



MIN. INT. (CIRC.) N° 0082 /

ANT.: ORD. N° 1196-2020, de fecha 23 de abril de 2020.

Resolución Exenta N° 0236, de fecha 27 de abril de 2020. Ambos del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

MAT.: Plan de tramitación de solicitudes del Registro Social de Hogares (RSH).

SANTIAGO, 28 MAY 2020

DE: SUBSECRETARIO DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO

A: ALCALDESAS Y ALCALDES DEL PAÍS

1. Como es de su conocimiento, el Gobierno que preside S.E. el Presidente Sebastián Piñera ha desarrollado una serie de programas sociales que permitan mitigar las dificultades que afectan las familias chilenas como consecuencia de la contingencia sanitaria que vive el país y el mundo.
2. En ese contexto, una gran mayoría de las medidas adoptadas utilizan el Registro Social de Hogares como un mecanismo de acceso y focalización, lo que ha significado un aumento masivo de solicitudes de actualización de datos e ingreso al sistema.
3. Frente al alza de la demanda por información y solicitudes al Registro Social de Hogares, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia ha implementado un conjunto de medidas para facilitar la tramitación por parte de las personas, las cuales se encuentran contenidas en la Resolución N° 236 del 27 de abril de 2020, así como la gestión de los equipos comunales en su calidad de ejecutores que han sido transmitidas en el Oficio N°1.196 del 23 de abril de 2020, ambos adjuntos.
4. Entre las medidas precedentemente señaladas destacan:
 - a. Implementación de una nueva plataforma de tramitación para la ciudadanía, que facilita y mejora la gestión en línea de los trámites.
 - b. Simplificación de la documentación requerida en las solicitudes de los ciudadanos.
 - c. Postergación de la visita domiciliaria en los trámites que la requerían.
 - d. Apoyo a la tramitación municipal, considerando que en el contexto actual un 69% (239) de las comunas del país han visto mermada su capacidad de atención presencial, toda vez que se ha producido un masivo aumento de solicitudes en abril de 2020, incrementándose en un 269% más respecto a abril de 2019 y en un 170% respecto al mes de marzo de 2020.
5. Siendo el Registro Social de Hogares un requisito de acceso a los programas sociales vinculados a la emergencia sanitaria, el ingreso a él y la actualización de datos se tornan fundamentales, razón por la cual es necesaria la colaboración de los municipios, los cuales poseen un rol insustituible en dicho aspecto.
6. En consecuencia, y en virtud del planteamiento formulado en el presente oficio, solicito a usted priorizar todas aquellas acciones que permitan a las familias ingresar y actualizar información en el sistema, especialmente para el caso de aquellos grupos que por primera vez buscan la ayuda estatal y, por tanto, solicitan ingresar al Registro Social de Hogares



por primera vez, información que ya se encuentra en poder de los respectivos equipos comunales, dado que fueron enviados por la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia de forma previa al despacho de esta comunicación.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



CLAUDIO ALVARADO ANDRADE

Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo

GG/CAC/PCM/GCT/ccp.

DISTRIBUCIÓN:

1. Alcaldesas y Alcaldes del País
2. Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia
3. SUBDERE – Gabinete Subsecretario
4. SUBDERE – División de Municipalidades.
5. SUBDERE – Oficina de Partes. E12181/2020

ORD.: 1196-2020

MAT.: Informa proceso excepcional de acreditación Registro Nacional de Encuestadores.

Santiago, 23 de abril de 2020.

A : ALCALDES (AS)

**DE: SEBASTIÁN VILLARREAL BARDET
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES**

Junto con saludar, en consideración al importante número de solicitudes al Registro Social de Hogares que hoy se encuentran alojadas en la plataforma municipal y que están ingresado a través de los distintos canales disponibles, con ocasión del brote de Covid-19 y de los beneficios sociales asociados a éste, informo a Ud. que se ha determinado abrir un proceso especial de acreditación para el Registro Nacional de Encuestadores, con la finalidad que los municipios cuenten con un mayor número de funcionarios acreditados, lo que permitirá contar con acceso a la plataforma del RSH y reforzar con ello, el flujo de atención a usuarios de la comuna, mejorando los tiempos de espera en cada municipio.

Este proceso de acreditación especial consistirá en una capacitación e-learning que estará disponible a través del Centro de Aprendizaje de la División de Focalización, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y posteriormente de un examen en la misma modalidad, es decir, e-learning, para acceder a la acreditación exigida en el Artículo 6 de la Ley N°20.379.

Para participar de este proceso excepcional, el (la) Alcalde(sa), deberá enviar un Oficio dirigido al Jefe de División de Focalización con la nómina de las personas que participarán de dicho proceso, con la siguiente información:

- Nombre
- RUN
- Correo electrónico (de preferencia institucional)
- Nacionalidad
- Fecha de nacimiento
- Dirección laboral
- Teléfono fijo
- Teléfono celular
- Dependencia
- Región y comuna en la que realizará las labores

Con la finalidad de agilizar este procedimiento, podrá enviar copia de dicho oficio al correo rne@desarrollosocial.cl. Es fundamental contar con el correo electrónico de los funcionarios que participarán del proceso, pues por esta vía se les enviará la clave de acceso al Centro de Aprendizaje, con las instrucciones correspondientes. El curso completo, más la evaluación considera un tiempo de realización no superior a cuatro horas y una vez aprobado dicho curso se le asignará el perfil y clave del acceso al Registro Social de Hogares al funcionario, a la brevedad.

Este proceso excepcional permitirá la acreditación para acceder a la plataforma RSH con los perfiles de "atención de caso" y "emisor de Cartola", y que se mantendrá vigente exclusivamente por el período que dure la declaración de estado de catástrofe.

Sin otro particular, saluda atentamente,



SEBASTIÁN VILLARREAL BARDET
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA



CKO/FMG
Distribución

E37220/2020



**APRUEBA PROTOCOLO EXCEPCIONAL PARA
TRAMITACIÓN INMEDIATA EN LA PLATAFORMA
DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES LAS
SOLICITUDES QUE INDICAN EN EL MARCO DE
SITUACIÓN DE EXCEPCIÓN POR EMERGENCIA
SANITARIA POR BROTE DE COVID-19.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0236

SANTIAGO, 27 ABR 2020

VISTO:

Lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 19 de la Constitución Política de la República; en la Ley N° 20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Modifica Cuerpos Legales que indica; en el Decreto con Fuerza de Ley No 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley No 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley No 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto Supremo N° 15, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social, que aprueba el Reglamento del Artículo 4° de la Ley N° 20.530 que determina la estructura organizativa interna del Ministerio de Desarrollo Social; en el Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, que Aprueba Reglamento del Artículo 5° de la Ley N° 20.379 y del Artículo 3° Letra f) de la Ley 20.530; en la Resolución Exenta No 85, de 2020, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que Aprueba Protocolos Técnicos para el ingreso y actualización al Registro Social de Hogares, del Decreto Supremo N°22 de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social y, deja sin efecto Resoluciones que indica; en la Resolución Exenta N°72, de 2020, que Aprueba Protocolos Técnicos para la Actualización y Rectificación de Información de Registros Administrativos y de Complemento de Información al Registro Social de Hogares, del Decreto Supremo N°22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social y, deja sin efecto Resoluciones que indica; en la Ley No 19.628, sobre Protección de la Vida Privada; en el Decreto Supremo N°104, de 2020 del Ministerio de Interior y Seguridad Pública que Declara Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por calamidad pública en el territorio de Chile; en el Dictamen N°3610, de 17 de marzo de 2020 y en la Resolución N° 07 de 2019 que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, ambos de la Contraloría General de la República; y las demás normas aplicables;

CONSIDERANDO:

Que, atendido el contexto de la pandemia global calificada por la Organización Mundial de la Salud, con fecha 11 de marzo del presente año, como consecuencia del brote de COVID-19, y tomando en

consideración que mediante Decreto Supremo N°104, de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Presidente declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por calamidad pública, se ha producido en el país la inminente necesidad de generar mecanismos tendientes a entregar de apoyo a las población más vulnerable y a aquella que se ha visto expuesta a los efectos sanitarios, económicos y sociales de la pandemia.

Que, en este contexto, se ha generado una serie de beneficios sociales, que están siendo o serán focalizados utilizando el Registro Social de Hogares como instrumento de caracterización Socioeconómica, particularmente a través de la calificación socioeconómica derivada de la información contenida en éste.

Que producto de lo anteriormente señalado, se ha verificado un aumento exponencial de solicitudes de ingreso y actualización de información en todos los canales del Registro social de Hogares, que requieren ser aprobadas de manera expedita para que la población afectada por los efectos socioeconómicos de la pandemia pueda acceder de manera oportuna a los beneficios sociales que comenzarán a entregarse dentro de las semanas siguientes.

Que, a la fecha se ha constatado que las solicitudes de actualización de información del Registro Social de Hogares han aumentado considerablemente entre marzo y abril de 2020 producto de lo cual se han acumulado un gran número de solicitudes pendientes de aprobación por parte de los Ejecutores.

Que, mediante Dictamen N° 3.610, del 17 de marzo de 2020, la Contraloría General de la República dispuso medidas sobre gestión que pueden adoptar los órganos de la Administración del Estado a propósito del brote de COVID-19, estableciendo que "el brote del COVID-19 representa una situación de caso fortuito que, atendidas las graves consecuencias que su propagación en la población puede generar, habilita la adopción de medidas extraordinarias de gestión interna de los órganos y servicios públicos que conforman la Administración del Estado, incluidas las municipalidades, con el objeto de resguardar a las personas que en ellos se desempeñan y a la población. Asimismo, señaló que "Los jefes superiores de los servicios se encuentran facultados para suspender los plazos en los procedimientos administrativos o para extender su duración, sobre la base de la situación de caso fortuito que se viene produciendo.

Que, bajo dichas circunstancias, mediante Decreto Supremo N° 104, de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Presidente declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile, el cual tiene una duración de 90 días a contar del 19 de marzo de 2019.

Que, corresponde al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el diseño, administración, coordinación, control, supervisión y evaluación Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales, regulado en el Decreto Supremo N° 22 de 2015 del entonces Ministerio de Desarrollo Social, y cuyo uno de sus principales componentes es el Registro Social de Hogares, acorde con lo dispuesto en los artículos 1° y 2° del Decreto Supremo, ya referido.

Que, conforme al artículo 11 del reglamento, ya citado, corresponde al Ministerio de Desarrollo Social y Familia tratar los datos contenidos en el Registro Social de Hogares, pudiendo recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, transferir, transmitir o cancelar datos de conformidad con lo dispuesto en la ley N° 19.628 y en el artículo 6° de la ley N° 19.949.

Que, atendidas las facultades otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, tal Registro resulta una herramienta fundamental y de base que esta repartición utiliza para proveer de información que permita la caracterización de la población objetivo, definida para los distintos beneficios, programas y/o prestaciones sociales creadas por ley, entre los cuales se incluye por cierto, los beneficios sociales que se han creado para enfrentar las consecuencias socioeconómicas negativas para los grupos más vulnerables a causa del brote pandémico COVID-19.

Que en este contexto, al Ministerio de Desarrollo Social y Familia le asiste el deber de dar la mayor celeridad posible a la tramitación de las solicitudes de trámites del Registro Social de Hogares, con el propósito de resguardar la continuidad del servicio público, contar con la información necesaria para considerar a la mayor cantidad de hogares en el Registro que permita una adecuada focalización de los recursos públicos.

Que, en razón de lo expuesto precedentemente y de acuerdo al principio de eficiencia y no formalización que rige el actuar de los órganos de la Administración del Estado, regulado en el artículo 5° del D.F.L N° 1 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, por medio del presente acto administrativo, se aprobará el Protocolo Excepcional para Tramitación Automática de las Solicitudes que se indican al Registro Social de Hogares.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBASE el Protocolo Excepcional para Tramitación inmediata en la plataforma del Registro Social de Hogares de las solicitudes que se indican, en el marco de situación de excepción por emergencia sanitaria por brote de covid-19, cuyo tenor es el siguiente:

Protocolo Excepcional para tramitación inmediata en la plataforma del Registro Social de Hogares de las solicitudes que se indican, en el marco de situación de excepción por emergencia sanitaria por brote de covid-19

Atendiendo la situación sanitaria excepcional en la que se encuentra atravesando el país producto de la pandemia de COVID -19, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, dentro del marco de sus competencias, mediante este documento viene a regular la tramitación inmediata de las siguientes solicitudes con revisión de antecedentes en forma posterior, contenidas en la Resolución Exenta N° 085 y 072, ambas de 2020:

1. Actualización de módulos de educación, salud, vivienda; y
2. Cambio de domicilio.
3. Actualización de Ocupación e Ingresos.
4. Actualización de registros administrativos de Educación Superior.

Serán objeto de una revisión posterior a la aprobación inmediata las solicitudes antes mencionadas que se encuentren pendientes de tramitación a la fecha y hasta la fecha que se extienda el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, realizada por cualquier canal, y figuren en la bandeja del Ejecutor en alguno de los siguientes estados: a) En ruta; b) En digitación; c) Agendada; d) Pendiente de entregar documento; y e) En gestión.

Las solicitudes que cumplan con los requisitos antes mencionados serán aprobadas en los términos señalados, por la División de Información Social, postergando el proceso de revisión exigido en los Protocolos de tramitación vigentes a partir del

mes siguiente de la aprobación de la solicitud, e informando de ello a la Subsecretaría de Servicios Sociales por escrito, indicando N° de solicitud, tipo de solicitud aprobada, RUN del solicitante y N° de Registro.

Para el caso de las actualizaciones de registros administrativos, el dato será reemplazado de manera provisoria hasta contar con el dato proveniente de la fuente de información administrativa correspondiente.

La División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá coordinar con los Ejecutores del Registro Social de Hogares la realización del proceso de revisión de solicitudes, que se posterga para ser realizado a contar del término del Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por pandemia COVID-19 y tendrá un plazo máximo de 120 días hábiles para ser completado. Sin perjuicio de lo anterior, se podrá iniciar el proceso de revisión el mismo día de la aprobación de la presente resolución. Para estos efectos se remitirá a los Ejecutores el respectivo instructivo.

Se excluyen expresamente de esta tramitación las solicitudes de Ingreso al Registro, junto a las solicitudes de actualización de cotizaciones de salud, dominio de bien raíz, matrícula en establecimiento educacional y propiedad de vehículo; Rectificación de datos administrativos y las de Complemento de información al Registro.

En el evento de existir dos o más solicitudes contradictorias entre sí, se deberá proceder a tramitar la más reciente, entendiéndose por desistidas las anteriores.

Las solicitudes tramitadas durante este periodo excepcional conforme al procedimiento regulado mediante este protocolo, fundadas en el estado de catástrofe decretado por el Presidente de la República, estarán sujetas a diversos planes de supervisión de Registros, por parte de este Ministerio, los que serán programados e informados, según las indicaciones que entregará la División de Focalización, debidamente comunicadas a través de los canales oficiales, cuando corresponda.

Detectada cualquier inconsistencia en la información ingresada al Registro producto de la aprobación automática excepcional, dentro de los procesos de revisión o supervisión posterior, ésta será informada a la Subsecretaría de Evaluación Social, que en uso de sus atribuciones y conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, procederá a suspender los registros respectivos, cancelar la información inexacta ingresada en ella o retrotraer la situación del hogar al estado previo a la tramitación automática según corresponda.

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

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


SEBASTIÁN VILLARREAL BARDET
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES


PCC