

# Registro Social de Hogares: La solución innovadora del Ministerio de Desarrollo Social

---



Tipificación del caso  
Experiencial

Foco  
Prácticas innovadoras  
en servicios públicos

Programa  
Funciona!

Temporalidad  
2014- hasta ahora

Fuentes de  
información  
Notas de prensa  
Material documental  
Material de trabajo

Destinatario  
Jefes de servicios  
Servidores públicos  
gestores de procesos  
de innovación

Levantamiento de  
Datos/información  
2017

# Resumen de la experiencia

---

Durante el año 2015, el Ministerio de Desarrollo Social (MIDESO) diseñó el Registro Social de Hogares (RSH), sistema que reemplaza a la Ficha de Protección Social (FPS) como instrumento para calificar socioeconómicamente y asignar beneficios estatales a personas y familias vulnerables. Esto surgió en respuesta a un mandato presidencial que recogió el cuestionamiento de la ciudadanía a la FPS como herramienta poco transparente y por lo mismo, juzgada de poco equitativa a la hora de asignar beneficios.

El Registro Social de Hogares (RSH), entonces, es una solución innovadora que genera mejoras en la calificación socioeconómica de los hogares (datos), transparenta la información a la ciudadanía (acceso) y asesora a diferentes servicios públicos para la asignación de beneficios (coordinación con oferta programática). En conjunto, dichos elementos conforman un servicio integral que fue premiado con el primer lugar del Concurso Nacional de Innovación Pública Funcional en su versión 2016.

El Registro Social de Hogares se comenzó a implementar en enero del año 2016, a fines del 2017 cuenta con 12.9 millones de chilenos inscritos (73,6% de la población nacional).

Con el objetivo de seguir aumentando la cantidad de personas inscritas y beneficiadas por el RSH, en noviembre del año 2017, el MIDESO incluyó dos nuevas herramientas en la plataforma web. Gracias a la centralización de la información que realiza el RSH a través del manejo de diferentes bases administrativas, los ciudadanos, por una parte, pueden acceder al historial de beneficios que han recibido desde el año 2013 (beneficios otorgados) y por otra, ser informados de aquellos a los que pueden acceder cumpliendo ciertos requisitos (beneficios potenciales).

## Palabras claves:

**Ministerio de Desarrollo Social, Registro Social de Hogares, Funcional, Innovación**

---

Para más información acerca del Programa, ver Libro "Un Estado Innovador para las Personas: Los primeros años del Laboratorio de Gobierno". Descargable en [www.lab.gob.cl/el-lab/publicaciones](http://www.lab.gob.cl/el-lab/publicaciones)

Para ver listado completo de referencias ingresar a [www.lab.gob.cl/experiencias](http://www.lab.gob.cl/experiencias)

## I. Introducción

Funciona! es un Concurso Nacional de Innovación Pública, coordinado por el Servicio Civil en colaboración con el Laboratorio de Gobierno, que apunta a reconocer y premiar iniciativas innovadoras implementadas por funcionarios públicos, para mejorar la atención a los ciudadanos y elevar la eficiencia interna de los servicios públicos.

Para la versión del año 2016 postularon al concurso 140 iniciativas de 57 servicios públicos, involucrando a 523 funcionarios y funcionarias. La iniciativa ganadora del primer lugar fue el Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social.

El Ministerio de Desarrollo Social (MIDESO) es una institución pública que tiene como misión “contribuir en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social” (MIDESO, 2017c).

Con foco en la misión institucional, un grupo de funcionarios conformado por Margarita Humphreys, Verónica Achá y Francisca Moreno, todas de la Subsecretaría de Evaluación Social, junto a Solange Hevia y Jorge Campos, ambos de la Subsecretaría de Servicios Sociales, participaron en la mejora de la Ficha de Protección Social y reemplazarla por el Registro Social de Hogares.

## II. ¿Cómo surge el Registro Social de Hogares?

La Ficha de Protección Social (FPS) surgió el año 2006 como un instrumento que permitía identificar personas y familias vulnerables para que pudiesen acceder a beneficios estatales. Esto, a través de la aplicación de una encuesta realizada en los hogares por un funcionario municipal, de la cual se obtenía un puntaje que permitía clasificar a las familias en cinco quintiles, los que se relacionaban directamente. Es decir, a menor puntaje, menor quintil de pertenencia. Gracias a esto, según el quintil obtenido podían postular a determinados beneficios (Biobio Chile, 2015).

---

El Servicio Civil es una institución pública, dependiente del Ministerio de Hacienda, cuya misión es “fortalecer la función pública y contribuir a la modernización del Estado, a través de la implementación de políticas de gestión y desarrollo de personas y altos directivos, para promover un mejor empleo público y un Estado al servicio de los ciudadanos” (Servicio Civil, 2018).

De acuerdo a una de las integrantes del equipo de MIDESO:



***La FPS había cumplido un ciclo, pese a que había recolectado información de los hogares de las familias más vulnerables durante muchos años, había aspectos que requerían ser mejorados. Específicamente, había una percepción de que ya no estaba funcionando, que la ficha era arbitraria, poco justa y poco transparente. Esto, se debía a que las personas no entendían cómo se estaba calculando el puntaje y por lo tanto, no había claridad en cuanto a que hogares tenían derecho a ciertos beneficios y que hogares no. (MIDESO, 2017g)***

Este diagnóstico se confirmó con estudios de percepción de la FPS realizados por MIDESO, los que recogieron otros reclamos de la ciudadanía. Entre ellos, que el instrumento “es como una caja negra con resultados azarosos”, “la atención usuaria no está estandarizada”, “existe desinformación generalizada” o que “el puntaje es una mala fotografía y no refleja la realidad” (MIDESO, 2017f).

En marzo del año 2014, el Ministerio de Desarrollo Social recibió el mandato presidencial de reemplazar la Ficha de Protección Social. Esto con el objetivo de “transitar hacia la asignación de transferencias monetarias por el mecanismo de la exclusión de los sectores de mayores ingresos. De esta forma, es el Estado quien asume la responsabilidad de identificar y seleccionar, no el ciudadano” (MIDESO, 2017f).

Frente a este escenario, durante el año 2015, el Ministerio de Desarrollo Social llevó a cabo 49 diálogos ciudadanos a nivel nacional, los que contaron con la participación de más de cuatro mil personas. En ellos, se recopilaban observaciones sobre qué variables debería considerar la caracterización de los hogares o cómo facilitar los trámites, entre otros aspectos.

El resultado de este conjunto de propuestas y del trabajo realizado por el equipo de funcionarios de MIDESO fue la construcción del Registro Social de Hogares (RSH), considerado como un sistema que mejora la calificación socioeconómica de los hogares, transparenta la información a los ciudadanos y coordina la oferta de beneficios sociales de diferentes instituciones.

### III. El Registro Social de Hogares como solución innovadora

El RSH es un sistema de información cuya innovación, respecto a la Ficha de Protección Social, se comprende a partir de tres ejes: 1) Datos, 2) Acceso ciudadano a la información y 3) Coordinación con la oferta programática de beneficios sociales disponibles en cualquier institución estatal. A continuación se caracteriza cada uno de estos elementos.

#### 1. Datos utilizados por el Registro Social de Hogares

Una de las principales innovaciones que incorpora el RSH es que se minimiza el uso de información autodeclarada por los ciudadanos como principal fuente de información y, en cambio, el Estado utiliza y le da mayor valor a registros administrativos. Por ejemplo, en caso en que los integrantes del hogar no registren información de ingresos en las bases administrativas que posee el Estado, se toma en consideración los valores de ingresos reportados por el integrante del hogar que realiza la solicitud de ingreso al Registro Social de Hogares.

El RSH utiliza preferentemente datos que el Estado tiene de las personas y hogares, integrando 19 bases administrativas existentes en las siguientes instituciones:

- Servicio de Impuestos Internos (SII),
- Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel),
- Instituto de Previsión Social (IPS),
- Superintendencia de Salud,
- Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y
- Ministerio de Educación, entre otras.

*Fuente: MIDESO (2018)*

La información recopilada se utiliza para construir una Calificación Socioeconómica (CSE) en tramos de los hogares, que reemplaza al puntaje de la FPS. Como explicó una de las funcionarias, la Calificación Socioeconómica reconoce que al interior del primer tramo, correspondiente a un 40% de la población más vulnerable, no es posible distinguir un hogar de otro sólo utilizando información de ingresos. Por tanto, a estos se sumaron otras variables (MIDESO, 2017g).

La CSE es el rango porcentual en que se ubica a los hogares de acuerdo a los ingresos efectivos, número de personas que componen el hogar y sus características.



Además, para representar adecuadamente el nivel socioeconómico de los hogares, el ingreso se complementa con una evaluación del acceso a los siguientes bienes y servicios:

- El valor total de el/los vehículos que son propiedad de los integrantes del hogar
- El valor total de el/los bienes raíces que son propiedad de los integrantes del hogar
- El valor de la mensualidad del establecimiento educacional en el que están matriculados uno o más integrantes del hogar
- El valor de las cotizaciones de salud pactadas con la institución de salud

Figura 8. Construcción de la Calificación Socioeconómica en el Registro Social de Hogares



Fuente: MIDESO (2017f)

Un resumen de las diferentes variables que se utilizan para construir la CSE se observa en la Figura 8. El cálculo de la CSE permite clasificar a los hogares en siete tramos que van del 40 al 100, reemplazando a los quintiles de la Ficha de Protección Social. En la tabla 3 se detalla cada uno de los tramos de la CSE, observándose que a menor tramo, mayor vulnerabilidad.

**Tabla 3. Tramos de la Calificación Socioeconómica de Hogares**

Los tramos son 7. Cada uno agrupa a hogares con similares niveles de ingresos y vulnerabilidad.

Tramo	Percentil	Descripción de Calificación Socioeconómica
Tramo del 40	0% - 40%	Hogares calificados en el 40% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad
Tramo del 50	41% - 50%	Hogares calificados entre el 41% y el 50% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad
Tramo del 60	51% - 60%	Hogares calificados entre el 51% y el 60% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad
Tramo del 70	61% - 70%	Hogares calificados entre el 61% y el 70% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad
Tramo del 80	71% - 80%	Hogares calificados entre el 71% y el 80% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad
Tramo del 90	81% - 90%	Hogares calificados entre el 81% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad
Tramo del 100	91% - 100%	Hogares calificados entre el 91% y el 100% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad

Tales tramos están calculados en base a la última Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN).

Fuente: MIDESO (2018a)

Como resumen de este primer componente, las ventajas del RSH, en comparación a la FPS, se identifican por una parte, en el manejo de las 19 bases administrativas. Esto centraliza la información y responsabiliza al Estado y no al ciudadano para su recopilación, promoviendo modernización y transparencia respectivamente. Por otra parte, está el uso de la Calificación Socioeconómica que, a través de diferentes variables (no solo ingresos como la FPS), permite clasificar a los hogares de manera más precisa y objetiva, y por tanto, más justa.

## 2) Acceso ciudadano a la información

El Registro Social de Hogares permite que los ciudadanos conozcan los datos utilizados en el sistema y puedan actualizarlos, rectificarlos y/o complementarlos. Como explicó una de las funcionarias: “Queríamos que el ciudadano entendiera por qué nosotros le estamos construyendo esta calificación, que fuera algo transparente para él, que puede ingresar a la plataforma y conocer los datos actualizados que estamos considerando” (MIDESO, 2017g).

Una vez inscrito, el usuario ingresa a la plataforma web y accede a la Bandeja de Entrada. Esta página principal le permite ver la Información del Hogar, el Estado de las últimas solicitudes y los Trámites en línea que puede realizar.

La Información del Hogar corresponde al tramo de la Calificación Socioeconómica en que quedó seleccionado y los datos de los integrantes. Además, en este apartado se puede acceder a la Cartola del Hogar, pestaña donde se especifica con mayor detalle la información utilizada para calcular la CSE.



El Estado de Solicitudes informa sobre la fecha, aprobación o rechazo de las solicitudes realizadas. El principal beneficio para el usuario es que “permite que no tenga que estar yendo al municipio todo el tiempo para ver cómo han avanzado” (MIDESO, 2017). Esta ventaja también aplica para los Trámites en línea, donde puede actualizar, rectificar o complementar la información del registro de manera digital (Ver Imagen 15).

**Imagen 15. Bandeja de Entrada Plataforma Web del Registro Social de Hogares**

**Información del hogar**

Run: 13173000-X  
 Fecha de ingreso al Registro: 26/06/2013  
 Fecha de actualización del Registro: 01/01/2016  
 Dirección: PASAJE OSVALDO MUÑOZ N° 4

Información importante: Usted tiene una Solicitud Rechazada N°3889557 de Complemento de Salud

RUN	Nombre	Parentesco con jefe(a) de hogar
13173000-X	M[redacted]	1. Jefe(a) de hogar
23960000-X	GA[redacted]	4. Hij(a) s(o)lo del Jefe(a) de hogar

Tipo de Solicitud	Fecha Creación	Estado de Solicitud	Opciones
Complemento de Cotización Salud	2017-10-23 17:09:37	Rechazada	
Complemento de Cotización Salud	2017-09-21 10:10:07	Aprobado	
Desvinculación de Integrante	2017-09-21 10:14:36	Aprobado	

Trámites que puede realizar:

- Ingreso al Registro Social de Hogares
- Actualización de información del formulario
- Actualización de información de registros administrativos
- Rectificación de información de registros administrativos
- Complemento de información al registro

Fuente: MIDESO (2017f)

### 3) Coordinación con la oferta programática

Se otorga asistencia técnica a los distintos servicios públicos, que ofrecen programas sociales, para ayudarlos a identificar y seleccionar a sus beneficiarios. Como explicó una de las integrantes del equipo, “fuimos a cada uno de los servicios y ministerios que usaban la Ficha de Protección Social y les dijimos, cuáles son sus beneficiarios y cómo podemos seleccionarlos de mejor manera” (MIDESO, 2017g).

Si antes los servicios se basaban en el puntaje de la FPS para la selección de sus beneficiarios, actualmente tienen la posibilidad de usar información del Registro Social de Hogares. Por ejemplo, pueden usar las bases administrativas para evitar que los ciudadanos hagan trámites en papel o pueden acceder directamente a la Calificación Socioeconómico para realizar la selección de sus beneficiarios. Esto también pueden complementarlo con información adicional que manejen internamente.

MIDESO priorizó la asistencia técnica a 23 servicios públicos para la selección de sus beneficiarios, y como resultado, un total de 55 programas sociales están utilizando la Calificación Socioeconómica. Las instituciones

públicas que usan información del RSH son Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia, Ministerio de Salud, Ministerio de Economía, Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, Ministerio del Interior, entre otras.

En definitiva, el Registro Social de Hogares es una herramienta que facilita la articulación entre diferentes actores del ecosistema de protección social: los organismos públicos administradores de beneficios sociales y proveedores de datos administrativos, los funcionarios municipales encargados de gestionar la solicitudes de los usuarios y los ciudadanos beneficiarios (MIDESO, 2017f).

#### IV. Implementación

A la fecha, más de 12.9 millones de personas están inscritas en el Registro Social de Hogares, es decir, el 73,6% del total de población de Chile. En términos de distribución regional, Arica y Parinacota es la región con mayor proporción de personas inscritas alcanzando el 100% de la población. En oposición, la región Metropolitana es la que tiene la menor proporción, con un 63,3% de personas inscritas.

Respecto a la Calificación Socioeconómica, se registra que el 40,6% de la población del país, equivalente a 7.1 millones de personas, está clasificada en el tramo del 40% más vulnerable (Ver figura 4). Además, como señalaron los funcionarios, en el resto de los tramos de mayor vulnerabilidad aún hay personas que no están registradas, por tanto no están recibiendo beneficios por no estar informadas.

**Tabla 4. Hogares y Personas en el Registro Social de Hogares a Noviembre de 2017 según tramo de Calificación Socioeconómica**

Tramo CSE	N° de Hogares	Distribución de Hogares (%)	N° de Personas	Distribución de Personas (%)	Porcentaje de la Población del país (%)
0% - 40%	2.717.402	55,4%	7.130.280	55,2%	40,6%
41% - 50%	473.411	9,7%	1.321.852	10,2%	7,5%
51% - 60%	373.568	7,6%	1.004.613	7,8%	5,7%
61% - 70%	360.022	7,3%	951.568	7,4%	5,4%
71% - 80%	343.985	7,0%	879.384	6,8%	5,0%
81% - 90%	462.417	9,4%	1.246.964	9,7%	9,7%
91% - 100%	172.574	3,5%	382.343	3,0%	3,0%
<b>TOTAL</b>	<b>4.903.379</b>	<b>100%</b>	<b>12.917.004</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: MIDESO (2017f)

En este sentido, seguir aumentando la cantidad de personas registradas y beneficiadas por el RSH es un desafío para MIDESO. Por ello, en noviembre de 2017 implementaron dos nuevas herramientas en la plataforma web: el módulo de beneficios otorgados y el módulo de beneficios potenciales.

El primero entrega información acerca de los beneficios otorgados a las personas desde el año 2013 en adelante. El segundo, por su parte, orienta a las personas sobre algunos de los beneficios a los que podría postular cumpliendo los requisitos establecidos por estos (para ello se entrega un listado de 16 beneficios) y además entrega un listado de los beneficios a los que ya puede acceder.

El Registro Social de Hogares es un sistema que ha permitido ejecutar de manera más moderna, simple, transparente y justa la asignación de beneficios sociales en Chile. Así lo evidencia una encuesta realizada a usuarios en marzo del 2017, a quienes se les consultó sobre estos cuatro atributos del RSH en comparación con la Ficha de Protección Social. Como resultado se constató que un 90% de los usuarios considera el registro más moderno, un 77% más simple, un 74% más transparente y un 62% más justo (MIDESO, 2017b). A esto se agrega el reconocimiento internacional por ser un ejemplo de modernización en la operatoria de registros únicos (MIDESO, 2017f).

Sin embargo, como se evidencia con la incorporación de las nuevas herramientas, el RSH es una solución en continuo proceso de cambio. A futuro, por tanto, se esperan mejoras en su funcionamiento y una mayor difusión de los beneficios a los que puede acceder la ciudadanía por estar inscrita en el sistema.

## Datos de identificación

### Nombre:

Registro Social de Hogares: la solución innovadora del Ministerio de Desarrollo Social

### Instituciones

#### Participantes:

- Laboratorio de Gobierno
- Ministerio de Desarrollo Social
- Servicio Civil

### Equipo

- Veronica Achá, Subsecretaría de Evaluación Social
- Jorge Campos, Subsecretaría de Servicios Sociales
- Solange Hevia, Subsecretaría de Servicios Sociales
- Margarita Humphreys, Subsecretaría de Evaluación Social
- Francisca Moreno, Subsecretaría de Evaluación Social

### Región:

Metropolitana, Santiago

## Autores y colaboradores

### Autores responsables:

- Freddy Coronado Martínez, Phd.
- Carolina Chacón Contreras

### Equipo colaborador:

- Daniela Herrera Martínez
- Katalina Papic Ponce
- Valeria González Vallejos

*Todas las entrevistas cuentan con respaldo de audio y el consentimiento informado de los entrevistados.*