

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA COMERCIAL

DIAGNÓSTICO DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES:
PROPUESTAS PARA LA MEJORA DEL ACTUAL INSTRUMENTO DE
FOCALIZACIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES.

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

AUTOR

MAXIMILIANO ISRAEL SANTIBÁÑEZ PARRA

PROFESORA GUÍA

DRA TERESITA ARENAS YAÑEZ

JULIO 2021

Dedicatoria

A mi madre, que es el pilar de mi vida y me inspira a superarme todos los días gracias a su amor incondicional. Nunca me faltes mamá.

“No importa lo débil o indigno que te sientas, mantén tu corazón ardiendo. ¡aprieta los dientes y sigue adelante! Si solo te acurrucas en una bola y te escondes, el tiempo pasará. No se detendrá para ti mientras te revuelves en tus penas.”

-Rengoku Kyojuro.

Contenido

1. ABSTRACT	6
2. INTRODUCCIÓN	7
3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
4. OBJETIVOS	14
4.1. Objetivo General	14
4.2. Objetivos Específicos.....	14
5. MARCO TEORICO.....	15
5.1. Estado de Bienestar	15
5.1.1. Chile antes del Estado de Bienestar	15
5.1.2. Estado de Bienestar Corporativo (1925-1952).....	17
5.1.3. Estado de Bienestar Residual (1973-1989)	18
5.1.4. Introducción de las Políticas de Protección Social.....	19
5.2. Focalización y Universalización	20
5.3. Mecanismos de Focalización	21
5.4. Instrumentos de Focalización.....	23
5.4.1. Ficha CAS	24
5.4.2. Ficha CAS II.....	26
5.4.3. Ficha Familia.....	27
5.4.4. Ficha de Protección Social	28
5.4.5. Ficha Social	29
5.5. Gasto Social	30
5.5.1. Definiciones	30
5.5.2. Entidades de Servicios Públicos.....	31
5.6. Registro Social de Hogares	45
5.6.1. Otras definiciones del RSH	47
5.6.2. Historia del Registro Social de Hogares.....	48
5.6.3. Cartola Hogar	49
5.6.4. Clasificación socioeconómica	50
5.6.5. Trámites.....	54
5.6.6. Uso del RSH y la CSE por parte de los Programas Sociales.....	61

5.6.7.	Algunas cifras del RSH	63
5.6.8.	Actual problema del RSH	65
5.6.9.	Baja cobertura del RSH en la RM: un estudio de Idea País	67
5.7.	Casos y ejemplos latinoamericanos.....	74
3.7.1.	SISBEN, Colombia	74
3.7.2	Transición al Sisbén IV: Plan de acción.....	79
3.7.3.	Firma Electrónica Avanzada	83
6.	MARCO METODOLÓGICO	86
6.1.	De la metodología	86
6.1.1.	Diseño de la investigación.....	86
6.1.2.	Tipo de investigación	86
6.1.3.	Técnicas de recolección de información	87
6.2.	Entrevistas	88
6.2.1.	Estructura de la entrevista	89
6.2.2.	Origen y selección de los entrevistados	91
6.2.3.	Privacidad de los datos y confidencialidad	94
7.	RESULTADOS	95
7.1.	Diagnóstico	95
7.1.1.	Aspectos positivos del Registro Social de Hogares	95
7.1.2.	Aspectos por mejorar del Registro Social de Hogares	99
7.2.	Propuestas de mejora según área.....	108
7.2.1.	Desestimación de falencias	108
7.2.2.	Auto reporte.....	111
7.2.3.	Administrativa.....	119
7.2.4.	Algoritmo	124
7.2.5.	Definición.....	126
7.2.6.	Plataforma	129
8.	CONCLUSIONES	131
9.	RECOMENDACIONES	135
10.	ANEXOS.....	138
10.1.	Cartola Hogar	138
10.2.	Contabilización y relevancia de las menciones usadas para el estudio	140

10.3.	Pauta de las entrevistas.....	141
10.4.	Entrevistas	141
10.4.1.	Municipalidad de Providencia.....	141
10.4.2.	Municipalidad de Lo Prado	143
10.4.3.	Municipalidad de San Joaquín	146
10.4.4.	Municipalidad de Recoleta pt.1	148
10.4.5.	Municipalidad de Recoleta pt.2.....	150
10.4.6.	Municipalidad de Estación Central	153
10.4.7.	Subsecretaría de Servicios Sociales	154
11.	REFERENCIAS	157

1. ABSTRACT

Chile presenta un largo historial en materia de focalización del gasto público en donde distintos instrumentos han sido reemplazados por no cumplir su rol focalizador. Hoy en día, el instrumento vigente es el Registro Social de Hogares, y a 5 años de su implementación, este estudio se adentra en materia para encontrar posibles falencias que pudiesen estar dificultando su rol como herramienta focalizadora de beneficios sociales; el cual es, sin dudas, caracterizar la situación socioeconómica de las familias de Chile otorgándoles un tramo de vulnerabilidad. Tales falencias fueron recopiladas mediante variadas fuentes de información, como lo son las entrevistas a funcionarios municipales y al Ministerio de Desarrollo Social, además de documentos, diagnósticos y estudios previos, existiendo una clara alineación y unanimidad en los hallazgos.

Las resultados, en general, delataron que existen distintas áreas del Registro que deben ser modificadas y mejoradas: Auto reporte, que incorpora la problemática de mayor envergadura y que fue advertida por las distintas fuentes de información; Administrativa, que incluye el gran problema de los desfases de las bases administrativas, y de la tardanza en la aprobación de solicitudes y de su reflejo en la Cartola Hogar; Algoritmo, en donde 3 de 5 municipalidades comentaron que debiesen considerarse los gastos de los hogares en la Clasificación Socioeconómica; Definición, que alberga la necesidad de considerar enfermedades catastróficas como signo de invalidez; y finalmente Plataforma, con deficiencias referidas al uso de vocabulario técnico y poca especificación en los requerimientos de las solicitudes en la página web. Así, los resultados de la investigación concluyen que el Registro Social de Hogares tiene poca representatividad de la vulnerabilidad y sobrevalora la situación socioeconómica de los hogares de Chile.

2. INTRODUCCIÓN

La política social es un campo de acción estatal que posee un impacto en la redistribución de los recursos de la sociedad. Se caracteriza por constituirse en la provisión pública de: “bienes y servicios destinada a proteger a la población frente a los riesgos de clase, vitales e intergeneracionales”. Este conjunto de políticas se sitúan en el centro de las funciones de los estados modernos y específicamente en la variante de los Estados de bienestar. Este último es un modelo de estado y de organización social en el cual el Estado cubre los derechos sociales de todos los ciudadanos de un país.

Durante el régimen militar se produjo una transformación profunda de la política social chilena. La reducción de la pobreza se convirtió en el objetivo central y se introdujeron mecanismos de mercado en el funcionamiento de la seguridad social, educación, salud y vivienda. Estas reformas asimilaron el Estado de Bienestar a uno de tipo residual, que focalizó la acción pública en la población pobre y depositó en los individuos la responsabilidad principal del logro de su bienestar (Esping & Andersen, 1990). En este modelo las prestaciones sociales se des universalizan orientándose a la esfera de los grupos vulnerables o en condiciones de pobreza.

Para contextualizar, la universalización refiere al diseño de políticas que van en beneficio de toda la población, sin discriminar por variables socioeconómicas (Guzmán & Osorio, 2018); mientras que la focalización son aquellas políticas que se proponen beneficiar únicamente a sectores poblacionales que se hallan por debajo de cierto umbral de pobreza o riesgo social (Raczynski, 1995).

Para focalizar correctamente los beneficios son necesarios instrumentos o herramientas focalizadoras que permitan identificar y localizar los distintos grupos de la población, orientando así el diseño e implementación de la oferta programática de beneficios sociales destinadas a satisfacer necesidades básicas.

La primera herramienta de focalización creada fue la Ficha CAS. La ficha CAS es un cuestionario de caracterización socioeconómica que se utiliza para identificar a la población en extrema pobreza a fin de focalizar en ella los beneficios de algunos programas sociales. La sigla CAS corresponde a “Comité de Asistencia Social”, entidad creada en los municipios en 1979 con el objetivo de realizar diagnósticos sociales, definir prioridades, coordinar la labor de los diversos agentes que operan en materia social en la comuna, entregar prestaciones y subsidios y evaluar programas sociales. La estructura de la ficha supone que los síntomas de la pobreza se manifiestan en diversos componentes (vivienda, infraestructura sanitaria, empleo, ingreso, patrimonio, educación), pero opta por un puntaje único por hogar, como si la pobreza fuera similar cualquiera sea la combinación de carencias de cada familia. En Chile, los hogares pobres en una dimensión (vivienda, por ejemplo), no lo son necesariamente en otras, y viceversa. Según esta realidad, sería más pertinente optar por índices parciales, dependiendo de los programas de que se trate (vivienda, cuidado infantil, salud, etc.) (Raczynski, 1995). Paralelo a esto, se trataba de un instrumento precario en cuanto a su consistencia y logística y era de fácil manipulación por parte de los usuarios.

Tras varias modificaciones y versiones de la ficha CAS, se introduce en la primera década del siglo XXI un nuevo tipo de políticas sociales en Chile. Estas fueron denominadas “políticas de protección social” pues tienen como fin atender las vulnerabilidades que enfrentan las personas y los hogares en el plano socioeconómico. La instalación del Sistema

de Protección Social en la década del 2000 amplió la cobertura de la población objetivo de programas focalizados, desde los hogares pobres a los vulnerables, esto es, incluyendo a hogares de ingresos medios-bajos que no tienen una situación económica consolidada y enfrentan riesgo de caer en pobreza. Este cambio de orientación en la política social motivó la introducción de un nuevo instrumento de selección de postulantes, denominado Ficha de Protección Social (FPS), implementada en el año 2006 bajo el gobierno de Michelle Bachelet. Sin embargo, la entrega de antecedentes falsos continuaría en este mecanismo. La información falsa es posibilitada por la inclusión de variables no sujetas a verificación en la FPS, variables que se prestaban a manipulación por ser de difícil verificación externa, como la presencia de discapacitados en el hogar, el número de residentes en el hogar y la jefatura femenina (Larrañaga, Falck, Herrera, & Telias, 2014). Así mismo, existía el mayor incentivo a declarar información adulterada, ya que en ese entonces existían reglas o criterios de acceso discontinuas, es decir, que unos pocos puntos más en la FPS puede ser causa para transitar desde la recepción total a un nulo beneficio.

Durante la administración de Sebastián Piñera, en los años 2010 – 2014, la idea de mejorar la focalización y sus instrumentos no se detuvo. Se convocó a una comisión de expertos para que realizara un diagnóstico de la FPS y se recomendaran cursos de acción a seguir. Lamentablemente no hubo frutos, y no obstante los esfuerzos realizados, el porcentaje de personas vulnerables clasificadas en el primer decil de puntaje de la FPS aumentó en poco más de un 5%, entre los años 2009 y 2013. De esta manera se agudizó la baja de puntajes en la Ficha de Protección Social.

En el segundo gobierno de Michelle Bachelet (2014-2018) nace el Registro Social de Hogares (RSH), un sistema de información que inicia su funcionamiento en enero de 2016,

con el objeto de apoyar los procesos de selección de los usuarios de los distintos programas, beneficios o prestaciones sociales del Estado chileno. Está compuesto por antecedentes aportados tanto por las familias como por distintas instituciones del Estado, permitiendo entregar a la ciudadanía un instrumento transparente y sencillo, que refleja la realidad socioeconómica de los hogares en Chile (MegaNoticias, 2020).

El RSH constituyó una innovación importante y exitosa, la que no fue producto del azar sino de una adecuada planificación de su diseño e implementación, lo que ha permitido contribuir decididamente a fortalecer el sistema de protección social y disponer de una caracterización socioeconómica de hogares además de otra información de calidad con enormes potencialidades para posibilitar la existencia de políticas sociales más eficientes y eficaces (Berner & Díaz, 2019). En este programa, se enfatiza la necesidad de superar la Ficha de Protección Social, con el objetivo de que sea el Estado el que asuma la responsabilidad de identificar y seleccionar a la población beneficiaria de prestaciones sociales y no el ciudadano (Farías, 2017).

Chile posee una larga tradición de instrumentos de focalización, los que han ido evolucionando en el tiempo según las necesidades planteadas por los enfoques de la política social, los ajustes metodológicos necesarios y la disponibilidad de información auto reportada por las personas y de bases de datos administrativas, con el objetivo de mejorar la capacidad de identificar la población en pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad socioeconómica, según sea el caso. Por lo tanto, es pertinente seguir estudiando las herramientas de focalización, buscar posibles falencias y realizar diagnósticos, con el único fin de buscar la mejora continua, combatir la desigualdad y crear un Chile más justo.

Entonces, el objetivo de esta memoria es dar a conocer las actuales falencias del Registro Social de Hogares, a través de un diagnóstico integral que abarca dos perspectivas: la voz de quienes trabajan con la herramienta y la ciudadanía día a día, es decir, los trabajadores sociales de las municipalidades, y la opinión de su responsable, el Ministerio de Desarrollo Social. Una mirada holística del tema permitirá determinar cuáles son las principales fallas y variables que inciden en el correcto funcionamiento del Registro, conocer su origen, y poder plantear algunas propuestas que se deben tener en cuenta para un futuro plan de mejora.

3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El Registro Social de Hogares es la actual herramienta de apoyo para los procesos de identificación y selección de quienes requieren acceder a las prestaciones sociales del Estado, y se constituye como una gran innovación en el sentido que ahora es más simple, transparente, y moderna en comparación a los instrumentos que la precedían. Desde la Ficha CAS hasta la Ficha de Protección Social ha existido precariedad en cuanto a consistencia y logística, facilitando la manipulación de información y la entrega de antecedentes falsos por parte de los hogares, incentivado, además, por la inclusión de variables poco verificables para el contexto de esos tiempos y los criterios de acceso discontinuos para los beneficios sociales. Como si fuera poco, estos instrumentos no eran dinámicos, ya que la información utilizada para la construcción del cálculo era en su mayoría auto reportada, y no requería una renovación o actualización de información post evaluación en algunos casos.

Hoy en día, gracias a la mejora continua y la tecnología, el Estado libera de responsabilidad a las personas en su rol de informante, y es el Registro Social de Hogares, a través de las bases administrativas, el principal responsable de recopilar la información relativa a la condición socioeconómica de los hogares, para de manera más justa y transparente apoyar la selección de los usuarios de prestaciones sociales (Chile Agenda 2030, 2017). Es normal entender al Registro como una neurona, un sistema de información integrado que se relaciona con muchos actores y recibe información de distintas fuentes; y a 5 años de su implementación, es necesario cuestionarse su desempeño como herramienta focalizadora de beneficios sociales, analizar si han surgido nuevos errores, o si persisten aquellos del pasado.

Es, entonces, el desconocimiento de las actuales falencias del Registro Social de Hogares el problema detectado, y la principal motivación de esta investigación, ya que la función del RSH es justamente mejorar la capacidad estatal para la toma de decisiones relativas a inversión social y a apoyar a las instituciones públicas en los mecanismos de selección de beneficiarios, para hacer más eficiente dicho proceso y racionalizar la entrega de prestaciones y servicios sociales a la población.

Se iniciará un estudio exploratorio para conocer a fondo el Registro Social de Hogares, de modo que muestre y describa sus principales falencias; para luego concluir con un estudio explicativo que sea capaz de mostrar el por qué ocurren tales fenómenos, y en qué condiciones se manifiestan. Esto último guiará a propuestas de mejora y recomendaciones que posteriormente pueden ser desarrolladas de manera conjunta o individual

4. OBJETIVOS

Mientras el objetivo principal resume la idea central y finalidad, los objetivos específicos buscarán detallar los procesos necesarios para la completa realización de esta investigación.

4.1. Objetivo General

Elaborar un diagnóstico del Registro Social de Hogares que permita plantear propuestas de mejora en base a las principales falencias y factores que influyen al momento de caracterizar socioeconómicamente a los hogares de Chile.

4.2. Objetivos Específicos

- Crear una base teórica sobre el funcionamiento del Registro Social de Hogares y otras herramientas sociales, con la finalidad de identificar falencias y formular posibles propuestas de mejora.
- Realizar entrevistas a trabajadores sociales de distintas municipalidades de Santiago, y también al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que permitan descubrir los actuales problemas del Registro Social de Hogares.
- Determinar la(s) principal(es) área(s) del Registro Social de Hogares que debe(n) fortalecerse y proponer mejoras para cada una de ellas.

5. MARCO TEORICO

El presente marco teórico busca no solo contextualizar, sino que también recopilar antecedentes e investigaciones previas que sustenten el problema de investigación.

5.1. Estado de Bienestar

El Estado de Bienestar es el conjunto de instituciones públicas que proveen políticas sociales destinadas a mejorar las condiciones de vida de la población y a su vez promocionar la igualdad de oportunidades entre los ciudadanos (Guzmán & Osorio, 2018).

5.1.1. Chile antes del Estado de Bienestar

A principios del siglo XX, vivían en Chile alrededor de un poco más de 3 millones de personas, de las cuales dos tercios vivían en zonas rurales como el campo o pequeños poblados. Las condiciones de vida de los pobres en aquel entonces eran desoladoras, porque se acomodaban en conventillos y ranchos. Los primeros, una forma de vivienda colectiva donde cada familia habita una pieza que servía como dormitorio y comedor. En el patio común transcurría la mayor parte de la vida en estrecha convivencia; allí también se encontraban los baños, los lavaderos y una acequia por donde escurrían las aguas servidas hacia la calle. Los ranchos albergaban a los emigrantes más recientes del campo, quienes pagaban arriendos a dueños de terrenos agrícolas subdivididos para ofrecerlos en lo que fuera conocido como “arrendamiento de piso”, terrenos sobre los que los moradores levantaban sus ranchos con materiales “húmedos y putrescibles” (Larrañaga, Las Nuevas Políticas de Protección Social en Perspectiva Histórica, 2010). En general, las ciudades eran lugares sucios y hacinados. En Valparaíso escaseaba el agua, y sumado a la falta de higiene de los habitantes se agregaba que diariamente 800 camiones botaban al mar las basuras y

excrementos de la ciudad; en San Bernardo se bebía el agua que corría por las acequias, que servían de alcantarilla también. La pobreza y contaminación tenían un elevado costo de salud. Mientras que 6 de cada 10 niños sobrevivían al año de edad, la mortalidad de la población adulta era alta debido a enfermedades como cólera, tifus, tuberculosis, entre otras; y debido también a la precariedad de los tratamientos de salud de la época, donde no se conocía la causa de la mayor parte de las enfermedades, y los medicamentos consistían generalmente en hierbas y otros extractos vegetales. Escenario aún peor, era que existían en aquel entonces solamente mil médicos, de los cuales la mitad trabajaba en Santiago donde no vivía más de la décima parte de la población.

La inacción del Estado en lo social respondía a una ideología liberal extrema, que consideraba que nadie más que el propio individuo podía decidir que le convenía más. También había una motivación económica inmediata, puesto que la acción social por parte del Estado habría supuesto una elevación de los tributos para las clases dominantes.

Las áreas de la salud y las iniciativas en torno a la vivienda popular estaban a cargo de la beneficencia, una entidad privada financiada por colectas y diezmos recogidos en las iglesias, herencias y donaciones de los sectores más privilegiados. La protección de los riesgos de los trabajadores corría por cuenta de las Sociedades de Socorros Mutuos, organizaciones constituidas por agrupaciones de obreros y artesanos que tenían por objetivo prestar soporte financiero a sus asociados en caso de enfermedad, accidentes y muerte. Su financiamiento provenía de las cuotas de los mismos socios, quienes tenían que cumplir un año de contribuciones antes de poder recibir beneficios. La ausencia del Estado en la provisión de la salud, vivienda y cobertura de riesgos contribuye a explicar las malas condiciones en que transcurría la vida de la mayoría de los chilenos hace 100 y más años. Estas son dimensiones

esenciales del bienestar humano que son regularmente provistas o mandatadas por los Estados en la época actual.

Sin embargo, la excepción del Estado en materias sociales fue asumir su responsabilidad con la educación. Las elites conservadores y liberales veían en la educación primaria un instrumento para la construcción de la nación, formando individuos en la lectura, escritura y aritmética, e inculcando hábitos de orden, aseo y subordinación. En 1901 asistían a escuelas primarias alrededor de 155.000 alumnos. El número de escuelas primarias ascendía a 2.159, de las cuales 1.700 eran públicas y las otras 459 pertenecían a privados, mientras que el número de alumnos en enseñanza secundaria era reducido, estimándose un total de 7.190 en 1908. El Censo de Población de 1907 reporta que un 40% de la población declaraba saber leer y escribir.

5.1.2. Estado de Bienestar Corporativo (1925-1952)

Debido a la situación crítica que vivía el país, nace el Estado de Bienestar en el gobierno de Carlos Ibáñez, impulsado, además, por la cuestión social¹ de la época. Se guía por el modelo corporativista de Bismarck, implementado en Alemania en 1883, en el cual el Estado es más bien un ente regulador de los servicios; y donde los ejes centrales son la salud, educación, vivienda y trabajo.

Con respecto a las demandas del proletariado, se crean las instituciones que cubrirán los ingresos en casos de accidente, invalidez, enfermedad y vejez de los trabajadores, además de los instrumentos de indemnización (en caso de despido) y la asignación familiar.

¹ conjunto de problemas sociales y materiales que afectaron a los sectores más pobres de la población, especialmente a la clase obrera.

si bien la salud chilena sigue siendo deplorable, médicos excepcionales como Cruz Koke y Salvador Allende promueven 2 leyes que ayudarían a mejorar un poco la salud: la Ley de Medicina Preventiva, que hace obligatorio el examen médico anual de diagnóstico a todos los asegurados de las Cajas Previsionales, así como el reposo pagado, en caso necesario; y la ley madre-niño, que extiende a todas las esposas de los trabajadores en la Caja del Seguro el examen preventivo del embarazo, la atención médica del parto, controles periódicos del niño hasta los dos años, así como acceso a medicamentos y alimentos.

El período está marcado en la educación por el proceso de ampliación de la matrícula de la educación primaria. El número de estudiantes se duplica entre 1920 y 1950, desde 430.000 a 870.000. Esta última cifra representa un 60% de la población entre 6-14 años. En cambio, en este período, la enseñanza secundaria sigue estando reservada para una elite; con no más de 90.000 estudiantes en 1950 (15% de la población entre 15-19 años).

Con respecto a la vivienda popular, el Estado no se hace cargo en este período, salvo iniciativas aisladas con efecto marginal en el número de construcciones. La gran mayoría de los trabajadores accedía a una habitación a través del arriendo, de modo que la temática de la vivienda en la época gira en torno al precio de los arriendos y las condiciones de las habitaciones.

5.1.3. Estado de Bienestar Residual (1973-1989)

El gobierno militar introdujo cambios radicales en la economía (liberalización, apertura externa, privatización) y también en el sistema de políticas sociales. Los cambios estuvieron marcados por la filosofía neoliberal y la idea de un Estado subsidiario: el tamaño del Estado debía reducirse, y el mercado asumir el máximo posible de decisiones relativas a la asignación de recursos y la provisión de los servicios. El objetivo prioritario en lo social se

definió como “erradicar la extrema pobreza”. El Estado debía limitarse a beneficiar a aquellos hogares que no estaban en condiciones de atender por sí mismos sus necesidades básicas más urgentes. Se tomaron medidas que estimularon la creación de servicios privados de salud y de educación para la atención de los sectores medios y altos (ISAPRES, centros de estudios superiores, universidades privadas, etc.). En aquellos servicios en los cuales el Estado tradicionalmente entregaba atención gratuita o altamente subsidiada, se introdujeron mecanismos de copago para los sectores sociales en mejor posición relativa. En el sector vivienda se impulsó un sistema de subsidio a la demanda donde los beneficiarios son seleccionados en función de su ahorro previo, tamaño familiar y nivel socioeconómico. La localización y construcción de las viviendas sociales se traspasó igualmente al sector privado.

5.1.4. Introducción de las Políticas de Protección Social

Terminada la dictadura de Pinochet en el año 1990, asume en el poder la Concertación Democrática, convirtiéndose en una de las coaliciones más exitosas, en cuanto a logros alcanzados y permanencia en el Gobierno se refiere. Durante este tiempo se logra sobresalir entre los países de la región, teniendo los mejores indicadores de desarrollo económico y social. En cuanto a la política social, se pueden destacar dos grandes fases: primero, el pago de “la deuda social”, proceso donde se invierten grandes recursos fiscales con miras a suplir los déficits existentes en áreas de educación, salud, vivienda, etc. En segundo lugar, la modificación de la estructura de la política social, en donde los beneficiarios ya no se encuentran en “condición” o “sujetos a” de optar a una vida más digna, sino que ahora forman un derecho inherente de la ciudadanía, y que el Estado debe garantizar. El riesgo es un factor clave en el bienestar de una persona, y es por eso por lo que la política pública también se

hace cargo de eso, puesto que la calidad de vida de las personas se deteriora cuando no existen mecanismos adecuados de protección.

Las políticas de protección social tienen por objetivo reducir la exposición a este tipo de riesgo y crear los mecanismos de defensa en caso de que el riesgo se vuelva efectivo. La falta de protección social afecta la vida de las personas aun cuando los riesgos no se produzcan, puesto que la sola amenaza representa un inhibidor de las conductas y del bienestar.

Así es como se introdujeron un conjunto de políticas de protección social, que reduce la vulnerabilidad en que vivían amplios sectores de la población. Este es el caso del plan AUGE de la salud, el seguro de desempleo, las pensiones solidarias y de la política Chile Solidario contra la extrema pobreza.

5.2. Focalización y Universalización

Para distribuir los beneficios sociales, cualquiera sea su propósito, existen dos diseños de políticas públicas: Focalización y Universalización.

La universalidad se refiere al deber que tiene el Estado de proveer ciertos servicios sociales a los que la población puede acceder, sin importar su capacidad de pago.

La focalización identifica a los grupos humanos en condiciones socioeconómicas desfavorables con respecto al resto de la población para aprovechar al máximo los recursos destinados a combatir las distintas componentes de la vulnerabilidad.

Por un lado, los derechos sociales que son prometidos para la comunidad, la focalización los individualiza, fragmentado la cohesión social. Debido a los altos niveles de desigualdad social, los sectores medios generalmente viven en condiciones de vulnerabilidad e informalidad y por ende una política que tiende a la universalidad favorece la inclusión y la protección de la clase media. La incorporación de la clase media como sujeto de política

favorece el aumento de la calidad de los servicios que provee el estado y que, además, generaría apoyo de la clase media a aumentar y perfeccionar los niveles de tributación (pieza clave en la recaudación de dinero para implementar políticas). Una política social coherente con la promoción de una mayor cohesión social debe ofrecer una propuesta al conjunto de la sociedad. De hecho, uno de los grandes problemas del Estado focalizador es que su capacidad de convocatoria de la ciudadanía ha resultado limitada, entre otras cosas porque no ofrece lo mínimo que la sociedad espera del Estado: una propuesta para toda la sociedad y no solo para algunas de sus partes.

Por el otro lado, es normal cuestionarse en qué pasa si, con el fin de favorecer condiciones sociales de mayor cohesión y solidaridad, los recursos son mal distribuidos y, por tanto, los más pobres son perjudicados. Las clases medias tendrían mayor capacidad de captar los recursos, ya que conforman la mayoría de la población chilena y se encuentran distribuidas en todo Chile; eventualmente podrían influir sobre los canales de decisión y distribución de recursos del Estado. Sin focalización, además de excluir a los más pobres, aumentarían los costos e ineficiencias, ya que el Estado debe atender diversas necesidades con recursos que son limitados.

Según lo argumentado, dado que existen distintos tipos de inequidades, así como orígenes multidimensionales que las configuran, tanto el diseño de la política social como la opción por focalizar o universalizar sus productos dependerán de cuál de estas inequidades se pretende enfrentar y cuál de sus componentes se propone combatir.

5.3. Mecanismos de Focalización

Según (Raczynski, 1995) Se distinguen tres mecanismos principales de focalización según si priorizan la demanda (potenciales beneficiarios directos, sean estos hogares, personas o

unidades productivas), la oferta (características de las entidades que ofrecen prestaciones o servicios o subsidios) o áreas geográficas (todos los hogares de determinada área que califica de pobre tienen derecho a recibir el servicio o subsidio). Por otro lado, la focalización se puede lograr a través de la aplicación de un instrumento específico de selección de beneficiarios, o a través del propio diseño del programa. En este último caso, el programa se diseña de tal forma que la entrada al mismo sea “atractiva” sólo para los beneficiarios, ya sea por su modalidad específica de funcionamiento -como gratuidad o alternativas de copago, localización, accesibilidad física, horario, etc.- o por el tipo de beneficio que se distribuye (diseño auto-focalizante).

Los mecanismos de focalización que se apoyan en la demanda requieren de un instrumento que permita discriminar la situación de pobreza o riesgo social de una persona, de un hogar o de una unidad productiva que demanda los beneficios de un programa o servicio. El mecanismo supone que los integrantes del grupo destinatario se acercarán al servicio o programa y demandarán sus beneficios. Sólo los recibirán las unidades que califican de pobre o en riesgo social, el resto no es atendido o es atendido mediante un copago. Esta forma de focalización privilegia una relación individual del beneficiario con el programa o servicio.

Cuando la focalización se apoya en la oferta, se beneficia a un servicio (establecimiento) que entrega o ejecuta las actividades del programa. La focalización se realiza identificando los servicios/establecimientos más vulnerables o necesitados, y que atienden preferentemente a la población más pobre. El supuesto es que ciertas características de dichos establecimientos -localización, modalidad de funcionamiento, prestigio o status social, calidad de la prestación- los hacen poco atractivos para la población no pobre.

La focalización por área geográfica requiere identificar territorios relativamente homogéneos en los cuales haya una fuerte incidencia de pobreza. Para ello debe reunir información que permita identificar las áreas geográficas más postergadas o pobres y, en lo posible, contar con antecedentes que permitan diagnosticar los condicionantes de la pobreza y priorizar programas acordes con este diagnóstico.

Tabla N°1: Mecanismos de focalización (ventajas y desventajas)

	<i>Demanda (identificación de hogares o personas pobres)</i>	<i>Oferta (establecimiento y naturaleza del beneficio)</i>	<i>Area geográfica (territorios que califican de pobres)</i>
1. Instrumento Ad hoc de selección	Sí	A veces	Sí
2. Costos			
<i>Administrativo</i>	Alto	Bajo	Medio
<i>Dificultad de tener información actualizada</i>	Alto	Bajo	Medio
<i>Psicosocial</i>	Alto	Bajo - medio	Bajo
3. Errores			
<i>de inclusión</i>	Bajo	Medio	Medio - alto según tamaño y homogeneidad del área.
<i>de exclusión</i>	Depende del monto de recursos, aceptación del programa, accesibilidad al mismo y tamaño del grupo-destinatario		

Fuente: elaboración propia en base a (Raczynski, 1995)

5.4. Instrumentos de Focalización

Producto de los cambios que ha experimentado el país a lo largo de los años, en los ámbitos económicos, sociales y culturales, El Estado ha debido generar diversos instrumentos que permitan asignar los recursos de forma eficiente, y focalizando en aquellas familias y personas que más lo requieren, de acuerdo con variables o métodos de calificación socioeconómica.

De esta forma, para realizar los procesos de identificación y selección de usuarios de los programas que se focalizan, se han diseñado desde los años 80 instrumentos específicos, como, por ejemplo, la Ficha CAS I, que duró hasta 1987, para luego ser reemplazada por su símil mejorada, la Ficha CAS II. En el año 2006 se implanta la Ficha de Protección Social (FPS) en el Gobierno de Michelle Bachelet, cuya vigencia sería hasta 2015; no obstante, entre esos años se intentó una herramienta piloto llamada Ficha Social (FS), cuyo objetivo era mejorar las falencias de las herramientas anteriores, pero dado que la fórmula de cálculo para determinar una calificación socioeconómica no llegó a implementarse, la FS nunca fue utilizada para la postulación o asignación de beneficios sociales. Finalmente, el Registro Social de Hogares (RSH), que rige hasta el día de hoy, desde enero de 2016.

Estos instrumentos han determinado la condición socioeconómica de los hogares, familias y personas usando distintas metodologías, las que se han ido ajustando a las prioridades de la política pública y a las necesidades específicas de identificación de potenciales usuarios de los beneficios y servicios sociales disponibles.

Es importante mencionar que la recolección de información de los hogares, familias y personas está delegada en las Municipalidades, las que tienen entre sus funciones la administración de la mayor parte de los programas de asistencia social en coordinación con los organismos del Estado chileno (Ministerio de Desarrollo Social, 2019).

5.4.1. Ficha CAS

La ficha CAS es un cuestionario de caracterización socioeconómica que se utiliza para identificar a la población en extrema pobreza a fin de focalizar en ella los beneficios de algunos programas sociales. La ficha fue elaborada por el gobierno central y su aplicación e interpretación es de responsabilidad municipal.

La encuesta CAS-1 indagaba sobre el tipo de vivienda, el número de habitaciones, saneamiento y confort de la vivienda (agua potable, alcantarillado y luz eléctrica), educación del jefe de hogar y su cónyuge y actividad económica. Además, se identificaba a cada integrante del grupo familiar en relación con el nivel de educación, actividad laboral y tipo de beneficio social recibido por parte del Estado. La encuesta clasificaba a las familias en 5 niveles. Los índices 1, 2 y 3 reflejaban las situaciones más severas de pobreza, y por lo mismo, las personas eran más susceptibles de recibir el beneficio del Estado. Los índices 4 y 5 indicaban una situación de "menos pobres" (MIDEPLAN, 1991).

Considerando la importancia de tener instrumentos y metodologías adecuadas para disminuir los errores de asignación de beneficios, se realizó una evaluación del instrumento que dio a conocer, según MIDEPLAN, que solamente el 14% del gasto social estaba llegando a los hogares más necesitados; además de ciertas falencias como:

- Una metodología deficiente, que caracterizaba mal al grupo a focalizar.
- No consideraba criterios para diferenciar entre pobreza urbana y rural.
- No consideraba una unidad de análisis específica
- No definir un periodo de vigencia de la información, ni contar con un sistema asociado que asegurara la fiabilidad de los datos autorreportados.
- Ponderación arbitraria de las variables, lo que se tradujo en constantes cambios de índices que determinan grados de pobreza.
- No permitir la identificación de familias allegadas.

Debido al problema de focalización producto de las falencias mencionadas anteriormente, se da paso a la mejora de la herramienta, desencadenando en la creación de la Ficha CAS-II.

5.4.2. Ficha CAS II

La creación de la Ficha CAS II en 1987 trajo consigo numerables mejoras, entre las cuales destacan: la incorporación y definición de la vivienda como la unidad para ser encuestada (se aplica ficha en vivienda); la incorporación de la variable familia y antecedentes domiciliarios, con el fin de identificar a familias² allegadas por vivienda y sitio; se mejoró el proceso de encuesta, basado en instructivos y manuales de procedimiento, permitiendo una eficiente administración del proceso, confiabilidad y validez de los datos; definición de un periodo de vigencia de la información, actualizable cada 2 años; incorporación del procesamiento computacional de la información, lo que permitió una oportuna disponibilidad de los datos de asignación de los beneficios, lo que evitaba la posible manipulación de los mismos; y finalmente, la incorporación de un puntaje continuo resultante de la situación socioeconómica de las familias en un momento dado del tiempo.

La encuesta CAS permite recoger información sobre aquellas características sociales que más se asocian a las situaciones de pobreza, como:

- a) **Identificación de domicilio de los encuestados:** caracteriza la vivienda de acuerdo a la ubicación y composición (tipo de vivienda).
- b) **Datos relativos a la vivienda:** permite conocer los niveles de hacinamientos al interior de la vivienda, la composición en términos de materiales de construcción, y la disponibilidad de servicios básicos.
- c) **Datos relativos a los residentes:** identificación de los residentes, en cuanto a datos demográficos, ocupacional, educacional y patrimonio se refiere.

² Se entiende por “familia” a la o las personas, con o sin vínculo de parentesco, que tienen la intención de convivir juntos de un modo permanente (3 meses o más) y dónde cada uno de los integrantes es reconocido como tal por el jefe de la familia.

A continuación, se presenta una tabla comparativa entre ambas fichas CAS.

Tabla N°2: Comparación de Fichas CAS

	Ficha CAS	Ficha CAS II
Periodo	1980-1987	1987-2006
Población objetivo	Familias en situación de extrema pobreza	Familias en situación de pobreza y extrema pobreza
Información que contiene la ficha	Contiene 14 preguntas	Contiene 50 preguntas distribuidas en 9 secciones
	tipo de vivienda, n° de habitaciones, saneamiento y confort de la vivienda, nivel educaciones del jefe de hogar y su cónyuge, actividad económica, tipo de beneficio social recibido por parte del Estado.	Datos generales, protección ambiental, hacinamiento, saneamiento y confort, identificación de residentes, ocupación e ingresos, educación, patrimonio.
Tipo de información	Autorreportada	Autorreportada
Modelo de cálculo	Puntaje continuo entre 0 y 136 pts.	Puntaje continuo entre 350 y 750 pts.

Fuente: elaboración propia a partir del documento de estudio del RSH, “instrumentos de focalización”.

5.4.3. Ficha Familia

En el año 2002 se realizó una nueva evaluación de la Ficha CAS II, detectándose problemas en la consistencia de algunas variables; en el tratamiento de la condición urbano-rural y en la definición del hogar. Este diagnóstico dio lugar a una propuesta de modificación del instrumento de focalización a partir de la cual MIDEPLAN desarrolló la Ficha Familia.

En pos del desarrollo de un Sistema Integral de Información Social, el objetivo era reunir y articular la información relacionada con las políticas sociales disponible en cada una de las instituciones que forman parte de la red de Programas Sociales, cuya implementación significaría cubrir también los requerimientos de hardware, software y conectividad para los procesos de digitación, almacenamiento y procesamiento de la información en línea a nivel comunal, regional y nacional (MIDEPLAN, 2004).

La Ficha Familia mantendría las mismas 8 secciones de la Ficha CAS II, pero perfeccionaría algunas preguntas y, además, agregaría nuevas variables en cada sección. Las más destacables son la identificación de pertenencia a alguna comunidad indígena y la incorporación de personas en situación de calle, entre otras.

Sin embargo, antes de la entrada en vigencia de este instrumento se produjo un cambio de autoridades en MIDEPLAN, que derivó en una modificación sustantiva en la concepción del instrumento de focalización, originando la Ficha de Protección Social que entra en vigencia el año 2007 (Larrañaga, Falck, Herrera, & Telias, 2014).

5.4.4. Ficha de Protección Social

La ampliación de la población objetivo y el cambio de paradigma, de pobreza a vulnerabilidad, motivan la introducción de un nuevo instrumento de identificación de beneficiarios de los programas sociales. Es así como la Ficha de Protección Social surge como nueva herramienta para identificar, caracterizar y estratificar a la población nacional, con el fin de que se focalicen los beneficios y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado.

La nueva Ficha considera cambios conceptuales importantes respecto del instrumento predecesor. El puntaje de la FPS se calcula en base a la capacidad de generación de ingresos³ de los miembros del hogar, ajustada por el nivel de necesidades económicas. De esta manera,

³ La capacidad generadora de ingresos mide, básicamente, las competencias laborales de las personas que están en edad de trabajar, excluyendo a los estudiantes, madres de hijos menores, discapacitados y otros grupos que tienen dificultades objetivas para incorporarse al mercado laboral.

La capacidad de generación de ingresos de cada persona se calcula en base a características observables, como los años de escolaridad, la experiencia laboral, el tipo de afiliación laboral y otras variables relacionadas. También se incluyen variables del entorno que afectan la capacidad de generación de ingresos, como es el nivel de desempleo y otras características de la comuna o región de residencia.

la unidad de análisis de la Ficha es el hogar, es cual es definido como las personas que comparten vivienda y presupuesto de alimentación.

Por otra parte, las necesidades del hogar se cuantifican en base a un índice que considera el número de personas residentes, ajustadas por características demográficas, como sexo y edad y corregida por economías de escala puesto que, el nivel de gasto en consumo aumenta menos que proporcionalmente al número de personas en el hogar. También se consideran las necesidades asociadas a que algunos de los miembros del hogar presente una condición de discapacidad física o mental.

El puntaje de la Ficha de Protección Social no incluye la tenencia de activos físicos o financieros, aun cuando estos datos son informativos de los flujos de ingresos permanentes de sus poseedores. La decisión fue adoptada por MIDEPLAN para reducir las señales de castigo al progreso, que aparecen asociados a la inclusión de variables como la vivienda y los bienes durables en un instrumento de focalización de programas sociales. Al respecto, resultan ilustrativos los casos en que las familias escondían los bienes durables cuando eran encuestados por la Ficha Cas. Por tales motivos, aun cuando la FPS recoge información acerca de algunas características de la vivienda, éstas no son consideradas en el cálculo del puntaje.

5.4.5. Ficha Social

El Comité de Expertos de revisión de la FPS, elaboró una serie de propuestas que se concentraban principalmente en el mejoramiento de aquellos aspectos que tienen que ver con el encuestaje en los municipios, la recolección de la información en terreno, los equipos humanos a cargo de los procesos, el manejo y resguardo de la calidad de la información, y la

vigencia y actualización de las fichas por hogar. Producto de estas recomendaciones, el año 2010 se crea la Ficha Social (FS).

La Ficha Social (FS) fue un instrumento de recolección de información bastante extenso que incluyó una sección detallada sobre los gastos de la familia, así como la desagregación de los ingresos. El cuestionario constaba de 114 preguntas en 8 dimensiones: identificación de los integrantes del hogar; vivienda y condiciones de habitabilidad; gastos básicos; escolaridad; condición de salud; patrimonio; situación ocupacional e ingresos. Sin embargo, la fórmula de cálculo para determinar una calificación socioeconómica no llegó a implementarse, por lo que en estricto rigor la FS nunca fue utilizada para la postulación o asignación de beneficios sociales (Ministerio de Desarrollo Social, 2019).

A pesar de no haberse implementado en su totalidad, según Larragaña (2014) el cuestionario fue bien recibido por la ciudadanía, puesto que contenía preguntas que daban cuenta de las necesidades “sentidas” que no habían sido consideradas por los instrumentos anteriores.

5.5. Gasto Social

5.5.1. Definiciones

El Gasto Público Social es uno de los mecanismos contables más utilizados alrededor del mundo para cuantificar la ejecución de acciones de política social por parte de un gobierno. El volumen de los recursos destinados al gasto social se pueden clasificar en: servicios públicos generales; defensa; orden público y seguridad; asuntos económicos; protección del medio ambiente; vivienda y servicios comunitarios; salud; actividades recreativas, cultura y religión; educación, y; protección social (CEPAL, 2010).

Por otro lado, la Directora Gerente del Fondo Monetario Internacional, Christine Lagarde, sostiene que el gasto social es un concepto mucho más amplio que el de la protección social, ya que incluye el gasto en salud y educación, y lo define como un seguro y asistencia social; afirmando que el gasto social no es más que una componente básica del contrato social⁴.

Por lo tanto, se puede decir que el Gasto Social corresponde a una manera de medir los fondos que son destinados a financiar políticas sociales, principalmente en materias de salud, educación y vivienda. Una de las formas más comunes de medir el Gasto Social es relacionándolo con el tamaño de la economía del país, es decir, que porcentaje representa el gasto en términos del PIB nacional.

5.5.2. Entidades de Servicios Públicos

A la fecha, diversos Servicios Públicos han usado las distintas herramientas focalizadoras que han existido para la asignación eficiente de recursos y para la selección de beneficiarios.

Según datos del Ministerio de Desarrollo Social, hacia mediados de 2014 había 80 programas, pertenecientes a 11 ministerios y 21 servicios, que utilizaban la FPS para seleccionar a sus beneficiarios. La mayor parte de estos programas usan el puntaje Ficha junto a otros requerimientos de elegibilidad específicos a la naturaleza del programa (tramos de edad, condición escolar, etc). También hay programas importantes, como las pensiones solidarias o la vivienda social, que combinaban información de la FPS con otro tipo de variables para crear el puntaje que ordena a los postulantes según prioridad de acceso (Larrañaga, Falck, Herrera, & Telias, 2014).

Así lo confirma también el MIDEPLAN en 1999, cuyo folleto sobre Programas y Subsidios Sociales de Gobierno tenía por objetivo “entregar información, a la población en

⁴ Acuerdo que adquiere el Estado y sus ciudadanos, en relación con sus derechos y deberes.

general, acerca de los subsidios y programas sociales que están contemplados dentro de la política social asistencial, y que se focalizan a partir de la información que entrega la ficha CAS II” (MIDEPLAN, 1999).

A continuación, se examinarán los principales Servicios Públicos y sus respectivos programas sociales que son focalizados a través del Registro Social de Hogares.

JUNAEB

La Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas es un organismo de la Administración del Estado – creado en 1964 bajo el Gobierno de Eduardo Frei Montalva – cuya misión es acompañar a los/as estudiantes en condición de desventaja social, económica, psicológica y/o biológica, para contribuir a la igualdad de oportunidades dentro del sistema educacional, a través de la entrega oportuna de bienes y/o servicios (Junaeb, s.f.).

JUNAEB ofrece diversidad de becas y programas⁵, entre los cuales se destacan los siguientes:

⁵ Si bien existen más becas en el portal JUNAEB, no se consideran en el análisis puesto que no se focalizan a través del RSH.

Tabla N°3: Becas JUNAEB

<i>Beca</i>	<i>Sigla</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tramo RSH</i>
Beca Indígena	BI	Aporte de libre disposición equivalente a \$100.550, \$208.280 y \$654.600 destinado a estudiantes de 5to a 8vo básico, 1ero a 4to medio y educación superior, respectivamente, que tengan ascendencia indígena (acreditados por Conadi) con promedio mínimo nota 5.0	Hasta 60%
Beca de Integración Territorial	BIT	Aporte de libre disposición equivalente a 1.87 UTM mensual (pagado hasta en 10 cuotas) y 2 cuotas de traslado (una en cada semestre) destinado a estudiantes de las regiones de Aysén, Magallanes y de las provincias de Palena, Isla de Pascua y Juan Fernández, de 1° a 4° medio y educación Superior, con buen rendimiento académico.	Hasta 80%
Beca Presidente de la República	BPR	Aporte de libre disposición equivalente a 0.62 UTM mensual (pagado hasta en 10 cuotas) destinado a estudiantes de 1° a 4° medio, con promedio mínimo 6.0; y estudiantes de educación superior, promovidos con nota mínima 6.0 de educación media y promedio mínimo 5.0 en educación superior.	Hasta 60%
Beca Residencia Indígena	BRI	Aporte en dinero destinado a solventar gastos de arriendo de una pieza, vivienda o pensión del lugar de estudios, equivalente a \$967.000 (Magallanes \$1.268.400) para estudiantes de educación superior, de ascendencia indígena (acreditados por CONADI) con promedio mínimo 4.5 en Ed. Superior y 5.0 para egresados de E. Media, y que residan en una comuna diferente a la comuna de estudios.	Hasta 60%
Beca Residencia Insular	BRINS	Aporte en dinero destinado a solventar gastos de arriendo de una pieza, vivienda o pensión del lugar de estudios, equivalente a \$900.000 (pagado hasta en 10 cuotas mensuales) para estudiantes de educación superior, que residan en la Isla de Juan Fernández e Isla de Pascua	Cualquiera
Beca de Alimentación para la Educación Superior	BAES	Apoyo entregado a través de una tarjeta electrónica de canje para ser utilizada en una red de locales especializados en la venta de productos alimenticios y supermercados. Mensualmente se carga la suma de	Hasta 60%*

Fuente: Elaboración propia en base al sitio web de JUNAEB.⁶

⁶ * La asignación de la Beca BAES se efectúa a través del Ministerio de Educación (Mineduc), exclusivamente a los estudiantes categorizados entre el 1er al 6to decil de ingreso. Sin embargo, como obtener la Gratuidad implica tener la BAES, se considera el tramo requisito de la Gratuidad en RSH.

Tabla N°4: Programas JUNAEB

<i>Programa</i>	<i>Sigla</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tramo RSH</i>
Programa Residencia Familiar Estudiantil	PRFE	Entrega de alojamiento a estudiantes de 7° básico a 4to medio en el hogar de una familia tutora que además brinda alimentación, apoyo afectivo y pedagógico a través de entidades ejecutoras; que residen en sectores rurales o urbanos con reducida oferta educacional.	Cualquiera
Programa Hogares Estudiantiles Junaeb	HEJ	Entrega de alojamiento, alimentación y apoyo en áreas de formación en inmuebles administrados por JUNAEB de las regiones de Atacama, Coquimbo, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule y Araucanía; destinado a estudiantes que cursan educación básica y media, de comunas o localidades aisladas geográficamente con reducida oferta de establecimientos educacionales. Válido para educación básica y media.	Cualquiera
Programa de Alimentación Escolar	PAE	El Programa de Alimentación tiene como finalidad entregar diariamente servicios de alimentación (desayunos, almuerzos, once, colaciones y cenas según corresponda) a los alumnos y alumnas en condición de vulnerabilidad de Establecimientos Educacionales Municipales y Particulares Subvencionados del país durante el año lectivo adscritos al Programas de Alimentación Escolar, en los niveles de Educación Parvulario (Pre-Kínder y Kínder), Básica, Media y Adultos, con el objeto de mejorar su asistencia a clases y contribuir a evitar la deserción escolar.	No requiere

Fuente: Elaboración propia en base al sitio web de JUNAEB

SERVIU

La misión del Serviu es contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes en su región asignada, a través de programas de vivienda, pavimentos, equipamientos comunitarios, subsidios, parques y vialidad urbana.

Para efectos del estudio, se considerarán los beneficios de Subsidios Habitacionales, tanto para familias de sectores medios como de sectores vulnerables, y programas rurales, de vivienda y barrio, que sean focalizadas a través del Registro Social de Hogares.

Los Subsidios Habitacionales de Sectores Medios corresponden a ayudas monetarias – para familias con capacidad de ahorro – que permiten arrendar, comprar o construir una vivienda, bajo distintas restricciones y/o requisitos. Las restricciones vienen dadas por el valor de la vivienda, la cantidad de metros cuadrados (m2) a construir, y el tope del valor del arriendo mensual (todas medidas en UF); mientras que los requisitos para postular son

principalmente: ser mayor de edad, acreditar una cuenta de ahorro para la vivienda, ser sujeto de créditos hipotecarios, estar inscrito en el RSH, entre otros.

Tabla N°5: Subsidios Habitacionales para Familias de Sectores Medios

<i>Subsidio</i>	<i>Descripción</i>	<i>Detalle</i>	<i>Tramo RSH</i>
Compra de vivienda	Permite a familias que no son dueñas de una vivienda y tienen capacidad de ahorro, acceder a una ayuda económica para comprar una casa o departamento nuevo o usado.	Tramo hasta 1000UF	Hasta 60%
		Tramo hasta 1400UF	Hasta 80%
		Tramo hasta 2200UF	Hasta 90%
Construcción de vivienda	Este apoyo del Estado permite a las familias que no son dueñas de una vivienda, tienen capacidad de ahorro construir una vivienda de hasta 140 m ² en un sitio propio o densificación predial, es decir, edificar una casa en un terreno donde ya existe otra.	Tramo hasta 1400UF	Hasta 80%
		Tramo hasta 2000UF	Hasta 90%
Arriendo de vivienda	Este es un aporte temporal que entrega el Estado a familias que pueden realizar un pago mensual por el arriendo de una vivienda. Las familias beneficiadas reciben un subsidio total de 170 UF, el cual se entrega de manera mensual con un tope de 4,2 Unidades de Fomento (UF), el cual podrá ser utilizado de manera consecutiva o fragmentada en un plazo máximo de 8 años.	Tramo hasta 11UF (mensual)	Hasta 70%

Fuente: Elaboración propia en base a la página web del MINVU

Del mismo modo funcionan los Subsidios Habitacionales para Familias de Sectores Vulnerables, pero variando los requisitos y restricciones, como las cantidades de ahorro mínimo o el tramo de vulnerabilidad en el RSH. El arriendo de vivienda es el mismo para cualquier familia, independiente del tramo de vulnerabilidad.

Tabla N°6: Subsidios Habitacionales para Familias de Sectores Vulnerables

<i>Subsidio</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tramo RSH</i>
Compra de vivienda	Permite a familias que no son dueñas de una vivienda y viven en una situación de vulnerabilidad social y necesidad habitacional, comprar una vivienda construida sin deuda hipotecaria	40%
Construcción de vivienda	situación de vulnerabilidad social y necesidad habitacional, construir una vivienda o un conjunto de ellas (casas o departamentos) sin crédito hipotecario.	40%

Fuente: Elaboración propia en base a la página web del MINVU

Con respecto a los programas, existe una diversidad de enfoques que van desde la renovación de la vivienda hasta la mejora del entorno y equipamiento comunitario, tanto en zonas urbanas como rurales. Así, puede una casa mejorar, ampliarse e incluso innovarse, mejorando las condiciones de hacinamiento y favoreciendo las condiciones de seguridad y habitabilidad de las familias. Del mismo modo, un barrio o comunidad rural puede mejorar su entorno a través de la creación y construcción de espacios públicos como plazas activas, centros culturales, huertos comunitarios, entre otros.

FOSIS

El Fondo de Solidaridad e Inversión Social es un instrumento y agente en el combate de la pobreza, y sus principales líneas de acción son el apoyo a la microempresa urbana, a la economía campesina, a la juventud popular o conducen a la formación de capacidades en localidades pobres (Raczynski, 1995). Su misión, por lo tanto, es contribuir a la superación de la pobreza y la vulnerabilidad social de personas, familias y comunidades (FOSIS, s.f.).

Entre sus programas de trabajo y emprendimiento, 5 de ellos se encuentran vinculados al Registro Social de Hogares.

a) Programas de Trabajo

En sus programas de trabajo, se destacan *Yo trabajo* y *Yo trabajo Joven*, cuya finalidad es apoyar y ayudar a encontrar un trabajo estable, ya sea dependiente o independiente. Entre los beneficios se encuentran la formación y capacitación de la persona para encontrar empleo, la creación de un curriculum, bonos de movilización, y hasta un fondo de financiamiento para indumentaria de trabajo, herramientas o insumos. Las condiciones para hacerse de este beneficio dependerán de la edad de la persona, que esté sin

trabajo o en uno precario y pertenecer al 40% de la población más vulnerable, según el Registro Social Hogares.

b) Programas de Emprendimiento

Para ayudar al emprendedor y microempresa, el FOSIS cuenta con programas como *Yo Emprendo*, donde se apoya la potenciación del emprendimiento, aprovechando las oportunidades del mercado y el contacto con otras instituciones que puedan ayudar a crecer el negocio, y a tener más herramientas para la gestión, aumentando así los ingresos. Si la persona no cuenta con un emprendimiento, pero tiene la idea de negocio, puede postular al programa *Yo Emprendo Semilla*, donde se apoya al desarrollo de un negocio o trabajo independiente que le permita a la persona generar o aumentar sus ingresos. Entre sus beneficios se encuentran las capacitaciones, financiamiento de la idea o del mismo negocio, acompañamiento para mejorar el emprendimiento, etc. Lo único que se necesita es tener una idea de negocio o un pequeño negocio en funcionamiento, ser mayor de edad, estar sin trabajo y pertenecer al 40% de la población más vulnerable.

También existe un programa que ayuda a obtener financiamiento a pequeños negocios, mediante convenios con instituciones de microfinanzas, facilitando la obtención de microcréditos para los emprendedores más vulnerables. El beneficio que otorga *Acceso al Micro financiamiento* es acceder a créditos por montos desde \$60.000 hasta \$2.200.000 aproximadamente, con intereses de entre 1,4% y 3%. Destinado a personas que pertenezcan al 60% de la población más vulnerable, según RSH.

IPS

El Instituto de Previsión Social (IPS) tiene por objetivo la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales administrados anteriormente por el ex INP, y constituye un servicio público regido por el Sistema de Alta Dirección Pública. Su misión es la entrega de beneficios y servicios previsionales y sociales, a través de su red de atención ChileAtiende, promoviendo la excelencia en su gestión y acercando de manera inclusiva el Estado a las personas (IPS, s.f.).

Para focalizar los beneficios, el IPS ocupa el Puntaje de Focalización Previsional, el cual se obtiene de la información que entrega el Ministerio de Desarrollo Social basado en el Registro Social de Hogares, el Servicio de Impuestos Internos y la Superintendencia de Pensiones.

a) Subsidios

Los subsidios que están vinculados al Registro Social de Hogares son 2: el Subsidio Único Familiar (SUF), destinado a personas de escasos recursos (hasta tramo del 60% en RSH) que no pueden acceder al beneficio de Asignación Familiar o Maternal, porque no son trabajadores afiliados a un sistema previsional; y el Subsidio para personas con discapacidad mental menores de 18 años, que consta en un aporte mensual en dinero, además de tener atención médica gratuita en consultorios y hospitales del Servicio Nacional de Salud.

b) Bonos

El Bono Ayuda Familiar es otorgado por consecuencia de ser beneficiario del SUF, y consiste en un pago único extraordinario destinado a las familias de menores ingresos; mientras que el Bono Bodas de Oro es un beneficio

económico de cargo fiscal, que se otorga a parejas que posean 50 años de matrimonio, y cumplan con pertenecer a una familia calificada hasta el 80 % de menores ingresos o mayor vulnerabilidad socioeconómica.

c) Pensiones

Las pensiones vinculadas a la tenencia del Registro Social de Hogares son 2: Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez (PBSV y PBSI, respectivamente). La PBSV es un beneficio económico mensual para las personas que tengan a lo menos 65 años, y que no tienen derecho a pensión en ningún régimen previsional. Su monto oscila entre \$137.751 y \$165.302 pesos, dependiendo de la edad. Del mismo modo, el PSBI es un beneficio económico mensual que se entrega a las personas que han sido declaradas como inválidas, y que no tienen derecho a pensión en algún régimen previsional, ya sea como titulares o beneficiarios de una pensión de sobrevivencia. Su monto mensual es de \$137.751 pesos.

Para ambos casos es requisito que integren un grupo familiar perteneciente al 60 % más pobre de la población determinado por el Puntaje de Focalización Previsional.

d) Aportes

Los aportes que declara la página web del Instituto de Previsión Social son el Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV) y el Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI) y ambas tienen por objetivo otorgar un pago mensual a las personas de menores ingresos, que reciben pensiones de bajo monto.

Para ambos casos es requisito que integren un grupo familiar perteneciente al 60 % más pobre de la población determinado por el Puntaje de Focalización Previsional.

SENADIS

El Servicio Nacional de la Discapacidad es un servicio público que tiene por finalidad promover el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su inclusión social, contribuyendo al pleno disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad, a través de la coordinación del accionar del Estado, la ejecución de políticas y programas, en el marco de estrategias de desarrollo local inclusivo (SENADIS, s.f.).

Actualmente, el único beneficio vinculado al RSH son las *Ayudas Técnicas*, cuyo fin es brindar elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de esta, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente. El amplio listado de ayudas técnicas considera elementos como bastones, audífonos, e incluso colchones anti escaras; también implementos como órtesis y prótesis, etc. Para optar a estas ayudas es necesario contar con el Registro Social de Hogares, y estar calificado dentro del 70% más vulnerable de la población.

SERNAMEG

El Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género – antiguamente llamado Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) – es un servicio público cuya misión es fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de las mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere

para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país (SERNAMEG, s.f.).

Para validar su misión, el SERNAMEG cuenta con diversidad de programas para las distintas etapas de la vida de la mujer (laboral, sexualidad, maternidad, etc.), sin embargo, los programas que se focalizan a partir de la vulnerabilidad son:

i. Programa Mujer Emprende

El Programa busca avanzar hacia la autonomía económica de las mujeres emprendedoras de 18 años y más de los quintiles⁷ I al IV, desarrollando estrategias de intervención que permitan mejorar sus competencias y habilidades contribuyendo a la viabilidad y sostenibilidad de sus emprendimientos (SERNAMEG, s.f.)

ii. Programa Mujeres Jefas de Hogar

El programa busca promover la autonomía económica de las mujeres jefas de hogar, a través de la entrega un conjunto de herramientas que les permitan generar, gestionar ingresos y recursos propios a partir del trabajo remunerado, el acceso a la oferta pública y de oportunidades de conciliación trabajo remunerado, doméstico y de cuidados (SERNAMEG, s.f.).

SENAMA

El Servicio Nacional del Adulto Mayor se crea como un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social

⁷ Los quintiles son comprobados con la ficha de selección del programa.

y Familia. Su misión es fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores⁸, cualquiera sea su condición, fortaleciendo su participación y valoración en la sociedad, promoviendo su autocuidado y autonomía, y favoreciendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos; por medio de la coordinación intersectorial, el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas.

Entre los programas focalizados a través del RSH se encuentran:

i. Turismo Social

El programa consiste en que Adultos Mayores en situación de vulnerabilidad accedan a espacios de recreación y/o esparcimiento y que fortalezcan sus redes de apoyo, contemplando el financiamiento de viajes por el día, facilitando el acceso a lugares de interés turístico y cultural, según requerimientos específicos de SENAMA como entrega de servicios de calidad en cuanto a alimentación y traslado. Además, incluye la implementación de actividades que fomenten la integración social y que propicien espacios significativos para ellos/as.

El programa está dirigido a las personas mayores que pertenezcan al 60% de la población más vulnerable, según RSH.

ii. Fondo de Servicios de Atención de Vivienda

El propósito es proveer servicios integrales de vivienda y cuidados sociosanitarios, según la dependencia y vulnerabilidad del adulto mayor. El servicio se puede otorgar mediante dos opciones: ir a una residencia

⁸ La Ley N°19.828 que crea el Servicio define como adulto mayor a toda persona que ha cumplido los 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres.

(ELEAM⁹), donde podrán vivir en forma permanente o temporal, recibiendo los servicios y cuidados adecuados; o el otorgamiento de viviendas (Condominios de Viviendas Urbanas). En el caso de la primera opción, para postular, es necesario pertenecer al hasta el tramo del 60%, según el RSH.

iii. *Programa Centros Diurnos del Adulto Mayor*

El programa Centro Diurno corresponde a un conjunto de talleres a los que la persona mayor accede acorde a su plan de intervención individual. Los talleres se agrupan en 3 áreas: personal, social y comunitaria. La finalidad es promover y fortalecer la autonomía e independencia de adultos mayores, contribuyendo a retrasar la pérdida de funcionalidad. Pueden participar los adultos mayores que pertenezcan a los tres primeros quintiles de vulnerabilidad.

SENCE

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo es un organismo del Estado, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Se creó en 1976 y su misión es mejorar la empleabilidad de quienes buscan trabajo o quieran mejorar sus trayectorias laborales, y acompañarlos durante los desafíos laborales que se les presentan, mediante una oferta integrada de políticas, programas e instrumentos de calidad; con especial atención en apoyar la inserción y continuidad laboral de personas vulnerables (SENCE, s.f.).

Entre el apoyo que ofrece, se encuentran subsidios y programas como:

i. *Bono al Trabajo a la Mujer (BTM)*

⁹ Los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores son residencias o centros de apoyo para personas mayores que, por motivos biológicos, psicológicos o sociales, requieren de un medio ambiente protegido y cuidados diferenciados para la mantención de su salud y funcionalidad. (Ministerio de Desarrollo Social, s.f.)

Es un aporte en dinero que premia el esfuerzo de mujeres y jefas de hogar de las familias más vulnerables. Está dirigido a mujeres que tengan entre 25 y 59 años, trabajadoras dependientes e independientes cuya renta bruta mensual sea inferior a \$488.218, con cotizaciones al día, y que pertenezcan al 40% más vulnerable según el RSH.

Para incentivar la inserción de mujeres al trabajo, el empleador recibe también parte del bono.

ii. *Subsidio al Empleo Joven (SEJ)*

Es un aporte monetario del Estado para mejorar los ingresos, y está dirigido a trabajadores y trabajadoras dependientes e independientes, que tengan cotizaciones al día, pertenezcan al 40% más vulnerable de la población según Registro Social de Hogares, y que se encuentren entre las edades de 18 y 25 años. Además, se debe acreditar una renta bruta inferior a \$488.218.

Para incentivar la inserción de los trabajadores, los empleadores también reciben un bono, equivalente a la tercera parte del monto del beneficiario.

Con la intención de equilibrar la balanza respecto al mercado laboral profesional, el SENCE ofrece a través de su página web diversos cursos y programas para crear competencias en los trabajadores más vulnerables, así puedan ellos aumentar la probabilidad de encontrar un trabajo de calidad y aumentar ingresos. Ejemplos de estos son: Cursos de inglés; *Fórmate para el Trabajo, línea Discapacidad*; *Fórmate para el Trabajo, línea Emprende*; entre otros. Cabe destacar que la mayoría de estos programas requieren un tramo de vulnerabilidad de hasta 60% para poder postular.

5.6. Registro Social de Hogares

El Registro Social de Hogares es un sistema de información cuyo fin es apoyar los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales. En términos generales, el RSH contempla información aportada por el hogar (auto reportada), que se levanta al momento de completar el formulario de ingreso al Registro, además de la información procedente de registros administrativos que posee el Estado, la cual es aportada por distintas fuentes, tales como: Servicio de Impuestos Internos (SII), Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI), Administradora del Fondo de Cesantía (AFC), Superintendencia de Pensiones (SdP), Instituto de Previsión Social (IPS), Superintendencia de Salud (SdS), Ministerio de Educación, Fondo Nacional de Salud (FONASA), entre otras.

Todas las personas pueden ingresar al Registro Social de Hogares, independiente de su nivel socioeconómico. El ingreso de nuevas personas y hogares a este registro se realiza mediante el llenado del Formulario de Ingreso al RSH, que consigna la información sociodemográfica del hogar, identificando sus integrantes (composición del hogar) y otros antecedentes, los que son complementados con la información administrativa que tiene el Estado (ingreso, patrimonio, educación, etc.). De esta forma, se reducen los trámites y la cantidad de información que debe ser provista por los ciudadanos al momento de postular a los beneficios que se encuentran usando información del RSH, ya que ahora es responsabilidad del Ministerio de Desarrollo Social obtener esta información de parte de las instituciones que la generan (Ministerio de Desarrollo Social, 2018)

Tabla N°7: Trámites que los ciudadanos pueden hacer en el RSH.

Ingreso al RSH	Los hogares que no forman parte del RSH o que se han constituido en nuevo hogar a partir de otros existentes, pueden ingresar al RSH. Para ello, los hogares deben realizar una solicitud de ingreso al RSH y completar un Formulario de Ingreso al RSH ¹⁰ . Tanto para esta solicitud, como para la de cambio de Domicilio, el ejecutor deberá ir al domicilio del ciudadano.
Actualización de la información del formulario	Cuando los ciudadanos consideren que la información que han reportado en el RSH ha perdido vigencia o se encuentra desactualizada, pueden realizar una solicitud de actualización de información del formulario.
Actualización de información proveniente de Registros Administrativos	En consideración a que la información de Registros Administrativos, que es aportada por distintas instituciones públicas, presenta distintos desfases o rezagos, lo que implica que en algunos casos no refleja cambios o variaciones recientes de la información, los ciudadanos pueden reportar al RSH la pérdida de vigencia de un dato y junto con ello, solicitar su actualización. Una vez que se encuentra disponible el Registro Administrativo para el cual se requirió actualización, debido a que fue reportado por la fuente de origen, dicho Registro Administrativo prevalece sobre el valor actualizado.
Rectificación de información de Registros Administrativos	Si bien la información disponible de Registros Administrativos es en general de muy buena calidad, ello no implica la imposibilidad de que pudiera, en algunos casos, ser errónea. En este contexto, se abre un mecanismo para que el ciudadano que considere su dato administrativo como erróneo, pueda solicitar al RSH que dicha información sea revisada y según resulte de ello, rectificadas.
Complemento de información al RSH	Para generar las condiciones que permitan una mayor precisión en la caracterización socioeconómica del Hogar, el RSH incorpora la posibilidad de que se pueda complementar información en algunos aspectos que se han considerado relevantes y que no están disponibles en los registros administrativos. Se entiende como Complemento de Información al RSH el proceso mediante el cual un integrante del hogar solicita que se incorpore información adicional, con el fin de que ésta sea considerada en la construcción de la CSE del Hogar.

Fuente: Informe de desarrollo social, 2018.

Cualquier miembro del hogar, mayor de 18 años, puede realizar uno de los trámites de actualización e ingreso mencionados anteriormente, y pueden ser realizados a través del sitio web¹⁰ del RSH, accediendo al sistema por dos modalidades:

- ClaveÚnica¹¹ o con Clave RUN (número de serie o de documento de la cédula de identidad vigente)
- Directamente en la municipalidad correspondiente al domicilio del hogar, donde se debe realizar la solicitud y presentar la documentación requerida.

¹⁰ <http://www.registrosocial.gob.cl/>

¹¹ Para obtener la ClaveÚnica se debe buscar la oficina del Registro Civil o IPS/ChileAtiende más cercana y pedir un código de activación. Luego, con el código y el RUN ya se puede activar la ClaveÚnica.

Desde su implementación, y hasta la fecha, el número de personas incorporadas en el RSH ha sido creciente. A agosto de 2018 el RSH cuenta con 13.129.072 personas en 5.096.235 hogares, lo que corresponde al 74,7% de la población total del país.

5.6.1. Otras definiciones del RSH

Según se define en el Primer Artículo del Decreto N°22, el Registro Social de Hogares es una base de datos funcional integrante del Registro de Información Social, que permite el almacenamiento y tratamiento de datos equivalentes y datos recopilados desde fuente primaria, o auto reporte, y fuente secundaria, entendida como bases de datos administrativas.

El Sistema tiene por finalidad proveer de información que permita la caracterización de la población objetivo, definida para los distintos beneficios, programas y/o prestaciones sociales creadas por ley. Esta incluirá una Calificación Socioeconómica y demás condiciones de elegibilidad utilizadas en la selección y acceso de las personas a dichos beneficios, programas y/o prestaciones sociales creadas por ley, considerando sus atributos socioeconómicos, territoriales, y otros pertinentes con el propósito de ponerlas a disposición de los organismos públicos y con ello contribuir a la adecuada asignación y focalización de los recursos (Decreto N°22, 2015).

Otra definición bastante acertada proporcionada por el Informe de Diagnóstico e Implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Chile (Chile Agenda 2030, 2017) dice que el RSH es un sistema comprensivo que busca utilizar preferentemente información que posee el Estado y evita pedir información a las personas, para de manera más justa y transparente apoyar la selección de los usuarios de prestaciones sociales.

5.6.2. Historia del Registro Social de Hogares

En el transcurso del tiempo la Ficha de Protección Social (FPS) fue perdiendo legitimidad y credibilidad en la ciudadanía, en los círculos de académicos, en las organizaciones de la sociedad civil, y también entre los servicios que administraban los programas y prestaciones sociales, existiendo una percepción generalizada de la manipulación de la información de la FPS y su puntaje, lo que en muchos casos era corroborado por la supervisión en terreno. El problema de la FPS no era de coherencia de enfoque en relación con la política social, sino que de legitimidad sobre su capacidad de reflejar adecuadamente las condiciones socioeconómicas de los hogares y de su uso por parte de la oferta de programas y beneficios sociales (Berner & Díaz, 2019). Sin embargo, no era solamente vulnerable, sino que también un instrumento que tendía a volverse obsoleto, pues no existían los esfuerzos por mantener la información auto reportada por los hogares actualizada; y por si fuera poco, el instrumento tenía una connotación de “poco transparente” debido a que jamás se dio a conocer el algoritmo para calcular los puntajes de vulnerabilidad, para evitar que la ciudadanía identificara las variables que más influían en el cálculo del puntaje y así responder de una forma “conveniente” para obtener menores puntajes.

Todo lo anterior instaló la convicción de la necesidad de diseñar un nuevo instrumento que apoyara la selección de los usuarios de los programas, beneficios y prestaciones sociales, el que, junto con contribuir decididamente a fortalecer el sistema de protección social, se hiciera cargo de las debilidades de la FPS. No fue hasta el gobierno de la expresidenta Michelle Bachelet, donde se incorporó en su programa el reemplazo gradual de la FPS, añadiendo dos criterios: crear mayor inclusión en la ciudadanía, incorporando a los sectores de mayores ingresos, y asumir por parte del estado un rol más activo en la selección de

beneficiarios, disminuyendo así la carga en los ciudadanos de corroborar la información que entregan.

Desde el 1 de enero de 2016 se instala el Registro Social de Hogares (RSH), en remplazo de la Ficha de Protección Social, como el nuevo Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales, cuyo objetivo es apoyar los distintos procesos de selección de usuarios de beneficios, prestaciones y programas sociales, a través de la provisión de un conjunto amplio de información, principalmente proveniente de registros administrativos del Estado.

5.6.3. Cartola Hogar

Otra de las modificaciones que incorpora el RSH, es la entrega de la cartola hogar, la cual es el documento que resume la información con que cuenta el Registro Social de Hogares y que es utilizada para la construcción de la Calificación Socioeconómica de la familia. Esta cartola considera:

- Información del domicilio del hogar
- Integrantes del hogar
- Ingreso promedio mensual del hogar
- Tramo de Calificación Socioeconómica
- Datos complementarios que influyen en la calificación del hogar

De esta forma, la familia conoce los elementos que fueron analizados para efectuar la clasificación, explicando las razones de su caracterización socioeconómica, lo que ha disminuido los reclamos por parte de los usuarios luego de obtenida su clasificación socioeconómica (Contreras & Figueroa, 2018).

5.6.4. Clasificación socioeconómica

La Calificación Socioeconómica (CSE) es el rango porcentual en que se ubican los hogares de acuerdo con los ingresos efectivos que perciben, número de personas que componen el hogar y sus características. Entre los factores que determinan la CSE están:

- la suma de ingresos laborales, de pensión y de capital de todos los integrantes del hogar. En caso de ser estudiantes que además trabajen (hasta los 24 años), se considera solo la parte del ingreso que excede los dos sueldos mínimos.
- El número de integrantes del hogar
- Características de los integrantes del hogar, como edad, discapacidad o dependencia.
- Evaluación de bienes y servicios a los que accede o posee un hogar y que permiten inferir su nivel socioeconómico al ser contrastado con el ingreso real percibido por el hogar.

Ahora bien, para determinar la CSE se siguen tres procesos: la determinación de los Ingresos del Hogar, el Cálculo del Índice de Necesidades y la aplicación del Test de Medios. Según el informe de Desarrollo Social 2018, los datos y las variables utilizadas en cada uno de esos procesos son monitoreadas en el proceso de seguimiento del RSH y de la CSE, permitiendo realizar ajustes y mejorar la precisión del modelo de cálculo.

I. Determinación de los ingresos del hogar

Los ingresos considerados en la CSE corresponden a la suma, para cada persona, de los ingresos recibidos en los últimos 12 meses disponibles por concepto de trabajo (dependiente y/o independiente), pensiones (de jubilación, invalidez y de otro tipo, contributivas y no contributivas) y rentas de capital. Tal información proviene, en su mayoría, de los Registros Administrativos (Superintendencia de pensiones, Superintendencia de Salud, SII, entre

otras), y en caso de que una persona no presente información en las bases de datos de estas entidades, se considera el ingreso del trabajo y/o pensiones autorreportados por el hogar.

Así, los ingresos totales de cada persona viene dado por la suma de los ingresos de trabajo, capital y pensiones; mientras que el ingreso promedio mensual del hogar es el ingreso total de cada persona dividido en los 12 meses.

$$\text{Ingresos totales de cada persona} = I. \text{trabajo} + I. \text{capital} + I. \text{pensiones}$$

$$\text{Ingreso promedio mensual del hogar} = \text{Ingresos totales de cada persona}/12$$

Algunas consideraciones que se hacen al momento de calcular los ingresos son:

- Se excluye de los ingresos del hogar aquellos que provienen del trabajo de menores de 18 años.
- Para el caso de personas entre 18 y 24 años que estudian y trabajan, solo se consideran los ingresos que superen dos salarios mínimos (en valor líquido). En otras palabras, el ingreso considerado corresponde a la diferencia entre su ingreso y dicho monto.
- El Subsidio de Discapacidad Mental no se considera una pensión de invalidez por lo que no se contabiliza dentro de los ingresos de pensiones.
- Todos los ingresos son ajustados mensualmente por el Índice de Remuneraciones Nominales (IR) elaborado por el INE.
- Todos los ingresos del trabajo considerados corresponden a montos de ingresos líquidos, no brutos, ya que se busca calcular el ingreso promedio mensual disponible de los hogares

II. Cálculo del Índice de Necesidades

Todos los hogares presentan distintas composiciones, ya sea en el número de personas que integran el hogar, presencia de personas que generan mayores gastos familiares (como las personas menores de 18 años y los adultos mayores de 60 años), y personas en situación de dependencia producto de una condición de salud de larga duración o que se encuentran en situación de discapacidad de acuerdo con el Registro Nacional de la Discapacidad.

La fórmula entonces se constituye de la siguiente manera:

$$IN = n^{0,7} + \Sigma \textit{factores de dependencia}$$

Donde n corresponde al número de integrantes del hogar; $0,7$ es el factor exponencial aplicado al tamaño del hogar que recoge la presencia de economías de escala; y *los factores de dependencia* corresponden a factores aditivos aplicados a cada integrante del hogar, provenientes de la tabla de Factores Individuales (ver anexo).

Una vez construido el Índice de Necesidades para cada hogar, éste ajusta los ingresos recibidos, permitiendo la comparación entre diferentes hogares. Al resultado de este ajuste se le llama “Ingreso Equivalente corregido” y es aquel que determina, en primera instancia, en qué tramo queda calificado el hogar (Ministerio de Desarrollo Social, 2018).

III. Test de Medios

La información de ingresos es complementada con el acceso que tienen los hogares a ciertos bienes y servicios, lo que permite generar una mejor aproximación de los ingresos.

Los bienes y servicios considerados en el Test de Medios son:

- El valor total de el/los vehículos que son propiedad de los integrantes del hogar, considerando el valor de avalúo fiscal definido por el Servicio de Impuestos Internos (SII).
- El valor total de el/los bienes raíces que son propiedad de los integrantes del hogar, considerando el valor de avalúo fiscal definido por el Servicio de Impuestos Internos (SII).
- El valor de la mensualidad del establecimiento educacional en el que están matriculados uno o más integrantes del hogar (preescolar, básica y media), de acuerdo con la información publicada por el Ministerio de Educación.
- El valor de las cotizaciones de salud pactadas con la institución de salud.
- El ingreso equivalente descontando las pensiones del Sistema de Pensiones Solidarias del padre y/o madre que no está(n) presente(s) en el hogar.

Los bienes y servicios considerados han sido seleccionados por ser indicativos de un alto estándar de vida. En cualquiera de los casos anteriores, no basta con la presencia de los bienes y servicios antes señalados para que se active la evaluación de medio, sino que se requiere que el valor de ellos esté por sobre los umbrales definidos en cada caso, los que reflejan estándares de vida de los hogares que se encuentran en la parte superior de la distribución del ingreso.

Finalmente, los tramos que ordenan a los hogares son 7, de acuerdo con su vulnerabilidad

Tabla N°8: tramos de vulnerabilidad del Registro Social de Hogares

Tramo	Percentil	Descripción de CSE
Tramo del 40	0% - 40%	Hogares que pertenecen al 40% de los hogares de menores ingresos o mayor vulnerabilidad socioeconómica
Tramo del 50	41% - 50%	Hogares que están entre el 41% y el 50% de los hogares de menores ingresos o mayor vulnerabilidad socioeconómica
Tramo del 60	51% - 60%	Hogares que están entre el 51% y el 60% de los hogares de menores ingresos o mayor vulnerabilidad socioeconómica
Tramo del 70	61% - 70%	Hogares que están entre el 61% y el 70% de los hogares de menores ingresos o mayor vulnerabilidad socioeconómica
Tramo del 80	71% - 80%	Hogares que están entre el 71% y el 80% de los hogares de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica
Tramo del 90	81% - 90%	Hogares que están entre el 81% y el 90% de los hogares de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica
Tramo del 100	91%-100%	Hogares que están entre el 91% y el 100% de los hogares de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica

Fuente: Informe de Desarrollo Social 2018

5.6.5. Trámites

El Registro Social de Hogares permite que el jefe(a) de hogar u otro integrante mayor de edad del hogar efectúe diversos trámites con la finalidad de mantener una caracterización socioeconómica actualizada y más precisa de su hogar.

Los Trámites que el jefe(a) de hogar u otro integrante mayor de edad del hogar podrá realizar, son los siguientes:

5.6.5.1. Ingreso al RSH

Este trámite permite el ingreso de un hogar que no cuenta con Registro Social de Hogares o nuevos hogares que se forman a partir de un hogar ya existente en el Registro Social de Hogares.

5.6.5.2. Actualización de la información del formulario

Este trámite permite modificar información previamente declarada por algún integrante de un hogar, y que está ingresada en el Registro Social de Hogares. Por ejemplo: composición del hogar, domicilio, entre otros.

Tabla N°9: información del formulario que se puede modificar

Actualización	Formulario	Incorporaciones	Recién Nacidos(as)
			Niños(as)
			Adultos
		Desvinculaciones	Del Jefe(a) de Hogar
			Otro Integrante
		Cambio de Domicilio	Misma comuna
			En otra comuna
		Vivienda	Modificación Módulo Vivienda
		Educación	Modificación Módulo Educación
		Salud	Modificación Módulo Salud
		Ingresos y/o Situación Ocupacional	Modificación Módulo Ocupación e Ingresos
		Solicitudes Especiales	Niños(as) bajo cuidado personal informal.
			Cambio de Jefe(a) de Hogar

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

5.6.5.3. Actualización de la información de registros administrativos

este trámite permite que un integrante mayor de edad del hogar incorpore información que aún no se ve reflejada en el Registro Social de Hogar. La información de registros administrativos corresponde a datos en el RSH que no son auto reportados por el hogar. Para solicitar la actualización de la información deberá presentar la documentación que sirve de medio de verificación.

En el Registro Social de Hogares, la información de registros administrativos posible de actualizar es la siguiente:

1. Ingresos del trabajo.
2. Ingresos de pensiones y/o jubilaciones.
3. Ingresos del capital.
4. Cotizaciones de salud.
5. Propiedad de bien raíz.
6. Matrícula en establecimiento educacional.
7. Propiedad de vehículo
8. Educación Superior

La información que puede ser actualizada es toda aquella que forma parte de la información del Registro Social de Hogares y que sirve para la construcción de la Calificación Socioeconómica del hogar. En la siguiente tabla se especifica el tipo de información y sus respectivas fuentes de datos:

Tabla N°10: tipo de información que se puede actualizar y su correspondiente fuente.

Tipo de información	Fuente de Información del dato
Ingresos monetarios como trabajador dependiente	Superintendencia de Pensiones (SP)
	Administradora de Fondos de Cesantía (AFC)
	Superintendencia de Salud (SS)
	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Ingresos monetarios como trabajador independiente	Superintendencia de Pensiones (SP)
	Superintendencia de Salud (SS)
	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Ingresos de pensiones y/o jubilaciones⁴	Instituto de Previsión Social (IPS)
	Servicio de Impuestos Internos (SII)
	Superintendencia de Pensiones (SP)
Ingresos del capital	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Cotización de salud	Superintendencia de Salud (SS)
	Fondo Nacional de Salud (FONASA)
Propiedad de bienes raíces	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Matrícula en establecimientos educacionales	Ministerio de Educación (MINEDUC)
Propiedad de vehículo	Registro Civil e Identificación (SRCel)
Educación Superior	Ministerio de Educación (MINEDUC)

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

5.6.5.4. Rectificación de la información de registros administrativos

Este trámite permite que un integrante mayor de edad del hogar solicite la revisión de la información proveniente de registros administrativos, acompañando la documentación que sirve de medio de verificación, cuando considere que el dato es erróneo. La información de registros administrativos corresponde a datos en el RSH que no son auto reportados por el hogar.

En el Registro Social de Hogares la información administrativa posible de rectificar es la siguiente:

1. Ingresos del trabajo.
2. Ingresos de pensiones y/o jubilaciones.
3. Ingresos del capital.
4. Cotizaciones de salud.
5. Propiedad de bien raíz.
6. Propiedad, año, modelo o marca de vehículos.
7. Matrícula en establecimiento educacional.

En la siguiente tabla se especifica el tipo de información y las fuentes de dichos datos:

Tabla N°11: tipo de información que se puede rectificar y su correspondiente fuente.

Tipo de información	Fuente de Información del dato
Ingresos monetarios como trabajador dependiente	Superintendencia de Pensiones (SP)
	Administradora de Fondos de Cesantía (AFC)
	Superintendencia de Salud (SS)
	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Ingresos monetarios como trabajador independiente	Superintendencia de Pensiones (SP)
	Superintendencia de Salud (SS)
	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Ingresos de pensiones y/o jubilaciones	Instituto de Previsión Social (IPS)
	Superintendencia de Pensiones (SP)
	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Ingresos del capital	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Cotización de salud	Superintendencia de Salud (SS)
	Fondo Nacional de Salud (FONASA)
Propiedad de Bienes Raíces	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Propiedad de vehículos	Registro Civil e Identificación (SRCel)
Matrícula en Establecimiento Educacional	Ministerio de Educación (MINEDUC)

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

5.6.5.5. Complemento de información al registro

Este trámite permite que un integrante mayor de edad del hogar incorpore información que no se encuentra en registros administrativos y que permite lograr mayor precisión de la caracterización socioeconómica del hogar.

La información que se puede complementar es la siguiente:

1. Pensiones alimenticias, dado que el pago puede incidir en la calificación socioeconómica de un hogar, porque por una parte significan un gasto para el alimentante, y, por otra parte, un ingreso para el alimentario. Así, el integrante del

hogar que paga pensión podrá solicitar el descuento del valor a pagar en sus ingresos, y el integrante del hogar que se encuentra recibiendo una pensión de alimentos, podrá solicitar que se adicione a sus ingresos, el monto de dicha pensión.

2. Compensaciones económicas, ya que puede incidir en la calificación socioeconómica de un hogar, porque por una parte significa un gasto para el obligado al pago, y, por otra parte, un ingreso para el beneficiario.
3. Cotizaciones de salud, sólo en los siguientes casos:
 - a. Cuando el valor de las cotizaciones de salud es producto de preexistencias o tratamientos médicos de carácter permanente, que explican el que se mantengan cotizaciones de salud que no guarden relación con los ingresos del cotizante. Esta información complementada permitirá asociar el valor de la cotización a las razones descritas anteriormente y descartar que la razón sea que el cotizante percibe ingresos adicionales no observados a través de registros administrativos. De ser aprobada la solicitud, para la carga médica y/o el cotizante no se considerará para la evaluación de medios, en los casos que corresponda, el medio “Valor de las cotizaciones de salud”.
 - b. Cuando en el hogar existen cargas médicas y el padre, madre o cónyuge pagador de las cotizaciones de salud no forma parte del hogar, se podrán declarar pensiones de alimentos sobre la(s) carga(s). Esta información complementaria indica que no es posible asociar el estándar de vida del cotizante al hogar de su(s) carga(s). De ser aprobada la solicitud, el monto de la pensión será descontado del ingreso equivalente de quien paga y sumado al ingreso equivalente de quien recibe la pensión. Además, para el alimentario y el alimentante de la pensión de alimentos, y en los casos que corresponda, no se considerará(n) para la evaluación de medios, el(los) medio(s)

“Valor de las cotizaciones de salud” y/o “Ingreso del padre o madre no presente en el hogar”.

4. Establecimiento educacional. En este caso, la información disponible por la vía de registros administrativos permite identificar, por una parte, los establecimientos educacionales de alto valor (pago promedio de mensualidad por parte de los matriculados) y los alumnos matriculados en dichos establecimientos. El complemento permite determinar si el hogar es el que paga o desembolsa la mensualidad que cobra el establecimiento educacional, y si es así, a cuánto corresponde efectivamente el monto de dicha mensualidad o si dicha mensualidad es solventada a través de una beca o por un tercero.
5. Bienes raíces, ya que la información disponible en el Registro Social de Hogares permite identificar a los propietarios de Bienes Raíces, pero no permite, en el caso de propietarios múltiples, conocer la participación en el dominio de los bienes raíces de cada uno de los propietarios. Este factor puede implicar que en algunos casos de propiedad en comunidad se esté activando como medio para el hogar a partir de una información parcial. El Registro Social de Hogares permite que se realice una solicitud de complemento de información al registro cuando se solicita que se reevalúe la consideración del medio, debido a que el respectivo integrante del hogar es propietario sólo de una parte o proporción de la propiedad y no de la totalidad de ésta.

5.6.6. Uso del RSH y la CSE por parte de los Programas Sociales

Dentro del sistema de protección social chileno se combinan distintos tipos de políticas, como las focalizadas – que están dirigidas a grupos específicos de la población – y las universales, que tienen cobertura para toda la población, las cuales presentan problemas que

no siempre se relacionan con la vulnerabilidad socioeconómica o el nivel de ingresos de la persona u hogar. Por ejemplo, una oferta social dirigida a niños vulnerados en sus derechos no establece entre sus requisitos de selección criterios socioeconómicos, ya que se entiende que la vulneración debe ser atendida independiente de la situación económica del niño y su familia. Por el contrario, prestaciones como el Subsidio Familiar (SUF), se define como un apoyo monetario a las familias con niños, niñas y/o adolescentes de menores recursos o mayor vulnerabilidad socioeconómica, por lo que corresponde a un beneficio focalizado en el 60% de menores ingresos. Para las transferencias monetarias directas se puede utilizar la CSE del RSH, por ser un buen indicador del nivel socioeconómico de los hogares. En este contexto, y dependiendo de la cobertura y características de la política, se podría determinar que no califiquen para recibir el beneficio aquellos hogares o personas pertenecientes a sectores de mayores ingresos, sin exigirle a los que -por defecto- quedan incluidos, ninguna prueba de verificación para su selección. Pero para programas sociales en que la vulnerabilidad de la persona o el hogar no es la característica de la población potencial, se deben establecer los requisitos específicos que identifican a tal población, como por ejemplo, las mujeres que buscan trabajo, personas con discapacidad o niños vulnerados en sus derechos.

En particular, el Ministerio de Desarrollo Social lidera la coordinación con las instituciones responsables de los programas y prestaciones sociales para apoyarlos en lo relativo a:

- a) identificar y seleccionar beneficiarios
- b) caracterizar y analizar la población objetivo de cada programa/beneficio
- c) diseñar y rediseñar programas

- d) proveer información para establecer requisitos de postulación de programas
- e) proveer información para definir criterios de prelación de programas (en casos en que la demanda sea mayor que la oferta/cobertura)
- f) proveer información para establecer requisitos socioeconómicos de postulación de programas (CSE)
- g) estimar coberturas efectivas de los distintos beneficios
- h) representar territorialmente la información en mapas para que sirva de base de acciones a nivel local, entre otros.

Así, a diciembre de 2017, 27 servicios públicos relacionados a 12 ministerios ya recibían información del RSH por distintas vías, como web services, consultas en la web del Registro de Información Social (RIS) o intercambios de archivos. También, 110 prestaciones fueron asignadas dicho año, de las cuales 52 utilizaron directamente la CSE para la identificación de los beneficiarios, mientras que 58 sólo hicieron uso de la información de la RSH. Por otro lado, los municipios, en su rol de ejecutores de programas sociales, también han podido acceder a la información contenida en el RSH, utilizándola también para la asignación de beneficios municipales.

5.6.7. Algunas cifras del RSH


Desde su implementación, a agosto de 2018, el RSH cuenta con 13.129.072 personas en 5.096.235 hogares, lo que corresponde al 74,7% de la población total del país de acuerdo con los resultados del Censo de Población y Vivienda 2017¹². De aquellos trece millones de chilenos, el 35,8% vive en la RM, lo que equivale a 4.602.686 de personas y convierte a la región con mayor cantidad de hogares inscritos. Sin embargo, es en las regiones de La

¹² Población Censo 2017 = 17.574.003

Araucanía, Aysén, Maule y Los Ríos en donde el RSH alcanza una mayor cobertura respecto del total de la población de la región, con porcentajes que superan el 85% de su respectiva población regional.

Ahora bien, en lo que a la cantidad de personas que abarca cada tramo de la CSE se refiere, se tiene que un 55,7% de la población total inscrita en el RSH (74,7%) pertenece al tramo del 40% más vulnerable, lo que se traduce en 7.313.410 personas, equivalente a 2,8 millones de hogares. Si se extrapolamos esta cifra a la población nacional total, se tiene que un 41,6% de chilenos pertenecen al tramo de mayor vulnerabilidad (Ministerio de Desarrollo Social, 2018).

Figura N°1: cantidad de hogares inscritos al RSH por región.



Región	Hogares	Distribución de Hogares en RSH por región (%)	Personas	Distribución de personas en el RSH por región (%)	Porcentaje respecto del total de la población* (%)
Arica y Parinacota	77.108	1,5	175.620	1,3	77,7
Tarapacá	96.622	1,9	233.792	1,8	70,7
Antofagasta	143.078	2,8	390.452	3,0	64,3
Atacama	93.247	1,8	237.356	1,8	82,9
Coquimbo	222.810	4,4	609.572	4,6	80,5
Valparaíso	529.409	10,4	1.364.629	10,4	75,1
Metropolitana	1.823.374	35,8	4.602.686	35,1	64,7
O'Higgins	311.985	6,1	772.805	5,9	84,5
Maule	358.325	7,0	912.451	7,0	87,3
Biobío	648.496	12,7	1.729.949	13,2	84,9
La Araucanía	315.056	6,2	862.658	6,6	90,1
Los Ríos	128.762	2,5	331.000	2,5	86,0
Los Lagos	266.740	5,2	701.301	5,3	84,6
Aysén	35.930	0,7	91.229	0,7	88,4
Magallanes	45.293	0,9	113.572	0,9	68,2
Total	5.096.235	100,0	13.129.072	100,0	74,7

Fuente: Informe de Desarrollo Social 2018

Con respecto a las solicitudes que se han ingresado hasta la fecha (2018), el canal municipal se constituye como la principal vía por la cual las personas realizan las solicitudes, registrando el 70% de ellas. Lo anterior dice que un 30% realizó solicitudes mediante canal online, en donde un 22% ingresó a través del RUN, y el 8% restante vía Clave Única. En lo que tipos de solicitudes respecta, el 37,7% corresponde a solicitudes de actualización de composición del hogar, seguidas con un 29,0% de solicitudes de ingreso al Registro. Las solicitudes con menor frecuencia son las de complemento y rectificación de registros administrativos. Finalmente, Del total de solicitudes ingresadas al Registro Social de Hogares, el 67% ha sido aprobada, un 22,7% rechazadas y el 10,2% restante han sido desistidas.

5.6.8. Actual problema del RSH

Uno de los grandes desafíos para el RSH es contar con una única forma de identificar a las familias chilenas, reflejando la composición efectiva del hogar y que aquella información pueda ser usada por toda la oferta programática.

Los grados de actualización de los datos de personas y hogares son distintos, por lo que existen algunos que se actualizan periódicamente, y que no requieren de la acción de una persona (como los ingresos provenientes de los registros de la AFC y las AFP), y otros datos que no se actualizan de manera periódica, como la dirección y la composición familiar, y que adicionalmente requieren de una acción por parte de las personas para su actualización (ir al municipio o ingresar al sitio web del RSH). La inexistencia de registros administrativos sobre la composición del hogar obliga a levantar la información mediante formularios, y si bien existen algunos datos administrativos como direcciones de los hogares, las fuentes de información son variadas, y el dato es altamente dinámico para un segmento importante de

la población y no existe certeza de qué dirección corresponde a la más actual. Por otro lado, tanto la composición del hogar como la dirección corresponden a información relevante para la asignación de beneficios sociales.

Así es como el problema de fondo es mejorar la calidad de los datos auto reportados, entendiéndolo que no existe una única forma de que se **mantengan actualizados y que sean confiables**, sino que se requiere de la acción coordinada de todos los actores que utilizan el RSH (Municipios, programas sociales, Ministerios, Fundaciones, etc.).

Para obtener datos actualizados, las acciones que evalúa el ministerio incluyen, primeramente, la identificación de hogares, cuya información esté, con alta probabilidad, desactualizada, para luego motivarlos a actualizar dichos datos. En paralelo, se realizarán modificaciones en las plataformas que permitan que la actualización de la información auto reportada sea un proceso fácil y expedito, que permita no solo entregar información nueva, sino también confirmar que la composición que el RSH dispone sigue siendo la actual.

Trabajar con la oferta programática, y habilitarlos como ejecutores del RSH para que soliciten la actualización de los registros antes de la postulación a los beneficios es otra medida planteada por el ministerio. Adicionalmente, se trabajará con los programas cuya intervención se realiza mediante visitas domiciliarias, de modo que las actualizaciones se generen en el propio hogar de los beneficiarios, lo que implica habilitar a los acompañamientos familiares como encuestadores certificados del RSH.

Lo anterior, debe ser complementado con un trabajo comunicacional hacia la ciudadanía para crear conciencia sobre la responsabilidad de las familias en mantener su dato actualizado.

Respecto de las acciones que se están analizando para lograr un registro más confiable de las familias se realizará una supervisión activa de hogares, con foco en la composición familiar.

Es necesario recalcar que el Ministerio se encuentra desarrollando una estrategia para mejorar los datos auto reportados y la confiabilidad de éstos con la asistencia técnica del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, cuyo plazo declarado en el informe de desarrollo social es para el año 2022.

5.6.9. Baja cobertura del RSH en la RM: un estudio de Idea País

La llegada del coronavirus no hizo más que florecer y destacar las falencias del Registro Social de Hogares. La pandemia dejó vulnerable al país entero, teniendo (las familias) que enfrentar esta crisis en precarias condiciones habitacionales, sanitarias y económicas. En respuesta, se creó una oferta de prestaciones sociales para el apoyo de las familias (IFE, bono Covid, etc) haciendo que el uso y la demanda del RSH explotara; y esto porque para focalizar estos beneficios en quienes realmente los necesitan, las personas que quieran acceder a ellos deben estar inscritas en el Registro Social de Hogares. Producto de lo anterior, la herramienta social fue objeto de críticas por fallas en el sitio web, demoras en dar respuesta, y datos desactualizados, siendo lo último una confirmación del real problema que tiene el Registro.

Las políticas sociales asumen que la población esta correctamente registrada en el RSH, de tal modo que pueden acceder a los beneficios sociales en caso de que corresponda. Sin embargo, una investigación del centro de estudios IdeaPaís se cuestionó qué cantidad de personas quedó fuera de estos beneficios por causa de no estar registrados en el RSH, pero solo en la RM. Al respecto, declaran: *“Con todo, vemos que parte importante de la red de*

protección social se canaliza por medio del RSH; a través de este instrumento es posible identificar a las personas vulnerables y priorizar el esfuerzo fiscal en ellos. En este sentido, si en tiempos normales, el RSH es importante, en tiempos de pandemia se vuelve fundamental: dado al diseño de las políticas sociales, el tener RSH es el piso mínimo para poder acceder a los apoyos estatales. No obstante, ¿está realmente la población registrada en el RSH? ¿Qué porcentaje está quedando afuera?” (Lindh, Iglesias, & Torres, 2020).

El resultado final fue impresionante: en el área metropolitana, 3.295.264 personas no están inscritas, y no pueden optar a parte importante de los beneficios de protección social en caso de necesitarlos. La cifra equivale a un 41% de la población de la RM, y es un dato no muy distinto a las cifras del año 2018 – incluso peor – donde existía un 35,3% que no estaba inscrita en el RSH, equivalente a 2.510.122¹³ personas.

El trabajo se construyó en base a la realidad de las comunas de la RM, estimándose la brecha de personas que no están inscritas en el Registro, siendo ésta la diferencia entre la población registrada y la población real de cada comuna. La información respecto de la población registrada en el RSH se obtuvo a través de la Ley de Transparencia, la cual fue contrastada con las proyecciones comunales al 2020 hechas por el INE, según el Censo 2017; además, se agrupó a las comunas en función del Índice de Prioridad Social (IPS), elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social, creando un análisis más profundo y relevante al comparar las brechas de registro de cada comuna con su nivel de vulnerabilidad.

¹³ Según Censo 2017, población RM= 7.122.808

$$\text{Brecha de registro} = \frac{\text{Población comunal proyectada} - \text{Población registrada}}{\text{Población comunal proyectada}} \times 100$$

IdeaPaís define al Registro Social de Hogares como *“el sistema vigente de apoyo a la selección de beneficiarios de un conjunto amplio de prestaciones sociales que otorgan distintas instituciones del Estado, (para lo cual) dispone de una base de datos que integra información aportada por el hogar y registros administrativos que posee el Estado para el conjunto de personas que han decidido formar parte de este Registro”*.

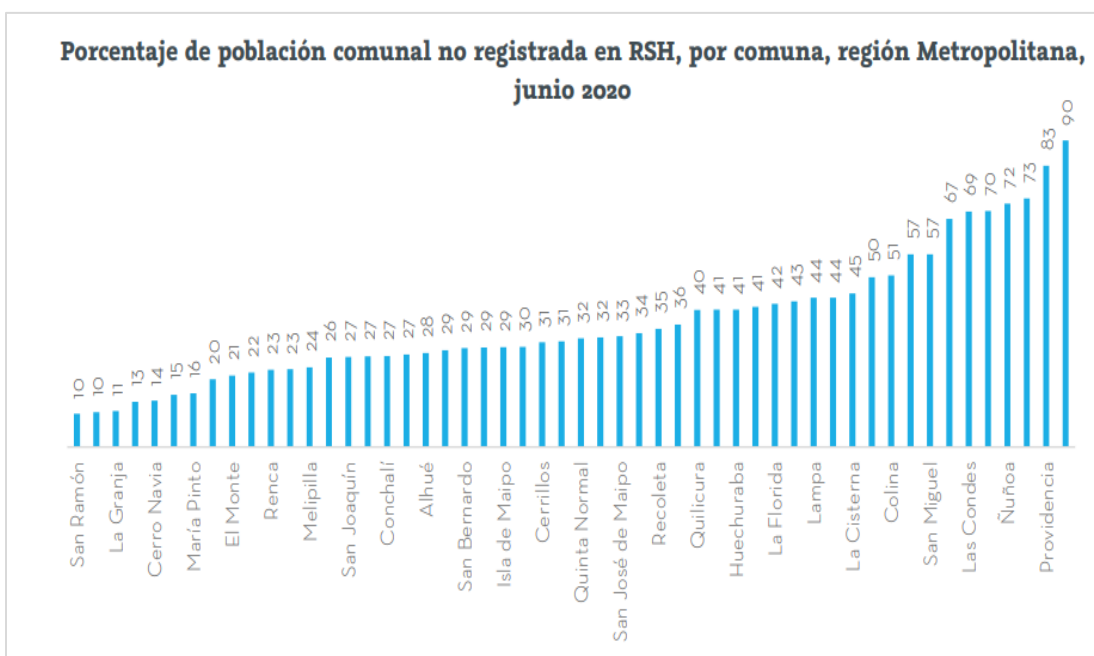
Si bien, en teoría, el proceso de registro en el RSH puede ser simple y expedito, los autores afirman que éste puede enfrentar varias restricciones en la práctica. *“Por un lado, el acceso a internet y el analfabetismo digital representan una gran complicación para ciertos segmentos de la población, sobre todo para las personas de avanzada edad. En consecuencia, una parte importante de la población solicita el ingreso al RSH de manera presencial en su respectiva municipalidad”* esto último concuerda con los datos aportados por el informe de desarrollo social, donde el 70% de las solicitudes fueron realizadas a través del canal municipal. *“Por otro lado, en la etapa final del proceso, la revisión y aceptación de la solicitud, puede existir importantes retrasos producto de una mala gestión municipal”* haciendo referencia al rol que tiene la municipalidad no solo en la recopilación de datos, sino también en el trabajo de campo y la verificación de la información a domicilio, afirmando que, mientras más se demore el municipio en esta labor, mayor tiempo tarda el hogar en estar inscrito en el sistema. Además, logran diferenciar que tal problema no se da únicamente en este contexto de registro, sino también cada vez que un hogar quiera actualizar su

información. “Por lo tanto, en la medida que menor sea la capacidad del municipio para ejecutar esta etapa, más lento será el proceso de inscripción al RSH”

La última restricción que se menciona en este estudio corresponde al proceso de postulación a algún beneficio, ya que estar registrado es condición necesaria pero no suficiente para optar a los mismos. “Los ciudadanos inscritos deben postular para cada caso, por lo tanto, cada proceso de postulación representa una barrera adicional a superar, en cuanto al conocimiento e información de cada política y en cuanto a los obstáculos digitales”.

5.6.9.1. Resultados

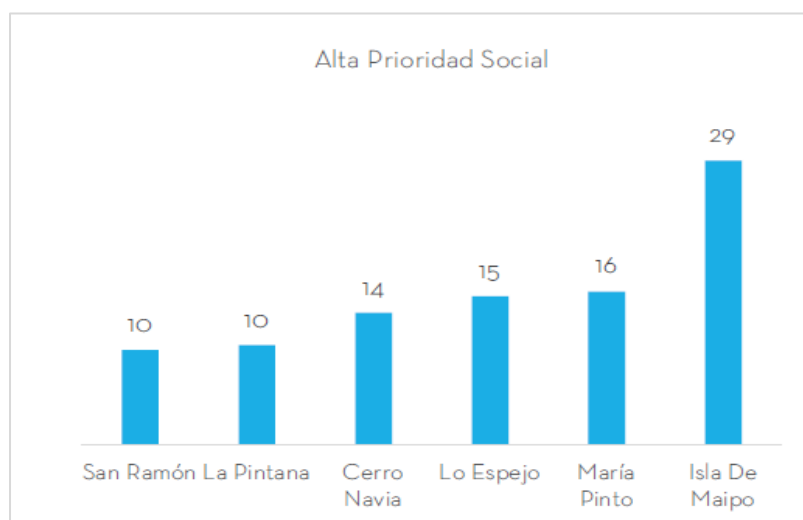
El resultado principal fue que a junio del 2020, en la RM, hay un total de 3.295.264 personas que no están inscritas en el Registro Social de Hogares, y que por consecuencia no pueden optar a gran parte de la oferta programática. La cifra equivale a un 41% de la población metropolitana.



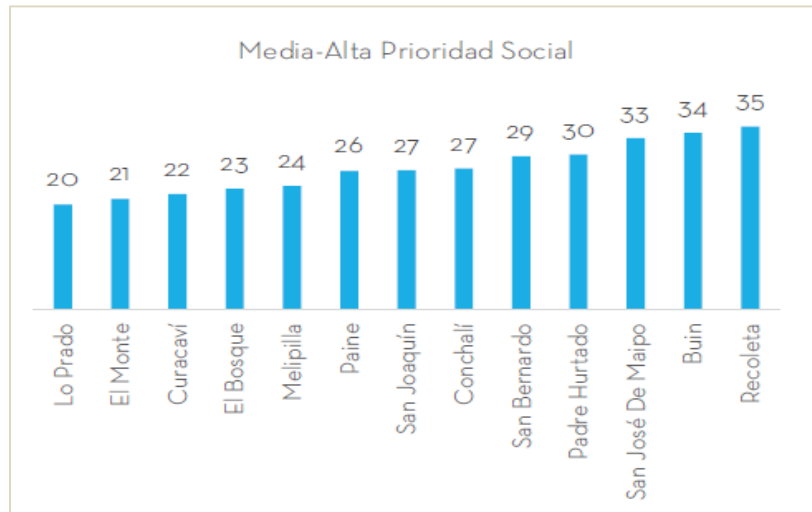
A nivel de comuna, el estudio arrojó que existe una alta dispersión comunal, es decir, que la realidad en materia de registro es heterogénea. Excluyendo el sector oriente y Santiago Centro, las comunas con mayor brecha de registro son: San Miguel (57%), Colina (51%) y Estación Central (50%). En contraste, las comunas con menor brecha de registro son: San Ramón (10%), La Pintana (10%), La Granja (11%) y Pedro Aguirre Cerda (13%).

Ordenando las comunas por IPS, vemos que las altas brechas de registro persisten.

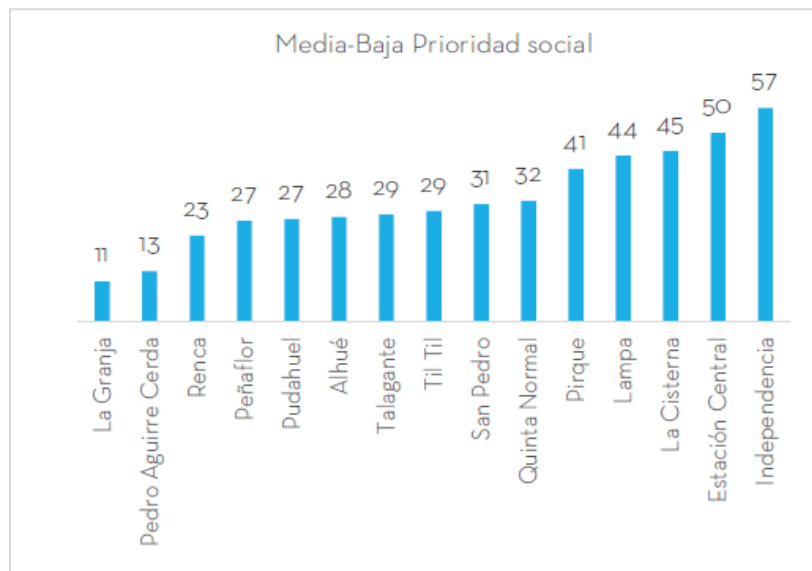
- En las comunas de alta prioridad social, en promedio, esta brecha equivale a un 16%. Isla de Maipo es la comuna en esta categoría con mayor déficit al tener un 29% de su población sin RSH.



- En las comunas de media-alta prioridad social, en promedio, la brecha de registro equivale a un 27%. El peor caso en esta categoría es Recoleta, seguida por Buin, con un 35% y un 34% de la población comunal no registrada respectivamente.



- En las comunas de media-baja prioridad social, en promedio, la brecha de registro equivale a un 32%. La comuna más deficitaria en esta categoría corresponde a Independencia, con un 57% de su población no registrada.



Las comunas del sector oriente tienen las mayores brechas de registros, lo cual tiene sentido, ya que tienen una población que necesita en menor grado el apoyo estatal. Una conclusión esperable. Lo que sorprende es que la comuna de Santiago tenga una brecha del

70%. Esto se puede explicar, de cierta forma, por ser una comuna con una población que fluctúa más que el resto de la RM, además de ser la comuna con menor pobreza multidimensional. Por otro lado, Santiago es una comuna con alto número de extranjeros residentes, por lo que la población migrante puede experimentar mayores trabas respecto de la población nacional para poder inscribirse en el RSH, tales como legales, administrativas y culturales.

Del mismo modo, como las comunas más vulnerables tienen la menor brecha de registros, es natural plantear que las diferencias de brecha entre comunas se deban meramente a los distintos niveles de vulnerabilidad.

5.6.9.2. Conclusiones del estudio

- La brecha de registro varía de comuna en comuna. Los motivos atrás de la no inscripción pueden ser múltiples. Por una parte, puede existir desconocimiento por parte de la población sobre la necesidad de estar registrado en el RSH para poder acceder a los beneficios o tan sólo se desconoce el cómo hacerlo. Del mismo modo, es posible que existan barreras digitales que impiden que ciertos grupos de la población, como las personas mayores, puedan realizar la inscripción de manera online.
- La gestión de cada municipio es vital, toda vez que esta entidad pública es responsable de la etapa de cierre de inscripción, con la validación y aceptación de la información entregada por los vecinos. Asimismo, la gestión local puede cumplir un rol fundamental informando a la ciudadanía de la importancia de estar inscrito en el RSH y, sobre todo, facilitando instancias para que los vecinos puedan registrarse. Esto ya sea presencial como de manera online. De este modo, la capacidad instalada en cada municipio como el

liderazgo ejercido por su alcalde/alcaldesa cobra vital importancia para reducir las brechas observadas, en especial en las comunas con algún grado de vulnerabilidad.

- Un instrumento de focalización con problemas de cobertura incide directamente sobre la efectividad de la política social.

5.7. Casos y ejemplos latinoamericanos

Desde 1995 a la fecha, el Estado Colombiano ha implementado cuatro versiones del Sisbén. Cada versión cuenta con una metodología, es decir, un conjunto de procedimientos para obtener el resultado que refleje las condiciones socioeconómicas de cada persona. Por lo mismo, se detallará la última versión (Sisbén IV) y se analizará la transición desde el Sisbén III, a modo de conocer las falencias antiguas y cómo se logró mejorar esta herramienta de caracterización socioeconómica.

3.7.1. SISBEN, Colombia

Según la misma página web, el Sisbén (ahora Sisbén IV) es el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales, que permite clasificar a la población de acuerdo con sus condiciones de vida e ingresos. Esta clasificación se utiliza para focalizar la inversión social y garantizar que sea asignada a quienes más lo necesitan (SISBEN, 2021). El Sisbén permite el registro en su base de datos de cualquier persona con documento vigente y residente en hogares particulares. Una vez hecho el registro en la base de datos, esta genera el grupo de la persona, el cual obedece a las condiciones de vida e ingresos del hogar. El grupo sirve para que las entidades definan, entre otros criterios, quiénes pueden acceder a programas sociales.



El grupo A, conformado por la población con menor capacidad de generación de ingresos o población en pobreza extrema. El grupo B, compuesto por hogares pobres, pero con mayor capacidad de generar ingresos que los del grupo A. El grupo C, constituido por población vulnerable o en riesgo de caer en condición de pobreza. El grupo D, conformado por población que no es pobre ni vulnerable.

Cada grupo está compuesto por unos subgrupos, formados por una letra y un número, y que también se diferencian por su mayor o menor capacidad de generación de ingresos. De esta forma el grupo A está conformado por 5 subgrupos (A1-A5), el B por 7 (B1-B7), el C por 18 (C1-C18) y finalmente el grupo D por 21 subgrupos (D1-D21). La nueva metodología Sisbén IV que clasifica a los hogares por grupos A, B, C y D no es comparable con el Sisbén III, que los clasifica con un puntaje de 0 a 100. La clasificación de las dos versiones tiene un enfoque diferente, Sisbén III solo mira la calidad de vida y Sisbén IV mira también la capacidad de generar ingresos, es un decir cuenta con un análisis de la inclusión social y productiva de los hogares.

Respecto al funcionamiento del Sisbén IV, primeramente el Departamento Nacional de Planeación (DNP) diseña la ficha de caracterización socioeconómica con la cual se aplican las encuestas que alimentan la base de datos del Sisbén. Luego, la información que es recolecta a través de las encuestas realizadas por los municipios, es enviada al DNP para su

incorporación a la base de datos. Finalmente, la información es publicada en la página web oficial, quedando a disponibilidad de las entidades nacionales y/o territoriales de Colombia para definir la entrada de personas a sus programas y beneficios. La entidad usa el grupo Sisbén y las condiciones de su programa para evaluar y asignar el beneficio al ciudadano.

Así, el nuevo Sisbén busca facilitar la clasificación de los posibles beneficiarios de programas sociales de manera rápida, objetiva, uniforme y equitativa; permitir la elaboración de diagnósticos socioeconómicos precisos de la población para apoyar la planeación nacional y territorial, y el diseño e implementación de programas sociales; y contribuir al fortalecimiento institucional, mediante la disposición de un sistema moderno de información social que permita mejorar la identificación de la población.

Para acceder a la información, se crearon portales para las distintas partes interesadas. Los ciudadanos podrán realizar la consulta de su información a través de la página oficial del Sisbén. Asimismo, se habilitará un Portal Ciudadano para facilitar la realización de trámites vía web para la población. El objetivo del portal ciudadano es que se puedan realizar varios de los trámites que se pueden solicitar en la oficina del Sisbén de cada municipio. De acuerdo con lo anterior, las solicitudes de encuesta nueva por inconformidad con la información pueden registrarse en el portal ciudadano y quedan asociadas para el trámite respectivo en el municipio de residencia de cada ciudadano. Se habilitará también un Portal Territorial, en donde los administradores municipales podrán consultar información técnica del Sisbén, así como la información de los ciudadanos y el estado de las solicitudes realizadas. Finalmente, un Portal de Focalización se pondrá a disposición de las entidades que administran programas sociales con la información del Sisbén de los ciudadanos. La Alcaldía, por su parte, contará

con acceso a los portales de Focalización y territorial para canalizar por la administración municipal del Sisbén la información que ellos requieran.

Con respecto al ingreso y la actualización de información del Sisbén, para que un hogar quede registrado en la base de datos es necesario que una persona mayor de 18 años y que viva permanentemente en el hogar, presente la solicitud ante la oficina del Sisbén del municipio. Una vez diligenciada la solicitud, ésta quedará registrada en el sistema, para luego realizar una visita programada al domicilio y realizar la encuesta. Las encuestas se realizan con dispositivos móviles de captura (DMC), permitiendo el escaneo de documentos de identidad, georreferenciación y firma digital. Las actualizaciones de información y/o correcciones de la encuesta Sisbén deben ser solicitadas en la oficina Sisbén del municipio, y estas pueden ser por:

- I. La incorporación o exclusión de personas de la encuesta.
- II. Cambio de domicilio en el mismo municipio o por cambio de municipio.
- III. Por inconformidad con la información registrada.
- IV. Cambio de información en alguna de las secciones de la encuesta: vivienda, hogar, personas, salud, atención a menores, educación, ocupación e ingresos.

Lo anterior forma una base de datos dinámica y centralizada que permite el constante reporte de novedades, al estar vinculadas con otras bases de datos para una mejor calidad de la información. Para determinar qué bases de datos se van a cruzar con la base del Sisbén IV se tienen en cuenta 3 objetivos principales:

- i. información que permite actualizar la información de Sisbén
- ii. información que permite validar lo reportado en la encuesta

iii. información que complementa la caracterización

El listado de entidades y las bases de datos que se gestionarán para adelantar los respectivos cruces es el siguiente:

Entidad	Base de datos
Registraduría Nacional	Archivo Nacional de Identificaciones
Ministerio de Salud y Protección Social	Base de Datos Única de Afiliados (BDUA)
	Registro Único de Afiliados (RUAF)
	Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad
	Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA)
Ministerio de Educación	Sistema Integrado de Matrículas (SIMAT)
	Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES)
	Generación E
	Seguimiento niño a niño (Atención Integral Primera Infancia)
Colpensiones	Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)
Prosperidad Social	Plataforma de Transferencias Monetarias (consolidado)
	Ingreso Solidario
	Compensación de IVA
	Colombia Mayor
	Familias en Acción
	Jóvenes en Acción
	Programas de inclusión productiva
	Red Unidos
Ministerio Transporte	Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT)

Unidad para las Víctimas	Registro Único de Víctimas (RUV)
Ministerio de Vivienda	Vivienda nueva
	Mejoramientos Vivienda Rural
	Mejoramiento vivienda urbana
	Acueducto y alcantarillado
Ministerio de Agricultura	Registro Rural
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Sofia Plus
	Servicio Público de Empleo
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Sistema Único de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI)
Ministerio del Interior	Listado Censal Indígena
DANE	Censo Nacional Agropecuario
	Censo Nacional de Población y Vivienda 2018
EXPERIAN	Data crédito
TransUnión	Información crediticia y financiera

3.7.2 Transición al Sisbén IV: Plan de acción

Hubo varios problemas con el Sisbén III que se pueden resumir en dos grupos: uno relacionado con su enfoque, y otro con la calidad de su información. El primero se refiere a que la metodología se relaciona exclusivamente al estándar de vida de los hogares, con importantes limitantes para identificar la capacidad de generación de ingresos de los hogares. Además, se identifica un desgaste de las ponderaciones de las variables que componen el índice, y un no reconocimiento de las diferencias de pobreza entre territorios. El segundo problema se relaciona con la deficiente calidad de la información de la población registrada, que surge por la desactualización y manipulación de esta. Además, se identifican falencias en la recolección de información y la verificación, ante la falta de interacción entre los

distintos sistemas de información y registros administrativos (Departamento Nacional de Planeación, 2016).

Dado lo anterior, se hace necesario que el Sisbén avance hacia un enfoque que combine todas las dimensiones de la pobreza, incluida la de ingresos, de forma tal que el proceso de focalización garantice que los programas sociales lleguen a las personas que viven la pobreza en sus diferentes formas. Por otra parte, la falsedad y la manipulación de los datos distorsiona la focalización y lleva a que el gasto social se asigne a personas que no lo necesitan. Por lo anterior, el cambio de enfoque metodológico en el Sisbén debe ir acompañado de estrategias que permitan asegurar la calidad de la información registrada en la base de datos. En esta medida, es necesario que se adelanten acciones que promuevan la actualización permanente de la base, y prevengan el fraude o lo sancionen cuando éste se presente. El intercambio de información con registros administrativos, que hoy no se realiza con fluidez entre entidades del Gobierno nacional, será fundamental en la estrategia para mantener la consistencia de la información del Sisbén.

Para promover la actualización de la información por parte del ciudadano y facilitar la transición, las entidades que tengan a su cargo programas sociales, con el acompañamiento técnico del DNP, deberán revisar y hacer explícitos los criterios de entrada, permanencia y salida de los programas. En particular, se deberá desarrollar un contrato social entre el beneficiario y la entidad, en donde se establezca explícitamente el periodo durante el cual se otorgará el apoyo, sin perjuicio de las mejoras en las condiciones de vida y en el puntaje de Sisbén a que haya lugar. Como referente regional, se encuentra el caso de Chile, que determina para cada uno de sus programas sociales un tiempo mínimo de permanencia. Por ejemplo, el Bono al Trabajo de la Mujer que entrega un aporte monetario durante cuatro años,

así como el Apoyo al Empleo (Sistema Chile Solidario) que promueve la formación y capacitación para el trabajo y tiene una permanencia de 4 meses.

Dentro de las Acciones para promover la veracidad y actualización de la información registrada y para prevenir y sancionar su manipulación se encuentran la modificación de la normatividad, la creación de una base única Sisbén, un plan de pedagogía y comunicación, y algunos procedimientos para la verificación de la información. **Primero**, la normativa e información sobre el Sisbén III no hacía explícitos los delitos que la manipulación de la base de datos implica tanto para los ciudadanos como para los funcionarios que participan en su administración; de igual forma, tampoco son evidentes las sanciones legales que estos delitos acarrearán en las leyes existentes. Por lo anterior, la nueva metodología se ajustará al decreto que determina las sanciones en caso de participar o propiciar la manipulación de la información, en donde el DNP dará acompañamiento técnico a los entes de control para la estructuración conjunta de casos judiciales. Complementando la normativa, se permitirá la exclusión de la base de datos y la pérdida de beneficios a aquellos ciudadanos para los cuales se haya detectado falsedad evidente en la información registrada y no hayan podido demostrar su veracidad. Así mismo, la nueva normatividad permitirá definir las condiciones en las cuales la actualización de información debe ser obligatoria, como son el cambio de lugar de residencia o para ingresar en los programas sociales. **Segundo**, con el fin de mitigar la manipulación de la base de datos en los municipios, no se manejarán más bases brutas municipales en las cuales sea posible realizar cambios a los registros y a los cálculos de puntaje previos a su publicación oficial. Para esto, solo existirá una base nacional centralizada en el DNP y los municipios podrán consultar solamente la base de su municipio y contarán con la información de las actualizaciones que realicen. Adicionalmente, para disminuir el

tiempo entre la solicitud de la encuesta por parte del ciudadano y la publicación de la información por parte del DNP, se administrará una sola base de datos nacional que se alimentará de los reportes de novedades enviados por el municipio. Lo anterior permitirá que estos reportes ya no sean mensuales y puedan ser enviados continuamente por el municipio en el mismo momento en que se genere la novedad en el territorio. Una vez recibida la información, el DNP la verificará y validará a través de registros administrativos de otras entidades públicas y privadas, y la publicará en un máximo de seis días para que pueda ser consultada por los ciudadanos, las entidades territoriales y nacionales a través de la página web del Sisbén u otros servicios web para consulta masiva de la información. **Tercero**, la idea de crear un plan pedagógico y comunicacional es dar a conocer la nueva metodología del Sisbén y generar conciencia sobre los derechos y deberes de los diferentes actores en relación con la funcionalidad del Sisbén. Esta campaña deberá igualmente informar a ciudadanos y funcionarios de las posibles consecuencias legales de registrar información falsa en la base de datos del Sisbén, así como de los beneficios de actualizar su información. Su principal difusión será en comerciales de televisión, pautas radiales, entre otros. **Cuarto** y final, para la verificación de la información se establecerán procedimientos que facilitarán la denuncia y verificación en los casos en donde exista la presunción de fraude por parte de la población. Dentro de esos mecanismos se encuentra la Veeduría comunitaria (canal para denuncias ciudadanas), verificación de municipios, y verificación a domicilio por entidades nacionales, las cuales serán aleatorias y sin previo aviso en los casos donde se identifique inconsistencias en la información o existan denuncias realizadas por ciudadanos o entidades.

La fuente inicial de la información registrada en la base del Sisbén la constituye la recolección hecha durante el barrido, proceso mediante el cual se visitan uno a uno los

hogares ubicados en las áreas definidas por el DNP y las alcaldías de todos los municipios del país. **Para reducir los errores en el levantamiento de la información**, se necesitará: **primero**, una adecuada ficha de caracterización socioeconómica que permita el cálculo de todas las variables requeridas para el cálculo del puntaje, así como otros indicadores relevantes para la política social. **Segundo**, un proceso de recolección eficiente y coordinado entre el DNP y los municipios. **Tercero**, el uso de herramientas tecnológicas que permitan estandarizar procesos e implementar controles de calidad a la información recolectada in situ, y **cuarto**, disponer de manera rápida y oportuna de las bases de datos con la información recolectada para su uso por parte de las entidades.

Finalmente, con el fin de mejorar la calidad de la información ya existente en las bases de datos del Sisbén se cruzarán datos con registros administrativos, pudiéndose contrastar la información para identificar posibles inconsistencias. Además de permitir la actualización automática de la información registrada en la base de datos del Sisbén, el intercambio de información debe permitir a todas las entidades contar con información unificada, funcional, actualizada y de calidad para optimizar los procesos de focalización, así como el planteamiento de política pública para su atención. Desde el punto de vista de cada ciudadano, el intercambio se traducirá en ahorros en tiempos y costos pues no será necesario que se acredite ante cada entidad para adelantar los trámites que requiera.

3.7.3. Firma Electrónica Avanzada

La Firma Digital (también conocida como Firma Electrónica) es una herramienta tecnológica que permite al usuario firmar digitalmente de forma simple y segura como si estuviese presente y con el mismo valor que la firma manuscrita. La firma digital NO es una imagen o foto de la firma manuscrita del usuario.

La firma digital tiene los mismos efectos que la firma manuscrita: sirve para dar autoría a los documentos o manifestar una voluntad, y garantiza la integridad, autenticidad y no repudio sobre los documentos intercambiados.

Además, presenta beneficios como el ahorro de tiempo y trabajo de firmar presencialmente documentos, la eliminación del papel en cualquier acto entre partes públicas o privadas, alertas de modificaciones en casos de alteraciones del documento firmado digitalmente, entre otros.

En el caso de Uruguay, Para realizar una Firma Digital, es necesario tener un Certificado Digital de Persona Física emitido por un organismo público o una empresa privada acreditada ante la Unidad de Certificación Electrónica (UCE) para brindar dicho servicio (Ministerio del interior DNIC, correo uruguayo, Abitab o Antel). Independientemente de cuál sea el prestador que emitió el Certificado de Firma Digital o cuál fue el medio por el cual se emitió y entregó al usuario, todos tienen la misma validez jurídica (AGESIC, 2020). También se puede firmar digitalmente y omitir el certificado digital en caso de contar con una cédula de identidad digital, la cual es proporcionada por la Dirección Nacional de Identificación Civil (DNIC). La Cedula digital Es un documento más seguro ya que incorpora mayores y mejores medidas de seguridad que hacen virtualmente imposible su falsificación; y además de ser un documento de viaje oficial, es una herramienta que permite hacer firmas digitales (AGESIC, 2019).

Una vez obtenida la Firma digital, se necesitará instalar uno de los siguientes programas informáticos para poder realizar firmas digitales en documentos formato PDF. *Adobe Reader* sirve para firmar con la CI digital o un Token de firma. en caso de firmar con CI, es necesario

tener un lector de tarjetas inteligentes (se obtiene en una casa de venta). *AGESIC*: plataforma de firma digital firma documentos con la CI digital, y también es necesario un lector de tarjetas. Finalmente, con *Antel* o *Abitab* es posible firmar con el teléfono móvil desde la misma web, en el caso de contar con un certificado de firma emitido en la nube de dichas prestadoras.

Por otro lado, en Costa Rica, la ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, reconocen el mismo valor y eficacia probatoria de los documentos electrónicos firmados digitalmente con respecto a los documentos físicos firmados de manera manuscrita. En el artículo 3 se declara que:

“Todo nuevo desarrollo, funcionalidad o implementación de sistemas de información de las instituciones del sector público costarricense, en los cuales se ofrezcan servicios de cara al ciudadano o de utilización interna, deberá incorporar:

- a) Mecanismos de autenticación mediante firma digital certificada. Cuando un ciudadano se autentique utilizando firma digital certificada, se reconocerá la autenticidad plena y el valor de su relación con la institución por el canal electrónico.*
- b) Mecanismos de firma de documentos y transacciones electrónicas mediante firma digital certificada cuando el trámite así lo requiera, tanto para uso de los funcionarios como para los ciudadanos involucrados en el proceso.*

6. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico se define como el conjunto de técnicas y procedimientos que se emplean para resolver y llevar a cabo el problema de investigación. Por lo tanto, este apartado responderá al cómo o de qué manera se obtendrán los resultados.

6.1. De la metodología

6.1.1. Diseño de la investigación

Una definición no oficial, pero bastante interesante sobre el diseño de una investigación, es que esta puede ser “el corazón y el alma de un proyecto de investigación de mercados. Da una idea general de la forma en cómo se realizará, y orienta la recopilación y el análisis de los datos, así como la preparación del informe” (Ginsburg, 2008). Así, el diseño de la investigación marca una pauta de cómo se logrará responder a los objetivos del estudio en cuestión, detallando claramente los procedimientos necesarios para obtener la información requerida.

Como el objetivo de la investigación es elaborar un diagnóstico del RSH y analizar sus falencias, se dice entonces que el diseño utilizado es de tipo **No Experimental**; el cual es definido por (Sampieri, Fernández, & Baptista) como “aquél que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”, es decir, contextos que ocurren sin la intervención directa del investigador.

6.1.2. Tipo de investigación

Esta investigación es de carácter **Exploratoria**, un tipo de diseño de la investigación que tiene como objetivo principal brindar información y comprensión sobre la situación del

problema que enfrenta el investigador; y puesto que el objetivo de este estudio no es solo detectar las falencias que pudiese tener el Registro Social de Hogares, sino también formular y proponer mejoras, es que se hace necesario conocer y explorar el objeto de estudio: el Registro Social de Hogares, pero a través de distintos métodos y perspectivas.

La información necesaria para dar respuesta a esta problemática provienen tanto de fuentes de datos primarios¹⁴ como de fuentes secundarias¹⁵. Para obtener las fuentes primarias se usará la metodología **cuantitativa**, ya que está basada en muestras pequeñas y proporciona conocimientos y comprensión del entorno del problema, según Naresh K. (Malhotra, 2008).

El estudio esta acotado únicamente a los datos que se desean obtener, evitando así cualquier tipo de desviación del objetivo. Sin embargo, las propuestas realizadas pueden ir seguidas de más investigación exploratoria o concluyente, y pueden ser tomadas y desarrolladas posteriormente.

6.1.3. Técnicas de recolección de información

Se dará respuesta a la problemática mediante dos técnicas de recolección de datos. La primera es un análisis teórico (o análisis de documentos), proveniente de datos secundarios como: revistas, libros y documentos. También es fundamental la investigación exhaustiva de herramientas focalizadoras de beneficios internacionales, a través de las páginas web de sus respectivos Gobiernos. Estas técnicas se orientan a obtener información que otros han escrito sobre el tema estudiado. Ya sea para enriquecer el marco teórico del trabajo y conocer parte

¹⁴ Fuentes primarias Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información.

¹⁵ Mientras que las fuentes secundarias son aquellas fuentes primarias que ya fueron procesadas y convertidas en teoría.

de la historia (así como los antecedentes y hechos que han ocurrido en torno al fenómeno de interés), como también para crear propuestas de mejoras.

Por otro lado, se extraerá información directa desde fuentes primarias, especialmente de personas. La técnica que se empleará será una entrevista no estructurada y focalizada. Este tipo de entrevistas se caracterizan por su flexibilidad, ya que en ella sólo se determinan previamente los temas que se van a tratar con el entrevistado. El objetivo principal de estas entrevistas es conocer los aspectos positivos y negativos del Registro Social de Hogares, pero sobre todo descubrir los actuales problemas de la herramienta.

La combinación de ambas técnicas se conoce como *Grounded Theory* o *Teoría Fundamentada*, y se define como “una metodología de análisis unida a la recogida de datos, que utiliza un conjunto de métodos, sistemáticamente aplicados, para generar una teoría inductiva sobre un área sustantiva. El producto de investigación final constituye una formulación teórica, o un conjunto integrado de hipótesis conceptuales, sobre el área sustantiva que es objeto de estudio.” (Hernandez, 2014).

6.2. Entrevistas

Una entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador.

Para cumplir satisfactoriamente con el objetivo general de esta memoria es indispensable extraer tal información desde su fuente principal, a través de una entrevista a quienes trabajan

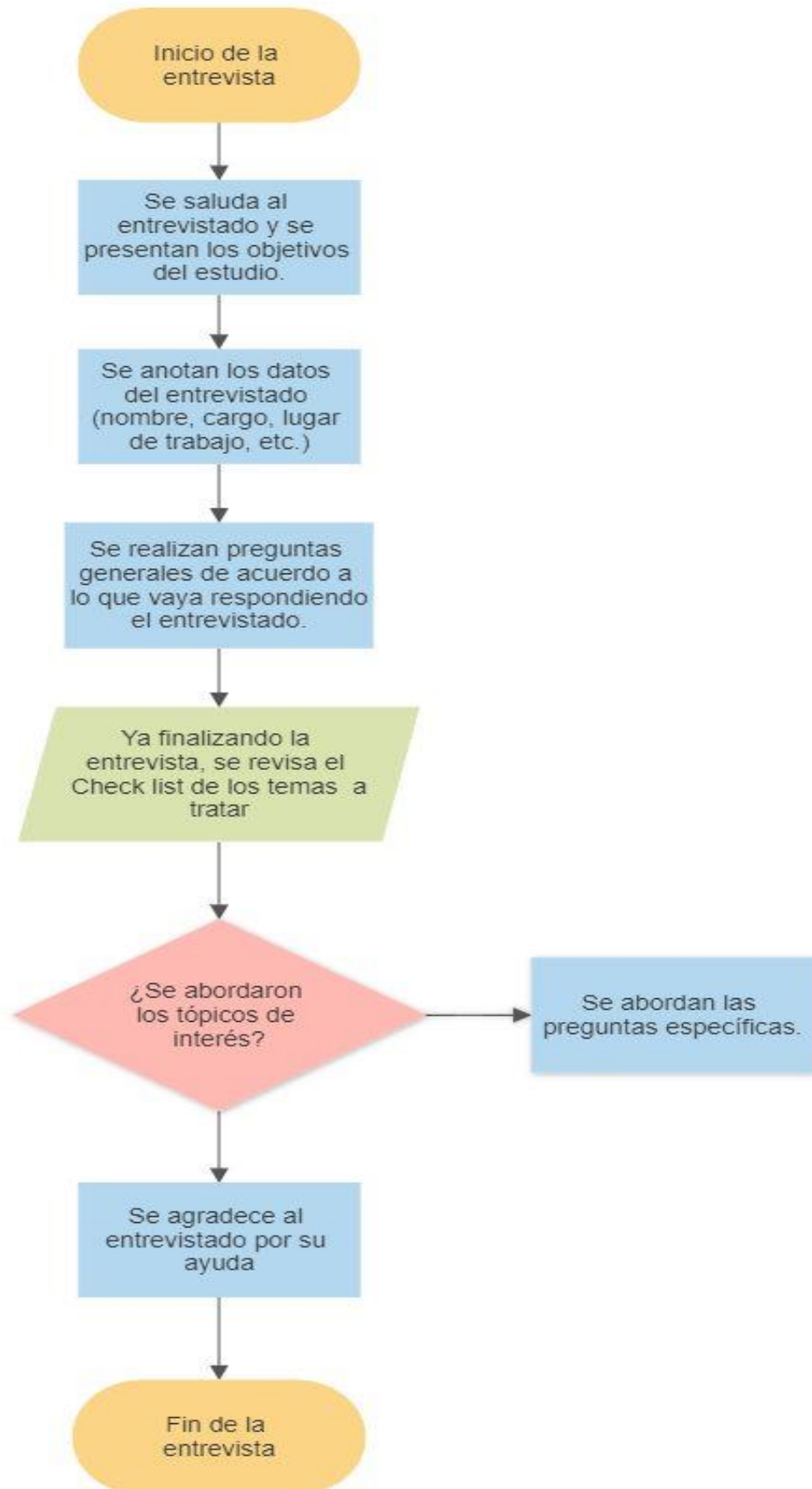
día a día con el Registro Social de Hogares. De esta manera se cumple también el segundo objetivo específico de la investigación:

“Realizar entrevistas a trabajadores sociales de distintas municipalidades de Santiago, y también al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que permitan descubrir los actuales problemas del Registro Social de Hogares.”

6.2.1. Estructura de la entrevista

Para una correcta y ordenada entrevista, se seguirá la siguiente estructura:

- a) **Determinar y explicar los objetivos de la entrevista:** el investigador deberá documentarse sobre los aspectos que se van a tratar y ser capaz de describirlos en función de los referentes teóricos que considere oportunos para su investigación.
- b) **Identificación del entrevistado:** se debe concretar un perfil personal, el lugar que ocupa el sujeto dentro del contexto a estudiar y la información que se quiere obtener de él.
- c) **Formulación de preguntas:** Se realizarán **3** preguntas abiertas, cada una contextualizada y con su correspondiente terminología, que respondan a cabalidad los objetivos presentados en la entrevista. (ver anexo)
- d) **Check list:** Se creó una lista de preguntas específicas con tópicos sacados del estudio teórico, que, en caso de no ser abordadas y/o mencionadas por los entrevistados serán preguntadas al final de la entrevista.



6.2.2. Origen y selección de los entrevistados

Para la selección de los entrevistados se tomó una muestra de municipalidades de la Región Metropolitana de comunas con distinto índice de prioridad social (IPS) para tener un escenario general y lo menos sesgado posible. El cargo requerido (Perfil Comunal) de los entrevistados se encuentra en el siguiente universo (Subsecretaría de Servicios Sociales, 2016):

- Encargado(a) Comunal: Corresponde a un perfil comunal que define a la persona encargada de coordinar y supervisar las funciones de los integrantes del equipo municipal. En el Sitio Web cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- ✓ Designar y coordinar carga laboral de los funcionarios
- ✓ Ingresar solicitudes
- ✓ Asignar solicitudes
- ✓ Gestionar solicitudes
- ✓ Revisar estado de solicitudes
- ✓ Crear usuarios
- ✓ Aprobar o rechazar solicitudes
- ✓ Revisar cartola
- ✓ Obtener reportes
- ✓ Agendar visitas domiciliarias
- ✓ Ver registros

- Apoyo Encargado(a) Comunal: Persona encargada de apoyar en la coordinación y supervisión de las funciones de las personas que forman parte del equipo municipal.

En el Sitio Web cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- ✓ Designar y coordinar carga laboral de los funcionarios
- ✓ Ingresar solicitudes
- ✓ Asignar solicitudes

- ✓ Gestionar solicitudes
- ✓ Revisar estado de solicitudes
- ✓ Aprobar o rechazar solicitudes
- ✓ Revisar cartola. - Obtener reportes
- ✓ Agendar visitas domiciliarias
- ✓ Ver registros

➤ Atención de caso: persona que tiene por función atender los requerimientos efectuados por la ciudadanía. En el Sitio Web cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- ✓ Ingresar solicitudes
- ✓ Gestionar solicitudes
- ✓ Revisar estado de solicitudes
- ✓ Revisar cartola
- ✓ Agendar visitas domiciliarias
- ✓ Ver registros

➤ Recepción Municipal: Persona designada por el Encargado Comunal para recibir en forma presencial las solicitudes realizadas por los ciudadanos en las dependencias del ejecutor (de preferencia Municipal), quien además podrá entregar otras orientaciones (uso Portal Ciudadano, documentación de respaldo, etc.). En el Sitio Web cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:

- ✓ Ingresar solicitudes
- ✓ Ver estados de solicitudes
- ✓ Revisar Cartola
- ✓ Ver registros

- Encargado Regional: Persona Encargada Regional del Registro Social de Hogares, que se encuentra bajo la dependencia del Secretario Regional Ministerial de Desarrollo Social y que tiene como función atender consultas realizadas por la ciudadanía en el nivel regional. En el Sitio Web cuenta con acceso a las siguientes funcionalidades:
 - ✓ Imprimir cartola
 - ✓ Ver solicitudes
 - ✓ Ver registros

- Director de Desarrollo Comunitario: tiene por función asesorar al Alcalde y al Concejo Municipal en la promoción del desarrollo comunitario, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de la comunidad en las materias de asistencia social, cultural, salud pública, educación, etc.

Además, para tener un escenario más holístico, se entrevistará también a algún cargo relacionado con el Ministerio de Desarrollo Social o del mismo Registro Social de Hogares.

Origen	Nombre	Cargo
Municipalidad Lo Prado	Laura Parra	Encargada Comunal
Municipalidad San Joaquín	Priscila Suazo	Apoyo Encargada Comunal
Municipalidad Recoleta	Fares Jadue	Director Desarrollo Comunitario
Municipalidad Recoleta	María Elena Gutierrez	Encargada Comunal
Municipalidad Estación Central	Confidencial	Confidencial
Municipalidad Providencia	María Teresa Quiroz	Encargada Comunal
Subsecretaría de Servicios Sociales	María José Vergara	Jefa División de Focalización

6.2.3. Privacidad de los datos y confidencialidad

La información que se obtuvo de las entrevistas puede ser de carácter anónimo y secreto, si así lo desea el entrevistado. Para su realización se utilizó el consentimiento informado, en donde se señala que no se dará a conocer la identidad de los entrevistados, su participación será totalmente voluntaria y que las respuestas que ellos proporcionan sólo servirán para los efectos de esta investigación.

7. RESULTADOS

En esta sección se expondrán y describirán los hallazgos obtenidos de la investigación, para posteriormente interpretarlos y contrastarlos con la información obtenida del marco teórico.

7.1. Diagnóstico

7.1.1. Aspectos positivos del Registro Social de Hogares

A continuación se mostrarán las principales virtudes del RSH según los entrevistados, es decir, la Jefa de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales y los trabajadores municipales.

7.1.1.1. *Estratificación socioeconómica a nivel de hogar*

Dentro del apoyo a la gestión de las municipalidades como ejecutoras del RSH, se encuentra el Analista Digital de Información Social (ADIS), definida por los entrevistados municipales como una “herramienta que puede diferenciar y segmentar por estratos socioeconómicos a las familias a nivel comunal, en incluso de hogar.” Sin embargo, lo anterior no es más que una cualidad del ADIS, pues su definición exacta es:

“una herramienta de información destinada a los equipos de Desarrollo Social de los Gobiernos Regionales y a las Municipalidades, que permite generar diferentes reportes estadísticos y de gestión a partir de los datos socioeconómicos disponibles en el RSH.” (Subsecretaría de Evaluación Social, 2018).

Cuyas singularidades son:

- Visualizar las estadísticas en tablas, gráficos o mapas.

- Que todos los formatos puedan ser exportados a Excel, para facilitar su procesamiento posterior.
- Consultar las bases de datos del RSH de meses anteriores, lo que posibilita la comparación de indicadores a través del tiempo.
- Combinar una serie de filtros de información, de manera de generar estratos poblacionales muy específicos, a nivel de personas o de hogares.

A modo de ejemplo, si se desea conocer la cantidad de hogares homoparentales, donde exista presencia de niños menores de 4 años, cuyo jefe de hogar sea de sexualidad femenina; a ese nivel de especificidad, el ADIS puede entregar un mapa a nivel comunal de cuántos hogares existen con esas características en cierta región del país, o una base de datos de cuántos de esos hogares existen en las distintas regiones del país.

7.1.1.2. Desagregación territorial

Otro aspecto positivo que se recalcaron en las entrevistas es que el RSH es enriquecedor, pues puede desagregar geográficamente para mejorar la toma de decisiones, levantando cartografías gracias a las bases de datos (Ficha Social, Ficha de Protección Social, Registro Social de Hogares). Esto es posible gracias al Sistema Integrado de información social con desagregación territorial (SIIS-T), una herramienta abierta al público que apoya el diseño, la implementación, el seguimiento y la evaluación de políticas, programas y prestaciones sociales, mediante la provisión de indicadores de personas y hogares, desagregados territorialmente, y del entorno de residencia, a partir de distintas fuentes de información disponibles. Una de esas fuentes es la base de datos del RSH. A partir del uso combinado de los datos del RSH y datos administrativos sectoriales, el SIIS-T pone a disposición un conjunto de indicadores en áreas como educación (cobertura, escolaridad, rezago escolar),

salud (sistema previsional de salud), vivienda (hacinamiento, servicios básicos), trabajo y seguridad social (cotización previsional), entre otros. Para cada indicador, el Sistema provee su ficha técnica y metadatos, así como las opciones de visualizar el indicador en tablas, gráficos o mapas (Subsecretaría de Evaluación Social, 2018). Dentro de sus cualidades se encuentran:

- Que todos los formatos puedan ser exportados a un formato compatible con Excel, para facilitar su procesamiento posterior.
- Consultar las bases de datos del RSH de manera semestral, lo que posibilita la comparación de indicadores a través del tiempo.
- Seleccionar y agregar información de unidades territoriales específicas.
- Construir indicadores personalizados, a partir de sumas, restas, porcentajes y proporciones.

Por ejemplo, uno de los datos que se encontró en el Informe de Desarrollo Social fue la cantidad de hogares inscritos al primer semestre del año 2018, el cual equivalía a 5.096.235 hogares; ahora, gracias a que el SIIS-T entrega datos semestrales con el RSH como principal fuente de información, se puede saber que al segundo semestre del 2020 existen cerca de 6.500.000 de hogares. Esta información se puede desagregar a nivel regional, comunal, e incluso a unidad vecinal, sabiendo así (en este caso) cuántos hogares por tramo existen.

7.1.1.3. Cruces de datos con bases administrativas

El aspecto más valorado por los entrevistados es que ahora el Registro posee un carácter Inter operacional, convirtiéndola en una herramienta más segura y confiable, acortando las posibilidades de ser vulnerada. Del mismo modo, al ser más transparente y contrastable, ha existido una disminución de los reclamos por parte de la ciudadanía, según el Director de

Desarrollo Comunitario de la municipalidad de Recoleta. La información aportada por las bases administrativas permiten no solo que el Estado se encargue de recopilar la información socioeconómica de las familias – con la cual se construye principalmente la CSE – sino que también ayuda a contrastar la información auto reportada por los hogares, evitando así cualquier inconsistencia de datos y potenciales engaños.

En la siguiente tabla se especifica el tipo de información y sus respectivas fuentes de datos.

Tipo de información	Fuente de Información del dato
Ingresos monetarios como trabajador dependiente	Superintendencia de Pensiones (SP)
	Administradora de Fondos de Cesantía (AFC)
	Superintendencia de Salud (SS)
	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Ingresos monetarios como trabajador independiente	Superintendencia de Pensiones (SP)
	Superintendencia de Salud (SS)
	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Ingresos de pensiones y/o jubilaciones⁴	Instituto de Previsión Social (IPS)
	Servicio de Impuestos Internos (SII)
	Superintendencia de Pensiones (SP)
Ingresos del capital	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Cotización de salud	Superintendencia de Salud (SS)
	Fondo Nacional de Salud (FONASA)
Propiedad de bienes raíces	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Matrícula en establecimientos educacionales	Ministerio de Educación (MINEDUC)
Propiedad de vehículo	Registro Civil e Identificación (SRCel)
Educación Superior	Ministerio de Educación (MINEDUC)

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

7.1.1.4. Existencia de una plataforma online

Finalmente, un aspecto bastante innovador en comparación a sus predecesoras es que ahora está disponible una plataforma online en donde los hogares pueden ingresar y tramitar solicitudes sin la necesidad de ir a la municipalidad. Del mismo modo, le permite al usuario acceder a la información socioeconómica del hogar en cualquier instante de tiempo, y conocer su tramo de calificación y los detalles que influyeron en ella.

7.1.2. Aspectos por mejorar del Registro Social de Hogares

7.1.2.1. Según el Ministerio de Desarrollo Social y Familia

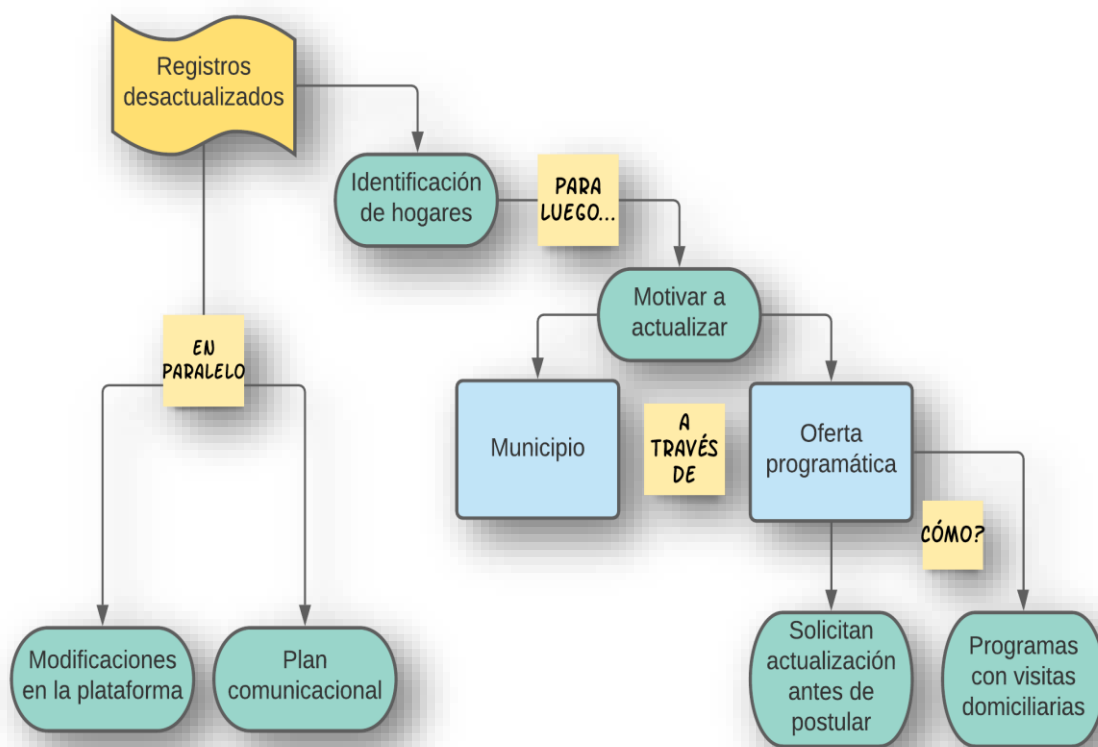
El MINDES declara a través del Informe de Desarrollo Social 2018 que el principal desafío del RSH es contar con una única forma de identificar a las familias, que refleje la composición efectiva de los hogares, sea conocida por los ciudadanos y utilizada por toda la oferta programática. Para lograrlo, el Registro tiene que mejorar su principal problema: **La actualización y calidad de los datos auto reportados**; en donde variables como la dirección del domicilio y la composición familiar juegan un rol importante en la asignación de beneficios.

Con respecto a la actualización de datos auto reportados, se espera que:

“Las acciones que se están analizando para lograr un registro más actualizado de las familias incluyen la identificación de hogares cuya información está, con alta probabilidad, desactualizada. Con ello, se motivará la actualización de dichos registros, tanto desde el Municipio como desde la oferta programática. En paralelo, se realizarán modificaciones en las plataformas que permitan que la actualización de la información auto reportada sea un proceso fácil y expedito, que permita no solo entregar información nueva, sino también confirmar que la composición que el RSH dispone sigue siendo la actual.” (Ministerio de Desarrollo Social, 2018).

Otras consideraciones adoptadas en el informe son trabajar en paralelo con la oferta programática para que soliciten la actualización de la información antes de postular a los beneficios, además de dotar a las distintas entidades (JUNAEB, SERNAMEG, etc.) con la facultad de ejecutar el mismo RSH, permitiéndoles generar actualizaciones de información a solicitud de sus beneficiarios. Del mismo modo, se trabajará con ofertas que requieran visitas a domicilio con el fin de actualizar la información en el mismo hogar. Esto implicaría habilitar encuestadores certificados del RSH.

Además, todo lo anterior debe ser complementado con un trabajo comunicacional hacia la ciudadanía, creando conciencia sobre la responsabilidad de tener un registro con datos actualizados.



Con respecto a la verificación del grupo familiar, se espera que:

“Respecto de las acciones que se están analizando para lograr un registro más confiable de las familias se realizará una supervisión activa de hogares, con foco en la composición familiar. La información que se levante de los procesos de supervisión será utilizada para la actualización de los registros cuando ello lo amerite.”

(Ministerio de Desarrollo Social, 2018).

Como desafío secundario, pero no menos importante, aparece la mejora de la plataforma web del RSH:

“Mejorar las plataformas del RSH. Durante el segundo semestre de 2018 se realizará un estudio de experiencia de usuario, con el fin de establecer mejoras a las plataformas que faciliten su uso por parte de la ciudadanía y los Municipios.”

(Ministerio de Desarrollo Social, 2018).

En cuanto a las falencias detectadas por la Jefa de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales (Ministerio de Desarrollo Social), éstas son en su mayoría de naturaleza administrativa y de auto reporte. Dentro de las falencias administrativas actuales mencionó el desfase que existe en las distintas bases administrativas, tanto privadas como estatales; además de mencionar problemas que están siendo estudiados, como la agilización de la gestión de solicitudes (mejora en el tiempo de respuesta), en donde se redujo la capacidad de respuesta a 3-5 días, y la calculación de la CSE más de una vez al mes. En la vereda del auto reporte, la manera de lograr un registro actualizado en cuanto a composición del hogar y dirección de domicilio sigue siendo el “gran” problema del Registro Social de Hogares. Además recalcó que existe poca involucración del ciudadano en su rol de mantener su registro actualizado, siendo ésta la raíz del problema principal; por lo tanto, como al Estado le es imposible conocer la situación de toda la comunidad, es que se necesita la

implementación de un plan comunicacional donde se haga énfasis en la importancia de mantener un registro con información actualizada y de calidad.



7.1.2.2. Según los entrevistados municipales

Según los problemas detectados por los trabajadores de las distintas municipalidades, se observó que existen 5 ámbitos o áreas del Registro que deben mejorarse. Más allá de que se piense que el problema de raíz sean las políticas sociales chilenas y su errada forma de focalizar y caracterizar la vulnerabilidad – es decir, un problema estructural – se definieron estos 5 ámbitos en torno a las falencias referidas únicamente al Registro Social de Hogares. Dichas falencias se definirán a continuación, y estarán enumeradas desde las más mencionadas hasta las menos.

1) *Desfase de las bases administrativas del Estado*

Fue el problema más mencionado por los entrevistados, en donde los datos proporcionados por las bases administrativas del Estado – sobre todo el SII – están desactualizados debido a su desfase o periodicidad (12 meses), creando una situación socioeconómica errónea.

2) *Clasificación Socioeconómica (CSE) sin gastos*

Mucho se destacó que el RSH considera solamente los ingresos del hogar y los haberes en la CSE, sin tomar en cuenta los egresos (gastos básicos, arriendo, universidad), creando una falsa e injusta realidad donde los ingresos son mermados por los gastos. La raíz de este problema se encuentra en el algoritmo de la clasificación socioeconómica.

3) *Composición del hogar*

Se desconoce si efectivamente conviven en el hogar las personas que son auto reportadas, ya sea por un estado de desactualización o porque en muchas ocasiones las familias arreglan y vulneran el RSH para obtener los beneficios sociales, desvinculando o agregando integrantes.

4) *Enfermedades catastróficas*

Las enfermedades catastróficas no son consideradas como estado de invalidez, por ende no influyen en la CSE.

5) *Tardanza en la aprobación y reflejo de solicitudes*

Demora en la resolución de solicitudes. Además, éstas deben ser atendidas antes del día 26 de cada mes si se quiere ver reflejada la información al mes siguiente en la Cartola Hogar, de lo contrario, aparecerá al mes subsiguiente.

6) *Activación de test de medios*

La activación de la Isapre como test de medios en un menor, por parte de uno de los padres que no forma parte de la familia, no debiese ser considerado en la CSE, pues la condición socioeconómica de la familia es anexa a ese beneficio. Para desactivar el medio (Isapre) se necesita una demanda en tribunales, procedimiento al que no todos los padres quieren acceder por la “sana convivencia” que mantienen, y por la asociación de una demanda con algo negativo.

7) *Domicilio incorrecto*

Este problema puede dividirse en dos: hogares que no han reportado su nueva dirección de domicilio (desactualización) y hogares que transitan de una dirección a otra (intercomunal).

8) *Mal auto reporte de los hogares*

Este error se refiere a cualquier mal auto reporte por negligencia o desconocimiento de la persona, pudiendo ser la causa una plataforma poco amigable o simplemente un desconocimiento general de la herramienta.

9) *Violencia intrafamiliar*

Existe mucha demora en el proceso de desvinculación de un integrante que ejerce violencia intrafamiliar, ya que se requiere una demanda en tribunales para hacerse efectiva (porque el individuo no accede a firmar la solicitud).

10) *Nula relevancia de personas entre 18 y 60 años en el Índice de necesidades*

Tal rango de edad no tiene mayor relevancia para el Registro en términos de vulnerabilidad, siendo el factor de una persona “sana” (sin discapacidad) 0.

11) *Plataforma poco amigable con el usuario*

Cuando se pide acreditar domicilio, ya sea por cambio de hogar o al inscribirse por primera vez, jamás se especifica en la plataforma que las boletas o cualquier

documento de acreditación tiene que estar a nombre de alguna de las personas del hogar. También, en el módulo de vivienda, existen muchos códigos para referirse a los tipos de vivienda que los usuarios no conocen, lo que termina confundiendo y declarando datos erróneos (por ejemplo las viviendas colectivas, que se refiere a hogares de niños y abuelos o cárceles, pero que tiende a confundirse con distintas familias en un mismo hogar compartido). Lo anterior genera un montón de solicitudes pendientes, y para combatir este problema, se recomienda una plataforma mucho más amigable con las familias.

12) Lentitud de la plataforma de funcionario


Lentitud general del sistema, sobre todo en una hora en particular (12:00 hrs.), además de colapsar y/o no aceptar archivos adjuntos demasiado pesados.

Ya conocidas las falencias, se agruparon según su naturaleza en los 5 ámbitos mencionados anteriormente: Falencias Administrativas, de Algoritmo, de Auto reporte, de Definición, y de Plataforma; asignándole los colores amarillo, celeste, morado, verde y rojo, respectivamente.

1

Administrativas


Fallas cometidas en el servicio por las distintas partes del RSH, como el desfase de las bases administrativas del Estado y la demora en la aprobación de solicitudes




2

Algoritmo


Errores en la formulación de la CSE, como no incluir los gastos de los hogares o activación de algunos Test de Medios



3 **Auto reporte**
Falencias relacionadas a la incapacidad del RSH de mantener la información auto reportada actualizada



4 **Definición**
Desconsideraciones a la hora de hacer el RSH una herramienta más justa, como no incluir algunas enfermedades catastróficas en el algoritmo de la CSE



5 **Plataforma**
Toda deficiencia en la plataforma que pueda conducir a un mal auto reporte o mala experiencia, tanto para el usuario como para el funcionario municipal



Con respecto a la frecuencia de menciones de cada problema, se construyó el siguiente gráfico de barras, en donde el eje de las ordenadas corresponde a las distintas falencias mencionadas (pintadas según su naturaleza) y el eje de las abscisas representa la cantidad de menciones de cada una.

Figura N°2: Falencias mencionadas por los entrevistados municipales



Fuente: elaboración propia

Algunas de las posibles soluciones aportadas por los entrevistados para mitigar las falencias son:

Falencia	Solución
Desfase de las bases administrativas	Disminuir la periodicidad a trimestres, por lo menos aquellas que tengan periodicidad de 12 meses.
No inclusión de gastos en la CSE	Crear un ítem de gastos en la CSE.

Tardanza en la aprobación y reflejo de la información (solicitudes)	Automatización de algunas solicitudes que no requieran verificación/ Cálculo de la CSE más de una vez al mes.
Manipulación en la composición del hogar (composición del hogar)	Crear una línea de sensibilización y comunicación a la comunidad para no faltar a la información. La supervisión de hogares también se considera.
Manipulación de la dirección del domicilio (domicilio incorrecto)	bloquear un periodo de 3-6 meses el módulo de actualización de domicilio desde la última modificación, para desincentivar su manipulación.
Poca especificación en requerimientos y terminología de la página web	Crear una plataforma más amigable.

7.2. Propuestas de mejora según área

7.2.1. Desestimación de falencias

Para la selección de falencias que se analizarán de aquí en adelante se usarán los siguientes criterios: en primer lugar, se incluirán de manera automática las falencias “madres”, que son aquellas problemáticas comunes mencionadas en el diagrama de Venn de la figura N°3, a excepción de la *baja participación de la comunidad*, que es más bien una causal de otras falencias. Segundo, se considerarán también aquellas falencias mencionadas por las **municipalidades** en la figura N°2 que cumplan con la regla del 50%, es decir, que hayan sido nombradas al menos por 3 entrevistados (de un total de 5). Estas son la NO consideración

de los **gastos del hogar** y las **enfermedades** catastróficas en la CSE, y cabe recalcar la importancia de analizarlas en el entendido que son condiciones inherentes de una persona y hogar, y que de incluirse en la CSE, podría aproximarse a la verdadera situación socioeconómica de las familias de Chile. Finalmente, se debe considerar que: “*domicilio incorrecto*”, “*aprobación de solicitudes*” y “*plataforma poco amigable*” a pesar de no cumplir con la regla del 50%, están incluidas en la falencias madres “*actualización y manipulación de datos auto reportados*”, “*desfase de las bases administrativas*”, y “*deficiencias en la plataforma*”, respectivamente.

Así, las falencias consideradas para el análisis son: **Composición del hogar y domicilio incorrecto** (que en su conjunto forman la falencia madre principal *Actualización y manipulación de datos auto reportados*); el **desfase de las bases administrativas**, y la tardanza en **la aprobación de solicitudes** y su reflejo en la Cartola Hogar; **plataforma poco amigable** con el usuario; CSE sin **gastos del hogar**; y la desconsideración de personas con **enfermedades** catastróficas.

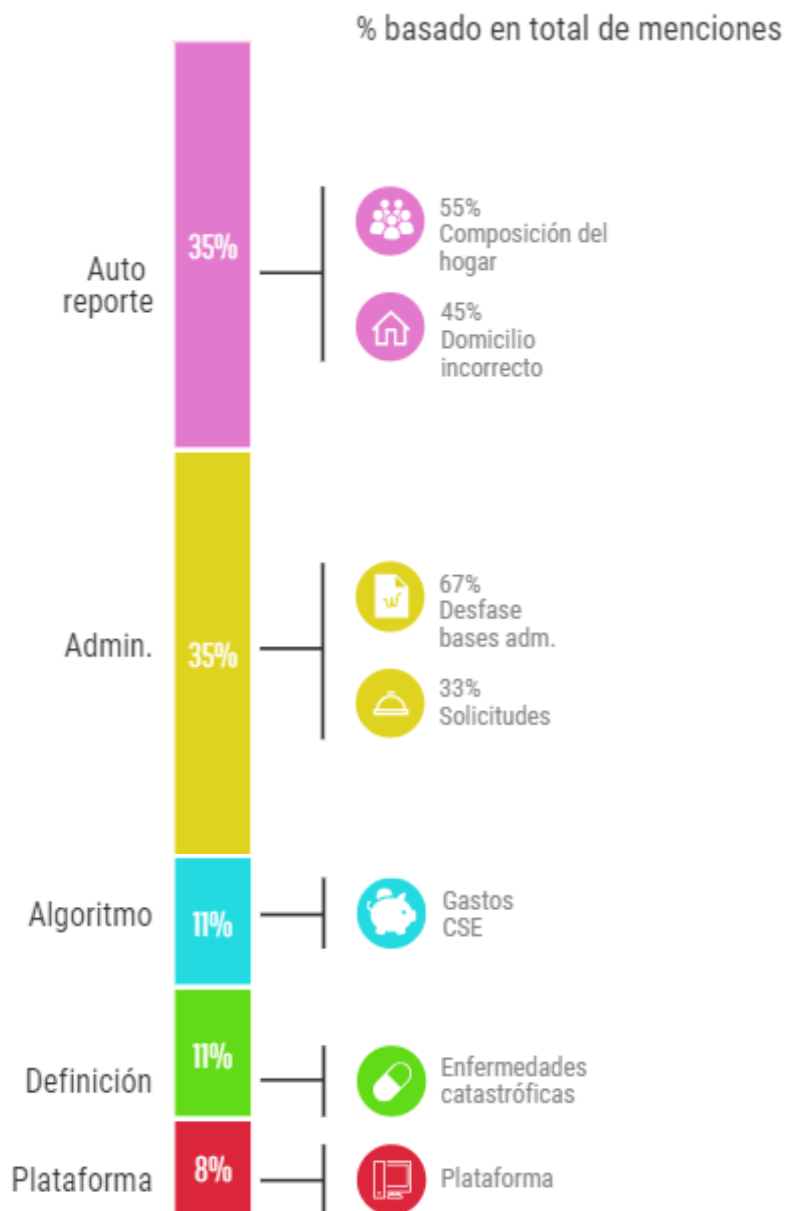
Figura N°3: Diagrama de Venn de las principales falencias del RSH



Fuente: elaboración propia

En la figura N°4 se muestra la relevancia de cada naturaleza medida en porcentaje, calculada a partir del total de menciones (ver anexo):

Figura N°4: relevancia de cada naturaleza



Fuente: elaboración propia

7.2.2. Auto reporte

El principal problema del RSH tiene que ver con la desactualización y calidad de los datos auto reportados, sobre todo en los módulos de la composición del hogar y domicilio.

“El RSH contiene datos asociados a personas y hogares que tienen distintos niveles de actualización. De esta manera, en el registro conviven datos que se actualizan periódicamente, y que no requieren una acción por parte de las personas, como los ingresos provenientes de los registros de la AFC y las AFP; con datos que no se actualizan de manera periódica, como la dirección y la composición familiar, y que adicionalmente requieren de una acción por parte de las personas para su actualización (ir al municipio o ingresar al sitio web del RSH).” (Ministerio de Desarrollo Social, 2018)

Mantener actualizados dichos módulos es importante, pues la composición del hogar es una variable que afecta directamente a la Clasificación Socioeconómica, ya que se construye a nivel de hogar; y el domicilio por la necesidad de programas sociales que generan nóminas de beneficiarios centralizadas -sin mediar una postulación- de ubicar a dichos potenciales beneficiarios para invitarlos a participar del programa.

Lo principal es que, para que existan datos actualizados, de alguna u otra forma se debe motivar a la población a hacerlo, pues según la Jefa de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales, es imposible para el Gobierno tener un control total de la población, sobre todo para datos tan dinámicos como la composición de un hogar y su domicilio. Lo mismo opinan los entrevistados de las municipalidades: que debe existir una corresponsabilidad del ciudadano con su registro; en dónde no solo debe mantener sus datos actualizados, sino que tiene que desaparecer cualquier falta a la información, para así evitar su manipulación y lograr datos auto reportados de calidad. Es por esto por lo que, antes que cualquier otra mejora, debe existir un plan comunicacional hacia la ciudadanía para crear conciencia sobre la responsabilidad de las familias en mantener su dato actualizado. Lo anterior se podría

traducir en la creación de publicidad y/o comerciales en los que no solo se cree conciencia, sino que también se muestre la oferta programática y los beneficios a los que la ciudadanía puede acceder, creando así una necesidad e interés en la persona para actualizar sus datos.

Sin embargo, además de lo anterior, para que las fichas de los hogares se encuentren actualizadas también debe existir una acción por parte del Gobierno. La primera propuesta de mejora estará dirigida a hogares y personas que cuenten con la opción de ingresar a la página oficial del Registro Social de Hogares, ya que el objetivo será destrabar el proceso de actualización de información vía web; el cuál consta, en términos generales, en lo siguiente:

1. Descargar el formulario de solicitud
2. Imprimirlo y firmarlo (por todos los miembros requeridos)
3. Fotografiar o escanear el formulario
4. Cargarlo en la página web

Anteriormente ya se dejó en manifiesto que es un proceso bastante engorroso para sólo obtener una **firma**, pues toma tiempo, dinero, y es poco amigable con el medio ambiente. La propuesta de crear una firma digital, al estilo de Uruguay o Costa Rica, parece ser complicada en el sentido de que se requieren compra de insumos y procesos legales por parte de las personas (lector de tarjetas inteligente y/o certificados ante entidades privadas para la verificación de identidad), es por eso por lo que la propuesta se basará en el validador de identidad digital (ClaveÚnica). Actualmente, una hogar puede firmar digitalmente con ClaveÚnica solamente si éste está compuesto por un mayor de edad, en caso contrario deberá requerir las firmas de los otros integrantes mayores de edad. Entonces se propone añadir a

la página web un carácter inter comunicacional (solamente para gestión de solicitudes) entre los distintos integrantes de un hogar, de modo que exista un anfitrión (que es quien creará la solicitud) que pueda enviar la petición de firma a los demás. Dicha solicitud aparecerá en un buzón de entrada como notificación cuando ingresen al RSH, bastando solamente un click para aceptar la petición. Dentro de las consideraciones de esta propuesta está que todos los integrantes del hogar mayores de edad deben contar ClaveÚnica.

Otra modificación que se implementó hace no mucho fue la incorporación de una pestaña tipo alerta en la plataforma del funcionario cuando la información de un hogar no está actualizada. Ésta se activa al ingresar el RUT de la persona que está realizando su consulta en alguna dependencia municipal o de ChileAtiende, por lo que es responsabilidad del funcionario advertir a la persona y corroborar que los datos auto reportados estén actualizados. La pestaña muestra los principales datos auto reportados, los que finalmente serán “*confirmados por el ciudadano*” o “*aceptados*”. Esto es una buena medida complementaria en el sentido que el 70% de las solicitudes se realizan por el canal municipal (Ministerio de Desarrollo Social, 2018).

La última propuesta para lograr un registro más actualizado se encontró en el Informe de Desarrollo Social, y sería de carácter obligatorio para todo aquellos que quieran acceder a los beneficios sociales. Los servicios públicos podrán ser ejecutores del RSH, exigiendo antes de postular la actualización de la información auto reportada. Se debe considerar que una de las municipalidades entrevistadas se refirió a esta propuesta poniendo de ejemplo el estrés que han sufrido los funcionarios de ChileAtiende, entidad que se sumó hace poco a la labor de ejecutor del RSH, y que además de su trabajo habitual, ha tenido que incorporar todo el protocolo del Registro Social de Hogares.

Por el lado de la manipulación de la información auto reportada, una de las estrategias que se deben tener en mente, además de la fiscalización, es la desincentivación mediante trabas en el génesis del asunto y la amenaza de suspensión del Registro y beneficios sociales en caso de comprobarse inconsistencias intencionales en la información declarada. La primera propuesta es poner trabas en el módulo de vivienda, limitando la cantidad de veces que se puede modificar el domicilio, o bloqueando el módulo un periodo de tiempo desde la última vez que se actualizó; teniendo en cuenta la durabilidad y condiciones de un contrato de arriendo. La factibilidad y los plazos de tiempo de esta propuesta quedan a criterio de un experto. En paralelo, se debe especificar y advertir en los módulos de composición del hogar y domicilio las consecuencias que existen al momento de vulnerar la información, con un mensaje de advertencia. Reiterar las sanciones que conlleva la manipulación de la información es crucial para su desincentivo.

una de las soluciones propuestas por el Ministerio para verificar la composición de los hogares es implementar una supervisión activa, sin embargo las entrevistas mostraron que las municipalidades poco y nada han hecho en su labor de fiscalizadores, a pesar de saber que muchos hogares empezaron a desvincular miembros y/o crear registros individuales para acceder a los beneficios estatales. Lo cierto es que desvincular o no declarar un miembro de la familia resulta lo más fácil a la hora de bajar la CSE del hogar, por lo que a continuación se estudiará el perfil del hogar que vulnera la información, a modo de proponer un criterio de fiscalización.

La composición del hogar es relevante en la CSE, pues el tramo de vulnerabilidad se determina, en parte, con los ingresos de los integrantes y sus bienes y posesiones. Los

procesos que determinan lo anterior, son el *Test de medios* y el *Ingreso promedio anual del hogar*, cuya formula es la siguiente:

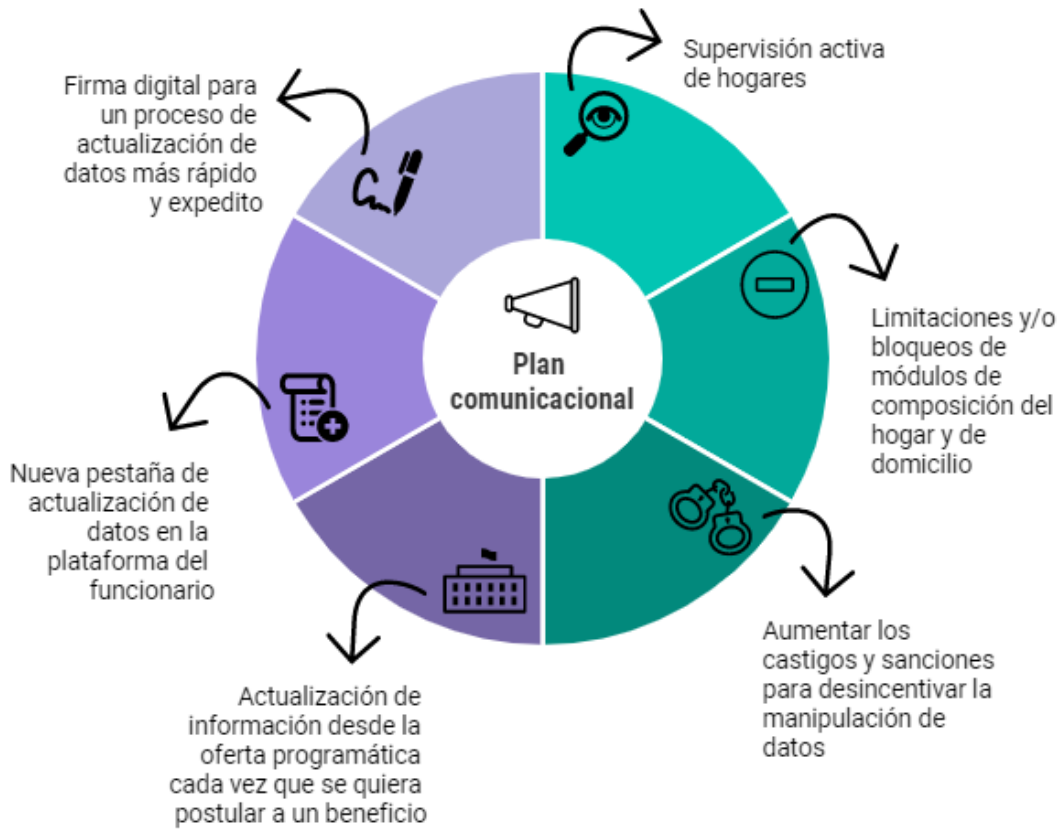
$$\overline{\text{Ingreso anual del hogar}} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Total de ingresos}_i}{12}$$

El numerador indica la sumatoria del total de ingresos de cada integrante *i* del hogar, mientras que el denominador es una constante que representa los 12 meses del año. Por ende, si se desvincula un integrante del hogar, la sumatoria del numerador puede mantenerse constante o disminuir, pero no aumentar; ocurriendo exactamente lo mismo con el *ingreso promedio anual del hogar*, afectando la CSE. De igual modo, todos los bienes a nombre de esa persona que constituían una prueba de calidad de vida (ya sean terrenos, automóviles o propiedades) serán desvinculados del hogar, afectando directamente a la CSE.

Por lo tanto, en este caso, se hace necesario la creación de una alerta para fines de orientar una fiscalización activa, cuyo criterio se base primeramente en el porcentaje de variación de la CSE una vez desvinculado el integrante, además de las características (ingresos y bienes) que posea dicha persona. Por ejemplo, un hogar que inicialmente se encontraba en el tramo del 81-90%, y que al desvincular un integrante (poseedor de vehículos u otros medios, con un sueldo significativo) su disminución sea muy abrupta, moviéndose 2 o 3 tramos. Un contraejemplo sería la desvinculación de un integrante con las mismas posesiones e ingresos, cuya variación de la CSE no sea significativa.

Otro escenario posible para la manipulación de la información es cuando existen hogares con miembros no declarados, pues conocen las consecuencias en la CSE que ello conlleva. Este caso es muy parecido a cuando la familia desvincula a un miembro para el beneficio del hogar. Si bien en ambos escenarios se busca ocultar a una persona, la diferencia radica en

que ahora no existe un historial en el RSH o un pasado que vincule a esta persona con la familia. Lo anterior quiere decir que la persona que se quiere ocultar jamás ha sido registrada como miembro del hogar en el RSH, lo que facilita su estado de incógnito y dificulta su fiscalización debido a que no levanta sospechas. Las razones para ocultar al miembro siguen siendo los ingresos percibidos y el test de medios, y deben ser lo suficientemente significantes para que sea más atractivo ocultar a la persona, que declararlo y crear vulnerabilidad mediante el índice de necesidades (aumento del n). Incluso si una fiscalización lograra percatar este caso, no puede atribuirse 100% a manipulación de la información, ya que puede tratarse solamente de un hogar con composición desactualizada, siendo una situación difícil de juzgar. Es por esto por lo que se reitera la importancia de un buen plan comunicacional que promueva la actualización y el desincentivo de manipular los datos auto reportados.



7.2.3. Administrativa

Sin duda alguna, uno de los problemas más relevantes es de origen administrativo, tanto así, que fue advertido por las 5 municipalidades entrevistadas y por la Subsecretaria de Servicios Sociales. La información de ingresos utilizada en la CSE proviene principalmente de Registros Administrativos: Superintendencia de Pensiones (SdP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), de la Superintendencia de Salud (SdS), del Servicio de Impuestos Internos (SII) y del Instituto de Previsión Social (IPS) (Ministerio de Desarrollo Social, 2018), sin embargo, dichas bases presentan distintos desfases que contribuyen a crear una situación socioeconómica errónea, elaborando una CSE de los hogares a partir de información que no está actualizada.

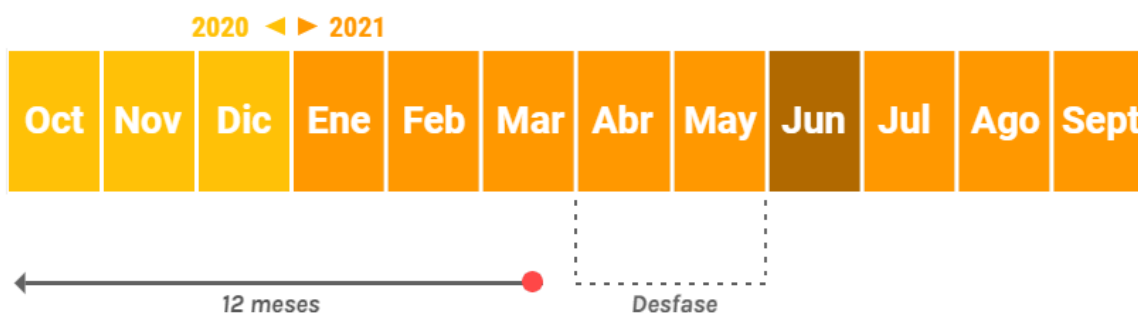
Tipo de información	Fuente de Información del dato	Desfase
Ingresos monetarios como trabajador dependiente	Superintendencia de Pensiones (SP)	4 meses
	Administradora de Fondos de Cesantía (AFC)	4 meses
	Superintendencia de Salud (SS)	4 meses
	Servicio de Impuesto Internos (SII)	12 meses
Ingresos monetarios como trabajador independiente	Superintendencia de Pensiones (SP)	4 meses
	Superintendencia de Salud (SS)	4 meses
	Servicio de Impuestos Internos (SII)	12 meses
Ingresos monetarios como trabajador dependiente e independiente	Superintendencia de Pensiones (SP)	4 meses
	Administradora de Fondos de Cesantía (AFC)	4 meses
	Superintendencia de Salud (SS)	4 meses
	Servicio de Impuesto Internos (SII)	12 meses
Ingresos monetarios por pensión y/o Jubilación	Instituto de Previsión Social (IPS)	4 meses
	Superintendencia de Pensiones (SP)	4 meses
	Servicio de Impuestos Internos (SII)	12 meses
Ingresos de capital	Servicio de Impuestos Internos (SII)	12 meses

Por ejemplo, a la fecha 06/2021, los ingresos que la CSE tomará serán los últimos 12 meses a partir del 01/2021 (4 meses de desfase), y en el caso del Servicio de Impuestos

Interno serán los últimos 12 meses desde el 06/2020 (12 meses de desfase debido a que se rige por el año tributario). Es por este desfase que existe el trámite de actualización de los registros administrativos, el cual se define según el Informe de Desarrollo Social 2018 como:

“El proceso mediante el cual el titular del dato administrativo informa al Registro Social de Hogares que el dato que dicho Registro contiene, si bien es correcto, no está actualizado. Es decir, no refleja la situación del individuo al día de hoy. Ello obedece a que la información administrativa de que se alimenta el Registro Social de Hogares presenta un desfase, el que es variable, dependiendo del dato y su fuente de información. El individuo, titular del dato, junto con reportar la desactualización del dato, solicita que éste sea actualizado.”

No obstante, la solución a este problema vino momentos después de haber sido descubierta por el investigador, o mejor dicho, una medida provisoria, pues no mejora del todo la situación. Aquellas bases que contaban con 4 meses de desfase (AFC, SdP, SdS y IPS) se redujeron a 2 meses, mientras que el SII se mantuvo igual. Entonces, si nos encontramos en el mes de junio, los meses con desfase serán abril y mayo, y la CSE considerará los 12 últimos ingresos desde marzo.



Otro problema es el tiempo que demora en reflejarse un cambio en la situación del hogar una vez hecha una solicitud, que puede ser de actualización de la información auto reportada y/o ingreso al Registro Social de Hogares. Hoy en día, el Registro actualiza la situación de las familias a principio de mes a partir de las solicitudes que los EJECUTORES aprobaron antes del 22 de cada mes, por tanto cualquier solicitud que fue aprobada después del 22 el cambio se verá reflejado al mes subsiguiente. En otras palabras, sólo una vez al mes se calcula la CSE. Entonces, la propuesta de mejora va en ese sentido, en la calculación de la CSE más veces al mes; pudiendo ser quincenal y de ese modo eliminar la barrera de una fecha límite (22), pasando un hogar de esperar más de un mes para ver su situación actual reflejada, a sólo 15 días.

Maximiliano Israel Santibáñez - Edad: 25 años

¡Tu solicitud N° **22040869** ha sido ingresada con éxito!

✓ Recuerda que la solicitud solo ha sido ingresada y debe ahora ser revisada por la municipalidad, para ser aprobada o rechazada

Siguientes pasos:

Evaluaremos tu solicitud

El equipo comunal de la Municipalidad revisará tu solicitud y los antecedentes adjuntos, luego aprobará o rechazará el requerimiento según corresponda

⚠ datos actualizados se verán reflejados al mes siguiente si la solicitud es aprobada por el ejecutor antes del día 22 del mes en curso, de lo contrario se reflejará cartola al mes subsiguiente

El último problema administrativo que se encontró fue la tardanza que existe en el procedimiento de las solicitudes. En el caso de una solicitud de ingreso al Registro Social de Hogares, los tiempos del procedimiento general (sea online o presencial) son los siguientes, de acuerdo al Protocolo para el Ingreso y Actualización al Registro Social de Hogares:

1. El solicitante deberá adjuntar la documentación requerida y/o acreditar identidad, según corresponda, dentro del plazo de 40 días corridos desde el momento en que se genera la solicitud o al momento que el encuestador efectúe la visita domiciliaria en el plazo establecido en el punto 3.
2. El Ejecutor deberá contactar al Solicitante, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde el día en que se genera la solicitud, cuando la documentación acompañada no permita resolver el requerimiento, así como también, para efectos de coordinar la fecha de visita domiciliaria con la finalidad de aplicar el “Formulario de ingreso al Registro Social de Hogares”.
3. Para realizar la visita domiciliaria y proceder a la digitación del Formulario de ingreso al Registro Social de Hogares, el plazo máximo será de 30 días hábiles contados desde que la solicitud es generada. Concluido dicho plazo deberá aprobar o rechazar la solicitud.

En el caso de que se quiera actualizar la información auto reportada, los tiempos del procedimiento general (sea online o presencial) son los siguientes, de acuerdo al Protocolo para el Ingreso y Actualización al Registro Social de Hogares:

1. El plazo para adjuntar la documentación requerida y/o acreditar identidad, según corresponda, será 40 días corridos desde el momento en que se genera la solicitud.
2. Para resolver (aprobar o rechazar) la solicitud, el plazo del Ejecutor será de 5 días hábiles contados desde que el (la) Solicitante presenta la documentación requerida y/o acredita identidad, según corresponda.

Una consideración para la solicitud de ingreso al RSH es disminuir el tiempo hábil de las visitas domiciliarias a través de la inversión en capital humano, de modo que la familia pueda ingresar y obtener los beneficios, en caso de calificar, lo antes posible. En general, se debe tener en cuenta que un plazo de 40 días para entregar los documentos solicitados podría crear en la gente una sensación de “confianza” y dejar la tramitación para último momento.

Construir conciencia y educación en la ciudadanía no sólo debe ser con un plan comunicacional, sino que toda la estructura del RSH debe estar alineada al propósito, así también el procedimiento de las solicitudes; tal y como dijo la entrevistada de la municipalidad de Estación Central: *“cuando las familias realizan solicitudes, ella les da plazos (1-2 días) para concretar las visitas y/o citarlos, para así realizar una gestión rápida y que los hogares no estén a última hora viendo el estado de las solicitudes. Con estas medidas ella pretende educar y empoderar a las personas en cuanto a la corresponsabilidad que tienen ellos al tener un Registro Social de Hogares.”* por lo mismo, no sólo debiese ser opción disminuir el plazo de 40 días, sino que cada municipalidad y sus ejecutores deben tener esta convicción y liderazgo de educar a las familias de Chile. Con respecto a las solicitudes de actualización de información, dado que la aprobación o rechazo de la solicitud, indistintamente del mecanismo utilizado para realizarla, queda supeditada a que se haya adjuntado la documentación requerida de manera correcta, se propone automatizar aquellas solicitudes hechas a través de ClaveÚnica cuya documentación requerida sea solamente la solicitud correspondiente, con firma digital. De esta forma se agiliza el proceso tanto para el solicitante como para el ejecutor.

7.2.4. Algoritmo

Lo que se cuestiona en este apartado es la capacidad del modelo de construcción de la CSE para caracterizar socioeconómicamente a los hogares del Registro y asignarlos a los tramos adecuados. La fórmula de la CSE está basada principalmente en los ingresos percibidos de cada integrante del hogar, sin considerar los egresos (gastos), encasillando a una familia en un tramo que no representa su situación socioeconómica. Desde el punto de vista de la microeconomía, se define la función gasto como “*la cantidad mínima de dinero que una persona necesita para lograr un cierto nivel de utilidad, dada una función de utilidad y precio*”, en donde el nivel de utilidad es distinto para cada persona según sus preferencias y/o necesidades, siendo el “gasto” algo personal y subjetivo. Lo anterior explica en parte el por qué no se consideran los gastos dentro del algoritmo, pero ¿por qué debiese considerarse los gastos en la CSE? Pues porque los umbrales CASEN definidos para cada tramo sobrestiman la situación socioeconómica de las familias.

Por ejemplo, una familia compuesta por una madre de 50 años que percibe un sueldo mensual de \$800.000 y su hija de 17 años, que esta pronta a estudiar en la universidad, caería eventualmente en un tramo alto por tener un ingreso equivalente igual a \$461.000¹⁶ aproximadamente, quedando sin opción de recibir algún beneficio social; como si no tuviese gastos básicos que merman los ingresos. El arriendo es uno de ellos, y según datos actualizados al 2020, el valor mínimo de un arriendo para dos personas y en comunas con alto Índice de Prioridad Social (como Puente Alto, Buin o Quinta Normal) es de \$300.000 (24Horas, 2020), siendo el valor promedio \$400.000. Consideremos, además, que la niña de

¹⁶ Valor obtenido dividiendo el sueldo en el Índice de necesidades, que considera una composición de hogar de 2 personas y un factor de dependencia (0,11).

17 años ingresará a la educación terciaria sin ningún beneficio, obligándose a tomar el CAE y endeudarse; y como si fuera poco, el CAE solamente aportará el valor referencial del arancel anual, teniendo la familia que hacerse cargo de la diferencia con el arancel real, siendo un gasto considerable. Nótese que ni siquiera se han considerado gastos básicos como luz, agua, gas, internet, locomoción y alimentación, quedando al borde de la vulnerabilidad.

En consideración que la Encuesta CASEN trata de caracterizar la línea de la pobreza en torno a la canasta básica de alimentos y al gasto en bienes y servicios adquiridos por menos del 10% de los hogares, donde no está considerado el arriendo y otros más, se propone como solución la creación de un ítem en el algoritmo que capture los gastos básicos que merman los ingresos, pero que se active solamente en hogares donde dichos gastos sean significativos, y que de activarse, logre disminuir el tramo de la CSE. Una medida contrapuesta a la anterior es que el Gobierno haga una reestructuración de la metodología CASEN y su caracterización de la pobreza, de modo que refleje la verdadera condición socioeconómica de las familias.

7.2.5. Definición

El Índice de Necesidades considera la composición del hogar, así como factores adicionales relacionados con la edad y la situación de dependencia y/o discapacidad. La idea de incluir estos “factores” (también llamados factores de dependencia) es justamente considerar que existen hogares con personas que generan mayores gastos, permitiendo que los ingresos entre las distintas familias pueda ser comparable.

“Es por esto que la CSE considera el número de personas que integran el hogar, y la presencia de personas que generan mayores gastos familiares, como las personas menores de 18 años, los adultos mayores de 60 años y las personas en situación de dependencia producto de una condición de salud de larga duración (personas que han sido calificadas como dependientes moderados o severo/postrados de acuerdo a la información reportada por el hogar) o que se encuentran en situación de discapacidad de acuerdo al Registro Nacional de la Discapacidad.” (Ministerio de Desarrollo Social, 2018)

Dentro de los factores se consideran:

1. La edad, que se determina a partir de información del Servicio del Registro Civil e Identificación cuya actualización es mensual.
2. Discapacidad, donde la determinación del nivel y/o grado se realiza utilizando los datos del Registro Nacional de Discapacidad (RND) remitido por el Servicio del Registro Civil e Identificación al Ministerio de Desarrollo Social cuya actualización es mensual.
3. Nivel de dependencia, que se determina utilizando las preguntas del módulo salud del formulario de ingreso al Registro Social de Hogares, cuya actualización se produce a

solicitud de la persona. Las condiciones de salud de larga duración que considera, según la página del Registro Social de Hogares, son: ceguera o dificultad visual aun usando lentes; mudez o dificultad en el habla; sordera o dificultad auditiva aun usando audífonos; dificultad física; problemas mentales; y problemas psiquiátricos.

La tabla de coeficientes vigente es la siguiente, y corresponden a los calculados a partir de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (Casen) 2015.

Tramo de edad	Discapacidad o dependencia	Coefficiente
0 a 5 años	Sin discapacidad	0,40
	Con discapacidad	0,80
6 a 14 años	Sin discapacidad o dependencia	0,29
	Discapacidad leve	0,34
	Discapacidad o dependencia moderada	0,48
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,60
15 a 17 años	Sin discapacidad o dependencia	0,11
	Discapacidad leve	0,34
	Discapacidad o dependencia moderada	0,48
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,60
18 a 59 años	Sin discapacidad o dependencia	0
	Discapacidad leve	0,34
	Discapacidad o dependencia moderada	0,48
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,60
60 a 74 años	Sin discapacidad o dependencia	0,60
	Discapacidad leve	0,68
	Discapacidad o dependencia moderada	0,79
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,98
75 años o más	Sin discapacidad o dependencia	0,75
	Discapacidad leve	0,77
	Discapacidad o dependencia moderada	0,79
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,98

Sin embargo, en ningún momento se consideran las enfermedades catastróficas, que según la Organización Mundial de la Salud (OMS), son aquellas enfermedades cuyo tratamiento involucra un costo directo mayor al 40% del ingreso del hogar, y que requieren procedimientos complejos tanto para el diagnóstico como para el tratamiento. Tampoco considera las enfermedades de la Ley Ricarte Soto. Esta falencia no se constituye como una falla en el algoritmo, sino más bien un problema de definición por no considerar como

invalidez las enfermedades catastróficas en el Índice de Necesidades. La propuesta entonces será el reconocimiento de las enfermedades catastróficas como invalidez, las que serán acreditadas en plataforma y/o municipalidad mediante el documento “antecedentes médicos” entregado y validado por Fonasa o Isapre. Se deberá considerar la asignación de un ponderador para cada enfermedad en caso de que se incluyan en el Índice de Necesidades, o el descuento total de los gastos que produce la enfermedad en el ítem de “gastos o egresos”, propuesto en el apartado anterior.

7.2.6. Plataforma

A la fecha, la plataforma para ciudadanos es poca específica al solicitar información, a tal punto que conduce al hogar a levantar solicitudes erróneas producto de la confusión, retrasando cualquier proceso administrativo. En específico, cuando un hogar quiere ingresar al Registro Social de Hogares o actualizar la información de domicilio, en la sección de “Información de vivienda” los tipos de vivienda no son definidos o explicados, dejando la selección al criterio del informante. Luego, al continuar con la solicitud, se pide adjuntar algunos documentos, dentro de los cuales se encuentra como opción una boleta de servicios básicos; y no se especifica que la boleta debe estar a nombre de algunos de los integrantes del hogar, mucho menos se especifica que el fin es acreditar el domicilio. Detalles mínimos, pero que conducen a grandes errores.

Selecciona y completa la nueva información del módulo vivienda

Los campos con * son obligatorios

¿Qué tipo de vivienda tienes? *

Seleccione..

Seleccione..

1. Casa
2. Departamento
3. Pieza dentro de la vivienda
4. Mejora, mediagua
5. Rancho, ruca o choza
6. Vivienda de desecho (plásticos, latas, etc)
7. Otro tipo de vivienda (Móvil, carpa, vagón, container o similar)
8. Hospedería
9. Caleta o Punto de calle
10. Vivienda colectiva
11. Residencial, pensión

Seleccione..

Adjunta los siguientes documentos
^

En formato digital como por ejemplo: jpg, png, jpeg, pdf, office (Word, Excel, PowerPoint) y el tamaño puede ser de hasta 6MB

Paso
2

Documento Formulario

Asegúrate de adjuntar la solicitud previamente descargada y completada

- Formulario de solicitud de cambio de domicilio y vivienda firmada por el o la Jefe(a) de Hogar y el o la Solicitante (si es distinto al Jefe (a) de hogar) !

+ Presiona aquí para agregar más documentos

🔗
📄
🗑️

Paso
3

Cédula de identidad

- Copia de la cédula de identidad de quienes firman el formulario !

🔗

Paso
4

Documentos obligatorios y opcionales

- Debes agregar al menos uno de los siguientes documentos de verificación

Boleta de servicios básicos (luz, agua, gas, telefonía) con una antigüedad máxima de 3 meses.

Certificado de residencia emitido por la Junta de Vecinos.

Contrato de arriendo, o cualquier otro de los documentos especificados en el protocolo vigente.

⌵

Para solucionar los malentendidos que crea la plataforma, se sugiere añadir cuadros de diálogo explicativos y/o descriptivos que se activen al momento de posar el cursor sobre cualquier opción de respuesta. Así también íconos al lado de preguntas o requerimientos de los distintos ítems, que al hacer click expliquen al usuario qué se está solicitando en específico.

8. CONCLUSIONES

A grandes rasgos, se creó un marco teórico enriquecido que permitió no solamente conocer en detalle el Registro Social de Hogares, sino que también algunos diagnósticos y estudios previos como lo fue el Informe de Desarrollo Social 2018 y el de IdeaPaís 2020, que marcaron una ruta en la investigación otorgando la primera impresión sobre las fallas y desafíos del RSH. Dichos estudios mostraron que el Registro presentaba problemas con la calidad y la poca actualización de los datos auto reportados, especialmente en lo referido a domicilio y composición del hogar, que son factores decisivos a la hora de determinar la vulnerabilidad de un hogar; también acusó una baja inscripción de hogares de la Región Metropolitana en el RSH, atribuyéndose dicha responsabilidad a las municipalidades de cada comuna en su rol como ejecutores de la herramienta social. Finalmente se consideraron algunas herramientas y/o casos latinoamericanos que, sumado a la información recolectada del RSH, aportaron en la creación de una propuesta: la firma digital de documentos para un procedimiento de actualización de información y realización de trámites más sencillo y expedito. Lo anterior da respuesta y se enmarca en el primer objetivo específico de la investigación: “Crear una base teórica sobre el funcionamiento del Registro Social de Hogares y otras herramientas sociales, con la finalidad de identificar falencias y formular posibles propuestas de mejora.”

El segundo objetivo específico “Realizar entrevistas a trabajadores sociales de distintas municipalidades de Santiago, y también al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que permitan descubrir los actuales problemas del Registro Social de Hogares” permitió adentrarse y responder en gran parte el problema de investigación, descubriendo las actuales falencias del RSH desde la fuente más auténtica y veraz. Los trabajadores sociales de las

municipalidades, al trabajar día a día con la comunidad, fueron capaces de advertir errores en la herramienta que otras fuentes (como el Ministerio de Desarrollo Social) no consideraron prioritarias: La NO consideración de los gastos de los hogares y las enfermedades catastróficas en la CSE, variables que influyen directamente en la situación socioeconómica de un hogar. Por el otro lado, la entrevista a la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social logró ratificar y complementar las falencias encontradas anteriormente, además de comentar cómo planean afrontarlas.

Una vez obtenidas las principales falencias, se observó que cada una estaba asociada a algún área en específico del RSH, por lo que se clasificaron en las siguientes “naturalezas”: Falencias **tipo Administrativa**, que son aquellas fallas cometidas en el servicio y ejecución del RSH; **tipo Auto Reporte**, que están relacionadas a la incapacidad del RSH de mantener una información auto reportada de calidad y actualizada; **tipo Algoritmo**, que son errores en la formulación de la CSE; **tipo Definición**, que son desconsideraciones de variables que pudiesen influir a la hora de hacer una herramienta más justa; y finalmente, de **tipo Plataforma**, que se refiere a toda deficiencia en la plataforma que conduzca a un mal auto reporte o una mala experiencia, por parte del hogar o de los funcionarios municipales. A partir de ellas se construyeron y analizaron propuestas de mejora, tal como se estipula en el objetivo específico tercero: “Determinar la(s) principal(es) área(s) del Registro Social de Hogares que debe(n) fortalecerse y proponer mejoras para cada una de ellas”. Lo cierto es que, abordar cada falencia obligó a conocer aspectos externos a la investigación que son necesarios para dar una propuesta factible.

En el área del auto reporte se pudo concluir que la única forma de lograr datos actualizados y de calidad es a través de un trabajo comunicacional en dónde la ciudadanía asuma su

corresponsabilidad en dicha materia, entendiendo que El Estado no puede tener control absoluto sobre variables tan dinámicas como la composición del hogar y la dirección del domicilio; pero que sí puede implementar medidas que frenen la desactualización de los datos y su manipulación, como lo es un trabajo coordinado con otras entidades públicas, la limitación de solicitudes y bloqueo de módulos, el aumento de castigos, etc.

Por otro lado, las falencias administrativas son grandes detractores a la hora de mantener el Registro Social de Hogares actualizado, primero, porque no refleja la situación al día gracias al desfase de las bases administrativas, y segundo porque existe burocracia en la gestión de las solicitudes, que permite que la información nueva que un hogar reporta tarde en verse reflejada. En el primer caso, es difícil encontrar la manera de reducir el desfase de Servicio de Impuestos Internos, ya que se rigen por el año tributario. Al ser un problema externo, se apela nuevamente a la corresponsabilidad del ciudadano para que actualice los datos de las bases administrativas cuando sea necesario.

Así como los problemas anteriores fueron percatados por todas las fuentes de información, existieron falencias, como la no consideración de egresos y enfermedades catastróficas en la Clasificación Socioeconómica, que fueron advertidas solamente por los funcionarios de las municipalidades. Su inclusión en el estudio se debe a que son variables que impactarían fuertemente en la medición de la vulnerabilidad, calificando muchas más familias a los beneficios sociales. Se observó que el Registro Social de Hogares toma como referencia información aportada por la encuesta CASEN, la cual define los umbrales de ingresos para los tramos a partir de la línea de la pobreza sin considerar varios egresos importantes, como el arriendo de vivienda; y asigna ponderadores solamente a condiciones de salud relacionadas a la discapacidad. Es por esto por lo que el Registro debiese considerar la forma de capturar

estas variables en un ítem extra de la CSE, ya que son situaciones inherentes en las personas y hogares que sobrestiman los ingresos percibidos.

Finalmente, las familias no conocen el vocabulario y terminología que la página del Registro emplea, por tanto, debiese ser más explicativo. La incorporación de cuadros de diálogo e iconos informativos podrá ayudar a evitar que las personas levanten solicitudes erróneas, logrando una tramitación más expedita.

En otras conclusiones, varias propuestas consideran el uso de la ClaveÚnica por parte de la ciudadanía, ya sea para crear un proceso de actualización de información que sea más expedito y fácil, como para reducir el tiempo de respuesta y automatizar solicitudes que no requieren mayor verificación por parte de los ejecutores. Por tanto, se debe incentivar a cada persona mayor de 14 años a obtener su ClaveÚnica para un Registro más dinámico y rápido, ya que según el Informe de Desarrollo Social, este mecanismo de ingreso (al portal web) fue el menos utilizado a la hora de elevar solicitudes (7%). Del mismo modo, algunas propuestas sugieren un aumento en la selección de beneficiarios al incluir variables nuevas como enfermedades catastróficas y gastos, que conlleva un aumento del gasto público. La forma de financiamiento debe evaluarse de acuerdo a la magnitud que produciría incorporar tales variables.

Así, los resultados de la investigación mostraron que en el Registro Social de Hogares conviven falencias de distintos índoles y factores externos que influyen al momento de caracterizar correctamente la situación socioeconómica de las familias chilenas.

9. RECOMENDACIONES

A partir de las opiniones de los cargos municipales entrevistados y los resultados obtenidos, se puede recomendar lo siguiente:

- Dado que las entrevistas municipales mostraron nula participación en la labor de fiscalizadores, se recomienda al Ministerio ser más exhaustivos en materia de fiscalización, exigiendo a las municipalidades metas medibles y afines al objetivo de mejorar la calidad y actualización de los datos auto reportados. Para ello se debe considerar la incorporación de funcionarios fiscalizadores que actúen de forma centralizada o local, bajo el mando de un equipo de inteligencia especializado que ubique potenciales hogares con información desactualizada y/o vulnerada.
- Implementar mediciones y criterios que sean independientes a la encuesta CASEN, ya que según este estudio, la encuesta no considera variables importantes como un gasto realista de los hogares y las enfermedades catastróficas.
- También es importante instar a la ciudadanía a obtener su ClaveÚnica, ya que las solicitudes realizadas con ClaveÚnica permitirán que el (la) Solicitante termine completamente la gestión en el Sitio Web, adjuntando la documentación requerida, sin necesidad que asista a las dependencias del Ejecutor para finalizar el proceso.
- La creación de una nueva herramienta focalizadora, debido a que la pandemia dio a conocer las vulnerabilidades del Registro Social de Hogares, que sumadas a una mala gestión del Gobierno de turno lograron quitarle cualquier credibilidad que tuviese. Como justificación, existe un daño importante en las áreas del auto reporte como lo es la composición del hogar y domicilio, porque ahora (en pandemia) los hogares han acomodado el Registro para su beneficio, desvinculando e

incorporando integrantes aprovechando que las solicitudes emitidas por los hogares están siendo aprobadas sin mayor cuidado y corroboración de la información auto reportada, ya que las visitas municipales están prohibidas. Según el Director de Desarrollo Comunal esta falencia se acrecentó por una mala gestión del gobierno en donde erró en decir que la gente podía crearse registros individuales; y así lo demuestra la Fundación Sol en su estudio *Renta Básica de Emergencia*, donde señala que casi un 40% de hogares inscritos en el RSH son unipersonales.

El Registro tampoco representa muy bien la vulnerabilidad de las familias, ya que tiene una concepción de pobreza muy centralizada y discrimina lo más posible para que el Estado ayude a los más necesitados, dejando de lado y sin ninguna opción a la clase media, quienes tienen que declararse lo suficientemente pobre para obtener beneficios, o ser lo suficientemente ricos para no necesitarlos. Para la Clase Media no existe motivación de contar con un Registro o con mantener la información actualizada, salvo manipular información para ser acreedores de algún beneficio, ya que su única opción es endeudarse y empobrecerse aún más.

También, la no inclusión de algunas variables, como las enfermedades catastróficas, conduce a que las familias sacrifiquen su situación de vulnerabilidad al optar por Isapre en vez de atención pública (Fonasa) para una mejor atención.

La suma de estos errores motiva a sugerir la creación de un instrumento más justo que adicione variables representativas de la vulnerabilidad y logre representar la situación socioeconómica de las familias de Chile.

10. ANEXOS

10.1. Cartola Hogar



Cartola Hogar Registro Social de Hogares

Folio #50950853
Fecha Confirmación Ciudadano: 26/03/2018

Esta cartola ha sido construida con información actualizada y aprobada por el municipio hasta el día 25 de Septiembre de 2020 a las 00:30 horas. Los cambios de información aprobados con posterioridad a esa fecha se verán reflejados en su cartola el primer día hábil de Noviembre 2020

Maximiliano Israel Santibáñez Parra

RUN: 19.407.030-6
Dirección del Hogar: Pasaje Ottawa, Nro domicilio: 4440, San Joaquín.
Agrupación Habitacional: Canada -VI

Calificación Socioeconómica

	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
	-Ingresos +Vulnerabilidad						+Ingresos -Vulnerabilidad

Su hogar está calificado entre el **0% y el 40% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad socioeconómica.**

La Calificación Socioeconómica del hogar se calculó en base a los datos que se detallan a continuación:

Integrantes del Hogar

RUN	Nombre	Parentesco con el Jefe(a) del Hogar
9.899.XXX-X	Marcia Eugenia Parra Quinchel	Jefe(a) de hogar
19.672.XXX-X	Josefa Eugenia Santibáñez Parra	. Por Definir
19.407.XXX-X	Maximiliano Israel Santibáñez Parra	. Por Definir

Características integrantes del hogar

Menores de 18 años 0 personas	De 60 años o más 0 persona	Dependencia o discapacidad 0 personas
----------------------------------	-------------------------------	--

Ingresos del hogar

Ingresos del trabajo: entre \$85.000 y \$135.000
Ingresos de pensiones: menor que \$50.000
Ingresos de capital: menor que \$50.000
En base a información disponible de los últimos 12 meses.

**Total Ingresos del hogar
Entre \$85.000 y \$135.000**

Datos Complementarios

No hay datos complementarios que influyan en la calificación del hogar.

Se recuerda que mantener actualizada esta información es de su responsabilidad. Por tanto, si la información incorporada en este documento es distinta a su situación actual, debe ingresar a la página web www.registrosocial.gob.cl o dirigirse a su Municipalidad para pedir su actualización.

Se reciben consultas del Registro Social de Hogares en:

 registrosocial.gob.cl	 800 104 777	 Oficinas Chile Atiende	 Municipalidad
--	---	--	---

Esta cartola fue impresa el 28 de Octubre a las 22:56 hrs.

10.2. Factores del Índice de Necesidades

Años	Discapacidad o dependencia	Coficiente
0 a 5	Sin discapacidad	0,40
	Con Discapacidad	0,80
6 a 14	Sin Discapacidad o dependencia	0,29
	Discapacidad Leve	0,34
	Discapacidad o dependencia moderada	0,48
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,60
15 a 17	Sin Discapacidad o dependencia	0,11
	Discapacidad Leve	0,34
	Discapacidad o dependencia moderada	0,48
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,60
18 a 59	Sin Discapacidad o dependencia	0,00
	Discapacidad Leve	0,34
	Discapacidad o dependencia moderada	0,48
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,60
60 a 74	Sin Discapacidad o dependencia	0,60
	Discapacidad Leve	0,68
	Discapacidad o dependencia moderada	0,79
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,98
75 o más	Sin Discapacidad o dependencia	0,75
	Discapacidad Leve	0,77
	Discapacidad o dependencia moderada	0,79
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,98

10.3. Contabilización y relevancia de las menciones usadas para el estudio

Por cada falencia, se sumó el total de menciones de las tres fuentes de información usadas: el Informe de Desarrollo Social 2018, 6 entrevistas a 5 municipalidades diferentes, y una entrevista final al equipo de la Subsecretaría de Servicios Sociales; en donde cada mención significa 1 punto asignado.

Falencias / Fuente	Informe de desarrollo social 2018	Municipalidades	Subsecretaria de Servicios Sociales	total de menciones	%
Composición del hogar	1	3	1	5	35%
Domicilio desactualizado	1	2	1	4	35%
Desfase de las bases administrativas	0	5	1	6	35%
Aprobación de solicitudes	0	2	1	3	
Gastos en la CSE	0	3	0	3	11%
Enfermedades catastróficas	0	3	0	3	11%
Deficiencias en la plataforma	1	1	0	2	8%
Total de menciones				26	100%

10.4. Pauta de las entrevistas

Pregunta	Objetivo alcanzado
1. En los años que lleva trabajando con el RSH, ¿Qué aspectos o características positivas encuentra en el Registro Social de Hogares?	Conocer mejoras del RSH o aspectos innovadores, en comparación a sus predecesoras.
2. ¿Qué deficiencias ha encontrado usted en el transcurso de los años? a. ¿Se han solucionado? b. ¿Cómo cree usted que se pueden solucionar?	Conocer falencias del RSH desde la mirada de quienes trabajan día a día con la herramienta.
3. ¿Cuál es el rol de la municipalidad en el Registro Social de Hogares? a. ¿Cómo ha sido ejecutado ese rol? (bien – mal) b. ¿Cómo puede mejorarse ese rol?	Conocer las medidas que se deben implementar para reducir las brechas de hogares no registrados en el RSH.

10.5. Entrevistas

10.5.1. Municipalidad de Providencia

Una de las primeras falencias que destacó la Encargada Comunal del Registro Social de Hogares de Providencia fue que esta herramienta ha empezado a perder credibilidad, debido a que las solicitudes emitidas por los hogares son aprobadas – desde la pandemia – sin mayor cuidado y corroboración de la información auto reportada, ya que las visitas municipales están prohibidas. Esto ha generado que las familias comiencen a modificar sus registros con el fin de obtener y aprovechar los beneficios sociales. La segunda falencia que comentó fue la poca representatividad de la vulnerabilidad que tiene el RSH, pues la herramienta solo

considera los ingresos percibidos del hogar y no así sus gastos. Más que dar una solución concreta a este problema, la Encargada Comunal fue tajante en decir que se necesita una reestructuración de la herramienta, si es que no cambiarla, pues no cumple bien su rol focalizador. Sin embargo, afirmó que los cambios vendrían en un futuro, con un escenario sin pandemia y en un nuevo gobierno; pues hoy en día es imposible realizar mejoras por la alta demanda de beneficios sociales.

Por el otro lado, el único aspecto positivo que se encontró es que la herramienta puede diferenciar y segmentar por estratos socioeconómicos a las familias a nivel comunal.

Con respecto a las falencias declaradas por el Ministerio de Desarrollo Social, la entrevistada confirma que también son puntos importantes por mejorar, sobre todo el proceso de actualización de información, pues la población de adultos mayores no tiene cómo actualizar su información (salvo ir a la misma municipalidad); incluso para los hogares que no cuentan con los medios es una gran traba. Sin embargo, en términos generales, la Encargada Comunal cree que la opción de implementar una firma digital para simplificar los pasos del proceso de actualización de información es una gran propuesta. Ella comentó que actualmente en el RSH se puede firmar “digitalmente” entrando al registro a través del RUN ciudadano, pero que sólo sirve para hogares unipersonales o donde existe un solo miembro adulto mayor a 18 años.

Finalmente, se descarta la posibilidad de que la alta brecha de hogares no inscritos en el RSH a nivel comunal sea consecuencia de una mala gestión municipal, pues providencia es una comuna con población flotante, en donde los reales necesitados reciben los beneficios que merecen.

10.5.2. Municipalidad de Lo Prado

Al igual que en Providencia, el único aspecto positivo que se encontró es que la herramienta puede diferenciar y segmentar por estratos socioeconómicos a las familias a nivel comunal. Sin embargo, las falencias parecen ser muchas más.

En primer lugar, y lo que más se destacó, es que el RSH considera solamente los ingresos del hogar y los haberes, sin tomar en cuenta los egresos (gastos básicos, arriendo, universidad), creando una falsa e injusta realidad donde los ingresos son mermados por los gastos. La raíz de este problema se encuentra en el algoritmo de la clasificación socioeconómica, y la propuesta para mejorar esta falencia es crear y añadir un ítem donde se consideren aquellos gastos.

La segunda falencia mencionada tiene que ver con las enfermedades o discapacidades de las personas. Existen muchas desconsideraciones y trabas con algunas enfermedades que al final no terminan influyendo en la clasificación socioeconómica. La solución también hace referencia al algoritmo de la CSE, sin embargo es más un tema de concepto. Las enfermedades deberían considerarse en su mayoría como invalidez. La tercera falencia que comenta la Encargada Comunal es sobre la poca representatividad que tienen algunas bases de datos del gobierno, como el Servicio de Impuestos Interno, que proporciona un dato de periodicidad anual (año tributario, y en este caso renta) a una variable que es muy dinámica y decididora. La renta y condición laboral de una persona puede cambiar de un día para otro, por eso, la propuesta a esta falencia es acortar la periodicidad de algunos datos que proporcionan las bases de datos del Ministerio.

Otra crítica que tiene el RSH son los tiempos de aprobación de las solicitudes y su similitud con las casas comerciales, en el sentido que, toda solicitud tiene que ser emitida hasta cierta fecha para luego ser aprobada a 30 días más; en caso de pasarse de la fecha

estipulada (26 de cada mes), la solicitud será aprobada al mes subsiguiente. La tardanza del proceso se debe principalmente a los cruces de información con las bases administrativas del Estado. Por el contrario, antes del RSH, en la Ficha de Protección Social, las solicitudes eran aprobadas a más tardar en una semana por el mismo municipio, pero no existía cruces de información, haciendo la herramienta vulnerable. A pesar de lo anterior, la Encargada Comunal dice que el proceso debiese tardar mucho menos tiempo, si es que no automático.

Algunos comentarios finales de la entrevistada es que el actual sistema de acreditación es injusto, pues sobrevalora la situación socioeconómica de las familias. Los reales perjudicados son las familias de clase media, pues no tiene opción a nada. Un claro ejemplo es ella, quien a pesar de vivir con su hija y sin un gran sueldo, para el RSH pertenece al tramo del 81-90% menos vulnerable del país. Su hija entrará a estudiar este año, y por el tramo que tienen no podrá optar a gratuidad, dejándole las opciones de endeudarse a futuro o que pueda costearse la carrera ella misma. En ese sentido, su petición es que la gratuidad debiese ser universal para todo aquel que quiera estudiar. Otros comentarios fueron que el Ministerio ve cuando la familia está bien, pero cuando está mal existe mucha burocracia; además de que la gente quedó con muy malas referencias de instrumentos anteriores, como la Ficha CAS.

Con respecto al rol del municipio de Lo Prado con el RSH, éste se limita solamente a gestionar las solicitudes de los hogares, es decir, son ejecutores de la herramienta. Aseguraron que la brecha de hogares no inscritos no tiene ninguna relación con la gestión que lleva la municipalidad, y que de existir falencias, éstas serían netamente por mala digitación. Además de ser sólo ejecutores, las trabajadoras sociales y su grupo informan sus operativos a la comunidad, realizando harto trabajo en terreno, como ir a las ferias una vez a la semana para informar e inscribir familias en el RSH; trabajar con las juntas de vecinos para gestionar visitas a domicilio; ir los sábados a las plazas para atender solicitudes; etc. La

conclusión es que antes la comunidad no estaba interesada en recibir beneficios sociales, a no ser que fueran subsidios, y recién están entendiendo – debido a la pandemia – que la base para postular a cualquier beneficio es el Registro Social de Hogares. La causa, asegura la entrevistada, es un gran error comunicacional por parte del Ministerio a las familias.

Por otro lado, al consultar a la entrevistada sobre si conocía como otros países focalizaban sus beneficios sociales, comentó que en una oportunidad participó en una colaboración con trabajadores sociales de Colombia (SISBEN) para compartir experiencias y aprender los unos de los otros, y resultó ser que no había “mucho que copiarle”. Incluso, al comparar, Chile estaba mejor posicionado con su herramienta social.

Una vez realizadas las preguntas generales, se procedió a consultar a la entrevistada sobre su opinión con respecto a las falencias declaradas por el Ministerio. Con respecto a la actualización de la información auto reportada, dijo que si antes era un dato dinámico, ahora con la pandemia será peor, pues no existen visitas domiciliarias para comprobar las direcciones, y el documento a entregar como comprobante de domicilio es una declaración simple jurada (en vez de una boleta de servicios básicos). La composición del hogar, por su parte, es otro desafío, pues si bien los visitantes son rigurosos a la hora de fiscalizar, la gente siempre encuentra la forma de ocultar información. Ante este problema, la solución de crear una mayor supervisión de hogares y dotar a los servicios públicos el rol de ejecutores para tener datos más confiables parece ser el camino correcto.

Al consultarle por la propuesta de poner una fecha de caducidad a los datos auto reportados, su respuesta fue negativa por el hecho de significar un doble trabajo y tramitación, tanto para las familias como para el municipio, siendo el proceso más burocrático, recalando que la obligación de mantener el Registro actualizado es de la persona. Sobre la propuesta de implementar una firma digital para agilizar el proceso de

actualización de información, la Encargada dio su visto bueno, ya que actualmente el RUN ciudadano da el poder de firma digital, pero sólo en fichas donde existe un mayor responsable.

10.5.3. Municipalidad de San Joaquín

Partiendo la entrevista con los aspectos positivos del Registro Social de Hogares, la entrevistada señala dos puntos interesantes. primero, que existen cruces de datos con las bases administrativas del Estado, creando una herramienta más segura y confiable, y acortando las posibilidades de ser vulnerada. En segundo lugar, destacó que ahora existe una plataforma online, permitiendo que los hogares puedan inscribirse y manejar su registro desde sus casas, a diferencia de herramientas pasadas en donde todo era presencial.

Por el otro lado, la actualización de datos provenientes de las bases administrativas, como el Servicio de Impuestos Internos, se postula nuevamente como una de las grandes falencias del Registro; y esto porque refleja el promedio de la declaración de renta de los últimos 12 meses, afectando significativamente la CSE. De hecho, mucha gente reclama por lo mismo, diciendo que están sin trabajo hace meses y le siguen apareciendo ingresos, a lo que la entrevistada les sugiere que hagan término de giro en SII para que no les afecte. No obstante, ya siendo injusto el dato que entrega el SII, el Registro también considera los ingresos por seguro de cesantía, reflejando una situación errónea en cuanto a ingresos. La propuesta de mejora que entrega la entrevistada es disminuir la periodicidad de los datos de bases administrativas a 4 meses. Otra falencia que se logra percatar es con respecto a las Isapre, pues en algunos casos no debiese activarse este medio e influir en la CSE. Por ejemplo, un cruce de datos con padres ausentes que tienen como carga a los hijos en la Isapre, aunque este no pertenezca más a la familia. Para desactivar el medio se necesita recurrir a una

demanda en tribunales, pues este es el documento que exige el RSH. Finalmente, la última falencia que se comenta en la entrevista tiene que ver con la plataforma en sí y la forma en que se da a entender al usuario. Cuando se pide acreditar domicilio, ya sea por cambio de hogar o al inscribirse por primera vez, jamás se especifica en la plataforma que las boletas o cualquier documento de acreditación tiene que estar a nombre de alguna de las personas del hogar. También, en el módulo de vivienda, existen muchos códigos para referirse a los tipos de vivienda que los usuarios no conocen, lo que termina confundiendo y declarando datos erróneos (por ejemplo las viviendas colectivas, que se refiere a hogares de niños y abuelos o cárceles, pero que tiende a confundirse con distintas familias en un mismo hogar compartido). Lo anterior genera un montón de solicitudes pendientes, y para combatir este problema, se recomienda una plataforma mucho más amigable con las familias.

Al preguntar a la entrevistada su opinión sobre los desafíos del Registro que consideró el Ministerio, cree que es difícil mantener un registro actualizado, sobre todo con variables como la composición del hogar y la dirección del domicilio, y a pesar de que cree que es una buena solución la supervisión activa de hogares, asegura que debido a la pandemia será difícil llevarla a cabo, producto de la cancelación de visitas domiciliarias. En la misma línea, se le preguntó si existía algún criterio para supervisar los hogares, pero dijo que la última supervisión con foco en la composición del hogar que hicieron fue en la transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares, con fines de homologación. En términos generales, y respondiendo a la pregunta *¿Cómo mantener un registro más actualizado?*, se creó hace poco – y sólo en la plataforma del funcionario – una pestaña donde salen los datos auto reportados por las familias y la última fecha de actualización, con la opción de *Modificar*

datos o Confirmación del ciudadano, siendo responsabilidad del trabajador social preguntarle a la persona y actualizar los datos.

10.5.4. Municipalidad de Recoleta pt.1

Dentro de los puntos positivos que rescató el Directo de Desarrollo Comunitario fue que en el Registro Social de Hogares, en comparación con la Ficha de Protección Social, existen cruces de datos con bases administrativas, brindando mayor confianza (porque es más contrastable) y una disminución de reclamos. Además permite tener un acercamiento más real a la situación socioeconómica de las familias “aparentemente”, permitiendo gestionar de mejor manera la focalización de beneficios.

¿Por qué “aparentemente”? porque el entrevistado sigue viendo puntos vulnerables en la herramienta, como la composición del hogar, que no se sabe si efectivamente viven las personas que son auto reportadas. Como ejemplo de lo anterior, en Recoleta se manejaba la estadística de un aumento en la cifra de hogares con jefaturas femeninas, la que posteriormente fue desmentida gracias a la inmobiliaria popular. Resultó ser que al comparar la información de la composición de hogares con la cantidad de personas que llegaba a la inmobiliaria popular era distinta, pues aparecía un integrante extra en esta última. Allí se dieron cuenta que las familias estaban desvinculando a los jefes de hogar para que su CSE bajara. Al comentarle al entrevistado que esa falencia era uno de los principales desafíos plateados por el ministerio, su propuesta de mejora estuvo enfocada en generar una línea de sensibilización y comunicación a la comunidad, motivando e incentivando a las personas a no faltar a la información, capacitando a equipos municipales para dicha labor. Otro problema que se destacó fue la tardanza de algunas bases administrativas en actualizar los datos, sobre todo las relacionadas a los ingresos.

Sin embargo, no todas las falencias son vinculables a la herramienta focalizadora según el Director de Desarrollo Comunitario, sino que el problema de trasfondo son las políticas sociales y públicas implementadas y su mala gestión, en donde la gente tiene que declararse lo suficientemente pobre para obtener beneficios, o ser lo suficientemente ricos para no necesitarlos. Como ejemplo de la mala gestión tenemos al Gobierno, que erró en decir que la gente podía tener registros individuales, alterando la comuna de Recoleta al producir una sobre saturación y demanda artificial, pasando de tener 50.000 Registros a 80.000.

Otro fenómeno que producen estas políticas es un mal auto reporte. A veces la gente no reporta bien porque les conviene tener a una persona enferma catastrófica con Isapre en vez de salud pública, sacrificando su estado de vulnerabilidad para hacer un esfuerzo y tener una atención de salud privada, y eso el sistema no lo considera.

Desde la mirada de la política pública, la medición de la vulnerabilidad es relativizadora en cuanto a la edad de las personas, asumiendo que cualquier persona mayor de edad y que esté dentro de la fuerza laboral no es considerado una carga. El rango de edad [18-60] no tiene mayor relevancia para el Estado en cuanto a vulnerabilidad, y eso también es una falencia.

Las conclusiones: un problema de definición estructural en el Registro Social de Hogares, las cuales son muy centralizadas y discriminan lo más posible para que el Estado ayude a los más necesitados, dejando de lado y sin ninguna opción a la clase media. La solución que proporciona el entrevistado es una redefinición de política, que sea vinculante con los distintos territorios, en el entendido que las realidades son distintas y la vulnerabilidad no puede ser relativizada.

Con respecto al rol que juega el Municipio de Recoleta en lo social, éste busca diferenciarse de las políticas segregadoras del Estado, dejando de lado la focalización del Registro Social de Hogares y optando por el universalismo al momento de repartir sus beneficios. Y así se ve reflejado en sus distintos servicios populares, como las farmacias, librería e inmobiliarias, además de subvencionar los estudios superiores para quienes no pudieron optar a la gratuidad (independiente de la edad y situación económica. Cualquier persona que quiera estudiar será beneficiada). Al consultarle por qué otras comunas no hacen lo mismo, su respuesta fue totalmente política; y es porque Recoleta es una comuna comunista, en donde la mirada política y de la sociedad es fundamental en la toma de decisiones para combatir la vulnerabilidad. Así es como la comuna se ha consagrado con premios gracias a sus innovaciones sociales, siendo la inmobiliaria popular una de las 10 mejores ideas a nivel latinoamericano del concurso de innovación urbana. Finalmente, sostiene que *“todo es cosa de querer transformar y cambiar las cosas, no hacer más de lo mismo”*.

10.5.5. Municipalidad de Recoleta pt.2

La encargada comunal por su parte también cree que el punto fuerte del Registro es el cruce de datos con las bases administrativas del Estado, lo que permite acercarse a las realidades de cada familia. Aun así, los errores que posee la herramienta siguen siendo más relevantes.

Para ella, el gran problema son los desfases de las bases administrativas. 12 meses los ingresos (SII), 4 meses las AFP, entre otros; creando una situación socioeconómica de las familias a partir de información que no está actualizada. Cuando se le preguntó por qué no se ha arreglado ese problema – que ya parece ser repetitivo en todas las entrevistas – dijo que

la única respuesta que ofrecen es “porque se demora”. Comentó que el Estado hizo postular a los adultos mayores a beneficios cuando el mismo Estado pudo ver las bases administrativas del AFC y así evitar que muchos de ellos perdieran la oportunidad por no tener (o no saber) los medios para postular o por postular mal. Ante esto, su sugerencia es que los cruces de información debiesen ser mensuales.

La desvinculación de personas es otra falencia, en donde las familias arreglan la ficha “a la pinta” de ellos. No obstante, la culpa es del Estado por dejar al medio a muchas personas, focalizando solamente a los “Pobres pobres” y no a la clase media. A pesar de que la solución que propone la Encargada comunal es una supervisión de hogares, también afirmó que en 2020 solamente realizaron 10 visitas para tales fines. También comentó que en muchos casos las familias desvinculan al padre pero sigue viviendo en la misma dirección, por lo que ahí se podría fiscalizar. Por lo tanto, la solución de supervisar los hogares debe ir acompañada de una reducción y/o limitación de solicitudes de desvinculación.

Otras falencias detectadas fueron la influencia de los test de medios, en especial las Isapre, cuando existen padres separados y el hijo es carga de un padre o una madre que no pertenece a la familia, recalcando que para desactivar este medio es necesario una demanda en tribunales. Lo anterior es importante en el sentido que implica no poder postular becas para los hijos. Por otro lado, tampoco hay ítems especiales en el Índice de Necesidades con respecto a las enfermedades.

Un punto interesante que destacó la entrevistada fue que muchos registros están sin el domicilio actualizado, incluso de familias que ya no viven en la comuna, pero que siguen figurando en Recoleta. Ante esto, dijo que dichos registros debiesen ser anulados, pero que

el Ministerio no apoya la idea porque esta prohibido disolver un RSH. Exactamente lo mismo ocurre con los inmigrantes, porque se cambian demasiado de domicilio. A veces se cambian de domicilios para obtener múltiples beneficios en las distintas comunas. Ante esto, su propuesta se inclina por bloquear un periodo de 3-6 meses el módulo de actualización de domicilio desde su última modificación, en el entendido que en un contrato de arriendo al menos existen 2 meses de garantía y su duración mínima podría ser 1 año. Finalmente, los últimos problemas mencionados, pero no menores, tienen relación con la lentitud de la plataforma (cuando se adjuntan archivos muy grandes) y también con el mal auto reporte de los ciudadanos, en consecuencia de su poca atención (leen mal).

Cuando se le consultó cómo conseguir un Registro más actualizado, comentó que ahora existe una pestaña (solamente en la plataforma de funcionario) que dice cuando se debe actualizar la información de un ciudadano, según su última fecha de actualización. El Ministerio por su parte debiese de mandar un listado de hogares que requieren una actualización de datos.

Por otro lado, el rol de la municipalidad es solo ser el facilitador para que la gente pueda optar a los beneficios. Comentó que el Estado todos los años destina un presupuesto para el RSH en cada comuna, dinero que debe ser rendido mensualmente en la plataforma SIGET. Al ser consultada por la brecha del 35% de hogares no registrados en el RSH, dijo que se debe a hogares con ingresos más elevados (cerca de patronato) que sabe que no califican y simplemente no se registran. La brecha debiese disminuir debido a que para postular a los bonos COVID e IFE es necesario contar con el RSH. Con respecto al comportamiento de la municipalidad, comentó que siempre cumplen con las metas impuestas por el Ministerio.

10.5.6. Municipalidad de Estación Central

Dentro de los aspectos positivos encontrados se tiene que es una herramienta muy accesible, que está disponible “24/7”, donde los procesos son mucho más transparentes. También es enriquecedor, pues puede desagregar geográficamente para mejorar la toma de decisiones, levantando cartografías gracias a las bases de datos (Ficha Social, Ficha de Protección Social, Registro Social de Hogares).

A pesar de que los descargos de la entrevistada van principalmente hacia el Estado y las políticas sociales del país, los aspectos negativos del Registro destacados fueron la demora en la desvinculación de hombres cuando existe violencia intrafamiliar (agilizar el proceso); que no considera los gastos de los hogares, sobre todo en salud; no mide el “ahora” (desfase del SII); que es poco dinámico, pues mide estáticamente algo que no es estático (la vulnerabilidad de las familias).

El punto de vista que sostiene (ella) con respecto a darle el poder de ejecutores a los servicios públicos es que sería una sobrecarga tremenda para los trabajadores, pues tendrían que incorporar todas las políticas y protocolos que el Registro Social de Hogares tiene, afirmando que tampoco sería justo en cuanto a las no retribuciones por aceptar dicho cargo, poniendo de ejemplo a las trabajadoras de ChileAtiende. Para poder dotar a los servicios públicos se necesita inyectar dinero (en infraestructura, RRHH, logística, etc.), el cual puede obtenerse de un impuesto a los super ricos para tener más recursos.

Cree que el rol de la municipalidad es vital, y no debiese limitarse solo a la gestión de beneficios, sino que también debe mantener informada a la ciudadanía. Estación Central siempre cumple en el 100% de las labores asignadas por el Ministerio, preocupándose de

encuestar a los hogares para que en un futuro el sistema les favorezca. Muestra de ello es ir a todos los colegios a dar charlas informativas del por qué es importante tener un RSH, en fechas estratégicas (antes de la postulación a becas universitarias). También, cuando las familias realizan solicitudes, ella les da plazos (1-2 días) para concretar las visitas y/o citarlos, para así realizar una gestión rápida y que los hogares no estén a última hora (26 de cada mes) viendo el estado de las solicitudes. Con estas medidas ella pretende educar y empoderar a las personas en cuanto a la corresponsabilidad que tienen ellos al tener un Registro Social de Hogares.

10.5.7. Subsecretaría de Servicios Sociales

La Entrevista al equipo de la Subsecretaría de Servicios Sociales tuvo una pauta diferente, limitándose solamente a conocer las falencias del Registro Social de Hogares, más una ronda de preguntas sobre problemas específicos y propuestas de mejora.

Dentro de los aspectos positivos de la herramienta, se destacó su carácter Inter operacional y su desagregación a nivel territorial, permitiendo aproximarse a un registro bastante completo en cuanto a la información de las personas y su situación socioeconómica.

Del mismo modo, se identificó dos grandes problemas: la poca actualización de la información auto reportada y el desfase que tienen las bases administrativas. Con respecto al primer problema, la entrevistada afirma que el Gobierno esta trabajando en la forma de involucrar más a la ciudadanía, ya que la mejor forma de lograr datos actualizados y de calidad es mediante un plan comunicacional en donde las familias entiendan lo importante que es este proceso. Aseguró que el Estado no es adivino de las situaciones y le es imposible tener un control de toda la población, sin embargo hoy en día están saliendo más a terreno,

yendo a zonas rurales, llegando a abuelos que viven solos, haciendo charlas con juntas de vecinos, colegios, municipio, etc. Sobre el desfase de las bases administrativas contó que se maneja la opción de reducir la periodicidad, pero que no es posible que sea mensual, pues no se puede igualar la condición de un individuo cesante que ganaba un buen sueldo con la de otro que ganaba el sueldo mínimo. Comentó también que el Registro fue creado para medir la situación de las familias en el mediano plazo, y no en “shots” de tiempos.

A pesar de que no lo consideró como un problema principal, la entrevistada dijo que dentro de las labores administrativas del RSH, se está trabajando en la forma de mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes, así como también se está haciendo un desarrollo informático para automatizar algunas de ellas, permitiendo así un registro que se actualice más rápido. Los tiempos de respuesta en la actualidad rondan de 3 a 5 días, los que posteriormente serán reflejados al mes siguiente. Con respecto a lo último, se actualizará la CSE más veces en el mes, de modo que los cambios no demoren en verse reflejados en sistema.

Ya en el plano de preguntas específicas, al consultarle sobre por qué no se cruzaba información con el Censo para tener un control sobre la composición del hogar y/o domicilio, respondió que el Censo era de carácter anónimo, siendo imposible identificar los hogares. Otra interrogante que respondió – a modo personal – fue acerca de considerar una sección de gastos en la CSE, y a pesar de que no manejaba información sobre el algoritmo (porque esa área la maneja la Subsecretaría de Evaluación Social), dijo que algunos costos se infieren en el Índice de Necesidades, pero que siempre ha sido un tema de discusión sobre la mesa el cómo incorporar los gastos de las familias, algo difícil incluso para los expertos. El resto de las preguntas específicas guardaban relación con el desfase de las bases administrativas, la

demora en responder las solicitudes, y con la información auto reportada, pero fueron respondidas naturalmente con anticipación.

11.REFERENCIAS

- 24Horas. (6 de Octubre de 2020). *24horas.cl*. Obtenido de <https://www.24horas.cl/data/arriendo-o-compra-de-departamentos-conoce-los-valores-promedio-en-distintas-comunas-del-gran-santiago--4472324>
- AGESIC. (9 de Enero de 2019). *www.gub.uy*. Obtenido de <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/publicaciones/que-es-la-cedula-de-identidad-digital>
- AGESIC. (Marzo de 2020). *www.gub.uy*. Obtenido de <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/publicaciones/firma-digital>
- AGESIC. (s.f.). *www.gub.uy*. Obtenido de <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/politicas-y-gestion/es-usuario-gubuy>
- Banco Central de Chile. (2020). *Informe de Política Monetaria - marzo*.
- BBC News Mundo. (24 de Enero de 2020). *bbc.com*. Obtenido de [https://www.bbc.com/mundo/noticias-51214609#:~:text=Centroam%C3%A9rica%20Cuenta-,Los%20pa%C3%ADses%20de%20Am%C3%A9rica%20Latina%20en%20los%20que%20la%20gente,cu%C3%A1les%20son%20los%20del%20mundo\)&text=Pie%20de%20foto%2C,el%20ingreso%20medio%20del%20pa%C3](https://www.bbc.com/mundo/noticias-51214609#:~:text=Centroam%C3%A9rica%20Cuenta-,Los%20pa%C3%ADses%20de%20Am%C3%A9rica%20Latina%20en%20los%20que%20la%20gente,cu%C3%A1les%20son%20los%20del%20mundo)&text=Pie%20de%20foto%2C,el%20ingreso%20medio%20del%20pa%C3)
- Berner, H., & Díaz, L. (2019). El Registro Social de Hogares: una innovación al servicio de la protección social. En E. P. H., & J. R. C., *Apurando el paso: 10 Experiencias de Reforma y Modernización del Estado de Chile* (págs. 59-88). Santiago, Chile: Editorial Universitaria.
- Briones, A. A. (2009). Política social e indicadores distributivos. Elementos para una caracterización de la política social chilena. *Revista de la universidad bolivariana, Vol.8*, 231-248.
- CEPAL. (2010). *Protección del gasto público social a través de la política fiscal: el caso de Chile*. Santiago: Asdi.
- Chile Agenda 2030. (2017). *Informe de Diagnostico e Implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Chile*.
- Chile Atiende. (2020). *bonocovid.cl*. Obtenido de <https://www.bonocovid.cl/>
- Contreras, J., & Figueroa, K. (2018). *DESDE LA FICHA DE PROTECCIÓN SOCIAL AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES, EL NUEVO INSTRUMENTO DE FOCALIZACION EN CHILE. UNA PERSPECTIVA DESDE LOS ACTORES LOCALES*.

- Cooperativa.cl. (14 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://www.cooperativa.cl/noticias/sociedad/salud/coronavirus/estudio-desempleo-en-chile-alcanzo-el-9-por-ciento-en-medio-de-la/2020-05-14/111253.html>
- Departamento Nacional de Planeación. (2016). *Declaración de importancia estratégica del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios (SISBEN IV)*. Bogotá.
- Diario Financiero. (2020). *df.cl*. Obtenido de <https://www.df.cl/noticias/economia-y-politica/macro/gobierno-logra-acuerdo-con-la-oposicion-se-crea-marco-fiscal-de-us-12/2020-06-14/085654.html>
- Diario Financiero. (21 de Junio de 2020). *df.cl*. Obtenido de <https://www.df.cl/noticias/economia-y-politica/gobierno/pinera-promulgo-las-leyes-que-amplian-beneficios-del-ife-y-apoyan-a/2020-06-21/132833.html>
- DINEM. (Diciembre de 2013). *dinem.mides.gub.uy*. Obtenido de <http://dinem.mides.gub.uy/innovaportal/file/61719/1/que-es-el-indice-de-carencias-criticas.-2014.pdf>
- Esping & Andersen. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton University Press.
- Farías, J. M. (2017). *TRANSICIÓN AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES EN FUNCIONARIOS DE MINISTERIOS Y SERVICIOS DE GOBIERNO*. Santiago, Chile.
- FOSIS. (s.f.). *fosis.gob.cl*. Obtenido de <https://www.fosis.gob.cl/es/sobre-nosotros/>
- Ginsburg, S. (2008). Cap 3: Diseño de la investigación. En N. K. Maholtra, *Investigación de mercados, 5ta edición* (pág. 76). Ciudad de México: PEARSON Educación.
- Gob.cl. (2020). *www.gob.cl*. Obtenido de <https://www.ingresodeemergencia.cl/>
- Gub.uy. (s.f.). *www.gub.uy*. Obtenido de <https://mi.iduruguay.gub.uy/ayuda/a-que-servicios-digitales-puedo-acceder-con-mi-cuenta-de-usuario-gubuy>
- Gub.uy. (s.f.). *www.gub.uy*. Obtenido de <https://mi.iduruguay.gub.uy/ayuda/cuales-son-los-requisitos-para-tener-un-usuario-gubuy>
- Guzmán, I., & Osorio, J. (2018). *EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES Y SU INFLUENCIA EN LA POLÍTICA SOCIAL CHILENA, EL CASO DE LA REGIÓN DEL BIOBÍO*. Concepción, Chile.
- Hernandez, R. M. (2014). LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA A TRAVÉS DE ENTREVISTAS: SU ANÁLISIS MEDIANTE LA TEORÍA FUNDAMENTADA. *Cuestiones Pedagógicas, Universidad Internacional de la Rioja (España)*, 187-210.
- INE. (29 de Mayo de 2020). *Boletín estadístico: empleo trimestral*. Obtenido de <https://www.ine.cl/docs/default-source/ocupacion-y->

desocupacion/boletines/2020/pa%C3%ADs/bolet%C3%ADn-empleo-nacional-trimestre-m%C3%B3vil-febrero-marzo-abril-2020.pdf?sfvrsn=31a52923_4

INE. (30 de Abril de 2020). *ine.cl*. Obtenido de https://www.ine.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/boletines/2020/pa%C3%ADs/boletin-empleo-nacional-trimestre-movil-enero-febrero-marzo-2020.pdf?sfvrsn=9f8f5a29_5

INE Uruguay. (1 de Abril de 2020). *ine.gub.uy*. Obtenido de http://www.ine.gub.uy/c/document_library/get_file?uuid=225fb0f2-44f2-4e3b-8496-6f613be0617a&groupId=10181

IPS. (s.f.). *ips.gob.cl*. Obtenido de <https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/quienes-somos>

Junaeb. (s.f.). *Junaeb.cl*. Obtenido de <https://www.junaeb.cl/quienes-somos>

Larrañaga, O. (2010). *Las Nuevas Políticas de Protección Social en Perspectiva Histórica*.

Larrañaga, O., Falck, D., Herrera, R., & Telias, A. (2014). *De la Ficha de Protección Social a la Reforma de la Focalización*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - Chile.

Lindh, J., Iglesias, A., & Torres, M. (2020). Registro Social de Hogares: Un asunto pendiente. *IdeaPaís*, pág. 2.

Lopez, R., & Sturla, G. (23 de Julio de 2020). *eldesconcierto.cl*. Obtenido de <https://www.eldesconcierto.cl/opinion/2020/07/23/evasion-tributaria-un-desafio-urgente.html>

Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. Ciudad de México: PEARSON Educación.

MegaNoticias. (20 de Abril de 2020). Obtenido de Meganoticias: <https://www.meganoticias.cl/dato-util/299215-registro-social-de-hogares-ficha-actualizar-ingreso-familiar-de-emergencia.html>

MIDEPLAN. (1991). Obtenido de <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/DIGITALIZADOS/Folletos%20Mide/m-7-1991.pdf>.

MIDEPLAN. (1999). Obtenido de <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/DIGITALIZADOS/Folletos%20Mide/mds-79-1999.pdf>.

MIDEPLAN. (Septiembre de 2004). *FICHA FAMILIA, más y mejor focalización en una nueva etapa del desarrollo social del país*. Obtenido de <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/mideplan/ficha.familia.2004.pdf>.

- MIDES. (2 de Octubre de 2014). *Utilización del Censo 2011 para la gestión de programas sociales de transferencias*. Obtenido de https://www.cepal.org/MDG/noticias/seminarios/9/53699/1_Uruguay_MIDES_LLagaxio.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social. (2018). *Informe de desarrollo social 2018*.
- Ministerio de Desarrollo Social. (Abril de 2019). *Registrosocial.gob.cl*. Obtenido de http://www.registrosocial.gob.cl/docs/Doc_Instrumentos-de-Focalizaci%C3%B3n.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social. (s.f.). *desarrollosocialyfamilia.gob.cl*. Obtenido de <http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/programas-sociales/adultos-mayores/establecimientos-de-larga-estadia-para-adultos-mayores-eleam#:~:text=Establecimientos%20de%20Larga%20Estad%C3%ADa%20para,de%20su%20salud%20y%20funcionalidad>.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (3 de Junio de 2020). *chileatiende.gob.cl*. Obtenido de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/55012-solicitud-de-actualizacion-de-informacion-del-formulario-del-registro-social-de-hogares>
- MSGG. (19 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://msgg.gob.cl/wp/2018/08/19/registro-social-de-hogares-el-sistema-que-permite-acceder-a-los-beneficios-del-estado/>
- ONUSIDA. (2015). *unids.org*. Obtenido de https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/PNUD_es.pdf
- PNUD. (s.f.). *cl.undp.org*. Obtenido de <https://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/democratic-governance-and-peacebuilding.html>
- Raczynski, D. (1995). FOCALIZACION DE PROGRAMAS SOCIALES.
- Registro Social de Hogares. (s.f.). *www.registrosocial.gob.cl*. Obtenido de http://www.registrosocial.gob.cl/docs/03_Solicitud-de-desvinculacion.pdf
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (s.f.). Metodología de la investigación. En *Metodología de la investigación* (págs. 149-150). Mc Graw Hill.
- SENADIS. (s.f.). *senadis.gob.cl*. Obtenido de <https://www.senadis.gob.cl/pag/2/1144/introduccion>
- SENCE. (s.f.). *sence.gob.cl*. Obtenido de <https://sence.gob.cl/sence/quienes-somos>
- SERNAMEG. (s.f.). *sernameg.gob.cl*. Obtenido de https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=25
- SERNAMEG. (s.f.). *sernameg.gob.cl*. Obtenido de https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=26826

SISBEN. (27 de Abril de 2021). *sisben.gov.co*. Obtenido de <https://www.sisben.gov.co/Paginas/que-es-sisben.aspx>

Subsecretaría de Evaluación Social. (2018). *Registro Social de Hogares*. Santiago.

Subsecretaría de Servicios Sociales. (2016). *Protocolo para el ingreso y actualización al Registro Social de Hogares*.

T13. (22 de Mayo de 2020). *t13.cl*. Obtenido de <https://www.t13.cl/noticia/nacional/cajas-de-alimentos-comunas-ayuda-canasta-familiar-22-05-2020>