



Orientaciones para las alertas y notificaciones en plataformas del Registro Social de Hogares

Departamento de Operaciones
División de Focalización
Subsecretaría de Servicios Sociales
Ministerio Desarrollo Social y Familia

Septiembre 2024

Orientaciones para respuesta de alerta/notificación

El presente documento tiene por finalidad entregar lineamientos a los equipos ejecutores, respecto de la campaña **de Alertas** implementada en las plataformas disponibles del Registro Social de Hogares.

Es importante señalar que la activación de **alertas** tiene como propósito contar con información fidedigna en el Registro Social de Hogares, considerando la corresponsabilidad que existe en la entrega de datos autorreportados por parte de la ciudadanía usuaria del Registro.

Adicionalmente a la activación de las alertas en plataformas, se envían correos electrónicos a la ciudadanía informando de aquellas inconsistencias identificadas entre el Registro Social de Hogares y otra información administrativa que dispone el Estado.

A continuación, se detallan dos alertas que están relacionadas con los hogares que forman parte del Registro y las relaciones filiales existentes, según la información proporcionada por el Registro Civil e Identificación.

Alerta 1: Filiación

Esta alerta tiene como objetivo corregir posibles inconsistencias, en cuanto a la conformación de distintos hogares que habitan en una misma dirección, teniendo como referencia las relaciones de parentesco entre personas de hogares distintos.

El mensaje en estos casos es el siguiente:

Hogar RSH comparte dirección y relaciones filiales o de parentesco (SRCel) con otro hogar RSH	
Estimado(a)	Sr(a):
Según información contenida en el Registro Social de Hogares comparada con la información proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, se identifican integrantes con relación de parentesco o filiación, que pertenecen a distintos hogares en su misma dirección.	
La dirección reportada en el RSH actualmente es: [DIRECCION_RSH_CARTOLA]	
<ul style="list-style-type: none">• Si la dirección actual de su grupo familiar es diferente a la antes indicada, debes ingresar una Solicitud de actualización por cambio de domicilio y vivienda para actualizar dicha información.• Si cambió la composición familiar de su hogar y no su dirección, deberá realizar una Solicitud de incorporación y/o desvinculación de integrantes según corresponda.	

- Si cambió la composición familiar y dirección de su hogar, deberá realizar una Solicitud de ingreso al RSH.

Tenga presente que sus datos y los de cada uno de los integrantes de su hogar se deben mantener actualizados, de manera que la caracterización socioeconómica y el cálculo de la calificación socioeconómica de su hogar pueda ser realizado con información completa, precisa y fidedigna.

Es importante señalar que la activación de la **“Alerta 1 - Filiación”** se genera en aquellos casos en que, **en una misma dirección, existen dos o más grupos familiares** con Registro Social de Hogares y entre cuyos integrantes existen relaciones de parentesco, según la información proporcionada por el Registro Civil e Identificación.

En los casos en que se activa esta alerta se pueden dar las siguientes situaciones como, por ejemplo:

- Relaciones filiales directas de hogares con hijos menores de 24 años que estudian y que conforman otro hogar RSH.
- Relaciones filiales directas de hogares con hijos sin cónyuges de entre 24 y 30 que no trabajan y que constituyen otro hogar RSH.

Si durante la atención presencial, al consultar el Registro de algún usuario aparece esta alerta, se deberán considerar las siguientes indicaciones:

El/la funcionario/a podrá preguntar: **¿Tiene conocimiento que en su domicilio existen otros hogares con RSH?**

Se debe orientar en todo momento que la información entregada debe ser fidedigna por tratarse, el Registro Social de Hogares, de un instrumento público.

Si la respuesta es “SI”

Se deberá preguntar si hacen una vida en común, es decir, se duermen y se alimentan juntas, residen en la misma vivienda y tienen presupuesto de alimentación común.

- Cuando se determine, en conjunto con la persona usuaria, que todos los hogares en realidad constituyen **solo un hogar**, se orientará a realizar las solicitudes que correspondan, por ejemplo, la o las incorporaciones respectivas a uno de los RSH, de acuerdo con lo establecido en protocolo técnico.
- En caso de que se determine en conjunto con la persona usuaria que es procedente la existencia de más hogares RSH en la misma dirección, el/la funcionario/a no realizará

ninguna de las solicitudes que se sugieren en el mensaje de alerta y se deberá continuar con la gestión por la que originalmente acudió la persona usuaria.

- Si se determina que las personas que formaban el/los otros/s hogares, dejaron de residir en esa dirección, se deberá orientar que se tome contacto con algún integrante de esos otros hogares a fin de que realicen el cambio de domicilio o un nuevo ingreso al Registro, si es posible.

Si la respuesta es “NO”

- La persona no tiene conocimiento de que existan otras personas con RSH en su mismo domicilio, el/la funcionario/a no deberá realizar ninguna acción y continuará con la gestión por la que acudió la persona al municipio.

Alerta 2: FUAS

El objetivo de esta alerta es corregir inconsistencias sobre los integrantes que conforman un grupo familiar, de acuerdo con la información declarada en el Registro Social de Hogares y aquella proporcionada en la postulación en el Formulario Único de Acreditación Socioeconómica – FUAS, del Ministerio de Educación.

El mensaje que se activa en estos casos es el siguiente:

<p>Estimado(a) Sr(a):</p> <p>Según la información contenida en el Registro Social de Hogares y la proporcionada por el Ministerio de Educación en su Formulario Único de Acreditación Socioeconómica (FUAS), existen diferencias entre los integrantes de su hogar en el Registro Social de Hogares (RSH) y aquellos declarados en el FUAS.</p> <p>Si la composición familiar de su hogar cambió respecto a lo reportado en el RSH, deberá realizar una Solicitud de incorporación y/o desvinculación de integrantes según corresponda.</p> <p>Tenga presente que sus datos y los de cada uno de los integrantes de su hogar se deben mantener actualizados, de manera que la caracterización socioeconómica y el cálculo de la calificación socioeconómica de su hogar pueda ser realizado con información completa, precisa y fidedigna.</p>
--

La activación de la “**Alerta 2 – FUAS**”, se genera debido a que alguna/as de la/s persona/s que componen el hogar RSH de quien acude al municipio, está/n declarado/s en el Formulario Único de Acreditación Socioeconómica (**FUAS**) de una persona que pertenece a otro hogar RSH.

Si durante la atención presencial, al consultar el Registro de algún usuario aparezca esta alerta, se deberán considerar las siguientes indicaciones:

El/la funcionario/a municipal, deberá determinar en conjunto con la persona usuaria si las personas que figuran en su registro son las que en la actualidad forman parte del hogar y para ello podrá preguntar: **¿Quiénes son las personas que actualmente conforman su Registro Social de Hogares?**

Se debe orientar en todo momento que la información entregada debe ser fidedigna por tratarse, el Registro Social de Hogares, de un instrumento público.

Si la respuesta es “El grupo familiar en RSH es el mismo”

- Cuando se determine que todos los integrantes del grupo familiar contenidos en el RSH son los que efectivamente conforman el hogar en la actualidad, no procederá realizar ninguna de las solicitudes señaladas en la alerta, es decir, incorporación o desvinculación, por lo que se continuará con la atención y gestión por la que acudió originalmente la persona usuaria.
- Se sugiere recomendar al usuario revisar la información ingresada en Fuas por algún integrante del hogar, para validar la composición familiar ahí declara.

Si la respuesta es “El grupo familiar en RSH es distinto al que aparece en plataforma”

- Si luego de la revisión en conjunto se determina que el grupo familiar actual es distinto al que se consigna en el RSH, se orientará a la realización de la respectiva solicitud, es decir, incorporación o desvinculación y considerando siempre lo establecido en el protocolo técnico para su tramitación.

Mensaje de correo electrónico enviado a la ciudadanía.

Estimado...

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia se encuentra realizando una revisión de los datos contenidos en el Registro Social de Hogares, detectando posibles inconsistencias entre la declaración de integrantes de tu grupo familiar y otras bases de datos administrativas disponibles en el Estado, las que muestran que en tu misma dirección existe otro u otros hogar/es con personas unidas a ti por parentesco o filiación, pero que se mantienen en otro Registro.

Es importante señalar que estas alertas bloquean la opción de realizar otros trámites en la plataforma ciudadana a través de Clave Única, por lo que te invitamos a ingresar al sitio web www.registrosocial.gob.cl y verificar si tienes alertas por este motivo; de ser así, te recomendamos realizar las actualizaciones o correcciones necesarias y si la alerta se mantiene, concurrir al municipio correspondiente a tu domicilio. Si no existen alertas, deja sin efecto este mensaje.

Recuerda mantener los datos actualizados y correctos para evaluar de manera precisa la situación socioeconómica del hogar.

En caso de dudas, contáctanos al 800 104 777 y 800 719 002 del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Equipo del Registro Social de Hogares

Ministerio de Desarrollo Social y Familia