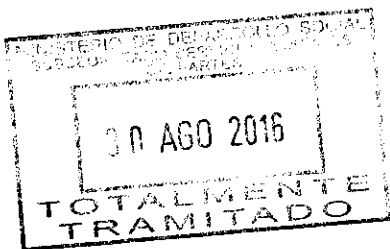


SEMM



APRUEBA MANUAL DE SUPERVISIÓN, DE LA SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES, DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES REGULADO A TRAVÉS DEL DECRETO SUPREMO N° 22, DE 2015, DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0722

SANTIAGO, 29 AGO 2016

HOY SE RESOLVIÓ LO QUE SIGUE

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Modifica Cuerpos Legales que indica; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; 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 N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y en las demás normas aplicables.

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, Aprueba Reglamento del Artículo 5° de la Ley N° 20.379 y del Artículo 3° Letra f) de la Ley 20.530.

Que, el referido reglamento tiene por objeto regular el "Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales", en adelante denominado también e indistintamente el "Sistema", en el cual se encuentran integrados el instrumento de caracterización socioeconómica a que se refiere el artículo 5° de la Ley N° 20.379, y los instrumentos de focalización de acuerdo a la facultad prevista en la letra f) del artículo 3° de la Ley N° 20.530.

Que, el Sistema se encuentra a cargo del Ministerio de Desarrollo Social, al que le corresponde especialmente su diseño, administración, coordinación, control, supervisión y evaluación, debiendo velar por la debida transparencia y el resguardo de los derechos y garantías de los titulares de los datos personales, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada, y demás normas aplicables. Lo anterior, de acuerdo a lo dispuesto en su artículo 4°.

Que, conforme a su artículo 43, el Ministerio, como Organismo del Estado responsable de la administración del Sistema, tiene como deber ejecutar, a través de sus Subsecretarías, el control de los procesos de recopilación de información, tratamiento de datos y utilización del Sistema, debiendo en ejercicio de esta función aplicar las medidas correctivas que procedan.

Que, en este sentido, el artículo 7° dispone en sus letras c), d) y g), respectivamente, que la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá especialmente apoyar al Ejecutor en la gestión, administración, control y supervisión del ingreso, actualización, rectificación y/o complemento de información del Registro, a través de la utilización de indicadores y otras metodologías necesarias para este fin; analizar la información y datos del Registro, para, entre otros aspectos, el establecimiento de un modelo de control y supervisión; y ejecutar los procesos de supervisión en el tratamiento de la información por parte de terceros, y de la utilización del Sistema por parte de las Divisiones de la Subsecretaría de Servicios Sociales, las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social o por las Municipalidades e instituciones privadas sin fines de lucro que hayan formalizado o no dicha utilización.

Que, el inciso primero del artículo 45 dispone que el Ministerio, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales, controlará y supervisará la recopilación de información, entendida como el ingreso, actualización, rectificación y/o complemento de la información del Registro Social de Hogares, y el comportamiento de los datos. En el ejercicio de esta función, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá aplicar las medidas preventivas y correctivas que procedan, a fin de resguardar la integridad, exactitud, veracidad y actualización de los datos recopilados mediante el formulario de ingreso al Registro Social de Hogares.

Que, en el contexto antes referido, y de conformidad a lo dispuesto en la letra j) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 22, de 2015, ya señalado, la Subsecretaría de Servicios Sociales debe ejecutar y/o adoptar por medio de uno o más actos administrativos, toda otra medida necesaria para la adecuada y correcta implementación y funcionamiento del Sistema dentro del ámbito de sus competencias.

#### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** el siguiente Manual de Supervisión, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, del Registro Social de Hogares, del Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, Aprueba Reglamento del Artículo 5° de la Ley N° 20.379 y del Artículo 3° Letra f) de la Ley 20.530, cuyo texto es del siguiente tenor:

**“Manual de Supervisión**  
**Subsecretaría de Servicios Sociales**  
**Registro Social de Hogares**

Dirigido a:

<b>Entidad</b>	<b>Cargos</b>
Departamento de Supervisión, División de Focalización, Subsecretaría de Servicios Sociales	Secretarios Regionales Ministeriales Coordinadores Regionales del Registro Social de Hogares
Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social	Supervisores Ministeriales

**Tabla de Contenidos**

1.	GENERALIDADES DEL PROCESO DE SUPERVISION .....	6
1.1.	CONCEPTO DE SUPERVISIÓN .....	6
1.2.	CARACTERISTICAS GENERALES DEL PROCESO .....	7
1.3.	PRINCIPIOS APLICABLES A LA SUPERVISIÓN .....	7
1.4.	ÁREAS Y PERSONAL INTERVINIENTES EN EL PROCESO .....	8
1.4.1.	JEFATURAS .....	8
1.4.2.	AREA DE SUPERVISIÓN .....	9
1.4.3.	ÁREA DE ANÁLISIS Y ESTUDIOS .....	9
1.4.4.	PERSONAL SEREMÍA .....	10
1.4.5.	APOYO A LA SUPERVISION .....	10
1.5.	PRINCIPALES DEFINICIONES METODOLÓGICAS .....	11
1.5.1.	ACCIONES DE SUPERVISION .....	11
1.5.2.	OBJETO DE LA SUPERVISION .....	13
2.	ETAPAS DEL PROCESO .....	14
2.1.	ANTECEDENTES GENERALES PROCESO REQUERIMIENTOS / SOLICITUDES DE SUPERVISIÓN .....	14
2.2.	ANTECEDENTES GENERALES PROCESO PLANES DE SUPERVISIÓN .....	15
2.2.1.	FLUJO ÁREA ANALISIS Y ESTUDIOS .....	16
2.2.2.	FLUJO ÁREA REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DE SUPERVISIÓN .....	17

3.	INICIO.....	18
3.1.	PLANES DE SUPERVISIÓN.....	18
3.1.1.	PROPUESTA DE PLAN.....	18
3.1.2.	EVALUACIÓN DE ADMISIBILIDAD TÉCNICA.....	18
3.1.3.	EVALUACIÓN DE ADMISIBILIDAD LEGAL.....	19
3.1.4.	SOLICITUD DE APROBACIÓN DEL PLAN.....	19
3.1.5.	ACTO ADMINISTRATIVO DE APROBACIÓN DE INICIO DEL PLAN DE SUPERVISIÓN.....	19
3.2.	REQUERIMIENTOS / SOLICITUDES DE SUPERVISIÓN.....	19
3.2.1.	RECEPCION DEL REQUERIMIENTO/SOLICITUD.....	19
3.2.2.	EXAMEN DE ADMISIBILIDAD.....	20
3.2.3.	APROBACIÓN DE LA JEFATURA.....	21
4.	TRABAJO EN GABINETE.....	22
4.1.	DOCUMENTO DE PRESENTACIÓN DEL PLAN DE SUPERVISIÓN.....	22
4.2.	INFORME DE GABINETE (SPD).....	23
4.2.1.	Contenidos mínimos del informe de gabinete.....	23
4.2.2.	Tipos de Informe de Gabinete.....	23
5.	SUPERVISION EN TERRENO.....	24
5.1.	GENERACIÓN DE DOCUMENTOS A UTILIZAR EN TERRENO.....	24
5.2.	REMISIÓN DE ANTECEDENTES A SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL.....	25
5.2.1.	CARGA DEL EXPEDIENTE EN EL SISTEMA.....	25
5.2.2.	RECEPCIÓN EXPEDIENTE Y ASIGNACIÓN DE CASOS EN LA REGIÓN.....	26
5.3.	DESPLIEGUE EN TERRENO.....	26
5.3.1.	PREPARACION.....	26
5.3.2.	DESPLIEGUE EN DEPENDENCIAS DEL EJECUTOR.....	27
5.3.3.	ESTUDIO DE ANTECEDENTES.....	28
5.3.4.	DESPLIEGUE EN DOMICILIO.....	29
5.3.5.	GENERACION DE INFORMES.....	32
5.3.6.	ENTREGA DE RESULTADOS AL NIVEL CENTRAL.....	32
6.	ANÁLISIS DE DATOS O HALLAZGOS.....	33
6.1.	REVISIÓN DE INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES (PP).....	33

6.2.	REVISIÓN DE INFORMACIÓN CONSIGNADA EN INFORME DE SUPERVISIÓN.....	33
7.	ETAPA DE CIERRE .....	33
7.1.	INFORME FINAL.....	33
7.1.1.	INFORME FINAL DE PLAN DE SUPERVISIÓN (PP) .....	34
7.1.2.	INFORME DE CIERRE DE SUPERVISIÓN (SPD).....	34
7.1.3.	INFORME LEGAL.....	34
7.2.	RECOMENDACIONES .....	35
7.3.	ACTO ADMINISTRATIVO DE CIERRE .....	36
7.4.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS .....	36
8.	EXPEDIENTE DE SUPERVISION .....	36

## **1. GENERALIDADES DEL PROCESO DE SUPERVISION**

Según lo dispuesto en el artículo 43 del Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, que Aprueba el Reglamento del Artículo 5° de la Ley N° 20.379 y del Artículo 3° letra f) de la Ley N° 20.530, que reglamenta el Registro Social de Hogares, "el Ministerio, como Organismo del Estado responsable de la administración de éste, tiene como deber ejecutar, a través de sus Subsecretarías, el control y supervisión de los procesos de recopilación de información, tratamiento de datos y utilización de este sistema, debiendo en ejercicio de esta función aplicar las medidas correctivas y preventivas que procedan".

El artículo 45 del citado Reglamento, establece que: "El Ministerio, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales, controlará y supervisará la recopilación de información, entendida como el ingreso, actualización, rectificación y/o complemento de la información del Registro Social de Hogares, y el comportamiento de los datos. En el ejercicio de esta función, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá aplicar las medidas preventivas y correctivas que procedan, a fin de resguardar la integridad, exactitud, veracidad y actualización de los datos recopilados mediante el formulario de ingreso al Registro Social de Hogares".

En este contexto, y conforme a lo establecido en el artículo 23, N° 3 del Decreto Supremo N° 15, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social, que Aprueba Reglamento del Artículo 4° de la Ley N° 20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social, el Departamento de Supervisión, de la División de Focalización, es el encargado de supervisar la aplicación y utilización de los instrumentos de caracterización socioeconómica, a nivel nacional, regional y comunal.

El proceso de supervisión de la Subsecretaria de Servicios Sociales estará regulado por el presente Manual, de modo que las actividades que desarrollan todos los funcionarios o personas involucradas en éste se rijan por el documento que se presenta a continuación, las que deben interpretarse de manera armónica con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, antes citado.

Por último, para efectos de la supervisión del Sistema, y en cumplimiento de sus normas orgánicas, la Subsecretaria de Servicios Sociales deberá ejercer sus funciones y atribuciones de forma coordinada, en lo pertinente, con la Subsecretaría de Evaluación Social, velando por la coherencia de sus acciones. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, antes citado.

### **1.1. CONCEPTO DE SUPERVISIÓN**

La Supervisión ha sido conceptualizada como el conjunto de acciones de carácter técnico, jurídico y administrativo, por medio del cual el Ministerio de Desarrollo Social examina la correcta aplicación y uso de los instrumentos<sup>1</sup> de recopilación de datos que alimentan el Registro Social de Hogares; en especial, de las orientaciones técnicas que deben ser aplicadas por parte de las entidades y personas encargadas del proceso de recopilación y procesamiento de la información, así como la integridad, exactitud, veracidad y actualidad de los datos contenidos en dicho Registro.

Asimismo, el proceso debe tender a detectar anomalías, errores e irregularidades en el levantamiento e ingreso de los datos primarios y a asegurar la actualidad, integridad, exactitud y veracidad de la información contenida en el Registro Social de Hogares,

---

<sup>1</sup> Conforme al art. 1° del Decreto Supremo N°22 anteriormente citado, el Sistema de Apoyo a la Selección de los Usuarios de Prestación Sociales se encuentra integrado por el instrumento de caracterización socioeconómica a que se refiere el art. 5° de la Ley N° 20.379, y los instrumentos de focalización de acuerdo a la facultad prevista en la letra f) del art. 3° de la Ley 20.530.

obtenida a través de los instrumentos ya mencionados, y las bases de datos administrativas con las que cuenta el Ministerio.

Por último, el proceso podría implicar, eventualmente, el ejercicio de acciones judiciales y/o administrativas –sancionatorias o correctivas- tendientes a esclarecer y perseguir las responsabilidades de aquellos que han transgredido la normativa asociada a los procesos de levantamiento e ingreso de datos utilizados en el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales.

## **1.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROCESO**

1. Tiene componentes de gabinete<sup>2</sup> y de terreno. El primero de ellos se refiere al proceso de investigación que se realiza en sede Ministerial. El segundo dice relación con las acciones que desarrollan los supervisores en las dependencias del Ejecutor y/o en los domicilios de los entrevistados.
2. Es un procedimiento de carácter administrativo de conformidad a lo dispuesto en 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.
3. El tratamiento de la información recopilada en el proceso de supervisión se realiza conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada. Esto implica dar cumplimiento a lo establecido en el inciso 3° del artículo 5° de la Ley 20.379, que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e Institucionaliza el Subsistema de Protección Integral a la Infancia “Chile Crece Contigo”, que impone el deber de confidencialidad a todos aquellos funcionarios públicos y municipales que tengan acceso a la información contenida en el Registro considerando la infracción a esta disposición como una vulneración grave al principio de probidad administrativa. Asimismo, se debe considerar lo dispuesto en el Decreto N° 160 de 2007, de este Ministerio, que consagra las obligaciones de esta cartera respecto de la disponibilidad e intercambio de información y la debida reserva que debe observarse al momento de hacer tratamiento de ésta.
4. La visita de supervisión al ciudadano, por regla general es única y continua (lo que implica que, en lo posible, toda la información requerida de la unidad de análisis deberá ser obtenida en una visita al domicilio).

## **1.3. PRINCIPIOS APLICABLES A LA SUPERVISIÓN**

1.- La acción de los Supervisores se basa en el Principio de Buena Fe, siendo una de las fuentes de información en el proceso el auto reporte de las personas entrevistadas. Para ello, el Supervisor debe tratar de facilitar el cumplimiento de la obligación del ciudadano, de reportar información veraz en sus declaraciones.

2.- La supervisión deberá tender a controlar y reducir los errores de inclusión y exclusión producto de la información inconsistente en el Registro Social de Hogares.

3.- La supervisión debe realizarse con un método estandarizado, que entregue garantías de respeto del entrevistado cualquiera sea su condición. La supervisión ha de desarrollarse sobre la base de pautas, protocolos y procedimientos uniformes y apegados a derecho.

4.- La labor de los Supervisores es constatar hechos, debiendo abstenerse de la emisión de juicios.

5.- La entrevista de supervisión debe ser informada al ciudadano y/o a los funcionarios municipales involucrados en relación a su contenido y objetivo, y basarse en consultas no invasivas.

---

<sup>2</sup> El trabajo en gabinete se refiere a todas aquellas acciones de supervisión que se realizan en las dependencias del Ministerio de Desarrollo Social..

6.- La supervisión debe realizarse sobre la base de fuentes confiables: bases de datos disponibles, medios de verificación, registros procedimentales, historiales de gestión en el portal municipal del RSH y declaraciones de los funcionarios involucrados, informantes y/o titulares de los datos, según corresponda.

7.- La supervisión debe propender a fundar y demostrar fehacientemente los hechos invocados, toda vez que producto de ella se propondrá a la autoridad la adopción de acciones correctivas o preventivas.

8.- La supervisión debe respetar el principio de transparencia y tomar en especial consideración el resguardo y confidencialidad de los datos personales a los que se accede.

#### **1.4. ÁREAS Y PERSONAL INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

Cabe recordar que, según lo señalado en el artículo 46 del Reglamento del Registro Social de Hogares, anteriormente citado, "El personal del Ministerio que participe de la ejecución de las acciones de supervisión, tendrá la denominación de Supervisores ministeriales", y tendrán las facultades que dicha norma señala, entre las que se cuentan tener acceso a la documentación asociada al Sistema; solicitar al o los integrantes de la unidad de análisis y al Ejecutor todos los antecedentes que estime necesarios para efectuar la supervisión; acceder al lugar en que se almacenen los formularios y solicitudes del Sistema, sus antecedentes y documentos asociados, velando por el adecuado resguardo e integridad de la información, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y demás normas aplicables; solicitar a la Subsecretaría de Evaluación Social cualquier tratamiento de datos administrativos, a fin de verificar la concordancia de la información objeto de la supervisión, con aquella que consta en el Registro Social de Hogares; y efectuar visitas en terreno a unidades de análisis.

En este contexto, se debe precisar que todo el personal ministerial que interviene en el proceso de supervisión debe cumplir con los deberes de confidencialidad y reserva que implica el cumplimiento de las funciones antes descritas y el ejercicio de las facultades que les han sido entregadas por Reglamento.

Para efectos de este Manual se hará la distinción entre Supervisores Nacionales y Supervisores Regionales, Coordinadores, Analistas, y Jefaturas, especificando los roles de cada uno de ellos en el proceso de supervisión.

##### **1.4.1. JEFATURAS**

###### **a) Jefe División de Focalización:**

Las funciones del Jefe de la División de Focalización dentro del proceso de supervisión son las siguientes: solicitar al Subsecretario de Servicios Sociales la emisión de los actos administrativos relativos al proceso de supervisión; autorizar planes y solicitudes/requerimientos de supervisión; encargar la realización de planes de supervisión específicos; remitir resultados y recomendaciones a las autoridades competentes producto de las acciones de supervisión; y, en caso que los hechos supervisados sean constitutivos de delito o sean de aquellos a que se refieren los incisos segundo y tercero del artículo 5° de la Ley N° 20.379, poner los antecedentes en conocimiento del Ministerio Público o del Juzgado de Policía Local competente. Asimismo, en caso que producto de la información consignada en el Sistema se hubiere otorgado acceso a acciones o prestaciones sociales, monetarias o no monetarias, por parte del Estado o sus organismos, el Ministerio deberá informarlo a la entidad encargada de la administración de dichas acciones o prestaciones, con la finalidad de que adopte las acciones correspondientes.

###### **b) Jefe Departamento de Supervisión:**



Encargado de dirigir el proceso de supervisión; aprobar en primera instancia la realización de planes y requerimientos/solicitudes de supervisión; monitorear el avance de las actividades comprendidas en estos procesos; evaluar los informes finales producto de los planes y solicitudes de supervisión; y promover mejoras en los procedimientos en base a las acciones de supervisión realizadas en el Departamento. Se relaciona directamente con el Jefe de la División de Focalización y es el interlocutor del Departamento de Supervisión con las demás áreas del Ministerio y otros organismos.

#### **1.4.2. AREA DE SUPERVISIÓN**

El Área de Supervisión, dependiente del Jefe del Departamento de Supervisión, tiene como función recibir y evaluar la admisibilidad de las solicitudes o requerimientos formulados; ejecutar análisis de gabinete respecto de dichas solicitudes/requerimientos; y, organizar el despliegue en terreno de los Supervisores Nacionales y Regionales.

En el caso de los Planes de Supervisión, esta área colabora con el Área de Análisis y Estudios para la ejecución en terreno de estas iniciativas.

##### **a) Coordinador del Área de Supervisión:**

El Coordinador del Área de Supervisión depende del Jefe del Departamento de Supervisión, sus funciones consisten en coordinar y monitorear al equipo de supervisión del nivel central (supervisores nacionales), cumpliendo, respecto de ellos, las mismas funciones que se detallan más adelante para el Coordinador Regional del Registro Social de Hogares; se relaciona directamente con el Coordinador Regional del Registro Social de Hogares para coordinar el trabajo en terreno de los supervisores regionales; solicita al Jefe de Departamento la apertura del proceso de supervisión; asigna los casos de supervisión en regiones en el sistema informático para la gestión de éstos por parte del Coordinador Regional del Registro Social de Hogares; revisa y aprueba en primera instancia los informes evacuados por los supervisores nacionales y aquellos remitidos por los encargados regionales; y elabora el Informe de Cierre de Supervisión, proponiendo las recomendaciones pertinentes en relación a los hallazgos encontrados en el proceso.

##### **b) Analista de requerimientos/solicitudes**

Profesional que reporta al Coordinador del Área de Supervisión, responsable de recibir las solicitudes/requerimientos de supervisión; realizar el examen de admisibilidad correspondiente con el fin de determinar si ellas tienen el mérito suficiente para ser acogidas a tramitación; y, solicitar el inicio de un proceso de supervisión. Apoya metodológicamente al equipo regional en el caso de ser requerido; realiza el Informe de Gabinete proponiendo acciones a seguir al Coordinador del Área de Supervisión en base a los hallazgos del caso.

##### **c) Supervisores Nacionales**

Personal del Nivel Central, inscritos bajo dicho perfil en el Registro Nacional de Encuestadores. Están encargados de ejecutar en terreno los planes y solicitudes/requerimientos de supervisión, cuyos hallazgos deben registrarse en un informe; y colaborar en las acciones de capacitación definidas.

Reportan directamente al Coordinador del Área de Supervisión y dependen directamente del Jefe de Departamento de Supervisión. Al momento del despliegue en terreno operan en coordinación con el Coordinador Regional del Registro Social de Hogares que corresponda.

#### **1.4.3. ÁREA DE ANÁLISIS Y ESTUDIOS**

El Área de Análisis y Estudios, dependiente del Jefe del Departamento de Supervisión, realiza la evaluación *ex ante* de eventuales riesgos en los procesos de levantamiento de información socioeconómica contenida en el Registro Social de Hogares y sus variaciones a través de los procedimientos de actualización, rectificación y complemento. Estas

actividades implican el estudio de datos y la generación de hipótesis de riesgo que fundamenten la elaboración de planes de supervisión específicos que permitan su verificación en terreno.

Además, es materia de esta Área el apoyo a la gestión del Departamento: identificando necesidades de capacitación de sus equipos técnicos y profesionales; diseñando y ejecutando dichas iniciativas; apoyando la gestión del Área de Supervisión a través de la entrega de información y análisis de la misma, así como el otorgar el apoyo metodológico para la identificación de iniciativas de mejora continua a los procesos de supervisión.

#### **a) Coordinador Área Análisis y Estudios**

Profesional dependiente directamente del Jefe del Departamento de Supervisión, las funciones que desempeña este Coordinador se refieren a la planificación y coordinación de las actividades del Área; monitoreo y control y evaluación de dichas actividades; solicitud de autorización de Planes de Supervisión a las autoridades correspondientes; asignar el desarrollo de los Planes de Supervisión a los analistas de riesgos; aprobar en primera instancia e informar los resultados generales de los planes de supervisión a las instancias correspondientes (Área de Supervisión, Departamento de Operaciones, Jefatura de División).

#### **b) Analista de Riesgos**

El Analista de Riesgos le reporta al Coordinador del Área de Análisis y Estudio y depende directamente del Jefe de Departamento de Supervisión. Es responsable de desarrollar planes de supervisión y su correspondiente metodología, lo que implica la definición de universos de supervisión, diseño de investigación (de acuerdo al objetivo definido), elaboración de hipótesis de riesgo, si corresponde, y análisis estadístico pertinente para alcanzar los objetivos planteados. Presta soporte metodológico al equipo regional para el adecuado desarrollo de los planes de supervisión y mantiene el registro de los resultados obtenidos en cada plan de supervisión. Encargado de elaborar los informes pertinentes con las recomendaciones y conclusiones obtenidas.

### **1.4.4. PERSONAL SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE DESARROLLO SOCIAL.**

#### **a) SEREMI**

Las funciones del Secretario(a) Regional Ministerial dentro del proceso de supervisión consisten en ordenar la ejecución de las acciones de supervisión en terreno, de acuerdo a lo solicitado desde el nivel central; solicitar la aprobación de supervisiones y/o planes regionales al nivel central; comunicar a las comunas el inicio de las supervisiones y las recomendaciones producto de ellas.

#### **b) Coordinador(a) Regional del Registro Social de Hogares:**

Funcionario(a) de la Secretaría Regional Ministerial encargado de asignar y coordinar las supervisiones realizadas por los supervisores regionales; colaborar con el trabajo de los supervisores ministeriales en la región; visar y remitir los informes de supervisión al analista correspondiente.

#### **c) Supervisores(as) Regionales:**

Personal que reporta directamente al Coordinador(a) Regional del Registro Social de Hogares; ejecuta en terreno las supervisiones asignadas a su región; y, elabora el Informe de Supervisión o de Ejecución de Actividades, según corresponda.

### **1.4.5. APOYO A LA SUPERVISION**

#### **a) Analista Legal**

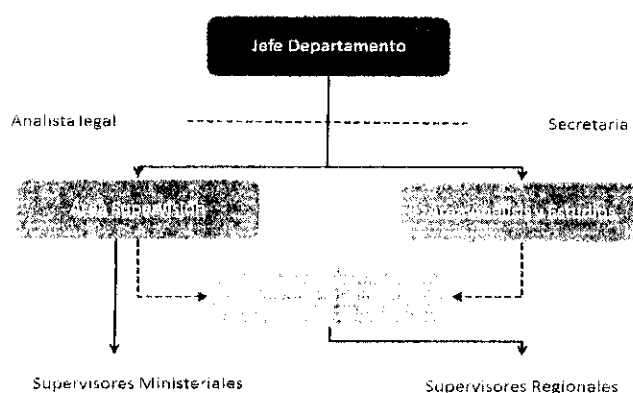
Funcionario del Nivel Central dependiente del Jefe del Departamento de Supervisión, encargado(a) de apoyar al equipo de supervisión en todos los aspectos jurídicos involucrados en el proceso y elaborar los actos administrativos involucrados en éste. Colabora en la redacción de informes finales de supervisión y elabora documentos en el evento de observarse, a raíz de la supervisión, infracciones legales y/o administrativas eventualmente sancionables. Asimismo, realiza el seguimiento a las acciones judiciales interpuestas y tramitadas.

### b) Administrativos

Personal encargado del apoyo administrativo y logístico para la realización del proceso de supervisión; responsable de la elaboración y gestión de toda la documentación administrativa asociada.

Los cargos descritos precedentemente se estructuran de la siguiente manera:

### Organigrama Departamento de Supervisión



Fuente: Elaboración propia.

## 1.5. PRINCIPALES DEFINICIONES METODOLÓGICAS

La supervisión deberá tender a identificar riesgos relacionados con la correcta recopilación y procesamiento de la información contenida en el Registro Social de Hogares, así como aquellas situaciones que afectan la integridad, exactitud, veracidad y actualidad de los datos contenidos en éste.

A través del estudio y análisis del comportamiento del conjunto de variables disponibles relativas a los procesos ya mencionados, se identifican hipótesis de riesgo, esto es, situaciones o factores que podrían estar incidiendo en la estratificación de los hogares. El resguardo de cada uno de los aspectos señalados permite la obtención de información estratégica de utilidad para la toma de decisiones informadas dentro de la División de Focalización.

Además, el Departamento de Supervisión ha definido una serie de etapas, con sus correspondientes herramientas, instrumentos y procedimientos, destinados a pesquisar eventuales fallas en el proceso de recopilación de información y tratamiento de los datos a propósito de solicitudes o requerimientos de supervisión emanadas por ciudadanos o instituciones, según corresponda.

### 1.5.1. ACCIONES DE SUPERVISION

Las acciones de supervisión realizadas por el Departamento se dividen en aquellas de carácter (i) *ex ante*, que tienden a ser preventivas; y (ii) *ex post*, de las cuales surgen acciones sancionatorias o correctivas.

Tanto para las acciones *ex ante* como para aquellas *ex post*, el proceso de supervisión operará en base a etapas, que van desde el ingreso de la solicitud/requerimiento o generación de un plan de supervisión, hasta la dictación del acto administrativo de cierre por parte del Subsecretario de Servicios Sociales o en quién éste haya delegado dicha facultad.

Cada una de estas etapas contiene un conjunto de acciones que permiten cumplir un estándar óptimo de resguardos metodológicos y administrativos. Esto asegura la consecución de resultados adecuados, confiables y pertinentes que retroalimentan el proceso global de levantamiento y sistematización de los datos socioeconómicos contenidos en el Registro Social de Hogares, en el marco del principio de mejora continua de procesos.

### **i. ACCIONES EX ANTE**

Para apoyar la supervisión *ex ante*, el Departamento de Supervisión confeccionará una matriz de riesgos, en la cual identificará los puntos críticos de los procesos de recopilación y manejo de información en el marco del nuevo Sistema. Esta matriz contendrá una descripción organizada y calificada de las actividades que desarrollan los Ejecutores y el Ministerio en la recopilación y tratamiento de datos del Registro Social de Hogares.

El desarrollo de esta matriz permitirá analizar y supervisar adecuadamente los procesos recién mencionados, contenidos en los protocolos de Ingreso, Actualización, Rectificación y Complemento y la criticidad de los mismos; verificar la asignación de responsabilidades en el proceso; y, realizar aportes relacionados con los controles mitigantes de cada riesgo identificado.

La matriz de riesgo por proceso, constituye un elemento de gestión muy importante para la División de Focalización, en su calidad de responsable del proceso, permitiéndole una visión clara y fácilmente actualizable de sus riesgos. Esta matriz deberá actualizarse anualmente.

Asimismo, el área de Análisis y Estudios genera planes de supervisión que, además de contar con una adecuada justificación, requieren ser realizados en condiciones óptimas, lo cual se estima es posible de lograr a través de la planificación específica de sus acciones, definiendo con claridad los objetivos del plan, la representación estadística de las muestras construidas (cuando corresponde a este tipo de diseño), las estrategias de levantamiento de la información (considerando los factores específicos –locales– en que esto se llevará a cabo), el tratamiento de los datos y su posterior análisis.

Estos planes de supervisión pueden identificarse del siguiente modo:

#### **a) Planes en base a hipótesis de riesgo**

Para generarlos, el Analista de Riesgos planteará las hipótesis de riesgo y realizará el análisis estadístico pertinente, con lo cual se generará una propuesta de Plan de Supervisión que contendrá: los antecedentes recabados y que lo justifican, el diseño de investigación, la definición del universo y el diseño muestral de casos a supervisar.

En este caso, las nóminas de casos a supervisar estarán compuestas por listados de casos de riesgo que estadísticamente cumplan con los requisitos de la hipótesis.

#### **b) Planes Regionales**

Las Secretarías Regionales Ministeriales podrán proponer la realización de planes específicos para su región. En primera instancia estos deberán ser remitidos al Jefe del Departamento de Supervisión en calidad de propuesta para su aprobación técnica, previa evaluación metodológica. Una vez visado técnicamente, el SEREMI remitirá la propuesta de Plan Regional al Jefe de División para su aprobación administrativa. Estos planes recibirán el apoyo metodológico que la autoridad regional requiera o solicite.

### **c) Planes en base a factores o situaciones especiales**

Estos se generan por solicitudes extraordinarias de la autoridad a propósito de situaciones excepcionales. Por ejemplo: catástrofes, implementación de nuevos procesos/procedimientos, etc.

### **d) Supervisiones aleatorias**

El Jefe del Departamento de Supervisión, en conjunto con el Coordinador del Área de Análisis y Estudios, determinará la realización de planes de supervisión aleatorios definiendo para dichos efectos el objeto de supervisión y su alcance territorial.

## **ii. ACCIONES EX POST**

Se desarrollan a raíz de solicitudes/requerimientos de supervisión, esto es, con motivo de denuncias que formularen ante el Ministerio personas naturales y/o entidades públicas o privadas, o solicitudes provenientes de otros organismos públicos o ministerios, o del Área de Estudios, que indican la necesidad de detectar eventuales errores o irregularidades en los procesos de levantamiento, sistematización o uso de los datos contenidos en el Registro Social de Hogares, y que implican, previo análisis de admisibilidad, el análisis de la información contenida en el sistema y -de ser necesario- el despliegue en terreno del equipo para el chequeo de la situación expuesta.

Las solicitudes/requerimientos de supervisión operan con la lógica *ex post*, o sea, se ejecutan de manera reactiva frente a requerimientos de otras áreas, instituciones o terceros interesados. Estas acciones se relacionan con la lógica correctiva que inspira la supervisión.

### **1.5.2. OBJETO DE LA SUPERVISION**

La supervisión ministerial tendrá por objeto:

- a) Datos contenidos en el Registro Social de Hogares:** En este caso, la supervisión recaerá sobre los datos o información autoreportada ingresada al Registro Social de Hogares. Para esto, se deberán realizar acciones tendientes a determinar eventuales errores u omisiones en la información, o la existencia de información inexacta o desactualizada.

Este proceso requiere realizar verificaciones administrativas, acceder a contenedores físicos y, eventualmente, a entrevistas con la o las personas que entregaron en su oportunidad la información consignada en el Registro.

- b) Proceso de recopilación de información y tratamiento de los datos:** En estos casos, la supervisión recaerá sobre el proceso de levantamiento de datos primarios y/o los procedimientos de actualización, rectificación y complemento de información dentro del Registro Social de Hogares.

Estos procesos tienden a verificar el cumplimiento de las orientaciones e instrumentos técnicos entregados por el Ministerio a los Ejecutores para la captura de datos provenientes de las unidades de análisis, es decir, aquellos datos que proceden del auto reporte de los hogares.

Para efectos de llevar a cabo la supervisión del proceso de toma de datos auto reportados, resulta indispensable que el Supervisor determine, en primer lugar, el origen del dato analizado, a fin de conocer los detalles del proceso de captura o modificación pertinente, conforme a las orientaciones técnicas que el Ministerio ha entregado para cada instrumento de recopilación de información.

Como parte de este proceso, se velará por la integridad y resguardo de los datos contenidos en los diversos formularios según corresponda.

## 2. ETAPAS DEL PROCESO

A continuación se hará un resumen de los procesos provenientes de requerimientos/ solicitudes, así como de los planes de supervisión, nominando (i) sus etapas centrales y (ii) sus flujos respectivos.

### 2.1. ANTECEDENTES GENERALES PROCESO REQUERIMIENTOS / SOLICITUDES DE SUPERVISIÓN

El proceso de requerimientos / solicitudes de supervisión cuenta, de manea simplificada, con 7 etapas en su versión extendida, dado que, en algunos casos, no se requiere ir a terreno, bastando el trabajo en gabinete para dar cuenta del análisis requerido y generar las conclusiones necesarias. Estas etapas son:

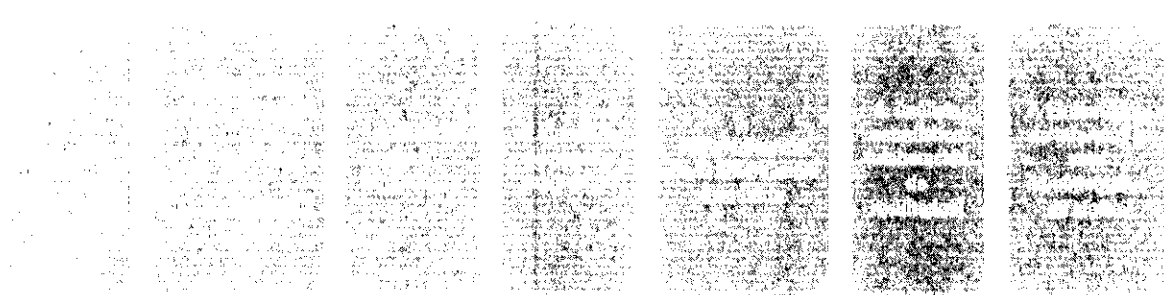
1. Recepción de la solicitud/requerimiento.
2. Examen de admisibilidad.
3. Aprobación y acto administrativo de apertura.
4. Trabajo en gabinete.
5. Supervisión en terreno, cuando corresponda.
6. Análisis de hallazgos.
7. Cierre (informe final) y Acto administrativo de cierre.



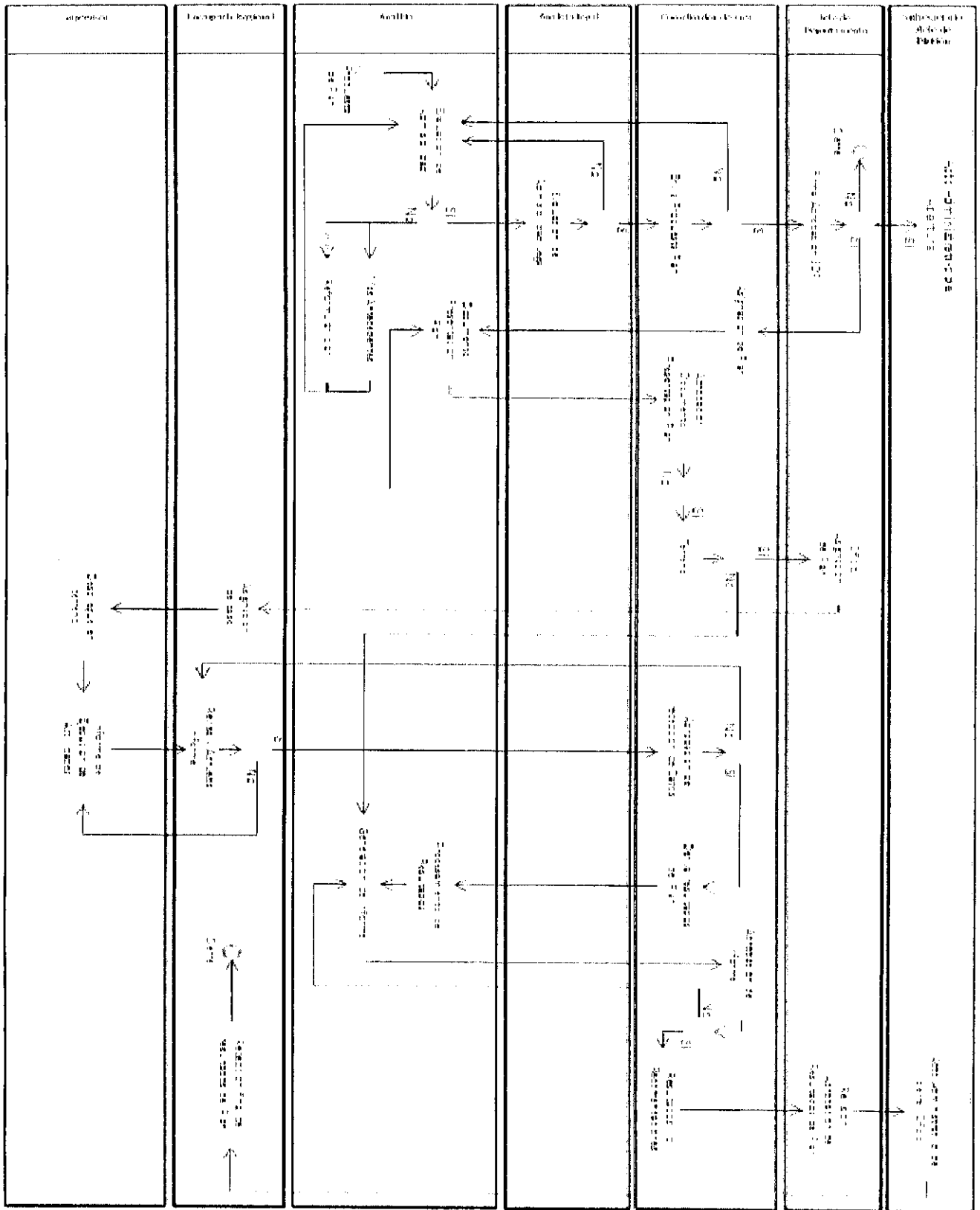
## 2.2. ANTECEDENTES GENERALES PROCESO PLANES DE SUPERVISIÓN

El proceso de elaboración y ejecución de los planes de supervisión cuenta, de modo abreviado, con 7 etapas:

1. Elaboración de propuesta de Plan: Análisis de datos y elaboración de hipótesis.
2. Elaboración y tramitación de documentos administrativos (Acto administrativo de apertura).
3. Diseño de plan de supervisión.
4. Ejecución de plan de supervisión.
5. Sistematización de información levantada.
6. Análisis estadístico (elaboración de resultados).
7. Elaboración de informes y Acto administrativo de cierre.

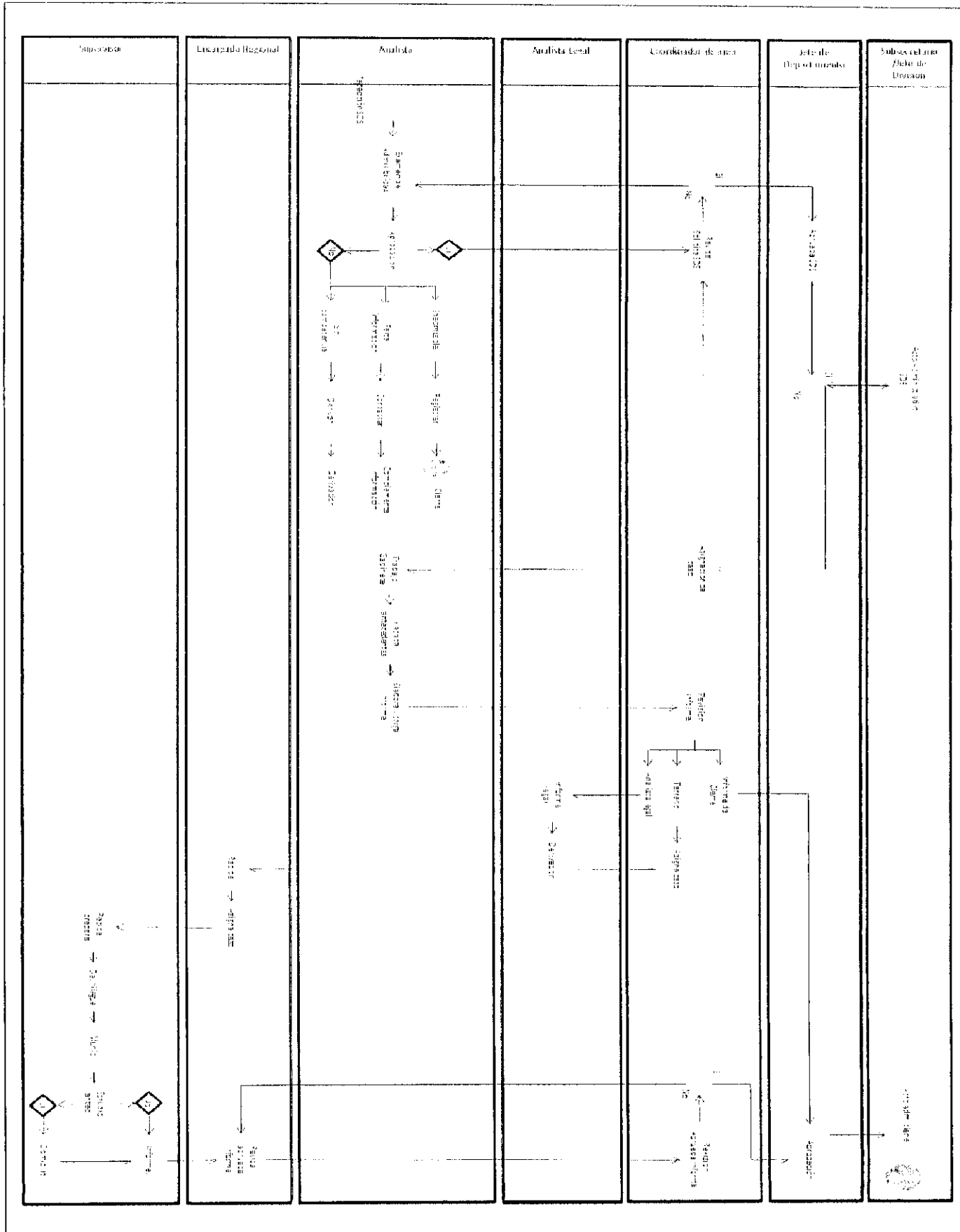


## 2.2.1. FLUJO ÁREA ANALISIS Y ESTUDIOS





## 2.2.2. FLUJO ÁREA REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DE SUPERVISIÓN



### **3. INICIO**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 48 del Decreto Supremo N° 22, ya citado, la Supervisión podrá ser iniciada:

- a) De oficio, con ocasión de un plan de supervisión.
- b) A requerimiento de parte, con motivo de denuncias que formularen ante el Ministerio personas naturales y/o entidades públicas o privadas.
- c) A solicitud de otro organismo público o unidades del Ministerio.

En todos los casos, el inicio del proceso será ordenado mediante acto administrativo fundado, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, o en quien se delegue dicha función, en la cual se deberá hacer referencia al plan respectivo o al requerimiento/solicitud que causa la supervisión y a la designación del Supervisor, en caso de resultar procedente.

#### **3.1. PLANES DE SUPERVISIÓN**

Por regla general, los planes de supervisión surgen producto de un análisis previo de información realizado por el Analista de Riesgos en base a la información contenida en el Registro Social de Hogares. Estos planes pueden ser iniciados con la elaboración de una hipótesis de riesgo, por la selección aleatoria de un conjunto de sujetos supervisables, a solicitud de una autoridad regional, o por detectarse factores o situaciones especiales que hacen necesario iniciar un plan.

Para efectos de elaborar planes de supervisión en base a riesgos, mantener la matriz de riesgos correctamente actualizada, y desarrollar adecuadamente los planes de Supervisión en curso, el Área de Análisis y Estudios podrá solicitar a la Subsecretaría de Evaluación Social cualquier tratamiento de datos administrativos a fin de verificar la concordancia de la información objeto de la supervisión con aquella que consta en el Registro Social de Hogares.

##### **3.1.1. PROPUESTA DE PLAN**

Para efectos de proponer planes de supervisión, el Analista de Riesgos deberá definir el objetivo dentro del cual se desarrollará la supervisión y el alcance territorial de la misma, lo que deberá, posteriormente, constar en el acto administrativo que ordena la realización de ésta.

Los planes de supervisión determinados sobre la base de hipótesis de riesgo u otros antecedentes, deberán fundarse en análisis estadísticos de los datos contenidos en el Registro Social de Hogares.

La Propuesta de Plan de Supervisión indicará los objetivos del plan, los criterios de selección de las comunas donde se aplicará, el número de casos a supervisar, el porcentaje de cumplimiento esperado y especificación de los fundamentos que sustentan la inclusión de dichas comunas y casos. El documento en el que se eleva la solicitud de aprobación del plan se denominará "Propuesta de Plan" (PP), y tendrá un número correlativo anual que servirá para identificarlo.

Una vez elaborada la propuesta de plan, el analista remitirá este documento al Coordinador de Área, quien realizará la evaluación de admisibilidad a la que se refiere el siguiente acápite.

##### **3.1.2. EVALUACIÓN DE ADMISIBILIDAD TÉCNICA**

Una vez formulado el Plan en términos generales, el Coordinador de Área procede a realizar un análisis evaluando la pertinencia metodológica y logística de la propuesta, con el fin de

establecer la consistencia, pertinencia y viabilidad de las acciones señaladas respecto de los objetivos planteados.

### **3.1.3. EVALUACIÓN DE ADMISIBILIDAD LEGAL**

Ya establecido el marco metodológico y logístico del Plan de Supervisión, el Analista Legal realiza una evaluación normativa destinada a resguardar los derechos de los ciudadanos que se verán involucrados en el desarrollo de éste, así como las implicancias asociadas a la supervisión de la información y/o los procedimientos definidos en el Plan. Para esto, el Analista Legal revisará el plan conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, tomando especial consideración lo señalado en la Ley N° 19.628, y los Decretos Supremos N° 160, de 2007, y N° 22 de 2015, ambos de este Ministerio.

### **3.1.4. SOLICITUD DE APROBACIÓN DEL PLAN**

Una vez evaluada la admisibilidad técnica y legal del plan de supervisión, el Coordinador del Área de Análisis y Estudios lo remitirá por escrito al Jefe del Departamento de Supervisión, a través de un memorándum donde se solicitará la aprobación de éste.

El Jefe del Departamento de Supervisión, en base a los antecedentes planteados, procederá a autorizar o rechazar la ejecución del plan propuesto.

### **3.1.5. ACTO ADMINISTRATIVO DE APROBACIÓN DE INICIO DEL PLAN DE SUPERVISIÓN**

Si el plan de supervisión (PP) es aprobado, el Jefe de Departamento de Supervisión solicitará al Analista Legal la elaboración del acto administrativo fundado de inicio o apertura, conforme a lo dispuesto en el artículo 48 del Decreto Supremo N° 22, ya citado, el que será remitido formalmente al Jefe de la División de Focalización para su visado y solicite la firma respectiva por parte del Subsecretario de Servicios Sociales o en quien éste delegue la facultad. El formato de acto administrativo de inicio o apertura será diseñado por la División de Focalización y aprobado por la Subsecretaría de Servicios Sociales, previa revisión y visación de Fiscalía. Lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 7 letras g) y j) del Decreto Supremo N° 22, de 2015.

## **3.2. REQUERIMIENTOS / SOLICITUDES DE SUPERVISIÓN**

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 48 del Decreto Supremo N° 22, ya citado, la Supervisión podrá ser iniciada (i) a solicitud de otro organismo público o unidades del Ministerio, o bien, (ii) a requerimiento de parte, con motivo de denuncias que formularen ante el Ministerio personas naturales y/o entidades públicas o privadas, respecto de hechos que eventualmente afecten la integridad, exactitud, veracidad y actualización de los datos en el Registro Social de Hogares y/o por la correcta utilización del Sistema en el apoyo a la selección y acceso a beneficios, programas y/o prestaciones sociales creadas por ley<sup>3</sup>.

### **3.2.1. RECEPCION DEL REQUERIMIENTO/SOLICITUD**

Las solicitudes/requerimientos pueden ser realizados, según corresponda:

- a) Por personas naturales o entidades privadas a través de la página web del Ministerio o de cartas derivadas por el equipo de Coordinación de la Información al Departamento de Supervisión;
- b) Por otros órganos del Estado; o
- c) Por otras unidades del Ministerio.

Específicamente, los requerimientos/solicitudes pueden ser:

---

<sup>3</sup> Artículo 51, Decreto 22 de 2015 del Ministerio de Desarrollo Social.

#### a) VIA WEB

Los requerimientos/solicitudes recibidos por medio de la página web del Ministerio serán recibidas directamente por el Analista de requerimientos/solicitudes designado para dichos efectos, quien procederá a realizar el examen de admisibilidad respectivo.

#### b) VIA CANALES INSTITUCIONALES

Los requerimientos/solicitudes institucionales, esto es, las recibidas por los canales formales de comunicación entre órganos públicos, son derivadas por el Jefe del Departamento de Supervisión al Coordinador del Área de Supervisión, a fin de que evalúe la pertinencia de iniciar el proceso de supervisión respecto de ellas. En caso que el Coordinador considere pertinente informar respecto de la solicitud/requerimiento presentada, asignará el caso a un Analista de requerimientos/solicitudes que procederá a realizar el análisis de admisibilidad, de acuerdo a lo que se señala en los párrafos siguientes.

#### c) INICIO DE OFICIO

Conforme a lo dispuesto en el artículo 50 del Decreto Supremo N° 22, ya citado, en casos extraordinarios, como son hechos de público conocimiento o situaciones que permiten presumir la errónea aplicación del procedimiento establecido para la recopilación de datos, o el eventual incumplimiento de lo establecido en los incisos segundo y tercero del artículo 5° de la Ley N° 20.379, la supervisión podrá ser iniciada de oficio.

Para estos efectos, el Coordinador del Área de Supervisión elaborará una solicitud de supervisión interna, informando los hechos que dan lugar a la apertura del proceso, el medio por el cual ha tenido acceso a ellos y los fundamentos de hecho y de derecho que la originan.

### 3.2.2. EXAMEN DE ADMISIBILIDAD

Las solicitudes/requerimientos de supervisión deberán ser sometidos a un proceso en el que se examine su admisibilidad, corroborando que ellas sean efectuadas conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley N° 19.880, debiendo contener, a lo menos lo siguiente:

- i. Nombre, apellidos y Rut del requirente y, en su caso, de su apoderado o representante legal, así como señalar un domicilio para los efectos de las notificaciones.
- ii. Hechos, razones y peticiones en qué consiste el requerimiento.
- iii. Lugar y fecha de la solicitud/requerimiento.
- iv. Firma del requirente o acreditación de la autenticidad de su voluntad, expresada por cualquier medio habilitado.

El solicitante deberá adjuntar los respaldos y antecedentes que sean pertinentes, a objeto de evaluar la denuncia/requerimiento, o señalar la fuente en que pueden ser encontrados.

Una vez recibida la solicitud/requerimiento en el Departamento de Supervisión, el Analista de requerimientos/solicitudes procederá a examinar su admisibilidad. El plazo del Analista de requerimientos/solicitudes para declararla admisible o inadmisibles será de 5 días contados desde el momento en que es recibida.

a) **Solicitud/Requerimiento inadmisibles:** Las solicitudes/requerimientos de supervisión serán declaradas inadmisibles en las siguientes situaciones:

- **Falta de antecedentes** En caso que la solicitud/requerimiento de supervisión cumpla parcialmente con los requisitos señalados en el artículo 30 de la Ley N° 19.880 y contenga antecedentes suficientes como para que se abra un proceso de supervisión, el Analista de requerimientos/solicitudes deberá comunicarse por escrito con el requirente/solicitante, informándole respecto de los antecedentes que debe corregir o complementar para acceder a su petición. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo

31 de la Ley N° 19.880, y sin perjuicio de la facultad que tiene la Subsecretaría de Servicios Sociales, del Ministerio de Desarrollo Social, para iniciar una supervisión de oficio.

- **Incompetencia del Ministerio** Cuando se considere que la solicitud/requerimiento se encuentra fuera del ámbito de competencia de este Ministerio, el Analista de requerimientos/solicitudes la enviará por correo electrónico al Coordinador del Área de Denuncias, a fin de que éste la remita por escrito al Departamento de Coordinación de la Información para que proceda al reenvío de los antecedentes al solicitante/requirente informándole cual es el órgano competente para atender el requerimiento/solicitud o, en su caso, sea remitida al órgano encargado de conocer de ella, cerrando con esto el proceso.

- **Inadmisibles por falta de pertinencia de los antecedentes.** La solicitud/requerimiento puede ser evaluada, en función de los antecedentes proporcionados, como no pertinente de acuerdo a los objetivos de una supervisión. En este caso será declarada inadmisibles por el Analista de requerimientos/solicitudes que procederá a registrarla y cerrar el proceso de manera interna.

Mensualmente, el Analista de requerimientos/solicitudes deberá remitir un listado de solicitudes/requerimientos declarados inadmisibles al Coordinador del Área de Supervisión, con especial indicación del motivo por el cual se declaró la inadmisibilidad y la acción adoptada en particular (cierre, derivación, solicitud de antecedentes). Este listado deberá ser analizado por el Coordinador del Área de Supervisión para evaluar la procedencia de las acciones adoptadas y corregir, eventualmente, alguna de ellas, en caso de considerarla errónea.

**b) Solicitud/Requerimiento admisible:** La solicitud/requerimiento que sea declarado admisible dará lugar a un proceso de supervisión, que comenzará con el envío de los antecedentes del caso por parte del Analista de requerimientos/solicitudes al Coordinador del Área de Supervisión, a fin de que éste remita al Jefe del Departamento de Supervisión el documento denominado "Solicitud por Denuncia" (SPD) para su aprobación. Este documento tendrá un número correlativo anual que será a su vez el identificador del expediente correspondiente.

### 3.2.3. APROBACIÓN DE LA JEFATURA

En caso de que la solicitud/requerimiento sea aprobada por el Jefe de Departamento de Supervisión, éste solicitará al Analista Legal la elaboración del acto administrativo fundado de la Subsecretaría de Servicios Sociales, o en quien delegue esta función, que ordene el inicio del proceso requerido para dar inicio a las acciones de supervisión, el cual será remitido al Jefe de la División de Focalización a fin de que solicite su tramitación. El acto administrativo deberá contar con la revisión y visación de la Fiscalía Ministerial.

Asimismo, el Jefe del Departamento de Supervisión comunicará el inicio del proceso al Coordinador del Área de Supervisión para que encomiende a uno de los Analistas de Gabinete el trabajo de análisis de información del Registro Social de Hogares.

Si el Jefe de Supervisión estimase necesario rechazar la solicitud/requerimiento, devolverá el documento SPD al Coordinador del Área de Supervisión, indicando los motivos por los cuales dicha no fue aceptada. El Coordinador del Área de Supervisión podrá insistir con la solicitud/requerimiento adjuntando mayores antecedentes que justifiquen la realización de ésta, o bien ordenar al Analista de requerimientos/solicitudes a cargo del proceso el cierre interno de éste y el archivo de los antecedentes.

**Asignación de Casos:** Una vez totalmente tramitado el acto administrativo que ordena el inicio del proceso de supervisión, el Jefe del Departamento de Supervisión remitirá copia de éste al Coordinador, quien procederá a entregar el o los casos a supervisar a uno o más analistas de su área, para que realicen el trabajo en gabinete respectivo.

#### **4. TRABAJO EN GABINETE**

En esta etapa se obtiene y analiza la información necesaria para contar con un adecuado conjunto de antecedentes que permitan contextualizar y planificar las acciones a seguir con el fin de llevar a cabo la supervisión. Incluye una serie de actividades que comprenden el análisis estadístico de información, la verificación administrativa y el cruce de datos disponibles en el Registro Social de Hogares. Para estos efectos, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá ejercer sus funciones y atribuciones de forma coordinada, en lo pertinente, con la Subsecretaría de Evaluación Social, velando por la coherencia de sus acciones. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, antes citado.

Resulta relevante en esta etapa distinguir el origen del o los datos objeto de supervisión, ya que ello determinará la forma en que se deberá supervisar el proceso de recopilación de información.

El trabajo de gabinete es una etapa obligatoria para cualquier tipo de supervisión. En el caso de las solicitudes /requerimientos, un análisis adecuado de los datos del Registro permitirá conocer la evolución de la información contenida en los registros supervisados, determinar la existencia de puntos críticos en dicha evolución, es decir, momentos en que se observan variaciones sustanciales en las características del grupo familiar que podrían, eventualmente, derivarse de errores de procedimiento o manejo inadecuado de la información incorporada al Registro. En el caso de los Planes de Supervisión (PP), el análisis de los datos del sistema permite la configuración adecuada de la o las hipótesis de riesgo y su fundamento estadístico. Además, permite guiar la formulación adecuada de las etapas, actividades y recursos específicos involucrados en el desarrollo del Plan (aspectos logísticos).

Respecto de las supervisiones iniciadas por solicitud/requerimiento, y a menos que este sea acotado expresamente por el solicitante, el trabajo de gabinete deberá incluir siempre la recopilación de datos relacionados con eventuales beneficios estatales obtenidos por cada miembro de la unidad de análisis y, en lo posible, la identificación de aquellas personas que intervinieron en el proceso de recopilación, actualización, rectificación o complemento de información del Registro Social de Hogares, según corresponda.

Los análisis de beneficios e intervinientes en el proceso serán realizados en el marco de los planes de supervisión (PP) siempre y cuando dicho plan lo contemple como una herramienta necesaria para los objetivos planteados en éste.

##### **4.1. DOCUMENTO DE PRESENTACIÓN DEL PLAN DE SUPERVISIÓN**

Los Planes de Supervisión contemplan, en primer lugar, la elaboración de un documento de presentación que permitirá conocer los principales aspectos metodológicos y operativos del Plan que se llevará a cabo. Este documento incluirá, además de los objetivos y antecedentes ya considerados en la propuesta de los mismos, los siguientes contenidos:

- **Análisis descriptivo de variables:** consiste en realizar un análisis estadístico que permita visualizar las características básicas de comportamiento de las variables en estudio durante el periodo definido en el Plan (media aritmética, moda, mediana, desviación estándar, varianza, frecuencia y visualización gráfica, entre otros).
- **Definición del universo de estudio:** se trata de identificar los criterios que permitirán definir las unidades de estudio (hogares) del Plan. Entre otros, se debe considerar: territorio, temporalidad, variables de base (edad, sexo, estudios, etc.), estructura familiar, etc.
- **Definición del diseño muestral (cuando corresponde):** en los casos que el plan de supervisión contemple el levantamiento de información a partir de una muestra de casos, se deberá establecer las características específicas de ésta: tamaño, tipo de muestra, intervalo de confianza, error muestral, nivel de confianza, etc.
- **Cálculo y selección de la muestra (cuando corresponde):** en los casos en que se trabaje con muestra estadística, se llevará a cabo y se explicará la fórmula de

cálculo de la muestra y la aplicación de ésta para la selección de los casos específicos que la constituirán. Este listado se adjuntará como anexo a este documento.

- Diseño de instrumentos pertinentes: el tipo de información que se pretenda levantar en terreno determinará la estructura y enfoque del instrumento de levantamiento de datos, esto es, la consistencia entre las variables pesquisadas y los dispositivos específicos (preguntas, escalas, índices, etc.) que se utilizarán para su recolección en terreno. A su vez, el instrumento de recolección de datos determinará la matriz de sistematización de información que se utilizará en el Plan y que permitirá el posterior análisis estadístico de los resultados.
- Definición de cronograma de trabajo: el análisis de la información y/o datos existentes en relación a los objetivos del Plan permitirán determinar los tiempos asociados a la etapa de recolección y sistematización de datos. Esto se traduce en un cronograma de trabajo que permite ordenar y, posteriormente, monitorear el desarrollo del plan en el marco de los tiempos establecidos.

Elaborado el documento de presentación de Plan, por parte del analista encargado, se envía al Coordinador del Área de Análisis y Estudios para su revisión y aprobación. En el caso de ser aprobado, se inicia la autorización del despliegue en terreno. En caso contrario, se devuelve al analista para la incorporación de las observaciones realizadas por la jefatura.

## **4.2. INFORME DE GABINETE (SPD)**

La etapa de trabajo en gabinete culmina con un informe evacuado por escrito por el Analista de requerimientos/solicitudes, en el cual se plasmarán los hallazgos obtenidos y se propondrá, de acuerdo a éstos, la derivación del caso a quien corresponda; la actualización, cancelación o suspensión de uno o más registros o los datos contenidos en ellos; u otra acción tendiente a la mejora continua de los procesos de tratamiento de información.

Este informe debe ser remitido por escrito al Coordinador de área respectivo, solicitando su aprobación.

El informe deberá ser derivado al Analista legal, en caso de solicitudes/requerimientos de carácter institucional, provenientes de cualquiera de entidades públicas. En estos casos, el informe deberá ser evacuado por el Analista de requerimientos/solicitudes en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde el momento en que le fue asignado. Recibido el informe, el Analista legal deberá redactar el oficio correspondiente, que remitirá la información solicitada al órgano requirente. Este oficio deberá ser visado por el Coordinador a cargo y el jefe del Departamento de Supervisión y suscrito por el Jefe de la División de Focalización o el Subsecretario de Servicios Sociales, según corresponda.

### **4.2.1. Contenidos mínimos del informe de gabinete**

El informe de gabinete deberá consignar, a lo menos, los siguientes contenidos:

- a) Descripción de su origen: requerimiento/ solicitud o plan de supervisión,
- b) Los antecedentes generales del caso (lugar, fecha y resumen de los hechos y peticiones en qué consiste), así como también el folio y documentos adjuntos, en caso de que corresponda.
- c) La descripción de los principales hallazgos recabados a partir del proceso de análisis del caso, el cual podría requerir la revisión de los datos y procedimientos contenidos en el Registro Social de Hogares, así como también la revisión y cruce de las bases de datos disponibles.
- d) Las recomendaciones del Analista de requerimientos/solicitudes.

### **4.2.2. Tipos de Informe de Gabinete**

El Informe de Gabinete puede adquirir distintas formas en virtud de sus contenidos. Éstas pueden ser:

1. **Informe vía oficio:** El que se emite cuando la supervisión se ha originado en una solicitud/requerimiento institucional, el informe de gabinete será evacuado a la entidad solicitante por medio de un oficio preparado por el Coordinador de Área y suscrito por el Jefe de la División de Focalización, previo visto bueno del Jefe del Departamento de Supervisión y del Analista Legal. Lo anterior, a menos que la recomendación del caso particular sea ejecutar la supervisión en terreno, y sin perjuicio de lo indicado respecto de las solicitudes que deben ser evacuadas por el Analista legal.
2. **Informe de cierre:** Si el informe contiene hallazgos para cerrar el proceso de supervisión, éste adoptará la forma de informe de supervisión, el cual será un documento formal preparado por el Analista de requerimientos/solicitudes, en el que se expondrán los hallazgos del proceso. Este informe será derivado al Coordinador o al Analista legal, en caso que corresponda, para que elabore el informe de cierre supervisión, el cual será remitido al Jefe del Departamento de Supervisión. Este informe podrá proponer una o más de las siguientes acciones:
  - a) La derivación del caso a otro Departamento.
  - b) La actualización o suspensión de uno o más registros.
  - c) Informar lo solicitado al o los requirentes,
  - d) Otras acciones tendientes a la mejora continua de los procesos de recopilación o tratamiento de la información contenida en el Registro Social de Hogares.
3. **Informe apertura de etapa en terreno:** En caso que el informe de gabinete indique que la supervisión requiere salida a terreno, dado que la información es insuficiente para la resolución del caso, el informe de gabinete, junto a todos sus antecedentes, será puesto en conocimiento del Coordinador de Área a fin de que asigne el caso a un Coordinador Regional del Registro Social de Hogares o a un Supervisor Nacional, según corresponda.

## **5. SUPERVISION EN TERRENO**

Etapa en que se desarrollan las acciones de supervisión en las dependencias del Ejecutor y/o en los domicilios consignados en el Registro.

Esta etapa busca por una parte supervisar directamente con el ejecutor y el informante y/o el titular del dato, los datos registrados en el folio; y por otra, conocer los procesos de tratamiento de datos primarios del Registro Social de Hogares para detectar eventuales falencias que deban ser corregidas. Además, en el caso de los planes de supervisión, se pueden incluir todos los aspectos específicos que correspondan, de acuerdo a las características particulares de cada plan.

### **5.1. GENERACIÓN DE DOCUMENTOS A UTILIZAR EN TERRENO**

En el caso de los requerimientos con motivo de denuncias (SPD), el Analista respectivo deberá generar una serie de documentos que serán utilizados en la supervisión, los que serán formularios preestablecidos y aprobados, además de otros documentos necesarios para dichos fines. Esta documentación deberá considerar a lo menos:

1. Acto administrativo que ordena el inicio del proceso de supervisión.
2. Oficio dirigido al SEREMI respectivo informando el inicio de la supervisión.
3. Documento Solicitud de Supervisión por Denuncia (SPD).
4. Formularios de supervisión a aplicar y actas.
5. Formatos de informe utilizables.
6. Informe de Gabinete.
7. Oficio solicitando información del Ejecutor, contenedores físicos, medios de verificación y entrevista con Encargado Comunal.
8. Pauta de entrevista con encargado comunal.



Respecto de los planes de supervisión (PP), existen formatos de documentos pre establecidos o comunes a cualquier tipo de plan. Estos son:

1. Documento de presentación de plan.
2. Memo solicitud de aprobación de plan.
3. Memo solicitud de bases de datos o información a instancias internas al Ministerio.
4. Oficio solicitud de bases de datos o información a instancias externas al Ministerio.
5. Oficio de asignación de plan desde el nivel central a la(s) SEREMIA(s) correspondiente.
6. Informe de ejecución de actividades.

Además de estos documentos, cada plan suele considerar instrumentos elaborados de acuerdo a las características de éste. Por tanto, el formato o estructura de dichos instrumentos puede variar sustancialmente de un plan a otro. Estos instrumentos son:

1. Instrumento(s) de levantamiento de información en terreno.
2. Planilla de codificación de resultados.
3. Informe de resultados y recomendaciones.

## **5.2. REMISIÓN DE ANTECEDENTES A SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL**

En el caso de los requerimientos con motivo de denuncias (SPD), el Coordinador de Área deberá aprobar el Informe de Gabinete que recomienda la supervisión en terreno, procediendo a asignar el caso al Coordinador Regional del Registro Social de Hogares correspondiente o a algún supervisor nacional si se tratase de supervisiones que revistan, bajo su criterio, carácter especial.

Para los Planes de Supervisión (PP), la aceptación del despliegue en terreno se lleva a cabo junto a la aprobación inicial del plan, el cual ya ha definido la necesidad de realizar o no el trabajo de campo.

En cualquiera de los casos, la remisión de los antecedentes se efectuará mediante la carga del caso en el sistema informático del Departamento de Supervisión y por medio de un oficio suscrito por el Jefe de División de Focalización, enviado al Secretario Regional Ministerial respectivo con copia al Coordinador Regional del Registro Social de Hogares, en el cual le solicitará que instruya la realización de la supervisión en su región.

El oficio mencionado en el párrafo anterior deberá adjuntar copia del acto administrativo que ordena el inicio del proceso y el ID con el que se podrá acceder a los antecedentes fundantes del plan o solicitud/requerimiento en el sistema de gestión informático del Departamento.

### **5.2.1. CARGA DEL EXPEDIENTE EN EL SISTEMA**

Una copia del oficio de derivación a la región suscrito por el Jefe de División será remitido por correo electrónico al Analista de requerimientos/solicitudes o Riesgos, según corresponda, a fin de que éste proceda a cargar el expediente en el sistema de gestión de información del Departamento.

Con la información de cada uno de los registros a supervisar debidamente sistematizada, el Analista de requerimientos/solicitudes o Riesgos creará expedientes digitales de respaldo que contendrán, a lo menos y según corresponda, los siguientes documentos:

1. Documentos que dan origen a la supervisión (SPD, PP, acto administrativo de inicio, copia de denuncia, oficios, cartas, etc).
2. Información sistematizada para los fines de la supervisión, a las que tiene acceso el Departamento.

3. Indicaciones relevantes para el desarrollo de la supervisión. Observaciones relacionadas con el proceso de recopilación de datos en caso de denuncias, o detalles metodológicos en el caso de planes de supervisión.
4. Planilla con caso(s) asignado(s) para planes o denuncias masivas.
5. Documentación consignada en el punto 5.1.

Una vez efectuada la carga del expediente digital, el Analista informará al Coordinador respectivo, quien dará visto bueno a la información cargada, procediendo luego a la asignación de la denuncia o plan al Coordinador Regional del Registro Social de Hogares o Supervisor Nacional, según corresponda, siempre a través de la Plataforma Informática del Departamento de Supervisión.

El expediente digital deberá ser fiel reflejo de los documentos que constan en el expediente físico de la supervisión, el cual se deberá mantener archivado en un lugar habilitado para ello y bajo llave, en dependencias de la Secretaría Regional Ministerial o en las dependencias del Departamento de Supervisión, según corresponda. Asimismo, para efectos de ingreso y uso del sistema informático, se habilitarán claves de autenticación y los correspondientes privilegios de acceso.

### **5.2.2. RECEPCIÓN EXPEDIENTE Y ASIGNACIÓN DE CASOS EN LA REGIÓN**

Una vez asignado el requerimiento/solicitud o plan al Coordinador Regional del Registro Social de Hogares respectivo, el sistema informático entregará de manera automática una alerta dando cuenta de esto. Posteriormente, el Coordinador Regional del Registro Social de Hogares procederá a revisar los antecedentes recepcionados, verificando que se encuentren completos.

Los casos que se supervisarán en terreno deberán ser asignados a un Supervisor, que se hará cargo del despliegue en terreno.

En caso de verificarse circunstancias que hagan inviable la supervisión en terreno, el Coordinador Regional del Registro Social de Hogares informará por escrito de ello al Jefe del Departamento de Supervisión, solicitando que esos registros sean excluidos del plan o que se proceda al cierre o postergación del proceso.

### **5.3. DESPLIEGUE EN TERRENO**

Las supervisiones que tienen su origen en un plan de supervisión, señalarán expresamente en el documento PP si el despliegue de éstas será sólo en dependencias del ejecutor, en los domicilios, o en ambos.

En el caso de las denuncias, la decisión de realizar el despliegue en terreno se explicita en las recomendaciones del Informe de Gabinete.

En ambos casos, previo a salir a terreno, el Supervisor deberá realizar algunas acciones de preparación.

#### **5.3.1. PREPARACION**

Luego de que la supervisión le haya sido asignada a través del sistema informático, el Supervisor deberá preparar la salida a terreno, los elementos a utilizar, tramitar solicitudes administrativas necesarias y, en general, realizar toda aquella actividad destinada a que la supervisión sea eficazmente desplegada.

La preparación debe realizarse antes de la salida a terreno. Se trata de un conjunto de actividades que deberán adecuarse a los criterios necesarios para el logro de los objetivos de cada supervisión.

En el caso de los planes de supervisión, las acciones previas al despliegue pueden tomar características particulares definidas como necesarias de acuerdo a la naturaleza y objetivos del Plan de Supervisión específico.

En el caso de las solicitudes/requerimientos de supervisión, esta etapa considera realizar, a lo menos, las tareas que se describen a continuación:

- a) **Elaboración de nóminas:** El Supervisor deberá elaborar una nómina con los casos que le fueron asignados incluyendo los datos necesarios de individualización. Este documento facilitara la búsqueda de domicilios y la identificación de la o las personas a quienes deberá aplicarse la entrevista.
- b) **Recopilación de elementos:** Previo a su salida a terreno, el Supervisor recopilará los elementos necesarios para realizar las entrevistas: Formulario de Supervisión, comunicados, declaraciones juradas, hojas de ruta, huelleros, etc.
- c) **Solicitudes administrativas:** Una vez preparada la salida a terreno, el Supervisor deberá realizar los trámites administrativos internos tendientes a concretar la salida.
- d) **Visita a Ejecutor:** La visita a terreno considera, en primer término, acudir a las dependencias del Ejecutor con el objetivo de ponerlo al tanto de las acciones que se realizarán en el territorio, realizar entrevista al Encargado Comunal, revisar la correcta aplicación de los procedimientos instruidos por el Ministerio, acceder a la documentación e información que se estime pertinente según la naturaleza del caso, así como cualquier otro tipo de apoyo que se requiera.
- e) **Construir Ruta para visita domiciliaria:** Una vez elaborada la nómina de casos a supervisar, el Supervisor deberá realizar una planificación del trabajo en terreno, en función de los tiempos disponibles y los casos asignados, buscando optimizar las rutas con la finalidad de lograr la mayor cantidad de entrevistas efectivas. Hecho este análisis, el Supervisor deberá elaborar las rutas de terreno con las direcciones de los domicilios a visitar, la cual deberá enviarse, vía correo electrónico, al Coordinador Regional del Registro Social de Hogares con copia al Coordinador respectivo. Esta ruta deberá considerar, a lo menos, una visita al Ejecutor.

Se recomienda ordenar todas las direcciones de los casos asignados, incluyendo calles y números de casa, y luego elaborar un mapa con la información disponible. En el caso que algún folio aparezca sin numeración, se deberán solicitar referencias al Ejecutor, ya que ésta puede contar con datos adicionales del caso.

El mapa debe ser dinámico, es decir, cada vez que el Supervisor de por terminado un caso deberá eliminar la dirección respectiva, marcar los casos que ya fueron visitados y aquellos que quedan pendientes para coordinar segunda visita.

### 5.3.2. DESPLIEGUE EN DEPENDENCIAS DEL EJECUTOR

El Supervisor deberá concurrir al o las dependencias del Ejecutor a solicitar la copia física del o los registros, solicitudes, formularios y otros antecedentes verificadores que se supervisarán. Para estos efectos, el Supervisor se presentará con copia del oficio respectivo, firmado por el SEREMI y previamente despachado al Ejecutor. Este oficio, dirigido a la máxima autoridad de la unidad ejecutora (el alcalde, en caso de ser una municipalidad) informa de la ejecución de la supervisión, solicita copias de los antecedentes señalados, la colaboración del equipo comunal para el despliegue en terreno y la coordinación de una entrevista con el Encargado Comunal.

El Supervisor siempre deberá entrevistarse de manera inicial, con el Encargado Comunal y solicitar a éste, la documentación requerida, consultando además por los aspectos básicos del proceso y detectando, eventualmente, irregularidades en la toma de datos. Esto se realiza a través de la observación de los formularios entregados y de la entrevista con el Encargado Comunal, respecto de la cual se levanta un acta que es suscrita por ambos.

En el caso de los Planes de Supervisión, el Supervisor procederá a recabar la información que le sea solicitada en el respectivo plan, registrándola en los formularios que se le proporcionaron para tal efecto.

Para los casos de requerimientos/solicitudes de supervisión, a menos que ellas sean acotadas a algunos puntos particulares del proceso o a información específica del Registro Social de Hogares, se debe considerar lo siguiente:

- a) La correcta aplicación de los procedimientos establecidos para el ingreso, actualización, rectificación o complemento, instruidos por el Ministerio y cualquier eventual anomalía detectada durante el proceso.
- b) Individualización de los funcionarios que asumieron roles en el proceso supervisado, indicando la etapa en que cada uno de ellos intervino.
- c) Una referencia al estado de conservación en el que se encuentran los formularios de ingreso, con especial mención a cualquier enmendadura, adulteración o evidencia de manipulación que se observe en ellos.
- d) Observaciones relativas al almacenamiento de los antecedentes de la información ingresada al Sistema (dónde se encuentran, persona encargada de la custodia y cualquier otro antecedente que resulte relevante).
- e) Detalle de las modificaciones que se han realizado en la información contenida en el Registro Social de Hogares, adjuntando los antecedentes de respaldo de cada una de ellas. En caso de no existir dichos respaldos, especificar cómo se procedió a efectuarlas.

Respecto de los formularios solicitados, el Supervisor deberá revisar cada uno de ellos, verificando la fecha de aplicación y que, además, se encuentren todos los contenedores adjuntos al vigente (a menos que se trate de solicitudes web). Lo anterior es pertinente en la medida que la unidad de análisis no haya cambiado de comuna y, por tanto, toda la documentación de respaldo se encuentre en las dependencias del Ejecutor que corresponda. En caso contrario, se debe considerar acudir a la o las otras comunas involucradas para recabar la información necesaria. Se deberá verificar también, que cada uno de los documentos de respaldo requeridos en los Protocolos para estas acciones se encuentren debidamente resguardados.

El Supervisor deberá consignar en el acta respectiva el detalle de los números de registros recepcionados y los documentos que se retiran, dejando constancia de aquellos formularios que no han sido encontrados y de aquellos con ingreso web.

El Supervisor se entrevistará, posteriormente, con el o los funcionarios que pudieran entregar información relevante.

En el caso de que la supervisión recaiga sobre procesos del Ejecutor, el despliegue en sus dependencias constituirá, por regla general, la supervisión en terreno, a menos que para conocer detalles respecto de eventuales irregularidades en la aplicación de los instrumentos ministeriales, sea necesario entrevistar a los integrantes del o los folios supervisados.

La supervisión de procesos se centrará en esta etapa y deberá realizarse con la finalidad de conocer cada uno de los detalles del procedimiento utilizado por el Ejecutor en el ingreso, actualización, rectificación y complemento de la información autoreportada contenida en el Registro Social de Hogares, a fin de contrastar dichos procedimientos con aquellos sancionados por el Ministerio y, ante eventuales hallazgos, la determinación de las medidas correctivas o preventivas que sean pertinentes a adoptar para subsanar las falencias o irregularidades detectadas, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades de diversa índole involucradas, lo que deberá ser analizado caso a caso por el Departamento de Supervisión en base a los antecedentes aportados por el Supervisor en su informe.

### **5.3.3. ESTUDIO DE ANTECEDENTES.**

Esta etapa deberá aplicarse sólo en el caso de las requerimientos/solicitudes de supervisión. Para los Planes de Supervisión deberá ejecutarse lo señalado en el Documento de Presentación del Plan.

- a) **Análisis de Casos:** Esta tarea consiste en conocer la trayectoria del folio, observar las modificaciones, los cambios de domicilio, realizar comparaciones entre

documentos, etc. El Supervisor debe realizar dos tipos de análisis, el primero está relacionado con el sistema (histórico de cambios) y el segundo es la revisión de la documentación física del folio (medios de verificación consignados en los Protocolos), la comparación de los contendores de respuesta (en caso de existir) y los datos entregados por el Analista respectivo.

- b) Análisis de sistema:** Es la observación de los datos actualmente contenidos en el Registro Social de Hogares y del flujo de modificaciones que ha tenido el folio.

Si luego de recopilar la información respectiva al proceso de la toma de datos en las dependencias del Ejecutor, el Supervisor considera que es necesario, o el plan de supervisión así lo señala expresamente, coordinará la visita a los domicilios de los supervisados, previa autorización del Coordinador Regional del Registro Social de Hogares o Coordinador de Área de Supervisión, según corresponda.

En caso que del análisis señalado se desprenda que no existe mérito suficiente para continuar con el proceso, o se detecten impedimentos de seguridad o acceso que hagan inviable la visita, el Coordinador Regional del Registro Social de Hogares informará por escrito al Jefe del Departamento de Supervisión, solicitándole que autorice su exclusión del plan o el cierre del caso, según corresponda. Dicha solicitud deberá constar en el expediente de supervisión, y fundarse en los antecedentes del informe de supervisión respectivo, que de igual forma debe ser remitido al Departamento de Supervisión para que se genere el cierre del proceso.

#### **5.3.4. DESPLIEGUE EN DOMICILIO**

El despliegue en domicilio es un requisito definido en la formulación inicial del Plan de Supervisión (PP). Para los requerimientos/solicitudes de supervisión (SPD), el despliegue se lleva a cabo en caso que la información recopilada sea insuficiente para seguir adelante con la supervisión. Estas entrevistas en domicilio serán una importante fuente de información para el proceso, pues permiten obtener antecedentes directamente emanados del informante o del titular de los datos contenidos en el Registro.

En el caso de los Planes de Supervisión (PP), los instrumentos a aplicarse en los domicilios se desarrollan a propósito de los objetivos definidos en el Plan y, por lo tanto, pueden variar sustancialmente de uno a otro.

Para los requerimientos/solicitudes de supervisión (SPD), en esta etapa se realizan entrevistas a los informantes o titulares del dato en formularios semi-cerrados previamente definidos por el Departamento. De este modo, se obtiene la información relativa a las épocas de la toma del dato, momento actual y, eventualmente, momentos en que se aprecien puntos críticos en la evolución del folio y que incidan, por ejemplo, en la postulación a beneficios estatales.

Al momento de llevar a cabo la entrevista, se deberá informar al entrevistado el objetivo de ésta, señalando que consiste en un proceso que busca verificar la calidad, integridad, exactitud, veracidad y actualidad de los datos contenidos en el Registro Social de Hogares.

Asimismo, se le informará al entrevistado de las eventuales responsabilidades asociadas al resultado del proceso. La información otorgada por el entrevistado deberá quedar consignada en un acta que estará contenida en el formulario de supervisión, la cual será firmada por el entrevistado y el Supervisor.

#### **a) PREPARACION**

**Coordinación con equipos comunales:** Esta tarea se presenta como sugerencia al Supervisor asignado, ya que es él quien evaluará esta necesidad, desde el conocimiento que tiene del sector en que se desarrollarán las entrevistas. De ser necesario, solicitará, a través del Encargado Comunal, la coordinación con su equipo para los recorridos en terreno.

Asimismo, podrá contactar al Ejecutor con la finalidad de obtener información necesaria como teléfonos, direcciones de programas sociales, horarios de atención a la ciudadanía, etc..

**Insumos técnicos:** En términos generales, se sugiere utilizar para el despliegue en domicilio los siguientes insumos<sup>4</sup>:

- Registro Social de Hogares: Se recomienda imprimir los beneficios obtenidos por el grupo familiar y adjuntarlos al expediente de supervisión.
- Cartolas de beneficios MINVU: Ingresando Rut de los mayores de 18 años pertenecientes al grupo familiar del folio asignado, y luego en el campo de Cartolas Beneficiarios, el Supervisor deberá obtener dicha cartola, imprimirla y adjuntarla al expediente de supervisión;
- Nóminas de integrantes del o los registros a supervisar (incluyen nombres, RUT, direcciones, relación de parentesco, identificación del Informante y datos de consultas luego del análisis);
- Credencial de Supervisor(a);
- Formularios de supervisión y actas;
- Formularios de solicitud de ingreso, actualización, rectificación y complemento del RSH, en caso de verificarse la necesidad de que el grupo familiar deba presentarlos.
- Hoja de observaciones;
- Copias contenedores de respuesta y formularios recopilados en dependencias del Ejecutor;
- Imagen de información en sistema;
- Mapas de ruta;
- Comunicados;
- Lápiz y huellero.

#### **b) VISITA AL DOMICILIO(S)**

Al llegar al domicilio, el Supervisor debe verificar, en primer término, que la unidad de análisis viva actualmente en él. El Supervisor podrá encontrarse con las siguientes situaciones:

##### **i. Dirección inexistente:**

En caso que el Supervisor no encuentre la dirección informada, deberá dirigirse al municipio respectivo para validarla. Si ésta concuerda con aquella consignada en el Registro, se concluye que los integrantes de la unidad de análisis no viven en la dirección declarada. En este caso, el Supervisor deberá indicar en un acta esta situación y plasmar en el informe respectivo el hecho, a fin de que el Jefe del Departamento de Supervisión disponga el cierre del proceso.

En los casos en que se evidencia por parte del supervisor, que los integrantes de la unidad de análisis no residen en la dirección consignada en sistema, pues la vivienda ya no existe (por ejemplo, se encuentra un terreno baldío, o se está construyendo un nuevo edificio, etc.), el supervisor deberá dejar constancia de ello en un acta de visita adaptada para tal caso.

##### **ii. Validación de residencia:**

Si ninguno de los miembros de la unidad de análisis vive en el domicilio visitado, el Supervisor deberá llenar el formulario de "Validación de residencia", indicando si aún quedan moradores pertenecientes al registro supervisado. Si aún vive en el domicilio al menos un mayor de edad integrante de la unidad de análisis supervisada, se le debe informar a éste que deberá concurrir a las dependencias del Ejecutor a revisar su situación.

---

<sup>4</sup> En el caso de los Planes de Supervisión (SPS), los insumos técnicos se definen en función de la naturaleza y objetivos de ellos.

Este formulario deberá ser acompañado al expediente de supervisión respectivo, y será el comprobante necesario para señalar que la unidad de análisis no vive en la dirección consignada en el Registro.

Estos hechos deberán consignarse en el informe del Supervisor, a fin de que el Jefe del Departamento de Supervisión disponga el cierre del proceso, según corresponda.

**iii. Domicilio sin moradores o sin moradores hábiles para responder la entrevista de supervisión:**

Si el Supervisor se encuentra con una vivienda sin moradores o éstos no se encuentran habilitados para realizar la entrevista de supervisión, deberá dejar un comunicado de visita, en el que se señale que el domicilio fue visitado para efectos de realizar una supervisión, indicando la fecha y hora de dicha visita y proporcionando datos de contacto suficientes para que el interesado coordine una nueva visita. En el caso de los Planes de Supervisión este procedimiento aplicará o no, en función de las definiciones específicas asociadas a los objetivos y al diseño metodológico del Plan.

Si transcurrido un plazo de 5 días hábiles, no se ha contactado a los supervisados, el Supervisor deberá realizar una segunda visita, tendiente a concretar la entrevista. Si ella no puede llevarse a cabo, deberá dejarse un segundo comunicado en el cual se otorgará al informante, un nuevo plazo de 5 días hábiles para que se contacte con el Ministerio a fin de coordinar la entrevista. Cumplido dicho plazo, el Supervisor procederá a elaborar el Informe de Supervisión correspondiente.

Se debe recordar que se consideran entrevistados hábiles para aplicarles la entrevista de Supervisión el Informante y el o los titulares de los datos consignados en el Registro Social de Hogares.

**iv. Informante imposibilitado o se niega a responder**

En caso que el Supervisor encuentre a la persona a entrevistar y ésta no acceda a responder la entrevista, señalando que se encuentra imposibilitado de realizarla en ese momento (por ejemplo: actividad familiar, en aparente estado de ebriedad o bajo el efecto de alguna sustancia psicotrópica, etc.), se deberá acordar con ella, de ser posible, una nueva fecha y hora de visita. De este hecho deberá dejarse constancia en un acta suscrita por el Supervisor y el entrevistado, si ello fuera posible.

Si la negativa es infundada o no es posible acordar nueva fecha y hora de visita, el Supervisor dejará constancia del hecho en el acta y consignará la situación en su informe final.

**v. Entrevista efectiva**

En caso de encontrar al informante o al titular del dato objeto de supervisión, según corresponda, y que éste acceda a realizar la entrevista, el Supervisor deberá informarle brevemente el objetivo de ésta, señalando que consiste en un proceso que busca resguardar la calidad, integridad, exactitud, veracidad y actualidad de los datos contenidos en el Registro Social de Hogares.

El Supervisor procederá a aplicar el formulario de supervisión y/o los instrumentos elaborados *ad hoc* al Plan de Supervisión, tendiendo siempre a la obtención de información necesaria y pertinente al proceso, y a conocer los momentos en que los datos autoreportados consignados originalmente en el cuestionario han variado. Asimismo, el Supervisor deberá dejar registro de cualquier otro antecedente que considere relevante para el proceso.

Finalizada la entrevista, el Supervisor y el entrevistado deberán firmar el acta contenida en el formulario de supervisión. En caso que este último se negase a firmar el acta, el Supervisor dejará constancia de ello en dicho instrumento.

Los formularios de supervisión y los demás antecedentes obtenidos en el proceso por el Supervisor, deberán ser agregados al expediente de manera digital y archivados en el expediente físico.

**Requerimientos documentales:** El Supervisor solicitará al entrevistado el antecedente documental que acredite lo señalado por éste en la entrevista de supervisión, con la finalidad de verificar la información entregada. En caso de que el entrevistado se niegue a entregar la información solicitada o no cuente con ella, deberá dejarse constancia de esto en el acta respectiva y en el informe de supervisión.

**Anotación de observaciones relevantes:** El Supervisor dejará constancia de todos aquellos datos o situaciones que resulten relevantes atendidos los objetivos de la supervisión y que haya podido observar durante el desarrollo de la entrevista y que no puedan ser plasmados en el instrumento de recopilación de información.

### 5.3.5. GENERACION DE INFORMES

Independiente del resultado de la supervisión en terreno, el Supervisor procederá a elaborar un informe en el cual deberá consignar una reseña de las actividades desarrolladas, un detalle de los datos obtenidos y contrastados durante la supervisión y los hallazgos de ésta. Este informe se denomina "Informe de Supervisión "cuando corresponde a Requerimientos o Solicitudes de Supervisión (SPD); e "Informe de Ejecución de actividades" para los Planes de Supervisión (PP).

En el caso de los Planes de Supervisión (PP), el supervisor procederá a elaborar (en base a un formato pre-establecido) un documento denominado "Informe de Ejecución de actividades" con los datos genéricos ya señalados en el párrafo anterior y, eventualmente, con todos los que corresponda según las características del Plan (esto incluye la Planilla de Codificación de Resultados completada con la información levantada en terreno).

En el caso de los requerimientos/solicitudes de Supervisión (SPD), según sus resultados, el informe dará cuenta de: a) la verificación de que el grupo familiar ha cambiado de domicilio, lo que constará en el documento Validación de Residencia; b) la entrevista efectiva y los datos obtenidos en ella; c) la imposibilidad de realizar la entrevista por encontrarse el domicilio sin moradores, o no encontrarse el informante o titular del dato; o, d) de la eventual negativa del informante o titular del dato a someterse a la entrevista.

El informe en este caso, se elaborará directamente en la plataforma informática del Departamento, en el cual se ingresarán los datos obtenidos en la entrevista de supervisión, aquellos consignados en los formularios a los que se ha accedido y se contrastarán con lo ya registrado. Esta información se deberá complementar con las observaciones relativas a cada módulo supervisado, lo que dará lugar al análisis cualitativo de la información que se ha tenido a vista.

Los informes de supervisión deberán siempre contener los hallazgos del proceso explicados de manera que se comprenda el origen del error, desactualización o inexactitud del dato, o los problemas de procedimiento detectados en el proceso llevado a cabo por el Ejecutor, de conformidad a lo establecido en los Protocolos diseñados para dichos efectos.

El supervisor deberá señalar el estado de la supervisión en la Plataforma Informática del Departamento de Supervisión y remitir, a través de ella, el informe terminado al Coordinador Regional del Registro Social de Hogares. En caso de los supervisores nacionales el informe será enviado al Coordinador del Área de Supervisión.

### 5.3.6. ENTREGA DE RESULTADOS AL NIVEL CENTRAL



El Coordinador Regional del Registro Social de Hogares recibirá el informe remitido por el Supervisor, debiendo revisarlo y aprobarlo, o bien, hacer observaciones a éste, en cuyo caso lo devolverá al Supervisor junto con sus comentarios a fin de que realice las modificaciones pertinentes.

Una vez aprobado por parte del Coordinador Regional del Registro Social de Hogares el Informe de Supervisión o Informe de Ejecución de Actividades (según corresponda), éste deberá ser remitido al Coordinador de Área correspondiente (Nivel Central), a través de la Plataforma Informática del Departamento de Supervisión.

## **6. ANÁLISIS DE DATOS O HALLAZGOS**

Recibido y analizado por el Coordinador de Área respectivo, el Informe de Supervisión o el Informe de Ejecución de Actividades, éste procederá a evaluar las observaciones y/o datos contenidos en el documento.

### **6.1. REVISIÓN DE INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES (PP)**

Una vez recibido el Informe de Ejecución de Actividades desde la región, el Coordinador del Área de Análisis y Estudios procederá a su revisión. Esta puede concluir en su aprobación o en la solicitud de aclaración y/o complemento hacia el Coordinador Regional del Registro Social de Hogares.

Una vez aprobado el Informe de Ejecución de Actividades, el Coordinador del Área lo derivará al Analista a cargo del Plan para su depuración, sistematización, procesamiento de resultados y análisis, de acuerdo a lo definido en los objetivos y el plan de análisis del Plan de Supervisión en cuestión. En función de esta labor se generará un Informe Final del Plan de Supervisión conforme a lo señalado en el acápite 7.1.1. de este Manual.

### **6.2. REVISIÓN DE INFORMACIÓN CONSIGNADA EN INFORME DE SUPERVISIÓN**

El Coordinador del Área de Supervisión recibirá el Informe Preliminar de Supervisión desde la región, pudiendo aprobarlo o solicitar aclaraciones o complementos al Coordinador Regional del Registro Social de Hogares, en caso de requerirse. Una vez aprobado, el Coordinador procederá a la elaboración del Informe de Cierre de Supervisión, de acuerdo a lo indicado en el acápite 7.1.2. de este Manual.

Eventualmente, el Informe podrá ser remitido por el Coordinador del Área, al Analista Legal, siempre y cuando la información contenida en éste se desprenda la eventual existencia de responsabilidades civiles, penales o administrativas. En dicho caso, el Informe Final será realizado por este Analista de acuerdo a lo señalado en el acápite 7.1.3. del presente Manual.

## **7. ETAPA DE CIERRE**

La etapa de cierre consiste en la elaboración del informe que da cuenta del proceso de supervisión, la metodología utilizada, los datos recabados, las conclusiones y recomendaciones surgidas a partir de este proceso.

### **7.1. INFORME FINAL**

El informe final, revestirá de particularidades diversas según se trate de Planes de Supervisión o de Solicitudes/Requerimientos de Supervisión.

Los informes finales deberán considerar:

- i. La consistencia, integridad, exactitud, veracidad y actualización de los datos ingresados al Registro Social de Hogares;
- ii. La aplicación de las instrucciones técnicas por parte de los Ejecutores;
- iii. Los hallazgos del proceso; y,

- iv. Recomendación de medidas correctivas o preventivas que correspondan.

#### **7.1.1. INFORME FINAL DE PLAN DE SUPERVISIÓN (PP)**

En el caso de los Planes de Supervisión, el Informe Final será elaborado por el Analista asignado, siendo responsabilidad del Coordinador del Área de Análisis y Estudios monitorear dicho proceso y revisar y aprobar el producto de dicha labor. El Informe Final contendrá el análisis que permitirá, según corresponda, testear la hipótesis planteada inicialmente, verificar la calidad de los datos obtenidos y generar las estadísticas que sean necesarias.

Cuando existan fundamentos para ello, el Coordinador del Área podrá solicitar al Jefe del Departamento de Supervisión, que determinados casos supervisados en el marco de un Plan de Supervisión, sean sometidos al proceso de supervisión particular, dados los antecedentes tenidos a la vista. En dicho caso, el Jefe del Departamento de Supervisión remitirá los antecedentes al Coordinador del Área de Supervisión para dar inicio a dicho proceso.

El Informe Final de Plan será puesto en conocimiento del Jefe del Departamento de Supervisión, a fin de que, con su visto bueno, sea remitido al Jefe de la División de Focalización, quien definirá el cierre del proceso y la remisión de los antecedentes al Subsecretario de Servicios Sociales, o quien éste delegue dicha facultad, quien dictará el acto administrativo de cierre respectivo.

#### **7.1.2. INFORME DE CIERRE DE SUPERVISIÓN (SPD)**

Tratándose de supervisiones iniciadas por requerimientos/solicitudes (SPD), el Coordinador del Área de Supervisión emitirá un Informe de Cierre, que se plasmará en un memorándum interno dirigido al Jefe del Departamento de Supervisión y contendrá, a lo menos, los hallazgos del proceso y una recomendación de las medidas correctivas o preventivas que sean pertinentes.

Las supervisiones originadas en oficios provenientes de otros Organismos Públicos o unidades del Ministerio, deberán ser informadas a través de la misma vía, exponiéndose los principales hallazgos de la supervisión. En este caso, el oficio de respuesta deberá ser elaborado por el Coordinador del Área de Supervisión, suscrito por el Jefe de División, previo visto bueno del Analista Legal y el Jefe del Departamento de Supervisión.

El Informe de Cierre de Supervisión será entregado al Jefe del Departamento de Supervisión, quien lo visará y remitirá al Jefe de la División de Focalización, que deberá sancionar el cierre del proceso y la remisión de los antecedentes al Subsecretario de Servicios Sociales, quien dictará el acto administrativo de cierre respectivo. El acto administrativo deberá contar con la revisión y visación de la Fiscalía Ministerial.

#### **7.1.3. INFORME LEGAL**

En caso de existir eventuales responsabilidades involucradas en los hallazgos plasmados en el informes aprobados por los coordinadores, sin perjuicio de las medidas propuestas para asegurar la integridad, exactitud, veracidad y actualización de los datos consignados en el Registro (evacuadas de acuerdo a lo señalado en los acápite precedentes), los coordinadores de las Áreas de Supervisión y/o Análisis y Estudios, solicitarán al Jefe del Departamento de Supervisión que entregue los antecedentes al Analista Legal, quien podrá sugerir acciones judiciales y/o administrativas, en virtud de la verificación de hechos que impliquen irregularidades en el proceder de funcionarios a cargo del proceso o de los integrantes de los registros supervisados.

Cabe recordar que, en caso que los hechos supervisados sean constitutivos de delito o sean de aquellos a que se refieren los incisos 2 y 3 del artículo 5° de la Ley N° 20.379, el Ministerio deberá poner los antecedentes en conocimiento del Ministerio Público o del Juzgado de Policía Local competente. Asimismo, en caso que, producto de la información consignada en el Registro, se hubiere otorgado acceso a acciones o prestaciones sociales, monetarias o no monetarias, por parte del Estado o sus organismos, el Analista Legal

también podrá proponer el envío de los antecedentes a la entidad encargada de la administración de dichas acciones o prestaciones, con la finalidad de que adopte las acciones correspondientes.

El informe legal deberá remitirse por escrito a la Fiscalía Ministerial, suscrito por el Jefe de la División de Focalización y con el visto bueno del Jefe del Departamento de Supervisión y el Coordinador del área respectiva, señalando fundadamente la existencia de eventuales responsabilidades civiles, penales y/o administrativas, a fin de que ejerza las acciones pertinentes o remita la información a los órganos competentes para ello.

## 7.2. RECOMENDACIONES

Del análisis realizado por el Coordinador respecto de los contenidos del proceso de supervisión, deberán desprenderse recomendaciones que contengan acciones preventivas o correctivas a adoptar frente a los hallazgos obtenidos. Estas recomendaciones deben ser plasmadas en el Informe Final o de Cierre y, estar contenidas, en caso de ser aprobadas por la autoridad, en el acto administrativo correspondiente.

A continuación, se exponen una serie de posibles hallazgos y las recomendaciones para el caso. Ellas deben ser analizadas tomando en consideración la particularidad de cada caso, por el Coordinador del Área respectiva. En este sentido, y dependiendo de las características propias de los hallazgos, las recomendaciones podrían variar, siendo solo una referencia. Algunas de ellas se detallan en la tabla siguiente.

Tabla 1 Hallazgos y Recomendaciones

Hallazgos	Recomendación	Medios de Verificación
La familia no vive en la dirección consignada en el Fm o alguno de los integrantes vive allí	- Suspensión Registro	- Nota constatación de Residencia - Acta domicilio o vivienda inexistente
No se encuentran ni padres ni hijos	- Suspensión del Registro luego del segundo Comunicado de visita sin contacto	- Primer y segundo Comunicado de visita que informe la posible suspensión del registro en caso de no comunicarse con el Ministerio
No se encuentran ni padres ni hijos pero se responde a la entrevista de supervisión	- Suspensión del Registro luego del segundo Comunicado de visita sin contacto	- Primer y segundo Comunicado de visita que informe la posible suspensión del registro en caso de no comunicarse con el Ministerio - Comprobante de recepción firmado por madre o padre o Acta de entrevista frustrada
Se encuentra la persona a entrevistarse, estando ausente a responder la entrevista	- Suspensión del Registro	- Informe del Supervisor - Documento informático respecto de la posible suspensión del registro o Acta de entrevista frustrada
El entrevistado se niega a firmar el formulario de supervisión	- Suspensión del Registro	- Informe de supervisión

Fuente: Elaboración propia.

### **7.3. ACTO ADMINISTRATIVO DE CIERRE**

El informe final o de cierre de supervisión será remitido por el Coordinador de Área al Jefe de Departamento de Supervisión quien lo revisará y aprobará, si corresponde o, en su defecto, lo devolverá al Coordinador respectivo para la subsanación de las observaciones realizadas.

Ya aprobado dicho informe por la Jefatura de Departamento, es remitido al Jefe de la División de Focalización quien, a su vez, aprueba y lo envía al Subsecretario de Servicios Sociales, a fin de que dicte el acto administrativo de término del proceso de supervisión en el que se podrá ordenar, dentro del marco de sus competencias, la aplicación de medidas correctivas o preventivas, tendientes a resguardar la integridad, exactitud, veracidad y actualidad de los datos recopilados por aplicación del sistema, de la información contenida en el Registro Social de Hogares y la correcta utilización en la selección y acceso a beneficios, programas y/o prestaciones sociales creados por ley.

Para efectos de lo señalado en el párrafo precedente, la Subsecretaría de Servicios Sociales deberá actuar de forma coordinada, en lo pertinente, con la Subsecretaría de Evaluación Social, velando por la coherencia de sus acciones. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, antes citado.

El acto administrativo de cierre ordenará al Departamento de Supervisión hacer el seguimiento de las recomendaciones emanadas en el Informe de Cierre del proceso de supervisión y la remisión de los antecedentes al responsable del levantamiento y/o tratamiento de datos, para que tenga conocimiento de las fallas o deficiencias detectadas por la supervisión respecto del proceso de toma de datos llevado a cabo por el Ejecutor.

Por último, el formato de acto administrativo de cierre será diseñado por la División de Focalización y aprobado por la Subsecretaría de Servicios Sociales, previa revisión y visación de Fiscalía. Lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 7 letras g) y j) del Decreto Supremo N° 22, de 2015.

### **7.4. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

Etapa final de la supervisión, en la cual el Departamento de Supervisión remite el acto administrativo de cierre totalmente tramitado y/o notificado por la Subsecretaría pertinente, a la autoridad competente - dependiendo del tipo de hallazgo que se haya verificado y de las medidas correctivas y/o preventivas que se dispongan en dicha Resolución.

## **8. EXPEDIENTE DE SUPERVISION**

Los procesos de supervisión constarán en expedientes debidamente foliados, en los cuales deberán agregarse, en orden cronológico, y con expresión de la fecha y hora de su recepción, las solicitudes/requerimientos o análisis que dieron origen a éste, el acto administrativo que los ordena, las actuaciones de los supervisores en el proceso, los antecedentes aportados por los supervisados, el informe final del supervisor y el acto de término.

Los expedientes deberán ser debidamente resguardados por el Departamento de Supervisión, y estar íntegramente respaldados en la Plataforma Informática respectiva.

Dichos documentos son generados antes, durante y después de la supervisión, asociados al PP o SPD respectivo,

El expediente de supervisión deberá contener a lo menos:

1. Documento que da origen a la supervisión (texto de solicitud ciudadana, oficio, carta, correo, derivación de otro Departamento, etc.);
2. SPD o PP que solicita la apertura del proceso de supervisión;

3. En caso de Planes de Supervisión deberá contener la formulación de la hipótesis de riesgo y/o los antecedentes que fundamentan el Plan de Supervisión y, cuando corresponda, la solicitud de despliegue en terreno;
4. Acto administrativo que ordena el inicio del proceso de supervisión;
5. Informe de gabinete;
6. Formularios generados en la entrevista de supervisión al Ejecutor;
7. Validación de Residencia (en caso de existir);
8. Imagen impresa para el folio en supervisión de los datos en sistema a la fecha en que se ejecuta la entrevista de supervisión;
9. Copia del o los contenedores de respuestas de las encuestas aplicadas, para la fecha registrada en el Registro;
10. Copia del respaldo de las actualizaciones que hayan sido efectuadas y registradas para cada folio;
11. Cartolas de Beneficios Sociales (RIS, MINVU y otros);
12. Informe de Supervisión (SPD) o Informe de Ejecución de Actividades (PP);
13. Informe de cierre y, en el caso de existir, Informe Legal;
14. Copia de oficios;
15. Memorándums que se encuentren enviados y/o recibidos relacionados con el o los registros supervisados;
16. Informe Final de Resultados de SPD; y,
17. Acto administrativo de cierre."

**2° REMÍTASE** copia de la presente resolución al Gabinete del Sr. Ministro de Desarrollo Social, al Gabinete de la Subsecretaría de Evaluación Social, al Gabinete de la Subsecretaría de Servicios Sociales, a la División de Focalización; a la División de Información Social, de la Subsecretaría de Evaluación Social, a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social, a la Fiscalía, y a la Oficina de Partes.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL.**

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

PCC/ENA

**Distribución:**

- Gabinete Ministro de Desarrollo Social.
- Subsecretaría de Servicios Sociales.
- Subsecretaría de Evaluación Social.
- División de Focalización, SSS.
- División de Información Social, SES.
- Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social.
- Oficina de Partes.

LO QUE COMUNICO A UD. PARA SU CONOCIMIENTO



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

