



APRUEBA PROTOCOLOS TÉCNICOS PARA LAS SOLICITUDES DE INGRESO, ACTUALIZACIÓN, CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES, Y DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0414

SANTIAGO, 14 JUN 2021

**VISTO:**

Lo dispuesto en la ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el decreto ley N°1.028, del Ministerio del Interior, que precisa atribuciones y deberes de los Subsecretarios de Estado; en la Convención sobre los Derechos del Niño, promulgada por el decreto supremo N°830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores; 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; en la ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada; en el decreto N°15, de 2012, del entonces denominado Ministerio de Desarrollo Social, que aprueba el reglamento del artículo 4° de la ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia; en el decreto N°22, de 2015, del entonces denominado 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; en el decreto N° 11, de 2021, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que extiende vigencia de cédulas de identidad para chilenos; en los decretos N° 34, de 2020, y N°116, de 2021, ambos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que extienden vigencia de cédula de identidad para extranjeros, conforme se indica; en la resolución exenta N°85, de 2020, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba protocolos técnicos para el ingreso y actualización al Registro Social de Hogares y, deja sin efecto resoluciones que indica; en la resolución N° 7, de 2019 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; en las demás normas vigente, pertinentes y aplicables, y;

**CONSIDERANDO:**

1° Que, el decreto N°22, de 2015, del entonces denominado Ministerio de Desarrollo Social, actual Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en adelante el "Reglamento", aprobó el reglamento el Sistema de apoyo a la selección de usuarios de prestaciones sociales, en lo sucesivo el "Sistema", 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;

2° Que, conforme establece el artículo 2° del Reglamento, el Sistema se encuentra constituido, principalmente, por el Registro Social de Hogares (RSH); el apoyo a la selección de usuarios de beneficios, programas y/o prestaciones sociales creadas por ley, que incorpora una Calificación Socioeconómica (CSE) y la asistencia técnica a la oferta programática, y los procesos de control y supervisión del Sistema;

3° Que, el de acuerdo con lo definido en el literal k) del artículo 3°, del Reglamento, el RSH es una base de datos funcional integrante del Registro de Información Social, que permite el almacenamiento y tratamiento de datos equivalentes y datos recopilados desde fuente primaria, o autorreporte, y fuente secundaria, entendida como bases de datos administrativas;

4° Que, el literal b), del artículo 7°, del Reglamento, corresponde a la Subsecretaría de Servicios Sociales, diseñar y aprobar, por medio de uno o más actos administrativos, los protocolos técnicos y el formato del ingreso, actualización, rectificación y/o complemento de datos del RSH;

5° Que, según establece el artículo 54 del Reglamento, el Sistema contará con mecanismos de consulta y de control expeditos y eficientes, los que incorporarán protocolos de acceso y seguimiento que considerarán privilegios y niveles de acceso, autenticación de usuarios externos y medidas de seguridad que sean compatibles con la funcionalidad del Sistema y con el deber de transparencia de la información; en especial, estos sistemas deberán tener por finalidad apoyar el cumplimiento de las funciones del ejecutor;

6° Que, por resolución exenta N°85, de 2020, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, se aprobaron los protocolos técnicos para las solicitudes de ingreso y actualización del RSH, desistimiento de solicitudes y cancelación de datos personales tratados en este;

7° Que, atendido el proceso de mejora continua de las materias de competencia de esta subsecretaría, relativas al RSH, y a los cambios tecnológicos introducidos en las plataformas informáticas de este, es necesario actualizar los protocolos técnicos a que se refiere el considerando precedente, a fin de contar con información adecuada a la realidad de los hogares que forman parte del RSH, y;

8° Que, por lo expuesto, corresponde dictar el acto administrativo por medio del cual se aprueben los protocolos técnicos para las solicitudes de ingreso, actualización, cancelación de datos personales y de acceso a la información del RSH, y deje sin efecto la resolución exenta N°85, de 2020, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, por tanto;

## RESUELVO

**PRIMERO: APRUÉBASE** los protocolos técnicos para las solicitudes de ingreso, actualización, cancelación de datos personales y de acceso a la información del Registro Social de Hogares, cuyo tenor es el siguiente:

### **PROTOSCOLOS TÉCNICOS PARA LAS SOLICITUDES DE INGRESO, ACTUALIZACIÓN, CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES**

#### **CONTENIDO**

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 1   | Conceptos básicos .....                | 4 |
| 1.1 | Registro Social de Hogares (RSH) ..... | 4 |
| 1.2 | Estados del RSH .....                  | 4 |
| 1.3 | Unidad de análisis (hogar) .....       | 4 |
| 1.4 | Jefe/a de hogar .....                  | 5 |
| 1.5 | Informante .....                       | 5 |
| 1.6 | Solicitante .....                      | 6 |
| 1.7 | Ejecutor .....                         | 6 |
| 1.8 | Documentación requerida .....          | 6 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.9    | Canales de atención.....  | 6  |
| 2      | Plataforma del RSH.....   | 6  |
| 2.1    | Portales.....   | 6  |
| 2.1.1  | Portal ciudadano.....   | 6  |
| 2.1.2  | Portal del ejecutor.....  | 7  |
| 2.2    | Perfiles de operación.....  | 7  |
| 2.2.1  | Perfiles comunales.....   | 7  |
| 2.2.2  | Perfiles nacionales.....  | 9  |
| 2.3    | Estados de tramitación de la solicitud.....   | 12 |
| 3      | Protocolos para la tramitación de solicitudes de ingreso al rsh.....  | 13 |
| 3.1    | Portal Ciudadano: procedimiento general en línea para el ingreso de solicitudes.....  | 13 |
| 3.2    | Portal Ejecutor: Procedimiento general presencial para el ingreso de solicitudes.....   | 15 |
| 3.2.1  | Ejecutor municipal: procedimiento general presencial.....   | 16 |
| 3.2.2  | Ejecutor ChileAtiende: procedimiento general presencial.....  | 16 |
| 3.2.3  | Ejecutor FUNFA: procedimiento general remoto.....   | 17 |
| 3.3    | Aplicación o revisión del Formulario de Ingreso al RSH (presencial o digital).....  | 18 |
| 4      | Protocolos para la tramitación de solicitudes de actualización de información al RSH.....   | 21 |
| 4.1    | Portal Ciudadano: procedimiento general en línea para el ingreso de solicitudes de actualización.....   | 22 |
| 4.2    | Portal Ejecutor.....  | 24 |
| 4.2.1  | Ejecutor Municipal y ChileAtiende: procedimiento general presencial.....  | 24 |
| 4.2.2  | Ejecutor FUNFA: procedimiento general.....  | 25 |
| 4.3    | Actualización por supervisión.....  | 27 |
| 4.4    | Actualización por reencuestaje municipal.....   | 28 |
| 4.5    | Incorporación de un nuevo integrante al hogar.....  | 28 |
| 4.5.1  | Incorporación de Niños, niñas y adolescentes sin RSH.....   | 28 |
| 4.5.2  | Incorporación y desvinculación de niños, niñas y adolescentes con RSH.....  | 30 |
| 4.5.3  | Incorporación de un adulto (18 años y más).....   | 33 |
| 4.6    | Desvinculaciones.....   | 33 |
| 4.6.1  | Desvinculación del/de la jefe/a de hogar, solicitada por sí mismo/a.....  | 33 |
| 4.6.2  | Desvinculación del/de la jefe/a de hogar, solicitado por otro/a integrante del hogar.....   | 34 |
| 4.6.3  | Desvinculación de un/una integrante diferente del/de la jefe/a de hogar.....  | 35 |
| 4.7    | Cambio de domicilio y vivienda: En la misma comuna/En otra comuna.....  | 36 |
| 4.8    | Vivienda: Actualización Módulo Vivienda.....  | 37 |
| 4.9    | Educación: Actualización Módulo Educación.....  | 38 |
| 4.10   | Salud: Actualización Módulo Salud.....  | 38 |
| 4.11   | Ingresos y/o Situación ocupacional: Actualización Módulo Ocupación e Ingresos.....  | 39 |
| 4.12   | Solicitudes especiales.....   | 40 |
| 4.12.1 | Niños/Niñas bajo cuidado personal informal.....   | 40 |
| 4.12.2 | Cambio de Jefe/a de hogar.....  | 41 |
| 4.12.3 | Solicitud de confirmación de información autorreportada por el hogar.....   | 41 |
| 5      | Protocolos para la tramitación de solicitudes de Ingreso y/o actualización para niños, niñas y adolescentes que se encuentren institucionalizados/as por resolución judicial..... | 42 |
| 6      | Protocolo para la aprobación automática de solicitudes.....   | 45 |
| 6.1    | Solicitudes de Ingreso al RSH.....  | 45 |
| 6.2    | Solicitudes de Actualización de Información del RSH.....  | 46 |
| 6.3    | Solicitudes respecto de las cuales no es aplicable la tramitación automática.....   | 46 |
| 7      | Protocolo para la tramitación remota de solicitudes al RSH.....   | 47 |
| 8      | Protocolo para la solicitud de Cartola del RSH.....   | 49 |
| 9      | Protocolo para la declaración de desistimiento de solicitudes.....  | 50 |
| 10     | Protocolo para la tramitación de la solicitud de cancelación de datos personales al RSH.....  | 50 |
| 11     | Protocolo para la tramitación de la solicitud de acceso a información del RSH.....  | 51 |
| 12     | Anexos.....   | 53 |
| 12.1   | Anexo 1: Solicitud de cancelación de datos personales.....  | 53 |
| 12.2   | Anexo 2: Poder autorizado ante notario público para solicitar cancelación de dato.....  | 54 |
| 12.3   | Anexo 3: Solicitud de acceso a información del Registro Social de Hogares.....  | 55 |
| 12.4   | Anexo 4: Poder otorgado ante notario público para solicitar Cartola.....  | 56 |

Dirigido a:

| Entidad   | Cargos  |
|---|---|
| <b>Ejecutor</b>   | 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 (RSH) |
| <b>Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF)</b> | Secretarios/as Regionales Ministeriales<br>Encargado/a regional del RSH   |

## 1 CONCEPTOS BÁSICOS

A fin de mantener una caracterización socioeconómica actualizada y más precisa de cada unidad de análisis (hogar) del RSH, los párrafos 4°, 5°, 6° y 7°, del Reglamento, regulan los procedimientos de ingreso, actualización, rectificación y complemento de información al RSH, y cancelación de los datos personales tratados en este, los que deben ser realizadas por el/la respectivo/a jefe/a de hogar u otra persona mayor de edad integrante de este.

A continuación, nos referiremos a los conceptos básicos relativos a las solicitudes al RSH.

### 1.1 REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH)

Base de datos funcional integrante del Registro de Información Social, y componente del Sistema de apoyo a la selección de usuarios de prestaciones sociales, que permite el almacenamiento y tratamiento de datos equivalentes y datos recopilados desde fuente primaria, o autorreporte, y fuente secundaria, entendida como bases de datos administrativas (literal k) del artículo 3°, del decreto N°22, de 2015, del entonces denominado Ministerio de Desarrollo Social, que aprobó el reglamento del Sistema de apoyo a la selección de usuarios de prestaciones sociales, en adelante el "Reglamento".

### 1.2 ESTADOS DEL RSH

- **Con Registro:** La información del hogar se encuentra vigente y con Calificación Socioeconómica (CSE) asociada.
- **Suspendido:** 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 estos.
- **Cancelado:** Eliminación de datos del RSH, a solicitud del/de la titular de la información o del/de la representante legal del/de la mismo/a, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29, del Reglamento.

### 1.3 UNIDAD DE ANÁLISIS (HOGAR)

Personas o grupos de personas, unidas o no por vínculo de parentesco, que comparten un presupuesto de alimentación común (literal d) del artículo 3° del Reglamento). De lo anterior, tenemos que:

- Un hogar puede estar integrado por una persona o un grupo de personas, y se estructura en torno a un/una jefe/a de hogar, de tal modo que, cuando está constituido por una persona (hogar unipersonal), ésta es el/la jefe/a de hogar.
- Por regla general, las personas integrantes de un hogar serán aquellas declaradas por la persona informante, aun cuando, propiamente tal, no residan en la vivienda, y no hayan definido otro lugar de residencia para efectos del RSH, como, por ejemplo, estudiantes, personas que se encuentran cumpliendo una condena privativa de libertad, etc.
- Se consideran integrantes de un hogar, 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; es decir, residen en la misma vivienda y tienen presupuesto de alimentación común. En este sentido, un presupuesto de alimentación común refiere al dinero dispuesto para ello y no necesariamente a la acción de comer; así, también se consideran integrantes del mismo hogar quienes recurrentemente comen fuera de la vivienda cuando el dinero destinado a su alimentación proviene del mismo presupuesto; y quienes se benefician de este presupuesto, sin que necesariamente aporten con dinero a este (por ejemplo, bebés, niños, niñas o adolescentes o cualquier persona que no genere ingresos).
- No se consideran integrantes de un hogar, aquellas personas que, siendo residentes de una misma vivienda, realizan un pago por alojar en dicho lugar de residencia ("pensión").
- En una misma vivienda puede haber uno o más hogares, pero no puede haber un mismo hogar en varias viviendas. Si en una misma vivienda hay más de un hogar, se debe aplicar un Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares, a cada uno de estos.

Si la persona solicitante se encuentra en situación de calle; o habita en un asentamiento irregular (campamento); o trabaja como asesora del hogar puertas adentro; o bien, forma 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.

#### **1.4 JEFE/A DE HOGAR**

Persona que sea considerado/a como tal por las otras personas que integran el hogar, ya sea por razones de dependencia económica, parentesco, edad, autoridad o respeto.

#### **1.5 INFORMANTE**

Cualquier persona mayor de edad integrante de un hogar, que se encuentre en condiciones de entender y responder el respectivo formulario, respecto de sí y de los demás integrantes del hogar, según corresponda, y que así lo declare (artículo 19 del Reglamento). El/la informante y el/la titular de los datos, asumen la obligación de mantener actualizada la información tratada en el RSH, sin perjuicio del deber del MDSF, de velar por la calidad y actualidad de estos datos, y de suspender su uso en caso de advertirse situaciones justificadas y/o de verificarse inconsistencias entre estos, o hallar evidencia de adulteración o falsedad de estos.

## **1.6 SOLICITANTE**

Cualquier persona mayor de edad integrante de un hogar, que se encuentre en condiciones de requerir alguna acción sobre el RSH, respecto de sí y de los demás integrantes del hogar, a través de los distintos canales de atención disponibles.

## **1.7 EJECUTOR**

Entidades públicas o privadas sin fines de lucro, con las que el MDSF convenga la ejecución del proceso de solicitud de ingreso, actualización, rectificación, y/o complemento de la información del RSH, velando porque ésta sea preferentemente municipal (artículo 22 del Reglamento); y que realizan actividades relacionadas a la operatoria del Sistema de Apoyo a la Selección de apoyo a la selección de usuarios de prestaciones sociales, así como actividades vinculadas directamente con la ciudadanía, tales como responder consultas y, entregar orientación relacionada al RSH.

## **1.8 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA**

Todos aquellos antecedentes que, en conformidad con los protocolos aprobados por el MDSF, se deben presentar, en original o copia, junto con la respectiva solicitud, a fin de fundamentarla y validar la información autorreportada por las personas integrantes de un hogar. Cuando la solicitud haya sido realizada en línea, estos antecedentes deben ser adjuntados directamente en la plataforma, y, en caso de haber realizado la solicitud presencialmente, deben ser presentados al ejecutor, para que éste los digitalice y adjunte en la plataforma, y luego los devuelva al solicitante.

## **1.9 CANALES DE ATENCIÓN**

Organismos públicos o personas jurídicas privadas sin fines de lucro, que disponen puntos de atención del RSH, presenciales o a distancia, para entregar orientación, asistir en la presentación de solicitudes, atender demás requerimientos tales como reclamos o consultas, y en algunas ocasiones, realizar actividades de difusión del RSH.

# **2 PLATAFORMA DEL RSH**

## **2.1 PORTALES**

### **2.1.1 Portal ciudadano**

Funcionalidad de la plataforma a la que podrán tener acceso todas las personas mayores de edad, previa autenticación a través de la ClaveÚnica entregada por el Servicio de Registro Civil e Información, a fin de realizar las siguientes acciones:

- Ingresar solicitudes
- Adjuntar la documentación requerida
- Imprimir solicitudes
- Recibir correo electrónico de respuesta a su solicitud (aprobada/rechazada)
- Ver e imprimir la Cartola Hogar

Las solicitudes realizadas con ClaveÚnica permitirán que el/la solicitante termine completamente la gestión en la plataforma, sin necesidad de asistir a las dependencias del ejecutor para finalizar el proceso. No obstante, la aprobación de la solicitud dependerá de

que el ejecutor pueda validar que se haya adjuntado correctamente toda la documentación requerida.

### 2.1.2 Portal del ejecutor

Funcionalidad de la plataforma en virtud de la cual el ejecutor, ingresará y gestionará las solicitudes realizadas presencial o remotamente por parte de la ciudadanía. No obstante, la aprobación de la solicitud dependerá del ejecutor, aunque, en situaciones excepcionales, también podrán ser aprobadas por el perfil de apoyo comunal externo.

## 2.2 PERFILES DE OPERACIÓN

A continuación, se presentan los perfiles de operación en la plataforma RSH, que incluyen funciones que se realizan con acceso directo en la plataforma RSH y otras tareas vinculadas con la atención ciudadana:

### 2.2.1 Perfiles comunales

- **Encargado/a comunal:** Perfil comunal cuya creación corresponde a la Subsecretaría de Evaluación Social, que define a aquella persona encargada de coordinar y supervisar las funciones de las personas integrantes del equipo municipal, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
  - Ingresar solicitudes
  - Asignar solicitudes
  - Gestionar solicitudes
  - Revisar estado de solicitudes
  - Aprobar o rechazar solicitudes
  - Revisar Cartola
  - Agendar visitas domiciliarias
  - Visualizar registros
  - Descargar base de datos comunal
  - Crear y editar usuarios
  - Designar y coordinar carga laboral de los/las funcionarios/as
- **Apoyo encargado/a comunal:** Perfil comunal cuya creación corresponde al encargado/a comunal del RSH, que define a aquella persona encargada de apoyar en la coordinación y supervisión de las funciones de las personas integrantes que forman parte del equipo municipal, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
  - Ingresar solicitudes
  - Asignar solicitudes
  - Gestionar solicitudes
  - Revisar estado de solicitudes

- Aprobar o rechazar solicitudes
  - Revisar Cartola
  - Agendar visitas domiciliarias
  - Visualizar registros
  - Designar y coordinar carga laboral de los/as funcionarios/as
- **Atención de caso:** Perfil comunal cuya creación corresponde al encargado/a comunal del RSH, que define a la persona que tiene por función atender los requerimientos efectuados por la ciudadanía, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
    - Ingresar solicitudes
    - Gestionar solicitudes
    - Revisar estado de solicitudes
    - Revisar Cartola
    - Agendar visitas domiciliarias
    - Visualizar registros
- **Recepción municipal:** Perfil comunal cuya creación corresponde al encargado/a comunal del RSH, que define a aquella persona responsable de entregar orientación general de varios trámites a través del mesón municipal, incluyendo información del RSH (por ejemplo, uso Portal Ciudadano, documentación de respaldo, etc.), y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
    - Ingresar solicitudes
    - Visualizar estados de solicitudes
    - Revisar Cartola
    - Visualizar registros
- **Encuestador:** Perfil comunal cuya creación corresponde al encargado/a comunal del RSH, que define a aquella persona que cuenta con inscripción vigente en el Registro Nacional de Encuestadores del MDSF, encargada de la aplicación del Formulario de Ingreso al RSH en la vivienda en la que tienen residencia las personas integrantes del hogar solicitante, y que en la plataforma cuenta con acceso a la aplicación del Formulario de Ingreso.
- **Emisor de Cartola:** Perfil comunal cuya creación corresponde al encargado/a comunal del RSH, que define a aquella persona que tiene como función imprimir y entregar la Cartola Hogar, y que en la plataforma cuenta con acceso a la impresión de la Cartola.
- **Apoyo Comunal Externo:** Perfil comunal cuya creación corresponde a la Subsecretaría de Servicios Sociales, que define al/a la funcionario/a dependiente del MDSF que, excepcionalmente, realiza funciones de apoyo a la labor del ejecutor

municipal, en cuanto a la gestión y tramitación de solicitudes, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:

- Ingresar solicitudes
- Asignar solicitudes
- Gestionar solicitudes
- Visualizar estado de solicitudes
- Aprobar o rechazar solicitudes.
- Revisar Cartola
- Visualizar registros

### 2.2.2 Perfiles nacionales

- **Consulta nacional:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia de dicho ministerio o del Secretario/a Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia respectivo/a, y que tiene como función responder consultas realizadas, por los distintos canales de consulta disponibles, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
  - Imprimir Cartola
  - Visualizar solicitudes
  - Visualizar registros
- **Consulta nacional supervisión:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia de dicho ministerio y tiene como función responder requerimientos asociados a procesos de supervisión, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
  - Imprimir Cartola
  - Visualizar solicitudes
  - Visualizar registros
  - Gestionar solicitudes de supervisión
- **Nivel Central ARC:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia de dicho ministerio, y tiene como función gestionar las solicitudes de rectificación que son derivadas por el ejecutor al Nivel Central para su revisión y tramitación; la devolución de solicitudes a gestión municipal cuando se haya observado que estas deben ser corregidas o rechazadas por el ejecutor, y el rechazo de estas cuando no procede; y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
  - Visualizar solicitud
  - Devolver solicitud a gestión municipal.
  - Rechazar solicitud

- **UGIT:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia de dicho ministerio, que tiene como función responder requerimientos vinculados al mantenedor de calles de la plataforma del RSH, cuando la dirección de un domicilio no se encuentre en los maestros de calle ministeriales, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
  - Revisar las solicitudes para verificar que contengan la información que por protocolo indica (documentación requerida)
  - Aprobar solicitudes
  - Rechazar solicitudes y justificar el rechazo
  
- **Administrador nacional:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia de dicho ministerio, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
  - Imprimir Cartola
  - Visualizar solicitudes
  - Visualizar registros
  - Crear y editar usuarios internos del MDSF y de otras instituciones con convenio como, por ejemplo, Consulta Nacional, Call Center del MDSF, ChileAtiende, etc.
  
- **Call Center:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia de un proveedor del servicio de atención telefónica a la ciudadanía designado para ello por el MDSF, que tiene como función brindar orientación y responder consultas realizadas por la ciudadanía, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
  - Imprimir Cartola
  - Visualizar solicitudes
  - Visualizar registros
  - Brindar respuesta u orientaciones respecto a consultas ciudadanas
  
- **ChileAtiende:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia del Instituto de Previsión Social (IPS), que tiene como función responder consultas realizadas por la ciudadanía a través de los distintos canales disponibles por el IPS, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
  - Imprimir Cartola
  - Visualizar solicitudes
  - Visualizar registros
  
- **ChileAtiende ejecutor:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia del Instituto de

Previsión Social (IPS), que tiene como función realizar y gestionar solicitudes del RSH, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:

- Ingresar solicitudes
  - Gestionar solicitudes
  - Aprobar o rechazar solicitudes
  - Revisar estado de solicitudes
  - Imprimir Cartola
  - Visualizar registros
- **Gobernaciones:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que tiene como función brindar orientación y responder consultas realizadas por la ciudadanía, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
    - Imprimir Cartola
    - Visualizar solicitudes
    - Visualizar registros
- **FUNFA:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona que se encuentra bajo la dependencia de la Fundación de las Familias (FUNFA), que tiene como función brindar orientación y responder consultas realizadas por la ciudadanía a través de los distintos canales disponibles dependientes de FUNFA, y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
    - Imprimir Cartola
    - Visualizar solicitudes
    - Visualizar registros
- **FUNFA ejecutor:** Perfil nacional cuya creación corresponde al MDSF, que define a aquella persona, que se encuentra bajo la dependencia de la FUNFA, que tiene como función ingresar y gestionar solicitudes del RSH para grupos vulnerables definidos por el MDSF y que tiene acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:
    - Ingresar solicitudes de datos autorreportados
    - Gestionar solicitudes de datos autorreportados
    - Aprobar o rechazar solicitudes de datos autorreportados
    - Revisar estado de solicitudes
    - Imprimir Cartola
    - Visualizar registros

### 2.3 ESTADOS DE TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

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

- **En borrador:** Solicitud que ha sido creada en el Portal ciudadano, pero que aún no se encuentra ingresada por encontrarse pendiente de ser finalizada por parte del/de la solicitante, sea por falta de autorreporte de datos, y/o de la carga de documentación requerida. En este estado, la solicitud no es visible para el ejecutor municipal, ni es posible su tramitación, y si no es finalizada dentro del plazo de 30 días corridos desde su creación, esta se entenderá por desistida.
- **En digitación:** Solicitud ingresada pero que, para corroborar datos de localización, módulo vivienda o aplicación de Formulario de Ingreso, se encuentra pendiente de agendamiento de una visita domiciliaria, es decir, fijar fecha y hora para aquellas solicitudes que requieran visita.
  - **Por agendar:** Visita domiciliaria cuya fecha y hora se encuentra pendiente de ser fijada por el ejecutor municipal (solicitudes de Ingreso al Registro, cambio de domicilio y/o actualización del módulo vivienda).
  - **Agendada:** Visita domiciliaria cuya fecha y hora se encuentra fijada por el ejecutor municipal (solicitudes de Ingreso al Registro, cambio de domicilio y/o actualización del módulo vivienda).
- **Pendiente Entregar Documentos:** Solicitud ingresada presencialmente por el ejecutor, pero respecto de la cual, el/la solicitante no ha entregado la totalidad de los documentos requeridos para continuar con su tramitación, y si no es finalizada dentro del plazo de 30 días corridos desde su creación, esta se entenderá por desistida.
- **En gestión:** Solicitud ingresada a la plataforma del ejecutor y respecto de la cual se ha verificado el cumplimiento de las condiciones para continuar su tramitación. En este estado, se incluyen además las solicitudes en subestado "observadas por el Nivel Central".
  - **Observadas por Nivel Central:** Solicitud aprobada por el ejecutor, pero observada por el Nivel Central por incumplimiento de alguno de los criterios para su aprobación, y que, una vez identificada por el Nivel Central debe ser devuelta al estado "En gestión" para su corrección por parte del respectivo ejecutor.
- **Por resolver ejecutor:** Solicitud ingresada y que se encuentra en condiciones de ser resuelta, ya sea aprobándola y finalizando la solicitud; rechazándola, o devolviéndola al estado "En gestión", a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por los protocolos para concluir con su tramitación.
- **En el Nivel Central:** Solicitud que se encuentra en tramitación en el Nivel Central del MDSF.
- **Aprobada:** Solicitud autorizada por los perfiles del ejecutor facultados para ello, o por el Nivel Central, según corresponda
- **Rechazada:** Solicitud denegada por los perfiles del ejecutor facultados para ello, o por el Nivel Central, según corresponda.

- **Desistida:** Solicitud que ha sido iniciada remota o presencialmente, pero que no ha sido finalizada dentro del plazo de 30 días corridos siguientes.

### 3 PROTOCOLOS PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE INGRESO AL RSH

El ingreso al RSH se encuentra regulado en el párrafo 4° del Reglamento, y consiste en un procedimiento iniciado mediante la solicitud expresa de ingreso al RSH de un/a solicitante que integra un hogar:

- Existente, pero no registrado, esto es, que no cuenta con información en el registro para ser incorporados a este, o;
- Nuevo, pero que, por modificaciones en la composición familiar, se ha formado a partir de un hogar existente registrado, a fin de obtener un registro nuevo.

El procedimiento general para la tramitación de la solicitud de ingreso al RSH, se encuentra regulado en el artículo 18 del Reglamento. No obstante, a fin de contar con procesos más eficientes y eficaces para la tramitación de dichas solicitudes, será posible aprobarlas sin realizar una visita domiciliaria mediante un procedimiento automático de verificación. Así, procederá la visita domiciliaria para la verificación de la información proporcionada por el/la solicitante, cuando los hogares sean aleatoriamente seleccionados, o bien, cuando se hayan identificado variables de interés, tales como, nivel de hacinamiento, número de hogares en la misma dirección, u otra definida por el MDSF. Para estos efectos, se informará oportunamente al/a la solicitante, a través de los distintos canales disponibles (mensajería en la plataforma y correo electrónico) que su hogar será objeto de una visita domiciliaria.

#### 3.1 PORTAL CIUDADANO: PROCEDIMIENTO GENERAL EN LÍNEA PARA EL INGRESO DE SOLICITUDES

|  |
|--|
| <p><b>Descripción</b></p> <p>Los integrantes de un hogar que cuenten con su ClaveÚnica asignada por el Servicio de Registro Civil e Identificación podrán realizar solicitudes al RSH a través del Portal ciudadano, y realizar todo el proceso en línea, adjuntando la documentación requerida, sin necesidad de asistir presencialmente a las dependencias del ejecutor municipal para finalizarlo.</p> <p>Las solicitudes debidamente ingresadas, serán derivadas automáticamente a la bandeja de solicitudes del ejecutor Municipal para su respectiva tramitación, y su aprobación o rechazo dependerá de que se haya adjuntado toda la documentación requerida de manera correcta.</p> |
| <p><b>Procedimiento</b></p> <p><b>Ingreso de la solicitud:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El/la solicitante debe acceder al Portal ciudadano de la plataforma del RSH, a través del sitio web del RSH &lt;<a href="http://www.registrosocial.gob.cl">www.registrosocial.gob.cl</a>&gt;, autenticándose con su ClaveÚnica. Para estos efectos, necesariamente debe ingresar información de contacto.</li> </ul>   |

- Luego, debe seleccionar el trámite "Ingreso al Registro Social de Hogares", tras lo cual, la plataforma desplegará automáticamente la información que requiere ser ingresada o completada por el/la solicitante. En caso de contar previamente con datos provenientes de fuentes administrativas, la plataforma podría presentar esta información, la que deberá ser revisada y/o modificada por el/la Solicitante, según corresponda, de acuerdo con su situación al momento de ingresar la solicitud.
- Una vez ingresados los datos solicitados, se generará la solicitud y se identificará con un código (ID), el que le permitirá realizar el seguimiento del estado de tramitación de la solicitud.
  - La solicitud así creada, se mantendrá en la bandeja de solicitudes del/de la solicitante en el estado "En borrador", hasta que sean llenados todos los campos de información solicitados y sea cargada la documentación requerida. Si la solicitud no es terminada luego de 30 días corridos, ésta se entenderá desistida.
- Luego, el/la solicitante deberá descargar el documento "Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares"<sup>1</sup>, que deberá ser firmado por todos los integrantes del hogar mayores de 18 años. Si se trata de un hogar unipersonal no deberá adjuntar el Formulario de solicitud, así como tampoco la copia de su cédula de identidad<sup>2</sup>.
- Una vez que la solicitud se encuentre completa y con toda la documentación requerida, esta será derivada automáticamente a la bandeja de solicitudes del ejecutor municipal.

#### **Tramitación de la solicitud:**

- El ejecutor municipal deberá gestionar la solicitud de ingreso y revisar los documentos requeridos.
  - Si la solicitud es seleccionada para la realización de una visita domiciliaria, esta situación le será informada al/a la solicitante, y el ejecutor municipal deberá agendar una visita domiciliaria, aplicar el Formulario de Ingreso al RSH, y su posterior digitación, para terminar su tramitación en un plazo de 20 días hábiles contados desde que esta haya ingresado a su bandeja de solicitudes.
  - Si la solicitud no requiere la realización de una visita domiciliaria, el ejecutor municipal deberá terminar su tramitación en un plazo de 5 días hábiles desde que la solicitud haya ingresado a su bandeja de solicitudes.
- La tramitación de la solicitud terminará con su aceptación o rechazo, lo que será registrado por el ejecutor municipal en la plataforma del RSH. Si la solicitud es rechazada, el ejecutor municipal deberá especificar el motivo del rechazo.

<sup>1</sup> Cuando el/la solicitante no pueda imprimir la Solicitud de Ingreso al RSH, podrá reemplazarla por una declaración jurada simple de ingreso al RSH cuyo formato se encuentra disponible en <[http://www.registrosocial.gob.cl/docs/Declaracion\\_jurada\\_simple\\_para\\_ingreso\\_al\\_RSH.pdf](http://www.registrosocial.gob.cl/docs/Declaracion_jurada_simple_para_ingreso_al_RSH.pdf)>, y que deberá cumplir con los mismos requisitos de aquella.

<sup>2</sup> Todas aquellas solicitudes realizadas por el propio titular de dato para sí mismo, no requerirán adjuntar el formulario de solicitud ni copia de la cédula de identidad, si se realizó vía plataforma ciudadana.

- El ejecutor municipal deberá informar al solicitante sobre el resultado de la solicitud generada. Si la solicitud fuera rechazada, el ejecutor municipal también deberá informar mediante un correo electrónico, el motivo del rechazo.

#### **Desistimiento de la solicitud**

Se tendrán por desistidas todas aquellas solicitudes creadas pero que, dentro del plazo de 30 días corridos, no hayan sido terminadas por el/la solicitante, esto es, que no se hayan completado todos sus campos o no se hayan adjuntado los documentos requeridos, a pesar de las gestiones realizadas por el ejecutor municipal y del envío de recordatorios por parte del MDSF.

### **3.2 PORTAL EJECUTOR: PROCEDIMIENTO GENERAL PRESENCIAL PARA EL INGRESO DE SOLICITUDES**

#### **Descripción**

Los/las integrantes de un hogar podrán realizar solicitudes al RSH, presencialmente en las dependencias del ejecutor, con el apoyo de una persona designada por éste para dichos fines.

#### **Procedimiento**

##### **Ingreso de la solicitud**

- La persona solicitante se presentará ante el respectivo ejecutor con su cédula de identidad vigente, e informará que necesita realizar una Solicitud de Ingreso al RSH.
- El respectivo ejecutor accederá a la plataforma RSH e ingresará información de contacto de la persona solicitante.
- La plataforma desplegará automáticamente la información que requiere ser revisada o completada por el/la solicitante. En caso de contar previamente con datos de tipo administrativo, la plataforma presentará esta información la que deberá ser revisada y/o modificada por el/la Solicitante, según corresponda de acuerdo con su situación al momento de ingresar la solicitud.
- Revisados e ingresados los datos solicitados, se generará la solicitud, y se identificará con un código (ID). Este identificador permitirá al/a la solicitante realizar seguimiento del estado de la tramitación de la solicitud.
- Luego, el respectivo ejecutor podrá descargar e imprimir el documento "Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares", que deberá ser firmado por todos los integrantes del hogar mayores de 18 años.
- Si el/la solicitante cuenta con toda la documentación de respaldo requerida en el protocolo, podrá continuar con la tramitación de la solicitud. Para esto, el respectivo ejecutor deberá adjuntar en la plataforma, el Formulario de Solicitud debidamente firmado por todas los integrantes del hogar mayores de edad, y los documentos requeridos.

### **Tramitación de la solicitud**

- Si la solicitud es seleccionada para la realización de una visita domiciliaria, solo podrá gestionarla un ejecutor municipal, quien que deberá revisar los antecedentes adjuntos, agendar una visita domiciliaria, aplicar el Formulario de Ingreso al RSH, y su posterior digitación, para finalizar con la aprobación o rechazo de la solicitud, en un plazo de 20 días hábiles contados desde que el requerimiento ingresa a su bandeja de solicitudes.
- Si la solicitud no requiere la realización de una visita domiciliaria, deberá ser gestionada por el respectivo ejecutor, en un plazo de 5 días hábiles desde que la solicitud ingresa a su bandeja de solicitudes.
- El respectivo ejecutor que tramite la solicitud resolverá aceptar o rechazar la solicitud, y lo registrará en la plataforma del RSH. Cuando ésta sea rechazada, también deberá especificar el motivo del rechazo. La persona solicitante podrá revisar las solicitudes creadas y su respectivo estado en su bandeja de solicitudes 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.
- El ejecutor que ha aprobado o rechazado la solicitud deberá informar al/a la solicitante el resultado de la solicitud generada.

### **Desistimiento de la solicitud**

En caso de no contar con la documentación necesaria para resolver el requerimiento, la persona solicitante deberá presentar la documentación dentro del plazo de 30 días corridos en las dependencias del respectivo ejecutor, o bien, a través de otro medio de contacto facilitado por dicho ejecutor. En el caso que no se presente la documentación pendiente en el plazo antes señalado, la solicitud se entenderá por desistida.

#### **3.2.1 Ejecutor municipal: procedimiento general presencial**

Se aplica el procedimiento general señalado precedentemente.

#### **3.2.2 Ejecutor ChileAtiende: procedimiento general presencial**

### **Consideraciones especiales**

Las solicitudes de ingreso al RSH generadas a través de este canal, podrán seguir dos caminos para su tramitación, dependiendo si el hogar es o no seleccionado para recibir una visita domiciliaria por parte del ejecutor municipal, por lo que la tramitación final dependerá del curso que tome la solicitud; por lo tanto:

- Si el hogar es seleccionado para la realización de una visita domiciliaria, la solicitud será derivada automáticamente a la bandeja de solicitudes del ejecutor municipal correspondiente a la comuna del domicilio declarado;
- Si el hogar no es seleccionado para una visita domiciliaria, el ejecutor ChileAtiende deberá culminar la tramitación.

### **Reglas especiales de procedimiento**

- Aquellas solicitudes ingresadas y no terminadas quedarán alojadas en la bandeja de solicitudes del Ejecutor ChileAtiende hasta ser completadas en cuanto a la documentación requerida.

### **3.2.3 Ejecutor FUNFA: procedimiento general remoto**

#### **Descripción**

Los facilitadores de FUNFA ingresarán solicitudes para determinados grupos de hogares, incorporados en nóminas proporcionadas por otros organismos públicos con las que dicha fundación haya celebrado el convenio respectivo. En dichas nóminas se identifican específicamente los hogares o personas que deberán ser contactadas por este ejecutor, quien establecerá contacto con una persona mayor de edad integrante del hogar para ayudarlo a ingresar una solicitud bajo protocolos de coordinación y contacto aprobados por el MDSF y que se encuentran en el título 7 de estos protocolos, que detalla el procedimiento para tramitación remota de solicitudes al RSH.

#### **Consideraciones especiales**

Las solicitudes de ingreso al RSH generadas a través de este canal, podrán seguir dos caminos para su tramitación, dependiendo si el hogar es o no seleccionado para recibir una visita domiciliaria por parte del ejecutor municipal, por lo que la tramitación final dependerá del curso que tome la solicitud; por lo tanto:

- Si el hogar es seleccionado para la realización de una visita domiciliaria, la solicitud será derivada automáticamente a la bandeja de solicitudes del ejecutor municipal correspondiente a la comuna del domicilio declarado;
- Si el hogar no es seleccionado para una visita domiciliaria, el ejecutor FUNFA deberá culminar la tramitación.

#### **Reglas especiales de procedimiento**

- La persona que cumple funciones como facilitador de FUNFA revisará la nómina y los datos de contacto para comunicarse con un integrante del hogar.
- Posteriormente, se identificará siguiendo los protocolos para la tramitación remota detallados en el título 7 "Procedimiento para la tramitación remota de solicitudes al RSH"
- Una vez acreditada la identidad del/de la solicitante, el facilitador accederá a la plataforma RSH e ingresará información de contacto de la persona solicitante.
- Aquellas solicitudes ingresadas y no terminadas quedarán alojadas en la bandeja de solicitudes del ejecutor FUNFA hasta ser completadas en cuanto a la documentación requerida.

### 3.3 APLICACIÓN O REVISIÓN DEL FORMULARIO DE INGRESO AL RSH (PRESENCIAL O DIGITAL)

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tipo de solicitud:</b> Solicitud de Ingreso al RSH</li><li>• <b>Canal de ingreso de la solicitud:</b> Portal Ciudadano / Portal Ejecutor</li><li>• <b>Resolución de la solicitud:</b> Ejecutor</li></ul>   |
| <p><b>Descripción</b></p> <p>Solicitud realizada por cualquier integrante mayor de edad de un hogar que requiere ser incorporado al RSH, sea porque no cuenta con registro, sea porque a causa de cambios en la composición familiar, se ha formado uno nuevo a partir de uno ya registrado.</p>  |
| <p><b>Observaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las indicaciones que regulan el ingreso de un hogar al RSH son vinculantes con los protocolos 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, niñas y adolescentes al RSH.</li><li>• La Solicitud de Ingreso al RSH siempre debe estar correctamente firmada por todos los integrantes del hogar mayores de 18 años; en caso de faltar alguna firma, en el campo correspondiente deberá constar la especificación del nombre del/de la integrante que no firmó y el motivo para esta situación<sup>3</sup>.</li><li>• La Solicitud de Ingreso al RSH debe tener adjunta la copia de la cédula de identidad vigente (frontal) al momento de la realización de la solicitud, de todos/as los/as integrantes del hogar, hayan firmado la solicitud o no; así, en caso de que la cédula de identidad haya perdido su vigencia con posterioridad al momento de realización de la solicitud, el ejecutor deberá tramitarla igualmente. Esta instrucción es válida para todos los tipos de solicitudes especificadas en este protocolo<sup>4</sup>.</li><li>• La Solicitud de Ingreso al RSH deberá ser acompañada por alguno de los documentos que permitan acreditar residencia, y que se indican más adelante.</li><li>• La Solicitud de Ingreso al RSH de un matrimonio constituido por personas menores de 18 años y mayores de 16 años<sup>5</sup>, deberá ser realizada en las dependencias del ejecutor de su comuna de residencia. Para aprobar esta solicitud el Ejecutor Municipal deberá verificar el estado civil de estas personas, sea a través del certificado de matrimonio emitido por el Servicio de Registro Civil</li></ul> |

<sup>3</sup> Como, por ejemplo: personas analfabetas, con alguna discapacidad que los imposibilite de firmar, estudiantes que viven algunos meses fuera del hogar, entre otros.

<sup>4</sup> Respecto a la vigencia de las cédulas de identidad, también deberá considerarse el decreto N° 11, de 2021, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que extiende vigencia de cédulas de identidad para chilenos; y los decretos N° 34, de 2020, y N°116, de 2021, ambos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que extienden vigencia de cédula de identidad para extranjeros, conforme se indica.

<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).

e Identificación presentado por el/la Solicitante, en caso de haberlo presentado, o bien, a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación.

- La Solicitud de Ingreso al RSH no requiere de la acreditación de residencia previa en la comuna respectiva.
- Si durante la aplicación del Formulario de Ingreso al RSH o durante el contacto del ejecutor con el/la Solicitante, éste/a da cuenta de otros integrantes del hogar que no fueron informadas en la Solicitud de Ingreso al RSH, aquél ingresará a esta/s persona/s, quienes, además, deberán firmar la Solicitud de Ingreso si procediera.
- Antes de incorporar a un niño, niña o adolescente al hogar por el que se realizó la Solicitud de Ingreso al RSH, el ejecutor deberá revisar su RUN fin de asegurar que sea registrado/a como integrante de un solo hogar, debiendo proceder según corresponda<sup>6</sup>.
- En caso de que la composición familiar de un hogar registrado e integrado por el padre, la madre y su/s hijo/s, haya cambiado porque el padre o la madre ha formado un nuevo hogar con su/s hijo/s, el/la progenitor/a que declare vivir con los/as hijos/as y ser responsable de su cuidado, podrá solicitar un ingreso al RSH como un hogar nuevo, debiendo acompañar a su solicitud, el documento que acredite el cuidado personal, como por ejemplo, la resolución del Tribunal competente que provee la denuncia por violencia intrafamiliar, etc.

#### **Documentación requerida para acreditar residencia**

A fin de acreditar la residencia de los/as integrantes del hogar, en la dirección declarada por el/la Solicitante en el módulo de localización, se deberá adjuntar en la plataforma o presentar al encuestador/a al momento de aplicar el Formulario de Ingreso al RSH durante una visita domiciliaria, cuando corresponda, uno de los siguientes documentos, necesariamente a nombre de cualquiera de los/las integrantes del hogar, mayores de edad:

- Escritura o Certificado de dominio vigente de la propiedad
- Certificado de avalúo fiscal
- Boleta de servicios básicos (luz, agua, gas), o estado de cuenta emitido por la empresa proveedora de servicios de telefonía fija o móvil, Internet o de televisión
- Contrato de arriendo
- Certificado de residencia emitido por la respectiva Junta de Vecinos
- Declaración emitida por el presidente de una comunidad indígena acreditada por la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)
- Estado de cuenta, cartola o certificados emitidos por casas comerciales, instituciones bancarias, Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituciones de

<sup>6</sup> Deberá revisar el protocolo de incorporación de niños, niñas y adolescentes y proceder según lo ahí estipulado.

Salud Previsional (ISAPRE), Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) o Administradora de Fondos de Cesantía (AFC)

- Certificado emitido por el encuestador que haya realizado la visita domiciliaria al hogar, cuando este haya sido seleccionado y no cuente con otra documentación de respaldo

#### **Documentación adicional para situaciones especiales**

- *Solicitud de ingreso de un niño, niña o adolescente (persona menor de 18 años), que se encuentra institucionalizado/a por resolución judicial:* Debe realizar el ingreso a través de la funcionalidad de la plataforma dispuesta para ello, adjuntando el documento correspondiente<sup>7</sup>.
- *Solicitud de ingreso de un niño, niña o adolescentes (persona menor de 18 años), que cuenta con RSH como persona institucionalizada, pero que requiere ser incorporado/a a un hogar RSH no institucionalizado:* El/la Solicitante deberá presentar o adjuntar el certificado de egreso o de revinculación emitido por la institución, que indique el nombre del/de la adulto/a responsable integrante del hogar al que se solicita su incorporación, o bien la resolución judicial que da cuenta de su egreso.
- *Solicitud de ingreso o actualización al RSH, de una persona que se encuentra privada de libertad en un centro penitenciario:* El/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.
- *Solicitud de ingreso de una persona en situación de calle que no cuenta con su cédula de identidad vigente:* El/la Solicitante podrá acreditar su identidad con la cédula de identidad no vigente o cualquier otro documento que permita establecer su identidad. Si el/la Solicitante no exhibe un documento que permita acreditar su identidad, informará sus nombres y apellidos completos y RUN, a la persona encargada de recopilar los datos, para el sólo efecto de verificar la identidad dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud; si así no es posible verificar la identidad, el ejecutor deberá rechazar la solicitud.
- *Solicitud de ingreso de una persona en situación de calle o que integre una vivienda colectiva (hospedería o albergue):* El/la Solicitante no necesita acreditar residencia, debiendo procederse en conformidad a lo indicado en el Manual de Aplicación del Formulario de Ingreso al RSH.

#### **Documentación requerida para validar composición familiar**

A fin de validar la composición familiar, se deberá adjuntar en la plataforma o presentar al encuestador/a al momento de aplicar el Formulario de Ingreso al RSH durante una visita domiciliaria, cuando corresponda, la siguiente documentación:

- Copia de la cédula de identidad vigente de todas las personas adultas que componen el hogar.

<sup>7</sup> Ver numeral 5 para el Ingreso de personas institucionalizadas (menores de 18 años).

- Para la incorporación de personas menores de edad se debe remitir al título 4.5 de este documento, en lo relativo a la incorporación de NNA al Registro.

#### 4 PROTOCOLOS PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN AL RSH

Procedimiento por medio del cual un/a Informante solicita la modificación de la información previamente autorreportada por algún/a integrante de un hogar registrado, la cual, si bien se encuentra correcta, necesita ser actualizada a fin de dar cuenta de las variaciones en la composición del hogar, tales como nacimientos, fallecimientos, desvinculaciones, etc., debiendo certificar dichas situaciones conforme lo indica el presente protocolo.

A continuación, el siguiente cuadro muestra la información que puede ser objeto de actualización:

|               |            |                                    |  |
|---------------|------------|------------------------------------|--|
| Actualización | Formulario | Incorporaciones                    | Niños, niñas y adolescentes                                |
|               |            |                                    | Adultos  |
|               |            | Desvinculaciones                   | Del/de la jefe/a de hogar                                  |
|               |            |                                    | Otra persona integrante                                    |
|               |            | Cambio de domicilio y vivienda     | Misma comuna   |
|               |            |                                    | 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, niñas y adolescentes bajo cuidado personal informal |
|               |            |                                    | Cambio de jefe/a de hogar                                  |

Además de los procedimientos generales para el ingreso de solicitudes al RSH, se incorpora un nuevo procedimiento denominado "Actualización por Supervisión", el que se origina a partir de los planes de supervisión realizados por la Subsecretaría de Servicios Sociales, cuya finalidad es apoyar la actualización de datos en casos de verificarse la

existencia de información no actualizada, al momento en que un/a supervisor/a ministerial realiza una visita domiciliaria en el marco de dichos planes, mediante la manifestación expresa de la voluntad de la persona titular del dato. La determinación final de estas solicitudes será responsabilidad del respectivo ejecutor.

Al respecto, es necesario tener en consideración lo siguiente:

- 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. Sin embargo:
  - Todas las solicitudes de actualización de información del RSH, deben ser resueltas por el ejecutor municipal, ChileAtiende o FUNFA, según corresponda al canal de ingreso de la solicitud.
  - No obstante, las solicitudes ingresadas a través del canal ClaveÚnica, deben ser resueltas por un ejecutor municipal.
- La solicitud de actualización de información proveniente de autorreporte, podrá ser realizada por el titular del dato<sup>8</sup> o su representante, el/la jefe/a de hogar o por cualquier persona integrante del hogar, mayor de edad.
- Si el/la Solicitante de la actualización no es el/la titular del dato o el/la jefe/a de hogar, según corresponda, el/la titular del dato debe autorizar su representación para la realización del trámite, y la solicitud deberá ser firmada por quien se indica en la sección "Documentación Requerida" del respectivo procedimiento.
- A las solicitudes de cambio de domicilio y de actualización del módulo vivienda, les son aplicables los mismos criterios y plazos establecidos para la gestión de la Solicitud de Ingreso al RSH, pudiendo ser ingresadas por cualquiera de los canales disponibles. Sin embargo, la gestión y tramitación final de estas dependerá de si es o no seleccionada, para la realización de una visita domiciliaria, por lo que el ejecutor final y plazos para la tramitación dependerán de este criterio. De la misma manera, se informará oportunamente a la persona solicitante, a través de los distintos canales disponibles (mensajería en la plataforma y correo electrónico) que fue seleccionada para la realización de una visita domiciliaria, en caso de que así sea.
- El ejecutor verificará la admisibilidad de la solicitud, y podrá resolver aprobando o rechazando ésta.

#### 4.1 PORTAL CIUDADANO: PROCEDIMIENTO GENERAL EN LÍNEA PARA EL INGRESO DE SOLICITUDES DE ACTUALIZACIÓN

| Descripción   |
|---|
| Los integrantes de un hogar que cuenten con su ClaveÚnica asignada por el Servicio de Registro Civil e Identificación podrán realizar solicitudes de actualización al RSH a través del Portal ciudadano, y realizar todo el proceso en línea, adjuntando la documentación requerida, sin necesidad de asistir presencialmente a las dependencias del ejecutor municipal para finalizarlo. |

<sup>8</sup> La persona **titular del dato** es aquella persona natural a la que se refieren los datos de carácter personal contenidos en el RSH.

Las solicitudes debidamente ingresadas, serán derivadas automáticamente a la bandeja de solicitudes del ejecutor municipal para su respectiva tramitación, y su aprobación o rechazo dependerá de que se haya adjuntado toda la documentación requerida de manera correcta.

## **Procedimiento**

### **Ingreso de la solicitud:**

- El/la solicitante debe acceder al Portal ciudadano de la plataforma del RSH, a través del sitio web del RSH <[www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl)>, autenticándose con su ClaveÚnica. Para estos efectos, necesariamente debe ingresar información de contacto.
- Luego, debe seleccionar el respectivo trámite, y una vez seleccionado/a e identificado/a el/la integrante del hogar respecto de quien solicita la actualización de información, la plataforma desplegará automáticamente la información que requiere ser revisada o completada por el/la Solicitante. En caso de contar previamente con datos provenientes de fuentes administrativas, la plataforma podría presentar esta información, la que deberá ser revisada y/o modificada por el/la Solicitante, según corresponda, de acuerdo con su situación actual.
- Una vez ingresados los datos solicitados, se generará la solicitud y se identificará con un código (ID), el que le permitirá realizar el seguimiento del estado de tramitación de esta
- Una vez que la solicitud se encuentre completa y con toda la documentación requerida, esta será derivada automáticamente a la bandeja de solicitudes del ejecutor municipal.

### **Tramitación de la solicitud:**

- El ejecutor municipal deberá gestionar la solicitud de actualización y revisar los documentos requeridos.
  - Si la solicitud es seleccionada para la realización de una visita domiciliaria, esta situación le será informada al/la solicitante, y el ejecutor municipal deberá agendar una visita domiciliaria, aplicar el Formulario de Ingreso al RSH, y su posterior digitación, para terminar su tramitación en un plazo de 20 días hábiles contados desde que esta haya ingresado a su bandeja de solicitudes.
  - Si la solicitud no requiere la realización de una visita domiciliaria, el ejecutor municipal deberá terminar su tramitación en un plazo de 5 días hábiles desde que la solicitud haya ingresado a su bandeja de solicitudes.
- La tramitación de la solicitud terminará con su aceptación o rechazo, lo que será registrado por el ejecutor municipal en la plataforma del RSH. Si la solicitud es rechazada, el ejecutor municipal deberá especificar el motivo del rechazo.

- El ejecutor municipal deberá informar al solicitante sobre el resultado de la solicitud generada. Si la solicitud fuera rechazada, el ejecutor municipal también deberá informar mediante un correo electrónico, el motivo del rechazo.

#### **Desistimiento de la solicitud**

Se tendrán por desistidas todas aquellas solicitudes creadas pero que, dentro del plazo de 30 días corridos, no hayan sido terminadas por el/la solicitante, esto es, que no se hayan completado todos sus campos o no se hayan adjuntado los documentos requeridos, a pesar de las gestiones realizadas por el ejecutor municipal y del envío de recordatorios por parte del MDSF.

## **4.2 PORTAL EJECUTOR**

### **4.2.1 Ejecutor Municipal y ChileAtiende: procedimiento general presencial**

#### **Descripción**

Los/las integrantes de un hogar podrán realizar solicitudes de actualización al RSH, presencialmente en las dependencias del ejecutor, con el apoyo de una persona designada por éste para dichos fines.

#### **Procedimiento**

##### **Ingreso de la solicitud**

- La persona solicitante se presentará ante el respectivo ejecutor con su cédula de identidad vigente, e informará que necesita realizar una solicitud de actualización de información al RSH.
- El respectivo ejecutor accederá a la plataforma RSH e ingresará información de contacto de la persona solicitante.
- Luego, una vez seleccionado el respectivo trámite, y una vez seleccionado/a e identificado/a el/la integrante del hogar respecto de quien se solicita la actualización de información, la plataforma desplegará automáticamente la información que requiere ser revisada o completada por el/la Solicitante. En caso de contar previamente con datos provenientes de fuentes administrativas, la plataforma podría presentar esta información, la que deberá ser revisada y/o modificada por el/la Solicitante, según corresponda, de acuerdo con su situación actual. Además, cuando se realice una solicitud de actualización de domicilio o vivienda del hogar, no se debe seleccionar titular del dato.
- Revisados e ingresados los datos solicitados, se generará la solicitud, y se identificará con un código (ID). Este identificador permitirá al/a la solicitante realizar seguimiento del estado de la tramitación de esta.
- Luego, el respectivo ejecutor podrá descargar e imprimir el documento "Solicitud de Actualización de [...]", el que deberá ser firmado por el/la Solicitante y por

quien se indique en la sección "Documentación Requerida" del respectivo procedimiento.

- Si la persona 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.

#### **Tramitación de la solicitud**

- El Ejecutor deberá contactar al/a la Solicitante cuando la documentación acompañada no permita resolver la solicitud.
- Si la solicitud no requiere la realización de una visita domiciliaria, o la solicitud de cambio de domicilio o de actualización del módulo vivienda, no fue seleccionada para dicha visita, el respectivo ejecutor deberá gestionar la solicitud, en un plazo de 5 días hábiles desde que esta haya ingresado a su bandeja de solicitudes.
- Si la solicitud de cambio de domicilio o de actualización del módulo vivienda es seleccionada para la realización de una visita domiciliaria, solo podrá gestionarla un ejecutor municipal, quien deberá revisar los antecedentes adjuntos, agendar una visita domiciliaria, aplicar el Formulario de Ingreso al RSH, y su posterior digitación, para finalizar con la aprobación o rechazo de la solicitud, en un plazo de 20 días hábiles contados desde que el requerimiento ingresa a su bandeja de solicitudes.
- El respectivo ejecutor que tramite la solicitud resolverá aceptar o rechazar la solicitud, y lo registrará en la plataforma del RSH. Cuando ésta sea rechazada, también deberá especificar el motivo del rechazo. La persona solicitante podrá revisar las solicitudes creadas y su respectivo estado en su bandeja de solicitudes 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.
- El ejecutor que ha aprobado o rechazado la solicitud deberá informar al/a la solicitante el resultado de la solicitud generada.

#### **4.2.2 Ejecutor FUNFA: procedimiento general**

##### **Descripción**

Los facilitadores de FUNFA ingresarán solicitudes para determinados grupos de hogares, incorporados en nóminas proporcionadas por otros organismos públicos con las que dicha fundación haya celebrado el convenio respectivo. En dichas nóminas se identifican específicamente los hogares o personas que deberán ser contactadas por este ejecutor, quien establecerá contacto con una persona mayor de edad integrante del hogar para ayudarlo a ingresar una solicitud bajo protocolos de coordinación y contacto aprobados por el MDSF y que se encuentran en el título 7 de estos protocolos, que detalla el procedimiento para tramitación remota de solicitudes al RSH.

## Procedimiento

### Ingreso de la solicitud

- La persona que cumple funciones como facilitador de FUNFA revisará la nómina y los datos de contacto para comunicarse con un/a integrante del hogar.
- Posteriormente, se identificará siguiendo los protocolos para la tramitación remota detallados en el título 7 "Procedimiento para la tramitación remota de solicitudes al RSH"
- Una vez acreditada la identidad del/de la solicitante, el facilitador accederá a la plataforma RSH e ingresará la información de contacto de aquella.
- Luego, una vez seleccionado el respectivo trámite, y una vez seleccionado/a e identificado/a el/la integrante del hogar respecto de quien se solicita la actualización de información, la plataforma desplegará automáticamente la información que requiere ser revisada o completada por el/la Solicitante. En caso de contar previamente con datos provenientes de fuentes administrativas, la plataforma podría presentar esta información, la que deberá ser revisada y/o modificada por el/la Solicitante, según corresponda, de acuerdo con su situación actual. Además, cuando se realice una solicitud de actualización de domicilio o vivienda del hogar, no se debe seleccionar titular del dato.
- Revisados e ingresados los datos solicitados, se generará la solicitud, y se identificará con un código (ID). Este identificador permitirá al/a la solicitante realizar seguimiento del estado de la tramitación de esta.
- Luego, el respectivo ejecutor podrá descargar e imprimir el documento "Solicitud de Actualización de [...]", el que deberá ser firmado por el/la Solicitante y por quien se indique en la sección "Documentación Requerida" del respectivo procedimiento.
- Si la persona 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.

### Tramitación de la solicitud

- El Ejecutor deberá contactar al/a la Solicitante cuando la documentación acompañada no permita resolver la solicitud.
- Si la solicitud no requiere la realización de una visita domiciliaria, o la solicitud de cambio de domicilio o de actualización del módulo vivienda, no fue seleccionada para dicha visita, el respectivo ejecutor deberá gestionar la solicitud, en un plazo de 5 días hábiles desde que esta haya ingresado a su bandeja de solicitudes.
- Si la solicitud de cambio de domicilio o de actualización del módulo vivienda es seleccionada para la realización de una visita domiciliaria, solo podrá gestionarla un ejecutor municipal, quien deberá revisar los antecedentes adjuntos, agendar una visita domiciliaria, aplicar el Formulario de Ingreso al RSH, y su posterior

digitación, para finalizar con la aprobación o rechazo de la solicitud, en un plazo de 20 días hábiles contados desde que el requerimiento ingresa a su bandeja de solicitudes.

- El respectivo ejecutor que tramite la solicitud resolverá aceptar o rechazar la solicitud, y lo registrará en la plataforma del RSH. Cuando ésta sea rechazada, también deberá especificar el motivo del rechazo. La persona solicitante podrá revisar las solicitudes creadas y su respectivo estado en su bandeja de solicitudes 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.
- El ejecutor que ha aprobado o rechazado la solicitud deberá informar al/a la solicitante el resultado de la solicitud generada.
- Aquellas solicitudes ingresadas y no terminadas quedarán alojadas en la bandeja de solicitudes del ejecutor FUNFA hasta ser completadas en cuanto a la documentación requerida.

#### **Desistimiento de la solicitud**

En caso de no contar con la documentación necesaria para resolver el requerimiento, la persona solicitante deberá presentar la documentación dentro del plazo de 30 días corridos en las dependencias del respectivo ejecutor, o bien, a través de otro medio de contacto facilitado por dicho ejecutor. En el caso que no se presente la documentación pendiente en el plazo antes señalado, la solicitud se entenderá por desistida.

### **4.3 ACTUALIZACIÓN POR SUPERVISIÓN**

El Ministerio, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales, controlará y supervisará la actualización de la información del RSH, y el comportamiento de los datos. En el ejercicio de esta función, dicha subsecretaría 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 RSH. Dicho procedimiento se regirá por lo dispuesto en el título IV del Reglamento. En este contexto, y a fin de optimizar las visitas en terreno realizadas por los/las supervisores/as del MDSF y sus respectivas Secretarías Regionales Ministeriales, en el marco de los planes de supervisión o denuncias, se contempla este procedimiento de actualización por supervisión.

Este procedimiento permitirá al/a la supervisora/a aplicar el Formulario de supervisión en formato digital y detectar de forma automática los datos desactualizados del hogar. La aplicación en formato digital se realizará a través de las herramientas tecnológicas disponibles, y en caso contrario, deberá realizar el procedimiento en formato papel, conforme al siguiente procedimiento:

- Una vez identificado que el hogar objeto de una supervisión presenta información desactualizada, el/la supervisor/a que se encuentre realizando la visita domiciliaria, podrá iniciar una solicitud especial de actualización del RSH del hogar, a expresa voluntad del/ de la informante.
- Después de haber sido aplicado el Formulario de Supervisión, y en caso de identificar información desactualizada, se generará de manera automática una solicitud especial denominada como "Actualización por Supervisión", la que permitirá al/a la supervisor/a adjuntar la documentación requerida, en caso de ser

posible, y derivarla al ejecutor municipal para que éste resuelva la solicitud, sea aprobándola o rechazándola.

- Si no fuera posible adjuntar la documentación requerida, se generará la solicitud en la plataforma, manteniéndose como pendiente mientras el/la solicitante presenta la documentación en las dependencias del ejecutor municipal.
- En el evento de la negativa del ciudadano a actualizar sus datos, o no concurra ante el ejecutor municipal para presentar la documentación requerida, se podrá aplicar lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento, de acuerdo con el mérito de los antecedentes.
- El ejecutor municipal recibirá en su bandeja de solicitudes del RSH aquellas solicitudes ingresadas por el/la supervisor/a, las que deberán ser tramitadas en los mismos plazos establecidos en los protocolos de ingreso y actualización del RSH, vigente al momento de gestionar la solicitud.
- 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.

#### 4.4 ACTUALIZACIÓN POR REENCUESTAJE MUNICIPAL

Para aquellos casos en que el MDSF, identifique hogares con información desactualizada o actualización de información en base a variables de interés, solicitará al ejecutor municipal a través de nóminas con hogares predeterminados, la realización de visitas domiciliarias a dichos hogares, cuya finalidad será ingresar o actualizar la información de los hogares. Para ello, el Ejecutor Municipal podrá efectuar una solicitud de ingreso al RSH o una actualización de información dependiendo de los antecedentes que tenga disponible, debiendo remitirse a cada uno de los procedimientos respectivos y regulados en el presente protocolo de actualización por supervisión, precedente.

#### 4.5 INCORPORACIÓN DE UN NUEVO INTEGRANTE AL HOGAR

El presente protocolo regula la incorporación de integrantes a un hogar, y es vinculante con los protocolos para la solicitud de ingreso al RSH, principalmente en lo que respecta a la incorporación de niños, niñas y adolescentes.

##### 4.5.1 Incorporación de Niños, niñas y adolescentes sin RSH

- **Tipo de Solicitud:** Incorporación de nuevo/a integrante
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

##### **Descripción:**

En virtud del principio de interés superior del niño, niña y adolescente, el Estado, como garante de los derechos de aquéllos, tiene la obligación de resguardar su derecho a ser beneficiarios de las prestaciones sociales otorgadas por éste, y la de 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, niña y adolescente.

**Consideraciones:**

- Por regla general, el ejercicio del cuidado personal de los/las hijos/as corresponde conjuntamente al padre y a la madre<sup>9</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>10</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>11</sup>.
- Además, existen casos, en que ambos padres se encuentran inhabilitados física o moralmente para ejercer el cuidado personal del niño, niña o adolescente, en cuyo supuesto en virtud del interés superior del niño, niña o adolescente, el respectivo tribunal, mediante resolución judicial, puede entregar el cuidado personal a un tercero (por ejemplo: abuela, tía, tío, hermana mayor de edad, etc.)<sup>12</sup>.

**Procedimiento:**

La solicitud de actualización para incorporar niños, niñas y adolescentes sin registro, como integrantes de un hogar registrado, podrá ser requerida por una persona adulta que, conforme con la normativa vigente, tenga su cuidado personal, a través de los distintos canales disponibles.

**Documentación Requerida:**

- Certificado de Nacimiento, con las subscripciones que correspondan, en caso de proceder<sup>13</sup>.
- Copia del acuerdo en sede de mediación aprobado judicialmente<sup>14</sup>, avenimiento o transacción aprobada judicialmente<sup>15</sup>, acta de conciliación en audiencia<sup>16</sup>, o escritura pública o acta extendida ante cualquier oficial del Servicio de Registro Civil e Identificación<sup>17</sup>, donde conste que el cuidado personal corresponde al padre, a la madre, o a ambos en forma compartida.

<sup>9</sup> Artículo 224 del Código Civil.

<sup>10</sup> Incisos primero, segundo y tercero del artículo 225 del Código Civil.

<sup>11</sup> Inciso cuarto del artículo 225 del Código Civil.

<sup>12</sup> Artículo 226 del Código Civil.

<sup>13</sup> Artículo 6 del artículo tercero del DFL N°1, de 2000, del Ministerio de Justicia (Texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°4.808).

<sup>14</sup> Artículo 111 de la ley N°19.968.

<sup>15</sup> Inciso segundo del artículo 54-2 de la ley N°19.968.

<sup>16</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>17</sup> Inciso primero del artículo 225 del Código Civil.

- La Solicitud de Incorporación de niños, niñas y adolescentes podrá ser ingresada y firmada por el padre, madre o tutor legal, o por el/la jefe/a de hogar, junto a la copia de la cédula de identidad del/de la Solicitante.
- *Niños, niñas y adolescentes cuyos padres viven separados y ejercen el cuidado personal en forma compartida:* Solo podrá incorporarse el/la niño, niña o adolescente a un hogar, sea este esté integrado por el padre o la madre. Además, para efectos del cálculo de Calificación Socioeconómica (CSE) y para la estabilidad del instrumento, el niño, niña o adolescente bajo esta modalidad de cuidado personal, deberá permanecer al menos seis meses en el registro del/de la progenitor/a que lo incorporó a su hogar en el RSH, salvo que, por resolución judicial o avenimiento aprobado judicialmente, se disponga cambio en el régimen de cuidado personal.
- *Niños, niñas y adolescentes cuyos padres viven separados, sea que hayan acordado el cuidado personal en uno de ellos o de forma compartida, o se aplique la presunción de falta de acuerdo<sup>18</sup>:* Dado que el niño, niña o adolescente permanece bajo el cuidado personal del progenitor con quien conviva, la Solicitud de Incorporación deberá realizarla el respectivo padre o madre que tenga el cuidado personal, bajo las reglas descritas precedentemente.
- *Niños, niñas y adolescentes cuyo cuidado personal no se encuentra regulado judicialmente, pero uno de sus progenitores integra el hogar respecto del cual se hace la solicitud:* Siempre y cuando no haya otra documentación para adjuntar en la plataforma o para presentar al ejecutor, se podrá acompañar a la Solicitud de Incorporación, una declaración jurada simple firmada por el/la jefe/a de hogar donde este declare que el niño, niña o adolescente es integrante del hogar, junto con la copia de la cédula de identidad. En caso de que ninguno de los progenitores integre el hogar, deberá procederse conforme lo señalado para el caso de incorporación de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado personal informal.

#### 4.5.2 Incorporación y desvinculación de niños, niñas y adolescentes con RSH

- **Tipo de Solicitud:** Incorporación de nueva persona integrante
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

##### Descripción

En virtud del principio de interés superior del niño, niña y adolescente, el Estado, como garante de los derechos de aquéllos, tiene la obligación de resguardar su derecho a ser beneficiarios de las prestaciones sociales otorgadas por éste, y la de 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, niña y adolescente.

<sup>18</sup> Inciso tercero del artículo 225 del Código Civil

### **Observaciones**

Si el/la niño, niña o adolescente cuenta con registro no podrá ser incorporado a un nuevo hogar, a menos que el hogar de origen (padre, madre o responsable del hogar de origen) autorice la desvinculación, a través de una declaración jurada simple donde se manifieste expresamente la autorización para su desvinculación junto a la copia de su cédula de identidad, lo que solo procede en los casos en que no concurra alguna de las hipótesis en virtud de las cuales se disponga que el cuidado personal del niño, niña o adolescente corresponde a una persona integrante del hogar de origen, las que se encuentran en la sección "Consideraciones" del protocolo anterior.

### **Consideraciones**

- La solicitud de Incorporación/Desvinculación para niños, niñas y adolescentes con RSH también deberá incorporarse a través de los canales disponibles.
- Por regla general, el ejercicio del cuidado personal de los/las hijos/as corresponde conjuntamente al padre y a la madre.
- No obstante, si los progenitores 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, niña o adolescente, en cuyo supuesto en virtud del interés superior del niño, niña o adolescente, el respectivo tribunal, mediante resolución judicial, puede entregar el cuidado personal a un tercero (por ejemplo: abuela, tía, tío, hermana mayor de edad, etc.).
- *Niños, niñas y adolescentes cuyos padres viven separados y ejercen el cuidado personal en forma compartida:* Solo podrá incorporarse el/la niño, niña o adolescente a un hogar, sea este esté integrado por el padre o la madre. Además, para efectos del cálculo de Calificación Socioeconómica (CSE) y para la estabilidad del instrumento, el niño, niña o adolescente bajo esta modalidad de cuidado personal, deberá permanecer al menos seis meses en el registro del/de la progenitor/a lo incorporó a su hogar en el RSH, salvo que, por resolución judicial o avenimiento aprobado judicialmente, se disponga cambio en el régimen de cuidado personal.

### **Procedimiento**

La solicitud de Incorporación de una nueva persona integrante al RSH podrá ser requerida por las personas a través de los distintos canales disponibles.

### Documentación requerida

- Certificado de Nacimiento con las subinscripciones que correspondan, en caso de proceder.
- 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>, o escritura pública o acta extendida ante cualquier oficial del Servicio de Registro Civil e Identificación, donde conste que el cuidado personal corresponde al padre, a la madre o a ambos en forma compartida<sup>22</sup>.
- En caso de no contar con documentación judicial para respaldar la solicitud, y el niño, niña o adolescente cuente con Registro, una persona integrante del hogar, mayor de edad, podrá presentar una Declaración Jurada simple de autorización de desvinculación del hogar de origen con la copia de la cédula de identidad de quien firma el documento, 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 niño, niña o adolescente corresponde a una persona integrante del hogar de origen.
- La Solicitud de Incorporación de niños, niñas o adolescentes podrá ser ingresada y firmada por el padre, madre o tutor legal, o por el/la jefe/a de hogar procurando que el niño, niña o adolescente quede ingresado junto a la persona adulta que tiene su cuidado personal, junto a la copia de la cédula de identidad.
- Para el caso de niños, niñas y adolescentes 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 autoriza la desvinculación 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 niño, niña o adolescente 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 niño, niña o adolescente vive con dicho padre o madre (por ejemplo, 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 niño, niña o adolescente al hogar de la persona solicitante.

<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.

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

#### 4.5.3 Incorporación de un adulto (18 años y más)

- **Tipo de Solicitud:** Incorporación de nueva persona integrante
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

##### Observaciones

- Si la persona pertenece a otro Registro, la desvinculación será automática.
- Para proceder en estos casos, es requisito que la Solicitud de Incorporación / Desvinculación cuente con la firma de la persona a incorporar y con la firma del/de la jefe/a de hogar y de la persona solicitante (si es distinto al/a la jefe/a de hogar).
- Si no es posible registrar la firma de alguna de las personas integrantes del hogar en la Solicitud, la persona solicitante especificará el nombre de la persona integrante que no firma y el motivo por el que se ve imposibilitado de hacerlo, en el espacio disponible para ello.
- 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 Certificado de Reclusión 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.

##### Procedimiento

La solicitud de incorporación de personas adultas al RSH podrá ser requerida a través de los distintos canales disponibles.

##### Documentación requerida

- Solicitud de Incorporación/Desvinculación firmada por la persona a incorporar, por el/la jefe/a de hogar y la persona solicitante (si es distinto al/a la jefe/a de hogar) junto a la copia de la cédula de identidad vigente de las personas que firman el Formulario.
- 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.

#### 4.6 DESVINCULACIONES

##### 4.6.1 Desvinculación del/de la jefe/a de hogar, solicitada por sí mismo/a

- **Tipo de Solicitud:** Solicitud de desvinculación
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

### Observaciones

- Al producirse esta desvinculación, automáticamente la plataforma asignará un/a nuevo/a jefe/a de hogar, bajo el siguiente orden de prelación: cónyuge o pareja, o en su defecto, la primera persona adulta registrada en el Módulo Personas del Hogar.
- Una vez realizada esta reasignación de jefatura de hogar, se deberán reasignar los parentescos del hogar respecto de la nueva jefatura de hogar, para ello, el Ejecutor accederá a la plataforma del RSH para realizar la respectiva modificación de parentescos.

### Procedimiento

Este tipo de solicitud es efectuada por el/la jefe/a de hogar que requiere su desvinculación del RSH, la que podrá realizar a través de los distintos canales disponibles.

### Documentación requerida

Solicitud de Incorporación/Desvinculación firmada por el/la jefe/a de hogar y copia de la cédula de identidad vigente del/de la jefe/a de hogar.

#### 4.6.2 Desvinculación del/de la jefe/a de hogar, solicitado por otro/a integrante del hogar

- **Tipo de Solicitud:** Solicitud de desvinculación
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

### Observaciones

- Al producirse esta desvinculación, automáticamente la plataforma asignará un/a nuevo/a jefe/a de hogar, bajo el siguiente orden de prelación: cónyuge o pareja, o en su defecto, la primera persona adulta registrada en el Módulo Personas del Hogar.
- Una vez realizada esta reasignación de jefatura de hogar, se deberán reasignar los parentescos del hogar respecto de la nueva jefatura de hogar, para ello, el Ejecutor accederá a la plataforma del RSH para realizar la respectiva modificación de parentescos.
- 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/de la jefe/a de hogar, y éste sigue apareciendo como vigente en la plataforma RSH, la persona 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/la desaparecida haya tenido en Chile, sin requerir adjuntar el formulario firmado por el resto de los integrantes del hogar.

### Procedimiento

La solicitud de desvinculación del RSH podrá ser requerida a través de los distintos canales disponibles.

### Documentación requerida

- Solicitud de Desvinculación del/de la jefe/a de hogar firmada por la persona solicitante y por todos los adultos que componen el hogar.
- Copia de la cédula de identidad vigente de la persona solicitante y de todas las personas adultas del hogar.

#### 4.6.3 Desvinculación de un/una integrante diferente del/de la jefe/a de hogar

- **Tipo de Solicitud:** Solicitud de desvinculación
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

### Observaciones

- Si la solicitud de desvinculación es realizada por el/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/de la jefe/a de hogar en la Solicitud.
- Este tipo de solicitud opera solo para personas mayores de 18 años. Si se requiere la desvinculación de un niño, niña o adolescente, ésta podrá realizarse solo si va acompañada de la desvinculación de su padre, madre o tutor legal.

### Procedimiento

La solicitud de desvinculación del RSH podrá ser requerida a través de los distintos canales disponibles.

### Documentación requerida

- *Si la Solicitud es realizada por el/la jefe/a de hogar u otra persona solicitante:* Solicitud de Incorporación/Desvinculación firmada por el/la jefe/a de hogar y la persona solicitante (si es distinto al/a la jefe/a de hogar) junto a la copia de la cédula de identidad vigente de quienes corresponda.
- *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 vigente

#### 4.7 CAMBIO DE DOMICILIO Y VIVIENDA: EN LA MISMA COMUNA/EN OTRA COMUNA

- **Tipo de Solicitud:** Cambio de domicilio y vivienda
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

##### Observaciones

- La Solicitud de Actualización de Domicilio y vivienda, deberá contar con la firma del/de la 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, la persona solicitante deberá presentar uno de los documentos señalados la Documentación Requerida.
- No se exigirá acreditar un tiempo de residencia previa en la comuna para solicitar una actualización por cambio de domicilio.
- En el caso de requerir una visita domiciliaria, se deberá completar el Formulario Anexo de actualización de localización y vivienda, el que deberá ser firmado por la persona integrante del hogar que entregue la información en el domicilio (persona Informante), quien podrá coincidir -o no- con la persona solicitante.

##### Procedimiento

- La solicitud de actualización por cambio de domicilio y vivienda del hogar en el RSH podrá ser solicitada a través de los distintos canales disponibles.
- Esta solicitud debe ser realizada cuando todas las personas integrantes del hogar cambian conjuntamente su lugar de residencia. En caso contrario, deberá solicitar un nuevo ingreso al RSH.
- Si la solicitud ingresada es seleccionada para la realización de una visita domiciliaria, 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 20 días hábiles contados desde que el requerimiento ingresa a su bandeja de solicitudes.
- Si la solicitud ingresada no requiere la realización de una visita domiciliaria, el Ejecutor deberá tramitarla en un plazo de 5 días hábiles desde que la solicitud haya ingresado 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.

### Documentación Requerida

A fin de acreditar la residencia de los/as integrantes del hogar, en la dirección declarada por el/la Solicitante en el módulo de localización, se deberá adjuntar en la plataforma o presentar al encuestador/a al momento de aplicar el Formulario de Ingreso al RSH durante una visita domiciliaria, cuando corresponda, uno de los siguientes documentos, necesariamente a nombre de cualquiera de los/las integrantes del hogar, mayores de edad:

- Escritura o Certificado de dominio vigente de la propiedad
- Certificado de avalúo fiscal
- Boleta de servicios básicos (luz, agua, gas), o estado de cuenta emitido por la empresa proveedora de servicios de telefonía fija o móvil, Internet o de televisión
- Contrato de arriendo
- Certificado de residencia emitido por la respectiva Junta de Vecinos
- Declaración emitida por el presidente de una comunidad indígena acreditada por la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)
- Estado de cuenta, cartola o certificados emitidos por casas comerciales, instituciones bancarias, Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE), Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) o Administradora de Fondos de Cesantía (AFC)
- Certificado emitido por el encuestador que haya realizado la visita domiciliaria al hogar, cuando este haya sido seleccionado y no cuente con otra documentación de respaldo

#### 4.8 VIVIENDA: ACTUALIZACIÓN MÓDULO VIVIENDA

- **Tipo de Solicitud:** Actualización módulo vivienda
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor.
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

#### Procedimiento

- La solicitud de actualización en el Módulo Vivienda podrá ser requerida a través de los distintos canales disponibles.
- Si la solicitud es seleccionada para la realización de una visita domiciliaria, 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 20 días hábiles contados para aprobar o rechazar la solicitud desde que el requerimiento ingresa a su bandeja de solicitudes.

- Si la solicitud no requiere la realización de una visita domiciliaria, el Ejecutor deberá tramitarla en un plazo de 5 días hábiles desde que la solicitud haya ingresado 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.

#### **Documentación requerida**

- Solicitud de Actualización Módulo Vivienda firmada por el/la jefe/a de hogar y la persona solicitante (si es distinto al/a la jefe/a de hogar)
- Copia de la cédula de identidad vigente de éstos

#### **4.9 EDUCACIÓN: ACTUALIZACIÓN MÓDULO EDUCACIÓN**

- **Tipo de Solicitud:** Actualización módulo educación
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor.
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

#### **Observaciones**

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

#### **Procedimiento**

La solicitud de actualización por cambios en el Módulo Educación podrá ser requerida a través de los distintos canales disponibles.

#### **Documentación requerida**

- Solicitud de Actualización Módulo Educación firmada por el Titular del dato y la persona solicitante (si es distinto a la persona titular del dato)
- Copia de la cédula de identidad vigente de éstos

#### **4.10 SALUD: ACTUALIZACIÓN MÓDULO SALUD**

- **Tipo de Solicitud:** Actualización módulo salud
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

**Observaciones**

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

**Procedimiento**

La solicitud de actualización por cambios en el Módulo Salud podrá ser requerida a través de los distintos canales disponibles.

**Documentación requerida**

Solicitud de Actualización Módulo Salud firmada por Titular del dato y la persona solicitante (si es distinto a la persona Titular del dato) y copia de la cédula de identidad vigente de éstos.

**4.11 INGRESOS Y/O SITUACIÓN OCUPACIONAL: ACTUALIZACIÓN MÓDULO OCUPACIÓN E INGRESOS**

- **Tipo de Solicitud:** Actualización módulo ingreso.
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor.

**Descripción:**

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 para actualizar en este módulo corresponden a los ingresos económicos autorreportados por las personas integrantes del hogar, es decir, los datos declarados por la persona Informante en el Formulario de Ingreso al RSH.

**Procedimiento:**

La solicitud de actualización por cambios en los ingresos monetarios y/o en la situación ocupacional, podrá ser requerida a través de los distintos canales disponibles.

**Observaciones:**

Cuando la información que se requiera actualizar corresponda al dato de una persona menor de 18 años, 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.

**Documentación Requerida:**

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

**4.12 SOLICITUDES ESPECIALES****4.12.1 Niños/Niñas bajo cuidado personal informal<sup>23</sup>**

- **Solicitud:** Incorporación de nueva persona integrante
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ciudadano / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

**Descripción**

En virtud del principio de interés superior del niño, niña y adolescente, el Estado, como garante de los derechos de aquéllos, tiene la obligación de resguardar su derecho a ser beneficiarios de las prestaciones sociales otorgadas por éste, y la de 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, niña y adolescente.

**Procedimiento**

La solicitud de Incorporación de una nueva persona integrante al RSH podrá ser requerida por las personas a través de los distintos canales disponibles.

**Observaciones**

- Si el niño, niña o adolescente 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, niña o adolescente de ese Registro.
- La Solicitud de Incorporación/Desvinculación para niños, niñas y adolescentes con RSH también deberá incorporarse a través de los canales disponibles.

<sup>23</sup>Estos casos hacen referencia a aquellos niños, niñas y adolescentes 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 otras personas adultas, 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, niñas o adolescentes. No obstante, si los niños, niñas o adolescentes cuentan con Registro necesariamente deberá existir la autorización de desvinculación del hogar de origen para proceder.

#### Documentación requerida

- Certificado de Nacimiento, y
- Declaración Jurada Simple firmada por el/la jefe/a de hogar que indica que el niño, niña o adolescente es integrante del hogar y algún documento formal que acredite que vive con él (por ejemplo, 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 de identidad de quien firma el documento.
- Para los casos en que el niño, niña o adolescente cuenta con Registro, deberá presentar, además, la Declaración Jurada simple de autorización de desvinculación del hogar de origen, con la copia de la cédula de identidad de quien firma el documento, la que podrá hacerse efectiva solo en aquellas situaciones en que la persona que autoriza o algún integrante de su hogar, no cuenten con el cuidado personal formal de ese niño, niña o adolescente, o, en aquellos casos en que los padres no son residentes permanentes del hogar.
- Junto a los documentos señalados anteriormente, la persona solicitante deberá presentar o adjuntar la Solicitud de Incorporación/ Desvinculación firmada por el/la jefe/a de hogar y la persona solicitante (si es distinto al/a la jefe/a de hogar) y copia de la cédula de identidad de éstos.

#### 4.12.2 Cambio de Jefe/a de hogar

- **Solicitud:** Cambio de jefe/a de hogar
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ejecutor y Portal Ciudadano
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor

#### Procedimiento

La solicitud de cambio de Jefe/a de hogar del RSH podrá ser requerida por el/la jefe/a de hogar. Esta solicitud se encuentra disponible exclusivamente para el/la jefe/a de hogar actual, es decir, no podrán realizarla otras personas del hogar.

#### Documentación requerida

- Solicitud cambio de Jefe/a de hogar firmada por el/la jefe/a de hogar actual y el/la nuevo/a jefe/a de hogar
- Copia de la cédula de identidad vigente de ambos.

#### 4.12.3 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 / Portal Ejecutor
- **Resolución de la solicitud:** ciudadano a través de la plataforma RSH

### Descripción

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

La persona 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.

### Procedimiento

- Cuando la persona 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 la persona 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 la persona 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.

## 5 PROTOCOLOS PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE INGRESO Y/O ACTUALIZACIÓN PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE SE ENCUENTREN INSTITUCIONALIZADOS/AS POR RESOLUCIÓN JUDICIAL

Las solicitudes de ingreso al RSH de personas menores de 18 años que se encuentren institucionalizadas por resolución judicial, deberán ser ingresadas y gestionadas directamente por el ejecutor municipal, quien verificará la admisibilidad de la solicitud, y podrá resolver, aprobarla o rechazarla de acuerdo con los antecedentes que tenga a la vista.

- **Tipo de Solicitud:** Solicitud de Ingreso y/o actualización para personas menores de 18 años que encuentren institucionalizadas al RSH
- **Canal de ingreso de la solicitud:** Portal Ejecutor Municipal
- **Resolución de la solicitud:** Ejecutor Municipal

### **Descripción**

Este tipo de solicitud tiene por objetivo facilitar el ingreso al RSH de personas menores de 18 años, que se encuentran bajo cuidado de un establecimiento de protección decretado por Resolución fundada de un/a juez/a de Familia o que se encuentren cumpliendo una sanción de internación en régimen semi 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 los protocolos 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.

### **Observaciones**

- Si una persona que se encuentra institucionalizada requiere ser incorporada a otro hogar del RSH, la persona solicitante de ese Registro deberá presentar la Resolución Judicial, o certificado de egreso o de revinculación emitido por la institución y donde se establezca el nombre de la persona adulta 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, niñas o adolescentes 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, al cumplir 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.

### **Procedimientos**

#### **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/la directora/a del centro o 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/la directora/a no pudiese iniciar la solicitud con el Ejecutor respectivo, ésta podrá ser iniciada por otro/a funcionario/a de la Institución, sin perjuicio de lo cual ambos deberán firmar la Solicitud de ingreso.
- Para iniciar el trámite, el/la 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/la Informante (Director/a del Centro).
- Posteriormente, el Ejecutor Municipal procederá a digitar la información en la plataforma del RSH.

**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, niña o adolescente obtenida a través del Formulario de Ingreso al RSH se encuentra desactualizada, la persona solicitante y/o Director/a del centro podrá solicitar la actualización de información de los diferentes módulos contenidos en el RSH (módulos de salud, educación, etc.), debiendo firmar el respectivo formulario de solicitud.

**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 Encuestador/a aplica en la Institución de residencia, el Formulario de Ingreso al RSH.
- Para proceder a la incorporación, en primer lugar, deberá estar aprobada la Solicitud de ingreso al RSH de la madre menor de 18 años que se encuentra en la institución por resolución judicial.
- 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, niña o adolescente 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.
- El Encuestador/a deberá verificar que tanto la madre menor de 18 años como su hijo/a estén residiendo en la misma vivienda colectiva, en caso contrario, la solicitud no podrá ser aprobada.

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.

**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**

Si la información del RSH de las personas 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.

## **Documentación Requerida**

### **Para la Solicitud de Ingreso al RSH:**

- Formulario de solicitud firmado por la persona solicitante y por el Director/a del Centro, en caso de ser una persona distinta al Solicitante.
- Copia de la cédula de identidad vigente de la persona solicitante y del/de la director/a del Centro, si es distinto a la persona solicitante.
- Certificado donde conste el nombre del/de la director/a, el nombre del Centro y la dirección.
- 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.

### **Para la Solicitud de Actualización de información del RSH**

- Hogar unipersonal: Formulario de solicitud firmado por el/la director/a del Centro y la copia de su cédula de identidad vigente.
- 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 vigente.

### **Para la Solicitud de Actualización por la incorporación de hijos/as de madres menores de 18 años que se encuentran institucionalizadas**

- Formulario de solicitud firmado por la madre menor de 18 años junto a la copia de la cédula de identidad vigente.
- Certificado de nacimiento del hijo/a.

## **6 PROTOCOLO PARA LA APROBACIÓN AUTOMÁTICA DE SOLICITUDES**

En virtud de los principios de servicialidad del Estado, eficiencia, eficacia y economía procedimental, podrán ser objeto de aprobación automática en la plataforma del RSH, las solicitudes al RSH que más adelante se indican.

Al respecto, es necesario tener presente que las solicitudes aprobadas automáticamente podrán estar sujetas a planes de supervisión por parte del Ministerio, los que serán programados e informados a través de los canales oficiales, cuando corresponda, y que las inconsistencias detectadas en la información que haya ingresado al RSH producto de la aprobación automática, serán informadas a la Subsecretaría de Evaluación Social, para que conforme a su competencia, funciones y atribuciones, y conforme a lo dispuesto en la ley N°19.628, resuelva lo que corresponda.

### **6.1 SOLICITUDES DE INGRESO AL RSH**

Podrán ser aprobadas automáticamente, las siguientes solicitudes:

- Aquéllas correspondientes a un hogar cuya composición familiar sea unipersonal

- Aquéllas donde todos integrantes del grupo familiar no cuenten con RSH anterior.
- Aquéllas realizadas a través de la Plataforma Ciudadana que se encuentren en el estado "pendiente por resolver ejecutor".
- Aquéllas realizadas presencialmente vía Plataforma Ejecutor que se encuentren en estado "pendiente resolver ejecutor".

## **6.2 SOLICITUDES DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL RSH**

Podrán ser aprobadas automáticamente, las siguientes solicitudes:

- Incorporación de integrante sin RSH:
  - Cuando respecto de la composición del hogar, el/la Solicitante cuente con RSH anterior.
  - Cuando un hogar sin niños, niñas y adolescentes esté compuesto por dos o más integrantes mayores de edad que cuenten con RSH anterior provenientes del mismo folio.
- Desvinculación de integrante, realizada por el/la jefe/a de hogar o por la persona titular del dato (auto desvinculación) y que se encuentre en el estado "pendiente por resolver ejecutor", con excepción de las solicitudes de desvinculación de niños, niñas o adolescentes, o de desvinculación de integrantes que tenga como resultado dejar hogares integrados solo por niños, niñas y adolescentes; y aquellas que se refieran a titulares de datos que tengan otras solicitudes pendientes de resolución.
- Módulos de Educación, de Salud y de Ocupación e Ingresos, que se encuentren en el estado "pendiente por resolver ejecutor", excepto aquellas ingresadas vía Plataforma Ciudadana para actualizar datos sobre terceras personas adultas.
- Actualización de educación superior, cuyo/a solicitante sea titular del dato, y que la solicitud se encuentre en estado "pendiente resolver ejecutor".
- Módulo Vivienda, realizadas por el/la jefe/a de hogar y que se encuentren en los estados "en digitación", "agendada", y "pendiente por resolver ejecutor".
- Cambio de domicilio y vivienda, realizadas por el/la jefe/a de hogar:
  - Realizadas vía Plataforma Ciudadana, y que se encuentren en estado "agendada", "en digitación" y "pendiente por resolver ejecutor".
  - Realizadas presencialmente y que se encuentren en estado "pendiente resolver ejecutor".

## **6.3 SOLICITUDES RESPECTO DE LAS CUALES NO ES APLICABLE LA TRAMITACIÓN AUTOMÁTICA**

La tramitación automática al RSH no procederá en los siguientes casos:

- Solicitudes realizadas vía Portal Ciudadano, que incluya datos cuya titularidad corresponda a personas distintas del/de la Solicitante, siempre que dichas personas no puedan aprobar dicha solicitud directamente en el Portal mediante su ClaveÚnica.

- Cuando la dirección autorreportada del domicilio no exista en los maestros de calle del MDSF, caso en el cual el ejecutor deberá realizar la correspondiente solicitud que permita continuar con el procedimiento general aplicable.
- Incorporación o desvinculación de niños, niñas y adolescentes, o aquéllas que tengan como resultado dejar hogares integrados solo por niños, niñas y adolescentes.
- Solicitudes de ingreso al RSH para hogares conformados por un adulto o más provenientes de un hogar Registrado, y cuya desvinculación de éste implique dejar hogares integrados solo por niños, niñas y adolescentes.
- Solicitud de actualización de los módulos de Educación, Salud y/o Ocupación e ingresos realizadas vía Plataforma Ciudadana, que incluya datos cuya titularidad corresponda a personas distintas del/de la Solicitante, siempre que dichas personas no puedan aprobar dicha solicitud directamente en el Portal mediante su ClaveÚnica.
- Cuando dos o más solicitudes en tramitación sean contradictorias entre sí, se deberá tramitar la más reciente, entendiéndose por desistidas las anteriores.

## 7 PROTOCOLO PARA LA TRAMITACIÓN REMOTA DE SOLICITUDES AL RSH

La tramitación remota de solicitudes puede ser realizada por el ejecutor FUNFA, así como cualquier otro ejecutor que requiera interactuar con las personas por vía remota (llamada telefónica y/o video llamada) o a través de otros mecanismos de comunicación digitales.

A continuación, se detalla el protocolo y fases del proceso de atención que deberán utilizar las personas y los ejecutores que opten por este tipo de tramitación.

### **Habilitación de equipos y/o número telefónico**

El ejecutor que opte por aplicar este mecanismo de tramitación excepcional de solicitudes deberá habilitar uno o más números de teléfono y equipos para establecer contacto con el/la solicitante y proceder a gestionar la solicitud por vía remota.

### **Selección de casos a contactar o atención de contacto ciudadano**

A fin de determinar las solicitudes que podrán acceder a este tipo de tramitación excepcional, el ejecutor podrá:

- Seleccionar solicitudes del listado mensual de solicitudes pendientes que le proporcione el Ministerio, que contiene aquellas que se encuentran en la bandeja de solicitudes del Ejecutor en estado "pendiente entregar documentos", "en gestión" y "por resolver ejecutor", comenzando por las más antiguas.
- Si no ha concluido la tramitación de las solicitudes señaladas precedentemente, podrá seleccionar registros del listado mensual de registros sin actualización reciente entregado mensualmente por el Ministerio, partiendo por orden cronológico desde las más antiguas.
- Recibir contacto telefónico y/o por videollamada por parte de las personas, a través de los números o medios habilitados por el ejecutor para estos efectos, los que deberán ser comunicados eficaz y oportunamente por el ejecutor a los/las potenciales usuarios/as del servicio.

## **Primera llamada:**

### **Inicio de la atención**

- El/la funcionario/a deberá presentarse y avisar a la persona que la atención está siendo grabada.
- A continuación, debe solicitar el nombre y RUN de la persona, y el número de serie de su cédula de identidad.
- En caso de que el trámite haya iniciado por contacto telefónico de la persona, el/la funcionario/a deberá consultar por el trámite que requiere realizar y le solicitará un número telefónico para contactarlo por medio de video llamada, indicándole además los documentos que deberá presentar de acuerdo con la o las solicitudes que requiera realizar.
- Finalmente, el/la funcionario/a deberá coordinar una fecha y hora para la realización remota del trámite vía video llamada.

## **Segunda llamada:**

### **Información sobre el RSH y verificación de identidad**

- Esta segunda llamada deberá ser íntegramente grabada y almacenada en un repositorio encriptado, dispuesto solo para estos efectos, administrado exclusivamente por el MDSF, y al cual únicamente tendrá acceso este Ministerio y el ejecutor del RSH.
- Previo a comenzar con el trámite remoto, el/la funcionario/a deberá verificar la identidad del/de la Solicitante, mediante la exhibición de su cédula de identidad (cotejar fotografía en RUN).

### **Autorización expresa de la persona informante**

- El/la funcionario/a debe solicitar a la persona que manifieste expresamente su voluntad de realizar el trámite remoto, procediendo a explicarle para qué será recogida su información, cómo se utilizarán sus datos y que el ingreso al RSH o sus actualizaciones no necesariamente garantizan la obtención de un beneficio. Asimismo, deberá explicar a la persona la responsabilidad legal que tiene sobre los datos que autorreportará, y que el Estado podrá verificar la validez de dicha información en otras bases de datos.

### **Aplicación del formulario**

- El/la funcionario/a debe indicar a la persona que comenzará la realización de la solicitud y que, para ello, debe tener su cédula de identidad y la de los otros integrantes de su hogar a mano, a fin de completar el trámite.
- Todos los ciudadanos deberán realizar la solicitud con la ClaveÚnica.
- El funcionario tramitador deberá leer paso a paso la solicitud en gestión, de tal manera que sea el/la Informante quien elija la alternativa cuando esto corresponda, debiendo solicitar la documentación a adjuntar si ello se requiere.

- El/la Solicitante deberá enviar al teléfono del tramitador o vía correo electrónico, la documentación que debe adjuntarse en el sistema del RSH, de acuerdo con los protocolos vigentes para cada trámite.

#### **Finalización del trámite remoto**

- El/la funcionario/a terminará la atención indicándole al/a la Solicitante que el trámite ya fue realizado y le pedirá que ratifique la fidelidad de los datos entregados y que estos corresponden a la información entregada.
- Con esto se cierra la atención directa a la persona, concluyendo la atención con el envío del número de solicitud, por mensaje de texto o correo electrónico.

#### **Trámite de la solicitud**

Una vez levantada la información a través de la entrevista remota, el tramitador deberá revisar la solicitud y aprobarla conforme a lo dispuesto en los acápites precedentes de este protocolo.

## **8 PROTOCOLO PARA LA SOLICITUD DE CARTOLA DEL RSH**

Las personas que cuenten con información en el RSH podrán acceder a esta a través de la Cartola Hogar, la que podrán obtener en línea, descargándola desde el sitio web del RSH, previa autenticación con su ClaveÚnica, o bien, solicitarla personalmente en la municipalidad de su comuna de residencia o en alguna de las oficinas de ChileAtiende, Gobernaciones, así como a través de la Red de Protección Social dependiente del MDSF. También podrá obtener la Cartola Hogar a través de las tecnologías de autoatención instaladas a lo largo del país en distintas instituciones.

La Cartola Hogar presenta información abreviada del hogar:

- Información del domicilio del hogar
- Información de las personas integrantes del hogar
- Ingreso promedio mensual del hogar
- Fuente del dato
- Tramo de Calificación Socioeconómica (CSE)
- Fecha de construcción de la información contenida en la Cartola
- Fecha y lugar de emisión de la Cartola

En virtud de lo señalado en el inciso final, del artículo 1°, del Reglamento, en concordancia con el artículo 22 de la ley N°19.88, también se podrá solicitar la Cartola Hogar a través de un tercero, quien se dirigirá al 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 con el formato contenido en anexo N°4. Para solicitar la Cartola, el documento notarial debe tener una vigencia máxima de seis meses desde la fecha de emisión.

En el caso de requerirse la Cartola RSH respecto a niños, niñas o adolescentes 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 ejecutor podría concurrir al domicilio del ciudadano y entregar la Cartola personalmente.

## 9 PROTOCOLO PARA LA DECLARACIÓN DE DESISTIMIENTO DE SOLICITUDES

Las solicitudes de ingreso, actualización, rectificación y/o complemento de información al RSH, 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 tendrán por desistidas aquellas solicitudes iniciadas, y que no han sido gestionadas por el ciudadano; es decir, que se encuentran sin movimiento para completar puntos faltantes a pesar de las gestiones del ejecutor y del envío de recordatorios por parte del MDSF. El primero de estos recordatorios, se enviará mediante correo electrónico una vez creada la solicitud informándole que deberá completar la documentación requerida en un plazo de 20 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/a la 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, la solicitud se tendrá por desistida.

## 10 PROTOCOLO PARA LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES AL RSH

Acorde a lo dispuesto por el artículo 29 del Reglamento, en relación con el artículo 56 del mismo, las personas titulares de los datos personales contenidos en el RSH podrán solicitar la cancelación de su información contenida en dicho Registro. Asimismo, el artículo 13 de la ley N°19.628, 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 regula el procedimiento de cancelación de datos personales en los términos ya referidos:

- **Solicitud:** Presencial
- **Canal de ingreso y Resolución de la solicitud:** MDSF

### Procedimiento

La solicitud de cancelación de datos deberá realizarse por escrito, ante el/la Secretario/a Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia o en las dependencias del MDSF, por la persona titular del dato o por su representante, y dirigido a la Subsecretaría de Evaluación Social, y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Nombre y apellidos de la persona 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.
- Hechos, razones y peticiones en los que funda su solicitud.
- Lugar y fecha.

- Firma de la persona 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.

A la solicitud realizada en los términos descritos anteriormente, deberá adjuntarse una copia simple de la cédula de identidad de la/s persona/s solicitante/s. En caso de que la solicitud se realice a través de un/a representante, deberá adjuntarse copia de la cédula de identidad del representante y del representado. Es importante enfatizar que se requiere copia de los documentos de identidad de todas las personas incluidas en la solicitud.

En caso de que la persona 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.

Una vez recibida la solicitud, el/la 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.

Una vez verificada que la solicitud cumple con los requisitos para su tramitación, la Subsecretaría de Evaluación Social procederá a dictar el acto administrativo correspondiente, mediante la cual se aprueba la cancelación de datos personales.

Una vez totalmente tramitado dicho acto administrativo, la Subsecretaría de Evaluación Social, procederá a realizar la cancelación autorizada, en un plazo de 3 días hábiles.

#### **Documentación requerida**

- Solicitud de cancelación de datos firmada por la/s personas titulares/s del dato.
- Copia de la cédula de identidad vigente de todas las personas mayores de 18 años individualizadas en la respectiva solicitud de cancelación de datos personales.

#### **Efectos**

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

### **11 PROTOCOLO PARA LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN DEL RSH**

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 RSH, según el siguiente procedimiento:

- **Solicitud:** Presencial
- **Canal de ingreso y resolución de la solicitud:** MDSF

### **Procedimiento**

La solicitud de acceso a información deberá realizarse por la persona 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/de la solicitante o en las dependencias del MDSF, a elección de la persona solicitante. La solicitud deberá contener la siguiente información:

- Nombre y apellidos de la persona solicitante y, en su caso, de su apoderado/a o representante legal.
- Especificación de la información requerida.
- Domicilio.
- Forma de notificación (domicilio particular, laboral, correo electrónico o entrega personal)
- Firma de la persona 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.

A la solicitud realizada en los términos descritos anteriormente, deberá adjuntarse una copia simple de la cédula de identidad de la/s persona/s solicitante/s. En caso de que la solicitud se realice a través de un/a representante, deberá adjuntarse copia de la cédula de identidad del representante y del representado. Es importante enfatizar que se requiere copia de los documentos de identidad de todas las personas incluidas en la solicitud.

En caso de que la persona 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.

Una vez recibida la solicitud, el/la Secretario/a Regional Ministerial respectivo, en un plazo máximo de 5 días hábiles derivará, para su trámite, la solicitud a la Subsecretaría de Evaluación Social.

Una vez verificada que la solicitud cumple con los requisitos para su tramitación, se procesará la información solicitada, para posteriormente enviarla mediante carta certificada al domicilio señalado por la persona titular del dato.

### **Documentación requerida**

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

## 12 ANEXOS

### 12.1 ANEXO 1: SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES

En (ciudad) ....., a (día) ..... del mes de ..... de 202.....:

Yo (nombres y apellidos completos) .....,  
cédula de identidad N° ....., nacional ..... o para extranjeros .....  
(marcar con una X según corresponda), con domicilio en (avenida, calle, pasaje)  
..... N° .....,  
(cualquier otro antecedente de ubicación) .....,  
de la comuna de .....,  
región ....., número de teléfono .....,  
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:

| <b>Nombres y apellidos completos</b> | <b>N° cédula de identidad</b> | <b>Edad</b> | <b>Firma</b> |
|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|--------------|
|                                      |                               |             |              |
|                                      |                               |             |              |
|                                      |                               |             |              |

Finalmente, solicito hacer llegar la notificación a la siguiente dirección: (solo señalar en caso  
de ser distinta a la antes informada)

Firma Solicitante (o representante).....

**12.2 ANEXO 2: PODER AUTORIZADO ANTE NOTARIO PÚBLICO PARA SOLICITAR CANCELACIÓN DE DATO**

En (ciudad) ..... , a (día) ..... del mes de ..... de 202.....:

Yo (nombres y apellidos completos) ..... ,  
cédula de identidad N° ..... , nacional ..... o para extranjeros .....  
(marcar con una X según corresponda), con domicilio en (avenida, calle, pasaje) ..... N° ..... ,  
(cualquier otro antecedente de ubicación) ..... ,  
de la comuna de ..... ,  
región ..... , en adelante "el/la Mandante", vengo en otorgar poder a don/doña (nombres y apellidos completos) ..... ,  
cédula de identidad N° ..... , nacional ..... o para extranjeros .....  
(marcar con una X según corresponda), con domicilio en (avenida, calle, pasaje) ..... N° ..... ,  
(cualquier otro antecedente de ubicación) ..... ,  
de la comuna de ..... ,  
región ..... , número de teléfono ..... ,  
en adelante "el/la Mandatario/a", 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: (solo señalar en caso de ser distinta a la antes informada)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

FIRMA o huella digital del mandante .....

FIRMA o huella digital del mandatario .....

### 12.3 ANEXO 3: SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

#### Identificación del/la Solicitante

Nombres y apellidos: .....

RUN: .....

Domicilio: .....

Número telefónico: .....

Representante legal que comparece (si corresponde)

Nombres y apellidos: .....

RUN: .....

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

..... Composición familiar                      Desde:.....                      Hasta: .....

..... Tramo RSH

..... Puntaje FPS

..... 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 o huella digital del/de la Solicitante o de su representante .....

**12.4 ANEXO 4: PODER OTORGADO ANTE NOTARIO PÚBLICO PARA SOLICITAR CARTOLA**

En (ciudad) ..... a (día) ..... del mes de ..... de 202.....:

Yo (nombres y apellidos completos) .....  
cédula de identidad N° ..... nacional ..... o para extranjeros .....  
(marcar con una X según corresponda), con domicilio en (avenida, calle, pasaje) ..... N° .....  
(cualquier otro antecedente de ubicación) .....  
de la comuna de .....  
región ..... en adelante "el/la Mandante", vengo en otorgar poder a don/doña (nombres y apellidos completos) .....  
cédula de identidad N° ..... nacional ..... o para extranjeros .....  
(marcar con una X según corresponda), con domicilio en (avenida, calle, pasaje) ..... N° .....  
(cualquier otro antecedente de ubicación) .....  
de la comuna de .....  
región ..... número de teléfono .....  
en adelante "el/la Mandatario/a", 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 .....

**SEGUNDO: DÉJASE SIN EFECTO**, una vez totalmente tramitado el presente acto administrativo, la resolución exenta N°85, de 2020 de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

**TERCERO: REMÍTASE** copia digital de la presente resolución al gabinete de la Subsecretaría de Servicios Sociales, a la División de Focalización, al gabinete de la Subsecretaría de Evaluación Social, a la Fiscalía, a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia, y copia impresa a la Oficina de Partes.

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

  
**ANDREA BALLADARES LETELIER**  
**SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES**