

REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES



APRUEBA PROTOCOLO, QUE
REGULA LA CAPACITACIÓN,
CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE
LOS ENCUESTADORES Y LA
ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO
NACIONAL DE ENCUESTADORES Y
DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN
EXENTA N°583, DE 2017, DE LA
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS
SOCIALES.



RESOLUCIÓN EXENTA N° 0364

SANTIAGO, 25 MAY 2021

VISTO:

La Ley N°20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Modifica Cuerpos Legales que Indica; en el Decreto con Fuerza de Ley 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; 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 Supremo N°15, de 2012, del entonces 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 y Familia y sus modificaciones; en el Decreto Supremo N°22, de 2015, del entonces 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; la Resolución Exenta N°583, de 2017, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de Servicios Sociales, el Protocolo de Acreditación y Certificación para el Registro Nacional de Encuestadores; y en la Resolución N°07 de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 5° de 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", dicho Sistema contará con un instrumento de

caracterización socioeconómica de la población nacional, según lo establezca un reglamento expedido a través del entonces Ministerio de Planificación, actual Ministerio de Desarrollo Social y Familia, suscrito, además, por el Ministro de Hacienda.

Que, mediante Decreto Supremo N°22, de 2015, del entonces Ministerio de Desarrollo Social, se ha reglamentado el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuario, constituyéndose éste en el instrumento de caracterización socioeconómica señalado en el numeral anterior.

Que, uno de los componentes principales del mencionado instrumento de caracterización socioeconómica, 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.

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.

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.

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.

Que, en este contexto, se aprobó mediante Resolución Exenta N°583, de 2017, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de Servicios Sociales, el Protocolo de Acreditación y Certificación para el Registro Nacional de Encuestadores, que regula el proceso de capacitación, evaluación y acreditación aplicable a todos aquellos que intermedien información en el Registro.

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 22, citado anteriormente, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia ha suscrito convenios de colaboración con otras instituciones sin fines de lucro que han comenzado a desarrollar labores de Ejecutor, en una o más etapas del proceso de levantamiento de información del Registro Social de Hogares, generándose nuevos perfiles de usuario que requieren de acreditaciones especiales de acuerdo a sus perfiles de acceso.

Que, asimismo, el Departamento de Supervisión, dependiente de la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales, ha requerido la incorporación de reglas específicas para la acreditación de los Supervisores Ministeriales en el proceso de incorporación al Registro Nacional de Encuestadores, dadas las características especiales de la función que éstos desarrollan conforme a lo dispuesto en el Decreto N°22 antes señalado.

Que, a la luz de lo antes indicado, el Departamento de Operaciones, dependiente de la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Supremo N°15, de 2012, del entonces 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 y Familia; ha desarrollado un nuevo procedimiento tendiente a regular la capacitación, certificación y evaluación de los encuestadores e intermediarios de información del Registro Social de Hogares y la administración del Registro Nacional de Encuestadores, razón por la cual se requiere dejar sin efecto lo dispuesto en la Resolución Exenta N°583, de 2017, ya

individualizada, aprobando un nuevo Protocolo de Acreditación y Certificación para el Registro Nacional de Encuestadores; por tanto,

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBASE Protocolo que regula la capacitación, certificación y evaluación de los encuestadores y la administración del Registro Nacional de Encuestadores, cuyo texto es el siguiente:

Protocolo de Acreditación y Certificación para el Registro Nacional de Encuestadores

1. Antecedentes Generales

El Registro Nacional de Encuestadores, en adelante indistintamente el "RNE", creado por el artículo 6° de la Ley N°20.379, es implementado y administrado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 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 para la aplicación del instrumento de focalización y para realizar tareas relacionadas al mismo.

Sólo aquellas personas que hayan sido acreditadas podrán desempeñarse como encuestadores, de acuerdo a lo establecido por el Artículo 6 de la citada Ley. La inscripción en el RNE habilita al personal ministerial o dependiente del ejecutor para prestar servicios como encuestadores, y desarrollar cualquier tarea de intermediación de información, en el marco del Registro Social de Hogares, en adelante "RSH", tal como lo menciona el artículo 23 del Decreto Supremo N°22 del año 2015, del Ministerio de Desarrollo Social.

Que acorde con lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Supremo N°15, de 2012, del entonces Ministerio de Desarrollo Social, que aprueba el Reglamento que determina la estructura organizativa interna del Ministerio, corresponde al Departamento de Operaciones, dependiente de la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales, la capacitación, evaluación y certificación de los y las postulantes, además de la administración del RNE. En este contexto, debe administrar el contenido del Sistema de Gestión y Capacitación del RNE que se encuentra alojado en el Centro de Aprendizaje administrado por la División de Focalización; preparar y revisar las evaluaciones destinadas a medir los conocimientos adquiridos por los y las postulantes; proponer e informar las condiciones de la convocatoria para la acreditación nacional; informar a los y las Secretarios/as Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia el resultado del proceso de acreditación nacional; emitir las certificaciones que procedan y adoptar las medidas tendientes a prevenir la caducidad de las inscripciones.

El presente documento describe el procedimiento de postulación, capacitación, evaluación, acreditación e ingreso al RNE aplicable al personal ministerial y al personal del ejecutor, que desarrolla funciones de encuestador o interviene en tareas de intermediación de información en el Registro Social de Hogares. Asimismo, establece los principales puntos que deben considerarse para la administración del RNE.

2. Conceptos Generales

A continuación, se presentan algunos conceptos útiles para la comprensión del proceso de Acreditación para formar parte del RNE:

- **Ejecutor:** Según el artículo 22 del Decreto Supremo N°22, de 2015, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para los procedimientos relativos al Sistema, podrá designar como ejecutor del proceso de recolección de información del Registro

Social de Hogares a entidades públicas o privadas sin fines de lucro, con las que el Ministerio convenga la referida ejecución.

- **Postulante:** Funcionario/a ministerial o dependiente del ejecutor del RSH, que se encuentra trabajando activamente en tareas relacionadas con el levantamiento de información para el Registro Social de Hogares y requiere renovar su acreditación en el Registro Nacional de encuestadores, o ingresar por primera vez a éste.
- **Acreditación:** Proceso mediante el cual el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, por medio de una evaluación de conocimientos, certifica las competencias necesarias para realizar funciones de encuestador/a o intermediador de información del RSH, habilitando al o la postulante para aplicar el instrumento de caracterización socioeconómica y para realizar tareas relacionadas al Registro Social de Hogares, específicamente según el perfil operativo que utilice el postulante en la plataforma RSH.
- **Curso de certificación:** Proceso de instrucción y formación conducente a que un o una funcionario o funcionaria, con acreditación vigente e inscrito/a en el Registro Nacional de Encuestadores, consiga 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.
- **Convocatoria:** Proceso mediante el cual se invita a los y las funcionarios/as ministeriales y a los dependientes del ejecutor que requieran acreditación, a participar de un proceso anual, de carácter nacional, tendiente a obtener por primera vez su acreditación o renovar la vigencia de su inscripción en el RNE.
- **Acreditación Nacional:** Proceso anual convocado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a lo largo de todo el país, que consta de un examen de evaluación de conocimientos, el que podrá realizarse bajo la modalidad *online* directamente en la plataforma del Centro de Aprendizaje; o bien, de manera presencial en la capital de cada una de las regiones, preferentemente en las dependencias de cada Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia. La modalidad será definida por el Departamento de Operaciones de la División de Focalización, según la pertinencia respecto de situaciones de contingencia que ameriten evaluar la modalidad, y se informará oportunamente, mediante el Oficio de convocatoria, para participar en el proceso.
- **Acreditación Espontánea:** Corresponde a aquel proceso de acreditación, distinto al proceso nacional ya mencionado, que puede ser realizado individualmente por el postulante en cualquier época del año, y que consta de un Curso de Formación con módulos de estudio en modalidad online a los que se asocian pruebas de carácter intermedio que se rinden al finalizar cada uno de los módulos, debiendo rendir también un examen final que podrá ser en modalidad presencial u online, lo que será debidamente informado a través de un instructivo oficial.
- **Inscripción en el Registro Nacional de Encuestadores:** Consiste en la Inscripción en calidad de intermediador/a de la información o encuestador/a en el RNE del o la postulante que ha aprobado el examen de acreditación, respecto de lo cual se deja constancia mediante acto administrativo correspondiente del/la Subsecretario/a de Servicio Sociales.

3. De la postulación e individualización en la plataforma RNE

La postulación al proceso de acreditación en el RNE, en ambas modalidades, se inicia con una solicitud de el/la funcionario/a interesado/a en acreditarse, dirigida al:

- Administrador Nacional del RNE, cuando aquella sea realizada por funcionario/as o dependientes de Chile Atiende, funcionarios de las Gobernaciones, Fundación de las Familias (FUNFA) o del Call Center que haya sido contratado por el Ministerio de Desarrollo

Social y Familia, y de otros ejecutores y/o intermediadores especiales que suscriban los correspondientes convenios con el Ministerio, en adelante indistintamente individualizados como "Ejecutores y/o Intermediadores de información del RSH".

- Encargado Regional del Registro Social de Hogares de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia respectiva en el caso que el o la postulante sea funcionario/a ministerial, debiendo para estos efectos, postular en la región donde desempeña funciones, y
- Encargado Comunal del Registro Social de Hogares, en el caso en que el o la postulante sea funcionario/a dependiente del ejecutor municipal.

Los requisitos de postulación son¹:

1. Ser mayor de 18 años.
2. Acreditar Licencia de Enseñanza Media o Superior.
3. Acompañar Certificado de Antecedentes para Fines Especiales, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, con fecha de emisión no superior a 60 días.
4. Indicar un correo electrónico de contacto, de preferencia institucional.

Si recibida la postulación, el Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o el Encargado Comunal, según corresponda, verifica que el postulante no cumple con los requisitos antes mencionados, informará al o la postulante, a través de correo electrónico, su imposibilidad de continuar en el proceso y el motivo por el cual su postulación es rechazada.

Como se señaló anteriormente, existen dos modalidades de postulación, a saber:

- a) Proceso de Acreditación Nacional:** El Ministerio de Desarrollo Social y Familia convocará anualmente a los/as interesados/as a un proceso de Acreditación Nacional, por medio de un Oficio remitido por el/la Subsecretario/a de Servicios Sociales a los/as Secretarios/as Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia, quienes informarán a los ejecutores municipales; y a la contraparte técnica de los Ejecutores y/o Intermediadores de información del RSH, en el cual se indicará la fecha en las que se realizará la Acreditación Nacional, y una fecha adicional para que aquellos que reprueben el examen puedan volver a rendirlo, estableciendo esto como una segunda y última oportunidad para aprobar dicha prueba de conocimientos.
- b) Modalidad de Acreditación Espontánea:** La postulación bajo esta modalidad podrá realizarse en cualquier momento del año, ante el Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o el Encargado Comunal correspondiente al domicilio laboral del postulante. Este tipo de postulación aplica a aquellos funcionarios que ingresan por primera vez al RNE. No obstante, también podrán participar aquellos funcionarios que, por motivos justificados, no pudieron renovar su acreditación en el proceso nacional.

La postulación se realiza ante la División de Focalización, perteneciente a la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para el caso de funcionarios de Nivel Central, y de los Ejecutores y/o Intermediadores especiales de información del RSH; a través de su Encargado Regional del RSH, en caso del personal ministerial de cada región; y ante el Ejecutor Municipal, a través del Encargado Comunal del RSH, para el caso del personal dependiente de éste.

¹ Dichos documentos solo se entregan la primera vez que postula al proceso de acreditación, los cuales podrán entregarse en formato electrónico o digitalizados, en el caso de procedimientos de acreditación remota u online. Si el funcionario deja de acreditarse de manera continua, deberá volver a entregar la documentación requerida acreditación remota u online.

En caso de ausencia o estar imposibilitado de ejercer el cargo de Encargado Comunal para realizar el proceso de postulación, esta función será realizada por el Encargado Regional del RSH.

En caso de ausencia o estar imposibilitado de ejercer el cargo de Encargado Regional para realizar el proceso de postulación, esta función será realizada por el Administrador Nacional del RNE.

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos señalados para postular a la acreditación por parte del Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o Encargado Comunal, según corresponda, se procederá a registrar los datos del o la postulante en la plataforma web habilitada para el RNE de forma individual.

Para ambos casos, Proceso de Acreditación Nacional y Modalidad de Acreditación Espontánea, los datos requeridos para proceder con esta individualización o registro del o la postulante en el Centro de Aprendizaje son:

1. RUN y nombre completo del inscrito/a.
2. Fecha de nacimiento.
3. Nacionalidad.
4. Comuna y región en la que desempeña la función para la que se está acreditando.
5. Domicilio laboral, teléfono, correo electrónico (institucional de preferencia).
6. Nivel educacional.
7. Función/es que desempeña como Ejecutor y/o Intermediador de información del RSH (si tiene más de una función, mencionar por orden de prioridad y/o relevancia).
8. Dependencia de sus labores (Nivel Central, SEREMI, Municipalidad, Chile Atiende, Gobernaciones, etc.)
9. Copia de la licencia de Educación Media o Nivel Superior.
10. Certificado de Antecedentes para Fines Especiales, emitido por el Registro Civil e Identificación

Una vez registrado el/la postulante en el Centro de Aprendizaje, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través del Administrador Nacional RNE, la Secretaría Regional Ministerial correspondiente, o del ejecutor a cargo del proceso, según corresponda, inscribirá al o la postulante en el curso de capacitación correspondiente, según el perfil operativo con el cual cumplirá sus funciones en la plataforma RSH, activando su matrícula y asignándole la comuna en la que ejercerá sus funciones.

Los cursos disponibles se enmarcan en los perfiles operativos consignados en los protocolos técnicos vigentes aprobados por la Subsecretaría de Servicios Sociales para las solicitudes de ingreso, actualización de la información del Registro Social de Hogares y cancelación de datos personales del RSH.

Si el postulante es encuestador/a y además cumple una función asociada a otro perfil operativo, deberá ser matriculado en el curso correspondiente al perfil con mayores atribuciones que el perfil de encuestador/a. Si el postulante no es encuestador y cumple más de una función asociada a los otros perfiles, deberá inscribirse en el curso del perfil que tenga mayores atribuciones en la plataforma RSH.

Realizado el procedimiento descrito anteriormente, el Administrador Nacional del RNE, el Encargado Regional o el Encargado Comunal, según corresponda, notificará

al o la postulante que se encuentra habilitado/a para comenzar con el proceso de acreditación para el RNE, remitiéndole por medio de correo electrónico la información relativa a su usuario y la clave de acceso al Centro de Aprendizaje. Posteriormente, el postulante podrá cambiar y asignar su propia clave editando la información en su perfil.

4. Capacitación, Evaluación y Acreditación

4.1 Capacitación (cursos)

La Subsecretaría de Servicios Sociales a través del Departamento de Operaciones de la División de Focalización, conforme a lo establecido en el artículo 23 del Decreto Supremo N°15, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social, capacitará a los postulantes registrados y matriculados, en las materias necesarias para conocer el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales, o el instrumento de caracterización socioeconómica que lo reemplace, incluyendo en este material todos los protocolos, instructivos, orientaciones y procedimientos.

El proceso de capacitación se iniciará con la recepción por parte del postulante de la clave que le permitirá acceder al Centro de Aprendizaje de la División de Focalización, específicamente a los cursos de Acreditación para el Registro Nacional de Encuestadores correspondiente al perfil operativo en plataforma RSH y concluirá una vez que el postulante haya completado el curso en línea relativo al proceso de acreditación RNE.

Específicamente para el perfil de Supervisor Ministerial, que desarrolla una labor de intermediador de información y realiza tareas de control de calidad de los datos y procedimientos del RSH o cualquier instrumento de caracterización socioeconómica o de emergencia que utilice formalmente el Ministerio (artículo 45 del Decreto Supremo N°22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social), el/la funcionario/a deberá aprobar el curso de acreditación correspondiente al perfil de Consulta Nacional Supervisión, y posteriormente, deberá aprobar los módulos de estudio y certificación preparados especialmente para la función de Supervisor Ministerial, elaborado por el Departamento de Supervisión de la División de Focalización, lo que los certificará y habilitará también para realizar funciones en dicho rol.

4.2 Evaluación y Acreditación

- a) *La medición de los conocimientos adquiridos por los postulantes a través de los cursos en los que el/la postulante se haya inscrito, se realizará a través de pruebas cuyo contenido y forma de rendición dependerá de la modalidad a través de la cual se postula. **Proceso de Acreditación Nacional:***

Este proceso comienza con la instrucción que el/la Subsecretario/a de Servicios Sociales emite mediante oficio a los jefes de División de dicha Subsecretaría, a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia de cada una de las regiones, a la contraparte técnica de los Ejecutores y/o Intermediadores de información del RSH, para efectos de informar el inicio del proceso y las fechas de cada una de sus etapas con el propósito de acreditar a todos/as los/las funcionarios/as que se desempeñan como encuestadores o intermediadores de información del RSH. Es decir, todos/as los/as funcionarios/as activos/as del RSH a nivel nacional, deben participar del proceso de Acreditación Nacional RNE, tal como lo menciona el artículo 23 del Decreto Supremo N°22 de 2015, mencionado anteriormente.

La evaluación en el marco del proceso de acreditación nacional se realiza una vez al año, mediante la aplicación de la "Prueba Nacional". Esta prueba será aplicada a distancia (online) o presencial, según se indique en el Oficio respectivo, precisando el lugar de la aplicación de esta o la plataforma en línea para rendirla, lo que será coordinado por el Administrador Nacional del RNE.

Los/as postulantes nuevos/as que participen de este proceso, es decir, aquellos que por primera vez están ingresando al RNE, deberán aprobar obligatoriamente el curso

con los módulos de estudio según su perfil operativo antes de rendir la prueba nacional, para lo cual, deberán solicitar su registro y activación en el Centro de Aprendizaje y la matrícula en el curso denominado "Proceso de Acreditación Nacional" del año correspondiente al proceso.

El proceso de evaluación para la Acreditación Nacional consta de las siguientes etapas:

1. **Convocatoria:** El/la Subsecretario/a de Servicios Sociales, instruirá tanto a la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia correspondiente, como a las contrapartes técnicas de los Ejecutores y/o Intermediadores de información del RSH, para que informen de la convocatoria al Administrador Nacional del RNE, al Encargado Regional o el Encargado Comunal, según sea el caso, quienes reclutarán a los postulantes para la realización del proceso de acreditación.
2. **Obligación de informar listado de postulantes:** La contraparte técnica de los Ejecutores y/o Intermediadores de información del RSH, y los/las funcionarios/as de Nivel Central, informarán al Administrador Nacional RNE sobre el respectivo listado a de él/los postulantes/s al proceso a nivel nacional, que cumplan con los requisitos de postulación, a través de correo electrónico (el que deberá contener nombre completo, RUN, perfil, comuna, región, correo y teléfono de contacto). Lo mismo tendrá que realizar el Encargado Comunal, informando al Encargado Regional sobre el listado de postulantes de su comuna.
3. A su vez, el Encargado Regional RSH recabará esta información, y enviará al Administrador Nacional RNE la nómina de todos/as los/as postulantes de su región que cumplan con los requisitos de postulación, incluidos los ministeriales y los dependientes de los Ejecutores y/o Intermediadores municipales de información del RSH.
4. **Información sobre la modalidad de evaluación:** El Administrador RNE, Encargado Regional RSH o Encargado Comunal, según corresponda, informará a los y las postulantes la modalidad bajo la cual se llevará a cabo el proceso de acreditación y las fechas determinadas en el oficio de convocatoria.

5. **Evaluación:**

Una vez informada la modalidad de evaluación, junto a la fecha, hora y lugar o plataforma donde se llevará a cabo se procederá al desarrollo de ésta.

Si la evaluación de conocimientos se realiza en modalidad presencial, el procedimiento será el siguiente:

- ✓ El/la Postulante se presentará en el lugar y a la hora indicada por el Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o Encargado Comunal, según corresponda, con el propósito de rendir la prueba nacional de acreditación RNE, respetando las fechas establecidas en el oficio de convocatoria.
- ✓ Una vez rendido el examen nacional, el Encargado Regional deberá enviar por correo postal las hojas de respuestas (originales), de todos los ejecutores municipales de su región, al Administrador Nacional del RNE, para proceder a la revisión y evaluación de estas.
- ✓ El Administrador Nacional del RNE, procederá al proceso de revisión de las pruebas, internamente o a través de una empresa externa; informará los resultados de las pruebas presenciales a cada Encargado Regional por medio de correo electrónico, y los cargará en el Centro de Aprendizaje, los cuales estarán disponibles en la referida plataforma para

ser consultados, tanto por los postulantes como por los Encargados Regionales o Comunales, mediante el Certificado de Acreditación RNE.

En el caso que la evaluación de conocimientos se realiza en modalidad online, el procedimiento será el siguiente:

- ✓ El Administrador Nacional RNE, el Encargado Regional o Comunal, según corresponda, deberá inscribir a los postulantes en el curso correspondiente al perfil operativo que utilizan en plataforma RSH, el que se pondrá a disposición de éstos en el Centro de aprendizaje de la División de Focalización.
- ✓ El postulante accederá en las horas fijadas previamente a la plataforma del Centro de Aprendizaje, ingresando específicamente al curso en el que fue matriculado, con el propósito de rendir la prueba nacional de acreditación RNE, respetando las fechas establecidas en el oficio de convocatoria.

6. Información de los Resultados:

El administrador nacional RNE deberá informar, a través de correo electrónico, los resultados del examen a la contraparte de los Ejecutores y/o Intermediadores de información del RSH. Lo mismo deberá realizar el Encargado Regional con sus respectivas comunas.

b) Proceso de Acreditación Espontánea:

Este proceso está habilitado principalmente para las personas que ingresan a trabajar por primera vez en el Registro Social de Hogares, en una fecha distinta al proceso de acreditación nacional, y los y las postulantes **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 del RSH**. Excepcionalmente, en este proceso se podrán acreditar o renovar acreditación aquellos funcionarios que, por motivos justificados, no pudieron asistir al proceso de acreditación nacional, lo cual será evaluado por el Administrador Nacional del RNE o el Encargado Regional, según corresponda.

Los postulantes que accedan a través de esta modalidad deberán participar de **dos etapas obligatorias**:

- 1) Hacer un curso online relacionado al perfil operativo que utiliza en la plataforma RSH, que finaliza con un set de preguntas al terminar cada módulo de estudio.
- 2) Rendir un Examen Final, presencial u online, lo que será comunicado oficialmente a los Encargados Regionales, Comunales o las contrapartes de Ejecutores y/o Intermediadores de información del RSH, una vez que hayan sido aprobadas las evaluaciones en línea de cada módulo.

El proceso de evaluación para la Acreditación por demanda espontánea consta de las siguientes etapas:

- ✓ **Registro del o la participante:** El o los postulante(s) deberá/n solicitar al Administración Nacional RNE, al Encargado Regional o Comunal, según corresponda, su registro y activación en el Centro de Aprendizaje y posterior matrícula en el curso correspondiente al perfil operativo del postulante en la plataforma RSH del año correspondiente al proceso, para lo cual deberá entregar todos los datos requeridos, de acuerdo a lo señalado en el Punto 3 del presente Protocolo.

- ✓ **Activación de usuario:** El Administrador Nacional del RNE, Encargado Regional o Comunal deberán remitir al o la postulante, por medio de correo electrónico, su usuario y clave de acceso al Centro de Aprendizaje y las instrucciones de acceso a éste. Posteriormente, el/la postulante podrá cambiar y asignar su propia clave editando la información en su perfil.
- ✓ **Evaluación y resultados de módulos de estudio:** Realizado el estudio de los módulos y sus respectivas evaluaciones, por parte del postulante, el Encargado Regional descargará los resultados del/los postulantes/s de su región y los remitirá al Encargado Comunal, enviando para estos efectos una nómina que individualiza a los postulantes aprobados y reprobados en la evaluación. El Administrador Nacional del RNE remitirá esta misma información a los Ejecutores y/o Intermediadores de información del RSH.

El o la postulante que repruebe alguna de las evaluaciones correspondientes a los módulos de aprendizaje, podrá solicitar una tercera y última oportunidad, durante el periodo de evaluación correspondiente, ante la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social respectiva, siendo el Encargado Regional del RSH, su apoyo o quien sea designado para esta tarea, quién solicitará al Administrador Nacional del RNE, por medio de correo electrónico, que se evalúe la procedencia de la solicitud para el o los postulantes que lo requieran. Este último aprobará o rechazará dicha solicitud, informando y fundamentando la determinación al Encargado Regional. Lo mismo deberá realizar la contraparte de técnica de los Ejecutores y/o Intermediadores de información del RSH.

- ✓ **Examen Final:**
Los postulantes que aprueben la primera etapa recibirán de parte del Administrador Nacional RNE o el Encargado Regional, según corresponda, una convocatoria a la segunda etapa, la cual consiste en rendir un examen final de acreditación, debiendo indicar lugar, fecha y hora de la prueba.

Si examen final se lleva a cabo de forma presencial, el procedimiento será el siguiente:

- ✓ El lugar de preferencia para la realización del examen final serán las dependencias de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia.
- ✓ El Administrador Nacional del RNE cargará los formatos de prueba, según perfil de acceso a la plataforma RSH, en el Centro de aprendizaje para que el Encargado Regional RSH o el Administrador Nacional del RNE, según corresponda, los descargue e imprima, junto con la hoja de respuestas respectiva.
- ✓ El/la postulante rendirá el examen final conforme al perfil de usuario en la plataforma RSH.
- ✓ Una vez rendido el examen final por parte del o la postulante, el Administrador Nacional del RNE o el Encargado Regional, según corresponda, cargará en el Centro de Aprendizaje las respuestas de dicho examen, en el bloque de carga de resultados de pruebas, y subirá también una copia 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 calificaciones del curso o por medio del certificado de acreditación RNE. El/el postulante/es tendrá/n una segunda oportunidad en caso de haber reprobado este examen, en la fecha y modalidad que se establezca para ello.
- ✓ Por último, el Administrador Nacional del RNE, el Encargado Regional, el Encargado Comunal, según corresponda, notificará por correo electrónico al postulante el resultado obtenido en el examen final, quién podrá descargar su Certificado de Acreditación RNE directamente del Centro de Aprendizaje.

Si el examen final se lleva a cabo de forma online, el procedimiento será el siguiente:

- ✓ Los postulantes podrán acceder a rendir el examen final de acreditación, que se encontrará habilitado previamente por el Administrador Nacional del RNE en el Centro de Aprendizaje, específicamente en cada curso según perfil.
- ✓ Una vez rendido el examen final por parte del postulante, el sistema arrojará los resultados de forma inmediata, pudiendo descargar de esta forma el certificado de acreditación RNE. En caso en que el postulante hubiere reprobado este examen, tendrá una segunda oportunidad para rendirla y aprobarla, en la fecha y modalidad que se establezca para ello.

De la calidad de acreditado/a, inscripción y acto administrativo de acreditación:

Una vez aprobada la evaluación correspondiente, el o la postulante 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 el RSH, conforme al perfil que corresponda a la función que desempeña.

Una vez acreditado el o la funcionario/a respectivo, corresponde al Administrador Nacional del RNE a inscribir los y las acreditados y acreditadas en el Registro Nacional de Encuestadores. Además, se solicitará la habilitación de la funcionalidad de encuestador en la plataforma del RSH por parte del Administrador Nacional del RNE, en un plazo máximo de 5 días corridos contados desde la información de los resultados de evaluación.

La inscripción en el RNE permitirá que el/la acreditado/a mantenga un perfil de gestión activo en la plataforma RSH. En todos los casos los funcionarios acreditados deberán suscribir en forma previa el Acuerdo de Confidencialidad (AC) para ejecutores del RSH o para intermediadores de información del RSH. Este acuerdo, deberá ser cargado en el perfil de usuario de la plataforma del Centro de Aprendizaje por parte del Administrador Nacional, Encargado Regional, Encargado Comunal, según corresponda.

La creación de usuario en la plataforma RSH, identificará al acreditado por medio de su número de Rol Único Nacional (RUN) que le otorgará la calidad de usuario del Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales. Esta identificación tendrá carácter personal, único, nacional e intransferible y aprobará la identificación de los usuarios. En el caso de la contraparte técnica de Chile Atiende, Gobernaciones, FUNFA y Call Center cuyos servicios haya contratado el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, corresponde al Administrador Nacional del RNE gestionar la creación de usuarios acreditados en la plataforma RSH.

Corresponde al o la Subsecretario/a de Servicios Sociales dictar el acto administrativo respectivo, en el cual se dejará constancia de los acreditados en el Registro Nacional de Encuestadores, para la anualidad respectiva.

5. Vigencia en el Registro Nacional de Encuestadores

La acreditación tendrá carácter nacional y regirá anualmente, manteniéndose vigente desde la fecha de aprobación del examen respectivo hasta el proceso de acreditación nacional siguiente.

Respecto los Supervisores Ministeriales y sin perjuicio de su habilitación como tales, estos deberán 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 días hábiles y solicitar la desactivación de su perfil de acceso RSH al Departamento de Operaciones de la División de Focalización, mediante correo electrónico.

El RNE contendrá al menos la siguiente información de cada inscrito:

1. RUN de la persona acreditada.
2. Nombre completo.
3. Comuna de acreditación.
4. Región.
5. Cargo o Perfil.

Las personas que formen parte del RNE, deberán respetar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso, estando prohibida su adulteración 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. La infracción de esta disposición se considera una vulneración grave al principio de probidad administrativa, que habilita al Ministerio para ejercer las acciones administrativas, civiles o penales, que correspondan, en caso de que detecte 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, así como la difusión no autorizada, por cualquier medio, a terceras personas.

6. Administración del Registro Nacional de Encuestadores

El Departamento de Operaciones, perteneciente a 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 del Centro de Aprendizaje que estén relacionados con el RSH, para lo cual deberá designarse a un profesional a cargo de éste, quién velará por el su correcto uso y por cada uno de los procesos que se detallan a continuación:

1. El Administrador Nacional del RNE, incorporará al Centro de Aprendizaje, cursos de capacitación, material y módulos de apoyo relacionados a la información contenida en el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales.
2. Respecto de las claves de acceso al Centro de Aprendizaje corresponde al Administrador Nacional gestionar las claves de los funcionarios de Nivel Central, de los Encargados Regionales y de las contrapartes técnicas de los Ejecutores y/o Intermediadores especiales de información del RSH. Por su parte, corresponde a los Encargados Regionales, gestionar las claves de los funcionarios de las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia y de los Encargados comunales y por último corresponde a los Encargados Comunales, gestionar las claves de los funcionarios que presten servicios para el ejecutor municipal. Todo lo anterior, con el propósito de velar por el correcto funcionamiento del proceso de capacitación y acreditación de los postulantes.
3. El Administrador Nacional del RNE verificará continuamente el estado de acreditación de encuestadores y funcionarios acreditados a Nivel Nacional, ya sea por Acreditación Nacional o Acreditación Espontánea, con el propósito de mantener actualizada la base de datos del Registro Nacional de Encuestadores.
4. El Administrador Nacional del RNE solicitará desactivar la clave de acceso a la plataforma RSH de aquellos encuestadores o funcionarios que hayan cesado en el cargo o cuando pierdan su acreditación, ya sea por: i) Infringir el deber de confidencialidad; ii) Por expirar el plazo por el cual se encuentre acreditado; o iii) por cualquier motivo que lo amerite, previa solicitud del Encargado Regional correspondiente.

SEGUNDO: DÉJESE SIN EFECTO, una vez totalmente tramitado el presente acto administrativo, la Resolución Exenta N°583, de 2017, de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

TERCERO: REMÍTASE copia digitalizada 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; y copia impresa 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



ANDREA BALLADARES LETELIER
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

JPRA