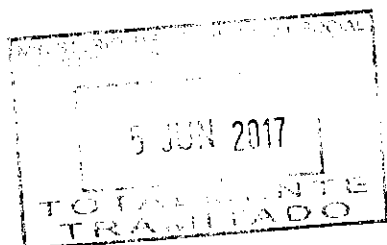


FISCALIA  
NBAJJC/JGF

**APRUEBA PROTOCOLO DE  
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN PARA  
EL REGISTRO NACIONAL DE  
ENCUESTADORES.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0586**

**SANTIAGO, - 5 JUN 2017**



**HOY SE RESOLVIÓ LO QUE SIGUE**

**VISTO:**

La Ley N°20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Modifica Cuerpos Legales que Indica; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N°20.379, que Crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e Institucionaliza el Subsistema de Protección Integral a la Infancia "Chile Crece Contigo"; en el Decreto Supremo N° 15, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social, que aprueba el Reglamento del Artículo 4° de la Ley N° 20.530 que determina la estructura organizativa interna del Ministerio de Desarrollo Social; en el Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, que Aprueba Reglamento del Artículo 5° de la Ley N° 20.379; y del Artículo 3° Letra f) de la Ley 20.530; y en la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N°20.379, que Crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e Institucionaliza el Subsistema de Protección Integral a la Infancia "Chile Crece Contigo", dicho Sistema contará con un instrumento de caracterización socioeconómica de la población nacional, según lo establezca un reglamento expedido a través del Ministerio de Planificación, actual Ministerio de Desarrollo Social, suscrito, además, por el Ministro de Hacienda.

Que, mediante Decreto Supremo N° 22, de 2015, se ha reglamentado el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuario, constituyéndose éste en el instrumento de caracterización socioeconómica señalado en el numeral anterior.

Que uno de los componentes principales del mencionado instrumento de caracterización socioeconómica, es el Registro Social de Hogares, que constituye una base de datos funcional, integrante del Registro de Información Social que permite el almacenamiento de datos equivalentes y datos recopilados desde fuente primaria o autorreporte, y fuente secundaria, entendida como bases de datos administrativas.

Que, para efectos del ingreso al Registro Social de Hogares, el Ministerio, desarrolla a través de ejecutores preferentemente municipales, procesos de recopilación de información, consistentes en la aplicación de formularios diseñados para dichos efectos.

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento contenido en el antes citado Decreto N° 22 de 2015, las personas dependientes del Ejecutor que tengan cualquier tarea de intermediación con la información que provea el solicitante deberán encontrarse incorporadas en el Registro Nacional de Encuestadores al que se refiere el artículo 6° de la Ley N° 20.379, y contar con certificación vigente.

Que, conforme al mandato legal, contenido en el artículo 6° de la Ley N° 20.379, corresponde al Ministerio de Desarrollo Social implementar y administrar el Registro Nacional de Encuestadores, en el que se debe inscribir a aquellas personas, mayores de edad, que hayan recibido la certificación de competencias necesarias para prestar tales servicios en la aplicación del instrumento de caracterización socioeconómica de la población nacional.

Que, el Departamento de Operaciones, dependiente de la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Supremo N° 15, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social, que aprueba el Reglamento del Artículo 4° de la Ley N° 20.530 que determina la estructura organizativa interna del Ministerio de Desarrollo Social; ha desarrollado un procedimiento tendiente a regular la capacitación, certificación y evaluación de los encuestadores y la administración del Registro Nacional de Encuestadores.

## **RESUELVO:**

**PRIMERO: APRUÉBASE** el siguiente protocolo, que regula la capacitación, certificación y evaluación de los encuestadores y la administración del Registro Nacional de Encuestadores:

### **“PROTOCOLO DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN PARA EL REGISTRO NACIONAL DE ENCUESTADORES**

#### **1. Antecedentes Generales**

El Registro Nacional de Encuestadores, en adelante indistintamente el “Registro” o “RNE”, creado por el artículo 6° de la Ley N° 20.379, es implementado y administrado por el Ministerio de Desarrollo Social, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales, encargada de inscribir en dicho Registro a las personas mayores de edad, que hayan aprobado el proceso de certificación de competencias respectivo.

Sólo aquellas personas que hayan sido acreditadas, pueden desempeñarse como encuestadores de acuerdo a lo establecido por el Artículo 6 de la citada Ley. La inscripción en el RNE habilita al personal ministerial o dependiente del Ejecutor, para prestar servicios como encuestadores y desarrollar cualquier tarea de intermediación de información en el marco del Registro Social de Hogares, en adelante “RSH”.

El Departamento de Operaciones, dependiente de la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales, es el encargado de la capacitación, evaluación y certificación de los postulantes, además de la administración del RNE. Este Departamento está a cargo de administrar el contenido del Sistema de Gestión y Capacitación del

Registro; preparar y revisar las evaluaciones destinadas a medir los conocimientos adquiridos por los postulantes; proponer e informar las condiciones de la convocatoria para la acreditación nacional; informar a los(as) Secretarios(as) Regionales Ministeriales de Desarrollo Social el resultado del proceso de acreditación nacional; emitir las certificaciones que soliciten los (las) inscritos (as) en el Registro; y adoptar las medidas tendientes a prevenir la caducidad de las inscripciones.

El presente documento describe el procedimiento de postulación, capacitación, evaluación, acreditación e ingreso al RNE del personal ministerial y/o del Ejecutor que desarrolla funciones de encuestador o interviene en tareas de intermediación de información en el Registro Social de Hogares. Asimismo, establece los principales puntos que deben considerarse para la administración del Registro.

## 2. Conceptos Generales

A continuación, se presentan algunos conceptos útiles para la comprensión del proceso de Acreditación para el RNE:

- **Ejecutor:** Según el artículo 22 del Decreto Supremo N°.22, de 2015, el Ministerio de Desarrollo Social, para los procedimientos relativos al Sistema, podrá designar como Ejecutor del proceso de recolección de 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.
- **Convocatoria:** Proceso mediante el cual se invita a los funcionarios ministeriales o a los dependientes del Ejecutor que requieran acreditación, a participar de un proceso anual, de carácter nacional tendiente a ingresar o mantener vigente su inscripción en el RNE.
- **Acreditación Nacional:** Proceso anual convocado por el Ministerio de Desarrollo Social a lo largo de todo el país, que consta de un examen presencial que se realiza en cada Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social.
- **Acreditación Espontánea:** Proceso mediante el cual, el postulante participa del proceso de acreditación en un instante distinto a la acreditación nacional, en cualquier momento del año, y consta de un examen en línea y un examen presencial.
- **Acreditación:** Proceso mediante el cual el Ministerio de Desarrollo Social certifica las competencias necesarias para realizar funciones de encuestador o intermediador de información en el contexto del RSH, habilitando al postulante para aplicar el instrumento de caracterización socioeconómica y para realizar tareas de intermediación de información del Registro Social de Hogares.
- **Inscripción al Registro:** Consiste en la Inscripción del postulante al RNE en calidad de encuestador, con el perfil correspondiente a sus funciones, previo reconocimiento de tal calidad mediante acto administrativo del Subsecretario de Servicio Sociales. Se hace efectiva cuando los postulantes han aprobado las instancias de evaluación y se autoriza su activación en la plataforma RSH.

## 3. Proceso de Postulación e individualización en la plataforma RNE

El proceso de postulación al RNE se inicia con la solicitud que realizan aquellos interesados en participar del proceso de acreditación en el Registro.

Los requisitos de postulación son:

1. Ser mayor de 18 años.
2. Acreditar Licencia de Enseñanza Media o Superior.

3. Acompañar Certificado de Antecedentes emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, con fecha de emisión no superior a 60 días.
4. Indicar un correo electrónico de contacto.

Si recibida la postulación, el Encargado Regional o Comunal, según corresponda, verifica que el postulante no cumple con los requisitos antes mencionados, informará al postulante, a través de correo electrónico, su imposibilidad de continuar en el proceso y el motivo por el cual su postulación es rechazada.

Existen dos modalidades de postulación:

- a) **Proceso de Acreditación Nacional:** El Ministerio de Desarrollo Social convocará anualmente a los (las) interesados (as) a un proceso de Acreditación Nacional, por medio de un Oficio remitido por el Subsecretario de Servicios Sociales a los Secretarios Regionales Ministeriales de Desarrollo Social, donde indicará la fecha en las que se realizará la Acreditación Nacional y una fecha adicional para aquellos que reprueben el examen presencial, estableciendo esto como una segunda y última oportunidad para aprobar el examen.
- b) **Modalidad de Acreditación Espontánea:** La postulación bajo esta modalidad podrá realizarse en cualquier momento del año, ante el Encargado Regional o Comunal correspondiente al domicilio laboral del postulante. Este tipo de postulación se refiere a aquellos funcionarios que ingresan por primera vez al RNE.

La postulación se realiza ante la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social, a través de su Encargado Regional del RSH en caso del personal ministerial; y ante el Ejecutor, a través del Encargado Comunal del RSH para el caso de personal dependiente de éste.

En caso de ausencia o inhabilitación del Encargado Comunal para realizar el proceso, esta función será realizada por el Encargado Regional del RSH.

En caso de ausencia o inhabilitación del Encargado Regional para realizar el proceso, esta función será realizada por el Administrador Nacional del RNE.

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos señalados al comienzo de este acápite, por parte del el Encargado Regional o Comunal, uno de ellos procederá a registrar los datos del postulante en la plataforma web habilitada para el RNE de forma individual o masiva, según se trate del proceso de acreditación espontánea.

Los datos requeridos para proceder con esta individualización o registro del postulante en la plataforma web RNE son:

1. Nombre (s), apellidos y RUN del inscrito.
2. Fecha de nacimiento.
3. Nacionalidad.
4. Domicilio, teléfono, correo electrónico.
5. Nivel educacional.
6. Perfil al que postula
7. Comuna y región en la que desempeñará la función para la que se encuentra acreditado.

Individualizado el postulante en la plataforma RNE, el Ministerio de Desarrollo Social, a través de la Secretaría Regional Ministerial correspondiente o del Ejecutor a cargo del proceso, inscribirá al postulante interesado(a), en el curso de capacitación correspondiente a la función que realizará, activando su matrícula y asignándole la comuna en la que ejercerá sus funciones.

Realizado el procedimiento descrito anteriormente, el Encargado Regional o Comunal notificará al postulante que se encuentra habilitado para comenzar con el proceso de acreditación RNE, remitiéndole por medio de correo electrónico su ID usuario y una

clave de acceso al Sistema de Gestión y Capacitación del Registro. Posteriormente, el postulante podrá cambiar y asignar su propia clave editando la información en su perfil.

#### 4. Capacitación y Evaluación

##### 4.1 Cursos (capacitación)

El Ministerio de Desarrollo Social, a través del Departamento de Operaciones de la División de Focalización, conforme a lo establecido en el artículo 23 del Decreto N°15, de 2012 antes citado, capacitará a los postulantes registrados y matriculados, en las materias necesarias para conocer el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales, o el instrumento de caracterización socioeconómica que lo reemplace, incluyendo en este material todos los protocolos, instructivos, orientaciones y procedimientos.

El proceso de capacitación se iniciará con la recepción por parte del postulante de la clave que le permitirá acceder al Sistema de Gestión y Capacitación del RNE y concluirá una vez que el postulante haya completado el curso en línea relativo al perfil al que postula.

Específicamente, para el perfil de Supervisor Ministerial los cursos de capacitación serán elaborados por el Departamento de Supervisión y administrados en la plataforma por el administrador Nacional del RNE.

Los supervisores Ministeriales deberán aprobar en primera instancia las evaluaciones tendientes a acreditarse como encuestador y posteriormente los módulos especialmente preparados para dicho perfil.

##### 4.2 Evaluación y Acreditación

La medición de los conocimientos adquiridos por los postulantes a través de los cursos a los que haya accedido se realizará a través de pruebas, cuyo contenido y forma de rendición dependerá de la modalidad a través de la cual se postula.

- a) **Proceso de Acreditación Nacional:** Este proceso comienza con la instrucción que el Subsecretario de Servicios Sociales envía a los SEREMIS de Desarrollo Social de cada una de las regiones, con un oficio, en el que se indica el inicio del proceso y las fechas de cada una de sus etapas, y se ordena poner en conocimiento de dicha información a los Alcaldes o Representantes del Ejecutor de cada comuna de su Región.

La evaluación en el marco del proceso de acreditación nacional se realiza una vez al año, mediante la aplicación de la "Prueba Nacional". Ésta, será de carácter presencial y aplicada en cada una de las Capitales Regionales del país.

Los postulantes nuevos, es decir, aquellos que no están renovando su acreditación sino ingresando por primera vez al RNE, deberán aprobar obligatoriamente el examen en línea, antes de rendir la prueba nacional, para lo cual deberán solicitar su registro y activación de matrícula en la plataforma RNE

El proceso de evaluación para la Acreditación Nacional consta de las siguientes etapas

1. El Encargado Regional o Comunal, convoca a los postulantes para el proceso de acreditación, conforme a la instrucción recibida desde la Subsecretaría de Servicios Sociales o Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social, según corresponda.
2. El encargado Comunal informará al Encargado Regional respectivo el listado del o los postulantes de su comuna para el proceso, a través de correo electrónico (deberá contener nombre, RUN, perfil, comuna, región, correo y teléfono de contacto)
3. El Encargado Regional enviará al Administrador Nacional la nómina de todos los postulantes de su Región, incluidos los ministeriales y del ejecutor.

4. El Postulante se presentará en el lugar y a la hora indicada por el Encargado Regional o Comunal, para rendir la prueba nacional.
  5. Una vez rendido el examen presencial el Encargado Regional deberá enviar por correo postal las hojas de respuestas (originales) al Administrador Nacional del RNE, para proceder a la evaluación.
  6. El Administrador Nacional del Registro, procederá al proceso de revisión de las pruebas, internamente o a través de una empresa externa, cargará los resultados de las pruebas presenciales en la plataforma RNE e informará a los Encargados Regionales cuando los resultados se encuentran disponibles en la referida plataforma para ser consultados.
  7. El Encargado Regional, deberá informar los resultados a cada Encargado Comunal a través de correo electrónico
- b) **Proceso de Acreditación Espontánea:** Los postulantes que accedan a través de la modalidad de demanda espontánea, deberán rendir dos pruebas; la primera de ellas, será "en línea" (una vez concluido el curso correspondiente a la función que realiza) y la segunda será una prueba presencial (una vez aprobada la evaluación "en línea").

La evaluación en este caso constará de las siguientes etapas:

1. Realizado el examen en línea, El Encargado Regional descargará los resultados de cada comuna de su región y los remitirá al Encargado Comunal, enviando para estos efectos una nómina que singulariza a los postulantes aprobados y reprobados en la evaluación.
2. Los postulantes aprobados en el examen en línea, recibirán de parte del **Encargado Regional** una convocatoria a rendir examen presencial, indicando lugar, fecha y hora de la prueba. Esta evaluación se realizará en base a los formatos de examen presencial y hoja de respuestas que proporcionará el Ministerio a través de la plataforma RNE.
3. Una vez rendido el examen presencial por parte del postulante, el **Encargado Regional cargará** en la plataforma web del RNE las respuestas de dicho examen y subirá a la plataforma web copia la hoja de respuesta completada por el postulante. En un plazo de 24 horas, la plataforma entregará el resultado de la (s) pruebas cargadas.
4. El Encargado Regional o Comunal según corresponda notificará, por correo electrónico, al postulante el resultado obtenido en la prueba.

El postulante que repruebe alguna de las evaluaciones descritas en este acápite podrá solicitar una segunda y última oportunidad ante la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social correspondiente, siendo el Encargado Regional del RSH quién solicite formalmente al Administrador del RNE que se evalúe la procedencia de dicha segunda oportunidad para el o los postulantes que lo requieran. El Administrador Nacional del RNE aprobará o rechazará esta solicitud, informando fundamentadamente la determinación al Encargado Regional.

Una vez aprobadas las instancias de evaluación correspondientes, el postulante adquirirá la calidad de "**Acreditado**", conforme al perfil que corresponda a la función que desempeñará, quedando habilitado para aplicar el instrumento de caracterización socioeconómica y/o desarrollar tareas de intermediación de información en el RSH, siendo procedente su inscripción en el RNE y su activación como usuario en la plataforma RSH.

## 5. Inscripción y Vigencia en el Registro

Una vez obtenida la acreditación respectiva, el Ministerio de Desarrollo Social procederá a certificar al postulante, en su calidad de acreditado. Para estos efectos, el Administrador Nacional del RNE, generará una nómina con los datos de los acreditados, la cual será remitida al Subsecretario de Servicios Sociales para que éste, a través del acto

administrativo correspondiente apruebe la inscripción del o los acreditados al Registro Nacional de Encuestadores.

La acreditación y su respectiva inscripción en el registro tendrán vigencia de un año contado desde la fecha del acto administrativo que la dispone. Excepcionalmente, de manera fundada, y a través del acto administrativo correspondiente, el Subsecretario de Servicios Sociales podrá ampliar el plazo señalado por una sola vez. Todos los encuestadores y funcionarios acreditados ingresarán al Registro.

El registro contendrá al menos la siguiente información de cada inscrito:

1. RUN del acreditado
2. Nombre completo
3. Comuna
4. Región
5. Cargo o Perfil

La inscripción al Registro permitirá que el acreditado sea activado en la plataforma RSH. Para estos efectos del Administrador del RNE gestionará la creación del usuario acreditado en el RNE. Este procedimiento identificará al acreditado por medio de su número de Rol Único Nacional (RUN) que le otorgará la calidad de usuario del Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales. Esta identificación tendrá carácter personal, único, nacional e intransferible y aprobará la identificación de los usuarios.

Las personas que formen parte del RNE, deberán respetar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso, estando prohibida su adulteración o difusión no autorizada por el Ministerio de Desarrollo Social, así como la consignación de información falsa durante el proceso de recolección y tratamiento de datos. La infracción de esta disposición se estimará como una vulneración grave al principio de probidad administrativa y será sancionada en conformidad a la ley.

El Ministerio, instará el ejercicio de las acciones administrativas, civiles o penales en caso que detecte un uso contrario a los objetivos de la recolección de datos del instrumento de caracterización socioeconómica, de claves de acceso o de la información contenida en el Sistema de Gestión y Capacitación del RNE así como la difusión no autorizada, por cualquier medio, a terceras personas.

## **6. Administración del Registro Nacional de Encuestadores**

El Departamento de Operaciones, perteneciente a la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, es el responsable de la administración de los contenidos de la plataforma web del Sistema de Gestión y Capacitación del RNE, para lo cual deberá designarse a un profesional a cargo de éste, quién velará por el correcto uso de este Registro y por cada uno de los procesos que se detallan a continuación:

1. El Administrador Nacional del RNE, incorporará a la plataforma web cursos de capacitación, material y módulos de apoyo relacionados a la información contenida en el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales.
2. Respecto de las claves de acceso a la plataforma web del Registro: El Administrador Nacional del RNE gestionará las claves de los encargados Regionales. Éstos últimos, gestionarán las claves de los postulantes de las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y de los Encargados Comunales correspondientes. Los Encargados Comunales, serán los encargados de gestionar las claves de los postulantes que realizan labores a nivel del ejecutor. Todo lo anterior, con el propósito de velar por el correcto funcionamiento del proceso de capacitación y acreditación de los postulantes.
3. Al administrador Nacional del RNE verificará continuamente el estado de acreditación de encuestadores y funcionarios acreditados a Nivel Nacional, ya sea por Acreditación Nacional o Acreditación Espontánea, con el propósito mantener actualizada la base de datos del Registro Nacional de Encuestadores.
4. El Administrador Nacional del RNE solicitará desactivar la clave de acceso a la plataforma RSH a aquellos encuestadores o funcionarios que pierdan su

acreditación, ya sea por incumplir con el deber de confidencialidad, por cesar sus funciones en el cargo, por expirar el plazo por el cuál se encuentre acreditado, o por cualquier motivo que lo amerite.”

**SEGUNDO: REMÍTASE** copia digital de la presente resolución al Gabinete de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a la División de Focalización; a la División de Información Social, a la División de Políticas Sociales, ambas de la Subsecretaría de Evaluación Social; a Fiscalía; a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social; y copia impresa a la Oficina de Partes.

**ANÓTESE Y PUBLÍQUESE  
EN EL SITIO WEB DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**



**JUAN EDUARDO FAÚNDEZ**  
**SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES**  
**MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**

PCC/CAM

LO QUE COMUNICO A UD. PARA SU CONOCIMIENTO



**Rodolfo Pavéz Olave**  
JEFE OFICINA DE PARTES Y ARCHIVOS