sin necesidad de asistir a las dependencias del Ejecutor para finalizar el proceso. No obstante, la aprobación de la solicitud dependerá de que se haya adjuntado la documentación requerida de manera correcta y de la validación de ello por parte del Ejecutor.

### **2.12 Portal del Ejecutor:**

Funcionalidad de la plataforma en virtud de la cual el Ejecutor, ya sea Municipal o ChileAtiende, ingresará y gestionará las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía.

Las solicitudes efectuadas a través del Portal Ejecutor son todas aquellas realizadas **presencialmente** por el o la Solicitante, directamente en las dependencias del Ejecutor, ya sea Municipal o ChileAtiende, con ayuda de una persona designada por éste para estos fines. No obstante, la aprobación de la solicitud dependerá para todos los casos del Ejecutor.

### **2.13 Estados de tramitación de la solicitud:**

En este acápite se regularán los distintos estados en los que pueden encontrarse las solicitudes respectivas:

2.13.1 **En ruta:** solicitud ingresada a la plataforma y cuya gestión a decisión de parte del Encargado(a)(a) comunal o Apoyo al Encargado(a)(a) comunal, se encuentra vinculada a la funcionalidad “Hoja de ruta”.

2.13.2 **En Digitación:** es aquella solicitud que requiere una posterior visita domiciliaria para corroborar datos de Localización, módulo vivienda o aplicación de Formulario de ingreso y que se encuentra pendiente de agendamiento, es decir, fijar fecha y hora (solicitudes de Ingreso al Registro, cambio de domicilio y/o actualización del módulo vivienda).

2.13.2.1 **Sub-Estado por agendar:** corresponde a aquellas solicitudes, que una vez ingresadas se encuentran en estado “en digitación” e ingresadas a través del Portal Ciudadano o ChileAtiende y que requieren ser agendadas en cuanto a fecha y hora por el Ejecutor municipal (solicitudes de Ingreso al Registro, cambio de domicilio y/o actualización del módulo vivienda).

2.13.3 **Agendada:** es aquella solicitud para cuya gestión se requiere la realización de una visita domiciliaria y que se encuentra fijada en cuanto a su fecha y hora (solicitudes de Ingreso al Registro, cambio de domicilio y/o actualización del módulo vivienda).

2.13.4 **Pendiente entregar documentos:** es aquella solicitud que ha ingresado presencialmente, respecto de la cual, el o la solicitante no ha entregado la

totalidad de los documentos de respaldo requeridos para concluir con su tramitación.

- 2.13.5 **En gestión:** solicitud ingresada a la plataforma del Ejecutor y respecto de la cual se ha verificado el cumplimiento de las condiciones para concluir su tramitación. En este estado, se incluyen además las solicitudes en sub estado observadas por el nivel central.
- 2.13.5.1 **Sub-Estado Observadas por Nivel Central:** corresponde a aquellas solicitudes aprobadas por el Ejecutor, que han sido observadas por el Nivel Central por no cumplir con los criterios para su aprobación. Una vez identificadas por el Nivel Central son devueltas al “**Estado en gestión**” para la corrección por parte del respectivo Ejecutor.
- 2.13.6 **Por resolver Ejecutor:** es aquella solicitud ingresada y que se encuentra en condiciones de ser resuelta, ya sea Aprobándola, quedando como solicitud finalizada; Rechazándola, o devolviéndola al estado “en gestión” con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por los protocolos para concluir con su tramitación.
- 2.13.7 **Por aprobar SIT (Sistema de información territorial):** es aquella solicitud ingresada y que se encuentra pendiente ya que no ha sido posible encontrar el nombre de calle y/o población en el mantenedor de calle.
- 2.13.8 **En el nivel central:** es aquella que se encuentra en tramitación en el nivel central del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- 2.13.9 **Aprobada:** es aquella solicitud efectuada por el o la solicitante que ha sido autorizada por los perfiles del Ejecutor facultados para ello o por el Nivel Central, según corresponda
- 2.13.10 **Rechazada:** es aquella solicitud efectuada por el o la solicitante que ha sido objetada por los perfiles del Ejecutor facultados para ello o por el Nivel Central, según corresponda.
- 2.13.11 **Desistida:** es aquella solicitud ingresada por el Ejecutor respecto de la cual, en el plazo de 30 días corridos, no se acompañaron los documentos exigidos para la tramitación de la misma, según normativa vigente. Cumplido dicho plazo, sin que se hayan acompañado los documentos respectivos, se tendrá por desistida la solicitud automáticamente.

## **2.14 Procedimiento de Solicitud de Cartola del Registro Social de Hogares:**

Las personas que cuentan con información en el Registro Social de Hogares, podrán acceder a ella a través de la Cartola Hogar, ingresando a la página web del Registro Social de Hogares con su Clave Única, o bien, solicitarla personalmente en la Municipalidad de su comuna de residencia o en alguna de las oficinas de ChileAtiende. También podrá obtener la Cartola Hogar a través de las tecnologías de auto-atención instaladas a lo largo del país en distintas instituciones.

De esta manera, la Cartola Hogar presenta información abreviada del hogar, como por ejemplo:

- a) Información del domicilio del hogar.
- b) Información de los integrantes del hogar.
- c) Ingreso promedio mensual del hogar.
- d) Fuente del dato.
- e) Tramo de Calificación Socioeconómica.
- f) Fecha de construcción de la información contenida en la Cartola y la fecha de emisión de ésta.
- g) Si la información contenida en la Cartola Hogar no corresponde, ya sea porque los datos se encuentran desactualizados o tienen errores, el o la Solicitante podrá iniciar una Solicitud de Actualización de información del Formulario, o bien, la Actualización, Rectificación y/o Complemento de los registros administrativos.

También se podrá solicitar la Cartola Hogar a través de un tercero, en virtud de lo señalado en el artículo 1 inciso final del D.S N°22 de 2015 en concordancia con el artículo 22 de la Ley N°19.880 de Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, quien se dirigirá ante el Ejecutor, presentando un documento privado suscrito ante notario, en el que conste la voluntad del mandante para que otro, en su nombre y representación, realice la solicitud respectiva, de acuerdo al formato contenido en anexo N°4. Para solicitar la Cartola, el documento notarial debe tener una vigencia máxima de 6 meses desde la fecha de emisión.

En el caso de requerirse la Cartola RSH respecto a niños o niñas menores de 18 años, ésta sólo podrá ser solicitada por el padre, madre, representante legal o su adulto responsable, siempre y cuando sea integrante del mismo hogar.

En casos excepcionales, como situación de abandono o personas postradas que vivan solas, el equipo municipal podrá concurrir al domicilio del ciudadano y entregar la Cartola personalmente.

### **3. Protocolos técnicos para el ingreso al Registro Social de Hogares y actualización de información.**

#### **Objetivo:**

El objetivo del ingreso y actualización de información del Registro Social de Hogares, es permitir a los ciudadanos la posibilidad de reportar y solicitar, sea el ingreso o la respectiva actualización, en el caso de producirse variaciones en su contenido.

**Ingreso al Registro Social de Hogares:** se iniciará a petición expresa de cualquier integrante mayor de 18 años de un hogar que no cuenta con información en el Registro Social de Hogares o de aquellos que requieran crear nuevo registro.

**Actualización:** las personas podrán solicitar la actualización de la información del RSH, de modo que este registro permita dar cuenta de las variaciones en la composición del hogar y que se pueden relacionar con acontecimientos tales como nacimientos, fallecimientos, desvinculaciones, entre otras modificaciones. Los cambios en la información contenida en el RSH deberán ser certificados conforme lo indica el presente protocolo.

### **4. Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares.**

#### **4.1 Procedimiento general:**

La solicitud de ingreso al Registro Social de Hogares, es efectuada por aquellos hogares que requieren ser incorporados al Registro, y que no cuentan con información, o por aquellos que requieran crear un nuevo registro atendiendo cambios en la composición familiar.

La solicitud de ingreso al Registro Social de Hogares respecto a personas menores de 18 años que se encuentren institucionalizadas por Resolución Judicial, deberán ser ingresadas y gestionadas directamente por el Ejecutor Municipal.

**El Ejecutor Municipal verificará la admisibilidad de la solicitud, y podrá resolver, aprobarla o rechazarla de acuerdo a los antecedentes que tenga a la vista.**

#### **4.2 Portal Ciudadano: procedimiento general online para el ingreso de solicitudes.**

Los integrantes de un hogar podrán realizar solicitudes a través del Portal Ciudadano, para ello deberán utilizar la **Clave Única del Registro Civil**. Accediendo de este modo, la persona podrá realizar todo el proceso de forma online, adjuntando la documentación requerida. Estas solicitudes serán gestionadas por el Ejecutor Municipal.

Las solicitudes realizadas con Clave Única permitirán que el o la Solicitante, realice íntegramente la gestión en plataforma, adjuntando la documentación requerida, sin necesidad que asista a las dependencias del Ejecutor Municipal para finalizar el proceso.

Las solicitudes generadas a través de este canal, serán derivadas automáticamente a la bandeja de entrada del Ejecutor Municipal para la respectiva tramitación, una vez que haya cumplido las condiciones para ello.

La aprobación o rechazo de la solicitud, quedará supeditada a que se haya adjuntado toda la documentación requerida de manera correcta.

- a. El o la Solicitante ingresa a la plataforma accediendo a través de la siguiente dirección electrónica: [www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl).
- b. Para ingresar a la plataforma RSH, deberá utilizar la **Clave Única**.
- c. El o la Solicitante deberá ingresar información de contacto.
- d. Deberá seleccionar el trámite que desea realizar, en este caso **“Ingreso al Registro Social de Hogares”**.
- e. La plataforma desplegará automáticamente la información que requiere ser ingresada por el o la Solicitante.
- f. Ingresados los datos solicitados, se genera la solicitud y se identifica con un código (ID). Este identificador le permitirá realizar seguimiento del estado de tramitación de la solicitud.
- g. Luego, deberá descargar el documento **“Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares”**. Este documento deberá ser firmado por todos los integrantes mayores de 18 años que forman parte del hogar.
- h. El o la solicitante deberá adjuntar toda la documentación de respaldo indicada en el protocolo respectivo. En caso contrario, la solicitud se mantendrá pendiente en su bandeja de entrada del Portal Ciudadano.
- i. Con la documentación correctamente adjunta por parte de el o la solicitante, la solicitud será derivada automáticamente a la bandeja de entrada del Ejecutor Municipal.
- j. Una vez recibida la solicitud por parte del Ejecutor Municipal, éste deberá gestionarla, es decir: agendar, realizar la visita domiciliaria, proceder a la digitación del Formulario y aprobar o rechazar, para ello tendrá un plazo de **30 días hábiles** contados desde que el requerimiento ingresa a su bandeja de solicitudes.
- k. El Ejecutor Municipal registrará en la plataforma el resultado de la solicitud cuando ésta sea rechazada, especificando además el motivo que causa el rechazo. El o la solicitante podrá revisar las solicitudes creadas y su respectivo estado en la bandeja de entrada del Portal Ciudadano y, adicionalmente en los casos que corresponda, recibirá a través de correo electrónico la notificación de rechazo de su solicitud y el motivo.
- l. El Ejecutor Municipal deberá informar al solicitante sobre el resultado de la solicitud generada.
- m. Se tendrán por desistidas aquellas solicitudes iniciadas y que no han sido gestionadas por el ciudadano, es decir, que se encuentran sin movimiento y que, a pesar de las gestiones realizadas por el Ejecutor Municipal y del envío de recordatorios por parte del

MDSF, el solicitante no completó la documentación requerida, **en un plazo máximo de 30 días corridos**.

#### **4.3 Portal Ejecutor: Procedimiento general presencial para el ingreso de solicitudes.**

##### **4.3.1 Ejecutor Municipal: procedimiento general presencial.**

Las solicitudes efectuadas a través del Ejecutor Municipal, son todas aquellas realizadas presencialmente por el o la solicitante, directamente en sus dependencias, con ayuda de una persona designada por éste para estos fines.

- a. El o la solicitante se presentará ante el Ejecutor Municipal con su cédula de identidad e informará que requiere un Ingreso al Registro Social de Hogares.
- b. El Ejecutor Municipal accederá a la plataforma RSH e ingresará información de contacto del o la solicitante.
- c. La plataforma desplegará automáticamente la información que requiere ser ingresada.
- d. Ingresados los datos solicitados, se genera la solicitud, y se identifica con un código (ID). Este identificador le permitirá realizar seguimiento del estado de la tramitación de la solicitud.
- e. Luego, podrá descargar el documento **“Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares”**. Este documento deberá ser firmado por todos los integrantes mayores de 18 años que forman parte del hogar.
- f. Si el o la solicitante cuenta con toda la documentación de respaldo requerida en el protocolo, deberá continuar con la tramitación de la solicitud. Para esto, el Ejecutor Municipal deberá adjuntar en la plataforma, el Formulario de Solicitud debidamente firmado por quienes corresponda y los documentos requeridos.
- g. En caso de no contar con la documentación necesaria para resolver el requerimiento, el o la solicitante deberá presentar la documentación **dentro del plazo de 30 días corridos en las dependencias del Ejecutor Municipal**. En el caso que no se presente la documentación pendiente en el plazo antes señalado, **la solicitud se entenderá por desistida**.
- h. Para realizar la visita domiciliaria y proceder a la digitación del Formulario de ingreso al Registro Social de Hogares, el **plazo será de 30 días hábiles** contados desde que el o la solicitante presenta **toda la documentación requerida** e indicada en este protocolo. Concluido dicho plazo deberá aprobar o rechazar la solicitud.
- i. El Ejecutor Municipal registrará en la plataforma, el resultado de la solicitud cuando ésta sea rechazada, especificando además el motivo que causa el rechazo. El o la solicitante podrá revisar las solicitudes creadas y su respectivo estado en su bandeja de entrada del Portal Ciudadano, y adicionalmente en los casos que corresponda, recibirá a través de correo electrónico la notificación de rechazo de su solicitud y el motivo.
- j. El Ejecutor Municipal deberá informar al Solicitante el resultado de la solicitud generada.

#### 4.3.2 Ejecutor ChileAtiende: procedimiento general presencial.

Las solicitudes efectuadas a través del Portal Ejecutor, son todas aquellas realizadas presencialmente por el o la solicitante, directamente en las dependencias del Ejecutor ChileAtiende, con ayuda de una persona designada por éste para estos fines.

Las solicitudes de ingreso al RSH generadas a través de este canal, serán derivadas automáticamente a la bandeja de entrada del Ejecutor Municipal para la respectiva tramitación, una vez que haya cumplido las condiciones para ello, es decir, se ha adjuntado correctamente la documentación requerida.

- a. El o la Solicitante se presentará con su cédula de identidad e informará que requiere un Ingreso al Registro Social de Hogares.
- b. El Ejecutor ChileAtiende accederá a la plataforma RSH e ingresará información de contacto del o la solicitante.
- c. La plataforma desplegará automáticamente la información que requiere ser ingresada.
- d. Ingresados los datos solicitados, se genera la solicitud, y se identifica con un código (ID). Este identificador le permitirá realizar seguimiento del estado de la tramitación de la solicitud.
- e. Luego, podrá descargar el documento “**Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares**”. Este documento deberá ser firmado por todos los integrantes mayores de 18 años que forman parte del hogar.
- f. Si el o la solicitante cuenta con toda la documentación de respaldo requerida en el protocolo, deberá continuar con la tramitación de la solicitud. Para esto, el Ejecutor ChileAtiende deberá adjuntar en la plataforma, el Formulario de Solicitud debidamente firmado por quienes corresponda y los documentos requeridos.
- g. En caso de no contar con la documentación necesaria para resolver el requerimiento, el o la Solicitante deberá presentar la documentación **dentro del plazo de 30 días corridos en las dependencias del Ejecutor ChileAtiende**. En el caso en que no se presente la documentación pendiente en el plazo antes señalado, **la solicitud se entenderá por desistida**.
- h. Aquellas solicitudes ingresadas y no terminadas quedarán alojadas en la bandeja de entrada del Ejecutor ChileAtiende hasta ser completadas en cuanto a la documentación requerida.
- i. Con la documentación correctamente adjunta por parte del Ejecutor ChileAtiende, la solicitud será derivada automáticamente a la bandeja de entrada del Ejecutor Municipal.
- j. Una vez recibida la solicitud por parte del Ejecutor Municipal, éste deberá gestionarla, es decir: agendar, realizar la visita domiciliaria, proceder a la digitación del Formulario y aprobar o rechazar, para ello tendrá un plazo de **30 días hábiles** contados desde que el requerimiento ingresa a su bandeja de solicitudes.
- k. El Ejecutor Municipal registrará en la plataforma el resultado de la solicitud cuando ésta sea rechazada, especificando además el motivo que causa el rechazo. El o la solicitante podrá revisar las solicitudes creadas y su respectivo estado en su bandeja de entrada

del Portal Ciudadano, y adicionalmente en los casos que corresponda, recibirá a través de correo electrónico la notificación de rechazo de su solicitud y el motivo.

- I. El Ejecutor deberá informar al Solicitante el resultado de la solicitud generada.

#### **4.4 Determinación final de la tramitación de la solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares:**

Tanto para la Solicitud de ingreso al Registro Social de Hogares, así como la Solicitud de Ingreso y/o actualización para personas menores de 18 años que se encuentren institucionalizadas por Resolución Judicial, **la determinación de aprobar o rechazar, es responsabilidad del Ejecutor Municipal.**

#### **4.5 Aplicación del Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares:**

##### **4.5.1 Solicitud de Ingreso:**

<p><b>Solicitud:</b> Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares. <b>Canal de ingreso de la solicitud:</b> Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor (presencial). <b>Determinación final de la solicitud:</b> Ejecutor municipal.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

##### **I. Descripción:**

Este tipo de solicitud es efectuada por aquellos hogares que requieren ser incorporados al Registro Social de Hogares, y que no cuentan con información, o aquellos que requieran crear nuevo registro atendiendo cambios en la composición familiar.

##### **II. Observaciones:**

- Una vez aplicado en el domicilio el “Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares”, el Ejecutor Municipal procederá a digitar la información en la plataforma.
- Si no es posible registrar la firma de algún(os) integrante(s) del hogar en la Solicitud de Ingreso al RSH, el o la Solicitante especificará el nombre del integrante que no firma y el motivo por el cual se ve imposibilitado de firmar la Solicitud (independiente del motivo de no firma, deberá adjuntar para todos los casos, la copia de la cédula de identidad del integrante).
- El motivo de la omisión de la firma deberá ser explicitado en la Solicitud de Ingreso, en el espacio disponible para ello.

- Si quien solicita ingresar al RSH es un integrante de un matrimonio constituido por personas menores de 18 años y mayores de 16 años<sup>5</sup>, deberá solicitar el ingreso de forma presencial en las dependencias del ejecutor de su comuna de residencia. Para aprobar esta solicitud el Ejecutor Municipal deberá verificar<sup>6</sup> el estado civil de estas personas.
- Si durante la aplicación del Formulario de Ingreso al RSH, el o la Informante da cuenta de la permanencia de otras personas en la vivienda que no fueron informadas en la Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares y forman parte del hogar, ingresará a esta(s) persona(s), quienes además deberán firmar la Solicitud de Ingreso si procediera.
- No se exigirá, para formar parte del Registro Social de Hogares, la acreditación de residencia previa en la comuna respectiva.

Respecto a la conformación del hogar, deberá tener en consideración lo siguiente:

- Las indicaciones que regulan el ingreso de un hogar al RSH son vinculantes con las orientaciones técnicas para la incorporación de integrantes (ambas reguladas en este mismo Protocolo), por lo tanto, deberán tenerse en consideración para proceder a la aprobación de las solicitudes, principalmente en lo que respecta a la incorporación de niños y niñas al RSH.
- Previo a la incorporación de niños(as) al RSH, se deberá revisar el RUN de cada uno de ellos, con el objetivo de verificar su pertenencia a otro hogar del RSH debiendo proceder según corresponda<sup>7</sup>.
- Si en un hogar RSH conformado por ambos padres, uno de ellos, forma un nuevo hogar RSH junto a su(s) hijo(s), podrá solicitar un ingreso al RSH para dar cuenta de esta nueva conformación. En este caso, el padre o madre que declare vivir junto a los hijos(as) y ser responsable de su cuidado, deberá acompañar el respectivo documento que acredite tal hecho, como por ejemplo, la resolución del Tribunal competente que provee la denuncia por violencia intrafamiliar u otros que acrediten dicha circunstancia.

**III. Documentación requerida para acreditar residencia<sup>8</sup>** (uno de ellos, y que deberá contener el nombre de alguno de los integrantes del hogar. La

<sup>5</sup> La Ley N° 19.947 sobre Matrimonio Civil, que rige en nuestro país, indica que la edad mínima para contraer matrimonio, tanto para hombres como mujeres, es de 16 años con autorización de los padres (ascenso)

<sup>6</sup> La verificación podrá ser realizada a través de la página web del Registro Civil, o bien, el o la solicitante podrá presentar la documentación correspondiente (Certificado de matrimonio).

<sup>7</sup> Deberá revisar las orientaciones técnicas indicadas en el protocolo de incorporación de recién nacidos y niños/niñas y proceder según lo ahí estipulado.

<sup>8</sup> Esta documentación puede ser adjunta en la plataforma o presentada al Encuestador(a) al momento de aplicar el Formulario de Ingreso al RSH en el domicilio.

dirección estipulada en este documento deberá ser igual a la declarada por el o la Solicitante en el Módulo de Localización):

- Escritura o Certificado de dominio vigente de la propiedad.
- Certificado de avalúo fiscal.
- Boleta de servicios básicos (luz, agua, gas, teléfono), con una antigüedad máxima de 3 meses.
- Contrato de arriendo.
- Certificado de residencia emitido por la Junta de Vecinos.
- Declaración emitida por la Directiva de una comunidad indígena<sup>9</sup>.
- Estado de cuenta o Cartola emitidos por casas comerciales, instituciones bancarias, Instituciones de Salud, Administradora de Fondos de Pensión o Administradora de Fondos de Cesantía
- Estado de Cuenta emitido por la empresa proveedora de servicios de telefonía (Fija o móvil) o de televisión.
- Si no cuenta con documentación de respaldo para acreditar residencia, el Ejecutor se obliga a realizar una visita domiciliaria, sin previo aviso, para certificar la información proporcionada por el o la Solicitante, debiendo completar el Formulario en esta visita<sup>10</sup>.

Junto a uno de los documentos señalados con anterioridad, deberá presentar la Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares, firmada por todos los adultos que componen el hogar, acompañado de la copia de la cédula de identidad del o la Solicitante y de todos los integrantes del hogar mayores de 18 años.

#### **IV. Documentación adicional para situaciones especiales:**

- Si se solicita el ingreso al Registro Social de Hogares de una persona que es menor de 18 años y se encuentra institucionalizada por Resolución Judicial, lo hará a través de la funcionalidad de la plataforma dispuesta para ello, adjuntando el documento correspondiente<sup>11</sup>.
- Si una persona menor de 18 años que cuenta con RSH como persona institucionalizada, requiere ser incorporada a otro hogar RSH no institucionalizado, el o la Solicitante deberá presentar y/o adjuntar el certificado de egreso o de re-vinculación emitido por la institución y donde se establezca el nombre del adulto responsable (quien debe formar parte de dicho hogar), o bien, la Resolución judicial que da cuenta del egreso del niño(a).

---

<sup>9</sup> Declaración emitida por el presidente de la comunidad indígena, estas comunidades se encuentran acreditadas por la CONADI.

<sup>10</sup> Para esta situación, deberá adjuntar en la plataforma el “certificado de acreditación de residencia” disponible en el Sitio Web.

<sup>11</sup> Ver protocolo 4. 5.2 para el Ingreso de personas institucionalizadas (menores de 18 años).

- Cuando se solicita el ingreso y/o actualización del Registro Social de Hogares de una persona que se encuentra reclusa en un recinto penitenciario, el o la Solicitante deberá adjuntar el certificado de reclusión cuya fecha de emisión no deberá ser superior a 3 meses a contar de la fecha de solicitud. En esta situación, no será exigible la presentación de la copia de la cédula de identidad ni la firma de la persona reclusa en el Formulario de solicitud.
- Si el o la Solicitante se encuentra en situación de calle y no cuenta con su cédula nacional de identidad vigente, podrá acreditar su identidad con aquel documento no vigente o cualquier otro documento que permita establecer su identidad. En caso que el o la solicitante no exhiba un documento que permita acreditar su identidad, la persona encargada de recopilar datos tomará nota de la información que le entregue respecto de su nombre completo y número de cédula de identidad para el sólo efecto de verificarla dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud. Si no es posible verificar la identidad en los términos señalados, el ejecutor deberá rechazar esta solicitud.
- En aquellos casos en que el o la Solicitante se encuentre en situación de calle o sea integrante de una vivienda colectiva (hospedería o albergue), no se requerirá la presentación de los documentos indicados para acreditar su residencia y se procederá en conformidad a lo indicado en el Manual de Aplicación del Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares.

**V. Documentación requerida para validar composición familiar<sup>12</sup>:**

- Copia de la cédula de identidad de todos los adultos que componen el hogar.
- Para la incorporación de menores de edad se debe remitir al Numeral 5.7.2

**4.5.2 Solicitud de Ingreso y/o actualización para personas menores de 18 años que se encuentren institucionalizadas por Resolución Judicial:**

**Solicitud:** Solicitud de Ingreso y/o actualización para personas menores de 18 años que encuentren institucionalizadas al Registro Social de Hogares.

**Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ejecutor (presencial).

**Determinación final de la solicitud:** Ejecutor Municipal.

**I. Descripción:**

Este tipo de solicitud tiene por objetivo facilitar el ingreso al Registro Social de Hogares de personas menores de 18 años, que se encuentran bajo cuidado de un establecimiento de protección decretado por Resolución fundada de un Juez de Familia o que se encuentren cumpliendo una sanción de internación en régimen semi

<sup>12</sup> Esta documentación puede ser adjunta en la plataforma o presentada al Encuestador(a) al momento de aplicar el Formulario de Ingreso al RSH en el domicilio.

cerrado o en internación en régimen cerrado, ambos con programa de reinserción social en los términos de la ley N°20.084 que Establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por infracciones a la ley penal.

Junto a lo anterior, se entregan las orientaciones técnicas para realizar la solicitud de actualización de información del RSH para las personas menores de 18 años que se encuentren en las situaciones antes descritas.

**II. Procedimiento para la Solicitud de ingreso al RSH de personas menores de 18 años que se encuentren en alguna institución por Resolución Judicial:**

- La solicitud podrá ser realizada por el o la directora(a) del centro de la Institución en la que reside la persona menor de 18 años, quién deberá acompañar la Resolución Judicial que haya decretado alguna de las situaciones ya descritas respecto de la persona que solicita su ingreso al RSH; si el Director (a) no pudiese iniciar la solicitud con el Ejecutor respectivo, ésta podrá ser iniciada por otro funcionario(a) de la Institución, sin perjuicio de lo cual ambos deberán firmar la Solicitud de ingreso.
- Para iniciar el trámite de este tipo de solicitud, el funcionario(a) de la Institución deberá dirigirse a las dependencias del Ejecutor Municipal y solicitarla de manera presencial.
- Una vez realizada la solicitud, se aplicará el **“Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares”**, el que deberá ser respondido y firmado por el o la Informante (Director del Centro).
- Posteriormente, el Ejecutor Municipal procederá a digitar la información en la plataforma del Registro Social de Hogares.

**III. Procedimiento para la Solicitud de Actualización de información de personas menores de 18 años que se encuentran en alguna institución por Resolución Judicial (hogares unipersonales):**

- Si la información del niño(a) obtenida a través del Formulario de Ingreso al RSH se encuentra desactualizada, el o la Solicitante y/o Director(a) del centro podrá solicitar la actualización de información de los diferentes módulos contenidos en el Registro Social de Hogares (módulos de salud, educación, etc.). Debiendo firmar el respectivo formulario de solicitud.

**IV. Procedimiento para la Solicitud de incorporación de hijos(as) de madres menores de 18 años que se encuentran institucionalizadas por Resolución Judicial:**

- La solicitud podrá ser realizada directamente por la madre menor de 18 años en dependencias del Ejecutor Municipal o en el momento en que el

<p>Encuestador(a) aplica en la Institución de residencia, el Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para proceder a la incorporación, en primer lugar, deberá estar <u>aprobada la Solicitud de ingreso al RSH de la madre menor de 18 años</u> que se encuentra en la institución por Resolución Judicial.</li> <li>• Si junto a la Solicitud de ingreso se requiere realizar la Solicitud de incorporación del hijo(a) al registro de su madre menor de 18 años, el Encuestador(a) podrá levantar la información del niño(a) a través del formulario físico de incorporación/desvinculación disponible para ello. Una vez aprobada la Solicitud de ingreso en la plataforma, podrá realizar la incorporación de su hijo(a) al RSH.</li> <li>• El encuestador(a) deberá verificar que tanto la madre menor de 18 años como su hijo(a) estén <b>residiendo en la misma vivienda colectiva</b>, en caso contrario, la solicitud no podrá ser aprobada.</li> <li>• La madre menor de 18 años solo podrá realizar solicitudes para la incorporación de sus hijos(as) al RSH, no procederá la incorporación de personas con otros parentescos.</li> </ul> <p><b>V. Procedimiento para la Solicitud de Actualización de información de hogares compuestos por madres menores de 18 años que se encuentran institucionalizadas junto a sus hijos(as):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la información del Registro Social de Hogares de los integrantes del hogar (compuesto por la madre menor de 18 años y sus hijos(as)) se encuentra desactualizada, la propia madre menor de 18 años podrá solicitar la actualización de su información incluyendo la de su hijo(a). Debiendo firmar el respectivo Formulario de solicitud.</li> </ul>
<p><b>VI. Documentación requerida para la Solicitud de Ingreso al RSH:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de solicitud firmado por el o la Solicitante y por el Director(a) del Centro, en caso de ser una persona distinta al Solicitante.</li> <li>• Copia de la cédula de identidad del o la Solicitante y del Director(a) del Centro, si es distinto al Solicitante.</li> <li>• Certificado donde conste el nombre del Director(a), el nombre del Centro y la dirección.</li> <li>• Resolución Judicial que da cuenta de la orden y fecha de ingreso del niño, niña o adolescente a un establecimiento de protección o internación en régimen cerrado o semicerrado.</li> </ul>
<p><b>VII. Documentación requerida para la incorporación de hijos(as) de niñas que se encuentran institucionalizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de solicitud firmado por la madre menor de 18 años junto a la copia de la cédula de identidad.</li> <li>• Certificado de nacimiento del hijo(a).</li> </ul>

**VIII. Documentación requerida para la actualización de información del RSH:**

- **Hogar unipersonal:** Formulario de solicitud firmado por el Director(a) del Centro y la copia de su cédula de identidad.
- **Hogar compuesto por madre menor de 18 años e hijos(as):** Formulario de solicitud firmado por la madre menor de 18 años y la copia de su cédula de identidad.

**IX. Observaciones:**

- Si una persona que se encuentra institucionalizada requiere ser incorporada a otro hogar del Registro Social de Hogares el o la Solicitante de ese Registro deberá presentar la Resolución Judicial, o certificado de egreso o de re-vinculación emitido por la institución y donde se establezca el nombre del adulto responsable (quien debe formar parte de dicho hogar), si no existe alguno de los documentos antes mencionados no podrá ser incorporado a otro RSH.
- Los procedimientos señalados con anterioridad, son exclusivos para la Solicitud de ingreso y/o actualización de información de niños(as) menores de 18 años que se encuentran residiendo en viviendas colectivas por Resolución judicial.
- Una persona que se encuentra en el RSH como persona institucionalizada, si cumple la mayoría de edad (18 años) deberá solicitar un nuevo ingreso al RSH, permitiendo de esta manera mantener actualizada la base de datos de personas institucionalizadas del RSH.

## 5. Solicitud de Actualización de Información.

### 5.1 Procedimiento general:

La solicitud de actualización de información proveniente de autorreporte es el proceso mediante el cual, se informa al Registro Social de Hogares que la información presentada si bien es correcta, no se encuentra actualizada.

El trámite de actualización de información proveniente de autorreporte, podrá ser realizada por el titular del dato<sup>13</sup> o su representante, el o la jefe(a) de hogar o por cualquier integrante mayor de edad del hogar. No obstante, si el o la solicitante de la actualización es distinto al titular del dato o al jefe(a) de hogar, según corresponda, la solicitud deberá ser firmada por quien se indica en la sección “Documentación Requerida” del respectivo procedimiento.

Es necesario hacer presente que para las solicitudes de cambio de domicilio y módulo vivienda, se aplican los mismos plazos establecidos para la gestión de las solicitudes de ingreso al Registro Social de Hogares las que podrán ser ingresadas por cualquiera de los canales disponibles. Sin embargo, su determinación será responsabilidad del Ejecutor Municipal.

El Ejecutor verificará la admisibilidad de la solicitud, y podrá resolver aprobando o rechazando ésta.

Las solicitudes efectuadas, ya sea a través del Portal Ciudadano o del Portal Ejecutor, tendrán el mismo procedimiento para el ingreso de datos y la carga de documentos de respaldo en la plataforma.

**El Ejecutor Municipal o ChileAtiende, según corresponda, verificará la admisibilidad de la solicitud, y podrá resolver aprobando o rechazando ésta, a excepción de las solicitudes de cambio de domicilio y vivienda, que serán derivadas automáticamente a la bandeja del Ejecutor Municipal una vez se haya completado la solicitud con toda la documentación requerida, por lo tanto, son éstos los responsables de su tramitación final.**

Junto a los procedimientos regulares para el ingreso de solicitudes al Registro Social de Hogares, se incorpora un nuevo procedimiento denominado “**Actualización por Supervisión**” que se origina a partir de los planes de supervisión generados por la División de Focalización del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, cuya finalidad es apoyar la actualización de datos en casos de verificarse la existencia de información no actualizada, en el momento en que el hogar es visitado por un(a) Supervisor Ministerial en el marco de dichos planes, mediante la

---

<sup>13</sup> El **Titular del dato** es aquella persona natural a la que se refieren los datos de carácter personal contenidos en el RSH.

manifestación expresa de la voluntad del titular del dato. La determinación final de estas solicitudes serán responsabilidad del Ejecutor.

## **5.2 Portal Ciudadano: procedimiento general online.**

Los integrantes de un hogar podrán realizar solicitudes a través del Portal Ciudadano, para ello deberán utilizar la **Clave Única del Registro Civil**. Accediendo de este modo, la persona podrá realizar todo el proceso de forma online, adjuntando la documentación requerida.

Las solicitudes generadas a través de este canal serán derivadas automáticamente a la bandeja de entrada del Ejecutor Municipal quien será el responsable de la respectiva tramitación, una vez que haya cumplido las condiciones para ello.

La aprobación o rechazo de la solicitud, quedará supeditada a que se haya adjuntado en la plataforma RSH, toda la documentación requerida de manera correcta.

- a. El o la Solicitante ingresa a la plataforma accediendo a través de la siguiente dirección electrónica: [www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl).
- b. Para ingresar a la plataforma RSH, deberá utilizar la **Clave Única**.
- c. El o la Solicitante deberá ingresar información de contacto.
- d. Deberá seleccionar el trámite. Una vez seleccionado e identificado el integrante del hogar sobre el que se solicitará la actualización de información, se desplegará la información que requiere ser actualizada.
- e. Ingresados los datos solicitados, se genera la solicitud, y se identifica con un código (ID). Este identificador permitirá realizar seguimiento del estado de tramitación de la solicitud.
- f. Luego, deberá descargar el documento **“Solicitud de actualización de .....**”. Este documento deberá ser firmado por el o la Solicitante y por quien se indica en la sección “Documentación Requerida” del respectivo procedimiento.
- g. El o la Solicitante deberá adjuntar toda la documentación de respaldo en la plataforma y que ha sido indicada en el protocolo respectivo. En caso contrario, la solicitud se mantendrá pendiente en la bandeja del ciudadano.
- h. Con la documentación correctamente adjunta por parte de el o la solicitante, la solicitud será derivada automáticamente a la bandeja de entrada del Ejecutor Municipal.
- i. Una vez recibida la solicitud por el Ejecutor Municipal, éste deberá verificar que esté correctamente realizada.
- j. Para resolver (aprobar o rechazar) la solicitud, **el plazo del Ejecutor Municipal será de 5 días hábiles contados desde que el requerimiento ingresa a su bandeja de solicitudes**.
- k. El Ejecutor Municipal registrará en la plataforma el resultado de la solicitud cuando ésta sea rechazada, especificando el motivo que causa el rechazo.
- l. El o la Solicitante podrá revisar las solicitudes creadas y su respectivo estado en su bandeja de entrada del Portal Ciudadano, y adicionalmente en los casos que

corresponda, recibirá a través de correo electrónico la notificación de rechazo de su solicitud y el motivo.

- m. El Ejecutor Municipal deberá informar al solicitante el resultado de la solicitud generada.
- n. Se tendrá por desistidas, aquellas solicitudes iniciadas y que no han sido gestionadas por el ciudadano, es decir, que se encuentran sin movimiento y que a pesar de las gestiones del Ejecutor Municipal y del envío de recordatorios por parte del MDSF, no completaron la documentación requerida, **en el plazo máximo de 30 días corridos contados desde el momento en que se ingresa la solicitud.**

### 5.3 Portal Ejecutor:

#### 5.3.1 Ejecutor Municipal y ChileAtiende: procedimiento general presencial.

Las solicitudes efectuadas a través del Ejecutor Municipal o ChileAtiende, son todas aquellas realizadas presencialmente por el o la solicitante, directamente en las respectivas dependencias, con ayuda de una persona designada para estos fines.

- a. El o la Solicitante se presentará ante el Ejecutor con su cédula de identidad solicitando una actualización de información del Registro Social de Hogares.
- b. El Ejecutor accederá a la plataforma RSH e ingresará la información de contacto del o la Solicitante.
- c. Deberá seleccionar el trámite. Una vez seleccionado e identificado el integrante del hogar sobre el que se solicitará la actualización de información, se desplegará la información que requiere ser actualizada. En el caso de cambio de domicilio y vivienda, no se selecciona titular del dato.
- d. Ingresados los datos solicitados, se genera la solicitud, y se identifica con un código (ID). Este identificador permitirá realizar seguimiento del estado de la tramitación de la solicitud.
- e. Luego, deberá descargar el documento **“Solicitud de Actualización de.....”**. Este documento deberá ser firmado por el o la Solicitante y por quien se indica en la sección **“Documentación Requerida”** del respectivo procedimiento.
- f. Si el o la Solicitante cuenta con toda la documentación de respaldo requerida en el protocolo, deberá continuar con la tramitación de la solicitud. Para esto, el Ejecutor deberá adjuntar en la plataforma el Formulario de Solicitud debidamente firmado por quienes corresponda y los documentos requeridos indicados del respectivo procedimiento.
- g. En caso de no contar con la documentación necesaria para resolver el requerimiento, el o la Solicitante deberá presentar la documentación en otro momento, **dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el momento en que se ingresa la solicitud y en las mismas dependencias del Ejecutor que la inició.**
- h. El Ejecutor deberá contactar al o la Solicitante cuando la documentación acompañada no permita resolver el requerimiento.
- i. Para resolver (aprobar o rechazar) la solicitud, **el Ejecutor tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde que el o la solicitante presenta toda la**

**documentación requerida indicada en el respectivo procedimiento.** A excepción de las solicitudes de cambio de domicilio y módulo vivienda, para las que se aplican los plazos establecidos en la solicitud de ingreso al Registro Social de Hogares.

- j. El Ejecutor registrará en la plataforma el resultado de la solicitud cuando esta sea rechazada, especificando además el motivo que causa el rechazo. El o la Solicitante podrá revisar las solicitudes creadas y su respectivo estado en su bandeja de entrada del Portal Ciudadano, y adicionalmente en los casos que corresponda, recibirá a través de correo electrónico la notificación de rechazo de su solicitud y el motivo.
- k. Se tendrá por desistidas aquellas solicitudes iniciadas y que no han sido gestionadas por el ciudadano; es decir, que se encuentran sin movimiento y que a pesar de las gestiones del Ejecutor y del envío de recordatorios por parte del MDSF, no completaron la documentación requerida, **en el plazo máximo de 30 días corridos contados desde el momento en que se ingresa la solicitud.**

#### **5.4 Actualización por Supervisión (como canal de ingreso de solicitudes de actualización):**

El Ministerio, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales, controlará y supervisará la actualización de la información del Registro Social de Hogares, y el comportamiento de los datos. En el ejercicio de esta función, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá aplicar las medidas preventivas y correctivas que procedan, a fin de resguardar la integridad, exactitud, veracidad y actualización de los datos recopilados mediante el formulario de ingreso al Registro Social de Hogares. Dicho procedimiento se regirá por lo dispuesto en el Título IV del Decreto Supremo N°22, de 2015.

Bajo dicho contexto y a fin de optimizar las visitas en terreno realizadas por los (las) supervisores del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y sus respectivas Seremías, ejecutadas en el marco de los planes de supervisión o denuncias, se contempla este procedimiento de actualización por supervisión.

En razón de lo anterior y una vez identificado que el hogar objeto de una supervisión, presenta información desactualizada, el (la) supervisor que se encuentre en el domicilio respectivo, podrá iniciar una solicitud especial de actualización del RSH del hogar, a expresa voluntad del informante.

Este procedimiento permitirá al supervisor(a) aplicar el Formulario de supervisión en formato digital y detectar de forma automática los datos desactualizados del hogar. Una vez aplicado dicho instrumento, y en caso de identificar información desactualizada, se generará de manera automática una solicitud especial denominada como “**Actualización por supervisión**”, la que permitirá al supervisor adjuntar los documentos pertinentes, - en caso de ser factible-, y que será derivada al Ejecutor para que éste apruebe o rechace (según corresponda).

Si no fuera posible adjuntar la documentación requerida, se generará la solicitud en la plataforma, manteniéndose como pendiente para ser presentada por el o la Solicitante en las dependencias del Ejecutor.

La aplicación del formulario de supervisión en formato digital se realizará a través de las herramientas tecnológicas disponibles, y en caso contrario, deberá realizar el procedimiento en formato papel.

El Ejecutor recibirá en su bandeja de entrada del RSH aquellas solicitudes ingresadas por el (la) supervisor, las que deberán ser tramitadas en los mismos plazos establecidos en el Protocolo de Ingreso y Actualización del RSH, vigente al momento de gestionar la solicitud.

En el evento de la negativa del ciudadano o no concurra ante el ejecutor para actualización de la información respectiva, se podrá aplicar lo dispuesto en el artículo 18 del Decreto N°22, de acuerdo al mérito de los antecedentes.

La aprobación o rechazo de la solicitud ingresada a través de este mecanismo, quedará supeditada a que se haya adjuntado en la plataforma RSH, toda la documentación requerida de manera correcta.

### 5.5 Tipo de información objeto de actualización:

<b>Actualización</b>	<b>Formulario</b>	Incorporaciones	Niños y niñas
			Adultos
		Desvinculaciones	Del Jefe(a) de Hogar
			Otro Integrante
		Cambio de Domicilio	Misma comuna
			En otra comuna
		Vivienda	Modificación Módulo Vivienda
		Educación	Modificación Módulo Educación
		Salud	Modificación Módulo Salud
		Ingresos y/o Situación Ocupacional	Modificación Módulo Ocupación e Ingresos
Solicitudes Especiales	Niños(as) bajo cuidado personal informal.		
	Cambio de Jefe(a) de Hogar		

### 5.6 Determinación final de la tramitación de la solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares:

En todos los casos de solicitudes de actualización de información del RSH, **la determinación de aprobar o rechazar, es responsabilidad del Ejecutor Municipal o ChileAtiende de acuerdo al canal de ingreso de la solicitud.**

La determinación de las solicitudes de actualización de domicilio y módulo vivienda serán responsabilidad del Ejecutor Municipal.

Para las solicitudes ingresadas a través del Canal Clave Única, la determinación final le corresponderá al Ejecutor Municipal.

## **5.7 Actualización del Registro:**

### **5.7.1 Incorporación Nuevo Integrante:**

El presente procedimiento que regula la incorporación de integrantes a un hogar, es vinculante con las orientaciones técnicas indicadas para la Solicitud de ingreso al RSH, y por tanto, para proceder a la posterior aprobación de este tipo de solicitudes, principalmente en lo que respecta a la incorporación de niños, niñas y adolescentes al RSH.

### **5.7.2 Niños, niñas y adolescentes.**

#### **5.7.2.1 Ingreso de niño, niñas y adolescentes sin RSH.**

<p><b>Solicitud:</b> Incorporación de nuevo integrante. <b>Canal de ingreso de la solicitud:</b> Portal Ciudadano (online) / Portal Municipal (presencial). <b>Determinación final de la solicitud:</b> Ejecutor.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **I. Descripción:**

El interés superior del niño(a) es un principio fundamental en nuestra legislación. En virtud de este principio, el Estado tiene la obligación de resguardar el derecho de ellos de beneficiarse de las prestaciones sociales y adoptar las medidas necesarias para lograr la plena realización de este derecho, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la Convención sobre los derechos del niño(a). De esta forma el Estado se constituye en garante de los derechos del niño(a).

#### **II. Procedimiento:**

La solicitud de Incorporación de un nuevo integrante al Registro Social de Hogares podrá ser requerida por las personas a través del Sitio Web o presencialmente.

#### **III. Observaciones:**

- Si el niño, niña o adolescente no cuenta con Registro podrá ser incorporado a un hogar, por medio de la solicitud del adulto que tenga

bajo su responsabilidad, conforme a la normativa vigente, el cuidado personal del niño, niña o adolescente (NNA).

#### **Aspectos para considerar.**

- El cuidado personal corresponde, por regla general, a ambos padres conjuntamente.<sup>14</sup>
- No obstante, si los padres viven separados, podrán acordar el cuidado personal para que sea ejercido en forma compartida o por uno de ellos. A falta de acuerdo, los hijos permanecerán bajo el cuidado personal de aquel con que estén conviviendo.<sup>15</sup>
- Sin embargo, la normativa vigente, también contempla casos en que el cuidado personal puede estar entregado expresamente al padre o la madre, mediante resolución judicial.<sup>16</sup>
- Además, existen casos, en que ambos padres se encuentran inhabilitados física o moralmente para ejercer el cuidado personal del niño o niña, en cuyo supuesto en virtud del interés superior del niño o niña, el juez mediante resolución judicial entrega el cuidado personal a un tercero (por ejemplo: abuela, tía, tío, hermana mayor de edad, etc.).<sup>17</sup>
- En cualquiera de los casos descritos precedentemente, quien tenga el cuidado personal del respectivo/a niño/a o adolescente deberá ingresarlo(a) mediante la respectiva **Solicitud de Incorporación**, en el Sitio Web o mediante su incorporación en las dependencias del Ejecutor.

#### **IV. Documentación Requerida:**

- Certificado de Nacimiento, con las subscripciones que correspondan, en caso de proceder.<sup>18</sup>
- Declaración Jurada Simple firmada por el Jefe(a) de hogar que indica que el niño(a) es integrante del hogar con la copia de la cédula nacional de identidad de quien firma el documento, o en su defecto, copia del acuerdo en sede de mediación aprobado judicialmente<sup>19</sup>, avenimiento o transacción aprobada judicialmente<sup>20</sup>, acta de conciliación en audiencia<sup>21</sup>,

<sup>14</sup> Artículo 224 del Código Civil.

<sup>15</sup> Incisos primero, segundo y tercero del Artículo 225 del Código Civil.

<sup>16</sup> Inciso cuarto del artículo 225 del Código Civil.

<sup>17</sup> Artículo 226 del Código Civil.

<sup>18</sup> Artículo 6 del artículo tercero del DF N°1, del Ministerio de Justicia (Texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°4.808).

<sup>19</sup> Artículo 111 de la ley N°19.968.

<sup>20</sup> Inciso segundo del artículo 54-2 de la ley N°19.968.

<sup>21</sup> Artículo 61 N°5 de la ley N°19.968 en relación con el inciso final del artículo 10 del citado cuerpo normativo.

o escritura pública o acta extendida ante cualquier oficial del Registro Civil<sup>22</sup>, donde conste que el cuidado personal corresponde al padre, a la madre o a ambos en forma compartida.

- Junto a los documentos señalados anteriormente, el o la Solicitante deberá presentar o adjuntar la **Solicitud de Incorporación** firmada por el Jefe(a) de Hogar y el o la Solicitante (si es distinto al Jefe(a) de hogar) y copia de la cédula nacional de identidad de éstos.
- Para el caso de NNA cuyos padres viven separados y ejercen el cuidado personal en forma compartida, solo podrá incorporarse el o la respectivo/a niño/a al hogar de uno de sus padres. En este caso, además, para efectos del cálculo de CSE, y estabilidad del instrumento, el NNA bajo esta modalidad de cuidado personal, deberá permanecer al menos seis meses en el Registro de ingreso del respectivo padre o madre que lo incorporó al RSH, salvo que por resolución judicial o avenimiento aprobado judicialmente se disponga cambio en el régimen de cuidado personal.
- En el caso de NNA cuyos padres viven separados sea que hayan acordado el cuidado personal en uno de los padres o de forma compartida, o se aplique la presunción de falta de acuerdo<sup>23</sup>, en cuyo caso se entiende que el NNA permanece bajo el cuidado personal de aquel con que esté conviviendo, la **Solicitud de Incorporación** deberá realizarla el respectivo padre o madre que tenga el cuidado personal, bajo las reglas descritas precedentemente.

### 5.7.2.2 Ingreso y desvinculación de niño, niñas y adolescentes con RSH.

**Solicitud:** Incorporación de nuevo integrante.

**Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano (online) / Portal Municipal (presencial).

**Determinación final de la solicitud:** Ejecutor.

#### I. Descripción:

El interés superior del niño(a) es un principio fundamental en nuestra legislación. En virtud de este principio, el Estado tiene la obligación de resguardar el derecho de ellos de beneficiarse de las prestaciones sociales y adoptar las medidas necesarias para lograr la plena realización de este derecho, en conformidad a lo

<sup>22</sup> Inciso primero del artículo 225 del Código Civil.

<sup>23</sup> Inciso tercero del artículo 225 del Código Civil

dispuesto en el artículo 26 de la Convención sobre los derechos del niño(a). De esta forma el Estado se constituye en garante de los derechos del niño(a).

## **II. Procedimiento:**

La solicitud de Incorporación de un nuevo integrante al Registro Social de Hogares podrá ser requerida por las personas a través del Sitio Web o presencialmente.

## **III. Observaciones:**

- Si el niño(a) cuenta con Registro no podrá ser incorporado a un nuevo hogar, a menos que el hogar de origen (padre, madre) autorice la desvinculación, a través de una Declaración jurada simple donde se manifieste expresamente la autorización para la desvinculación del niño(a) de ese Registro, lo que solo procede en los casos en que no concurra alguna de las hipótesis indicadas precedentemente, en virtud de las cuales se dispone que el cuidado personal del NNA corresponde a una persona integrante del hogar de origen.

### **Aspectos para considerar.**

- El cuidado personal corresponde, por regla general, a ambos padres conjuntamente.
- No obstante, si los padres viven separados, podrán acordar el cuidado personal para que sea ejercido en forma compartida o por uno de ellos. A falta de acuerdo, los hijos permanecerán bajo el cuidado personal de aquel con que estén conviviendo.
- Sin embargo, la normativa vigente, también contempla casos en que el cuidado personal puede estar entregado expresamente al padre o la madre, mediante resolución judicial.
- Además, existen casos, en que ambos padres se encuentran inhabilitados física o moralmente para ejercer el cuidado personal del niño o niña, en cuyo supuesto en virtud del interés superior del niño o niña, el juez mediante resolución judicial entrega el cuidado personal a un tercero (por ejemplo: abuela, tía, tío, hermana mayor de edad, etc.).
- La **Solicitud de Incorporación/Desvinculación** para NNA con RSH también deberá incorporarse en el Sitio Web o ser presentada en las dependencias del Ejecutor.

## **IV. Documentación Requerida:**

- Certificado de Nacimiento con las subinscripciones que correspondan, en caso de proceder.

- Declaración Jurada Simple firmada por el Jefe(a) de hogar que indica que el niño(a) es integrante del hogar con la copia de la cédula nacional de identidad de quien firma el documento, o en su defecto, copia del acuerdo en sede de mediación aprobado judicialmente<sup>24</sup>, avenimiento o transacción aprobada judicialmente<sup>25</sup>, acta de conciliación en audiencia<sup>26</sup>, o escritura pública o acta extendida ante cualquier oficial del Registro Civil, donde conste que el cuidado personal corresponde al padre, a la madre o a ambos en forma compartida<sup>27</sup>.
- Para los casos en que el niño(a) cuenta con Registro, deberá presentar, además, la Declaración Jurada simple de autorización de desvinculación del hogar de origen con la copia de la cédula nacional de identidad de quien firma el documento, lo que solo procede en los casos en que no concorra alguna de las hipótesis indicadas precedentemente, en virtud de las cuales se dispone que el cuidado personal del NNA corresponde a una persona integrante del hogar de origen.
- Junto a los documentos señalados anteriormente, el o la Solicitante deberá presentar o adjuntar la **Solicitud de Incorporación/ Desvinculación** firmada por el Jefe(a) de Hogar y el o la Solicitante (si es distinto al Jefe(a) de hogar) cuando sea este quien tenga el cuidado personal y copia de la cédula nacional de identidad de ambos.
- Para el caso de NNA cuyos padres viven separados y ejercen el cuidado personal en forma compartida, la **Solicitud de Incorporación** deberá realizarla el respectivo padre o madre que tenga el cuidado personal, la cual deberá acompañarse de la declaración jurada del padre o madre que lo autoriza a desvincularse del hogar de origen.
- En el caso que se aplique la presunción de cuidado personal “de falta de acuerdo”, en cuyo caso se entiende que el NNA permanece bajo el cuidado personal de aquel padre o madre con que esté conviviendo, la **Solicitud de Incorporación** al Registro deberá realizarla el respectivo padre o madre que tenga el cuidado personal “por convivencia” junto con la presentación de algún documento formal que acredite que el NNA vive con dicho padre o madre (certificado de trabajadora social del municipio, certificado del colegio o escuela que acredite que el niño o la niña vive con dicho padre o madre). En este caso la desvinculación del hogar de origen, operará por el solo hecho de aprobarse la incorporación del NNA al hogar del solicitante.

<sup>24</sup> Artículo 111 de la ley N°19.968

<sup>25</sup> Inciso segundo del artículo 54-2 de la ley N°19.968

<sup>26</sup> Artículo 61 N°5 de la ley N°19.968 en relación con el inciso final del artículo 10 del citado cuerpo normativo.

<sup>27</sup> Inciso primero del artículo 225 del Código Civil

### 5.7.3 Adulto (18 años de edad y más):

<p><b>Solicitud:</b> Incorporación de nuevo integrante. <b>Canal de ingreso de la solicitud:</b> Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor (presencial). <b>Determinación final de la solicitud:</b> Ejecutor.</p>
<p><b>I. Procedimiento:</b></p> <p>La solicitud de incorporación de adultos(as) al Registro Social de Hogares podrá ser requerida a través de la plataforma ciudadana o de forma presencial.</p>
<p><b>II. Observaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si la persona pertenece a otro Registro, la desvinculación será automática.</li><li>• Para proceder en estos casos, es requisito que la <b>Solicitud de Incorporación/Desvinculación</b> cuente con la firma de la persona a incorporar y con la firma del Jefe(a) de Hogar y del o la solicitante (si es distinto al Jefe(a) de hogar).</li><li>• Si no es posible registrar la firma de algún(os) integrante(s) del hogar en la Solicitud, el o la solicitante especificará el nombre del integrante que no firma y el motivo por el que se ve imposibilitado de hacerlo, en el espacio disponible para ello.</li><li>• Si se solicita la incorporación de una persona que se encuentra reclusa en un centro penitenciario y no es posible contar con su cédula de identidad, deberá presentar un <b>Certificado de Reclusión</b> emitido por el establecimiento penal. Este certificado deberá contener el nombre y RUN de la persona reclusa. En el espacio disponible deberá indicar dicha situación como motivo de no firma de la persona.</li></ul>
<p><b>III. Documentación Requerida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Solicitud de Incorporación/Desvinculación</b> firmada por la persona a incorporar, por el Jefe(a) de Hogar y el o la solicitante (si es distinto al jefe(a) de hogar) junto a la copia de la cédula de identidad de las personas que firman el Formulario.</li><li>• Certificado de Reclusión para los casos en que la persona se encuentre reclusa y no sea posible contar con su cédula de identidad. La emisión del documento no debe ser superior a 3 meses a contar de la fecha de la solicitud.</li></ul>

#### 5.7.4 Desvinculaciones:

#### 5.7.5 Desvinculación del Jefe(a) de Hogar:

<p><b>Solicitud:</b> Solicitud de desvinculación. <b>Canal de ingreso de la solicitud:</b> Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor(presencial). <b>Determinación final de la solicitud:</b> Ejecutor.</p>
<p><b>I. Procedimiento:</b></p> <p>Este tipo de solicitud es efectuada por el o la Jefe(a) de hogar que requiere su desvinculación del Registro Social de Hogares, la que podrá realizar a través de la plataforma ciudadana o presencialmente.</p>
<p><b>II. Observaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Al producirse esta desvinculación, automáticamente la plataforma asignará un nuevo Jefe(a) de hogar, bajo el siguiente orden de prelación: cónyuge o pareja, o en su defecto, el primer adulto registrado en el Módulo Personas del Hogar.</li></ul>
<p><b>III. Documentación Requerida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Solicitud de Incorporación/Desvinculación</b> firmada por el o la Jefe(a) de Hogar y copia de la cédula de identidad del Jefe(a) de Hogar.</li></ul>

#### 5.7.6 Desvinculación del Jefe(a) de Hogar cuando otro integrante del hogar realiza la solicitud:

<p><b>Solicitud:</b> Solicitud de desvinculación. <b>Canal de ingreso de la solicitud:</b> Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor (presencial). <b>Determinación final de la solicitud:</b> Ejecutor.</p>
<p><b>I. Procedimiento:</b></p> <p>La solicitud de desvinculación del Registro Social de Hogares podrá ser requerida a través de la plataforma ciudadana o presencialmente.</p>
<p><b>II. Observaciones</b></p>

- Al producirse esta desvinculación, automáticamente la plataforma asignará un nuevo Jefe(a) de hogar, bajo el siguiente orden de prelación: cónyuge o pareja, o en su defecto, el primer adulto registrado en el Módulo Personas del Hogar.
- Al ocurrir esta desvinculación, se sugiere actualizar los antecedentes del Módulo “*ocupación e ingresos*” de los demás integrantes del hogar.
- En el caso de producirse el fallecimiento del jefe (a) de hogar, y aparece vigente en la plataforma RSH, el o la Solicitante podrá efectuar la desvinculación presentando el Certificado de defunción respectivo o la sentencia que declara la muerte presunta dictada por el Juzgado de Letras en lo civil con competencia en el último domicilio que el o la desaparecida haya tenido en Chile.

### III. Documentación Requerida:

- **Solicitud de Desvinculación del Jefe(a) de hogar** firmada por el o la solicitante y por todos los adultos que componen el hogar.
- Copia de la cédula de identidad del o la solicitante y de todos los adultos del hogar.

#### 5.7.7 Desvinculación de otro integrante:

**Solicitud:** Solicitud de desvinculación.

**Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor(presencial).

**Determinación final de la solicitud:** Ejecutor.

### I. Procedimiento:

La solicitud de desvinculación del Registro Social de Hogares podrá ser requerida a través de la plataforma ciudadana o presencialmente.

### II. Observaciones:

- Si la solicitud de desvinculación es realizada por el o la Jefe(a) de hogar, no será requisito la firma de la persona a desvincular.
- Si la solicitud es realizada directamente por la persona que requiere ser desvinculada, no será necesaria la firma del Jefe(a) de hogar en la Solicitud.

### III. Documentación Requerida:

1. Si la Solicitud es realizada por el Jefe de hogar u otro Solicitante:

**Solicitud de Incorporación/Desvinculación** firmada por el o la Jefe(a) de Hogar y el o la Solicitante (si es distinto al Jefe (a) de hogar) junto a la copia de la cédula de identidad de quienes corresponda.

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

**Solicitud de Incorporación/Desvinculación** firmada por la persona, junto a la copia de su cédula de identidad

#### 5.7.8 Cambio de Domicilio y vivienda:

#### 5.7.9 En la misma comuna/En otra Comuna:

**Solicitud:** Cambio de domicilio y vivienda.

**Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor (presencial).

**Determinación final de la solicitud:** Ejecutor Municipal.

#### I. Procedimiento:

La solicitud de actualización por cambio de domicilio y vivienda del hogar en el Registro Social de Hogares podrá ser solicitada a través de la plataforma ciudadana o presencialmente.

Esta solicitud debe ser realizada cuando todos los integrantes del hogar cambian conjuntamente su lugar de residencia. En caso contrario, deberá solicitar un nuevo ingreso al RSH.

- Si la solicitud es ingresada a través de la Plataforma Ciudadana o del Ejecutor ChileAtiende será derivada automáticamente a la bandeja del Ejecutor Municipal una vez se haya completado la solicitud con toda la documentación requerida.
- Una vez recibida la solicitud por parte del Ejecutor Municipal, éste deberá gestionarla, es decir: agendar, realizar la visita domiciliaria, proceder a la digitación del Formulario Anexo de actualización de localización y vivienda y aprobar o rechazar. Para ello tendrá un plazo de **30 días hábiles** contados desde que el requerimiento ingresa a su bandeja de solicitudes.
- En caso de rechazo de la solicitud, el Ejecutor deberá expresar a través de la plataforma la causa que motiva el mismo.

## II. Observaciones:

- La **Solicitud de Actualización de Domicilio y vivienda**, deberá contar con la firma del Jefe(a) de Hogar para ser aprobada, de lo contrario, el Ejecutor deberá rechazar la Solicitud.
- Para acreditar que el hogar informado efectivamente reside en el domicilio, el (la) Solicitante deberá presentar uno de los documentos señalados en el Punto III - Documentación Requerida-.
- No se exigirá acreditar un tiempo de residencia previa en la comuna para solicitar una actualización por cambio de domicilio.
- El Formulario Anexo de actualización de localización y vivienda, será firmado por aquel integrante del hogar que entregue la información en el domicilio (el o la Informante), quien podrá coincidir -o no- con el o la Solicitante.

## III. Documentación Requerida (uno de ellos y que deberá contener el nombre de alguno de los integrantes del hogar. La dirección estipulada en este documento deberá ser igual a la declarada en el Módulo de Localización del RSH):

- Escritura o Certificado de dominio vigente de la propiedad.
- Certificado de avalúo fiscal.
- Boleta de servicios básicos (luz, agua, gas, teléfono), con una antigüedad máxima de 3 meses.
- Contrato de arriendo.
- Certificado de residencia emitido por la Junta de Vecinos.
- Declaración emitida por la Directiva de una comunidad indígena<sup>28</sup>.
- Estado de cuenta o cartola emitida por casas comerciales, instituciones bancarias, Instituciones de Salud, Administradoras de Fondos de Pensión, Administradoras de Fondos de Cesantía.
- Estado de Cuenta emitido por la empresa proveedora de servicios de telefonía (Fija o móvil) o de televisión.
- Si no cuenta con documentación de respaldo para acreditar residencia, el Ejecutor Municipal se obliga a realizar 1 visita domiciliaria, sin previo aviso, para certificar la información proporcionada por el o la Solicitante<sup>29</sup>, debiendo completar el Formulario en esta visita.

<sup>28</sup>Declaración emitida por el presidente de la comunidad indígena, estas comunidades se encuentran acreditadas por la CONADI.

<sup>29</sup> Para esta situación deberá adjuntar en la plataforma el “certificado de acreditación de residencia” disponible en el Sitio Web.

Junto a uno de los documentos señalados con anterioridad, deberá presentar la **Solicitud de Actualización de Domicilio y vivienda**, firmada por el Jefe(a) de Hogar y el o la Solicitante (si es distinto al Jefe(a) de hogar) junto a la copia de la cédula de identidad de éstos.

#### 5.7.10 Vivienda:

#### 5.7.11 Actualización Módulo Vivienda:

**Solicitud:** Actualización módulo vivienda.  
**Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor(presencial).  
**Determinación final de la solicitud:** Ejecutor Municipal.

##### I. Procedimiento:

La solicitud de actualización en el Módulo Vivienda, podrá ser requerida a través de la plataforma ciudadana o presencialmente.

- Si la solicitud es ingresada a través de la Plataforma Ciudadana o del Ejecutor ChileAtiende será derivada automáticamente a la bandeja del Ejecutor Municipal una vez se haya completado la solicitud con toda la documentación requerida.
- Una vez recibida la solicitud por parte del Ejecutor Municipal, éste deberá gestionarla, es decir: agendar, realizar la visita domiciliaria para actualizar la información de las características de la vivienda del hogar, para ello tendrá un plazo de **30 días hábiles** contados para aprobar o rechazar la solicitud desde que el requerimiento ingresa a su bandeja de solicitudes.
- En caso de rechazo de la solicitud, el Ejecutor deberá expresar a través de la plataforma la causa que motiva el mismo.

##### II. Documentación requerida:

- **Solicitud de Actualización Módulo Vivienda** firmada por el Jefe(a) de Hogar y el o la Solicitante (si es distinto al Jefe(a) de hogar) y copia de la cédula de identidad de éstos.
- Validación por observación en el domicilio del hogar.

### 5.7.12 Educación:

### 5.7.13 Actualización Módulo Educación:

<p><b>Solicitud:</b> Actualización módulo ocupación. <b>Canal de ingreso de la solicitud:</b> Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor(presencial). <b>Determinación final de la solicitud:</b> Ejecutor.</p>
<p><b>I. Procedimiento:</b></p> <p>La solicitud de actualización por cambios en el Módulo Educación, podrá ser requerida a través de la plataforma ciudadana o presencialmente.</p>
<p><b>II. Observaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuando la información que se requiera actualizar corresponda al dato de un menor de 18 años, quien firmará la solicitud será su representante.</li></ul>
<p><b>III. Documentación Requerida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Solicitud de Actualización Módulo Educación</b> firmada por el Titular del dato y el o la Solicitante (si es distinto al Titular del dato) y copia de la cédula de identidad de éstos.</li></ul>

### 5.7.14 Salud:

### 5.7.15 Actualización Módulo Salud:

<p><b>Solicitud:</b> Actualización módulo salud. <b>Canal de ingreso de la solicitud:</b> Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor (presencial). <b>Determinación final de la solicitud:</b> Ejecutor.</p>
<p><b>I. Procedimiento:</b></p> <p>La solicitud de actualización por cambios en el Módulo Salud, podrá ser requerida a través de la plataforma ciudadana o presencialmente.</p>
<p><b>II. Observaciones:</b></p>

- Cuando la información que se requiera actualizar corresponda al dato de un menor de 18 años, quien firmará la solicitud será su representante.

**III. Documentación Requerida:**

- **Solicitud de Actualización Módulo Salud** firmada por Titular del dato y el o la Solicitante (si es distinto al Titular del dato) y copia de la cédula de identidad de éstos.

**5.7.16 Ingresos y/o Situación ocupacional:**

**5.7.17 Actualización Módulo Ocupación e Ingresos:**

**Solicitud:** Actualización módulo ingreso.  
**Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor (presencial).  
**Determinación final de la solicitud:** Ejecutor.

Este trámite tiene por objeto identificar una variación en los ingresos monetarios autorreportados informados por los hogares, sea que estos provengan de ingresos de tipo laboral (trabajador dependiente y/o independiente), ingresos provenientes de pensiones o de otro tipo.

Los antecedentes a actualizar en este módulo corresponden a los ingresos económicos autorreportados por los integrantes del hogar, es decir, los datos declarados por el o la Informante en el Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares.

**I. Procedimiento:**

La solicitud de actualización por cambios en los ingresos monetarios y/o en la situación ocupacional, podrá ser requerida a través de la plataforma ciudadana o presencialmente.

**II. Observaciones:**

- Cuando la información que se requiera actualizar corresponda al dato de un niño(a), quien firmará la solicitud será su representante o el tutor o curador que le haya sido designado, en caso de que haya sido emancipado, conforme a la normativa vigente.

**III. Documentación Requerida:**

- Para proceder a la actualización de la información, el o la Solicitante deberá presentar o adjuntar la **Solicitud de Actualización Ocupación e Ingresos** firmada por el Titular de dato y el o la Solicitante (si es distinto al Titular del dato) y copia de la cédula de identidad de éstos.

#### 5.7.18 Solicitudes Especiales:

#### 5.7.19 Niños/Niñas bajo cuidado personal informal<sup>30</sup>:

**Solicitud:** Incorporación de nuevo integrante.

**Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano (online) / Portal Municipal (presencial).

**Determinación final de la solicitud:** Ejecutor.

##### I. Descripción:

El interés superior del niño(a) es un principio fundamental en nuestra legislación. En virtud de este principio, el Estado tiene la obligación de resguardar el derecho de ellos de beneficiarse de las prestaciones sociales y adoptar las medidas necesarias para lograr la plena realización de este derecho, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la Convención sobre los derechos del niño(a). De esta forma el Estado se constituye en garante de los derechos del niño(a).

##### II. Procedimiento:

La solicitud de Incorporación de un nuevo integrante al Registro Social de Hogares podrá ser requerida por las personas a través del Sitio Web o presencialmente.

##### III. Observaciones:

- Si el niño(a) cuenta con Registro no podrá ser incorporado a un nuevo hogar, a menos que el hogar de origen (padre, madre o quien haga las veces de cuidador) autorice la desvinculación, a través de una Declaración jurada simple donde se manifieste expresamente la autorización para la desvinculación del niño(a) de ese Registro.

<sup>30</sup>Estos casos hacen referencia a aquellos niños y niñas cuyos padres **no son residentes permanentes** del hogar, es decir, están bajo la crianza y cuidado diario (en temáticas habitacionales, alimenticias, educacionales, de salud, etc.) de otros adultos, tales como, abuelos, tíos, hermanos, etc. Sin embargo, no cuentan con documentación que acredite o certifique el derecho para ejercer el cuidado personal o tuición de los niños. No obstante, si los niños(as) cuentan con Registro necesariamente deberá existir la autorización de desvinculación del hogar de origen para proceder.

- La **Solicitud de Incorporación/Desvinculación** deberá incorporarse en el Sitio Web o ser presentada en las dependencias del Ejecutor.

#### IV. Documentación Requerida:

- Certificado de Nacimiento, y
- Declaración Jurada Simple firmada por el Jefe(a) de hogar que indica que el niño(a) es integrante del hogar y algún documento formal que acredite que el NNA vive con él (certificado de trabajadora social del municipio, certificado del colegio o escuela que acredite que el niño o la niña vive con dicha persona), con la copia de la cédula nacional de identidad de quien firma el documento.
- Para los casos en que el niño(a) cuenta con Registro, deberá presentar además, la Declaración Jurada simple de autorización de desvinculación del hogar de origen, con la copia de la cédula nacional de identidad de quien firma el documento.
- Junto a los documentos señalados anteriormente, el o la Solicitante deberá presentar o adjuntar la **Solicitud de Incorporación/Desvinculación** firmada por el Jefe(a) de Hogar y el o la Solicitante (si es distinto al Jefe(a) de hogar) y copia de la cédula nacional de identidad de éstos.

#### 5.7.20 Cambio de Jefe(a) de Hogar:

**Solicitud:** Cambio de jefe(a) de hogar.

**Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ejecutor(presencial).

**Determinación final de la solicitud:** Ejecutor.

#### I. Procedimiento:

La solicitud de cambio de Jefe(a) de Hogar del Registro Social de Hogares podrá ser requerida por el Jefe(a) de Hogar a través de la plataforma ciudadana o presencialmente.

#### II. Documentación Requerida:

- **Solicitud cambio de Jefe(a) de Hogar** firmada por el Jefe(a) de hogar actual y el nuevo Jefe(a) de Hogar, junto a la copia de la cédula de identidad de ambos.

### 5.7.21 Solicitud de confirmación de información autorreportada por el hogar.

**Solicitud:** Confirmación de Información autorreportada por el hogar

**Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano (online) / Portal Ejecutor(presencial).

**Determinación final de la solicitud:** ciudadano a través de la plataforma RSH.

#### I. Definición:

La solicitud de Confirmación de información autorreportada por el hogar, la podrá realizar cualquier integrante del hogar mayor de 18 años, que cuente con Clave Única la que podrá realizar a través de la plataforma ciudadana. En caso contrario, podrá realizar la solicitud directamente en las dependencias del Ejecutor.

El o la solicitante confirmará la solicitud en la medida que esté de acuerdo con la información autorreportada de su hogar y que se encuentra contenida en el RSH a través de sus distintos módulos.

#### II. Procedimiento:

- Cuando el o la solicitante acceda a la plataforma ciudadana, ésta mostrará la información actual que se encuentra contenida en el RSH de todos los módulos con información autorreportada
- Si el o la solicitante considera que la información presentada en el RSH, se ajusta a la realidad actual de su hogar, deberá seleccionar el botón **“confirmar”**. **Esta acción permitirá entender que toda la información contenida en el RSH, se encuentra validada y se ajusta a la situación actual del hogar.**
- Si el o la solicitante considera que uno o más de esos datos no se ajustan a la realidad de su hogar, deberá iniciar la solicitud de actualización de aquel módulo que se encuentra desactualizado, el que deberá ser tramitado acorde al procedimiento respectivo.
- Si la solicitud es realizada de manera presencial, la solicitud de confirmación deberá ser adjunta en la plataforma por parte del Ejecutor, esto permitirá tener por aprobada dicha solicitud.

## **6. Procedimiento de Desistimiento de Solicitudes efectuadas por los ciudadanos:**

Las solicitudes de ingreso, actualización, rectificación y/o complemento de información al Registro Social de Hogares que realicen las personas, deben cumplir con las condiciones y/o requisitos establecidos en los Protocolos y Manuales dictados por la Subsecretaría de Servicios Sociales.

En este contexto, se tendrá por desistidas aquellas solicitudes iniciadas, y que no han sido gestionadas por el ciudadano; es decir, que se encuentran sin movimiento a pesar de las gestiones del Ejecutor y del envío de recordatorios por parte del MDSF. El primero de estos recordatorios, se envía mediante correo electrónico una vez creada la solicitud informándole que deberá completar la documentación requerida en un plazo de 30 días corridos. Una vez finalizado dicho plazo, si la solicitud no reúne los requisitos establecidos en la normativa aplicable, el MDSF enviará un segundo correo electrónico, informando al solicitante que deberá concluir el proceso dentro un plazo fatal de 10 días corridos.

Si una vez transcurrido dicho plazo, no subsana la falta o no acompaña los documentos respectivos, se tendrá por desistido de su petición.

## **7. Procedimiento de Cancelación de Datos Personales al Registro Social de Hogares.**

Acorde a lo dispuesto por el artículo 29 del Decreto Supremo N°22 de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, los titulares de los datos personales contenidos en el Registro Social de Hogares del Sistema, podrán solicitar la cancelación de su información en dicho Registro.

En coherencia con lo anterior, el artículo 56 del referido reglamento dispone que: *“Los titulares de datos personales podrán ejercer ante el Ministerio, los derechos consagrados en el Título II de la ley N° 19.628, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 del decreto supremo N° 160, del Ministerio de Planificación, de 2007, que reglamenta el Registro de Información Social del Ministerio de Desarrollo Social.”*

Luego, el artículo 13 de la Ley N°19.628 Sobre Protección de la Vida Privada, reconoce que el derecho de las personas a la información, modificación, cancelación o bloqueo de sus datos personales, no puede ser limitado por medio de ningún acto o convención.

Bajo dicho contexto, en el presente acápite se regulará el procedimiento de cancelación de datos personales en los términos ya referidos:

**Solicitud:** Presencial.

**Canal de ingreso y determinación final de la solicitud:** MDSF.

**I. Procedimiento:**

**a)** La solicitud de Cancelación de Datos, deberá realizarse por escrito, ante el Secretario(a) Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia o en las dependencias del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, por el o la solicitante titular del dato o por su representante y dirigido a la Subsecretaría de Evaluación Social. Debe contener la siguiente información:

1. Nombre y apellidos de el o la Solicitante y, en su caso, de su apoderado(a) o representante legal, así como señalar un domicilio u otro medio, para los efectos de las notificaciones.
2. Hechos, razones y peticiones en los que funda su solicitud.
3. Lugar y fecha.
4. Firma de el o la Solicitante o acreditación de su voluntad expresada por cualquier medio habilitado para ello.

Para el caso en que la persona no acompañe una Solicitud se sugiere facilitar el indicado en el Anexo 1.

**b)** A la solicitud realizada en los términos descritos anteriormente, deberá adjuntarse una copia simple del documento de identidad de el o los solicitantes. En caso que la solicitud se realice a través de un o una representante, deberá adjuntarse copia del documento de identidad del representante y del solicitante. Es importante enfatizar que se requiere copia de los documentos de identidad de todas las personas incluidas en la solicitud.

**c)** En caso que el titular del dato, realice la solicitud a través de un representante, éste deberá acompañar un poder autorizado ante Notario Público, cuyo texto sugerido es el contenido en el Anexo 2.

**d)** Una vez recibida la solicitud, la autoridad –Secretario(a) Regional Ministerial respectivo- en un plazo máximo de 5 días hábiles derivará, para su evaluación, la solicitud a la Subsecretaría de Evaluación Social.

**e)** Una vez verificada la solicitud en conformidad a lo establecido en la letra a) precedente, se procederá a redactar el acto administrativo –Resolución Exenta- mediante la cual se aprueba la Cancelación de Datos Personales

**f)** Una vez que la Resolución Exenta que aprueba la Cancelación de Datos Personales se encuentra totalmente tramitada, la **División de Información**

**Social, de la Subsecretaría de Evaluación Social, en un plazo de 3 días hábiles procederá a realizar la cancelación autorizada.**

**II. Documentación Requerida:**

- Solicitud de Cancelación de Datos firmada por el o los titulares del dato.
- Copia de la cédula de identidad de todas las personas mayores de 18 años individualizadas en la respectiva solicitud de cancelación de datos personales.

**III. Efectos:**

Las personas cuyos datos son cancelados no podrán ser usuarios de programas y/o beneficios sociales que tengan como requisito formar parte del Registro Social de Hogares.

## 8. Procedimiento para la solicitud de acceso a información del Registro Social de Hogares

Toda persona tiene derecho a solicitar información histórica sobre los datos relativos a su persona y su procedencia, así como aquella específica de su hogar contenida en las bases de datos del Registro Social de Hogares, según el siguiente procedimiento:

**Solicitud:** Presencial.

**Canal de ingreso y determinación final de la solicitud:** MDSF.

### I. Procedimiento:

**a)** La solicitud de acceso a información, deberá realizarse por el o la Solicitante titular del dato o su representante, por escrito y dirigido a la Subsecretaría de Evaluación Social, y cuya presentación podrá efectuarse ante el Secretario(a) Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia del domicilio personal o laboral del solicitante o en las dependencias del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a elección del solicitante. La solicitud deberá contener la siguiente información:

1. Nombre y apellidos del o la Solicitante y, en su caso, de su apoderado(a) o representante legal.
2. Especificación de la información requerida.
3. Domicilio.
4. Forma de notificación (domicilio particular, laboral, correo electrónico o entrega personal)
5. Firma del o la Solicitante o acreditación de voluntad expresada por cualquier medio habilitado para ello.

Para generar esta solicitud deberá utilizarse el formato indicado en el Anexo 3.

**b)** A la solicitud realizada en los términos descritos anteriormente, deberá adjuntarse una copia simple del documento de identidad del o los solicitantes. En caso que la solicitud se realice a través de un o una representante, deberá adjuntarse copia del documento de identidad del representante y del solicitante. Es importante enfatizar que se requiere copia de los documentos de identidad de todas las personas incluidas en la solicitud.

**c)** En caso que el titular del dato, realice la solicitud a través de un representante, éste deberá acompañar un poder autorizado ante Notario Público, cuyo texto sugerido es el contenido en el Anexo 2.

**d)** Una vez recibida la solicitud, la autoridad –Secretario(a) Regional Ministerial respectivo- en un plazo máximo de 5 días hábiles la derivará a la Subsecretaría de Servicios Sociales para su respectivo trámite.

**e)** Una vez verificada la solicitud en conformidad a lo establecido en la letra a) precedente, se procesará la información solicitada, para posteriormente enviarla mediante carta certificada al domicilio señalado por el titular del dato.

**IV. Documentación Requerida:**

- Solicitud de acceso a información firmada por el o los titulares del dato.
- Copia de la cédula de identidad de todas las personas mayores de 18 años individualizadas en la respectiva solicitud de acceso a información.

**ANEXO 1**  
**SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES**

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_,  
 (ciudad) (día) (mes) (año)  
 Yo, \_\_\_\_\_, documento de identidad  
 (nombre completo)  
 N° \_\_\_\_\_ (nacional \_\_\_\_\_ o para extranjeros \_\_\_\_\_),  
 (Marcar con una X según corresponda)  
 domiciliada (o) en \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_,  
 (indicar nombre de avenida, calle o pasaje)  
 \_\_\_\_\_, de la comuna de \_\_\_\_\_,  
 (cualquier otro antecedente de ubicación)

región \_\_\_\_\_, número telefónico \_\_\_\_\_, por el presente  
 acto solicito al Ministerio de Desarrollo Social y Familia la cancelación de mis datos personales  
 contenidos en el Registro Social de Hogares, en virtud de las razones que a continuación  
 expongo:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

(Indicar hechos o razones que fundamentan la solicitud)

Al momento de hacer esta solicitud, estoy plenamente consciente que la cancelación de mis  
 datos personales redundará en la eliminación de mi Registro Social de Hogares y, por tanto, no  
 seré elegible para aquellas prestaciones sociales que tengan a dicho Registro entre sus  
 requisitos de postulación o asignación, mientras no vuelva a solicitar un nuevo ingreso al  
 Registro Social de Hogares.

Por las mismas razones, solicito además la cancelación de los datos personales de las  
 siguientes personas, todas integrantes del mismo Registro Social de Hogares:

Nombre completo	Documento de identidad	Edad	Firma

Finalmente, solicito hacer llegar la notificación a la siguiente dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 (Señalar en caso de ser distinta a la antes informada)

\_\_\_\_\_  
 Firma Solicitante (o representante)

**ANEXO 2.**

**PODER AUTORIZADO ANTE NOTARIO PÚBLICO PARA SOLICITAR CANCELACIÓN DE DATO**

Yo, \_\_\_\_\_, documento de identidad N° \_\_\_\_\_  
(nombre completo)

\_\_\_\_\_ (nacional \_\_\_\_ o para extranjeros \_\_\_\_), domiciliada (o) en  
(Marcar con una X según corresponda)

\_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_,  
(indicar nombre de avenida, calle o pasaje)

\_\_\_\_\_, de la comuna de \_\_\_\_\_,  
(cualquier otro antecedente de ubicación)

región \_\_\_\_\_, en adelante “el o la Mandante”, vengo en otorgar poder a don  
(doña) \_\_\_\_\_,

(nombre completo)

documento de identidad N° \_\_\_\_\_ (nacional \_\_\_\_ o para extranjeros \_\_\_\_)  
(Marcar con una X según corresponda)

domiciliada (o) en \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_,  
(indicar nombre de avenida, calle o pasaje) (cualquier otro antecedente de ubicación)

de la comuna de \_\_\_\_\_, región \_\_\_\_\_, número telefónico  
\_\_\_\_\_, en adelante “el Mandatario”, para que en mi nombre y  
representación, solicite la Cancelación de mis Datos Personales contenidos en el Registro  
Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en virtud de las razones que a  
continuación expongo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Indicar hechos o razones que fundamentan la solicitud)

Al momento de otorgar el presente mandato, estoy plenamente consciente que la cancelación de mis datos personales redundará en la eliminación de mi Registro Social de Hogares y, por tanto, no seré elegible para aquellas prestaciones sociales que tengan a dicho Registro entre sus requisitos de postulación o asignación, mientras no vuelva a solicitar un nuevo ingreso al Registro Social de Hogares.

Finalmente, solicito hacer llegar la notificación a la siguiente dirección:

\_\_\_\_\_  
(Señalar en caso de ser distinta a la antes informada)

FIRMA o huella digital del mandante.....

FIRMA o huella digital del mandatario.....

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_  
(ciudad) (día) (mes) (año)

**ANEXO 3**

**SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES**

**IDENTIFICACION DEL SOLICITANTE**

Nombre Completo:

RUT :

Domicilio:

Número telefónico:

**Representante Legal que comparece:**

(si corresponde)

Nombre Completo:

RUT :

Domicilio:

Número telefónico:

**SOLICITUD**

En mi calidad de titular de datos personales contenidos en el Registro Social de Hogares, y conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, solicito al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que me sea entregada información histórica que se encuentra contenida en dicho Registro, respecto de lo siguiente:

	Fecha
<input type="checkbox"/> Composición Familiar	Desde: _____
<input type="checkbox"/> Tramo RSH	Hasta: _____
<input type="checkbox"/> Puntaje FPS	
<input type="checkbox"/> Otros*	

\*Especificar: \_\_\_\_\_

Observaciones:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Indicar antecedentes que apoyen la solicitud)

Finalmente, indique medio de notificación de su preferencia (indique antecedente respectivo):

- Domicilio particular: \_\_\_\_\_
- Domicilio laboral: \_\_\_\_\_
- Correo Electrónico: \_\_\_\_\_
- Entrega personal en dependencias MDSF previa acreditación de identidad:

\_\_\_\_\_  
Firma Solicitante (o representante)

**ANEXO 4**

**PODER OTORGADO ANTE NOTARIO PÚBLICO PARA SOLICITAR CARTOLA.**

Yo.....,  
cédula de identidad (indicar nacional o para extranjeros) N° ..... - .....  
domiciliada (o) ..... en  
calle.....N°.....de la  
comuna de.....región....., en adelante “el o la Mandante”, vengo en  
otorgar poder a don (doña) .....cédula  
de identidad (indicar nacional o para extranjeros) N° ..... - .....  
domiciliada (o) para estos efectos en  
calle.....N°.....de la comuna  
de.....región....., en adelante “el Mandatario”, para que en mi nombre  
y representación, solicite la Cartola Hogar que contiene información del Registro Social de  
Hogares del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

FIRMA o huella digital del mandante.....

FIRMA o huella digital del mandatario.....

En..... a..... del mes de.....de 20.....-