I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001848

DECRETO EXENTO N°202/ / 2026

Cerrillos, 15 OCT 2026

V I S T O S:

La Providencia N°PV-103-00-01446-2026 del Administrador Municipal; el Memorándum N°M-500-00-00794-2026 de la Dirección de Desarrollo Comunitario; la ley N°19.880, que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado y las facultades que me confiere el D.F.L. N°1 de 2006, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

D E C R E T O:

1. Apruébase el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA REGISTRO SOCIAL DE HOGARES,** siguiente:

1.-Objetivos del Programa Registro Social de Hogares

Generar manual de procedimientos utilizada y que permite la atención ciudadana realizada por funcionarios/as debidamente acreditados y pertenecientes al Programa Registro Social de Hogares del Departamento de Desarrollo Social pertenecientes a la Dirección de Desarrollo Comunitario tanto de manera Presencial y/o a través de los canales remotos establecidos por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

2.-Alcance

El presente manual aplica para la realización de las solicitudes de Ingreso al Registro, entrega de Cartolas de RSH, actualizaciones y complementos de la información del Registro Social de Hogares, siendo este el Instrumento de focalización vigente y que da origen a la calificación socioeconómica que permite la selección de los hogares a los apoyos y beneficios sociales que el Estado tiene para ellos.

3.-Definiciones

Para efectos del presente manual de procedimientos, se emplean los siguientes términos y/o definiciones:

Registro Social de Hogares (RSH): Es un sistema de información social cuyo fin es apoyar los procesos de selección de beneficiarios a un conjunto amplio de subsidios programas sociales. El Registro Social denominado con la sigla RSH, es construido con dados aportados por el hogar (autorreporte) y el cruce de datos de bases administrativas que posee el Estado. Dentro del conjunto de información disponible en el RSH, se incluye una calificación socioeconómica del hogar, que ubica a cada hogar en un tramo de ingreso o vulnerabilidad socioeconómica.

Solicitud de ingreso al Registro Social de Hogares: documento que registra información básica del solicitante (dados de contacto, localización e identificación de los integrantes del hogar) y al que se le debe adjuntar un documento que acredita la residencia.

Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares: documento técnico diseñado por el MDSF. y destinado a consignar antecedentes auto reportados, se estructura como cuestionario, el que debe ser respondido íntegramente por el informante calificado del hogar. Este funcionario considera preguntas que aplican a cada una de las personas que componen el hogar. Las preguntas del formulario, se organizan temáticamente a través de los siguientes módulos que recogen las características del hogar y de las personas, tales como: localización, vivienda, personas del hogar, educación, salud, ocupación e ingresos. En este punto el RSH cuenta con información administrativa (de las personas y los hogares), provista por distintas Bases de Datos que están a disposición del Estado. (Mds,2017).

Ministerio de Desarrollo Social y Familia: Tiene como misión contribuir al diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente en aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas y grupos vulnerables, promoviendo la movilidad y la integración social .Asimismo, deberá velar por la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas ,planes y programas de desarrollo social , a nivel nacional y regional y evaluando los estudios de pre- inversión de los proyectos de inversión que solicitan financiamiento del Estado para determinar su rentabilidad social de manera que respondan a las estrategias y políticas de crecimiento y desarrollo económico que se determinen para el país (Mds,2017).

Ventanilla Única Social: (VUS)Plataforma digital que centraliza más de 130 beneficios, prestaciones y trámites sociales, facilitando a la ciudadanía el acceso a la red de protección social, de una manera simple, rápida y segura, en un solo lugar y disponible en https://ventanillaunicasocial.gob.cl, busca mejorar la eficiencia en la entrega de beneficios y garantizar un servicio ágil y accesible para todas las personas, ingresando con Clave Única, sin necesidad de desplazarse físicamente por diversas oficinas públicas o navegar por múltiples sitios web.

En la Ventanilla Única Social incorpora trámites vinculados a las áreas de la salud, vivienda, pensiones, cuidados y emprendimiento.

Canales de atención ciudadana: Son las vías en las que el ciudadano puede realizar una solicitud, a través del Portal ciudadano o sitio Web: www.registrosocial.gob.cl y del portal ejecutor de manera presencial.

Portal Ciudadano: Funcionalidad de la plataforma a la que podrán tener acceso todas las personas mayores de edad, previa autentificación a través de la Clave Única 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

Portal del ejecutor: Plataforma donde 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

4.-Responsabilidades:

Encargado/a Comunal: Perfil comunal cuya creación y activación o desactivación corresponde a la subsecretaría de Servicios Sociales, 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 registro
-Descargar base de datos comunales
-Crear y editar usuarios que tendrán acceso a la plataforma del RSH
-Generación y modificación de calles y agrupaciones habitacionales.

Apoyo de Encargado/a Comunal: Perfil comunal cuya creación, activación y desactivación 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 del equipo municipal, teniendo acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:

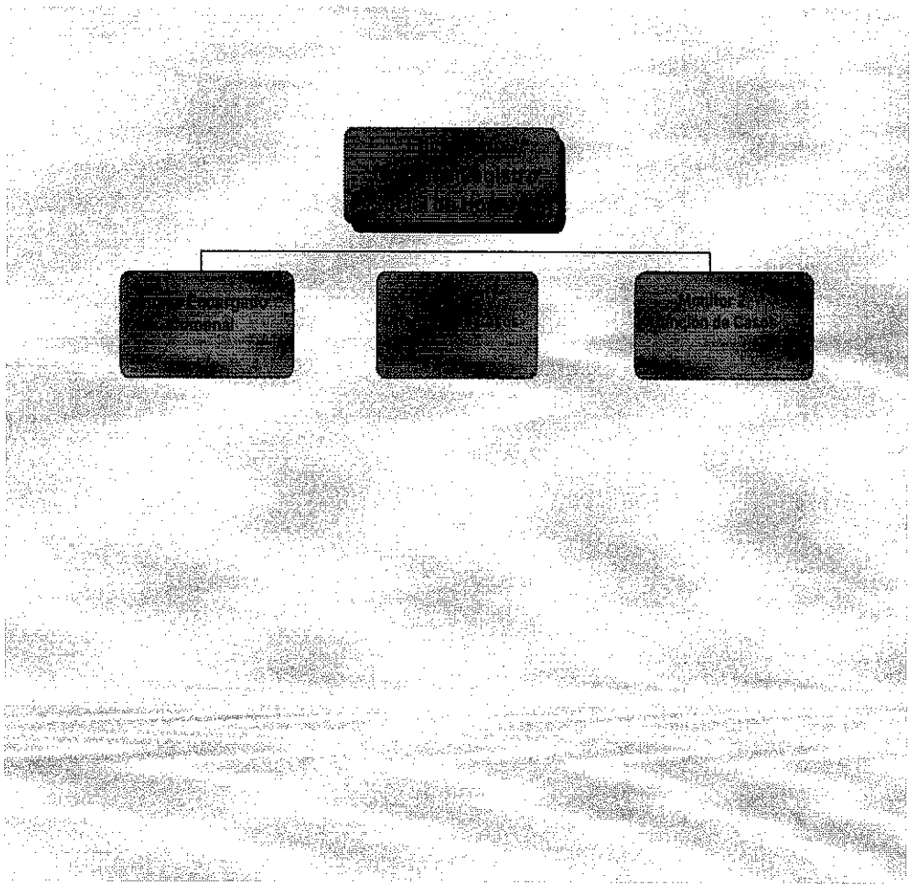
-Ingresar solicitudes
-Asignar solicitudes
-Gestionar solicitudes
-Revisar estado de solicitudes
-Aprobar o rechazar solicitudes
-Revisar Cartola
-Agendar visitas domiciliarias
-Visualizar registro
-Generación y modificación de calles y agrupaciones habitacionales.

Atención de casos: Perfil comunal cuya creación, activación y desactivación corresponde al Encargado/a Comunal del RSH, que define a aquella persona que tiene por función atender los requerimientos efectuados por la ciudadanía, teniendo acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:

-Ingresar solicitudes
-Gestionar solicitudes
-Revisar estado de solicitudes
-Revisar Cartola
-Agendar visitas domiciliarias
-Visualizar registro

Encuestador/a: Perfil comunal cuya creación, activación y desactivación corresponde al Encargado/a Comunal del RSH, que define a aquella persona que cuenta con inscripción vigente en el Registro Nacional de Encuestadores (RNE) 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.

5.-Organigrama Organigrama Oficina de Registro Social de Hogares



6.-Descripción del Proceso

Llegada y recepción del requerimiento ciudadano de manera presencial: El proceso inicia con la primera acogida y el primer contacto que se realiza con los usuarios, por lo general son enviados por otros departamentos al indagar que su RSH no es coincidente con la situación actual del ciudadano, quienes accederán a la atención del funcionario recepcionando la consulta junto a su cédula de identidad con una actitud amable, empática y respetuosa. Es en esta primera etapa en donde se definirá parte importante del éxito de la atención y la percepción de calidad del equipo comunal de RSH de la comuna de Cerrillos.

Espera: Es el tiempo de espera para que las personas sean atendidas, es importante asegurar el menor tiempo de espera para recibir una atención oportuna, sin descuidar la incorporación de mejoras en el lugar de espera de las familias, considerando las características diversas de la población ejemplo: rampla de acceso para movilidad reducida, puerta abatible para el ingreso de sillas de ruedas y coches y utilización de caja sensorial para NNA con condiciones especiales (TEA). Cabe mencionar que las personas cuidadores tienen atención preferente al exhibir la credencial del cuidador.

Desarrollo de la atención: Es el espacio principal de conversación entre la persona y quien otorga la atención y en el cual mediante una actitud empática y respetuosa se realiza el encuadre de la entrevista para el buen manejo de la atención, se indaga sobre la problemática o situación planteada, escuchando de manera activa para analizar la situación y entregar la información y orientación necesaria, se revisa en el sistema si cuenta o no con RSH y si este se encuentra actualizado.

La orientación de casos permitirá despejar alguno de los siguientes trámites: entrega de Cartola, Orientación documental que dará origen a la realización de una solicitud de Ingreso al Registro, cambio de domicilio, actualización del módulo de vivienda (visita domiciliaria aleatoria), rectificación y/o complemento de la información y finalmente la orientación y/o derivación a algún otro programa que el ciudadano requiera al final de la entrevista.

Cierre: Esta es la última etapa o cierre de la entrevista, se puede dar en cualquiera de los trámites requeridos e inclusive solamente al entregar una Cartola, es importante siempre indicarle a la persona que revise su Cartola para corroborar que sus datos se encuentren actualizados. El funcionario municipal se debe asegurar que la persona se va de la oficina de RSH con sus inquietudes resueltas y orientación de documentos (entrega de check list de documentación solicitada). Una vez despejadas todas las dudas del ciudadano la despedida debe ser de manera cordial y cercana, reforzando además la importancia de mantener los datos actualizados en el RSH.

Descripción del Proceso Atención Virtual de Registro Social de Hogares.

Recepción del requerimiento ciudadano canal de atención virtual: La atención virtual está compuesta por el conjunto de acciones que permiten responder a los requerimientos de la ciudadanía mediante la Clave Única de cada integrante del hogar mayor de edad, y a través del uso de medios digitales y/o plataformas web, correo electrónico, y otros medios de comunicación con la ciudadanía que implican la interacción y comunicación indirecta y diferida en el tiempo.

La tramitación de solicitudes al RSH ingresadas por la ciudadanía a través del sitio web www.registrosocial.gob.cl constituye una de las principales acciones de la atención virtual que lleva a cabo el equipo del RSH de la Comuna de Cerrillos, teniendo un plazo establecido de 5 días hábiles para aprobar o rechazar las solicitudes y 20 días hábiles en el caso de las solicitudes agendadas para visita domiciliaria.

Revisión Plataforma Web: La primera acción de la atención virtual es revisar las solicitudes que se encuentran en la bandeja de la plataforma web https://rshmunicipal.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/bandeja y asignarlas según corresponda el perfil. El Encargado/a Comunal o el Apoyo del Encargado/a Comunal deben revisar la documentación adjuntada en cada solicitud realizada por el ciudadano, con el fin de verificar que estén correctos y legibles, en caso de presentar algún error, inconsistencia o falta de algún documento se debe contactar a la persona mediante correo electrónico, llamada telefónica o visita domiciliaria.

Tramitación de solicitudes: Si la solicitud cumple con toda la documentación requerida según protocolo de MDSF, se procede a aprobar solicitud en el plazo establecido para tener el menor porcentaje de solicitudes desistidas (se entienden por desistidas todas aquellas solicitudes que son aprobadas o rechazadas fuera de plazo). Por el contrario, si luego de contactar al ciudadano este no presenta documentos solicitados en el plazo indicado la solicitud quedara rechazada, la cual se le informara mediante correo electrónico. Cabe mencionar que, para las solicitudes de Ingreso al Registro, Cambio de domicilio y Módulo de Vivienda están sujetas a visitas domiciliarias aleatorias (entendiendo como aleatoria cuando el sistema selecciona los hogares a visitar), por lo cual se aprobaran una vez realizada la encuesta en terreno.

Plan de Cuidados: El "plan de cuidados" se refiere a la inscripción en el Registro Social de Hogares para obtener la credencial de cuidador(a), un documento gratuito que otorga beneficios como atención preferente en instituciones públicas y acceso a redes de apoyo Para obtenerla, debes ingresar al módulo de cuidados del Registro Social de Hogares con tu Clave Única, completar los datos de la persona que cuida y quien recibe cuidados, y subir la documentación requerida.

Además, es la puerta de entrada que realiza la clasificación de dependencia funcional en moderada o severa, la sobrecarga del cuidado y la identificación de necesidades a partir del Instrumento de Validación de la Dependencia Funcional y los Cuidados.

En esta primera etapa, la credencial de persona cuidadora entregará acceso preferente en las sucursales u oficinas de los siguientes servicios con convenio:

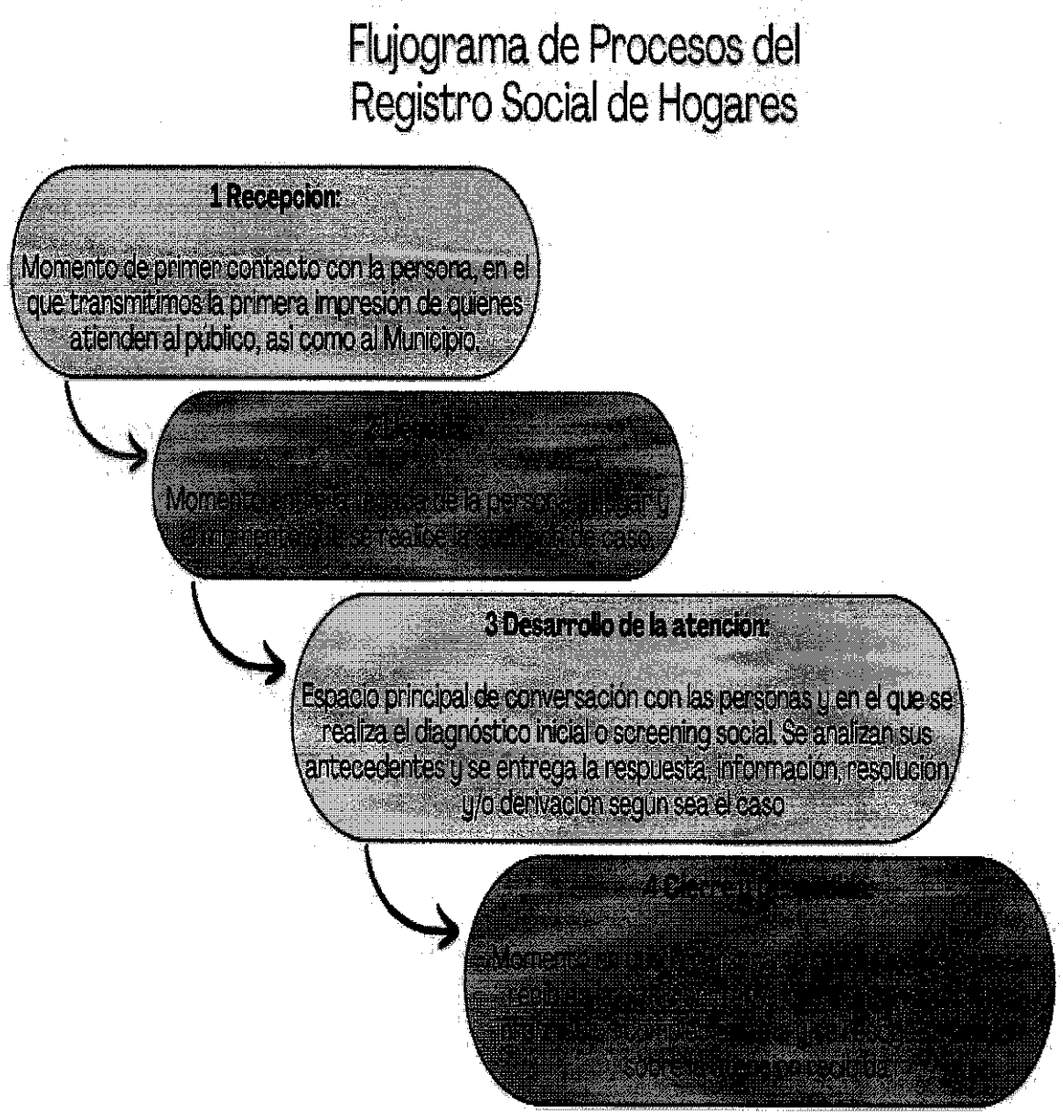


Protocolo de Atención Normal/Regular.

Tipo de público	Recomendación	Tipo de Atención
Personas migrantes	Tener en cuenta las dificultades de idioma y, por tanto, de comprensión. Evaluar si el origen de la persona establece barreras del idioma. Evite chilenismos. Considerar las posibles diferencias culturales, religiosas, etc. Asimilar las especiales circunstancias que pueden presentar.	Atención Normal
Personas pertenecientes a pueblos originarios	Según posibilidades del municipio, si les damos documentación escrita considerar el uso del idioma propio de la persona. En la atención presencial, respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarse.	Atención Normal
Atención considerando diversidad sexual e identidad de género.	Tratar a las personas, según su identidad de género, respetando el nombre social y pronombre con el cuál se identifican (ella, él). No debe suponer la orientación sexual ni identidad de género de las personas, debiendo consultarles antes de adjudicar nombres o definiciones. Pregunte como quiere que ser llamada;	Atención normal

Tipo de público	Recomendación	Tipo de Atención
	Como ejemplo: Don Juan... si le digo así, ¿le acomoda a usted?... si la persona siente que es rara la pregunta puede explicar con estos ejemplos. ¡porque hay personas por ejemplo que, llamándose Juan Manuel, no le agrada que le digan sólo Juan! O prefieren su segundo nombre o un alias. Eliminar cualquier forma de, discriminación relacionada a la expresión de género, lo que se refiere a la manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos. (Artículo 4° Ley N° 21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).	
Mujeres	Mantener escucha activa para identificar la necesidad relatada, considerando que en el mensaje puede surgir situaciones de violencia contra la mujer, por lo que necesitarán nuestra orientación y derivación a la oficina del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género más cercano. También pueden surgir problemáticas derivadas de las labores de cuidado y uso del tiempo, por lo que se requiere tener un lenguaje de respeto y cuidado. Disponer de equipamiento para facilitar la atención: disposición de un espacio que permita la confidencialidad en la atención, mantener una red de contacto para derivaciones en casos de violencia intrafamiliar o en contexto de pareja u otras necesidades identificadas en el relato. Eliminar cualquier forma de discriminación contra la mujer, desarrollando en el ejercicio de la atención un enfoque de género e intersecciones y que permita abordar la complejidad del caso. Esto significa que, la atención considere las características y necesidades específicas. En una misma mujer, confluyen diversas identidades que pueden aumentan su vulnerabilidad como, por ejemplo: ser mujer, persona adulta mayor, con discapacidad, migrante, en situación de calle, transgénero, entre otras.	Atención Normal

7.-Flujograma



8.-Registros

Todos aquellos antecedentes que, en conformidad con los protocolos aprobados por el MDSF, se deben presentar junto con la respectiva solicitud a fin de validar la información reportada por las personas integrantes del hogar, y que deben estar almacenadas y resguardadas en un lugar seguro y en condiciones adecuadas.

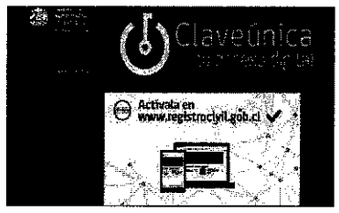
Identificación del Registro	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención
Solicitud de Ingreso al RSH, Actualizaciones y complementos	Carpeta física en el archivo del RSH y plataforma web MDSF	Archivo con acceso restringido y Clave Única	Nro. de Folio, Rut usuario y plataforma web MDSF	Indefinido
Formulario de ingreso al RSH	Carpeta física en el archivo del RSH y plataforma web MDSF	Archivo con acceso restringido	Nro. de Folio, Rut usuario y plataforma web MDSF	Indefinido
Documentación complementaria	Carpeta física en el archivo del RSH y plataforma web MDSF	Archivo con acceso restringido	Nro. de Folio, Rut usuario y plataforma web MDSF	Indefinido

Canales de atención:

La Atención virtual está compuesta por el conjunto de acciones que permiten responder a los requerimientos de la ciudadanía, a través del uso de medios digitales y/o plataformas web, chat y correo electrónico, video llamadas, y otros medios de comunicación con la ciudadanía que implican la interacción y/o comunicación indirecta y diferida en el tiempo.

Este tipo de atención permite:

1. Poder acceder a la plataforma ciudadana para realizar sus solicitudes.
2. Informar a la ciudadanía de manera autónoma.
3. Que la ciudadanía obtenga respuestas a consultas frecuentes respecto al RSH.
4. Difundir y entregar material para orientar sobre el uso de la plataforma y los pasos a seguir, facilitando el manejo de la plataforma web del RSH, el acceso a la información de manera amigable y de fácil entendimiento.

ATENCION VIRTUAL	DIRECCION.	DEFINICION.
Plataforma web ciudadana.	www.registrosocial.gob.cl 	Plataforma Web. Punto de contacto para que, las personas puedan realizar trámites digitales en el RSH: solicitudes de ingreso al RSH y de actualización de información. Permite la interacción en tiempo diferido con la ciudadanía (comunicación asincrónica) a través de la clave única.
Correo electrónico	Rshcerrillos2025@gmail.com Jarriagadacerrillos.cl 	Correo Electrónico, medio digital que, permite el contacto e intercambio de mensajes con las personas usuarias, utilizado en el proceso de tramitación de solicitudes web.
Redes sociales	Facebook: /ChileAtiende. Twitter: @ChileAtiende. Instagram: @chileatiende 	Plataformas Redes sociales digitales que, permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información
Atención telefónica.	Llama al 800 104 777 Ministerio desarrollo social y Familia. Teléfono Registro social de Hogares Municipalidad Cerrillos 233278129 	Atención Telefónica: Punto de contacto a través del cual, se pueden realizar consultas, solicitar información y orientación personalizada, con respuesta inmediata, sobre distintas materias del RSH. También utilizado como medio de comunicación en la tramitación de solicitudes web.

2.El Manual de Procedimientos, registro y anexo "Solicitud de Ingreso al Registro Social de Hogares" que se aprueban, se adjuntan y forman parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE

SECRETARIA MUNICIPAL

CECILIA ULLOA CHACON
Ingeniero Comercial
Secretaria Municipal
JUVENAL URIZAR ALFARO
Secretario Municipal(s)

ADMINISTRACION MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
I. MUNICIPALIDAD
ALCALDE

JOHNNY YAÑEZ DIAZ
Alcalde

JYD/CQO/JUA/aaa.

Distribución:
Carpeta Virtual "Decretos Correlativos"
Dirección de Desarrollo Comunitario
Depto. de Desarrollo Social
Programa Registro Social de Hogares
Página web

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA
REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

	ELABORÓ	V ° B °	V ° B °
NOMBRE	José Luís Arriagada Martínez	Ingrid Díaz Salazar	Lilian Muñoz Quezada
FIRMA			
FECHA	24/10/2025	12/08/2026	

CONTENIDO **PÁGINA**

1.- Objetivos del Programa Registro Social de Hogares 3

2.-Alcance 3

3.- Definiciones 3-5

4.- Responsabilidades 6-7

5.- Organigrama 8

6.- Descripción del Proceso 9-14

7.- Flujograma 15

8.- Registros 16-17

9.-Anexos 18

10.- Referencias 19

1.-Objetivos del Programa Registro Social de Hogares

Generar manual de procedimientos utilizada y que permite la atención ciudadana realizada por funcionarios/as debidamente acreditados y pertenecientes al Programa Registro Social de Hogares del Departamento de Desarrollo Social pertenecientes a la Dirección de Desarrollo Comunitario tanto de manera Presencial y/o a través de los canales remotos establecidos por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

2.-Alcance

El presente manual aplica para la realización de las solicitudes de Ingreso al Registro, entrega de Cartolas de RSH, actualizaciones y complementos de la información del Registro Social de Hogares, siendo este el Instrumento de focalización vigente y que da origen a la calificación socioeconómica que permite la selección de los hogares a los apoyos y beneficios sociales que el Estado tiene para ellos.

3.-Definiciones

Para efectos del presente manual de procedimientos, se emplean los siguientes términos y/o definiciones:

Registro Social de Hogares (RSH): Es un sistema de información social cuyo fin es apoyar los procesos de selección de beneficiarios a un conjunto amplio de subsidios programas sociales. El Registro Social denominado con la sigla RSH, es construido con dados aportados por el hogar (autorreporte) y el cruce de datos de bases administrativas que posee el Estado. Dentro del conjunto de información disponible en el RSH, se incluye una calificación socioeconómica del hogar, que ubica a cada hogar en un tramo de ingreso o vulnerabilidad socioeconómica.

Solicitud de ingreso al Registro Social de Hogares: documento que registra información básica del solicitante (dados de contacto, localización e identificación de los integrantes del hogar) y al que se le debe adjuntar un documento que acredita la residencia.

Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares: documento técnico diseñado por el MDSF. y destinado a consignar antecedentes auto reportados, se estructura como cuestionario, el que debe ser respondido íntegramente por el informante calificado del hogar. Este funcionario considera preguntas que aplican a cada una de las personas que componen el hogar. Las preguntas del formulario, se organizan temáticamente a través de los siguientes módulos que recogen las características del hogar y de las personas, tales como: localización, vivienda, personas del hogar,

educación, salud, ocupación e ingresos. En este punto el RSH cuenta con información administrativa (de las personas y los hogares), provista por distintas Bases de Datos que están a disposición del Estado. (Mds,2017).

Ministerio de Desarrollo Social y Familia: Tiene como misión contribuir al diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente en aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas y grupos vulnerables, promoviendo la movilidad y la integración social .Asimismo, deberá velar por la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas ,planes y programas de desarrollo social , a nivel nacional y regional y evaluando los estudios de pre- inversión de los proyectos de inversión que solicitan financiamiento del Estado para determinar su rentabilidad social de manera que respondan a las estrategias y políticas de crecimiento y desarrollo económico que se determinen para el país (Mds,2017).

Ventanilla Única Social: (VUS)Plataforma digital que centraliza más de 130 beneficios, prestaciones y trámites sociales, facilitando a la ciudadanía el acceso a la red de protección social, de una manera simple, rápida y segura, en un solo lugar y disponible en **https://ventanillaunicasocial.gob.cl**, busca mejorar la eficiencia en la entrega de beneficios y garantizar un servicio ágil y accesible para todas las personas, ingresando con Clave Única, sin necesidad de desplazarse físicamente por diversas oficinas públicas o navegar por múltiples sitios web.

En la Ventanilla Única Social incorpora trámites vinculados a las áreas de la salud, vivienda, pensiones, cuidados y emprendimiento.

Canales de atención ciudadana: Son las vías en las que el ciudadano puede realizar una solicitud, a través del Portal ciudadano o sitio Web: www.registrosocial.gob.cl y del portal ejecutor de manera presencial.

Portal Ciudadano: Funcionalidad de la plataforma a la que podrán tener acceso todas las personas mayores de edad, previa autentificación a través de la Clave Única 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

Portal del ejecutor: Plataforma donde 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

4.-Responsabilidades:

Encargado/a Comunal: Perfil comunal cuya creación y activación o desactivación corresponde a la subsecretaría de Servicios Sociales, 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 registro
-Descargar base de datos comunales
-Crear y editar usuarios que tendrán acceso a la plataforma del RSH
-Generación y modificación de calles y agrupaciones habitacionales.

Apoyo de Encargado/a Comunal: Perfil comunal cuya creación, activación y desactivación 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 del equipo municipal, teniendo 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 registro
-Generación y modificación de calles y agrupaciones habitacionales.

Atención de casos: Perfil comunal cuya creación, activación y desactivación corresponde al Encargado/a Comunal del RSH, que define a aquella persona que tiene por función atender los requerimientos efectuados por la ciudadanía, teniendo acceso a las siguientes funcionalidades de la plataforma:

-Ingresar solicitudes

-Gestionar solicitudes

-Revisar estado de solicitudes

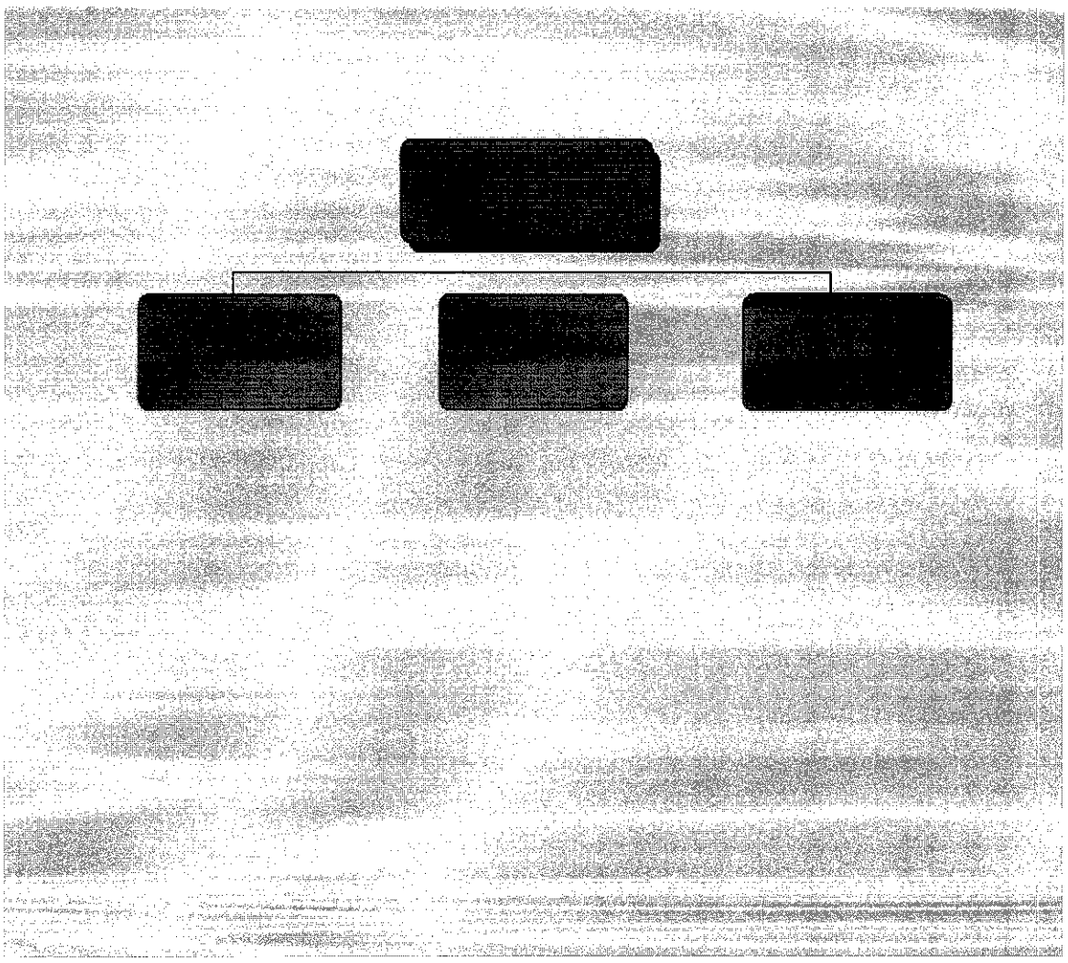
-Revisar Cartola

-Agendar visitas domiciliarias

-Visualizar registro

Encuestador/a: Perfil comunal cuya creación, activación y desactivación corresponde al Encargado/a Comunal del RSH, que define a aquella persona que cuenta con inscripción vigente en el Registro Nacional de Encuestadores (RNE) 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.

5.-Organigrama Organigrama Oficina de Registro Social de Hogares



6.-Descripción del Proceso

Llegada y recepción del requerimiento ciudadano de manera presencial: El proceso inicia con la primera acogida y el primer contacto que se realiza con los usuarios, por lo general son enviados por otros departamentos al indagar que su RSH no es coincidente con la situación actual del ciudadano, quienes accederán a la atención del funcionario recepcionando la consulta junto a su cédula de identidad con una actitud amable, empática y respetuosa. Es en esta primera etapa en donde se definirá parte importante del éxito de la atención y la percepción de calidad del equipo comunal de RSH de la comuna de Cerrillos.

Espera: Es el tiempo de espera para que las personas sean atendidas, es importante asegurar el menor tiempo de espera para recibir una atención oportuna, sin descuidar la incorporación de mejoras en el lugar de espera de las familias, considerando las características diversas de la población ejemplo: rampla de acceso para movilidad reducida, puerta abatible para el ingreso de sillas de ruedas y coches y utilización de caja sensorial para NNA con condiciones especiales (TEA). Cabe mencionar que las personas cuidadores tienen atención preferente al exhibir la credencial del cuidador.

Desarrollo de la atención: Es el espacio principal de conversación entre la persona y quien otorga la atención y en el cual mediante una actitud empática y respetuosa se realiza el encuadre de la entrevista para el buen manejo de la atención, se indaga sobre la problemática o situación planteada, escuchando de manera activa para analizar la situación y entregar la información y orientación necesaria, se revisa en el sistema si cuenta o no con RSH y si este se encuentra actualizado.

La orientación de casos permitirá despejar alguno de los siguientes trámites: entrega de Cartola, Orientación documental que dará origen a la realización de una solicitud de Ingreso al Registro, cambio de domicilio, actualización del módulo de vivienda (visita domiciliaria aleatoria), rectificación y/o complemento de la información y finalmente la orientación y/o derivación a algún otro programa que el ciudadano requiera al final de la entrevista.

Cierre: Esta es la última etapa o cierre de la entrevista, se puede dar en cualquiera de los trámites requeridos e inclusive solamente al entregar una Cartola, es importante siempre indicarle a la persona que revise su Cartola para corroborar que sus datos se encuentren actualizados. El funcionario municipal se debe asegurar que la persona se va de la oficina de RSH con sus inquietudes resueltas y orientación de documentos (entrega de check list de documentación solicitada). Una vez despejadas todas las dudas del ciudadano la despedida debe ser de manera cordial y cercana, reforzando además la importancia de mantener los datos actualizados en el RSH.

Descripción del Proceso Atención Virtual de Registro Social de Hogares.

Recepción del requerimiento ciudadano canal de atención virtual: La atención virtual está compuesta por el conjunto de acciones que permiten responder a los requerimientos de la ciudadanía mediante la Clave Única de cada integrante del hogar mayor de edad, y a través del uso de medios digitales y/o plataformas web, correo electrónico, y otros medios de comunicación con la ciudadanía que implican la interacción y comunicación indirecta y diferida en el tiempo.

La tramitación de solicitudes al RSH ingresadas por la ciudadanía a través del sitio web www.registrosocial.gob.cl constituye una de las principales acciones de la atención virtual que lleva a cabo el equipo del RSH de la Comuna de Cerrillos, teniendo un plazo establecido de 5 días hábiles para aprobar o rechazar las solicitudes y 20 días hábiles en el caso de las solicitudes agendadas para visita domiciliaria.

Revisión Plataforma Web: La primera acción de la atención virtual es revisar las solicitudes que se encuentran en la bandeja de la plataforma web https://rshmunicipal.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/bandeja y asignarlas según corresponda el perfil. El Encargado/a Comunal o el Apoyo del Encargado/a Comunal deben revisar la documentación adjuntada en cada solicitud realizada por el ciudadano, con el fin de verificar que estén correctos y legibles, en caso de presentar algún error, inconsistencia o falta de algún documento se debe contactar a la persona mediante correo electrónico, llamada telefónica o visita domiciliaria.

Tramitación de solicitudes: Si la solicitud cumple con toda la documentación requerida según protocolo de MDSF, se procede a aprobar solicitud en el plazo establecido para tener el menor porcentaje de solicitudes desistidas (se entienden por desistidas todas aquellas solicitudes que son aprobadas o rechazadas fuera de plazo). Por el contrario, si luego de contactar al ciudadano este no presenta documentos solicitados en el plazo indicado la solicitud quedara rechazada, la cual se le informara mediante correo electrónico. Cabe mencionar que, para las solicitudes de Ingreso al

Registro, Cambio de domicilio y Módulo de Vivienda están sujetas a visitas domiciliarias aleatorias (entendiendo como aleatoria cuando el sistema selecciona los hogares a visitar), por lo cual se aprobaran una vez realizada la encuesta en terreno.

Plan de Cuidados: El "plan de cuidados" se refiere a la inscripción en el Registro Social de Hogares para obtener la credencial de cuidador(a), un documento gratuito que otorga beneficios como atención preferente en instituciones públicas y acceso a redes de apoyo Para obtenerla, debes ingresar al módulo de cuidados del Registro Social de Hogares con tu Clave Única, completar los datos de la persona que cuida y quien recibe cuidados, y subir la documentación requerida.
Además, es la puerta de entrada que realiza la clasificación de dependencia funcional en moderada o severa, la sobrecarga del cuidado y la identificación de necesidades a partir del Instrumento de Validación de la Dependencia Funcional y los Cuidados.

En esta primera etapa, la credencial de persona cuidadora entregará acceso preferente en las sucursales u oficinas de los siguientes servicios con convenio:



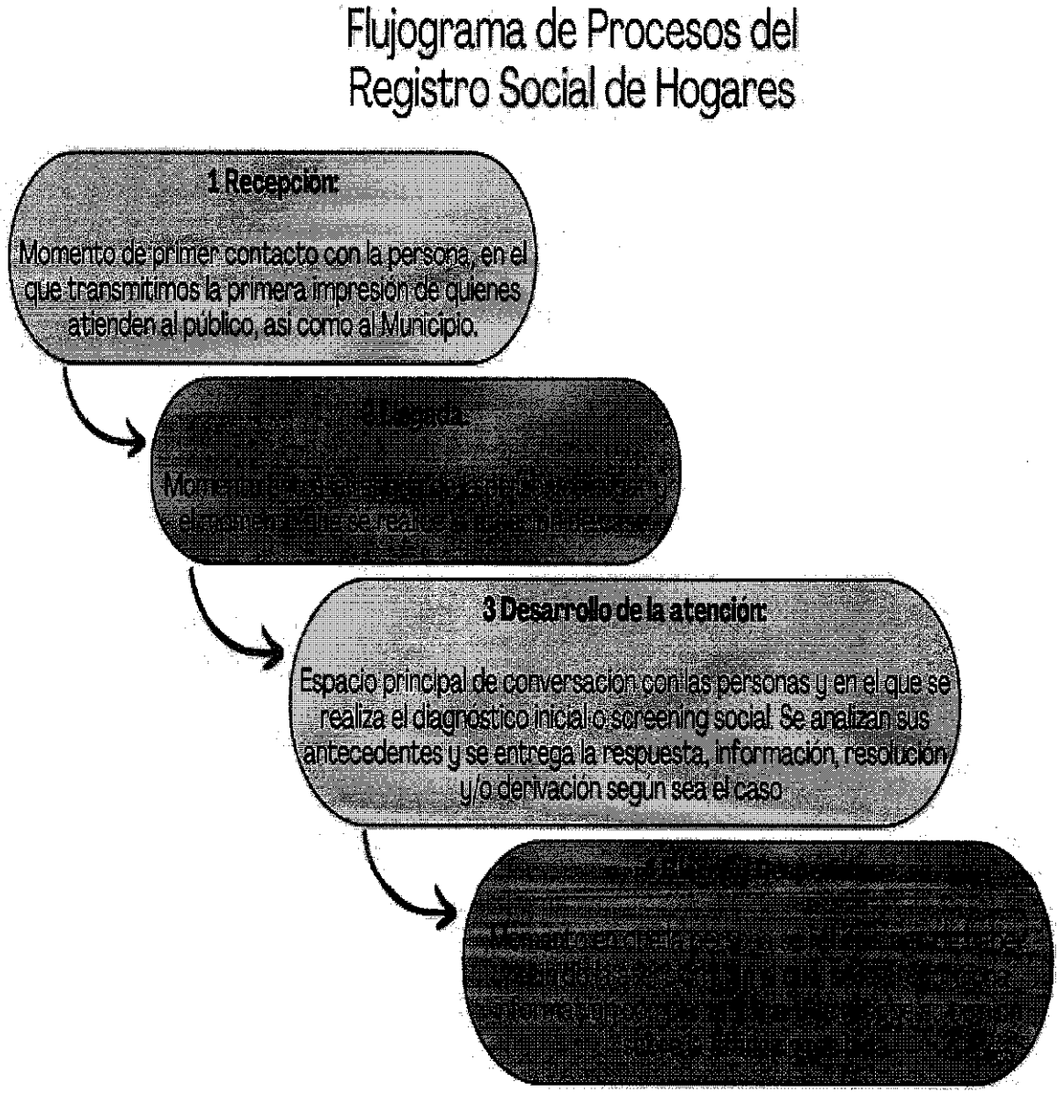
Protocolo de Atención Normal/Regular.

Personas migrantes	• Tener en cuenta las dificultades de idioma y, por tanto, de comprensión. • Evaluar si el origen de la persona establece barreras del idioma. Evite chilenismos. • Considerar las posibles diferencias culturales, religiosas, etc. • Asimilar las especiales circunstancias que pueden presentar.	**Atención Normal**
Personas pertenecientes a pueblos originarios	• Según posibilidades del municipio, si les damos documentación escrita considerar el uso del idioma propio de la persona. • En la atención presencial, respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarse.	**Atención Normal**
Atención considerando diversidad sexual e identidad de género.	• Tratar a las personas, según su identidad de género, respetando el nombre social y pronombre con el cuál se identifican (ella, él). • No debe suponer la orientación sexual ni identidad de género de las personas, debiendo consultarles antes de adjudicar nombres o definiciones. Pregunte como quiere que ser llamada; • Como ejemplo: Don Juan… si le digo así, ¿le acomoda a usted?... si la persona siente que es rara la pregunta puede explicar con estos ejemplos. ¡porque hay personas por ejemplo que, llamándose Juan Manuel, no le agrada que le digan sólo Juan! O prefieren su segundo	**Atención normal**

	nombre o un alias. • Eliminar cualquier forma de, discriminación relacionada a la expresión de género, lo que se refiere a la manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos. (Artículo 4° Ley N° 21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).	
Mujeres	• Mantener escucha activa para identificar la necesidad relatada, considerando que en el mensaje puede surgir situaciones de violencia contra la mujer, por lo que necesitarán nuestra orientación y derivación a la oficina del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género más cercano. También pueden surgir problemáticas derivadas de las labores de cuidado y uso del tiempo, por lo que se requiere tener un lenguaje de respeto y cuidado. • Disponer de equipamiento para facilitar la atención: disposición de un espacio que permita la confidencialidad en la atención, mantener una red de contacto para derivaciones en casos de violencia intrafamiliar o en contexto de pareja u otras necesidades identificadas en el relato.	**Atención Normal**

	• Eliminar cualquier forma de discriminación contra la mujer, desarrollando en el ejercicio de la atención un enfoque de género e intersecciones y que permita abordar la complejidad del caso. • Esto significa que, la atención considere las características y necesidades específicas. En una misma mujer, confluyen diversas identidades que pueden aumentan su vulnerabilidad como, por ejemplo: ser mujer, persona adulta mayor, con discapacidad, migrante, en situación de calle, transgénero, entre otras.	

7.-Flujograma



8.-Registros

Todos aquellos antecedentes que, en conformidad con los protocolos aprobados por el MDSF, se deben presentar junto con la respectiva solicitud a fin de validar la información reportada por las personas integrantes del hogar, y que deben estar almacenadas y resguardadas en un lugar seguro y en condiciones adecuadas.

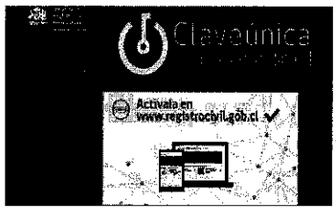
Identificación del Registro	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención
Solicitud de Ingreso al RSH, Actualizaciones y complementos	Carpeta física en el archivo del RSH y plataforma web MDSF	Archivo con acceso restringido y Clave Única	Nro. de Folio, Rut usuario y plataforma web MDSF	Indefinido
Formulario de ingreso al RSH	Carpeta física en el archivo del RSH y plataforma web MDSF	Archivo con acceso restringido	Nro. de Folio, Rut usuario y plataforma web MDSF	Indefinido
Documentación complementaria	Carpeta física en el archivo del RSH y plataforma web MDSF	Archivo con acceso restringido	Nro. de Folio, Rut usuario y plataforma web MDSF	Indefinido

Canales de atención:

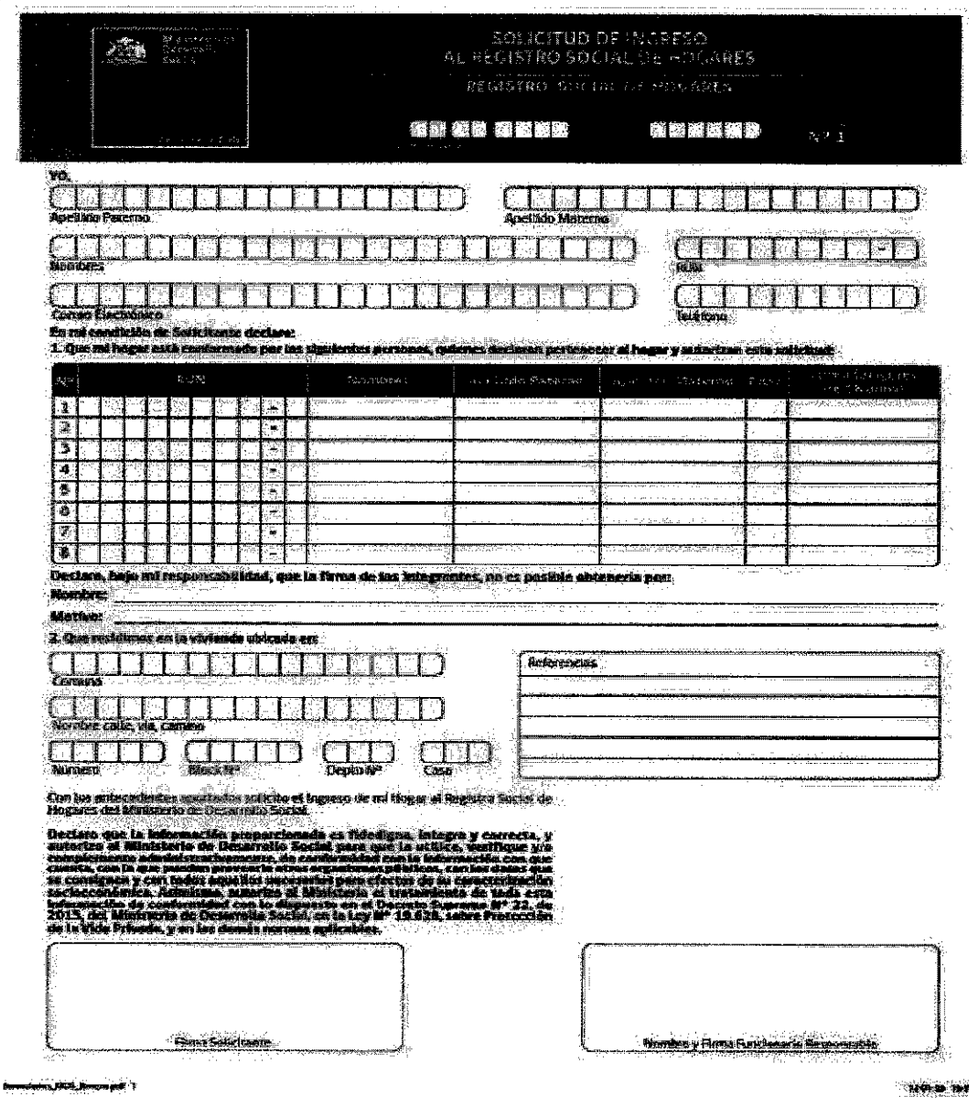
La Atención virtual está compuesta por el conjunto de acciones que permiten responder a los requerimientos de la ciudadanía, a través del uso de medios digitales y/o plataformas web, chat y correo electrónico, video llamadas, y otros medios de comunicación con la ciudadanía que implican la interacción y/o comunicación indirecta y diferida en el tiempo.

Este tipo de atención permite:

1. Poder acceder a la plataforma ciudadana para realizar sus solicitudes.
2. Informar a la ciudadanía de manera autónoma.
3. Que la ciudadanía obtenga respuestas a consultas frecuentes respecto al RSH.
4. Difundir y entregar material para orientar sobre el uso de la plataforma y los pasos a seguir, facilitando el manejo de la plataforma web del RSH, el acceso a la información de manera amigable y de fácil entendimiento.

VIRTUAL		
Plataforma web ciudadana.	www.registrosocial.gob.cl 	Plataforma Web. Punto de contacto para que, las personas puedan realizar trámites digitales en el RSH: solicitudes de ingreso al RSH y de actualización de información. Permite la interacción en tiempo diferido con la ciudadanía (comunicación asincrónica) a través de la clave única.
Correo electrónico	Rshcerrillos2025@gmail.com Jarriagadacerrillos.cl Gmail	Correo Electrónico, medio digital que, permite el contacto e intercambio de mensajes con las personas usuarias, utilizado en el proceso de tramitación de solicitudes web.
Redes sociales	Facebook: /ChileAtiende. Twitter: @ChileAtiende. Instagram: @chileatiende	Plataformas Redes sociales digitales que, permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información
Atención telefónica.	Llama al 800 104 777 Ministerio desarrollo social y Familia. Teléfono Registro social de Hogares Municipalidad Cerrillos 233278129	Atención Telefónica: Punto de contacto a través del cual, se pueden realizar consultas, solicitar información y orientación personalizada, con respuesta inmediata, sobre distintas materias del RSH. También utilizado como medio de comunicación en la tramitación de solicitudes web.

9.-Anexos:



SOLICITUD DE INGRESO
AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

YO,

Apellido Paterno | Apellido Materno

Nombres | RUN

Correo Electrónico | Teléfono

En mi condición de Solicitante declaro:

1. Que mi hogar está conformado por las siguientes personas, quienes declaran pertenecer al hogar y autorizan esta solicitud:

Nº	RUN	Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno	Sexo	Vínculo con el Solicitante
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

Declaro, bajo mi responsabilidad, que la firma de los integrantes, no es posible obtenerla por:

Nombre:

Motivo:

2. Que residimos en la vivienda ubicada en:

Comuna

Nombre calle, vía, camino

Número | Block Nº | Depto Nº | Casa

Referencias

Con los antecedentes señalados solicito el ingreso de mi hogar al Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social.

Declaro que la información proporcionada es fidedigna, íntegra y correcta, y autorizo al Ministerio de Desarrollo Social para que la utilice, verifique y/o complemente administrativamente, de conformidad con la información con que cuenta, con la que puedan proveerle otros organismos públicos, con las cruces que se consignen y con todos aquellos necesarios para efectos de su caracterización socioeconómica. Asimismo, autorizo al Ministerio el tratamiento de toda esta información, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, en la Ley Nº 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y en las demás normas aplicables.

Firma Solicitante

Nombre y Firma Funcionario Responsable

10.-Referencias:

Protocolos para el ingreso y actualización al Registro Social de Hogares, febrero 2024.

https://www.registrosocial.gob.cl/docs/Protocolo_Actualizacion_Rectificacion_y_Complemento.pdf

Manual de aplicación RSH, marzo 2022.
https://registrosocial.gob.cl/docs/Manual_aplicacion_formulario_RSH_2022.pdf

Resolución N° 0117 de febrero 2024.
https://registrosocial.gob.cl/docs/Rex_0117_Aprueba_Protocolo_de_Ingreso_y_Actualizacion_RSH.pdf

Curso de focalización MIDESOF, atención a la ciudadanía 2024 (PMA).
http://cursosfocalizacion.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/course/view.php?id=196

https://www.registrosocial.gob.cl/docs/Protocolos_para_el_ingreso_y_actualizacion_al_RSH.pdf