



APRUEBA PROTOCOLO DE
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN
PARA EL REGISTRO NACIONAL DE
ENCUESTADORES Y DEJA SIN
EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA
N°0168/2024, DE LA
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS
SOCIALES.

RESOLUCIÓN EXENTA N°

064

SANTIAGO,

19 FEB 2026

VISTO:

Lo dispuesto en la ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en la ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la ley N°20.379, que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e institucionaliza el Subsistema de Protección Integral a la Infancia "Chile Crece Contigo; en el decreto N°15, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Evaluación Social, que aprueba reglamento del artículo 4° de la ley N°20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia; en el decreto N°22, de 2015, del entonces denominado Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba reglamento del artículo 5° de la ley N°20.379 y del artículo 3° letra f) de la ley N°20.530; en la resolución exenta SSS N°0168, de 2024, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba Protocolo de Acreditación y Certificación para el Registro Nacional de Encuestadores y deja sin efecto resolución exenta N°0364, de 2021, de la Subsecretaría de Servicios Sociales; en el memorándum SSS N°304/2026, de 13 de enero de 2026, del Jefe del Depto. Aseguramiento de la Información, de la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales; en la resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; en las demás normas vigentes, pertinentes y aplicables, y;

CONSIDERANDO:

1° Que, el decreto N°22, de 2015, del entonces denominado Ministerio de Desarrollo Social, que aprueba reglamento del artículo 5° de la ley N°20.379 y del artículo 3° letra f) de la ley N°20.530, reguló el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de prestaciones sociales.

2° Que, uno de los componentes del Sistema es el Registro Social de Hogares, que constituye una base de datos funcional, integrante del Registro de Información Social, que permite el almacenamiento de datos equivalentes y datos recopilados desde fuente primaria o autorreporte, y fuente secundaria, entendida como bases de datos administrativas.

3° Que, para efectos del ingreso al Registro Social de Hogares, el Ministerio desarrolla, a través de ejecutores preferentemente municipales, procesos de recopilación de información, consistentes en la aplicación de formularios diseñados para dichos efectos.

4° Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 23 del reglamento contenido en el antes citado decreto N°22, de 2015, las personas dependientes del ejecutor que tengan cualquier tarea de intermediación con la información que provea el solicitante deberán encontrarse incorporadas en el Registro Nacional de Encuestadores al que se refiere el artículo 6° de la ley N°20.379, y contar con certificación vigente.

5° Que, conforme al mandato legal, contenido en el artículo 6° de la ley N°20.379, corresponde al Ministerio de Desarrollo Social y Familia implementar y administrar el Registro Nacional de Encuestadores, en el que se debe inscribir a aquellas personas, mayores de edad, que hayan recibido la certificación de competencias necesarias para prestar tales servicios en la aplicación del instrumento de caracterización socioeconómica de la población nacional.

6° Que, en este contexto, se aprobó mediante la resolución exenta N°0168, de 2024, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, el Protocolo de Acreditación y Certificación para el Registro Nacional de Encuestadores, y se dejó sin efecto resolución exenta N°0364, de 2021, de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

7° Que, por medio de memorándum SSS N°304/2026, del Jefe del Depto. Aseguramiento de la Información, de la División de Focalización, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, dirigido al Fiscal del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se remite proyecto de protocolo que regula la acreditación y certificación en el Registro Nacional de Encuestadores a que refiere el artículo 6° de la ley N°20.379, para revisión y tramitación.

8° Que, el proyecto de protocolo que regula la acreditación y certificación en el Registro Nacional de Encuestadores, a que se refiere el considerando anterior, contempla modificaciones al protocolo aprobado por la citada resolución exenta N°0168, de 2024, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que obedecen a la necesidad de incorporar en el proceso de acreditación a otros perfiles que intermedian información del Registro Social de Hogares (RSH), a través de plataformas del Registro de Información Social (RIS), tales como la Plataforma para la Gestión Social Local (GSL) y Red de Protección Social (RPS), así como al personal del Contact Center del Ministerio.

RESUELVO

PRIMERO: APRUÉBASE el protocolo de Acreditación y Certificación para el Registro Nacional de Encuestadores, cuyo texto es el siguiente:

1. INTRODUCCIÓN

El Registro Nacional de Encuestadores (en adelante indistintamente, "RNE" o el "Registro"), creado por el artículo 6° de la ley N°20.379, de 2009, es implementado y administrado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (en adelante e indistintamente, "MDSF") a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que está encargada de inscribir en dicho Registro a las personas mayores de edad que hayan aprobado el proceso de certificación de competencias respectivo.

Conforme a lo establecido en la norma recién citada, sólo aquellas personas que hayan sido acreditadas y se encuentren en el Registro antes mencionado podrán desempeñarse como encuestadores del Registro Social de Hogares (en adelante e indistintamente, "RSH").

Asimismo, la inscripción en el RNE habilita al personal ministerial del MDSF, a intermediadores de información del RSH o a personas dependientes del ejecutor para prestar servicios como encuestadores y para desarrollar cualquier tarea de intermediación de información del RSH, de acuerdo a lo señalado en el artículo 23 del decreto 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.

El presente documento describe el procedimiento de postulación, capacitación, evaluación, acreditación e ingreso al RNE, aplicable al personal ministerial del MDSF y al personal de los ejecutores municipales y no municipales que desarrollan funciones de encuestador o intermediación de la información en la plataforma del Registro Social de Hogares. Asimismo, establece los principales aspectos que deben considerarse para la administración del RNE, a cargo del Departamento de Operaciones de la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

2. ANTECEDENTES

2.1 Conceptos generales

A continuación, se presentan algunos conceptos útiles para la comprensión de los procesos de Acreditación del RNE:

- **Ejecutor:** Entidad pública o privada sin fines de lucro con la que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia conviene la ejecución del proceso de recolección de información del Registro Social de Hogares, de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 del citado decreto N°22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social.
- **Encuestador/a:** Persona que cumple la función de aplicar los instrumentos del RSH ya sea en terreno, en la residencia de la persona solicitante, o directamente en la plataforma del RSH, previa certificación de competencias, conforme a lo dispuesto en el artículo 6° de la ley N°20.379. Para efectos de este protocolo, toda persona que se desempeñe en el equipo RSH del ejecutor municipal será considerado encuestador, toda vez que el equipo comunal se encuentra habilitado para aplicar el instrumento antes mencionado.
- **Intermediador/a de información en la plataforma del RSH:** Servidor/a público/a, que por la naturaleza de sus funciones, debe realizar tareas de intermediación con la información contenida en la plataforma del Registro Social de Hogares con alguno de los perfiles definidos para dichos efectos.
- **Funcionario/a Ministerial:** Funcionarios/as y trabajadores/as que prestan servicios en el Nivel Central o en las Secretarías Regionales Ministeriales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y que por la naturaleza de sus funciones deben realizar tareas de intermediación con la información contenida en la plataforma del Registro Social de Hogares con alguno de los perfiles determinados para la intermediación de información del Registro.
- **Postulante:** Encuestador u otro/a servidor/a público, que por la naturaleza de sus funciones requiere acceso a la plataforma del Registro Social de Hogares con alguno

de los perfiles determinados para la intermediación de información del Registro, que no cuenta con acreditación vigente, ya sea porque solicita acreditación por primera vez o no renovó su acreditación en el periodo inmediatamente anterior al año en curso.

- **Renovante:** Encuestador/a o Intermediador/a de información que se encuentra con acreditación vigente y requiere renovar su acreditación anual en el RNE.
- **Inscripción en el Registro Nacional de Encuestadores:** Consiste en la inscripción de las personas acreditadas en el RNE, en calidad de encuestador/a y/o intermediador/a de la información en la plataforma del RSH, previo reconocimiento de tal calidad mediante acto administrativo del/la Subsecretario/a de Servicios Sociales.
- **Funcionalidad de encuestador:** Funcionalidad de la plataforma RSH que habilita a la persona acreditada para que la información levantada por el/ella, en su calidad de encuestador, se asocie a su RUN en la plataforma.
- **Capacitación:** Corresponde al conjunto de acciones educativas contenidas en los módulos de estudio disponibles en la plataforma de aprendizaje del RNE, cuyo contenido es distribuido en cada curso según el perfil operativo RSH que tienen los postulantes o renovantes.
- **Evaluación:** Prueba nacional o prueba final que rinde la persona postulante o renovante en el proceso de acreditación nacional o de demanda espontánea, según corresponda, cuya aprobación permite ser incorporado en el RNE para desarrollar funciones de encuestador o intermediador de la información del Registro Social de Hogares o renovar su acreditación anual, respectivamente.
- **Calidad de acreditado/a:** Calidad que adquiere la persona postulante o renovante, que aprueba la evaluación respectiva y que la habilita para obtener la funcionalidad de encuestador y/o un perfil de usuario en la plataforma RSH.
- **Plataforma RSH:** Sistema informático al que tiene acceso una persona acreditada en el RNE, a través de sus credenciales personales (usuario y contraseña), donde puede consultar registros, gestionar o tramitar solicitudes de la ciudadanía, dependiendo del perfil de acceso con el que cuente en el sistema.
- **Supervisor/a Ministerial:** Persona que presta servicios en el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en Nivel Central o Regional, cuya función es realizar labores de supervisión de los procesos relacionados a la ejecución del RSH y los datos autorreportados contenidos en éste, de acuerdo con lo dispuesto en el título IV del decreto N° 22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social.

2.2 Procesos de acreditación

La acreditación en el Registro Nacional de Encuestadores es un proceso mediante el cual el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales, previa capacitación y evaluación de competencias, reconoce a una persona la calidad de encuestador/a y/o intermediador/a de información del RSH, que la faculta para

realizar tareas específicas contenidas en la/s plataforma/s del Registro Social de Hogares con alguno de los perfiles definidos para dichos efectos.

En efecto, la acreditación certifica al encuestador/a o intermediador de información en la plataforma del RSH, para realizar funciones relacionadas al Registro, habilitando a la persona postulante o renovante para aplicar el instrumento de caracterización socioeconómica y para realizar tareas de intermediación de información relacionadas al Registro, según el perfil operativo que utilice la persona en la plataforma del RSH.

Los procesos de acreditación a los que se puede acceder para ser incorporado/a al Registro Nacional de Encuestadores son: Acreditación Nacional y Acreditación por Demanda Espontánea. Ambos serán desarrollados en los acápite siguientes.

2.3 Personas sujetas a acreditación

Como regla general, todo funcionario/a o servidor/a público que, por la naturaleza de sus funciones debe realizar tareas que conllevan el levantamiento de información del RSH proporcionada por las personas solicitantes o la intermediación con los datos contenidos en el Registro, deben encontrarse previamente acreditados en el RNE.

a) Dependientes del equipo Ejecutor del RSH (municipales y no municipales):

Deberán encontrarse acreditados e inscritos en el RNE todas las personas dependientes del ejecutor municipal que prestan servicios en el equipo RSH y aquellos que tienen como parte de sus funciones habituales la de aplicar los instrumentos del RSH ya sea en terreno, en la residencia de la persona solicitante o de manera digital en la plataforma del RSH.

De la misma manera, deberán encontrarse acreditados e inscritos en el RNE todas las personas, que en el ejercicio de sus funciones realicen de manera habitual tareas que impliquen la intermediación con la información contenida en la/s plataforma/s del Registro Social de Hogares con alguno de los perfiles de ejecutor definidos para dichos efectos (municipales, ChileAtiende, entre otros).

Se entiende que la acreditación e incorporación en el RNE es obligatoria para todas las personas dependientes del ejecutor que se desempeñan en tareas relativas al RSH, toda vez que los miembros de dicho equipo están habilitados para aplicar y gestionar tareas relativas a los instrumentos antes mencionados.

b) Funcionarios/as o servidores/as Ministeriales de Nivel Central:

Deberán encontrarse acreditados/as e inscritos/as en el RNE, los/as funcionarios/as de planta, contrata o las personas contratadas a honorarios que prestan servicios en la División de Focalización, que en el ejercicio de sus funciones requieren acceso a la/s plataformas del RSH.

Asimismo, deberán encontrarse acreditadas e inscritas en el RNE las personas dependientes de Nivel Central del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que en el ejercicio de sus funciones deban realizar de manera habitual tareas que impliquen la

intermediación con la información contenida en la/s plataforma/s del Registro Social de Hogares con alguno de los perfiles definidos para dichos efectos.

Cabe señalar, que quienes acceden a los perfiles operativos de la plataforma RSH para realizar únicamente labores técnicas asociadas a desarrollos informáticos (es decir, que no intermedian información con el RSH) no requieren acreditación en el Registro Nacional de Encuestadores. Por ejemplo, perfiles para realizar pruebas técnicas en plataforma o administración del mantenedor de calles, entre otros.

c) Funcionarios/as Ministeriales de las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia:

Deben acreditarse todos los funcionarios y personas contratadas a honorarios del equipo regional RSH que en el ejercicio de sus funciones requieren acceso a la/s plataformas del Registro.

Asimismo, deberán encontrarse acreditados e inscritos en el RNE todos aquellos funcionarios de las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia, que en el ejercicio de sus funciones deban realizar de manera habitual tareas que impliquen la intermediación con la información contenida en la/s plataforma/s del Registro Social de Hogares con alguno de los perfiles definidos para dichos efectos.

d) Otros/as funcionarios/as o servidores/as que intermedian información del RSH a través de RIS.

Asimismo, deberán encontrarse acreditadas e inscritas en el RNE todas aquellas personas que, en el ejercicio de sus funciones, intermedien información del Registro Social de Hogares a través del Registro de Información Social (RIS). Esto incluye, de manera específica, a los/as funcionarios/as y a las personas contratadas a honorarios que mantengan acceso a los sistemas de la Plataforma para la Gestión Social Local (GSL) y Red de Protección Social (RPS), a través de la Ventanilla Única Funcionaria, para la gestión y tramitación de antecedentes vinculados al Registro.

Del mismo modo, deberán acreditarse las personas que se desempeñan en el Contact Center del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y que, como parte de sus funciones habituales, entregan orientación a la ciudadanía respecto de la información contenida en la(s) plataforma(s) del Registro Social de Hogares.

Para cada uno de los distintos ejecutores del RSH se establecerá una contraparte técnica, quien será la encargada de apoyar el proceso de acreditación y de resolver las dudas y problemas que se presenten a lo largo de dicho proceso.

3. REQUISITOS PARA ACCEDER A LOS PROCESOS DE ACREDITACIÓN

Los requisitos que se deben cumplir para acceder a los procesos de acreditación RNE son:

- Ser mayor de 18 años.
- Contar con enseñanza media completa o equivalente (homologada en caso de haber cursado estudios en el extranjero).
- No haber sido condenado por crimen o simple delito.
- No encontrarse inhabilitado para trabajar con niños, niñas y adolescentes¹.
- Contar con un correo electrónico de contacto de **uso personal**, preferentemente institucional.
- Presentar datos y documentación, que acrediten el cumplimiento de los requisitos antes mencionados, con las personas encargadas, según corresponda a la región y comuna en la que desempeña sus labores en el RSH.

4. INSCRIPCIÓN EN LOS PROCESOS DE ACREDITACIÓN

El proceso de inscripción en la acreditación se compone de las siguientes acciones:

a) Solicitud de acreditación:

La solicitud de acreditación para formar parte del RNE, para el proceso de acreditación nacional y demanda espontánea, debe ser realizada por los ejecutores con convenio vigente para la gestión del RSH con el MDSF y/o por los/as intermediadores de información en la plataforma del RSH.

La solicitud, debe ser dirigida a las siguientes personas encargadas, conforme a lo que se indica a continuación:

Persona Encargada	Encuestador y/o intermediador de información del RSH
Administrador/a Nacional RNE	<ul style="list-style-type: none">• Nivel Central MDSF (División de Focalización y otras Divisiones).• Encargados/as Regionales del RSH.• Ejecutores no municipales que suscriban convenios con el MDSF para gestionar el RSH.• Intermediadores de información del RSH a través de RIS.• Ejecutivo/as Contact Center.

¹ En el marco del Sistema de Garantías y Protección integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, y conforme a lo establecido en la ley 21.430, el MDSF debe adoptar toda las medidas administrativas legislativas y de cualquier otra índole, necesarias para dar efectividad a los derechos que le son reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en las leyes. Este certificado se requiere debido a que las personas acreditadas intermedian información sensible referida a niños, niñas y adolescente, (NNAs) y ya que las visitas domiciliarias en el marco de las solicitudes del RSH supone eventualmente contacto con NNAs o informes que pueden activar la intervención de la Oficinas de Protección de Derechos, (ODP) o la Oficina Local de la Niñez (OLN) respectiva.

<p>Encargado/a Regional RSH</p> <p>En caso de imposibilidad de ejercer el cargo o ausencia del Encargado/a Regional, la solicitud de acreditación será realizada al Apoyo del Encargado/a Regional o quien éste designe para dichos efectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos RSH regionales y otros programas de la Secretaría Regional Ministerial correspondiente. • Encargados/as Comunales de la región, según corresponda.
<p>Encargado/a Comunal RSH</p> <p>En caso de imposibilidad de ejercer el cargo o ausencia del Encargado/a Comunal, la solicitud de acreditación será realizada al Encargado Regional del RSH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos RSH de los ejecutores municipales.

Recibida la solicitud, el Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o Comunal RSH, según corresponda, deberá verificar que el postulante o renovante cumpla con los requisitos para postular al proceso de acreditación, revisando para ello la documentación de respaldo respectiva.

En caso de que la persona postulante o renovante no cumpla con los requisitos antes mencionados será informada, mediante correo electrónico, de su imposibilidad de continuar en el proceso y el motivo por el cual su solicitud ha sido rechazada.

b) Registro de usuario en el Centro de Aprendizaje de la División de Focalización:

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos para acceder a la acreditación, el Administrador Nacional RNE, Encargado Regional o Comunal RSH, según corresponda, procederá a registrar los datos de la persona postulante o renovante de forma individual en la plataforma de aprendizaje RNE.

La información y documentos requeridos para el registro de usuario en el centro de aprendizaje son:

- RUN y nombre completo del inscrito/a.
- Fecha de nacimiento.
- Comuna y región en la que desempeña la función para la que se está acreditando.
- Domicilio laboral, teléfono, correo electrónico de uso personal (de preferencia institucional).
- Nivel educacional.
- Función/es que desempeña como encuestador y/o Intermediador de información del RSH (si tiene más de una función, mencionar por orden de prioridad y/o relevancia).
- Dependencia donde desarrolla sus labores (Nivel Central, SEREMI, municipalidad, entre otros)
- Copia de la licencia de Enseñanza Media o Superior (de preferencia el último grado obtenido). Puede ser un certificado de el/la encargado/a de personal de la

institución, que certifique que se ha verificado previamente el cumplimiento del requisito respecto de todos los postulantes o renovantes de la misma.

- Certificado de Antecedentes para Fines Especiales, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, **que debe ser renovado anualmente en el proceso de acreditación respectivo.**
- Certificado de Inhabilidad para trabajar con niños, niñas y/o adolescentes, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, **que debe ser renovado anualmente en el proceso de acreditación respectivo.**

5. PROCESOS DE ACREDITACIÓN

5.1 PROCESO DE ACREDITACIÓN NACIONAL

El proceso de Acreditación Nacional es una instancia anual convocada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, dirigida a las personas postulantes o renovantes de los equipos RSH de los ejecutores y a los intermediadores de información en la plataforma del RSH, tendiente a certificar las competencias necesarias para ser acreditado/a en el RNE, por medio de una prueba nacional de acreditación.

El proceso de acreditación nacional consta de las siguientes etapas:

5.1.1 Convocatoria

El proceso de acreditación nacional se inicia con una comunicación oficial a través de la cual, el/la Subsecretario/a de Servicios Sociales informa a los encuestadores/as e intermediadores/as de información en la plataforma del RSH que se da inicio al proceso anual tendiente a renovar la vigencia de la acreditación en el RNE u obtenerla por primera vez en el caso de personas postulantes.

La convocatoria se materializa a través de un oficio que tiene el propósito de informar el inicio del proceso de Acreditación Nacional para formar parte del RNE o renovar la vigencia de la acreditación de los encuestadores/as e intermediadores/as de información, comunicar las fechas de cada una de sus instancias y la modalidad de evaluación para acreditarse renovar la vigencia en el Registro Nacional de Encuestadores y la modalidad bajo la cual deberá rendirse la prueba nacional.

El oficio será dirigido a:

- Jefaturas de División de la Subsecretaría de Servicios Sociales.
- Subsecretaria/o de Evaluación Social.
- Subsecretaria/o de Niñez.
- Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia de cada una de las regiones, quienes informarán a los ejecutores municipales respectivos.
- Contrapartes técnicas de los Ejecutores no municipales del Registro Social de Hogares.

Una vez despachado el oficio respectivo, el Administrador RNE, Encargado Regional o Comunal RSH, según corresponda, informará a los/las postulantes y renovantes la modalidad bajo la cual se llevará a cabo el proceso de acreditación y las fechas determinadas en el oficio de convocatoria.

5.1.2 Inscripción en el Centro de Aprendizaje

Para concretar el proceso de inscripción, las contrapartes técnicas de los encuestadores/as e intermediadores/as de información en la plataforma del RSH informarán el listado de postulantes y renovantes a través de correo electrónico, según se indica a continuación:

- El/la Encargado/a Comunal, informará al Encargado/a Regional sobre el listado de la/s persona/s postulante/s y renovante/s de su comuna que cumplan con los requisitos de postulación.
- El/la Encargado/a Regional consolidará esta información y enviará al Administrador Nacional RNE la nómina de todos/as los/as postulantes y renovantes de su región que cumplan con los requisitos para acceder a la acreditación, incluidos los/as funcionarios/as ministeriales de su región y las personas dependientes de los ejecutores municipales.
- Los/as funcionarios/as ministeriales del Nivel Central y las contrapartes técnicas de los ejecutores no municipales, informarán al Administrador Nacional RNE sobre el respectivo listado de la/s persona/s postulantes y renovantes que cumplan con los requisitos de solicitud de acreditación.
- Cada Encargado/a deberá registrar como usuarios/as a los postulantes y renovantes en la plataforma de aprendizaje destinada para estos efectos.

5.1.3 Matrícula en el curso de acreditación

Para que la persona postulante o renovante acceda a los cursos de acreditación, el Administrador Nacional RNE, deberá matricularla en el curso que se ajuste al perfil operativo en el que realiza sus labores en la plataforma RSH, el que se pondrá a disposición de éstos en el centro de aprendizaje.

Si la persona postulante o renovante cumple más de una función asociada a varios perfiles, deberá inscribirse en el curso del perfil que tenga mayores atribuciones en la plataforma RSH.

Una vez completada la matrícula en el curso que corresponda, el Administrador Nacional RNE, Encargado/a Regional o Comunal RSH, según corresponda, remitirá al postulante o renovante, por medio de correo electrónico, la información relativa a las instrucciones de acceso a la plataforma (usuario, clave e instructivo de acceso) con el propósito de notificar al postulante o renovante que se encuentra habilitado/a para comenzar la capacitación para formar parte del RNE.

5.1.4 Capacitación

Corresponde al conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo asociadas al RSH, que se desarrolla a través de los módulos de estudio disponibles en la plataforma de aprendizaje del RNE.

Los cursos disponibles se enmarcan en los perfiles operativos de la plataforma RSH, definidos en el “**Protocolo de ingreso y actualización al Registro Social de Hogares**” vigente.

El Departamento de Operaciones de la División de Focalización, será el responsable de generar los contenidos de la capacitación de los/las postulantes o renovantes en las materias necesarias para conocer el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales y los trámites relacionados al Registro Social de Hogares o el instrumento de caracterización socioeconómica que lo reemplace, incluyendo en estos cursos de acreditación todos los protocolos, instructivos, orientaciones y procedimientos relacionados a dicha materia.

En el proceso de acreditación nacional la capacitación se realiza en la plataforma del centro de aprendizaje del RNE, a través de módulos educativos que contienen las materias necesarias para rendir la prueba nacional. Cada módulo tiene asociado un cuestionario que permite comprobar que los conceptos contenidos en él han sido comprendidos correctamente.

Evaluación de los módulos del curso:

- Los/as funcionarios o servidores que renueven acreditación no tendrán la obligación de aprobar los cuestionarios de los módulos del curso de acreditación, pudiendo rendir directamente la prueba nacional en las instancias fijadas para dichos efectos. No obstante, los módulos de estudio estarán disponibles para ellos/as, con el propósito de poder acceder al material de estudio y capacitarse previo a rendir la prueba nacional.
- Para el caso de los/as postulantes que desempeñan funciones en el equipo de Contact Center, se impartirán capacitaciones especiales a cargo del Departamento de Coordinación de la Información, de acuerdo con lo señalado en el contrato respectivo. Por lo tanto, no será obligatorio que realicen los módulos de estudio. No obstante, la prueba nacional será obligatoria.
- Los/as postulantes que participen del proceso nacional, deberán aprobar el cuestionario de cada uno de los módulos de estudio de los cursos de acreditación RNE del centro de aprendizaje, según su perfil operativo, según lo que se detalla a continuación:
 - a) El/la postulante tendrá dos oportunidades para aprobar el cuestionario de cada uno de los módulos del curso.
 - b) En el caso de reprobado dos veces un mismo módulo, podrá solicitar una tercera y última oportunidad para rendir el cuestionario. Si el postulante reprueba por tercera vez la evaluación correspondiente a dicho módulo, no podrá acreditarse debiendo iniciar un nuevo proceso de acreditación en la modalidad de demanda espontánea.
 - c) El/la postulante podrá solicitar una tercera oportunidad para rendir un módulo, como máximo dos (2) veces en todo el proceso, siempre y cuando se trate de dos módulos diferentes. En este contexto, el postulante que repruebe un módulo que haya rendido por tercera vez, no podrá acreditarse debiendo iniciar un nuevo proceso de acreditación en la modalidad de demanda espontánea, ya que no podrá solicitar una cuarta oportunidad para rendir el módulo reprobado.
 - d) Para acceder a la tercera oportunidad, ésta deberá ser solicitada por el/la postulante a través de la contraparte técnica correspondiente, siendo estos los encargados de solicitar a la jefatura del Departamento de Operaciones, por medio de correo electrónico, que se evalúe su pertinencia.

La jefatura antes mencionada, aprobará o rechazará fundadamente la solicitud, informando de esta determinación por correo electrónico dirigido al Administrador Nacional RNE, al Encargado/a Regional o a la contraparte técnica de los ejecutores no municipales, según corresponda.

5.1.5 Evaluación Nacional

Para certificar competencias tendientes a obtener la acreditación en el RSH, las personas postulantes o renovantes deberán rendir una prueba nacional de acreditación.

El contenido y metodología de la evaluación, será determinada por el Departamento de Operaciones, de la División de Focalización, dependiente de esta Subsecretaría e informada a través del instructivo de acreditación que se enviará a las contrapartes técnicas de los ejecutores y a los intermediadores de información del RSH en el proceso de convocatoria de cada año.

La prueba nacional podrá realizarse en modalidad online (directamente en el centro de aprendizaje o el canal web definido para dichos efectos) y/o de manera presencial, preferentemente en las dependencias de cada Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia.

5.1.5.1 Modalidad On-line:

La evaluación de conocimientos del proceso de acreditación nacional en la modalidad *online* se desarrollará de la siguiente manera:

- El/la postulante o renovante accederá a la plataforma de aprendizaje del RNE en los tiempos fijados previamente para dichos efectos, ingresando específicamente al curso en el que fue matriculado, con el propósito de rendir la prueba nacional de acreditación RNE, respetando las instancias establecidas en el oficio de convocatoria².
- Una vez rendida la prueba de acreditación, el Administrador Nacional del RNE informará los resultados a los funcionarios ministeriales de nivel central, a cada Encargado Regional y a las contrapartes técnicas de los ejecutores no municipales, por medio de correo electrónico. Los resultados de la prueba también estarán disponibles en la plataforma para ser consultados por los interesados en la sección “calificaciones del curso” o mediante la emisión del Certificado de Acreditación RNE.
- El/la Encargado/a Regional y las contrapartes técnicas de los ejecutores no municipales, deberán informar los resultados a los equipos municipales y no municipales de su región, así como a los funcionarios/as ministeriales de su región, según corresponda.

² Esta fecha podría variar por contingencia o motivos determinados por Nivel Central. Lo anterior, será informado con anticipación, vía correo electrónico, a las contrapartes que corresponda.

5.1.5.2 Modalidad presencial:

La evaluación de conocimientos del proceso de acreditación nacional en la modalidad presencial se desarrollará de la siguiente manera:

- La persona postulante o renovante se presentará en el lugar y a la hora indicada por el Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o Comunal RSH, según corresponda, con el propósito de rendir la prueba nacional de acreditación RNE, en la o las instancias establecidas en el oficio de convocatoria³.
- Una vez rendida la prueba nacional, el Encargado Regional y las contrapartes técnicas de los ejecutores no municipales deberán enviar por correo postal al Administrador Nacional del RNE, las hojas de respuestas (originales) de todos los ejecutores municipales y funcionarios/as ministeriales de su región para proceder a su revisión y evaluación.
- El Administrador Nacional del RNE, recopilará las hojas de respuesta de los funcionarios/as ministeriales de Nivel Central para proceder con su revisión.
- El Administrador Nacional del RNE o quien designe para estos efectos la jefatura de la División de Focalización, revisará las pruebas rendidas por los postulantes y renovantes.
- El Administrador Nacional del RNE informará los resultados de las pruebas presenciales a cada Encargado Regional, a las contrapartes técnicas de los ejecutores no municipales y a los/as funcionarios ministeriales de Nivel Central, por medio de correo electrónico y los cargará en el centro de aprendizaje. Los resultados estarán disponibles en la plataforma para ser consultados por los interesados, en la sección “calificaciones del curso” o mediante la emisión del Certificado de Acreditación RNE.
- El/la Encargado/a Regional y las contrapartes técnicas de los ejecutores no municipales, según corresponda, deberán informar los resultados a los equipos municipales y no municipales de su región, así como a los funcionarios/as ministeriales de su región, según corresponda.

5.1.5.3 Instancias de la prueba nacional de acreditación:

Los/as postulantes y renovantes tendrán dos (2) instancias para aprobar la prueba nacional. Si un/a postulante o renovante reprueba ambas instancias, podrá solicitar de manera extraordinaria, una tercera instancia a través su contraparte técnica, quien la deberá gestionar ante la División de Focalización, remitiendo los antecedentes del caso a través de un oficio dirigido a la jefatura de dicha División. La jefatura antes mencionada, aprobará o rechazará dicha solicitud, informando y fundamentando la determinación a la contraparte técnica correspondiente, quien deberá informar a la persona requirente el resultado de su solicitud.

No obstante, lo anterior, si la solicitud es rechazada, la persona requirente podrá iniciar un nuevo proceso de acreditación en la modalidad de demanda espontánea.

³ Esta fecha podría variar por contingencia o motivos determinados por Nivel Central. Lo anterior, será informado con anticipación, vía correo electrónico, a las contrapartes que corresponda.

Si la solicitud es aprobada, y el/la requirente reprueba esta tercera instancia de evaluación, no podrá acreditarse en este proceso y deberá iniciar un nuevo proceso de acreditación en la modalidad de demanda espontánea.

Cuadro explicativo de instancias de aprobación de la prueba nacional

Glosario para el siguiente cuadro explicativo:

- **Aprueba:** Se acredita en el RNE.
- **Reprueba:** No cumple con el requisito de acreditación.
- **No aplica:** Porque la persona se acreditó en la primera o segunda instancia; porque no se presentó a alguna de las dos instancias o porque se rechazó su solicitud de instancia extra.
- **No se presenta:** En estos casos, la persona debe presentar una justificación para rendir prueba en la siguiente instancia. La justificación se hará a través de correo electrónico por su respectiva contraparte técnica.

Prueba Nacional (online o presencial)			
Condición	Solicitud de Repechaje	Resultado Repechaje	Estado de acreditación
Aprueba en primera instancia	No aplica	No aplica	Acreditado/a
No aprueba en primera instancia Aprueba en segunda instancia.	No aplica	No aplica	Acreditado/a
No aprueba en primera, ni en segunda instancia.	Se rechaza	No aplica	Demanda Espontánea
No aprueba en primera, ni en segunda instancia.	Se acepta	Aprueba	Acreditado/a
No aprueba en primera, ni en segunda instancia.	Se acepta	Reprueba/No se presenta	Demanda Espontánea

5.1.6 Inscripción en el Registro Nacional de Encuestadores

Consiste en la inscripción de las personas acreditadas en el RNE, en calidad de encuestador/a o intermediador/a de la información en la plataforma del RSH (para más detalle, ir al punto 6.2 de Inscripción en el RNE).

5.2 PROCESO DE ACREDITACION POR DEMANDA ESPONTÁNEA

Corresponde a la instancia de acreditación posterior al cierre del proceso nacional, destinada exclusivamente a personas postulantes que: a) ingresaron a sus funciones luego de haber terminado el proceso de acreditación nacional, en este caso el/la postulante tendrá que realizar un curso de acreditación (módulos de estudio) y luego rendir una prueba final de acreditación; b) reprobaron el proceso de acreditación nacional; o c) que por motivos justificados no participaron de dicho proceso.

Como prerrequisito para rendir la prueba final de acreditación, todos/as los/as postulantes que participen del proceso de acreditación por demanda espontánea deberán realizar y aprobar obligatoriamente los módulos de estudio del curso en el que fueron matriculados/as. Para el caso de los/as postulantes que desempeñan funciones en el

equipo de Contact Center, se impartirán capacitaciones especiales a cargo del Departamento de Coordinación de la Información, de acuerdo con lo señalado en el contrato respectivo.

El proceso de acreditación por demanda espontánea consta de las siguientes etapas:

5.2.1 Apertura del proceso

El proceso de Acreditación por Demanda Espontánea se inicia una vez finalizada la última instancia de evaluación del proceso de Acreditación Nacional y finaliza cuando se da inicio al proceso de Acreditación Nacional siguiente.

El Administrador RNE, Encargado Regional RSH o Comunal, según corresponda, informará a los/las postulantes la modalidad bajo la cual se realizará la evaluación del proceso de acreditación (online y/o presencial), lo que será debidamente informado a través de un instructivo oficial enviado al momento de dar inicio al proceso⁴.

Una vez abierto el proceso de acreditación por demanda espontánea, este se encontrará disponible para las siguientes personas:

- Postulantes que ingresan a trabajar por primera vez en el RSH, los que deberán acreditarse en un plazo máximo de 30 días corridos a contar de la fecha en la que comienzan sus funciones como dependientes del ejecutor o como intermediadores de información RSH.
- Postulantes que intermedian información del RSH a través de RIS. El plazo para finalizar su proceso de acreditación dependerá de lo establecido por su contraparte técnica, previa autorización del/la Administrador/a del RNE.
- Postulantes con acreditación no vigente, es decir, que se acreditaron en algún momento, pero no renovaron su acreditación. El plazo máximo para para finalizar el proceso de acreditación es de 30 días corridos desde la matrícula en el curso correspondiente.
- Postulantes que reprobaron el proceso de Acreditación Nacional o que por motivos justificados no participaron en éste. Para ambos casos, se requiere la justificación o validación por parte del Administrador Nacional RNE o el Encargado Regional, según corresponda. El plazo máximo para finalizar el proceso de acreditación es de 30 días corridos, desde la matrícula en el curso correspondiente.
- En el caso de no cumplir el plazo establecido para acreditarse, la contraparte técnica del postulante deberá solicitar por correo electrónico a la jefatura del Depto. de Operaciones una extensión de plazo máxima de 15 días corridos, indicando los motivos que justifiquen esta extensión.

⁴ La capacitación (módulos de estudio) siempre se realiza de manera on-line en la plataforma de aprendizaje del RNE.

5.2.2 Inscripción en el Centro de Aprendizaje de Focalización

- a) **Solicitud:** Las contrapartes técnicas de los ejecutores con convenios de gestión del RSH vigentes y/o los intermediadores de información en la plataforma RSH solicitarán acreditación en el RNE, para el/los postulantes de su institución, haciendo entrega de todos los antecedentes y documentos necesarios para esto.
- b) **Registro:** Verificado el cumplimiento de los requisitos de postulación por parte de la persona postulante, el Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o Comunal RSH, según corresponda, la registrará como usuaria del centro de aprendizaje, gestionando para ello la creación de un usuario y contraseña para acceder al sitio.

5.2.3 Matrícula en el curso de acreditación

El Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o Comunal RSH, según corresponda, matriculará a los/as postulantes en los cursos correspondientes al perfil operativo de cada uno/a en la plataforma RSH.

Persona Encargada	Encuestador y/o intermediador de información del RSH
Administrador/a Nacional RNE	<ul style="list-style-type: none">• Nivel Central MDSF (División de Focalización y otras Divisiones).• Encargados/as Regionales del RSH.• Ejecutores no municipales que suscriban convenios con el MDSF para gestionar el RSH (ChileAtiende, FUNFA, etc.)• Intermediadores de información del RSH a través de RIS (Red de Protección Social, Gestión Social Local)• Ejecutivo/as Contact Center.
Encargado/a Regional RSH	<ul style="list-style-type: none">• Equipos RSH regionales y otros programas de la Secretaría Regional Ministerial correspondiente.• Encargados/as Comunes de la región, según corresponda.
Encargado/a Comunal RSH	<ul style="list-style-type: none">• Equipos RSH de los ejecutores municipales.

Una vez matriculada la persona postulante, el Administrador Nacional RNE, Encargado Regional o Comunal RSH, según corresponda, deberá remitir a el/la postulante, por medio de correo electrónico, las instrucciones de acceso al centro de aprendizaje, indicando su usuario y clave de acceso, las recomendaciones para recuperar contraseña si es necesario, junto con la guía de acceso del curso en el que fue matriculado/a.

5.2.4 Capacitación

La capacitación para el proceso de acreditación por demanda espontánea se desarrolla en la plataforma del centro de aprendizaje del RNE, el cual, a diferencia del proceso nacional de acreditación, tiene la obligatoriedad de aprobar cada uno de los módulos de capacitación contenidos en la plataforma del RNE.

Evaluación de los módulos del curso:

Cada módulo de la capacitación RNE cuenta con un cuestionario, que deberá ser aprobado, como prerrequisito para rendir la prueba final.

- a) El/la postulante tendrá dos oportunidades para aprobar el cuestionario de cada uno de los módulos del curso, sin perjuicio de lo señalado en los literales siguientes.
- b) En el caso de reprobado dos veces un mismo módulo, podrá solicitar una tercera y última oportunidad para rendir el cuestionario. Si la persona postulante reprueba por tercera vez la evaluación correspondiente a dicho módulo, no podrá acreditarse hasta el proceso de demanda acreditación nacional.
- c) El/la postulante podrá solicitar una tercera oportunidad para rendir un módulo, como máximo dos (2) veces en todo el proceso, siempre y cuando se trate de dos módulos diferentes⁵. En este contexto, el postulante que repruebe un módulo que haya rendido por tercera vez, no podrá acreditarse hasta el proceso de acreditación nacional, ya que no podrá solicitar una cuarta oportunidad para rendir el módulo reprobado.
- d) Para acceder a la tercera oportunidad, ésta deberá ser solicitada por el/la postulante a través de la contraparte técnica correspondiente, siendo estos los encargados de solicitar a la jefatura del Departamento de Operaciones, por medio de correo electrónico, que se evalúe su pertinencia.

La jefatura antes mencionada, aprobará o rechazará fundadamente la solicitud, informando de esta determinación por correo electrónico dirigido al Administrador Nacional RNE, al Encargado/a Regional o a la contraparte técnica de los ejecutores no municipales, según corresponda.

5.2.5 Evaluación

Para certificar competencias tendientes a obtener la acreditación en el RSH, las personas postulantes deberán rendir una prueba final de acreditación.

La prueba final podrá realizarse bajo la modalidad online, directamente en el centro de aprendizaje o el canal web definido para dichos efectos; y/o de manera presencial, preferentemente en las dependencias de cada Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia.

La modalidad bajo la cual deberá rendirse la prueba será definida por el Departamento de Operaciones de la División de Focalización. Esto se informará oportunamente por medio del instructivo oficial enviado al momento de dar inicio al proceso.

5.2.5.1 Modalidad On-line:

- Los/as postulantes podrán acceder a rendir la prueba final de acreditación en el curso donde fueron matriculados anteriormente. Esta prueba, se encontrará habilitada previamente por el Administrador Nacional RNE en el centro de aprendizaje.
- Una vez rendida la prueba final por parte de la persona postulante, el sistema entregará los resultados de forma inmediata, pudiendo descargar de esta forma el certificado de acreditación RNE. En caso de reprobado la prueba final, tendrá una segunda instancia para rendirla y aprobarla, la cual se habilitará inmediatamente en la plataforma de aprendizaje RNE.

⁵ Podrá solicitar una tercera oportunidad en dos módulos de estudio, por lo que si vuelve a reprobado dos veces en un tercer módulo no podrá solicitar una nueva oportunidad, teniendo que esperar hasta que se inicie el proceso de acreditación por demanda espontánea.

- El resultado del proceso de acreditación podrá ser visualizado por la persona postulante al terminar la prueba final y por el Administrador Nacional RNE, Encargado/a Regional o Comunal, según corresponda, en la sección “calificaciones del curso”.
- La persona postulante, el Administrador Nacional RNE, Encargado/a Regional o Comunal, según corresponda, podrá obtener el certificado de acreditación RNE directamente en el centro de aprendizaje.

5.2.5.2 Modalidad Presencial:

- El Administrador Nacional RNE cargará los formatos de prueba y la hoja de respuestas en el centro de aprendizaje, según perfil de acceso a la plataforma RSH, para que sen descargados e impresos por el Encargado Regional RSH. Para las contrapartes técnicas de los ejecutores no municipales y para los/as funcionarios ministeriales, el Administrador Nacional RNE realiza esta función.
- La persona postulante se presentará en el lugar y a la hora indicada por el Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o Comunal, según corresponda, con el propósito de rendir la prueba final de acreditación RNE.
- Una vez rendida la prueba final por parte de la persona postulante, el Administrador Nacional RNE o el Encargado Regional, según corresponda, cargará en la plataforma de aprendizaje del RNE las respuestas de dicha prueba, en el bloque de carga de resultados de pruebas y subirá también una copia escaneada de la hoja de respuesta completada por el/la postulante. De forma inmediata, la plataforma entregará el resultado de la/s pruebas cargadas, directamente en la sección “calificaciones del curso” o por medio del certificado de acreditación RNE. El/los postulante/es tendrá/n una segunda instancia en caso de haber reprobado esta prueba, en la fecha y modalidad que se establezca para ello y contarán con las mismas instancias establecidas para la prueba final.
- El Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o Comunal, según corresponda, notificará por correo electrónico al postulante el resultado obtenido en la prueba final, quién podrá descargar su Certificado de Acreditación RNE directamente del centro de aprendizaje.

5.2.5.3 Instancias de prueba final de acreditación por demanda espontánea:

Los/as postulantes tendrán dos (2) instancias para aprobar la prueba final. Si un/a postulante reprueba ambas instancias, podrá solicitar de manera extraordinaria, una tercera instancia a través su contraparte técnica, quien la deberá gestionar ante la División de Focalización, remitiendo los antecedentes del caso a través de un oficio dirigido a la jefatura de dicha División. La jefatura antes mencionada, aprobará o rechazará dicha solicitud, informando y fundamentando la determinación a la contraparte técnica correspondiente, quien deberá informar a la persona requirente el resultado de su solicitud.

No obstante, lo anterior, si la solicitud es rechazada, la persona requirente podrá iniciar un nuevo proceso de acreditación en la modalidad de acreditación nacional.

Si la solicitud es aprobada, y el/la requirente reprueba esta tercera instancia de evaluación, no podrá acreditarse en este proceso y deberá iniciar un nuevo proceso de acreditación en la modalidad de acreditación nacional.

5.2.6 Inscripción en el Registro Nacional de Encuestadores

Esta corresponde a la etapa final de acreditación y consiste en la inscripción de las personas acreditadas en el RNE, en calidad de encuestador/a o intermediador/a de la información en la plataforma del RSH (para más detalle, ir al punto 6.2 de Inscripción en el RNE).

6. ACREDITACIÓN E INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE ENCUESTADORES.

Una vez finalizada la instancia de evaluación correspondiente, la persona postulante o renovante adquirirá la calidad de "Acreditado/a", quedando habilitado/a para aplicar el instrumento de caracterización socioeconómica y/o desarrollar tareas de intermediación de información en la plataforma del RSH, conforme al curso realizado en el Centro de Aprendizaje.

El/la Subsecretario/a de Servicios Sociales emitirá el acto administrativo correspondiente, en el que se dejará constancia de las personas acreditadas en el Registro Nacional de Encuestadores para el año respectivo.

6.1 Vigencia de acreditación e inscripción en el Registro Nacional de Encuestadores

La acreditación obtenida por la persona postulante o renovante, tanto en el Proceso Nacional como en el Espontáneo, regirá anualmente y se mantendrá vigente desde la fecha de aprobación de la prueba respectiva hasta el cierre de la última instancia de la acreditación nacional siguiente. En el caso de las personas acreditadas en el proceso de acreditación espontánea, independiente de la fecha en la que se apruebe el proceso, la vigencia de acreditación será hasta el cierre de la última instancia de la acreditación nacional siguiente.

No obstante, la Subsecretaría de Servicios Sociales por motivos fundados y sólo respecto de las acreditaciones que se hayan obtenido por demanda espontánea, podrá disponer prórrogas de la acreditación por una sola vez, las que serán comunicadas mediante oficio a las contrapartes correspondientes, quienes deberán informar oportunamente dicha extensión a los ejecutores y/o intermediadores de información del Registro Social de Hogares, según corresponda. Dichas prórrogas en ningún caso podrán exceder de la fecha de inicio del subsiguiente proceso de acreditación nacional

6.2 Inscripción en el Registro Nacional de Encuestadores

La inscripción consiste en el ingreso al registro de las personas acreditadas en el RNE. Éste deberá contener al menos la siguiente información de cada persona inscrita:

- RUN de la persona acreditada.
- Nombre completo.
- Comuna de acreditación.
- Región de acreditación.
- Cargo o Perfil.

El Administrador Nacional del RNE será el encargado de inscribir a las personas acreditadas en el Registro Nacional de Encuestadores. Esta inscripción permitirá que la persona acreditada mantenga la funcionalidad de encuestador habilitada, para lo cual el Administrador Nacional del RNE gestionará su habilitación en la plataforma RSH, en un plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha en que se informen los resultados del proceso de acreditación. También permitirá que la persona acreditada mantenga un perfil operativo activo en la plataforma RSH.

6.3 Creación y/o activación de Usuarios en la plataforma RSH

La creación o activación de usuarios en la plataforma del Registro Social de Hogares será exclusivamente para:

- Dependientes del equipo Ejecutor del RSH (municipales y no municipales).
- Funcionarios/as Ministeriales de Nivel Central.
- Funcionarios/as Ministeriales de las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia que integren los Equipos Regionales del RSH.
- Personas que se desempeñan en el Contact Center, previa suscripción del acuerdo de confidencialidad correspondiente.

Los/as funcionarios/as Ministeriales de las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia que no sean parte de los Equipos Regionales del Registro Social de Hogares y otros/as funcionarios/as que intermedian información del RSH a través de RIS, no tendrán acceso a la plataforma del Registro Social de Hogares; no obstante, podrán intermediar información contenida en este registro a través de plataformas que se alimenten con la información de RIS y conforme a lo que instruya al respecto la Subsecretaría de Evaluación Social.

Para efectos de la creación o activación del perfil de Encargado/a Comunal en la plataforma RSH, el/la Encargado/a Regional deberá enviar la solicitud correspondiente al Departamento de Operaciones de la División de Focalización, adjuntando el nombramiento de el/la funcionario/a como Encargado/a Comunal y el acuerdo de confidencialidad suscrito él/ella.

El/la Encargado/a Comunal gestionará la creación o activación de usuarios del equipo RSH dependiente del ejecutor municipal.

Para el caso de los/as acreditados/as que prestan servicios en el MDSF y de los dependientes de los ejecutores no municipales, será el Administrador Nacional RNE quien gestione la creación o activación de usuario respectivo.

En todos los casos mencionados con anterioridad, los/as acreditados/as deberán firmar el acuerdo de confidencialidad correspondiente, a fin de cumplir con el deber de confidencialidad contenido en el artículo 23 del decreto supremo N°22 de 2015 del Ministerio de Desarrollo

Social. El acuerdo firmado, deberá ser cargado en el perfil de usuario del centro de aprendizaje por parte del Administrador Nacional RNE, Encargado Regional o Encargado Comunal, según corresponda.

Para la creación de usuario en la plataforma RSH se identificará a la persona acreditada por medio de su número de Rol Único Nacional (RUN), que le otorgará la calidad de usuario de la plataforma del Registro Social de Hogares. Esta identificación tendrá carácter personal, único, nacional e intransferible.

Las personas que formen parte del RNE y que por consecuencia tengan acceso a la plataforma del RSH, deberán respetar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso, estando prohibida su adulteración y/o difusión no autorizada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, así como la consignación de información falsa durante el proceso de recolección y tratamiento de datos personales (Ley N°19.628).

La infracción de esta disposición se considerará una vulneración al principio de probidad administrativa acorde a lo dispuesto en el inciso final del artículo 5 de la ley N°20.379, asimismo el MDSF ejercerá las acciones administrativas, civiles o penales que correspondan, en caso de detectarse en el tratamiento de los datos personales un uso distinto a los objetivos de la recolección de datos del instrumento de caracterización socioeconómica, de claves de acceso o de la información contenida en el centro de aprendizaje (formatos o preguntas de prueba, información sensible relativa a la obtención de acreditación, entre otros), así como su difusión no autorizada, por cualquier medio, a terceras personas.

7. DE LA ACREDITACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Los/as funcionarios/as del MDSF que desarrollen sus funciones en el Departamento de Operaciones, de la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales, deberán acreditarse de acuerdo con lo indicado en el presente protocolo (solicitud de acreditación, registro de usuario, postulante/renovante, capacitación, evaluación, entre otros).

No obstante, respecto de este departamento, la evaluación propia del proceso de acreditación nacional tendrá las siguientes características especiales:

- La jefatura de la División de Focalización designará a la/s persona/s con el debido conocimiento técnico para que elaboren las preguntas de la prueba de acuerdo con la metodología de preguntas dispuesta para el proceso de acreditación nacional.
- Los jefes de departamento de la División de Focalización, excepto la jefatura del Departamento de Operaciones, revisarán el set de preguntas preparado por el equipo designado por la jefatura de división y lo enviarán a esta última para su última revisión.
- La jefatura de la División de Focalización designará a la persona encargada de cargar las preguntas en el centro de aprendizaje y elaborar el/los formato/s de prueba, digitales o físicos, según corresponda a la modalidad de prueba determinada en el oficio de convocatoria y/o instructivo de acreditación.

- El plazo para la elaboración, revisión y creación de formato/s de prueba será de dos (2) meses de plazo a contar de la fecha emisión del oficio de convocatoria para el proceso de acreditación nacional del año en curso. La carga de las preguntas y los formatos de prueba en el centro de aprendizaje se realizará una (1) semana antes de la fecha de la prueba nacional del equipo de operaciones.
- La/s persona/s que estén a cargo de este proceso deberá/n respetar la confidencialidad de su contenido y su difusión se considerará falta grave a la probidad.

8. ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE ENCUESTADORES

La División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, es el responsable de la administración de los contenidos relacionados con el RSH en el Centro de Aprendizaje. Para estos efectos se deberá designar a un profesional del Departamento de Operaciones que cumplirá las siguientes funciones en su calidad de Administrador Nacional del RNE:

- a) Incorporar al centro de aprendizaje los cursos de capacitación, material y módulos de apoyo relacionados a la información relativa al Registro Social de Hogares, con el propósito de velar por el correcto funcionamiento del proceso de capacitación y acreditación de los postulantes y renovantes.
- b) Verificar continuamente el estado de acreditación de los encuestadores e intermediadores de información de la plataforma RSH acreditados a nivel nacional, con el propósito de mantener permanentemente actualizada la base de datos del Registro Nacional de Encuestadores.
- c) Solicitar suspender o cancelar la clave de acceso a la plataforma RSH de acuerdo con lo siguiente:

Suspensión de cuentas: Se procederá a suspender las cuentas y accesos a la plataforma RSH en los siguientes casos:

- Expiración del plazo por el que se encuentra acreditado/a (personas que han perdido la vigencia de acreditación).
- Apertura de investigación administrativa tendiente a determinar la responsabilidad administrativa (civil o penal) en hechos constitutivos de infracciones a la normativa vigente respecto del tratamiento de datos contenidos en el RSH o asociada a obtención de beneficios para sí mismo/a o para terceros a través de la consignación de información inexacta en éste.
- Cualquier otro motivo que lo amerite, previa alerta/denuncia de los intervinientes en el proceso, lo que será analizado por la jefatura de la División de Focalización y puesto en conocimiento de la Subsecretaria de Servicios Sociales y/o de la Fiscalía Ministerial, cuando corresponda.

Cancelación de cuentas: El Administrador Nacional RNE gestionará la cancelación de cuentas RSH en los siguientes casos:

- Personas que hayan cesado en el cargo que dio lugar al acceso a la/s plataforma/s RSH.

- Personas que se hayan negado a participar en el/los proceso/s anuales de acreditación (nacional o espontánea).
 - Haber sido sancionado en procedimiento administrativo por haberse comprobado su participación en hechos constitutivos de infracciones a la normativa vigente respecto del tratamiento de datos contenidos en el RSH o asociada a obtención de beneficios para sí mismo/a o para terceros a través de la consignación de información inexacta en éste.
 - Infringir el deber de confidencialidad de la información.
 - Inhabilidad sobreviniente, es decir, por haber sido sancionado por crimen o simple delito durante la vigencia de la acreditación.
 - Haberse acreditado por cualquier vía el uso indebido de las credenciales de acceso a la plataforma RSH, adulteración o mal uso de cartola RSH y/o Formularios del Registro, o eventual uso de identificación de persona/s acreditada/a.
- d) El Administrador Nacional RNE y/o cualquier persona perteneciente al equipo del Departamento de Operaciones deberá/n respetar la confidencialidad del contenido de las preguntas de prueba y sus formatos, considerándose su difusión como una falta grave a la probidad.

9. CURSOS DE CERTIFICACIÓN

Un curso de certificación es un proceso distinto a los cursos de acreditación para el RNE, puesto que su objetivo es instruir y formar a una persona para realizar un rol específico adicional al que cumple con el perfil operativo en plataforma RSH.

En efecto, corresponde a un proceso de instrucción y formación conducente a que una persona con acreditación vigente e inscrito/a en el Registro Nacional de Encuestadores, obtenga su certificación conforme a un rol específico relacionado al RSH y que tiene carácter adicional al que cumple con el perfil operativo en plataforma RSH.

Cada departamento o unidad de la División de Focalización analizará la necesidad de generar un curso de certificación según el rol que cumplen sus funcionarios/as o trabajadores/as y lo pondrá a disposición en el centro de aprendizaje antes mencionado.

La característica principal de este curso, es que es obligatorio estar previamente acreditado/a en el RNE, acreditación que deberá ser renovada anualmente.

En la actualidad existe el **curso de certificación de Supervisores Ministeriales**, cuya vigencia es indefinida mientras dure su relación laboral como Supervisor/a con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y se rinde una única vez, como condición de entrada para el ejercicio de este rol. No obstante, igualmente deberá acreditarse de forma anual para realizar labores de intermediador de información en el Registro Social de Hogares con el perfil operativo de Consulta Nacional Supervisión, a través del proceso de acreditación nacional o espontánea, según corresponda a la fecha de ingreso al Ministerio como Supervisor/a. Si el profesional que desempeña esta labor deja de cumplir este rol, el Encargado Regional correspondiente deberá informar en el plazo de tres (3) días hábiles y solicitar la desactivación de su perfil de acceso RSH al Departamento de Operaciones de la División de Focalización, mediante correo electrónico.

Al incorporarse nuevos cursos de certificación, éstos tendrán la misma característica de obligatoriedad de acreditación en el RNE para poder acceder a ellos, lo que será informado por el departamento o unidad respectivo.

SEGUNDO: DÉJASE SIN EFECTO, una vez totalmente tramitado el presente acto administrativo, la resolución exenta N°0168, de 2024, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba Protocolo de Acreditación y Certificación para el Registro Nacional de Encuestadores y deja sin efecto resolución exenta N°0364, de 2021, de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

TERCERO: REMÍTASE copia digital de la presente resolución al Gabinete de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a la División de Focalización; a la División de Información Social; a la División de Políticas Sociales, ambas de la Subsecretaría de Evaluación Social; a Fiscalía; a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social; a la Oficina de Partes.

CUARTO: INCORPÓRESE por Oficina de Partes copia digital de la presente Resolución en el sistema de gestión documental del Ministerio de Desarrollo Social y Familia denominado Socialdoc.

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



MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES

FRANCISCA GALLEGOS JARA
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES