



## **Gobierno Abierto**

# **Avances en la Administración de Datos del Registro Social de Hogares en Chile: Transición desde La Ficha de Protección Social a Registro Social de Hogares**

**Tesis realizada por los autores para optar al grado de  
Máster en Gobierno y Gestión Pública.**

### **Autores:**

Álvaro Cartes Mora

Tatiana Campos Contreras

Karen Opazo González

Daniela Ruiz Vidal

**Mayo, 2024  
Madrid, España**

## **DEDICATORIA**

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido de manera significativa a la culminación de este proyecto de investigación, el cual representa un hito importante en nuestro camino académico y profesional.

En primer lugar, extendemos nuestro profundo agradecimiento a los distinguidos profesores del Centro de Estudios Estratégicos y de Negocios, cuyo inestimable apoyo, orientación y conocimientos fueron fundamentales para el desarrollo de esta tesis. Sus valiosas enseñanzas y dedicación nos han permitido ampliar nuestro horizonte intelectual y enfrentar los desafíos de manera más informada y eficaz.

Asimismo, deseamos expresar nuestra gratitud a nuestros estimados compañeros de equipo, Tatiana, Álvaro, Daniela y Karen. Su colaboración, compromiso y espíritu de trabajo en equipo fueron imprescindibles para llevar a cabo este proyecto con éxito. Juntos, hemos enfrentado los retos con determinación, compartiendo ideas, conocimientos y experiencias, enriqueciendo así nuestro proceso de aprendizaje y crecimiento personal y profesional.

A cada una de las personas mencionadas, les estamos profundamente agradecidos por su invaluable contribución, confianza y apoyo a lo largo de esta travesía. Sin su colaboración y aliento, este logro no hubiera sido posible.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **DANIELA RUIZ VIDAL:**

A mis padres, Dorcas y Guillermo, quienes con su amor incondicional y sabiduría han sido mi mayor apoyo a lo largo de este camino académico, y a mi esposo, Franco, cuyo amor, paciencia y constante aliento han sido mi fuerza en cada paso. A mi grupo de trabajo de tesis, quienes compartieron conmigo la pasión por la investigación y la dedicación en este proyecto. Su colaboración y compromiso fueron fundamentales para alcanzar nuestros objetivos.

### **KAREN OPAZO GONZÁLEZ:**

A mi esposo Diego, por su constante apoyo emocional y el cuidado de nuestras hijas, que permitieron que pudiera dedicarme a este proyecto académico.

Mis mas sinceros agradecimientos a mi equipo de trabajo Tatiana, Álvaro y Daniela por su aliento y apoyo moral durante los momentos desafiantes del proceso de confección del proyecto.

### **ÁLVARO CARTES MORA**

A mis padres, Álvaro y Patricia, a mis hermanas y a Tatiana, quienes han sido baluartes fundamentales en este desafío académico y personal, por su apoyo y amor incondicional para seguir siendo un ciudadano de bien y un aporte desde el servicio público para este hermoso país.

### **TATIANA CAMPOS CONTRERAS**

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a mi padre, Guillermo Campos y hermanos, cuyo apoyo incondicional ha sido mi fortaleza durante este viaje académico. También agradezco enormemente a Álvaro, cuya guía y consejos han sido indispensables para la culminación de este trabajo. Su paciencia y dedicación han sido una fuente de inspiración y motivación constante. A todos ustedes, mi más sincero reconocimiento por estar a mi lado en cada paso del camino.

## Tabla de contenido

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
MÓDULO 1.....	1
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. OBJETIVO GENERAL: .....	4
III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	4
IV. DESARROLLO MÓDULO 1 .....	5
MÓDULO 2.....	22
I. INTRODUCCIÓN .....	22
II. OBJETIVO GENERAL .....	23
III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	23
IV. DESARROLLO MÓDULO 2 .....	24
V. CONCLUSIÓN .....	36
MÓDULO 3.....	38
I. INTRODUCCIÓN .....	38
V. OBJETIVO GENERAL .....	39
VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	39
VII. DESARROLLO MÓDULO 3 .....	39
A. EL PRESUPUESTO PÚBLICO: .....	39
B. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR INSTITUCIONES:.....	40
C. GASTO PUBLICO:.....	42
D. "GESTIÓN DE DATOS Y PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA: LA SINERGIA ESENCIAL PARA EL DESARROLLO EQUITATIVO DE CHILE" .....	43
E. BREVE MENCIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE DATOS EN EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES PARA UNA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA EFICIENTE: .....	45
F. OBJETIVO: ANALIZAR LA EVOLUCIÓN, PRECISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y RELEVANCIA DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH) EN LA TOMA DE DECISIONES, ASIGNACIÓN DE RECURSOS Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO EN CHILE. ....	46

VIII. CONCLUSIÓN .....	61
MÓDULO 4.....	63
I. INTRODUCCIÓN .....	63
II. OBJETIVO GENERAL .....	63
III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	64
IV. DESARROLLO MÓDULO 4 .....	64
IX. CONCLUSIÓN .....	85
MÓDULO 5.....	87
I. INTRODUCCIÓN .....	87
II. OBJETIVO GENERAL .....	88
III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	88
IV. DESARROLLO MÓDULO 5 .....	88
V. CONCLUSIÓN .....	110
MÓDULO 6.....	113
I. INTRODUCCIÓN .....	113
II. OBJETIVO GENERAL: .....	113
III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	114
IV. DESARROLLO MÓDULO 6 .....	114
V. CONCLUSIÓN .....	135
BIBLIOGRAFÍA: .....	136

## Índice de Figuras

Figura 1. Muestra cruzamiento de información entre las bases gubernamentales y las proporcionadas por el evaluado.....	2
Figura 2. Muestra evolución de los instrumentos de evaluación utilizados en Chile.....	7
Figura 3. Muestra decreto N.º 22 del Ministerio de Desarrollo Social, sobre apoyo de selección a la selección de usuarios de prestaciones sociales. ....	9
Figura 4. Muestra fuentes de insumo para la creación del RSH. .....	10
Figura 5. Componentes de apoyo a selección de usuarios de prestaciones sociales. ....	11
Figura 6. Muestra declaración del informante.....	12
Figura 7. Muestra gestión de datos del RSH. ....	14
Figura 8. Tramos de Calificación socioeconómica y su descripción. ....	28
Figura 9. Escala de factores individuales de índice de necesidades.....	29
Figura 10. Fases del Presupuesto.....	40
Figura 11. Distribución del Gasto Público según Hacienda, s. f.....	42
Figura 12. Proporción del gasto público Per Capita.....	43
Figura 13. Distribución del Gasto Público por sectores. ....	45
Figura 14. Ciclo Presupuestario. ....	50
Figura 15. Balances del Gobierno Central, año 2023.....	60
Figura 16. Modelo de actores y diálogos en proceso de transición. ....	84
Figura 17. Proceso de comunicación.....	96
Figura 18. Canales de comunicación.....	98
Figura 19. Mejoras en el RSH, 2023. ....	104
Figura 20. El Impacto de los Estilos de Liderazgo en la Eficacia de la Gestión de Crisis.	105
Figura 21. Reformas de modernización de la gestión pública en Chile. ....	116
Figura 22. Momentos Metodológicos para abordar problemas en política pública. ....	123
Figura 23. Papel del Control Interno. ....	125
Figura 24. Esquema de un Cuadro de Mando Integral. ....	130
Figura 25. Gestión Pública por resultados.....	132

# MÓDULO 1

## I. INTRODUCCIÓN.

En el presente trabajo, se llevará a cabo un análisis detallado de la administración de datos en el Registro Social de Hogares en Chile, enfocándonos en la transición desde la Ficha de Protección Social (FPS) al Registro Social de Hogares (RSH). Asimismo, se abordará y examinará esta temática desde la perspectiva del Módulo de Gobierno Abierto del Máster en Gobierno y Gestión Pública. Este estudio tiene como objetivo comprender la evolución y las implicaciones de esta transición en el ámbito de la gestión pública y la política social en Chile, destacando la importancia de la transparencia y la apertura de datos en la toma de decisiones gubernamentales.

Antes de adentrarnos en el análisis del tema en cuestión, es esencial que podamos realizar una definición y caracterización de cada uno de los conceptos que abordaremos: Gobierno Abierto, Ficha de Protección Social y Registro Social de Hogares.

**Gobierno Abierto.** Una de las características fundamentales del concepto, es su capacidad para expandirse y adaptarse al entorno en el que se encuentra arraigado. En línea con esta perspectiva, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ofrece una definición de Gobierno Abierto que se centra en "una cultura de gobernanza basada en políticas públicas y prácticas innovadoras y sostenibles, sustentadas en los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación. Estos principios promueven la democracia y el crecimiento inclusivo (Gobierno abierto)". Gobierno abierto, contexto mundial y el camino a seguir. Aspectos claves. Recuperado de: <https://www.oecd.org/gov/Open-Government-Highlights-ESP.pdf>.

En el pasado, se utilizaba la "Ficha de Calificación Socioeconómica (CAS)" como un medio para evaluar la situación socioeconómica de los hogares, asignándoles un puntaje que influía en su acceso a los beneficios sociales y su nivel de prioridad. Sin embargo, los cambios económicos y sociales que experimentó el país durante la década de los 90, junto con la necesidad de incorporar un nuevo grupo demográfico en el marco del Sistema de Protección Social, condujeron a la introducción de un nuevo instrumento de focalización llamado Ficha de Protección Social (FPS) en el año 2007. Programa de las naciones unidas para el

desarrollo-Chile (2010). *La ficha de protección social.* Estudios PNUD. [https://www.estudiospnud.cl/wp-content/uploads/2020/04/undp\\_cl\\_pobreza\\_texto15.pdf](https://www.estudiospnud.cl/wp-content/uploads/2020/04/undp_cl_pobreza_texto15.pdf).

La **Ficha de Protección Social** es un instrumento utilizado en algunos países, como Chile, para evaluar y medir la situación socioeconómica de los hogares y las personas. Esta ficha recopila información relevante, como ingresos, vivienda, composición familiar y otros factores, con el fin de asignar un puntaje o calificación que refleja el nivel de vulnerabilidad o necesidad de cada hogar. Este puntaje se utiliza para determinar la prioridad de acceso a programas y beneficios sociales, como subsidios, ayudas económicas o servicios de salud, garantizando que las ayudas se dirijan de manera más eficiente a quienes más lo necesitan. La otra Ficha de Protección Social surgió durante el 1er. gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet como parte de la creación de un sistema de protección social inclusivo, abarcando educación, trabajo, salud y seguridad social. Programa de las naciones unidas para el desarrollo-Chile (2010). *La ficha de protección social.* Estudios PNUD. [https://www.estudiospnud.cl/wp-content/uploads/2020/04/undp\\_cl\\_pobreza\\_texto15.pdf](https://www.estudiospnud.cl/wp-content/uploads/2020/04/undp_cl_pobreza_texto15.pdf).

**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.

El Registro es construido con datos aportados por el hogar y bases administrativas que posee el Estado, proveniente de diversas instituciones. Gobierno de Chile (2023). *Registro Social de Hogares.* <https://registrosocial.gob.cl/que-es#top>



*Figura 1. Muestra cruzamiento de información entre las bases gubernamentales y las proporcionadas por el evaluado.*

La administración de datos en el ámbito gubernamental es una pieza fundamental en la construcción de una sociedad más inclusiva y equitativa. En este contexto, Chile ha experimentado notables avances en la gestión de información relacionada con su Registro Social de Hogares (RSH), un sistema clave para la implementación de políticas sociales en el país. Este progreso se ha materializado a través de la transición desde la antigua Ficha de Protección Social (FPS) hacia el moderno Registro Social de Hogares, un cambio que no solo ha mejorado la eficiencia en la administración de datos, sino que también ha impulsado los principios del Gobierno Abierto en Chile como parte del continente Sudamericano.

La Ficha de Protección Social fue un sistema que durante años se utilizó en Chile para evaluar la vulnerabilidad y determinar la asignación de beneficios sociales. Sin embargo, este enfoque tenía sus limitaciones, ya que no permitía una gestión ágil y actualizada de los datos, lo que dificulta la toma de decisiones informadas por parte del gobierno. La necesidad de modernizar este sistema y hacerlo más transparente y accesible para los ciudadanos condujo a la creación del Registro Social de Hogares.

El Registro Social de Hogares representa un cambio significativo en la administración de datos en Chile. Este sistema es una plataforma en línea que recopila información sobre la composición y las condiciones socioeconómicas de los hogares chilenos, y asigna un puntaje que determina la elegibilidad de las familias para diversos beneficios sociales. Uno de los aspectos más destacados de este nuevo enfoque es su capacidad para mantener los datos actualizados de manera constante, lo que garantiza que las políticas públicas se ajusten de manera precisa a las necesidades cambiantes de la población.

Ahora bien, ¿cómo se relaciona esta transición del sistema de la FPS al RSH con el concepto de Gobierno Abierto? El Gobierno Abierto se basa en la idea de que la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración son esenciales para un gobierno eficiente y efectivo (Oszlak, 2013. p19). La implementación del Registro Social de Hogares en Chile ha fortalecido estos principios de varias maneras. En primer lugar, el RSH brinda a los ciudadanos un acceso más sencillo y transparente a la información sobre su situación socioeconómica, lo que les permite tomar decisiones informadas y participar activamente en los procesos gubernamentales que los afectan. Además, el gobierno ha trabajado en la apertura de datos relacionados con el RSH, lo que fomenta la rendición de cuentas y la

colaboración con la sociedad civil y otras entidades interesadas. También es importante destacar que el Registro Social de Hogares (RSH) se convierte en un instrumento más transparente que la Ficha de Protección Social (FPS). Anteriormente, las familias a veces proporcionaban información inexacta para acceder a beneficios. En la actualidad, el RSH evita esta vulnerabilidad al cruzar toda la información.

En resumen, los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares en Chile, con la transición de la FPS al RSH, representan un importante paso hacia un Gobierno Abierto en el país. Esta transformación no solo ha mejorado la eficiencia en la gestión de datos, sino que también ha fortalecido la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración en la toma de decisiones gubernamentales, que si o si impactan en el bienestar de los ciudadanos chilenos. Chile está demostrando un compromiso sólido con la construcción de un gobierno más inclusivo y orientado hacia el bienestar de sus ciudadanos a través de la modernización de su sistema de registro social, que también le brinda mayor agilidad y accesibilidad en lo que respecta a la postulación de beneficios estatales. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *Registro social de hogares de Chile*. [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)

## **II. OBJETIVO GENERAL:**

El objetivo general de este trabajo es analizar y evaluar la transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, centrándose en los avances en la administración de datos y su relación con los principios del Gobierno Abierto. El estudio tiene como propósito comprender cómo esta transformación ha impactado en la transparencia, la participación ciudadana y la eficiencia en la prestación de servicios sociales, así como identificar los desafíos y oportunidades que presenta este proceso de modernización en el ámbito estatal.

## **III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

A continuación, se presentan los objetivos específicos que complementan el objetivo general del trabajo:

- Analizar en detalle la evolución histórica y las motivaciones que llevaron a la transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile.

- Evaluar los mecanismos y procedimientos implementados en el Registro Social de Hogares para la recopilación, actualización y gestión de datos relativos a la vulnerabilidad de los hogares chilenos.
- Examinar cómo la transición al Registro Social de Hogares ha mejorado la transparencia en el proceso de calificación y en la asignación de beneficios sociales, identificando los avances en términos de accesibilidad de la información para los ciudadanos.
- Investigar la relación entre el Registro Social de Hogares y los principios del Gobierno Abierto, analizando cómo se han integrado conceptos como la colaboración, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la administración de datos.
- Identificar los desafíos y obstáculos que enfrenta el Registro Social de Hogares en su objetivo de promover la eficiencia en la prestación de servicios sociales, incluyendo posibles barreras técnicas, administrativas o de percepción por parte de los usuarios.
- Proponer recomendaciones y sugerencias para fortalecer la implementación del Registro Social de Hogares en el marco del Gobierno Abierto, con el objetivo de optimizar la gestión de datos y la entrega de servicios sociales de manera más efectiva y equitativa.

## **IV. DESARROLLO MÓDULO 1**

El desarrollo del tema sobre la transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile y su relación con el Gobierno Abierto implica una exploración detallada de varios aspectos claves de esta transformación. A continuación, se presenta un desarrollo más profundo de los objetivos específicos establecidos:

### **1. Evolución histórica y motivaciones para la transición:**

Para realizar los procesos de identificación y selección de usuarios de los programas selectivos, Chile ha contado desde los años 80 con instrumentos específicos: Ficha CAS hasta 1990, Ficha CAS2 hasta 2007, Ficha de Protección Social hasta 2015 y Registro Social de Hogares a partir de enero de 2016 a la fecha. Los instrumentos de focalización han evaluado la situación económica de los hogares con métodos adaptados a las políticas públicas. Las Municipalidades han recopilado datos de hogares y gestionado programas sociales en coordinación con el Gobierno. Farías, J. (2017). *Transición al registro social de hogares en funcionarios de ministerios y servicios de gobierno.*

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/147452/Transicion-al-registro-social-de-hogares-en-funcionarios-de-ministerios-y-servicios-de-gobierno.pdf?sequence=1>

La elección del instrumento de focalización depende de la situación económica y las capacidades institucionales del país (Herrera, Larrañaga y Telias, 2010).

En Chile, se han utilizado principalmente test relacionados con medios para identificar la pobreza. A lo largo de los años, se han introducido varios cambios en estos instrumentos, como la ficha CAS y su versión CAS-2, que estuvieron en uso hasta 2006. Luego, la Ficha de Protección Social se implementó hasta 2015 y recientemente fue reemplazada por el Registro Social de Hogares. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *RSH de Chile.* [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)

Superficialmente, la principal debilidad de la Ficha de Protección Social radicaba en la disminución de la confiabilidad de sus resultados. Esto se debía a la información auto declarada, la falta de verificación y las distorsiones por parte de los encuestados. En el debate público, se mencionaron frecuentemente los "falsos pobres" que no solo obtenían beneficios indebidos, sino que también excluían a quienes realmente los necesitaban. (Larrañaga, Falck, Herrera y Telias, 2014).

En este contexto, exploraremos cómo el RSH se alinea con los principios del gobierno abierto en Chile, centrándonos en tres aspectos clave: transparencia, participación ciudadana y colaboración. Analizaremos cómo la implementación del RSH ha contribuido a la mejora de la transparencia en la asignación de beneficios sociales, cómo ha impactado en la participación de la ciudadanía y cómo ha requerido la colaboración entre diversas entidades gubernamentales. Ministerio de Desarrollo Social. (2016). *Guía de Procedimiento para Actualizar, Rectificar o Complementar información al Registro Social de Hogares.*

Evolución de los instrumentos para la selección de usuarios de las prestaciones sociales				
	FICHA CAS 1 1979-1990	FICHA CAS 2 1991-2006	FICHA PROTECCIÓN SOCIAL 2007-2015	REGISTRO SOCIAL DE HOGARES 2016 HASTA HOY
Enfoque	Necesidades básicas insatisfechas	Vulnerabilidad - capacidad generadora de ingresos	Vulnerabilidad - inferencia de ingresos	
Tipo de calificación	Índice de pobreza en 5 niveles (variables ponderadas)	Proxy de ingresos (recalibrado en 1999) - puntaje continuo	Capacidad generadora de ingresos - puntaje continuo	Cálculo de ingresos y evaluación de medios - de vulnerabilidad
Métodos de recolección y tipo de información	Entrevista en oficina (municipal) - datos auto reportados - manejo manual de datos	Visita al domicilio - datos auto reportados - datos en software cliente/servidor en cada Municipalidad - consolidado nacional de datos anualmente	Visita al domicilio - datos auto reportados - verificación de datos de identificación y pensiones - plataforma en línea - intercambio de datos	Visita al domicilio y actualizaciones en línea - datos auto reportados y datos administrativos (actualización mensual) - plataforma en línea (Municipalidades y ciudadanos) - interoperabilidad de datos
Responsable de recolección y mantenimiento de información	Municipalidades			
Responsable de la administración, supervisión y control	ODEPLAN - Oficina de Planificación Nacional	MIDEPLAN - Ministerio de Planificación	MIDEPLAN - Ministerio de Desarrollo Social (desde 2011)	MDS - Ministerio de Desarrollo Social

*Figura 2. Muestra evolución de los instrumentos de evaluación utilizados en Chile.*

Fuente: Extraído de la página oficial del ministerio de Desarrollo y familia.

A pesar de que la transición al RSH no sea una adopción directa del gobierno abierto, sus objetivos y efectos en la gobernanza se entrelazan con los principios fundamentales del gobierno abierto en Chile. Esta exploración nos ayudará a comprender cómo estas iniciativas se complementan en la búsqueda de una gestión pública más eficiente y orientada a las necesidades de la población en Chile.

#### a. Transparencia:

Registro Social de Hogares (RSH): El RSH se implementó con el objetivo de proporcionar una plataforma más transparente y precisa para la identificación de personas en situación de vulnerabilidad y la asignación de beneficios sociales. Proporciona información sobre la situación económica y social de los hogares, lo que aumenta la transparencia en la toma de decisiones sobre la asignación de recursos públicos.

Gobierno Abierto: Uno de los principios centrales del gobierno abierto es la transparencia, que implica proporcionar acceso público a la información gubernamental y promover la rendición de cuentas. El RSH contribuye a este principio al poner a disposición del público datos sobre la situación de los hogares y la asignación de beneficios sociales.

**b. Participación Ciudadana:**

Registro Social de Hogares (RSH): Si bien el RSH no está directamente relacionado con la participación ciudadana, su implementación tiene como objetivo mejorar la focalización de los programas sociales, lo que puede beneficiar a la población más vulnerable.

Gobierno Abierto: La participación ciudadana es otro principio fundamental del gobierno abierto. En Chile, se han promovido iniciativas de participación ciudadana en la toma de decisiones, como consultas públicas y la creación de espacios para el diálogo entre el gobierno y la sociedad civil.

**c. Colaboración:**

Registro Social de Hogares (RSH): La implementación del RSH requirió la colaboración de diferentes entidades gubernamentales para recopilar y mantener los datos de manera efectiva, lo que refleja una forma de colaboración entre organismos gubernamentales.

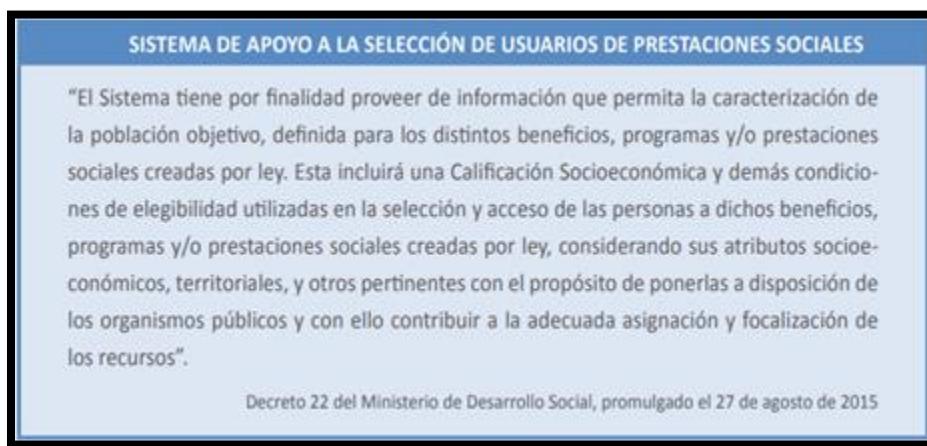
Gobierno Abierto: La colaboración entre el gobierno y la sociedad civil es otro aspecto importante del gobierno abierto. A través de la colaboración, se pueden desarrollar políticas y soluciones más efectivas que aborden las necesidades de la población de manera más integral.

En resumen, si bien la transición al Registro Social de Hogares en Chile no está directamente relacionada con los principios del gobierno abierto, comparte algunos elementos clave, como la transparencia en la gestión de recursos públicos y el objetivo de mejorar la focalización de los programas sociales para beneficiar a las personas que más lo necesitan. La promoción de la participación ciudadana y la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil son áreas donde Chile ha avanzado en el marco del gobierno abierto para fortalecer la toma de decisiones y la eficacia de las políticas públicas.

## **2. Mecanismos y procedimientos del Registro Social de Hogares:**

El Registro Social de Hogares (RSH) de Chile es un sistema de focalización que utiliza registros institucionales y la autodeclaración de las familias. Los hogares pueden acceder a él a través de una plataforma en línea para registrar información sobre sus ingresos, bienes y composición familiar. El RSH calcula un puntaje de vulnerabilidad socioeconómica que determina la elegibilidad para programas sociales. Además, permite la actualización periódica de datos y la verificación cruzada con bases de datos gubernamentales. Este mecanismo busca mejorar la focalización de los beneficios sociales y brindar a las familias un mayor control sobre su información. Gobierno de Chile (2023). *Registro Social de Hogares*. <https://registrosocial.gob.cl/que-es#top>

El Registro Social de Hogares (RSH) es un sistema de información que registra, almacena y procesa datos socioeconómicos y civiles de la población para identificar a quienes pueden recibir servicios y beneficios del Sistema de Protección Social. Este sistema busca mejorar la capacidad del gobierno para tomar decisiones sobre inversión social y facilita la selección eficiente de beneficiarios, optimizando la entrega de prestaciones y servicios sociales a la población. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *Registro social de hogares de Chile*. [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)



*Figura 3. Muestra decreto N.º 22 del Ministerio de Desarrollo Social, sobre apoyo de selección a la selección de usuarios de prestaciones sociales.*

Fuente: Extraída de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

En los cambios anteriores en la selección de beneficiarios de prestaciones sociales, se requería recopilar nueva información de hogares mediante un empadronamiento costoso en

tiempo y recursos. Sin embargo, con el Registro Social de Hogares (RSH), se optó por maximizar el uso de datos existentes. Se fusionaron los datos de la Ficha de Protección Social y la Ficha Social, y se agregaron datos proporcionados por los hogares y registros administrativos de instituciones públicas. Esto resultó en una base de datos inicial del RSH y en el cálculo de la Calificación Socioeconómica sin la necesidad de un nuevo empadronamiento masivo. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *RSH de Chile*. [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)

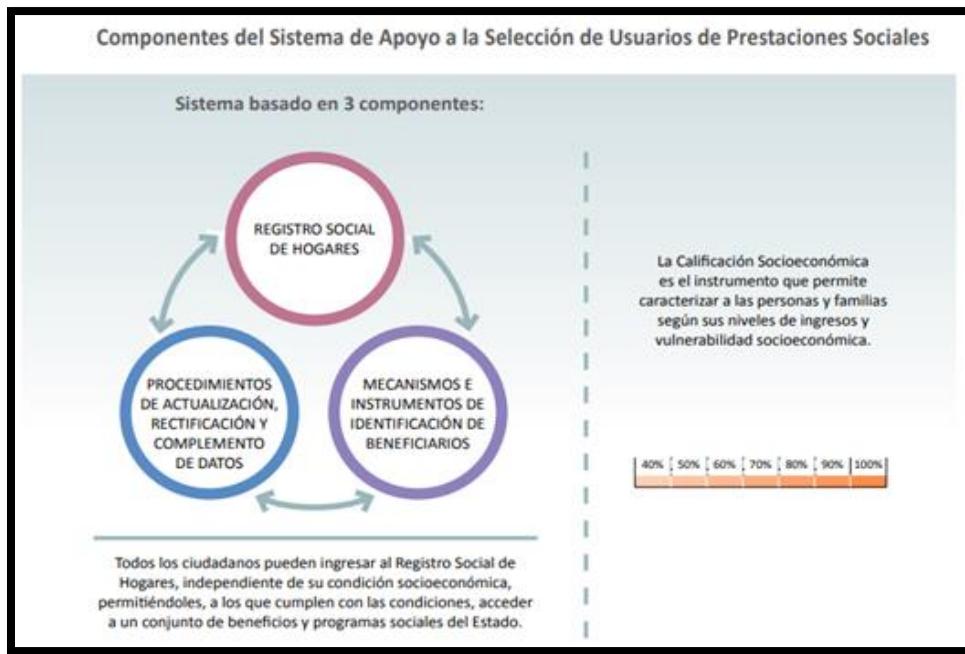


**Figura 4.** Muestra fuentes de insumo para la creación del RSH.

**Fuente:** Extraída del Ministerio de Desarrollo social de Chile.

La Calificación Socioeconómica (CSE) es una medida que clasifica a los hogares en diferentes tramos según sus ingresos promedio en un período de 12 meses y el número de miembros del hogar, ajustado por un Índice de Necesidades que considera las diferencias en gastos según la edad y dependencia de los miembros. También se realiza una evaluación de medios para verificar la coherencia entre los ingresos y el nivel socioeconómico. Como resultado, los hogares son clasificados en siete tramos, desde el primero que representa a los hogares más vulnerables hasta el séptimo que incluye a los de mayor ingreso y menor vulnerabilidad socioeconómica. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *RSH de Chile*.

[https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)



*Figura 5. Componentes de apoyo a selección de usuarios de prestaciones sociales.*

**Fuente:** Extraída del Ministerio de Desarrollo social de Chile.

### **3. Transparencia en la calificación y asignación de beneficios:**

La transparencia en la calificación y asignación de beneficios es fundamental para garantizar la equidad y la justicia en los programas sociales; “la transparencia se sustenta en la protección y aseguramiento del Derecho de Acceso a la Información Pública de parte de los gobiernos hacia la ciudadanía y la sociedad civil. Así, este derecho permite a cualquier ciudadano o ciudadana acceder a la información pública, que es recopilada y ordenada por los organismos del Estado”. Ley 20.285 (2008). *Sobre acceso a la información pública*.

### DECLARACIÓN DEL INFORMANTE

Declaro que la información proporcionada es fidedigna, íntegra y correcta, y autorizo al Ministerio de Desarrollo Social para que la utilice, verifique y/o complemente administrativamente, de conformidad con la información con que cuenta, con la que puedan proveerle otros organismos públicos, con los datos que se consignen y con todos aquellos necesarios para efectos de su caracterización socioeconómica. Asimismo, autorizo al Ministerio el tratamiento de toda esta información de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo n°22 de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, en la Ley n° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, y en las demás normas aplicables.

(firma y huella digital)

*Figura 6. Muestra declaración del informante.*

**Fuente:** Extraída del Ministerio de Desarrollo Social de Chile.

La transición al Registro Social de Hogares (RSH) en Chile ha conllevado mejoras significativas en la transparencia del proceso de calificación y la asignación de beneficios sociales, al mismo tiempo que ha promovido una mayor accesibilidad de la información para los ciudadanos. A continuación, se describen los avances clave en estos aspectos:

**Accesibilidad de la Información:** El RSH ha permitido que la información sobre la situación socioeconómica de los hogares sea más accesible para los ciudadanos. Los beneficiarios y cualquier persona interesada pueden consultar su calificación socioeconómica y detalles relacionados en línea a través de plataformas digitales, lo que facilita el acceso a la información de manera rápida y sencilla.

**Transparencia en el Proceso de Calificación:** El RSH ha mejorado la transparencia en el proceso de calificación al estandarizar los criterios y la recopilación de datos. Esto significa que los ciudadanos tienen una comprensión más clara de cómo se determina su calificación y qué factores se tienen en cuenta, reduciendo la opacidad que a menudo rodeaba a los procesos anteriores.

**Reducción de Errores y Fraudes:** Al contar con una base de datos más completa y actualizada, el RSH ha ayudado a reducir errores y fraudes en la asignación de beneficios sociales. Esto crea un entorno más justo y equitativo en el que los recursos se destinan a quienes realmente los necesitan.

**Agilización de Trámites:** La implementación del RSH también ha agilizado los trámites relacionados con la solicitud y la renovación de beneficios sociales. Los ciudadanos pueden verificar su calificación y acceder a los servicios adecuados de manera más rápida y eficiente.

**Mayor Coherencia y Consistencia:** La estandarización de los procesos y criterios en el RSH ha promovido la coherencia y la consistencia en la calificación y asignación de beneficios en todo el país, lo que garantiza un trato más equitativo para los ciudadanos sin importar su ubicación geográfica.

El modelo de gestión del Registro Social de Hogares (RSH) involucra la participación de varios actores para mantener, actualizar y mejorar el sistema. Estos actores desempeñan funciones complementarias:

**Municipalidades:** Son responsables de recibir, procesar y gestionar las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con el RSH, como ingresos, actualizaciones y correcciones de datos. El Ministerio de Desarrollo Social (MDS) brinda capacitación, herramientas informáticas y apoyo técnico a las municipalidades, además de transferir recursos basados en indicadores de desempeño.

**Instituciones con Datos Administrativos:** Suscriben acuerdos con el MDS para compartir datos que son relevantes para el RSH, estableciendo la periodicidad de entrega y garantizando la protección de la información.

**Instituciones de Prestaciones Sociales:** Comparten información sobre los criterios de elegibilidad de sus prestaciones y reciben asistencia técnica del MDS para tomar decisiones basadas en la información del RSH, como verificar la elegibilidad, priorizar beneficiarios o complementar otros datos.

**Ciudadanía:** Los ciudadanos tienen un papel crucial al mantener actualizada su información en el RSH para asegurar decisiones justas en la asignación de prestaciones sociales. Pueden acceder a su información en línea y verificar la información que el RSH tiene de ellos.

El modelo de gestión del Registro Social de Hogares (RSH), con su participación activa de diversos actores, se alinea con los principios de transparencia y gobierno abierto en Chile. Al involucrar a las municipalidades, instituciones con datos administrativos, instituciones de prestaciones sociales y la ciudadanía, se promueve la apertura y la colaboración en la gestión

de información socioeconómica. Esto no solo garantiza un proceso más transparente en la calificación y asignación de beneficios sociales, sino que también permite un acceso más amplio y comprensible de la información para los ciudadanos, fortaleciendo la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con políticas sociales. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *Registro social de hogares de Chile*. [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)

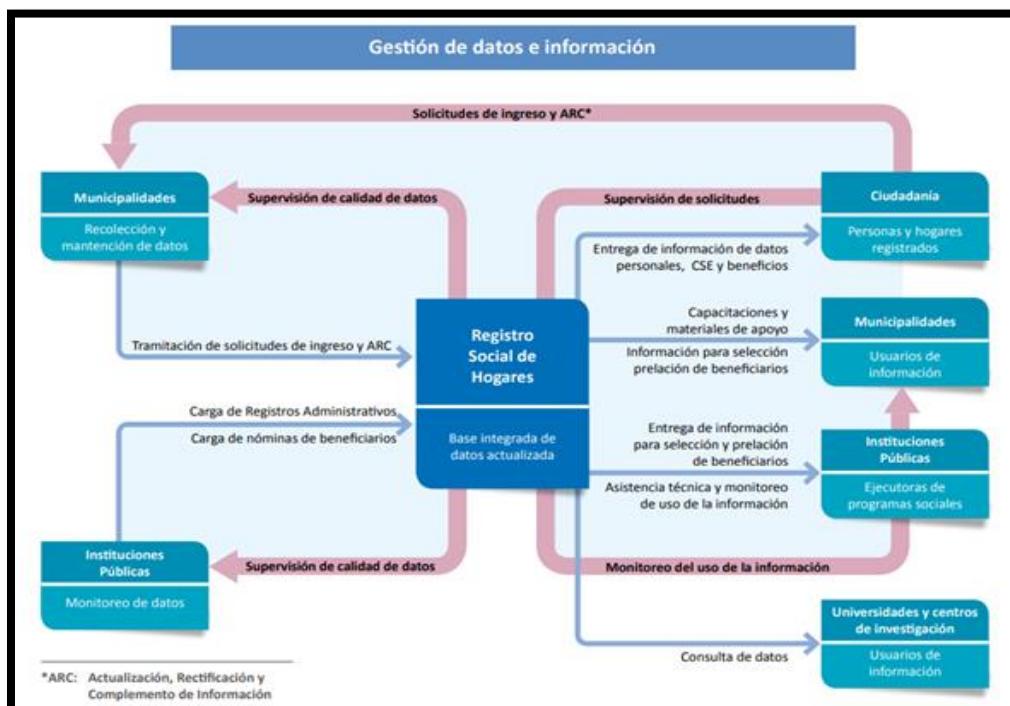


Figura 7. Muestra gestión de datos del RSH.

Fuente: Extraída del Ministerio de Desarrollo Social de Chile.

#### 4. Relación con los principios del Gobierno Abierto:

El Registro Social de Hogares (RSH) tiene como objetivo principal la identificación y clasificación de los hogares en función de su situación económica, pero ¿Cómo es que este proceso se relaciona con el concepto de Gobierno Abierto? Como sabemos Gobierno Abierto ha sido uno de los pilares de desarrollo en los países de la región, con el objetivo de consolidar el Estado de Derecho, fortalecimiento de la democracia y el reconocimiento pleno de la posición del ciudadano en su relación con la administración pública. A raíz de lo cual, este concepto tiene arraigado tres principios fundamentales: transparencia, participación ciudadana y colaboración. (Soto, 2023). A continuación, veremos cómo estos pilares se

relacionan directamente con la herramienta utilizada por el Estado: el Registro Social de Hogares (RSH).

**a. Transparencia:**

- El RSH es una base de datos que contiene información detallada sobre la situación socioeconómica de los hogares en Chile, la cual se recopila y se pone a disposición del público de manera transparente, lo que significa que los ciudadanos tienen acceso a los datos relacionados con la situación de los hogares y calificación de beneficios sociales. Esta información se encuentra disponible en la página web del gobierno ([www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl)) accediendo con Clave Única del Registro Civil.
- Por otra parte, la transparencia es esencial en este proceso, al momento de asignar los beneficios correspondientes, ya que, a través de este proceso, se garantiza que se distribuyan de manera justa y equitativa.

**b. Participación ciudadana:**

- Los ciudadanos tienen acceso a la información de la base de datos del RSH, (cualquier persona mayor de edad, chilena o extranjera que cuente con RUN vigente), lo cual les permite comprender de mejor manera la realidad socioeconómica de los hogares del país. Para que la ciudadanía pueda participar del proceso, existen diversas herramientas de apoyo para proveer información a los usuarios tales como; Guías del Ciudadano, Guías de Beneficios Sociales, la página web del gobierno, los municipios de las respectivas comunas y el servicio telefónico. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *RSH de Chile*. [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)
- Al tener acceso a la información y datos del RSH, incentiva la supervisión de políticas sociales por parte de la sociedad civil y las organizaciones no gubernamentales, evaluando la efectividad de estas políticas y la distribución de recursos.

**Colaboración:**

- Como una forma de mantener actualizada la información del RSH, se requiere de colaboración por parte de la ciudadanía, proporcionando los datos e información sobre sus hogares, por lo cual se genera una colaboración entre el gobierno y la ciudadanía. Lo cual se realiza a través de la página del gobierno ([www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl)).

- Al mantener esta base de datos constantemente actualizada, le permite al gobierno generar políticas públicas y/o decisiones colaborativas en base a esa información, lo cual es de gran beneficio para la sociedad.

## **5. Desafíos y obstáculos:**

Chile enfrenta varios desafíos y obstáculos en relación con el Registro Social de Hogares (RSH) y el gobierno abierto:

**Acceso Equitativo a la Tecnología:** Aunque se ha avanzado en la digitalización y el acceso a Internet en Chile, todavía existen brechas digitales que pueden limitar la capacidad de algunos ciudadanos para interactuar con el RSH en línea. Garantizar que todos los grupos tengan igualdad de acceso a la plataforma digital es fundamental para la inclusión y la transparencia.

La plataforma online de atención ciudadana, vinculada al Registro Social de Hogares, se ha destacado como un avance positivo en la gestión gubernamental. Se le atribuyen mejoras en la eficiencia operativa, un mayor empoderamiento de los ciudadanos y la oportunidad de influir en su propia clasificación socioeconómica. Sin embargo, es crucial evaluar su efectividad y comprender la relación que los ciudadanos establecen con ella, así como su contribución concreta en términos de transparencia y fluidez administrativa. Farías, J. (2017).

*Transición al registro social de hogares en funcionarios de ministerios y servicios de gobierno.* <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/147452/Transicion-al-registro-social-de-hogares-en-funcionarios-de-ministerios-y-servicios-de-gobierno.pdf?sequence=1>

**Protección de Datos Personales:** La gestión de datos personales en el RSH plantea desafíos en términos de privacidad y seguridad. Es esencial que el gobierno aborde estos temas con rigurosas políticas de protección de datos para garantizar la confianza de la ciudadanía en el sistema. En el contexto del gobierno abierto, la protección de datos personales se vuelve fundamental. Para promover la transparencia y la participación ciudadana, el gobierno debe gestionar los datos con políticas sólidas que aseguren la privacidad y la seguridad, fomentando así la confianza de la ciudadanía en el sistema de forma coherente con los principios del gobierno abierto. Recuperado de: <https://www.ogp.gob.cl/wp-content/uploads/2023/07/Informe-de-autoevaluacion%CC%81n.pdf>

**Educación y Conciencia Ciudadana:** Fomentar la educación y la conciencia ciudadana sobre el RSH y su importancia en el acceso a los beneficios sociales es fundamental. Muchos ciudadanos pueden no estar al tanto de cómo funciona el sistema o de cómo verificar y mantener actualizada su información. Es necesario aumentar las oportunidades de información y formación sobre el Sistema de Selección de Beneficiarios, ya que, aunque algunas prácticas concuerdan con su propósito, no siempre se comprenden plenamente las posibilidades que ofrece en su totalidad. Se sugiere priorizar la capacitación de sectores y funcionarios involucrados en la selección de beneficiarios, especialmente aquellos que desempeñan roles operativos en este proceso. Farías, J. (2017). *Transición al registro social de hogares en funcionarios de ministerios y servicios de gobierno*. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/147452/Transicion-al-registro-social-de-hogares-en-funcionarios-de-ministerios-y-servicios-de-gobierno.pdf?sequence=1>

**Transparencia y Rendición de Cuentas:** A pesar de los avances, puede existir una percepción de falta de transparencia en la gestión de datos y en la toma de decisiones relacionadas con el RSH. El gobierno debe trabajar en la comunicación transparente de políticas y procesos, así como en mecanismos efectivos de rendición de cuentas. Dentro del marco del gobierno abierto, la transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales. Para fortalecer la confianza ciudadana en el RSH, el gobierno debe mejorar la comunicación de políticas y procesos de manera abierta y establecer mecanismos sólidos de rendición de cuentas, alineando así sus acciones con los principios de gobierno abierto.

**Participación Ciudadana Activa:** Promover una participación ciudadana más activa en la definición de políticas y mejoras en el RSH es un desafío. Se deben crear canales efectivos para que la ciudadanía pueda expresar sus opiniones y preocupaciones sobre el sistema.

## **6. Recomendaciones para fortalecer el Registro Social de Hogares en el marco del Gobierno Abierto:**

Para fortalecer el Registro Social de Hogares (RSH) en el marco del Gobierno Abierto y promover la transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas, se pueden considerar las siguientes recomendaciones:

**Acceso y divulgación de datos:** Facilitar el acceso público a los datos del RSH a través de una plataforma en línea amigable y de fácil acceso. Esto permitirá que los ciudadanos puedan

consultar la información y comprender cómo se determinan los puntajes de vulnerabilidad. Si bien la página del RSH es amigable, es importante destacar que el proceso de carga de datos a menudo no proporciona una confirmación de conformidad, y en ocasiones, cuando la actualización del usuario queda incompleta, no se detecta la subida incorrecta, lo que puede resultar en la exclusión de la persona de sus postulaciones.

**Educación de los procesos digitales:** Ofrecer programas de capacitación para que los ciudadanos comprendan cómo funciona el RSH y cómo actualizar sus datos de manera precisa. Esto contribuirá a la precisión de la información y a una mejor toma de decisiones. Aquí se propone un video publicitario que presenta diversos casos y estructuras familiares. En muchas ocasiones, las personas intentan modificar el Registro Social de Hogares (RSH) con la creencia de que obtendrán un menor porcentaje de vulnerabilidad, pero en realidad, esto puede llevar a resultados opuestos, excluyéndose de la elegibilidad para ciertos beneficios.

**Participación ciudadana:** Fomentar la participación de la sociedad civil en la supervisión y revisión del RSH. Esto puede incluir la creación de comités de seguimiento y consultas públicas para recopilar comentarios y sugerencias. Además, es importante considerar la perspectiva de los profesionales que trabajan en el área social. Estos profesionales cuentan con experiencia en la evaluación socioeconómica de las familias y pueden aportar una visión experta sobre cómo funciona el RSH. También es relevante destacar que el RSH no considera la variable de endeudamiento familiar en su calificación, lo que puede afectar la percepción de vulnerabilidad de algunas familias.

**Auditoría de los procesos:** Realizar auditorías independientes periódicas del RSH para garantizar su integridad y precisión. Los resultados de estas auditorías deben ser públicos y accesibles. Es importante llevar a cabo estas auditorías, ya que los resultados de las actualizaciones en el Registro Social de Hogares (RSH) a menudo dependen del tiempo que tome la municipalidad de residencia de la comuna. Por ejemplo, es probable que una familia de Puente Alto experimente una demora mayor en la actualización de sus datos en comparación con una familia de La Cisterna, debido a la diferencia en la cantidad de solicitudes. Esta situación es especialmente notable durante períodos de alta demanda de

actualización de datos, como cuando se acerca un llamado para postular al subsidio habitacional.

**Transparencia en la toma de decisiones:** Hacer públicos los criterios y algoritmos utilizados para calcular los puntajes de vulnerabilidad. Esto permitirá a los ciudadanos comprender cómo se determina su elegibilidad y promoverá la confianza en el sistema. Por ejemplo, muchas familias no comprenden los criterios reales de calificación, ya que creen que se basan en la misma evaluación socioeconómica que la Ficha de Protección Social. Una situación específica se refiere a las personas que son parte de ISAPRE, quienes en su mayoría obtienen una calificación por encima del 70%, lo que los excluye de la elegibilidad para diversos beneficios, como los relacionados con la educación universitaria. Por ejemplo, para acceder a la canasta de beneficios universitarios estatales, se requiere una calificación de hasta el 60%, lo que puede resultar en la exclusión de muchas personas.

**Mecanismos de apelación e instrucción de los factores de calificación del RSH:** Establecer un proceso de apelación claro y accesible para los ciudadanos que consideren que han sido mal calificados o excluidos injustamente. En múltiples ocasiones, debido a la burocracia en el servicio público y la alta demanda de consultas, los funcionarios no tienen la oportunidad de educar adecuadamente a los ciudadanos acerca de los factores que influyen en su calificación socioeconómica. Esto puede llevar a una falta de comprensión por parte de los ciudadanos sobre cómo se determina su puntaje de vulnerabilidad, lo que, a su vez, puede generar frustración y desconfianza en el sistema. En el contexto del Gobierno Abierto, es fundamental abordar esta problemática mediante la promoción de la transparencia y la participación ciudadana. Esto implica proporcionar información clara y accesible sobre los criterios de calificación socioeconómica, así como la creación de canales de comunicación efectivos entre los ciudadanos y las entidades gubernamentales.

**Colaboración interinstitucional:** Fomentar la colaboración entre diferentes entidades gubernamentales para mejorar la calidad de los datos y reducir la duplicación de esfuerzos. Es relevante considerar las experiencias institucionales en relación con el Registro Social de Hogares (RSH) como herramienta de evaluación socioeconómica. En este sentido, es fundamental identificar los obstáculos que pueden surgir. Por ejemplo, en el ámbito educacional, es común que las universidades realicen evaluaciones adicionales de los

estudiantes para otorgar becas. Esto sucede porque el RSH no contempla ciertos aspectos importantes, como las enfermedades que requieren tratamientos de alto costo o las deudas familiares. Esta situación pone de relieve la necesidad de una mayor integración y coordinación entre diferentes entidades e instituciones gubernamentales. Es esencial que el RSH y otras evaluaciones socioeconómicas sean lo más completas y precisas posible, para que las decisiones en áreas como la educación no dependan únicamente de evaluaciones adicionales que pueden resultar en duplicación de esfuerzos y posiblemente en ineficiencias

**Evaluación y mejora continua de los procesos y herramientas de focalización y/o calificación socioeconómica:** Realizar evaluaciones periódicas del RSH y utilizar los resultados para introducir mejoras en el sistema y en su funcionamiento. La evaluación y mejora continua no solo permiten una calificación socioeconómica más precisa, sino que también contribuyen a una mayor eficiencia en la asignación de recursos y beneficios sociales, evitando duplicaciones y asegurando que aquellos que realmente necesitan apoyo reciban la ayuda adecuada. La "Evaluación y mejora continua" es un componente fundamental dentro del enfoque de Gobierno Abierto. En el contexto del Gobierno Abierto, se busca fomentar la transparencia, la colaboración ciudadana y la rendición de cuentas en la toma de decisiones y la gestión gubernamental. La evaluación constante de políticas, programas y sistemas, como el Registro Social de Hogares (RSH), es una práctica que promueve estos principios.

## V. CONCLUSIÓN:

En conclusión, la transición hacia el Registro Social de Hogares (RSH) en Chile representa un paso significativo hacia la modernización y la eficiencia en la gestión de políticas sociales. A través de la incorporación de principios de gobierno abierto, como la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración, el país ha buscado mejorar la focalización de los beneficios sociales y promover una mayor equidad en su distribución.

El RSH ha permitido un acceso más amplio y transparente a la información socioeconómica, empoderando a los ciudadanos para que puedan verificar y mantener sus datos actualizados. Además, ha establecido mecanismos de rendición de cuentas y colaboración entre diferentes actores, como las municipalidades y las instituciones proveedoras de prestaciones sociales.

Sin embargo, persisten desafíos, como la inclusión digital, la protección de datos y la conciencia ciudadana. Superar estos obstáculos es esencial para garantizar que el RSH siga avanzando en la dirección de un gobierno más abierto y efectivo. En última instancia, la transición hacia el RSH refleja el compromiso de Chile con la mejora continua de sus políticas sociales y la promoción de la equidad y la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones relacionadas con el bienestar de todos los ciudadanos.

## **MÓDULO 2**

### **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito de la Administración y Gestión Pública, es esencial comprender y analizar los procesos evolutivos que refuerzan y modernizan las estructuras gubernamentales. Un ejemplo paradigmático en este contexto es el avance significativo en la Administración de Datos del Registro Social de Hogares en Chile. Esta transición, que llevó desde la Ficha de Protección Social hacia el más actualizado RSH, no solo refleja un esfuerzo por optimizar la gestión de información pública, sino también un compromiso con mejorar la precisión, eficiencia y transparencia en la identificación y apoyo a los hogares más vulnerables del país. A lo largo de este estudio, se explorará a fondo esta transición, destacando sus desafíos, logros y la relevancia que tiene para la modernización administrativa en Chile.

El Decreto Supremo N° 22, de 2015, regula el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales - Registro Social de Hogares (RSH). Este sistema identifica y selecciona a beneficiarios de prestaciones sociales basándose en datos de atributos civiles, sociales y socioeconómicos. El RSH se compone principalmente de la base de datos del Registro, instrumentos de selección y mecanismos de control. Contiene información multidimensional autor reportada, de registros estatales y de usuarios de prestaciones sociales, útil para diseñar políticas a nivel nacional, regional y comunal. Las personas pueden solicitar ingreso al RSH presencialmente o en línea. Para garantizar la exactitud de la información, se pueden realizar visitas domiciliarias, aunque hay situaciones donde pueden ser omitidas mediante verificación automática. El documento brinda directrices sobre cómo completar el formulario de ingreso al RSH. (Ministerio de Desarrollo Social y familia, 2022).

La administración y gestión pública, según Jorge Máttar y Daniel E. Perrotti, se sitúa en el corazón del buen funcionamiento estatal, velando por la eficiencia, transparencia y eficacia. En el análisis del Registro Social de Hogares de Chile, se observa una manifestación clara de estos principios, ya que la correcta administración de datos repercute directamente en la asignación eficiente de recursos y en la delineación de políticas públicas.

La gestión de la información en la administración pública no solo implica tener datos precisos, sino también actualizados. Según Máttar y Perrotti, para garantizar la eficacia, se

debe contar con información actual que respalte las decisiones y permita asignar recursos de manera adecuada. La transición desde la Ficha de Protección Social ha puesto de manifiesto tanto beneficios como desafíos en este ámbito, haciendo imperativo el análisis de la gestión de estos datos.

Este análisis resalta cómo se administra este registro (RSH) específico, identificando beneficios y desafíos surgidos en la transición desde la Ficha de Protección Social, crucial para potenciar la gestión informativa pública. Es vital evaluar la precisión y actualización de los datos, ya que una administración eficiente depende de información exacta y renovada para asignaciones y decisiones pertinentes, más aún en la confección de las políticas públicas de Chile. Además, la integración de distintas bases de datos es esencial, especialmente cuando se enfrenta el reto de consolidar fuentes dispersas. Esta integración es clave para obtener una visión unificada que facilite la toma de decisiones. El impacto de estos avances en la administración de datos afecta tanto la distribución de recursos como la planificación de políticas públicas. Además, es imperativo abordar desafíos como la privacidad de datos y la capacitación del personal a cargo del Registro.

## **II. OBJETIVO GENERAL**

Analizar los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares en Chile se alinea perfectamente con el análisis de la administración y gestión pública. La administración pública se encarga de gestionar y organizar los recursos y servicios del Estado, y en este caso, el análisis de los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares permite evaluar cómo se está llevando a cabo esta gestión en particular.

## **III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. El objetivo de evaluar la precisión y actualización de los datos en el Registro Social de Hogares se relaciona directamente con el análisis de la administración y gestión pública. La administración pública requiere de información precisa y actualizada para tomar decisiones y asignar recursos de manera eficiente. Por lo tanto, evaluar la precisión y actualización de los datos en el Registro Social de Hogares es fundamental para determinar si se está llevando a cabo una buena gestión de la información en el ámbito de la administración pública.

2. El objetivo de analizar la integración de diferentes bases de datos en el Registro Social de Hogares también se relaciona con el análisis de la administración y gestión pública. La administración pública se enfrenta al desafío de manejar múltiples bases de datos dispersas, lo que dificulta la obtención de información completa y actualizada. Por lo tanto, analizar cómo se ha logrado la integración de estas bases de datos en el Registro Social de Hogares es relevante para evaluar cómo se está llevando a cabo la gestión de la información en la administración pública.
3. El objetivo de investigar los impactos de los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares en la asignación de recursos y la planificación de políticas públicas también se relaciona con el análisis de la administración y gestión pública. La administración pública tiene la responsabilidad de asignar recursos de manera eficiente y planificar políticas públicas que beneficien a la sociedad. Por lo tanto, investigar cómo los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares (RS) han impactado en estos aspectos es esencial para evaluar cómo se está llevando a cabo la gestión de la información en la administración pública.
4. El objetivo de evaluar los desafíos en cuanto a la protección de la privacidad de los datos y la capacitación del personal encargado de administrar el RS también se relaciona con el análisis de la administración y gestión pública. La administración y gestión pública debe garantizar la protección de la privacidad de los datos y contar con un personal capacitado para administrar la información de manera adecuada. Por lo tanto, evaluar los desafíos en estos aspectos es fundamental para analizar cómo se está llevando a cabo la gestión de la información en la administración pública.

## **IV. DESARROLLO MÓDULO 2**

### **1. La Importancia de la Administración de Datos en la Gestión Pública: Un Análisis del Registro Social de Hogares en Chile.**

La administración y gestión pública moderna se caracterizan por ser data-driven, es decir, impulsadas por datos, Eduardo Engel En su libro "Gobierno Inteligente: Datos, tecnología y decisiones públicas" (2018), explora cómo los datos y la tecnología pueden transformar la forma en que se toman decisiones en el sector público. El autor analiza casos de éxito en América Latina y propone estrategias para aprovechar el potencial de los datos en la

administración pública. Fernando Straface, quien en su libro "Gobierno Abierto: Innovación, transparencia y colaboración en América Latina" (2016), aborda el tema de la gestión pública basada en datos y la importancia de la transparencia y la colaboración en la toma de decisiones. Straface examina casos de éxito en la región y ofrece recomendaciones para promover un gobierno abierto y basado en datos. Estos autores latinoamericanos destacan la importancia de la administración y gestión pública impulsada por datos en la región, y cómo esto puede conducir a una mayor transparencia, eficiencia y participación ciudadana en la toma de decisiones gubernamentales y creación de políticas públicas que impacten en la calidad de vida de los chilenos.

La capacidad de recopilar, analizar y aplicar la información para tomar decisiones informadas es esencial para garantizar una administración eficiente y efectiva. En este contexto, el Registro Social de Hogares de Chile se presenta como un instrumento valioso que aporta información crucial para la toma de decisiones. Analizar su administración de datos nos



permite comprender mejor cómo se está llevando a cabo la gestión pública en este aspecto en Chile.

Analizar los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares en Chile se alinea con el enfoque de Omar Guerrero Orozco en su escrito sobre administración pública. Guerrero Orozco destaca la importancia de la gestión

eficiente de los recursos y servicios del Estado, así como la necesidad de contar con información precisa y actualizada para tomar decisiones informadas. En este sentido, el análisis de los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares permite evaluar cómo se está llevando a cabo esta gestión en particular, identificando los beneficios y desafíos que han surgido en el proceso de transición desde la Ficha de Protección Social.

En el entramado de la gestión pública contemporánea, la administración de datos ha emergido como una columna vertebral en la toma de decisiones y la planificación. La evolución tecnológica ha propiciado un aumento en la capacidad de recolección, procesamiento y

aplicación de la información. En este escenario, el RSH en Chile cobra especial relevancia como fuente primordial de datos que influencian políticas públicas.

El RSH tiene como misión proporcionar un retrato fiel y actualizado de la situación socioeconómica de los hogares chilenos. Su precisión y actualización son cruciales, ya que cualquier desviación puede resultar en asignaciones inapropiadas de recursos o implementación errónea de políticas. Un dato incorrecto puede representar, en términos prácticos, una familia sin acceso a un beneficio vital.

Otro aspecto esencial es la integración de múltiples bases de datos. El gobierno, en su amplio espectro de operaciones, maneja un mosaico de informaciones. Integrar de manera coherente estos datos en el RSH significa maximizar la efectividad de la gestión, al evitar redundancias y garantizar que se aborden todas las necesidades con una visión holística.

Sin embargo, la administración de datos no está exenta de desafíos. La protección de la privacidad es uno de ellos. En una era digital, garantizar la seguridad de la información personal es vital. Además, el RSH requiere de personal capacitado que no solo maneje herramientas técnicas, sino que comprenda el valor y la responsabilidad de manejar datos que impactan directamente en la vida de los ciudadanos.

## **2. Precisión y Actualización de Datos:**

Una buena administración pública no solo se basa en la cantidad de datos disponibles sino en su calidad. El Registro Social de Hogares debe ser preciso y actualizado para que la administración pueda llevar a cabo una asignación eficiente de recursos y una planificación adecuada. Datos desactualizados o incorrectos pueden llevar a políticas ineficaces o a la mala asignación de recursos, lo que puede tener un impacto negativo en las comunidades y los ciudadanos a los que se pretende servir.

El objetivo específico de evaluar la precisión y actualización de los datos en el Registro Social de Hogares se relaciona directamente con el enfoque de Guerrero Orozco en su escrito sobre administración pública. Guerrero Orozco destaca la importancia de contar con información precisa y actualizada para tomar decisiones y asignar recursos de manera eficiente. En este sentido, evaluar la precisión y actualización de los datos en el Registro Social de Hogares es fundamental para determinar si se está llevando a cabo una buena

gestión de la información en el ámbito de la administración pública, tal como Guerrero Orozco lo plantea.

El propósito de evaluar la precisión y actualización de los datos en el Registro Social de Hogares está directamente relacionado con la gestión y administración pública. La administración pública requiere información precisa y actualizada para tomar decisiones y asignar recursos de manera eficiente. Evaluar la precisión y actualización de los datos en el Registro Social de Hogares es esencial para determinar si se está llevando a cabo una buena gestión de la información en el ámbito de la administración pública. La administración pública se basa en la recopilación, análisis y utilización de datos para planificar, implementar y evaluar políticas y programas. La toma de decisiones informadas y fundamentadas depende de contar con información precisa y confiable. Evaluar la precisión de los datos implica verificar la veracidad y confiabilidad de la información registrada en el Registro Social de Hogares.

En el ámbito de la administración y gestión pública, el diseño y aplicación de políticas sociales eficientes requieren una comprensión precisa de la realidad socioeconómica de la población. En este contexto, Chile ha desarrollado la Calificación Socioeconómica (CSE), una herramienta que categoriza a los hogares en tramos según sus ingresos y características familiares. Esta clasificación, fundamentada en análisis profundos y datos administrativos, permite identificar y direccionar recursos a las poblaciones más vulnerables. A través de procesos meticulosos y criterios específicos, la CSE optimiza la distribución de ayuda, reflejando el compromiso del Ministerio de Desarrollo Social con una gestión pública inclusiva y basada en evidencia.

La Calificación Socioeconómica (CSE) clasifica hogares en tramos según ingresos y características familiares. Considera ingresos promedio de 12 meses, cantidad de integrantes y un Índice de Necesidades que evalúa edad y niveles de dependencia o discapacidad. Para asegurar coherencia, se contrastan los ingresos con una evaluación de medios que estima el nivel socioeconómico. Todos los hogares en el Registro Social de Hogares son categorizados en uno de siete tramos. El primer tramo agrupa al 40% más vulnerable, mientras que los siguientes tramos representan el 10% cada uno. Esta estructura se basa en análisis del Ministerio de Desarrollo Social y la distribución del ingreso en Chile, destacando que el

primer 40% es indistinguible solo por ingresos. Programas específicos pueden necesitar modelos diferentes para identificar vulnerabilidades. Ministerio del Desarrollo Social (2018).

*Registro social de hogares de Chile.*

[https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)

La Calificación Socioeconómica (CSE) en Chile se determina a través de tres procesos clave: determinación de ingresos del hogar, cálculo del Índice de Necesidades y una evaluación de medios.

Tramos de la Calificación Socioeconómica y su descripción		
Tramo	Percentil	Descripción de Calificación Socioeconómica
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

*Figura 8. Tramos de Calificación socioeconómica y su descripción.*

*Fuente:* Oficina Central del RSH de Chile, 2022.

**Determinación de los Ingresos del Hogar:** Los ingresos se calculan sumando los obtenidos por trabajo, pensiones y rentas de capital durante los últimos 12 meses. Estos datos provienen principalmente de registros administrativos de entidades como la Superintendencia de Pensiones y el Servicio de Impuestos Internos, aunque también se toman en cuenta ingresos auto reportados. No se consideran ingresos de menores de 18 años y en jóvenes entre 18 y 24 años que estudian y trabajan, sólo se contabilizan ingresos que superen dos salarios mínimos. Se ajustan todos los ingresos mensualmente por el Índice de Remuneraciones Nominales y se busca reflejar el ingreso líquido disponible. El ingreso promedio anual del hogar resulta de dividir la suma de todos los ingresos entre 12. Ministerio del Desarrollo Social (2018).

*Registro social de hogares de Chile.*

[https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)

**Ingreso promedio anual del hogar = Suma de los ingresos totales de cada persona**

**12**

**Cálculo del Índice de Necesidades:** Para obtener una CSE precisa, es necesario considerar la composición del hogar. Los factores a tener en cuenta incluyen el número de integrantes, la edad de los mismos (información del Servicio del Registro Civil e Identificación), niveles de discapacidad (información del Registro Nacional de Discapacidad) y el grado de dependencia de los miembros del hogar. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *Registro social de hogares de Chile.*

[https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)

<b>Factores Individuales del Índice de Necesidades</b>		
<b>Tramo de edad</b>	<b>Discapacidad o dependencia</b>	<b>Coeficiente</b>
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
15 a 17 años	Discapacidad o dependencia moderada	0,48
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,60
18 a 59 años	Sin discapacidad o dependencia	0,11
	Discapacidad leve	0,34
60 a 74 años	Discapacidad o dependencia moderada	0,48
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,60
75 años o más	Sin discapacidad o dependencia	0
	Discapacidad leve	0,34
	Discapacidad o dependencia moderada	0,48
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,60
	Sin discapacidad o dependencia	0,60
	Discapacidad leve	0,68
	Discapacidad o dependencia moderada	0,79
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,98
	Sin discapacidad o dependencia	0,75
	Discapacidad leve	0,77
	Discapacidad o dependencia moderada	0,79
	Discapacidad o dependencia severa/profunda	0,98

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social.

**Figura 9. Escala de factores individuales de índice de necesidades.**

**Fuente:** Oficina Central del RSH de Chile, 2022.

**Evaluación de Medios:** En ciertos casos, la información de ingresos puede no ser completa. Aquí entra en juego la Evaluación de Medios, un proceso que complementa la información de ingresos observando el acceso del hogar a ciertos bienes y servicios que son indicativos de un alto estándar de vida. Esto ayuda a generar una mejor estimación de los ingresos del hogar. El objetivo es verificar la coherencia entre los ingresos observados y el nivel socioeconómico inferido de la evaluación de medios. Si hay inconsistencias, el hogar podría ser reasignado a un tramo socioeconómico diferente, posiblemente superior al inicialmente determinado por la información de ingresos. Ministerio del Desarrollo Social (2018).

*Registro social de hogares de Chile.*

[https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)

Este método de calificación busca ofrecer una imagen realista y justa de la situación socioeconómica de cada hogar, considerando no solo los ingresos, sino también las necesidades específicas y las particularidades que pueden influir en la capacidad del hogar para cubrir esas necesidades.

### **3. Integración de Bases de Datos:**

La transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares marcó una evolución significativa en la administración pública chilena. Esta renovación representó un cambio de paradigma desde una herramienta de evaluación estática a un sistema dinámico, continuamente actualizado con múltiples fuentes de datos. Esta transformación permitió una evaluación más precisa de las necesidades y realidades de los hogares, optimizando la distribución de recursos y servicios públicos.

En la era digital, es común que las entidades gubernamentales manejen diversas bases de datos. Sin embargo, la verdadera eficacia radica en cómo se integran estas bases para proporcionar una visión holística. Al analizar la integración de diferentes bases de datos en el Registro Social de Hogares, es posible determinar si la administración pública está aprovechando al máximo los recursos informativos disponibles y si se están identificando y cerrando posibles brechas de información.

La Evaluación de Medios parece hacer uso de múltiples fuentes de datos para validar y complementar la información de ingresos de los hogares. Estas fuentes incluyen datos del

Servicio de Impuestos Internos (SII) para el avalúo fiscal de vehículos y bienes raíces, datos del Ministerio de Educación sobre establecimientos educativos, y registros sobre cotizaciones de salud, entre otros. La recopilación y consolidación de datos de múltiples fuentes es esencial para proporcionar una imagen precisa y holística de la situación socioeconómica de un hogar. Esto implica la necesidad de una robusta integración de bases de datos. Los protocolos mencionados de actualización, rectificación y complemento de información relevante, señalan la dinámica de la integración de datos y cómo estos se mantienen actualizados, reduciendo errores y desfases de información.

Administración y Gestión Pública: La administración pública tiene la responsabilidad de garantizar que los servicios y beneficios sean distribuidos de manera justa y equitativa entre los ciudadanos. La Evaluación de Medios es un ejemplo de cómo la gestión pública puede utilizar múltiples fuentes de datos para asegurar que los recursos se asignen adecuadamente basados en una evaluación precisa del estatus socioeconómico de un hogar. La implementación de umbrales y tramos, así como la revisión periódica de estos, indica una gestión activa y dinámica que busca adaptarse a las cambiantes realidades socioeconómicas. La mención de protocolos y la capacidad de rectificación por parte de los ciudadanos muestra una transparencia en la gestión pública y un esfuerzo por involucrar a la ciudadanía en la verificación y precisión de la información. La actualización constante y la consideración de errores en las fuentes de datos resaltan la importancia de la precisión y la confiabilidad en la administración pública.

En resumen, el párrafo presentado muestra una intersección entre la integración avanzada de bases de datos y la administración pública eficiente. Utilizando una variedad de fuentes de datos, la administración puede hacer una evaluación más completa y precisa de la situación socioeconómica de los hogares, asegurando una distribución equitativa de recursos y servicios.

#### **4. Impactos en la Asignación de Recursos y Políticas Públicas:**

El principal propósito de la administración de datos es guiar la acción pública. Analizar cómo los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares influyen en la asignación de recursos y la planificación de políticas públicas nos da una medida tangible de la efectividad de la gestión pública en función de la información.

El objetivo específico de investigar los impactos de los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares en la asignación de recursos y la planificación de políticas públicas también se relaciona con el enfoque de Guerrero Orozco en su escrito sobre administración pública. Guerrero Orozco destaca la importancia de asignar recursos de manera eficiente y planificar políticas públicas que beneficien a la sociedad. En este sentido, analizar cómo los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares han impactado en estos aspectos es esencial para evaluar cómo se está llevando a cabo la gestión de la información en la administración pública, tal como Guerrero Orozco lo plantea.

La administración y gestión pública, como lo conceptualiza Fernando Straface, aborda el modo en que los organismos estatales organizan, planifican y ejecutan políticas públicas basadas en la recopilación y análisis de datos precisos. El presente desarrollo del tema, se centra en examinar el impacto de los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares en Chile y su consecuencia en la asignación de recursos y la delineación de políticas públicas.

El Registro Social de Hogares, en su esencia, se alinea con la visión de Straface sobre cómo una administración pública moderna debería funcionar: mediante la recopilación de datos exhaustivos y su análisis meticuloso para diseñar políticas más precisas y eficaces. A través de un análisis riguroso, esta investigación busca comprender cómo el manejo de la información, al estilo Straface, ha mejorado la eficiencia en la toma de decisiones gubernamentales.

La administración y gestión pública eficaz, tal como la postula Straface, no solo consiste en recopilar datos, sino en cómo estos datos se traducen en acciones concretas que benefician a la sociedad. Es por eso que este estudio también analiza cómo el Registro Social de Hogares ha permitido a los tomadores de decisiones identificar con mayor precisión las necesidades del público y adaptar las políticas en consecuencia.

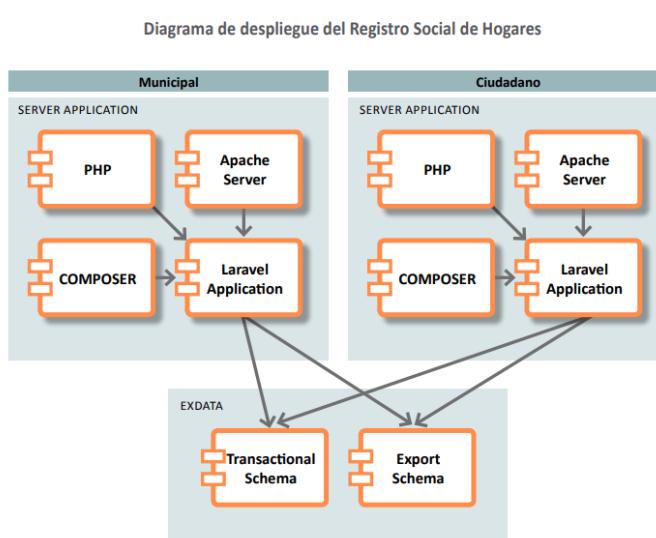
No obstante, como en cualquier sistema, existen imperfecciones y áreas de mejora. En el siguiente punto a analizar, se dará énfasis a los desafíos que presenta el RSH. Se ponderarán cómo mejorar la gestión de datos con el objetivo de aprovechar al máximo su capacidad en la distribución de recursos y en el diseño de estrategias de políticas públicas. El propósito es robustecer la administración de la información, propiciando de esta manera un avance en la

administración pública chilena, inspirándose en las recomendaciones y el modelo propuesto por expertos en la materia.

## 5. Desafíos de Privacidad y Capacitación desde la Administración y Gestión Pública:

En la era actual, marcada por la digitalización y la globalización, la administración pública enfrenta desafíos sin precedentes. Nuevas demandas y expectativas emergen, requiriendo una adaptación constante de las entidades gubernamentales. En este escenario, la eficiencia, eficacia y transparencia se convierten en pilares fundamentales para cualquier operación gubernamental. La protección de datos y la formación adecuada del personal son, por lo tanto, no sólo deseables sino esenciales para garantizar la confianza del público y la integridad de los sistemas.

La administración y gestión pública, desde la perspectiva de Jorge Máttar y Daniel E. Perrotti, enfatiza la importancia de la eficiencia, la eficacia y la transparencia en las operaciones gubernamentales. La protección de datos y la capacitación adecuada del personal son cruciales para lograr estos principios en el contexto del Registro Social de Hogares. Máttar y Perrotti subrayan la necesidad de que los organismos públicos no solo cumplan con sus objetivos institucionales, sino también con garantizar la privacidad y la protección de los datos que administran.



El Registro Social de Hogares utiliza tecnologías como Blade para las plantillas, CSS y Javascript para la presentación. En el nivel de la aplicación web y de negocio, se utiliza Apache Tomcat como servidor de aplicaciones web, PHP con el framework Laravel y Composer como gestor de dependencias de PHP. En cuanto a la base de datos, el RSH se encuentra en

EXADATA Oracle Database 11g Enterprise Edition Release. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *Registro social de hogares de Chile*.

Desde el punto de vista de la seguridad de la información y la continuidad operativa, los desarrollos de software asociados al RSH son sometidos a pruebas de vulnerabilidad informática antes de ser publicados en el entorno productivo, utilizando la herramienta Qualysguard. Además, la plataforma es sometida periódicamente a revisiones externas a través de servicios de hackeo ético. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *Registro social de hogares de Chile*.

Adicionalmente, el Registro Social de Hogares se encuentra alojado en un datacenter construido para cumplir con los requisitos de disponibilidad TIER nivel II, y se replica en un sitio de contingencia certificado TIER nivel III, ubicado a varios kilómetros del sitio principal, fuera de la provincia de Santiago. En ambos casos, la red está protegida por un cortafuegos y el servidor de aplicaciones web cuenta con un dispositivo de protección web (WAF). Además, para gestionar eficientemente las solicitudes de un gran número de usuarios, se utilizan平衡adores de carga (F5). Por otro lado, las capas de presentación y negocio se encuentran en una zona desmilitarizada (DMZ) y están separadas del almacenamiento de datos mediante un cortafuegos. Ministerio del Desarrollo Social (2018). *Registro social de hogares de Chile*.

Este análisis, al abordar los desafíos del Registro Social de Hogares, resalta la importancia de estas preocupaciones en un mundo cada vez más digitalizado, donde la filtración o el mal uso de datos puede tener graves consecuencias. Siguiendo los principios de Máttar y Perrotti, una administración pública moderna debería ser proactiva en la implementación de políticas y protocolos estrictos para garantizar la seguridad de los datos. Además, debería priorizar la capacitación continua de su personal, asegurando que estén bien versados en las últimas tecnologías y prácticas de gestión de datos. La capacitación adecuada no solo es esencial para garantizar la privacidad y seguridad de los datos, sino también para mantener la confianza del público en las instituciones gubernamentales. La administración y gestión pública, según Máttar y Perrotti, también deben ser reflexivas, identificando y abordando de manera proactiva las áreas de mejora. Por lo tanto, esta investigación deberá identificar no solo los

desafíos y limitaciones actuales, sino también las oportunidades para mejorar, basándose en los estándares y principios establecidos por expertos en el campo.

La tarea de la administración pública no se limita simplemente a la ejecución de políticas o la prestación de servicios, sino que también abarca la responsabilidad de mantenerse al día con las tendencias y desafíos modernos. La reflexión y adaptación continua, guiada por los principios establecidos por expertos como Máttar y Perrotti, son esenciales para garantizar que las instituciones gubernamentales sigan siendo relevantes, confiables y efectivas en el siglo XXI. Las lecciones aprendidas de este análisis no solo iluminan el camino para Chile, sino que también sirven como referencia para administraciones públicas en todo el mundo.

#### Recomendaciones:

A partir de todo lo mencionado anteriormente, es posible proponer ideas para abordar los principales desafíos que se han identificado a lo largo de este estudio:

Diseñar estrategias de socialización e implementación diferenciadas del nuevo instrumento, teniendo en cuenta las necesidades y potencialidades que este tiene para los diferentes tipos de necesidades de focalización. Como se ha intentado mostrar, tanto la demanda de un nuevo instrumento como su valoración como una contribución no es similar entre las ofertas públicas centradas en transferencias monetarias y aquellas que gestionan programas sociales de mayor alcance y con requisitos específicos para la caracterización de sus beneficiarios. (Pereira, 2017).

Ampliar las instancias de información y capacitación sobre el nuevo instrumento, ya que, aunque existen prácticas consistentes con su espíritu, no siempre hay claridad sobre las potencialidades que ofrece el Sistema de Selección de Beneficiarios en su conjunto. Se recomienda dar prioridad a sectores y funcionarios dedicados a tareas operativas en el proceso de selección de beneficiarios. (Pereira, 2017).

Revisar e identificar mecanismos para favorecer la coherencia entre el nuevo instrumento y la política social actualmente ofrecida. Dado que el RSH propone una nueva lógica para la focalización y tratamiento de beneficiarios, la política social debe acompañar este proceso de transformación. De lo contrario, se producen inconsistencias que, como se ha mostrado,

resultan en prácticas de continuidad y conexión entre el nuevo instrumento y su predecesor. (Pereira, 2017).

Establecer un mecanismo para evaluar el grado de error del instrumento y definir el nivel aceptable, así como aquel que debería implicar ajustes. Todo esto con el fin de facilitar y transparentar el debate sobre el funcionamiento y la efectividad de este instrumento. No está de más señalar que esta propuesta es válida para cualquier instrumento de este tipo. (Pereira, 2017).

Evaluar el grado de efectividad de la plataforma en línea de atención ciudadana. Esta plataforma se menciona con frecuencia como un avance positivo del Registro Social de Hogares y se le atribuyen mejoras operativas, mayor autonomía para los ciudadanos y la posibilidad de influir en la construcción de su propia clasificación socioeconómica. Por lo tanto, es un desafío establecer cuál es la relación que los ciudadanos establecen con esta plataforma y cuál es su contribución concreta en términos de transparencia y fluidez. (Pereira, 2017).

Asumir y establecer mecanismos para contrarrestar las dificultades que tiene el Estado para definir la composición de una determinada unidad familiar en el ejercicio de focalización. Al ser un aspecto central para la clasificación socioeconómica, y considerando que los núcleos familiares son dinámicos, este es un desafío en cualquier ejercicio de focalización en general. Además, es crítico dado que impacta fuertemente en la condición socioeconómica atribuida a una determinada persona. Las limitaciones en este ámbito deben ser tenidas en cuenta por todos los funcionarios involucrados en la identificación, priorización y selección de beneficiarios. (Pereira, 2017).

## V. CONCLUSIÓN

En conclusión, el análisis de los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares en Chile se alinea perfectamente con el análisis de la administración y gestión pública. La gestión de la información es fundamental para la toma de decisiones y asignación eficiente de recursos en el ámbito de la administración pública. Evaluar la precisión y actualización de los datos en el Registro Social de Hogares, así como analizar la integración de diferentes bases de datos, permite determinar si se está llevando a cabo una buena gestión

de la información. Además, investigar los impactos de estos avances en la asignación de recursos y la planificación de políticas públicas es esencial para evaluar la eficacia de la gestión de la información en la administración pública. Asimismo, evaluar los desafíos en cuanto a la protección de la privacidad de los datos y la capacitación del personal encargado de administrar el Registro Social de Hogares es fundamental para garantizar una gestión adecuada de la información. La administración pública debe asegurar la protección de los datos y contar con un personal capacitado para administrarlos de manera correcta. En resumen, el análisis de los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares en Chile se relaciona directamente con la gestión de la información en la administración pública. Evaluar la precisión y actualización de los datos, analizar la integración de bases de datos, investigar los impactos en la asignación de recursos y la planificación de políticas públicas, y evaluar los desafíos en cuanto a la protección de la privacidad y la capacitación del personal son aspectos fundamentales para garantizar una gestión eficiente de la información en este ámbito.

## **MÓDULO 3**

### **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión eficiente del presupuesto y el gasto público es fundamental para el desarrollo y bienestar de un país. Estos componentes no solo determinan las acciones y programas que un gobierno puede implementar, sino que también reflejan sus prioridades y visión para el futuro de la nación. En el caso de Chile, un país con un sistema institucional sólido y una cifra presupuestaria significativa, la administración financiera adquiere una relevancia aún mayor.

En este contexto, la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares marca un punto de inflexión en la gestión de datos en Chile. Esta transformación no solo implica un avance tecnológico, sino también una evolución en la forma en que el gobierno comprende y se relaciona con sus ciudadanos. El Registro Social de Hogares se presenta como una herramienta clave para la administración eficiente de los recursos públicos, ya que proporciona información detallada y actualizada sobre las necesidades y características de los hogares chilenos.

En el desarrollo de este módulo, exploraremos los avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares en Chile y su impacto en el presupuesto y gasto público. Analizaremos cómo esta transición hacia una gestión más digitalizada y precisa está redefiniendo el futuro financiero y social del país. Además, examinaremos la eficiencia, precisión y relevancia de los datos del Registro Social de Hogares en la toma de decisiones financieras y asignación de recursos.

A lo largo de estas páginas, nos sumergiremos en el análisis de la evolución y relevancia del Registro Social de Hogares en la toma de decisiones y eficiencia del gasto público. También evaluaremos el impacto de la precisión y actualización de los datos en la planificación y gestión del presupuesto público. Además, examinaremos cómo la integración de bases de datos del Registro Social de Hogares ha influido en la asignación de recursos y la planificación presupuestaria.

Por último, analizaremos la evolución y la influencia del Registro Social de Hogares en la modernización de la administración de datos y su impacto en la planificación presupuestaria y asignación de recursos en Chile. A través de este análisis, esperamos comprender cómo

Chile está aprovechando la administración eficiente de datos para lograr una visión más inclusiva y equitativa de desarrollo, y cómo el Registro Social de Hogares se ha convertido en un pilar esencial en esta transformación.

## **V. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la transformación y avances en la administración de datos del Registro Social de Hogares en Chile, en el contexto del presupuesto y gasto público en Chile, para comprender su eficiencia, precisión y relevancia en la toma de decisiones financieras y asignación de recursos.

## **VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

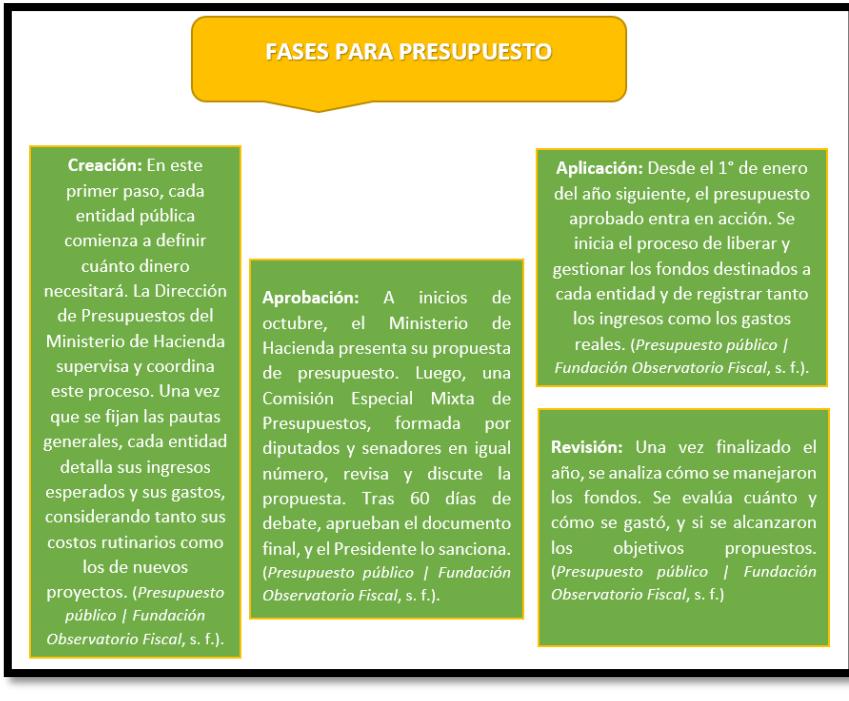
1. Analizar la evolución, precisión, actualización y relevancia del Registro Social de Hogares (RSH) en la toma de decisiones, asignación de recursos y eficiencia del gasto público en Chile.
2. Evaluar el impacto de la precisión y actualización de datos del Registro Social de Hogares en la planificación y gestión del presupuesto público.
3. Examinar el impacto que ha tenido la integración de bases de datos del Registro Social de Hogares (RSH) en la asignación de recursos y en la planificación presupuestaria en Chile, con el fin de determinar su eficacia y áreas de mejora en la gestión financiera del Estado.
4. Analizar la evolución y la influencia del Registro Social de Hogares (RSH) en la modernización de la administración de datos, así como su impacto en la planificación presupuestaria y en la asignación de recursos en Chile, en el contexto de las políticas gubernamentales y sociales bajo el mandato del presidente Gabriel Boric Font.

## **VII. DESARROLLO MÓDULO 3**

### **A. EL PRESUPUESTO PÚBLICO:**

Es, básicamente, un documento oficial que el Congreso aprueba. En él, se detalla cuánto dinero recibirá y gastará el Gobierno durante un año, y su principal objetivo es cubrir las demandas sociales del país.

Este presupuesto pasa por cuatro fases claras:



**Figura 10. Fases del Presupuesto.**

Sin embargo, aunque contamos con un sistema bien estructurado para gestionar estos fondos, algunos informes, como la Encuesta de Presupuesto Abierto y las observaciones de la Comisión Asesora Ministerial de Gasto Público, sugieren que hay aspectos a mejorar en cuanto a la transparencia y supervisión de este presupuesto.

## B. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR INSTITUCIONES:

¿Cómo se distribuye el presupuesto y el gasto a nivel institucional?

En Chile, la distribución del presupuesto y el gasto a nivel institucional es un proceso riguroso y fundamental para la estabilidad económica del país. Todo comienza con la formulación del presupuesto a cargo de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), una dependencia del Ministerio de Hacienda. La DIPRES tiene la responsabilidad de coordinar y supervisar la elaboración de las propuestas presupuestarias de los diferentes organismos y servicios públicos. Paralelamente, cada entidad gubernamental, que incluye ministerios, servicios y municipalidades, formula su propuesta de presupuesto basada en sus metas y prioridades, que luego es enviada a la DIPRES para su revisión y consolidación. (*Presupuesto abierto - Gobierno de Chile, s. f.*).

Una vez que el presupuesto ha sido consolidado, el Ministerio de Hacienda lo presenta como proyecto de Ley de Presupuestos al Congreso Nacional, usualmente en el mes de octubre. El Congreso, por su parte, procede a revisar, discutir y, si es necesario, modificar el proyecto mediante una Comisión Especial Mixta de Presupuestos. Esta comisión busca llegar a un consenso y, una vez logrado, el proyecto es aprobado por ambas cámaras, tanto Diputados como Senadores. Si surgieran discrepancias que no se pudieran resolver en la comisión, estas se abordan en una instancia superior llamada Comisión Mixta. Posteriormente, el proyecto de ley aprobado es promulgado por el Presidente de la República. (*Presupuesto abierto - Gobierno de Chile*, s. f.).

Con la promulgación de la Ley de Presupuestos, el año siguiente da inicio a la fase de ejecución. En esta etapa, los organismos públicos comienzan a usar los recursos que les fueron asignados para cumplir con sus respectivas funciones y objetivos. A lo largo del año, el gasto es constantemente monitoreado y, de ser necesario, se pueden hacer ajustes mediante decretos o leyes especiales. Es vital mencionar el papel de la Contraloría General de la República en este proceso, ya que esta entidad es responsable de controlar y fiscalizar que los recursos públicos se utilicen en conformidad con la ley y las normativas vigentes. Además, la DIPRES lleva a cabo una evaluación de cómo se han gastado los recursos y si se han cumplido los objetivos previamente establecidos, siendo esta evaluación esencial para la formulación del presupuesto del año subsiguiente. (*Presupuesto abierto - Gobierno de Chile*, s. f.).

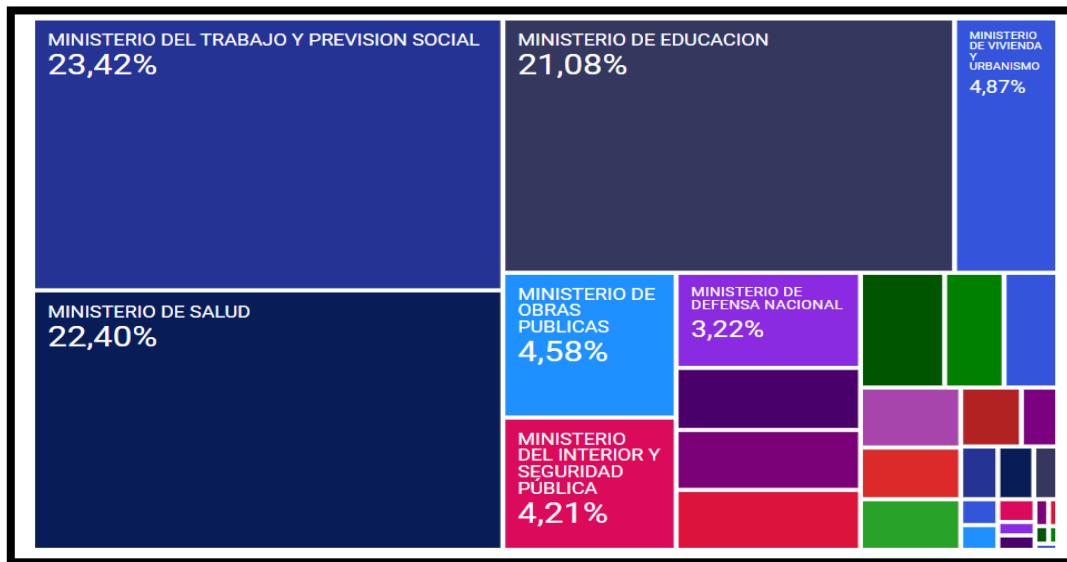
El presupuesto, en cuanto a su distribución, se divide en grandes áreas de acción del Estado, como educación, salud, defensa, obras públicas y vivienda. A cada ministerio o entidad pública se le asignan recursos según las prioridades definidas por el gobierno y aprobadas por el Congreso. Este proceso presupuestario en Chile es dinámico y tiene la capacidad de adaptarse según diversas circunstancias, como emergencias o cambios económicos significativos, pero siempre manteniendo el respeto por la normativa y los controles institucionales. (*Presupuesto abierto - Gobierno de Chile*, s. f.).

Análisis de ejecución presupuestaria en Chile: Los ministerios destinan sus recursos para abordar necesidades en sus respectivas áreas. Mientras que ministerios como Trabajo, Educación y Salud han utilizado más del 20% de sus presupuestos, otros como Obras Públicas, Defensa e Interior muestran una ejecución menor, reflejando posibles

priorizaciones o desafíos en la gestión. Estos porcentajes pueden variar y adaptarse según circunstancias y necesidades a lo largo del año.

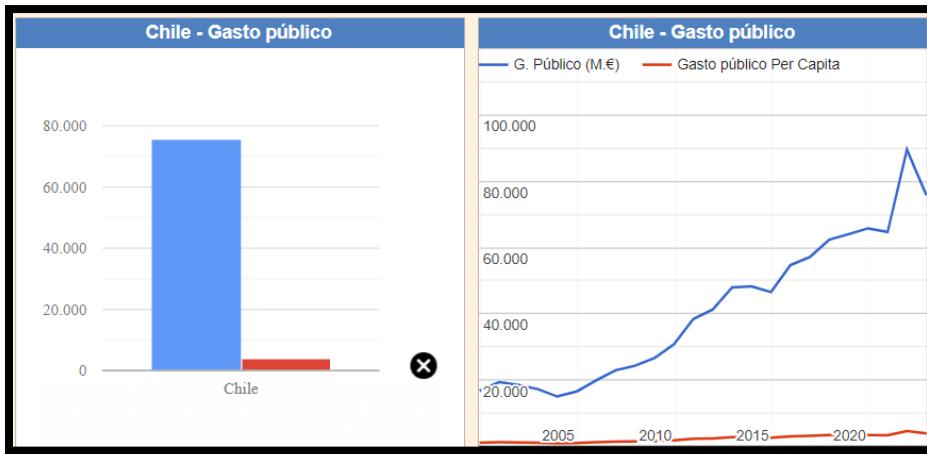
### C. GASTO PUBLICO:

Corresponde a los recursos que desembolsa el gobierno en la compra de bienes y servicios, en los pagos previsionales, en el pago de intereses, en las transferencias y en sus inversiones.



*Figura 11. Distribución del Gasto Público según Hacienda, s. f..*

En 2022, Chile experimentó una disminución en su gasto público de 13.788,6 millones de euros, llegando a un total de 75.782,6 millones. Esto representó el 26,56% del PIB, mostrando una reducción de 6,92 puntos en comparación con 2021, cuando el gasto equivalía al 33,48% del PIB. A nivel mundial, Chile descendió en su clasificación de gasto total, pasando del puesto 42 al 46. Sin embargo, cuando se compara el gasto con el PIB, el país se encuentra ahora en la posición 129 entre 192 naciones. Por persona, el gasto público fue de 3.888 euros en 2022, una baja desde los 4.595 euros en 2021. Mirando una década atrás, el gasto era de 2.751 euros por habitante. Actualmente, Chile ocupa el puesto 63 en gasto público per cápita entre 192 países. Analizando en qué se invierte este gasto, se destinó el 21,37% a educación, 17,73% a salud y 7,01% a defensa. (*Chile - Gasto público 2022, s. f.*)



*Figura 12. Proporción del gasto público Per Cápita.*

#### D. “GESTIÓN DE DATOS Y PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA: LA SINERGIA ESENCIAL PARA EL DESARROLLO EQUITATIVO DE CHILE”

El presupuesto y gasto público se erigen como pilares esenciales en la administración y gestión de cualquier nación, y en el caso de Chile, estos aspectos adquieren una relevancia particular debido a la complejidad y magnitud de las instituciones involucradas y la suma total del presupuesto en juego. La correcta asignación de recursos no solo se basa en cifras macroeconómicas, sino también en la comprensión profunda de las necesidades y prioridades de la sociedad. Esta es una tarea que implica equilibrar diversos factores, desde el crecimiento económico hasta la recaudación de impuestos. Y en este contexto, la planificación del presupuesto público emerge como una herramienta fundamental. (Gutiérrez, 2016).

La planificación presupuestaria no es un proceso aislado; se entrelaza con el análisis de los recursos disponibles y la identificación de las áreas que requieren mayor inversión. Aquí es donde la gestión de datos, como la proporcionada por sistemas como el Registro Social de Hogares, juega un papel trascendental. Con información precisa sobre la población, es posible establecer un presupuesto que refleje las auténticas necesidades de la sociedad. (Gutiérrez, 2016).

Posteriormente, al abordar la ejecución del gasto público, la dirección de los recursos financieros del Estado se dirige a áreas vitales como educación, salud, infraestructura y seguridad. Sin embargo, esta asignación no es aleatoria. Se basa en decisiones informadas,

las cuales están intrínsecamente ligadas a la calidad de los datos disponibles. Una asignación inadecuada, resultante de datos imprecisos, puede resultar en desequilibrios financieros y falta de recursos en áreas prioritarias. (Gutiérrez, 2016).

Por supuesto, la sostenibilidad fiscal no puede ser ignorada. Es imperativo garantizar que los gastos no solo sean adecuados en términos de necesidad, sino también en relación con los ingresos del Estado. Esta evaluación implica considerar la capacidad de endeudamiento del país y la eficacia en la recaudación de impuestos, lo que subraya aún más la importancia de datos precisos y actualizados. (Gutiérrez, 2016).

Finalmente, en este proceso intrincado y multifacético, la transparencia y la rendición de cuentas se presentan como valores innegables. Los ciudadanos, como principales interesados y beneficiarios de las políticas públicas, deben tener acceso a información clara sobre cómo se asignan y utilizan los recursos. Y, en este escenario, la gestión de datos vuelve a ser clave.

El presupuesto y gasto público en Chile no solo representan una cuestión de cifras y montos. Son, en esencia, una representación de las prioridades y necesidades del país. Y para garantizar que estos reflejen la realidad y cumplan con su propósito, la gestión de datos, como la del Registro Social de Hogares, es un componente indispensable.

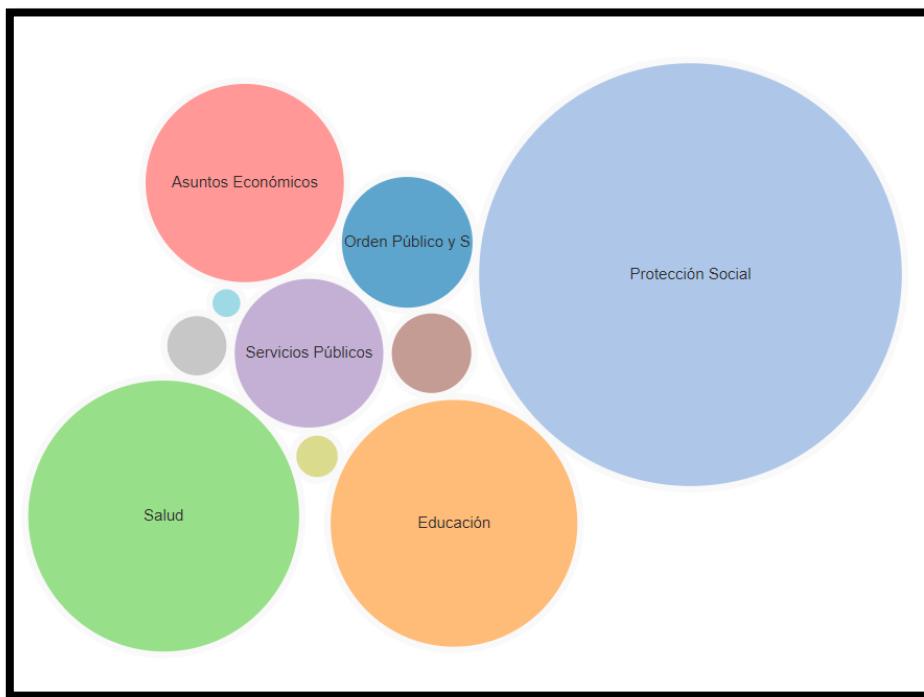
## **PRESENTACIÓN DEL CONTEXTO ACTUAL DEL PRESUPUESTO Y GASTO PÚBLICO EN CHILE:**

Chile, como nación en constante desarrollo, ha experimentado en los últimos años cambios significativos en su administración fiscal y en el manejo del presupuesto y gasto público. El presupuesto público, definido como una estimación financiera de los ingresos y gastos del sector público durante un año fiscal, se utiliza como un instrumento esencial para cumplir con los compromisos del gobierno en diversos sectores y carteras, como los ministerios y diversos organismos del Estado. Actualmente, aproximadamente 850 organismos del Fisco chileno operan con un presupuesto que asciende alrededor de USD85.000.000.000. Esta cifra refleja la trascendencia del presupuesto como una herramienta de gestión y asignación de recursos destinada a satisfacer las prioridades gubernamentales y las necesidades sociales de sus habitantes.

El marco normativo chileno para la construcción del presupuesto público es riguroso y estructurado. Se comienza con la elaboración de la Ley de Presupuestos, seguida de su discusión, aprobación y posterior ejecución. Durante este proceso, se pone especial atención al ciclo presupuestario, que abarca desde la formulación hasta el análisis y evaluación del presupuesto, asegurando en todo momento un control transversal.

#### **E. BREVE MENCIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE DATOS EN EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES PARA UNA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA EFICIENTE:**

Si bien el proceso presupuestario es vital, el papel que juega la gestión de datos en sistemas como el Registro Social de Hogares es determinante para el éxito de la administración financiera. Este registro proporciona información detallada y actualizada sobre la situación socioeconómica de los hogares en Chile. Dicha información es fundamental para tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos, garantizando que estos se destinen a las áreas y poblaciones que más lo necesitan.



*Figura 13. Distribución del Gasto Público por sectores.*

Una gestión eficiente de los datos garantiza que la información sea precisa, actualizada y relevante. Esto, a su vez, permite una planificación presupuestaria más efectiva, minimizando errores y asegurando que los recursos se utilicen de la mejor manera posible. Es este delicado equilibrio entre la gestión financiera y la administración de datos lo que posibilita una toma de decisiones más informada y, por ende, una mayor eficiencia en la administración pública.

Chile, con su vasto e intrincado sistema de presupuesto y gasto público, se enfrenta al desafío constante de administrar eficientemente sus recursos. En este contexto, la gestión adecuada de datos, en especial del Registro Social de Hogares, emerge como un aliado crucial para garantizar una administración financiera que responda verdaderamente a las necesidades y aspiraciones del país y de su población.

**F. OBJETIVO: ANALIZAR LA EVOLUCIÓN, PRECISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y RELEVANCIA DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH) EN LA TOMA DE DECISIONES, ASIGNACIÓN DE RECURSOS Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO EN CHILE.**

**1.1 EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH) EN CHILE: INTEGRACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA DISCUSIÓN PRESUPUESTARIA:**

El Registro Social de Hogares (RSH) en Chile, a lo largo de su desarrollo, ha desempeñado un papel fundamental en el contexto de la discusión presupuestaria del país. El RSH tiene sus raíces en el Sistema de Información Social (SIS), creado en 1990 para recopilar datos sobre las condiciones socioeconómicas de los hogares chilenos. Sin embargo, su relevancia en la discusión presupuestaria se consolidó en 2002, cuando se implementó como una herramienta más avanzada para la identificación y selección de beneficiarios de programas sociales.

El RSH se enmarca en el contexto del orden constitucional de Chile, donde el artículo 67 de la Constitución Política establece la exclusiva iniciativa del presidente de la República para presentar el proyecto de ley de presupuestos al Congreso Nacional. Esta disposición otorga al Ejecutivo la responsabilidad de estimar los recursos y gastos, incluidos en la ley, previa consulta a los órganos técnicos pertinentes. El Congreso tiene limitaciones específicas, ya que no puede aumentar los ingresos estimados por el presidente, aunque sí puede reducir los

gastos propuestos, excepto aquellos establecidos en leyes permanentes. Además, no puede aprobar nuevos gastos sin indicar las fuentes de financiamiento.

La relación entre el RSH y la discusión presupuestaria radica en la asignación de recursos para programas sociales. El RSH, mediante la recopilación de datos socioeconómicos de los hogares, proporciona una base objetiva para la identificación de beneficiarios de programas sociales y la asignación de recursos. Esta información es vital para que el Ejecutivo, en su exclusiva iniciativa presupuestaria, pueda estimar adecuadamente los recursos necesarios para respaldar los programas de asistencia social y otras políticas gubernamentales. (Cáceres, 2012).

A lo largo de los años, el RSH ha evolucionado para mejorar su eficacia y eficiencia. La introducción de una nueva metodología de calificación socioeconómica en 2013, basada en un puntaje que abarca variables como ingresos, composición del hogar, vivienda, educación y salud, ha permitido una asignación más precisa de recursos. Además, la digitalización de procesos y la plataforma en línea han agilizado la actualización de datos por parte de los hogares, garantizando la precisión de las asignaciones. (Cáceres, 2012).

En el contexto de la discusión presupuestaria, el RSH se ha convertido en una herramienta esencial para garantizar la asignación justa y equitativa de recursos a los programas sociales, al tiempo que se ajusta a las restricciones y directrices constitucionales y legales. Su evolución y mejora reflejan el compromiso de Chile con la eficacia de sus políticas sociales, contribuyendo a una gestión presupuestaria más eficiente y transparente. En consecuencia, el RSH desempeña un papel crucial en la relación entre el gobierno, el Congreso y la ciudadanía, y su continua adaptación es un ejemplo del compromiso de Chile con el bienestar de sus ciudadanos. (Cáceres, 2012).

## **1.2 IMPACTO DEL RSH EN LA TOMA DE DECISIONES RELACIONADAS CON EL PRESUPUESTO Y GASTO PÚBLICO EN CHILE:**

El impacto del Registro Social de Hogares (RSH) en la toma de decisiones presupuestarias y de gasto público en Chile es significativo y puede ser analizado a la luz de las etapas del ciclo presupuestario descritas en el primer texto.

La formulación del presupuesto se ve influenciada directamente por el RSH, dado que proporciona información esencial para identificar a los beneficiarios de los programas sociales y asegurar que los recursos se asignen eficientemente. Esto refuerza la etapa de ejecución del presupuesto, ya que permite que el gasto público se canalice hacia las áreas de mayor necesidad y vulnerabilidad, garantizando que la inversión tenga el mayor impacto posible en la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos. (Cáceres, 2012).

Durante la etapa de discusión y aprobación, el RSH sirve como una herramienta de apoyo crucial para los parlamentarios. La Comisión Especial Mixta de Presupuesto, al contar con información detallada y actualizada, puede hacer un análisis más profundo de las partidas presupuestarias, orientando la discusión hacia la optimización de los recursos y asegurando que las intervenciones del Estado sean pertinentes y efectivas. (Cáceres, 2012).

El papel del RSH no se detiene ahí, ya que también es fundamental en la fase de evaluación. El seguimiento y control del gasto público que permite el RSH habilita una evaluación más precisa de las políticas implementadas. Esto facilita la retroalimentación necesaria para ajustar las políticas públicas y alinearlas con las condiciones socioeconómicas reales de los hogares chilenos, como se resalta en el segundo texto.

Por otro lado, el RSH, al proporcionar datos granulares, posibilita que, durante la tramitación del proyecto de ley de presupuestos, los recursos se asignen y reajusten de acuerdo a las necesidades emergentes, algo que es clave en las negociaciones del protocolo de acuerdos mencionadas en el primer texto. Esto ayuda a que el Ejecutivo y el Congreso tengan una comprensión más clara de las implicaciones financieras y sociales de sus decisiones. (Cáceres, 2012).

El RSH es una pieza angular en la interacción entre las diferentes etapas del ciclo presupuestario en Chile, desde la formulación hasta la evaluación, pasando por la discusión y aprobación. Al proporcionar un conocimiento profundo y actualizado sobre la situación de los hogares, el RSH permite una asignación de recursos más estratégica y una toma de decisiones más informada que se traduce en políticas públicas más efectivas y justas, alineadas con los objetivos de equidad y reducción de la pobreza en el país.

## **2. OBJETIVO: "EVALUAR EL IMPACTO DE LA PRECISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES EN LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PRESUPUESTO PÚBLICO."**

La recopilación de datos en el Registro Social de Hogares (RSH) se realiza a través de una encuesta socioeconómica que se aplica a los hogares. Esta encuesta recopila información sobre diferentes aspectos socioeconómicos de los hogares, como ingresos, vivienda, educación, salud, entre otros.

La metodología utilizada en la encuesta del RSH se basa en una muestra representativa de hogares a nivel nacional. Esta muestra se selecciona utilizando técnicas de muestreo probabilístico, lo que garantiza que los resultados obtenidos sean representativos de la población total de hogares en el país. (Ministerio de Desarrollo Social y familia, 2022).

La encuesta del RSH se realiza de forma presencial, a través de entrevistas realizadas por encuestadores capacitados. Estos encuestadores visitan los hogares seleccionados y aplican el cuestionario de la encuesta, recopilando la información necesaria para determinar la calificación socioeconómica de cada hogar. (Ministerio de Desarrollo Social y familia, 2022).

El cuestionario de la encuesta del RSH incluye preguntas sobre diferentes aspectos socioeconómicos, como ingresos, composición del hogar, vivienda, educación, salud, entre otros. Estas preguntas están diseñadas de manera que permitan obtener información precisa y relevante para determinar la situación socioeconómica de cada hogar. (Ministerio de Desarrollo Social y familia, 2022).

Además de la encuesta presencial, el RSH también utiliza otras fuentes de información para complementar los datos recopilados. Por ejemplo, se utilizan registros administrativos de diferentes instituciones, como el Servicio de Impuestos Internos, el Registro Civil y el Ministerio de Educación, entre otros. Estos registros administrativos proporcionan información adicional sobre los hogares, que se utiliza para verificar y complementar la información recopilada en la encuesta.

La recopilación de datos en el RSH se realiza a través de una encuesta socioeconómica aplicada a una muestra representativa de hogares. Esta encuesta se realiza de forma presencial, utilizando un cuestionario diseñado para obtener información precisa y relevante

sobre diferentes aspectos socioeconómicos. Además, se utilizan registros administrativos para complementar los datos recopilados en la encuesta.

## 2.1 ANÁLISIS DE LA RELEVANCIA DE TENER DATOS PRECISOS Y ACTUALIZADOS PARA UNA PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA ADECUADA:

La planificación presupuestaria es una piedra angular en la administración eficiente de los recursos públicos. Sin datos precisos y actualizados, cualquier intento de distribuir recursos se basa en suposiciones y conjeturas, en lugar de una comprensión sólida de la realidad. El Registro Social de Hogares (RSH) de Chile, con su integración de múltiples bases de datos, pone de manifiesto la importancia de tener información coherente para guiar las decisiones políticas y financieras.

**Tomar Decisiones Informadas:** Datos precisos permiten a los encargados de formular políticas comprender las condiciones socioeconómicas actuales de la población. Esto asegura que las decisiones tomadas se basen en las necesidades reales y no en estimaciones.

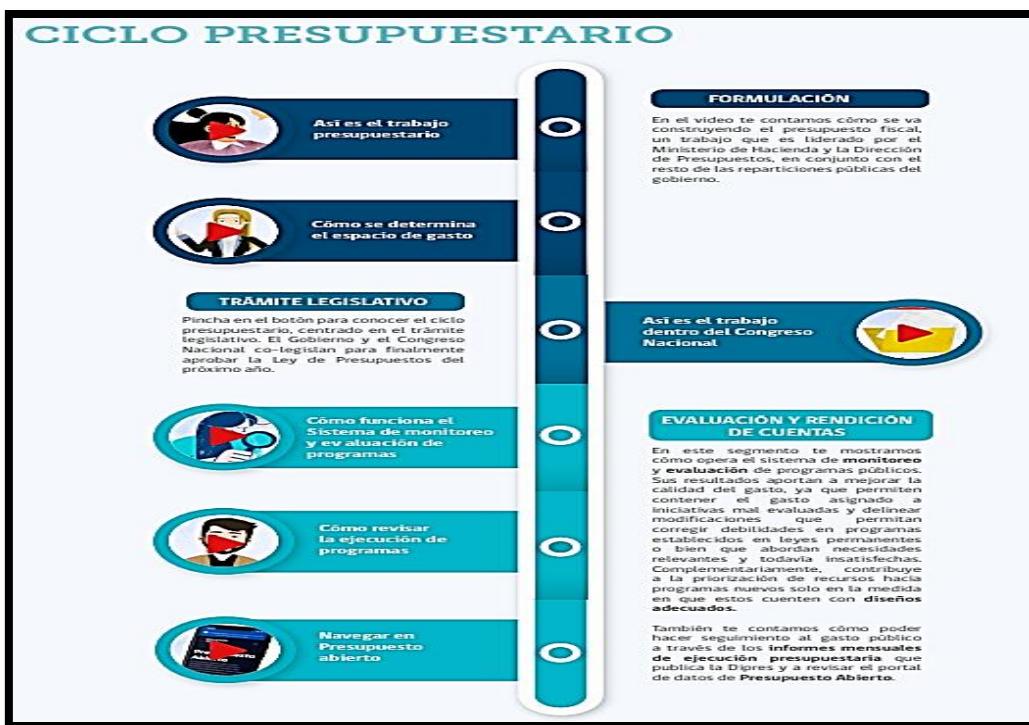


Figura 14. Ciclo Presupuestario.

**Maximizar el Impacto de los Fondos:** Con una comprensión clara de dónde se necesitan más los recursos, el gasto se puede dirigir de manera efectiva. Esto minimiza el desperdicio y asegura que los recursos lleguen a quienes más los necesitan.

**Adaptabilidad:** Las circunstancias y necesidades de la población pueden cambiar rápidamente. Tener datos actualizados permite al gobierno adaptarse y reajustar sus estrategias y presupuestos en tiempo real.

## **2.2 IMPACTO DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH) EN EL CICLO PRESUPUESTARIO:**

La incorporación del Registro Social de Hogares (RSH) en la planificación presupuestaria ha redefinido la gestión de los recursos públicos en Chile. Integrando el RSH en el ciclo presupuestario, se facilita una administración más acertada y efectiva de los fondos públicos. Veamos cómo este sistema de información afecta las diferentes etapas del ciclo presupuestario:

### **A. Formulación del Presupuesto:**

- Decisiones Informadas: Antes de determinar la asignación de fondos para distintas iniciativas, el RSH proporciona una visión clara de las condiciones socioeconómicas del país. Estos datos precisos permiten que las propuestas presupuestarias se basen en realidades tangibles y no en supuestos.
- Priorización: Con la claridad que ofrece el RSH, es más fácil para los encargados de formular políticas priorizar áreas o programas que requieren atención inmediata.

### **B. Aprobación del Presupuesto:**

- Justificación basada en Datos: Al presentar el presupuesto para su revisión y aprobación, el RSH ofrece un respaldo basado en datos reales. Esto facilita la justificación de las asignaciones propuestas y permite que las partes interesadas comprendan y apoyen las decisiones.

### **C. Ejecución del Presupuesto:**

- Maximizar el Impacto: Con un entendimiento claro proporcionado por el RSH, los recursos se asignan eficientemente. Esta administración precisa asegura que los beneficios lleguen a las poblaciones adecuadas, mejorando la relación costo-beneficio de los programas.
- Monitoreo Constante: Dado que el RSH se actualiza regularmente, permite un seguimiento continuo de la ejecución presupuestaria en relación con las condiciones cambiantes de la población.

### **D. Evaluación y Control:**

- **Adaptabilidad:** En esta etapa del ciclo, el RSH juega un papel crucial. Los datos permiten identificar áreas de éxito y aquellas que requieren ajustes. La información actualizada asegura que el gobierno tenga la agilidad para adaptar las estrategias y reasignar fondos si es necesario.
- **Rendición de Cuentas:** La transparencia en los datos permite una mejor rendición de cuentas. Los stakeholders pueden ver cómo se están utilizando los fondos y cómo se están abordando las necesidades identificadas por el RSH.

Con el RSH integrado al ciclo presupuestario, Chile no solo ha optimizado la asignación de recursos, sino que también ha fortalecido la transparencia, la rendición de cuentas y la capacidad de respuesta rápida a las cambiantes necesidades de su población. La innovación en la administración de datos ha demostrado ser un catalizador para una gestión pública más eficiente y efectiva.

## **2.3 RELACIÓN ENTRE DATOS IMPRECISOS Y DECISIONES FINANCIERAS INEFICIENTES:**

- **Programas de Salud Desfinanciados:** Imagine un escenario en el que los datos antiguos indicaban que una enfermedad particular ya no era prevalente en una región. Basándose en esta información, el gobierno podría decidir reducir el financiamiento para programas relacionados. Sin embargo, si en realidad la enfermedad está resurgiendo y los datos no se han actualizado, esta decisión podría llevar a una crisis de salud pública y costos imprevistos en el futuro.

- **Educación y Falta de Recursos:** Si las cifras demográficas no se actualizan regularmente, el gobierno podría no ser consciente de un aumento en la población escolar en un área particular. Esto podría resultar en escuelas superpobladas, falta de recursos y una educación de calidad inferior para los estudiantes.
- **Desempleo y Programas de Capacitación:** Suponga que los datos sugieren que el desempleo en una región es bajo, y, por lo tanto, no se invierte en programas de capacitación. Sin embargo, si los datos son antiguos y el desempleo ha aumentado recientemente, esto podría llevar a una pérdida de oportunidades para las personas afectadas y un impacto negativo en la economía local.

Estos ejemplos subrayan la importancia de la precisión y actualización en la recopilación de datos. Una mala interpretación o dependencia de datos desactualizados puede desencadenar decisiones financieras ineficientes que tienen consecuencias de largo alcance en la vida de las personas y la economía en general. El modelo del RSH de Chile muestra cómo una gestión adecuada de la información puede ser fundamental para evitar tales problemas y optimizar la asignación de recursos.

### **3. OBJETIVO: EXAMINAR EL IMPACTO QUE HA TENIDO LA INTEGRACIÓN DE BASES DE DATOS DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH) EN LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS Y EN LA PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA EN CHILE, CON EL FIN DE DETERMINAR SU EFICACIA Y ÁREAS DE MEJORA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DEL ESTADO.**

El Registro Social de Hogares (RSH) en Chile se alimenta de diferentes bases de datos que proporcionan información relevante sobre los hogares y sus condiciones socioeconómicas. Estas bases de datos incluyen registros administrativos de diversas instituciones y organismos públicos. A continuación, se describen algunas de las principales bases de datos que alimentan el RSH:

- **Registro Civil:** Esta base de datos proporciona información sobre la composición de los hogares, como el número de integrantes, estado civil, edad, entre otros datos demográficos.

- **Servicio de Impuestos Internos (SII):** El SII proporciona información sobre los ingresos de los hogares, ya que registra las declaraciones de impuestos de las personas. Esta información es fundamental para determinar la calificación socioeconómica de los hogares.
- **Ministerio de Educación:** Esta base de datos contiene información sobre la educación de los integrantes de los hogares, como nivel educativo, asistencia escolar, entre otros datos relacionados.
- **Ministerio de Salud:** El Ministerio de Salud proporciona información sobre la salud de los hogares, como la afiliación a un sistema de salud, enfermedades crónicas, entre otros datos relevantes.
- **Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE):** Esta base de datos contiene información sobre la participación de los integrantes de los hogares en programas de capacitación y empleo. La integración de múltiples bases de datos en el RSH presenta tanto retos como beneficios.

Algunos de los retos incluyen: 1. Privacidad y protección de datos: La integración de bases de datos implica el manejo de información sensible de los hogares. Es fundamental garantizar la privacidad y protección de estos datos, cumpliendo con las normativas y regulaciones correspondientes. 2. Calidad y consistencia de los datos: Al combinar diferentes bases de datos, es importante asegurar la calidad y consistencia de los datos. Esto implica realizar procesos de validación y verificación para evitar errores y discrepancias en la información. 3. Complejidad técnica: La integración de múltiples bases de datos puede ser un proceso técnico complejo, que requiere de sistemas y herramientas adecuadas para la gestión y análisis de la información.

Sin embargo, la integración de múltiples bases de datos también ofrece beneficios significativos, como:

- **Mayor precisión y actualización de la información:** Al combinar diferentes fuentes de datos, se obtiene una visión más completa y precisa de las condiciones socioeconómicas de los hogares. Además, la integración permite mantener la información actualizada de manera más eficiente.

- **Mejor focalización de los recursos:** La integración de bases de datos permite identificar de manera más precisa a los hogares que requieren apoyo social, evitando la duplicación de beneficios y asegurando que los recursos lleguen a quienes más los necesitan.
- **Mejor diseño de políticas públicas:** La integración de bases de datos proporciona información más completa y detallada sobre las necesidades de la población, lo que facilita la planificación y diseño de políticas públicas más efectivas y acordes a esas necesidades. En resumen, la integración de múltiples bases de datos en el RSH presenta retos en términos de privacidad, calidad de datos y complejidad técnica. Sin embargo, también ofrece beneficios significativos, como mayor precisión y actualización de la información, mejor focalización de los recursos y mejor diseño de políticas públicas.

La administración eficiente del presupuesto y gasto público es una meta cardinal para cualquier gobierno. Para Chile, el Registro Social de Hogares (RSH) ha sido una herramienta revolucionaria en este aspecto, gracias a su capacidad para integrar diversas bases de datos y ofrecer una visión panorámica y detallada de las condiciones socioeconómicas de los hogares.

La amalgama de datos que se derivan de instituciones tan variadas como el Registro Civil, el Servicio de Impuestos Internos, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo aporta múltiples perspectivas sobre la situación de cada hogar. Esta integración multidimensional tiene un impacto directo y positivo en cómo se asignan y gestionan los recursos del Estado.

- **Optimización de Recursos:** La incorporación de datos sobre ingresos, educación, salud y otros factores esenciales permite identificar con precisión a los hogares que realmente necesitan intervención estatal. Esto asegura que el gasto público se canalice de manera más efectiva, reduciendo redundancias y evitando el despilfarro de fondos públicos.
- **Diseño Preciso de Políticas Públicas:** Con la visión detallada que proporciona la integración, el gobierno puede diseñar políticas que aborden las necesidades específicas de diferentes segmentos de la población. Por ejemplo, un hogar con adultos mayores puede tener diferentes necesidades que uno con niños en edad

escolar. Al disponer de datos específicos sobre cada hogar, las políticas pueden ser más personalizadas y, por lo tanto, más eficaces.

- **Actualización Eficiente:** Al consolidar múltiples fuentes de datos en una sola plataforma, el RSH puede actualizar la información de manera más rápida y coherente. Esto significa que el gobierno puede reaccionar de manera más ágil a los cambios en las condiciones de vida de los ciudadanos.

A pesar de los numerosos beneficios, es esencial considerar los desafíos que presenta esta integración. La privacidad y protección de datos es primordial. La confianza del público en el sistema depende de que su información personal esté segura. Además, asegurar la calidad y coherencia de los datos es esencial para mantener la integridad del sistema y garantizar decisiones informadas.

La integración de bases de datos en el RSH ha llevado a una revolución en la administración del presupuesto y gasto público en Chile. Aunque presenta desafíos, los beneficios, como la asignación precisa de recursos y el diseño eficaz de políticas, hacen que este esfuerzo sea invaluable en el objetivo de crear una sociedad más equitativa y justa.

#### **4. OBJETIVO: ANALIZAR LA EVOLUCIÓN Y LA INFLUENCIA DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH) EN LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE DATOS, ASÍ COMO SU IMPACTO EN LA PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA Y EN LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS EN CHILE, EN EL CONTEXTO DE LAS POLÍTICAS GUBERNAMENTALES Y SOCIALES BAJO EL MANDATO DEL PRESIDENTE GABRIEL BORIC FONT.**

Para superar problemas con la Ficha de Protección Social (FPS), en 2014 el Gobierno chileno creó un nuevo sistema de selección para programas sociales: el Registro Social de Hogares (RSH). Esta herramienta es más avanzada que sus predecesoras, ya que proporciona información actualizada y de calidad para distintos beneficios y programas sociales.

Antes de esta iniciativa, las decisiones sobre la asignación de beneficios se distribuían entre varias instituciones públicas, cada una utilizando diferentes criterios. A menudo, diferentes programas con objetivos distintos utilizaban los mismos criterios, lo que podía llevar a resultados ineficientes.

El aumento en la cobertura del Sistema de Protección Social en Chile resaltó la necesidad de un sistema mejor organizado. El RSH fue creado como respuesta, ofreciendo un registro detallado de información socioeconómica y demográfica para tomar decisiones informadas sobre la inversión social y la selección de beneficiarios.

Varios factores contribuyeron a la creación del RSH:

- **Voluntad política:** El gobierno 2014-2018 reconoció la necesidad de una herramienta mejorada.
- **Datos disponibles:** Con el Rol Único Nacional (RUN) se pudo integrar datos administrativos de alta calidad.
- **Nuevas atribuciones:** El Ministerio de Desarrollo Social obtuvo mayores poderes para acceder y usar datos.
- **Recursos:** Se contó con recursos humanos, financieros y tecnológicos adecuados, así como con apoyo de organismos internacionales como el PNUD y el Banco Mundial.
- **Participación activa de actores:** Hubo cooperación entre diversos actores, incluyendo servicios públicos, municipalidades y representantes de la sociedad civil.

El Ministerio de Desarrollo Social lideró la implementación del RSH, trabajando en colaboración con diversas entidades y aprovechando las opiniones y sugerencias para mejorar el diseño del sistema. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).

#### **4.1 LA MODERNIZACIÓN Y MEJORA EN LA ADMINISTRACIÓN DE DATOS A TRAVÉS DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH) HA TENIDO UNA INFLUENCIA SIGNIFICATIVA EN CÓMO SE DISTRIBUYEN LOS RECURSOS Y SE PLANIFICA EL PRESUPUESTO EN CHILE:**

Chile ha experimentado una transformación en la forma en que distribuye sus recursos y planifica su presupuesto, gracias a la modernización y mejora en la administración de datos mediante el Registro Social de Hogares (RSH). Este avance representa un cambio paradigmático en cómo se toman decisiones a nivel gubernamental, y en cómo se priorizan las necesidades de la población.

- **Información Actualizada y Precisa:** Antes de la implementación del RSH, la asignación de recursos estaba dispersa y a menudo descoordinada. Con el RSH, las instituciones cuentan con información actual, diversa y de calidad, lo que permite una distribución más eficiente de los recursos según las necesidades reales de la población. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).
- **Decisiones Basadas en Datos:** Gracias al RSH, las decisiones sobre la asignación de beneficios se basan en datos sólidos y unificados, en lugar de distintos criterios distribuidos entre varias instituciones. Esto conduce a una asignación de recursos más coherente y alineada con los objetivos de los programas sociales. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).
- **Integración de Datos Administrativos:** Con la posibilidad de integrar datos a través del Rol Único Nacional (RUN), el RSH puede complementar o verificar la información auto declarada, lo que mejora la exactitud en la identificación de beneficiarios y la asignación de recursos. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).
- **Planificación del Presupuesto Mejorada:** La disponibilidad de información detallada y actualizada permite una planificación presupuestaria más precisa. Las autoridades pueden anticipar con mayor certeza las necesidades futuras y asignar el presupuesto de manera proactiva. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).
- **Participación Activa de Diversos Actores:** El diseño e implementación del RSH involucró la cooperación de varios actores, incluidos servicios públicos, municipalidades y la sociedad civil. Esta colaboración multidisciplinaria garantiza que la administración de datos sea ampliamente aceptada y utilizada, optimizando aún más la asignación de recursos. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).
- **Apoyo Internacional:** La colaboración con organismos internacionales como el PNUD y el Banco Mundial no solo proporcionó recursos adicionales sino también una perspectiva global sobre las mejores prácticas en la administración de datos. Esto ha enriquecido el proceso de planificación presupuestaria y la asignación de recursos. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).
- **Optimización de Recursos:** Con un entendimiento más claro sobre las áreas que requieren mayor apoyo, el gobierno puede dirigir el gasto de manera más efectiva. Esto

no solo minimiza el desperdicio de fondos, sino que asegura que los recursos lleguen a quienes verdaderamente los necesitan, maximizando el retorno de inversión en políticas sociales. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).

- **Adaptabilidad y Respuesta Rápida:** La dinámica socioeconómica cambia constantemente. Con datos actualizados del RSH, el gobierno puede adaptarse rápidamente a estos cambios, permitiendo reajustes en estrategias y presupuestos de forma ágil y oportuna. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).
- **Focalización en Gasto Social:** Bajo el mandato del presidente Gabriel Boric Font y su énfasis en políticas sociales, el RSH juega un papel crucial al identificar a las poblaciones más vulnerables y sus necesidades específicas. Esta focalización garantiza que áreas como educación, salud, protección social, vivienda y trabajo reciban los recursos adecuados, asegurando un impacto directo en la calidad de vida de la población. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).
- **Transparencia y Credibilidad:** La administración eficiente de datos a través del RSH también ha fortalecido la transparencia en la gestión pública. Con datos claros y accesibles, la población puede tener una mayor confianza en cómo se utilizan los recursos del Estado, fortaleciendo la credibilidad de las instituciones. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).

El Registro Social de Hogares, con su enfoque modernizado en la administración de datos, ha redefinido la planificación presupuestaria en Chile. Esta herramienta ha sido esencial para garantizar que el gasto social, en particular, sea efectivo, eficiente y focalizado, alineándose con las necesidades reales y cambiantes de la población. Esta evolución en la toma de decisiones ha posicionado a Chile en una dirección donde el bienestar y la equidad de su población están en el centro de su política fiscal y social.

#### **4.2 ENFOQUE EN EL GASTO SOCIAL DEL PRESUPUESTO 2023 BAJO EL MANDATO DEL PRESIDENTE GABRIEL BORIC FONT:**

Gabriel Boric Font, en su rol como presidente de la República de Chile, ha sido claro en reconocer los desafíos que enfrenta la nación y el mundo. Con miras a responder a estas adversidades, se ha comprometido a redoblar esfuerzos en el ámbito del gasto social para fortalecer la presencia del Estado en apoyo de quienes más lo requieren. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).

Balances del Gobierno Central Total 2023 (millones de pesos 2023 y % del PIB)	
Ingresos Cíclicamente Ajustados	64.904.708
Proyección Total Ingresos efectivos	63.222.451
Meta BCA (% del PIB)	-2,1%
Nivel de gasto compatible con meta y Presupuesto 2023	70.828.326
Proyección Balance Efectivo	-7.605.876
Balance Efectivo (% del PIB)	-2,7%
Deuda Bruta (% del PIB)	38,7%

*Figura 15. Balances del Gobierno Central, año 2023.*

Estructura Financiera y Gasto Proyectado: La proyección para 2023 indica ingresos estructurales del Gobierno Central por \$64,9 billones. Considerando un déficit estructural del 2,1% del PIB, se prevé un gasto total de \$70,8 billones. A pesar de que se destinarán fondos a diversas áreas, como la inversión en el Ministerio de Obras Públicas y la realización de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, es esencial resaltar el marcado énfasis en el gasto social. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).



#### Áreas Clave del Gasto Social para 2023:

- **Educación:** Se priorizará la mejora en la calidad educativa y el acceso a una instrucción inclusiva. Se consideran fondos para la implementación de la Ley de Educación Superior, robustecer la educación pública e invertir en infraestructura educativa.
- **Salud:** La salud es fundamental, y por ello, se contempla el fortalecimiento del sistema, garantizando atención de calidad. La Ley de Fármacos II, la atención primaria y la infraestructura hospitalaria serán áreas beneficiadas.

- **Protección social:** El propósito es consolidar programas de protección y ayudar a los más vulnerables. Se considera el fortalecimiento del sistema de pensiones, la Ley de Cuidados y programas de transferencias monetarias.
- **Vivienda:** Dado el desafío habitacional, se priorizará el acceso a viviendas dignas. Se considera el Plan de Emergencia Habitacional, construcción de viviendas sociales y fortalecimiento de subsidios habitacionales.
- **Trabajo y seguridad social:** Con el objetivo de proteger a los trabajadores, se destinarán recursos para consolidar el mercado laboral. Se consideran acciones como fortalecer la inspección laboral, políticas de conciliación y programas de capacitación.

Adicionalmente, el presupuesto 2023 también se enfoca en combatir desafíos como el estancamiento productivo y la crisis climática mediante el programa "Desarrollo Productivo Sostenible", con una asignación de \$155.280 millones. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).

El proyecto de ley de presupuestos 2023, bajo el liderazgo del presidente Gabriel Boric Font, presenta un marcado enfoque en reactivar la economía y brindar seguridad, pero especialmente en fortalecer las políticas sociales. A través de una metodología de Balance Cíclicamente Ajustado, el país busca asegurar una gestión fiscal responsable y sostenible, garantizando al mismo tiempo el bienestar de la población y la igualdad de oportunidades. ([www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl)).

## **VIII. CONCLUSIÓN**

"Presupuesto y Gasto Público: Avances en la Administración de Datos del Registro Social de Hogares en Chile: Transición desde La Ficha de Protección Social a Registro Social de Hogares" ofrece un análisis exhaustivo y detallado sobre la importancia del Registro Social de Hogares en la administración financiera de Chile y su impacto en la toma de decisiones y asignación de recursos.

El desarrollo del módulo, destaca la relevancia del presupuesto y el gasto público en la gestión financiera de un país, ya que estos componentes reflejan las prioridades y visión de un gobierno para el futuro de la nación. En el contexto chileno, se reconoce la magnitud del sistema institucional y la enorme cifra presupuestaria en juego. Sin embargo, se argumenta que lo más importante es cómo se administra y distribuye ese presupuesto, y aquí es donde

entra en juego el Registro Social de Hogares. La transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares marca un hito en la gestión de datos en Chile, ya que implica una evolución hacia una era más digitalizada, precisa y centrada en las necesidades reales de la población. Esta transformación no solo representa un avance tecnológico, sino también una evolución en la forma en que el gobierno comprende y se relaciona con sus ciudadanos, reconociendo la importancia de la información detallada y actualizada para una toma de decisiones más efectiva.

El desarrollo del módulo, se sumerge en esta transformación, analizando el contexto actual del presupuesto y gasto público en Chile y la importancia de la administración de datos del Registro Social de Hogares. A través de este análisis, se busca comprender cómo Chile está redefiniendo su futuro financiero y social, y cómo la gestión eficiente de datos se está convirtiendo en un pilar esencial para alcanzar una visión más inclusiva y equitativa de desarrollo.

El desarrollo del módulo, establece objetivos específicos para lograr este análisis, como evaluar el impacto de la precisión y actualización de datos en la planificación y gestión del presupuesto público, examinar la influencia del Registro Social de Hogares en la asignación de recursos y planificación presupuestaria, y analizar la evolución y la influencia del Registro Social de Hogares en la modernización de la administración de datos y su impacto en la planificación presupuestaria y asignación de recursos en Chile. Además, el desarrollo del módulo, aborda el tema del presupuesto público, explicando su importancia como documento oficial que detalla los ingresos y gastos del gobierno durante un año. Se mencionan las fases del presupuesto público, desde su creación hasta su revisión, y se destaca la necesidad de mejorar la transparencia y supervisión en este ámbito.

En resumen, el desarrollo del módulo, "Presupuesto y Gasto Público: Avances en la Administración de Datos del Registro Social de Hogares en Chile: Transición desde La Ficha de Protección Social a Registro Social de Hogares" ofrece un análisis profundo y completo sobre la importancia del Registro Social de Hogares en la administración financiera de Chile.

## **MÓDULO 4**

### **I. INTRODUCCIÓN**

En el contexto de la administración pública, las políticas públicas juegan un papel fundamental en la implementación de medidas y acciones que buscan abordar problemáticas sociales y mejorar la calidad de vida de la población. Uno de los ámbitos en los que se han desarrollado importantes políticas públicas en Chile es el de la gestión de datos para la asignación de beneficios y programas sociales.

En este sentido, la transición del antiguo sistema de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares ha sido un proceso clave en la modernización y optimización de la administración de datos en el país. El Registro Social de Hogares se presenta como una herramienta más eficiente y precisa para la identificación y clasificación de los hogares según su nivel socioeconómico, lo que permite una mejor focalización de los recursos y una mayor equidad en la asignación de beneficios.

El objetivo de este estudio es analizar y evaluar las políticas públicas implementadas en Chile para la administración de datos del Registro Social de Hogares, con el fin de identificar los avances logrados en comparación con la antigua Ficha de Protección Social. Para ello, se investigarán los desafíos y obstáculos enfrentados durante la transición, con el propósito de proponer recomendaciones para mejorar la gestión de datos y optimizar la eficiencia del sistema.

Asimismo, se evaluará el impacto de la implementación del Registro Social de Hogares en la entrega de beneficios y programas sociales en Chile, con el objetivo de determinar si ha habido una mejora en la focalización y equidad en la asignación de recursos públicos. A partir de estos análisis, se buscará contribuir al debate sobre la eficacia de las políticas públicas en la gestión de datos y su impacto en la sociedad chilena.

### **II. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar y analizar la efectividad de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile como parte de las políticas públicas orientadas a mejorar la administración de datos y la distribución de beneficios sociales en el país.

### **III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Investigar y describir los antecedentes y motivaciones que llevaron a la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, así como sus implicaciones en las políticas públicas relacionadas con la asistencia social y la gestión de datos.
2. Analizar la implementación y funcionamiento actual del Registro Social de Hogares, incluyendo su tecnología, procesos y mecanismos de actualización de información, con el fin de identificar posibles desafíos y áreas de mejora.
3. Evaluar el impacto de la transición en la eficiencia y equidad en la distribución de beneficios sociales, considerando aspectos como la inclusión de nuevos beneficiarios, la simplificación de trámites y la respuesta a las necesidades de los hogares más vulnerables en Chile.

### **IV. DESARROLLO MÓDULO 4**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Evaluar y analizar la efectividad de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile como parte de las políticas públicas orientadas a mejorar la administración de datos y la distribución de beneficios sociales en el país.

La transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile fue una medida clave en la mejora de las políticas públicas. Este cambio permitió una mayor confiabilidad al utilizar información de fuentes administrativas, reduciendo la subdeclaración y la discrecionalidad en la recopilación de datos. Además, la plataforma en línea facilitó a los ciudadanos el acceso y la actualización de su información. Al brindar un apoyo más efectivo a la oferta de programas sociales, se mejoró la selección de beneficiarios. En resumen, esta transición ha fortalecido la administración de datos y la distribución de beneficios sociales, contribuyendo positivamente a la equidad y eficiencia en las políticas públicas en Chile.

En el presente trabajo, exploraremos conceptos clave en el ámbito de las políticas públicas en Chile. Nuestra atención se centrará en la Ficha de Protección Social y el Registro Social de Hogares, dos instrumentos fundamentales en la administración de datos y la distribución

de beneficios sociales en el país. Además, analizaremos en profundidad el concepto de políticas públicas y su relevancia en este contexto. A través de una revisión detallada, buscaremos comprender cómo la transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares ha impactado la eficiencia y equidad en la implementación de políticas sociales. Con este propósito en mente, delinearemos los objetivos específicos que guiarán nuestro análisis detallado en las secciones posteriores.

#### **A. "Transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile: Un Análisis de Políticas Públicas y Gestión de Datos":**

Desde el momento en que la política pública adopta una naturaleza no universal, la tarea de redistribuir recursos adquiere una dimensión de complejidad adicional. Se plantea la cuestión de quiénes conforman la población objetivo de dicha acción estatal y, en consecuencia, quiénes se consideran sujetos con derecho a beneficiarse de las intervenciones gubernamentales.

La focalización de la política social, entendida como el proceso de identificar la población que será beneficiaria de las acciones estatales, requiere que el Estado tenga conocimiento preciso de la población en cuestión y de cómo esta se comporta en relación con los indicadores relevantes para las políticas a implementar. (Pereira, 2017).

Por lo general, los Estados recopilan datos, realizan mediciones y producen estadísticas sobre su población, mediante herramientas como censos y encuestas sociales, como la CASEN en el caso de Chile. Sin embargo, cuando se trata de focalización, se requiere información más detallada y específica en términos socioeconómicos. Por lo tanto, se diseñan instrumentos específicos para la recolección y gestión de esta información detallada. (Pereira, 2017).

Estos instrumentos de focalización tienen como objetivo principal entender la distribución de la población según indicadores relevantes para las políticas públicas. También incluyen una etapa de selección de beneficiarios potenciales, es decir, la población objetivo, y una etapa de priorización para asignar recursos, dado que, en la mayoría de los casos, los recursos disponibles son limitados. (Pereira, 2017).

La elección del instrumento de focalización a utilizar depende de las características específicas de la pobreza y de las capacidades institucionales del país. Algunos países con

sistemas de información sólidos sobre ingresos y riqueza utilizan pruebas directas de medios, mientras que otros que carecen de esta información, y donde una proporción significativa de la población trabaja en la economía informal, utilizan pruebas relacionadas con medios. (Pereira, 2017).

En el caso de Chile, se ha empleado principalmente pruebas relacionadas con medios. Comenzando con la Ficha CAS a fines de la década de 1970, pasando por la CAS-2 en 1987 y, más recientemente, la Ficha de Protección Social, que finalmente fue reemplazada por el Registro Social de Hogares. (Pereira, 2017).

El proceso de transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares ha sido un camino lleno de desafíos y obstáculos. A lo largo del tiempo, se han introducido cambios y reformas, algunos de los cuales no se concretaron. Uno de los casos más notorios fue la suspensión de la Ficha Social por parte del gobierno de Sebastián Piñera, a pesar de haber encuestado a más de dos millones de familias. Estos cambios y desafíos reflejan la alta complejidad técnica, metodológica y política asociada a estos instrumentos de focalización.

La principal crítica a la Ficha de Protección Social se centró en la falta de seguridad en sus resultados, la relevancia de la información auto declarada y la falta de verificación de datos, lo que llevó al debate público sobre los "falsos pobres". La transición hacia la Ficha Social buscó abordar estas deficiencias mediante cambios en el proceso de recolección de información y la introducción de medidas de verificación. (Pereira, 2017).

El Registro Social de Hogares representa el nuevo enfoque de focalización y se diseñó para superar las limitaciones de su predecesor. Se basa en registros institucionales y permite que las personas actualicen su información a través de una plataforma en línea. Aunque está en proceso de implementación y funcionamiento desde enero de 2016, existe poca información disponible sobre su transición desde la Ficha de Protección Social y su desarrollo continuo. (Pereira, 2017).

En resumen, la focalización de la política social es un proceso complejo y en constante evolución, y la transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile refleja los desafíos inherentes a la gestión de datos y la distribución de beneficios sociales en el país.

## **B. La Ficha de Protección Social (FPS):**

La Ficha de Protección Social (FPS) fue un instrumento utilizado en Chile desde el año 2006 y se implementó plenamente en mayo de 2007. Su objetivo era identificar a personas en situación de vulnerabilidad para acceder a programas sociales. Sin embargo, presentaba diversas falencias, como la baja confiabilidad de los resultados debido a la información auto declarada, la falta de verificación de datos, la subdeclaración por parte de los beneficiarios y la exclusión de variables importantes relacionadas con la materialidad de la vivienda y la tenencia de bienes durables.

Además, la actualización de la FPS dependía principalmente de la demanda espontánea de las personas, lo que resultaba en una falta de registros actualizados y períodos de vigencia indefinidos. También había problemas en la interpretación y el uso de la información por parte de las instituciones encargadas de administrar programas sociales, lo que generaba discrecionalidad en su aplicación. (Pereira, 2017).

El Comité de Expertos propuso mejoras en la FPS, como la verificación total de la información, cambios en el modelo de cálculo de puntajes, optimización de procesos operativos, ajustes en la institucionalidad y financiamiento, y promoción del uso adecuado de los puntajes por parte de las instituciones. Estas propuestas buscaban mejorar la calidad de la FPS como instrumento, sin necesidad de crear uno nuevo o reencuestar a toda la población. (Pereira, 2017).

## **C. El Registro Social de Hogares (RSH):**

El Registro Social de Hogares (RSH) se implementó en enero de 2016 en Chile como parte de la iniciativa del gobierno de Michelle Bachelet. Este programa tenía como objetivo reemplazar la Ficha de Protección Social y permitir que el Estado asumiera la responsabilidad de identificar y seleccionar a las personas beneficiarias de prestaciones sociales en lugar de que los ciudadanos lo hicieran por sí mismos. (Pereira, 2017).

El RSH consta de tres elementos principales: primero, la información recopilada por el Estado de las personas y hogares en registros administrativos, que forman la base de datos del registro; segundo, mecanismos virtuales que permiten a los ciudadanos actualizar, complementar y rectificar su información; tercero, el apoyo a la oferta de programas sociales

para identificar y seleccionar a sus beneficiarios. En términos de la información recopilada, se utilizan datos de la Ficha de Protección Social, la Ficha Social y otras fuentes administrativas como el Instituto de Previsión Social y el Servicio de Impuestos Internos. Esta información se consolida para construir el RSH. (Pereira, 2017).

Los mecanismos virtuales permiten a las personas realizar solicitudes y consultas relacionadas con el RSH de manera rápida y directa a través de una plataforma en línea. También pueden acceder a los datos registrados y verificar su clasificación socioeconómica. (Pereira, 2017).

Los municipios siguen siendo parte importante en el funcionamiento del sistema, brindando apoyo a quienes necesiten realizar solicitudes de forma presencial. El apoyo a la oferta de programas sociales se basa en convenios que establecen qué información del RSH utilizará cada programa, garantizando que sea coherente con los requisitos del programa. Esto ayuda a determinar quiénes son los beneficiarios elegibles y cómo se asignan los recursos. (Pereira, 2017).

En resumen, el Registro Social de Hogares busca mejorar la confiabilidad y la calidad de la información en comparación con la Ficha de Protección Social, al utilizar datos de fuentes administrativas y ofrecer una plataforma en línea para la interacción de los ciudadanos. También brinda apoyo a los programas sociales para una selección más efectiva de beneficiarios y utiliza una clasificación socioeconómica basada en tramos en lugar de un puntaje continuo. (Pereira, 2017).

#### **D. Políticas Públicas:**

Las políticas públicas son el conjunto de acciones, estrategias, decisiones y programas implementados por el gobierno o una entidad gubernamental con el propósito de abordar problemas, desafíos o necesidades de la sociedad. Estas políticas están diseñadas para influir en la vida de los ciudadanos y en la dirección del país, y pueden abarcar una amplia gama de áreas, desde la salud y la educación hasta la economía y el medio ambiente. (Porto & Gardey, 2019).

Las políticas públicas, un concepto fundamental en la esfera de la administración pública y la toma de decisiones gubernamentales, han sido definidas de diversas maneras por diferentes

expertos en el campo. Estas definiciones ofrecen perspectivas variadas y enriquecedoras sobre lo que realmente implican las políticas públicas y cómo se pueden entender desde diferentes ángulos. (Porto & Gardey, 2019).

A continuación, se presentan cuatro definiciones importantes, cada una con la autoría correspondiente:

Según Harold D. Lasswell, las políticas públicas se refieren a "decisiones tomadas por el gobierno que se reflejan en acciones, programas y proyectos destinados a resolver problemas específicos y a satisfacer las necesidades de la sociedad." Esta definición subraya la conexión intrínseca entre la toma de decisiones gubernamentales y la acción concreta que busca abordar problemas sociales. (Carrillo et al., 2020).

Thomas R. Dye, por su parte, concibe las políticas públicas como "las elecciones que hace un gobierno en relación con un conjunto de problemas, que involucran la selección de objetivos y la determinación de los medios para lograrlos." Dye destaca la importancia de la toma de decisiones y la asignación de recursos en la formulación de políticas. (Estévez, 2015).

Charles E. Lindblom aporta una perspectiva que pone énfasis en la consideración de múltiples alternativas antes de tomar una decisión. Según Lindblom, las políticas públicas son "decisiones tomadas por el gobierno que involucran acciones específicas para lograr objetivos específicos, y que se toman después de considerar una variedad de cursos de acción alternativos." Esto resalta la importancia del proceso deliberativo y la evaluación de opciones antes de la implementación de políticas. (Estévez, 2015).

Eugene Bardach, finalmente, describe las políticas públicas como "un conjunto de decisiones y acciones tomadas por actores gubernamentales y no gubernamentales para abordar un problema o desafío público, a menudo en un contexto de escasez de recursos." (María, 2018). Esta definición subraya la interacción entre múltiples actores en la formulación e implementación de políticas y la necesidad de gestionar eficazmente los recursos limitados. Estas cuatro perspectivas ofrecen una comprensión más completa y enriquecedora de las políticas públicas, resaltando aspectos como la acción concreta, la toma de decisiones, la consideración de alternativas y la colaboración entre actores gubernamentales y no

gubernamentales. Esta diversidad de definiciones refleja la complejidad y la importancia de las políticas públicas en la sociedad contemporánea. (María, 2018).

#### **E. Alcance de la Política Pública: Una Exploración de su Dimensión Pública y sus Componentes Clave:**

En el estudio de las políticas públicas, es esencial comprender el alcance y la naturaleza de este campo de acción. María das Graças Rua (1997) ofrece una definición que arroja luz sobre este tema, al conceptualizar las políticas públicas como un conjunto de decisiones que se materializan en acciones estratégicamente seleccionadas. Estas decisiones se toman en un contexto donde existen múltiples alternativas, valores jerarquizados y preferencias de los interesados. La dimensión pública de estas políticas se relaciona no solo con el alcance en términos de impacto en la sociedad, sino también con su carácter imperativo, respaldado por la autoridad legítima y soberana del poder público. (Molina, 2002).

Esta definición incorpora tres elementos fundamentales que merecen ser resaltados:

- **La Importancia de las Decisiones:** Las políticas públicas se basan en decisiones cruciales que subyacen a todo el proceso. Desde la definición del problema a abordar hasta la elección de las acciones a emprender, el conflicto es una constante. Este conflicto surge de la multiplicidad de enfoques y los diversos intereses en juego. En última instancia, la política pública busca resolver pacíficamente estos conflictos, y este proceso puede complicar la toma de decisiones, especialmente cuando se compiten por recursos limitados. (Molina, 2002).
- **La Existencia de Acciones:** Una política pública solo se materializa a través de la ejecución de acciones concretas. Sin acción y resultados tangibles, no puede considerarse una política pública. Es importante destacar que "resultados" no se limitan a los efectos finales, sino que también pueden incluir los procesos que se generan durante la implementación de una política. (Molina, 2002).
- **El Alcance de lo Público:** La dimensión pública no se refiere exclusivamente a quién lleva a cabo la acción, sino también a la legitimidad y autoridad de dicho actor para hacerlo. Si bien los gobiernos democráticos suelen ser los principales ejecutores de políticas públicas debido a su legitimidad, no son los únicos. Pueden delegar la ejecución a otras entidades, siempre que esta delegación sea legítima. Además, pueden existir otros

actores cuya tradición les confiere legitimidad en la implementación de políticas. Además, lo público puede relacionarse con la "relevancia" de la acción, que se refiere a la importancia de las acciones para la población afectada y su impacto en la sociedad en su conjunto. (Molina, 2002).

El alcance de las políticas públicas se caracteriza por la toma de decisiones fundamentales, la ejecución de acciones y la dimensión pública, que se centra en la legitimidad y la autoridad de los actores involucrados. Comprender estos elementos es esencial para analizar y diseñar políticas públicas efectivas.

Otra definición relevante de política pública, propuesta por Nioche (1997), merece un análisis detenido. Según esta definición, una política pública se concibe como una "secuencia de acciones que conducen (o se traducen) en una respuesta más o menos institucionalizada a una situación percibida como problemática"(Molina, 2002). Esta perspectiva comparte tres elementos clave con la definición anterior y arroja luz sobre la comprensión del campo de las políticas públicas:

- **La Existencia de un Conflicto Latente:** Al igual que en la definición previa, esta concepción reconoce la presencia de un conflicto en la génesis de las políticas públicas. Este conflicto puede emerger tanto en la identificación del problema a abordar como en la selección de las acciones que deben llevarse a cabo. El proceso de toma de decisiones se ve influenciado por la multiplicidad de enfoques y los diversos intereses en juego. (Molina, 2002).
- **La Realización de Acciones:** Una política pública se materializa mediante una secuencia de acciones concretas. Estas acciones representan una pluralidad y diversidad en la toma de decisiones, ya que diferentes actores pueden estar involucrados en su implementación, lo que enriquece el proceso y las soluciones propuestas. (Molina, 2002).
- **El Carácter de lo Público:** En esta definición, la dimensión pública se relaciona con el grado de institucionalización de la respuesta dada a la situación problemática. La institucionalización implica que la respuesta se lleva a cabo a través de estructuras y procesos organizativos establecidos, lo que a menudo implica la participación del

gobierno como actor principal. Sin embargo, al igual que en la definición anterior, se reconoce que el gobierno no es el único actor en la ejecución de políticas públicas, y otros actores pueden desempeñar un papel significativo en función de su legitimidad y tradición. (Molina, 2002).

Es importante señalar que el concepto de "más o menos institucionalizada" puede generar cierta ambigüedad, ya que la institucionalización puede variar en grado y alcance según la situación y el contexto. Esta ambigüedad refleja la complejidad inherente a la definición de la institucionalidad en el contexto de las políticas públicas, una dificultad que es comparable a la que se encuentra al definir el concepto de legitimidad en la definición anterior. (Molina, 2002).

Esta definición de política pública de Nioche destaca la importancia de un proceso secuencial de acciones en respuesta a situaciones problemáticas, con un énfasis en la institucionalización de estas respuestas y la participación de múltiples actores en la toma de decisiones. Esta comprensión amplía nuestra visión de lo que constituye una política pública y cómo se desarrolla en la práctica. (Molina, 2002).

#### **F. Componentes Clave de las Políticas Públicas:**

- **Identificación de Problemas:** El proceso de formulación de políticas públicas comienza con la identificación de problemas o cuestiones que requieren atención. Estos problemas pueden ser de diversa índole, desde problemas sociales como la pobreza o la delincuencia hasta cuestiones económicas como la inflación o el desempleo. (Tapia Álvarez, 2010). En el proceso de formulación de políticas públicas, el primer paso crucial es la identificación de problemas que demandan soluciones. Estos problemas abarcan una amplia gama, desde desafíos sociales como la pobreza y la delincuencia hasta preocupaciones económicas como la inflación y el desempleo.
- **Análisis y Diagnóstico:** Una vez que se identifican los problemas, se lleva a cabo un análisis y diagnóstico detallado para comprender sus causas, consecuencias y posibles soluciones. Esto implica la recopilación de datos, la consulta a expertos y la evaluación de las diferentes opciones disponibles. (Tapia Álvarez, 2010). En la fase de Análisis y Diagnóstico de la formulación de políticas públicas, se realiza una investigación minuciosa para comprender a fondo las raíces, repercusiones y posibles resoluciones de

los problemas previamente identificados. Este proceso involucra la recopilación de datos, la consulta a expertos y la evaluación exhaustiva de diversas alternativas.

- **Formulación de Políticas:** En esta etapa, se desarrollan propuestas concretas para abordar los problemas identificados. Esto puede incluir la elaboración de leyes, programas, regulaciones o cambios en las políticas existentes. Las políticas deben ser coherentes con los objetivos y valores del gobierno. (Observatorio et al., s/f) Durante la etapa de Formulación de Políticas, se crean soluciones concretas para resolver los problemas identificados, que pueden manifestarse a través de la elaboración de leyes, programas, regulaciones o modificaciones en políticas previas. Es crucial que estas políticas estén alineadas con los valores y metas gubernamentales.
- **Toma de Decisiones:** Una vez formuladas las políticas, se someten a un proceso de toma de decisiones que puede involucrar a funcionarios gubernamentales, legisladores, líderes políticos y otros actores relevantes. La decisión final suele tomar en consideración factores políticos, económicos y sociales. (Tapia Álvarez et al., 2010). La etapa de Toma de Decisiones implica la evaluación de las políticas formuladas por funcionarios gubernamentales, legisladores y líderes políticos, entre otros actores clave. La decisión final se toma tras sopesar factores políticos, económicos y sociales, reflejando la complejidad de la formulación de políticas.
- **Implementación:** Despues de la toma de decisiones, las políticas se ponen en práctica. Esto implica asignar recursos, capacitar personal y establecer los mecanismos necesarios para llevar a cabo las acciones planificadas. (Tapia Álvarez, 2010). La etapa de Implementación es crucial en el proceso de políticas públicas, donde se asignan recursos, se forma al personal y se establecen los sistemas necesarios para ejecutar las acciones planificadas. Esta fase transforma las decisiones en acciones concretas.
- **Evaluación y Monitoreo:** Se establece un sistema de evaluación y monitoreo para medir el impacto y la eficacia de las políticas implementadas. Se recopilan datos, se miden los resultados y se realizan ajustes si es necesario. (Observatorio et al., s/f). La etapa de Evaluación y Monitoreo es esencial en el ciclo de políticas públicas, ya que permite medir el impacto y la eficacia de las políticas implementadas. Mediante la recopilación de datos y la medición de resultados, se pueden identificar áreas de mejora y realizar ajustes si es necesario para garantizar que las políticas alcancen sus objetivos de manera eficiente y

efectiva. Este proceso continuo de retroalimentación contribuye a una gestión más informada y adaptativa de las políticas públicas.

- **Comunicación y Participación:** La comunicación efectiva con la sociedad y la participación de los ciudadanos son elementos fundamentales en la formulación y ejecución de políticas públicas. Se busca involucrar a la comunidad en la toma de decisiones y se informa de manera transparente sobre el progreso y los resultados de las políticas. (Tapia Álvarez, 2010). La Comunicación y la Participación son pilares esenciales en el proceso de políticas públicas. La interacción efectiva con la sociedad y la participación activa de los ciudadanos fomentan la legitimidad y la efectividad de las políticas. Al involucrar a la comunidad en la toma de decisiones y proporcionar información transparente sobre el progreso y los resultados de las políticas, se promueve la confianza en el gobierno y se logra un mayor compromiso de la sociedad en la resolución de los problemas públicos.

<b>Cuadro 1.</b>
<b>Componentes tradicionales en un modelo de formación de políticas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Definición del problema</li><li>• Generación y selección de opciones</li><li>• Gestión de la opción seleccionada</li><li>• Monitoreo y evaluación</li></ul>

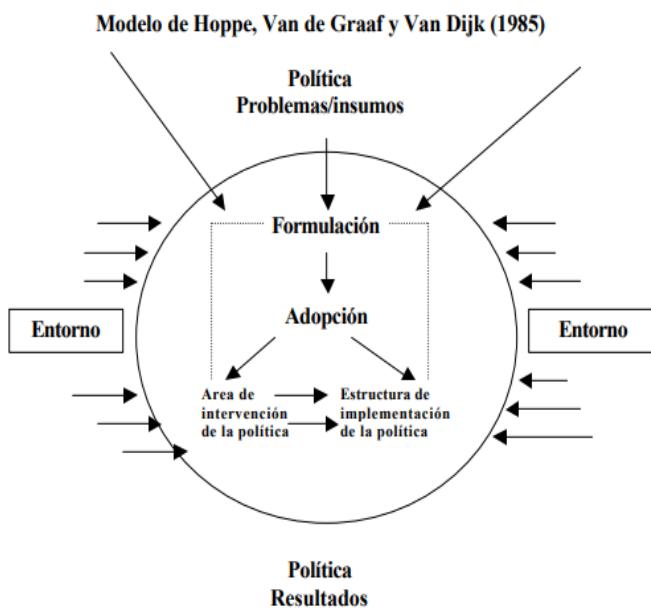
Las políticas públicas desempeñan un papel crucial en la configuración de la sociedad y la dirección de un país. Permiten abordar desafíos, promover el bienestar de la población, regular la economía y proteger los derechos de los ciudadanos. Además, reflejan las prioridades y valores de un gobierno y son fundamentales para el funcionamiento de una sociedad democrática y justa. (Tapia Álvarez, 2010).

En resumen, las políticas públicas son un conjunto de acciones planificadas y deliberadas que buscan resolver problemas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Su desarrollo y ejecución son procesos complejos que requieren análisis, participación y adaptación continua para lograr sus objetivos.

#### **G. "Transformaciones Históricas en los Modelos de Formulación y Gestión de Políticas y Programas: Un Análisis Evolutivo":**

Los enfoques y modelos de formulación y gestión de políticas y programas han experimentado transformaciones significativas a lo largo del tiempo, con cambios

destacables en el énfasis otorgado a diversas actividades. Es importante destacar que las cuatro actividades mencionadas previamente no siempre han sido componentes esenciales de todos los modelos de formulación de políticas públicas, ni han recibido la misma atención en términos de importancia (Molina, 2002). De hecho, es posible categorizar los diversos modelos según la actividad que ha tenido un papel predominante en el proceso de formulación de políticas. Con base en la información proporcionada por Viana (1996), es evidente que hemos evolucionado desde modelos de formulación en los años setenta, donde la política se diseñaba de manera jerárquica de arriba hacia abajo, hacia otros modelos donde el foco ha pasado de la primera actividad, la definición del problema, a la gestión de la política. Además, en estos modelos más recientes, la noción de interacción entre los componentes comienza a cobrar relevancia. A continuación, se presentan algunas características distintivas de estos modelos que se vinculan principalmente con su estructura vertical y el grado de interacción entre sus elementos. Sin embargo, es importante reconocer que estos modelos son multifacéticos y su descripción completa va más allá del alcance de este texto. (Molina, 2002).



Fuente: Tomado de Viana, p. 14.

Los académicos holandeses Hoppe, Van de Graaf y Van Dijk (1985) refuerzan la importancia de la interacción entre la formulación de políticas públicas, que abarca la generación de alternativas y su selección, y la etapa de implementación. (Molina, 2002). En su enfoque de las fases de un proceso de políticas públicas, que incluyen la construcción de la agenda, la generación de

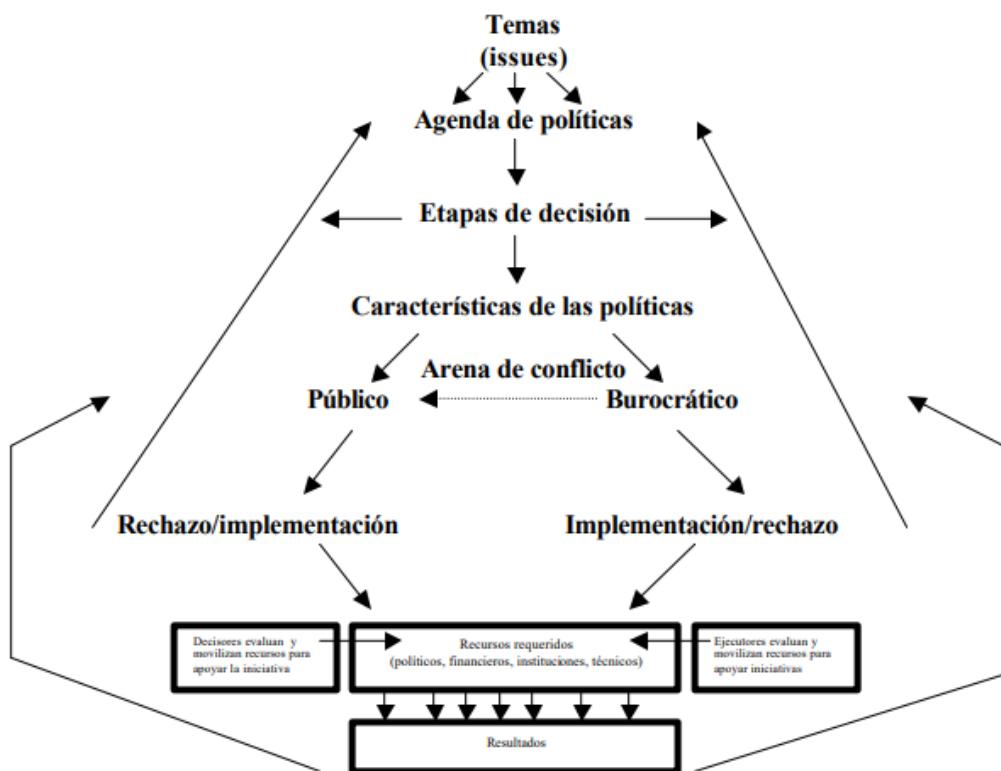
alternativas, la adopción de un proyecto o alternativa, la implementación, la evaluación y el reajuste, ponen énfasis en el diálogo continuo entre la generación de alternativas y su

implementación. Este diálogo es desafiante, ya que a menudo involucra conflictos de intereses. Sin embargo, su éxito es crucial para lograr resultados efectivos en las políticas públicas. La evaluación desempeña un papel fundamental en este proceso. A diferencia del modelo anterior, en este enfoque, la determinación del problema inicial no es el punto de partida de la acción. (Molina, 2002).

En otro enfoque, Merilee Grindle y John Thomas (1991) destacan la importancia de la interacción entre las distintas etapas en un modelo de formulación de políticas públicas, que se caracteriza por su dinamismo y evolución a lo largo del tiempo (ver cuadro 3c). En este contexto, la evaluación adquiere una relevancia singular y se convierte en un componente vital en todo el proceso. Aunque este modelo se centra en la actividad de ejecución o acción, considerada como el núcleo de la política pública, también otorga un lugar destacado a las actividades relacionadas con la agenda de políticas y la toma de decisiones para la acción. (Molina, 2002).

Es evidente que en este modelo interactúan diversos actores, lo que puede dar lugar a conflictos, especialmente entre la burocracia y la comunidad representada en el espacio público de discusión. Estos conflictos pueden llevar inicialmente al rechazo de la política propuesta, lo que conduce a una revisión exhaustiva. Si finalmente se aprueba, la política pasa a la etapa de implementación, donde los decisores y ejecutores trabajan juntos, evaluando y movilizando los recursos necesarios para llevar a cabo la acción. Este modelo se beneficia significativamente de la evaluación constante, que nutre todas las etapas del proceso. En resumen, Grindle y Thomas subrayan la dinámica y la importancia de la evaluación en un proceso de políticas públicas en constante evolución. (Molina, 2002).

### Modelo de Merilee Grindle y John Thomas (1991)



Fuente: Grindle, Thomas, p. 127.

**OBJETIVO ESPECIFICO 1:** Investigar y describir los antecedentes y motivaciones que llevaron a la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, así como sus implicaciones en las políticas públicas relacionadas con la asistencia social y la gestión de datos.

La transición desde la Ficha de Protección Social (FPS) al Registro Social de Hogares (RSH) en Chile fue un proceso significativo que tuvo varias motivaciones y antecedentes, así como implicaciones en las políticas públicas, la asistencia social y la gestión de datos.

- **Antecedentes y Motivaciones:** La FPS fue reemplazada por el RSH debido a varias razones. Una de las principales falencias que caracterizaron el diagnóstico de la FPS fue que las familias continuaban entregando información tergiversada al sistema. Además, la FPS se basaba en una noción dinámica de la pobreza, centrada en la vulnerabilidad y el riesgo que tienen los hogares de caer en la condición de pobreza. (Social & Poblete Vásquez, 2022).

El RSH, por otro lado, se caracteriza por usar bases de datos administrativas otorgadas por servicios públicos para caracterizar los medios, necesidades e ingresos que una persona y su familia poseen. Este nuevo instrumento fue diseñado para ser más simple, transparente, justo y moderno que la FPS.

- **Implicaciones en las Políticas Públicas:** La implementación del RSH ha tenido varias implicaciones en las políticas públicas. El RSH es un sistema de información que apoya los procesos de selección de beneficiarios de subsidios y programas sociales. Además, el RSH ha sido reconocido por la ciudadanía como un instrumento más eficaz y es valorado positivamente por los actores locales. (Registro Social de Hogares (RSH) – Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s/f). La implementación del Registro Social de Hogares (RSH) ha tenido un impacto significativo en las políticas públicas. Este sistema de información se ha convertido en una herramienta clave para el proceso de selección de beneficiarios de subsidios y programas sociales. Esto ha llevado a una mayor eficiencia en la distribución de recursos gubernamentales destinados a ayudar a las familias más necesitadas.

Además, el RSH ha ganado reconocimiento y aprecio por parte de la ciudadanía. La transparencia y la objetividad que ofrece el sistema han contribuido a generar confianza en el proceso de asignación de beneficios sociales. Los actores locales, como funcionarios gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil, también valoran positivamente la implementación del RSH, ya que les proporciona una base de datos confiable y actualizada que facilita la toma de decisiones informadas en sus respectivos ámbitos de trabajo.

- **Implicaciones en la Asistencia Social:** En términos de asistencia social, el RSH ha permitido una mejor focalización de los beneficiarios. Las familias que tenían la FPS automáticamente pasaron a ser parte del RSH. Aquellos que no tenían la ficha pueden solicitar el ingreso al RSH a través de la plataforma en línea o en su municipio de residencia. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s/f). En el pasado, la focalización de los programas de asistencia social a menudo se basaba en criterios poco precisos o desactualizados, lo que podía llevar a la asignación inadecuada de recursos. Sin embargo, con la introducción del RSH, se ha logrado una focalización más precisa y eficiente. Las familias que ya tenían la Ficha de Protección Social (FPS) fueron automáticamente

incorporadas al RSH, lo que garantizó que los beneficiarios existentes continuaran recibiendo el apoyo necesario.

Además, el RSH ofrece la posibilidad de que las familias que no tenían la FPS puedan solicitar su ingreso al sistema a través de una plataforma en línea o en su municipio de residencia. Esto amplía las oportunidades de acceso a la asistencia social y asegura que las familias que realmente lo necesitan puedan beneficiarse de los programas y subsidios disponibles.

En última instancia, estas implicaciones en la asistencia social demuestran cómo el Registro Social de Hogares ha contribuido a hacer que los recursos sean más efectivos y accesibles para las familias que requieren apoyo, lo que es fundamental para garantizar una distribución justa y equitativa de los beneficios sociales en la sociedad.

- **Implicaciones en la Gestión de Datos:** Desde la perspectiva de la gestión de datos, el RSH ha permitido una mayor eficacia en la recopilación y uso de la información. El RSH utiliza bases de datos administrativas para recopilar información sobre los hogares, lo que ha permitido una mayor precisión y confiabilidad en los datos recopilados. Sin embargo, se ha observado que las familias continúan entregando información tergiversada al sistema. (Pereira, 2017).

La implementación del Registro Social de Hogares (RSH) ha tenido un impacto significativo en la gestión de datos en el ámbito de las políticas públicas y la asistencia social. Desde una perspectiva de gestión de datos, se pueden destacar varios puntos clave:

1. Mayor eficacia en la recopilación y uso de la información: El uso de bases de datos administrativas para recopilar información sobre los hogares ha mejorado la eficacia y la calidad de los datos recopilados. Esto ha permitido una toma de decisiones más informada y precisa en el diseño y la implementación de programas sociales. (Pereira, 2017).
2. Mayor precisión y confiabilidad de los datos: Al basarse en datos administrativos, el RSH ha reducido la dependencia de la información autoreportada, lo que a menudo puede ser propenso a errores o inexactitudes. Esto ha llevado a una mayor precisión y confiabilidad de los datos, lo que es esencial para una adecuada asignación de recursos y una evaluación efectiva de políticas. (Pereira, 2017).

Sin embargo, es importante reconocer que persisten desafíos en la gestión de datos con la implementación del RSH. Algunas familias aún entregan información tergiversada al sistema. Esto puede deberse a diversas razones, como la falta de comprensión de la importancia de proporcionar datos precisos o incluso intentos de manipulación para obtener beneficios indebidos. (Pereira, 2017).

En consecuencia, es esencial que las autoridades competentes implementen medidas para abordar estas preocupaciones y fomentar la honestidad y la integridad en la presentación de datos por parte de los beneficiarios. La educación y la concienciación pública sobre la importancia de la precisión en la información proporcionada al RSH pueden desempeñar un papel crucial en la mejora continua de la gestión de datos en este contexto.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2:** Analizar la implementación y funcionamiento actual del Registro Social de Hogares, incluyendo su tecnología, procesos y mecanismos de actualización de información, con el fin de identificar posibles desafíos y áreas de mejora.

La implementación y funcionamiento del Registro Social de Hogares (RSH) en Chile es un tema amplio que abarca varios aspectos, incluyendo su tecnología, procesos y mecanismos de actualización de información. A continuación, se presenta un análisis de estos elementos, así como de los posibles desafíos y áreas de mejora.

- **Tecnología:** El RSH utiliza tecnología digital para facilitar la recopilación y gestión de datos. Los ciudadanos pueden acceder al sistema a través de un sitio web y realizar trámites en línea. Para acceder a los servicios en línea, los usuarios necesitan una Clave Única, un pase digital otorgado por el Registro Civil de Chile. (Dote, 2023).

La adopción de tecnología digital en el RSH es un paso positivo hacia la modernización de las políticas sociales en Chile, haciendo que la asistencia y el acceso a los beneficios sean más eficientes y accesibles para los ciudadanos, al tiempo que plantea desafíos importantes en términos de seguridad y privacidad que deben abordarse con cuidado y responsabilidad. (Pereira, 2017).

- **Procesos:** El RSH apoya los procesos de selección de beneficiarios de subsidios y programas sociales. Los ciudadanos pueden solicitar el ingreso al RSH a través de la plataforma en línea o en su municipio de residencia. El trámite de ingreso puede ser

solicitado por cualquier integrante mayor de 18 años de un hogar que no cuenta con información en el RSH o aquellos que requieran crear un nuevo Registro atendiendo a cambios en la composición familiar. (Dote, 2023).

El enfoque de procesos del RSH representa un avance en la modernización de la asistencia social, pero es importante mantener un equilibrio entre la accesibilidad y la integridad de los datos para garantizar que los beneficios lleguen de manera efectiva a quienes los requieren.

- **Mecanismos de Actualización de Información:** El RSH permite a los usuarios actualizar su información a través de su plataforma en línea. Los usuarios pueden realizar varios trámites, como la incorporación de un nuevo integrante del hogar, un cambio de domicilio, o la actualización de los antecedentes aportados en los módulos de salud, educación, vivienda, ocupación o ingresos. (Dote, 2023).

Los mecanismos de actualización del RSH son una herramienta valiosa para mantener la precisión y relevancia de la información en un sistema de asistencia social en constante evolución, siempre y cuando se aborden adecuadamente las consideraciones de accesibilidad y seguridad. (Pereira, 2017).

- **Desafíos:** Uno de los principales desafíos del RSH es la entrega de información tergiversada por parte de los usuarios. Esto puede afectar la precisión de los datos y la eficacia de la focalización de los beneficiarios. Otro desafío es la necesidad de mejorar la inclusión de ciertos grupos vulnerables, como las personas con discapacidad, cuya tasa de participación laboral es significativamente más baja. (Dote, 2023).

Además, es crucial mejorar la inclusión de grupos vulnerables, como las personas con discapacidad, en el RSH. La baja tasa de participación laboral entre este grupo subraya la necesidad de políticas y estrategias específicas que promuevan su inclusión y acceso a los beneficios sociales. Esto no solo es una cuestión de equidad, sino que también contribuye a una distribución más justa de los recursos. (Pereira, 2017).

El RSH enfrenta desafíos importantes relacionados con la integridad de los datos y la inclusión de grupos vulnerables. Abordar estos desafíos es esencial para garantizar que el sistema cumpla eficazmente su objetivo de proporcionar asistencia a quienes más la necesitan y mantener la equidad en la sociedad.

- **Áreas de Mejora:** Las áreas de mejora para el RSH pueden incluir la implementación de medidas para prevenir y detectar la entrega de información tergiversada. También podría ser beneficioso realizar esfuerzos para aumentar la inclusión de grupos vulnerables en el sistema. Además, podría ser útil explorar formas de mejorar la experiencia del usuario en la plataforma en línea, haciendo que los trámites sean más fáciles y rápidos de realizar. (Dote, 2023).

El Registro Social de Hogares (RSH) es una herramienta valiosa, pero como cualquier sistema, presenta áreas de mejora importantes. Una de estas áreas es la implementación de medidas más robustas para prevenir y detectar la entrega de información tergiversada. Esto podría incluir auditorías periódicas de datos y la incorporación de verificaciones cruzadas para garantizar la integridad de la información. (Pereira, 2017).

La inclusión de grupos vulnerables es otro aspecto crucial que debe mejorarse. Esto implica la creación de políticas específicas y estrategias para garantizar que las personas con discapacidad y otros grupos marginados tengan un acceso equitativo al RSH y a los beneficios que ofrece.

Además, es importante enfocarse en mejorar la experiencia del usuario en la plataforma en línea. Simplificar los trámites y hacer que el proceso sea más intuitivo y rápido puede fomentar una mayor participación y asegurar que más personas aprovechen el sistema.

El RSH tiene el potencial de ser una herramienta aún más efectiva y accesible. La implementación de medidas para garantizar la integridad de los datos, la inclusión de grupos vulnerables y la mejora de la experiencia del usuario pueden contribuir significativamente a su éxito y a la promoción de la equidad en la asistencia social.

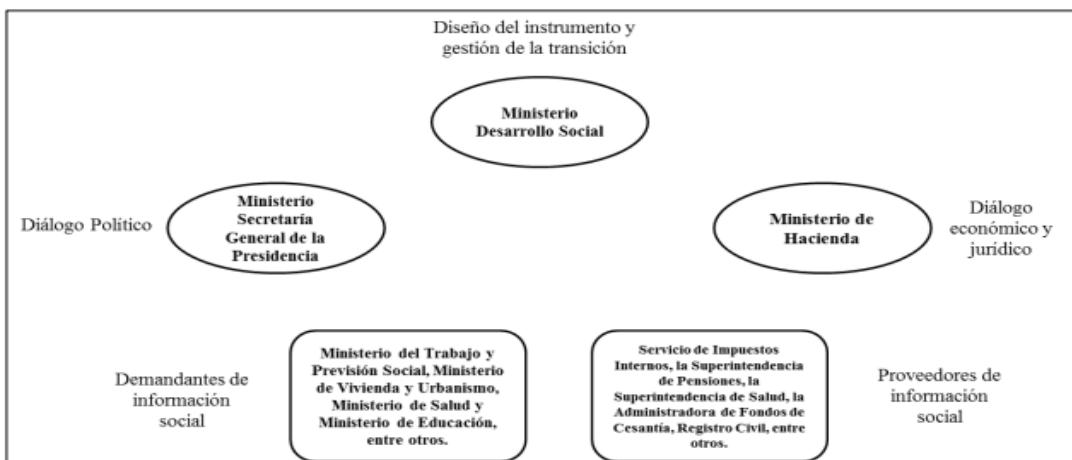
**OBJETIVO ESPECIFICO 3:** Evaluar el impacto de la transición en la eficiencia y equidad en la distribución de beneficios sociales, considerando aspectos como la inclusión de nuevos beneficiarios, la simplificación de trámites y la respuesta a las necesidades de los hogares más vulnerables en Chile.

La transición de la Ficha de Protección Social (FPS) al Registro Social de Hogares (RSH) en Chile ha tenido un impacto significativo en la eficiencia y equidad en la distribución de beneficios sociales. A continuación, se presenta una evaluación de este impacto,

considerando aspectos como la inclusión de nuevos beneficiarios, la simplificación de trámites y la respuesta a las necesidades de los hogares más vulnerables.

- **Inclusión de Nuevos Beneficiarios:** El RSH ha permitido la inclusión de nuevos beneficiarios en el sistema de protección social. Las familias que se encuentren dentro del 60% más vulnerable de acuerdo al RSH, pueden acceder a algunos de los siguientes beneficios: Ingreso Mínimo Garantizado, Aporte Previsional Solidario de Invalidez, Pensión Básica Solidaria de Invalidez, Bono Bodas de Oro, Subsidio de arriendo (vivienda), entre otros. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s/f).
- **Simplificación de Trámites:** El RSH ha simplificado los trámites para acceder a beneficios sociales. Los ciudadanos pueden realizar trámites en línea, como la incorporación de un nuevo integrante del hogar o un cambio de domicilio. Además, debido a la contingencia por el Coronavirus (COVID-19), las visitas domiciliarias quedan suspendidas hasta nuevo aviso, lo que ha permitido la aprobación de solicitudes de forma excepcional. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s/f).
- **Respuesta a las Necesidades de los Hogares Más Vulnerables:** El RSH ha permitido una mejor respuesta a las necesidades de los hogares más vulnerables en Chile. El sistema apoya los procesos de selección de beneficiarios de subsidios y programas sociales, lo que ha permitido una mejor focalización de los recursos hacia los hogares más necesitados. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s/f).
- **Impacto en Políticas Públicas:** La implementación del RSH ha tenido un impacto significativo en las políticas públicas en Chile. El RSH ha permitido una mejor focalización de los beneficiarios de las políticas sociales, lo que ha contribuido a una mayor eficiencia y equidad en la distribución de beneficios sociales. Sin embargo, persisten desafíos, como la entrega de información tergiversada por parte de los usuarios, que requieren atención continua por parte de las autoridades responsables. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s/f).

### Actores y diálogos durante la transición



**Figura 16. Modelo de actores y diálogos en proceso de transición.**

La transición hacia el Registro Social de Hogares (RSH) ha sido un proceso complejo que ha involucrado a diversos actores gubernamentales. Estos actores han desempeñado roles clave en la validación jurídica, el análisis económico, el impacto político y la gestión técnica del nuevo sistema. Su participación ha sido fundamental para garantizar que el RSH sea compatible tanto desde el punto de vista legal como operativo con los programas y subsidios sociales existentes. (Pereira, 2017).

El RSH ha beneficiado a las políticas sociales de varias maneras. Primero, ha mejorado la eficacia en la focalización de los beneficiarios, permitiendo una asignación más precisa de recursos a quienes realmente los necesitan. Esto ha contribuido a reducir la inequidad y a optimizar el gasto público. (Pereira, 2017).

Además, el RSH ha facilitado la toma de decisiones informadas en la formulación y evaluación de políticas sociales. La disponibilidad de datos actualizados y confiables ha permitido a los responsables de la toma de decisiones evaluar el impacto de los programas existentes y adaptarlos según sea necesario.

La transición al Registro Social de Hogares ha sido un proceso en el que diferentes actores gubernamentales han colaborado para asegurar que el sistema sea compatible con las necesidades de focalización de los programas sociales. Esto ha tenido un impacto positivo en la eficacia y eficiencia de las políticas sociales en Chile, mejorando la asignación de recursos y permitiendo una toma de decisiones más informada.

## **IX. CONCLUSIÓN**

Al sumergirnos en la transición desde la Ficha de Protección Social (FPS) al Registro Social de Hogares (RSH) en Chile, se revela un panorama complejo de cambios significativos en la gestión de datos y la distribución de beneficios sociales. Este proceso no solo respondió a las limitaciones del antiguo sistema, sino que también marcó un paso crucial hacia la modernización y optimización de las políticas públicas.

La FPS, a pesar de sus esfuerzos, evidenciaba deficiencias notables, desde la falta de seguridad en los resultados hasta la relevancia de la información auto declarada. La transición al RSH fue un cambio paradigmático, empleando registros institucionales y una plataforma en línea para la actualización de información. Este enfoque no solo mejoró la confiabilidad de los datos, sino que también facilitó el acceso a la información de manera más eficiente.

No obstante, este viaje hacia el RSH no estuvo exento de desafíos y obstáculos. Cambios políticos y reformas incompletas subrayan la complejidad técnica, metodológica y política asociada a estos instrumentos de focalización. La suspensión de la FPS, a pesar de encuestar a un considerable número de familias, destaca la necesidad de abordar estos procesos con un enfoque sostenible y comprometido.

El impacto positivo de esta transición se materializa en una mayor eficiencia y equidad en la distribución de beneficios sociales. La capacidad mejorada para identificar y clasificar hogares según su nivel socioeconómico ha permitido una focalización más precisa de los recursos, mejorando así la entrega de beneficios y programas sociales. La modernización de la gestión de datos no solo optimizó la asignación de recursos, sino que también contribuyó a la equidad y eficacia de las políticas públicas en Chile.

La transición del antiguo sistema al Registro Social de Hogares representa un hito significativo en la evolución de las políticas públicas en Chile. Este análisis destaca la importancia de abordar la gestión de datos de manera integral y adaptativa, reconociendo que la focalización de la política social es un proceso en constante evolución. A través de este estudio, no solo buscamos comprender los avances logrados, sino también proporcionar recomendaciones para la mejora continua de la administración de datos y la eficacia de las políticas públicas en beneficio de la sociedad chilena.

Al reflexionar sobre las transformaciones y desafíos, se observa la complejidad inherente a la formulación y gestión de políticas públicas. Desde la adaptabilidad necesaria para abordar las complejidades cambiantes de la sociedad hasta la importancia de la participación ciudadana y la evaluación continua, cada componente contribuye a la dinámica de este campo.

Los desafíos, como la integridad de los datos y la inclusión de grupos vulnerables, demandan soluciones creativas y sostenibles. La seguridad y privacidad de los datos se erigen como pilares cruciales en un mundo digital, mientras que la capacitación y concienciación pública se presentan como herramientas esenciales para garantizar la entrega de información precisa.

Para finalizar, la gestión de políticas públicas es un proceso dinámico y colaborativo que refleja la diversidad y complejidad de la sociedad. La mejora continua, la adaptabilidad y el aprendizaje constante son esenciales para diseñar políticas efectivas y equitativas. La experiencia de Chile, con sus avances y desafíos, ilustra la importancia de este enfoque holístico para abordar los problemas sociales y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos.

## **MÓDULO 5**

### **I. INTRODUCCIÓN**

En el contexto de la administración pública en Chile, la implementación de políticas y programas sociales es esencial para abordar las problemáticas que afectan a la población y mejorar su calidad de vida. Uno de los hitos más significativos en este proceso ha sido la transición desde el antiguo sistema de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares, una herramienta diseñada para gestionar y asignar beneficios y programas sociales de manera más eficiente y equitativa.

En este sentido, la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis han desempeñado un papel fundamental en la gestión de este cambio. La Comunicación Pública ha sido esencial para informar a la población sobre la nueva herramienta, generar confianza en su funcionamiento y promover la comprensión de sus beneficios. Al mismo tiempo, la Gestión de Crisis se ha vuelto crucial para abordar los desafíos y obstáculos que han surgido durante la transición, garantizando la continuidad de los servicios y minimizando los impactos negativos en la población.

El presente estudio se enfoca en la intersección de la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis en el contexto de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile. El objetivo principal de este estudio es analizar y evaluar estos dos aspectos críticos para comprender cómo han contribuido a la implementación exitosa de la nueva herramienta y su impacto en la sociedad chilena.

A lo largo de este trabajo, se abordarán cuatro objetivos específicos que nos permitirán profundizar en el análisis de la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis en este contexto. Cada objetivo se centrará en aspectos clave de la transición y nos proporcionará una visión más completa de los desafíos y logros en la administración de datos del Registro Social de Hogares en Chile.

Con estos objetivos en mente, se pretende contribuir al debate sobre la importancia de la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis en la administración pública chilena y su influencia en la percepción ciudadana y la eficacia de las políticas sociales.

## **II. OBJETIVO GENERAL**

El objetivo general de este estudio es analizar y evaluar la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis en el contexto de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, con el fin de comprender cómo estos dos aspectos han contribuido a la implementación exitosa de la nueva herramienta y su impacto en la sociedad chilena.

## **III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Analizar la eficacia de la Comunicación Pública durante la transición del sistema de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, identificando las estrategias utilizadas, su alcance y su impacto en la percepción de la población sobre este cambio.
2. Evaluar la Gestión de Crisis durante la implementación del Registro Social de Hogares, examinando cómo se manejaron situaciones críticas, desafíos y obstáculos durante la transición, y proponiendo mejoras para futuros procesos similares.
3. Investigar cómo la Comunicación Pública contribuyó a la comprensión y aceptación de la nueva herramienta, el Registro Social de Hogares, entre la población chilena, y cómo influyó en la percepción de la equidad y transparencia en la asignación de beneficios y programas sociales.
4. Analizar el impacto de la Gestión de Crisis en la implementación del Registro Social de Hogares en la entrega de beneficios y programas sociales en Chile, evaluando si la respuesta rápida y eficaz a los desafíos contribuyó a mantener la continuidad de los servicios y a minimizar los efectos negativos en la población beneficiaria.

## **IV. DESARROLLO MÓDULO 5**

**OBJETIVO GENERAL:** El objetivo general de este estudio es analizar y evaluar la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis en el contexto de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, con el fin de comprender cómo estos dos aspectos han contribuido a la implementación exitosa de la nueva herramienta y su impacto en la sociedad chilena.

El objetivo general de este estudio es realizar un análisis exhaustivo y una evaluación detallada de la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis en el contexto de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile. Este proceso de cambio tiene como finalidad comprender cómo estos dos aspectos fundamentales han contribuido a la implementación exitosa de esta nueva herramienta y evaluar su impacto en la sociedad chilena.

La transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares ha sido un paso importante en la política de bienestar social en Chile. Esta nueva herramienta tiene como objetivo mejorar la focalización y la entrega de beneficios sociales a las familias más vulnerables del país. Sin embargo, cualquier cambio de esta magnitud implica desafíos significativos, y es fundamental comprender cómo la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis han desempeñado un papel en su implementación.

En primer lugar, la Comunicación Pública desempeña un papel esencial en la construcción de la confianza de la población en esta nueva herramienta. Se debe analizar cómo se ha comunicado esta transición a la sociedad chilena, qué estrategias se han utilizado para informar y educar a la población sobre el Registro Social de Hogares y cómo se han abordado las preocupaciones y preguntas de la ciudadanía. Además, es importante evaluar si la comunicación ha sido transparente, accesible y efectiva para diferentes segmentos de la sociedad.

Por otro lado, la Gestión de Crisis se convierte en un componente crucial en caso de problemas o desafíos inesperados durante la implementación. Se debe analizar cómo se han manejado las situaciones críticas que puedan haber surgido y si las respuestas han sido eficientes y efectivas. La identificación y evaluación de riesgos, así como la preparación de planes de contingencia, son aspectos clave de este análisis.

El impacto en la sociedad chilena también debe ser evaluado en términos de cómo esta transición ha afectado a las familias, su acceso a los beneficios sociales y su calidad de vida en general. El estudio debe considerar si el Registro Social de Hogares ha cumplido con sus objetivos de manera efectiva y si ha contribuido a mejorar la situación de las familias más vulnerables.

Este estudio tiene como objetivo examinar en profundidad la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis en el contexto de la transición hacia el Registro Social de Hogares en Chile, con el fin de comprender su contribución a la implementación exitosa de esta herramienta y su impacto en la sociedad chilena en su conjunto. Este análisis proporcionará información valiosa para el desarrollo de políticas públicas efectivas y la mejora continua de la política de bienestar social en el país.

### **"Transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile: Un Análisis de la Comunicación Pública y Gestión de Crisis en el ámbito de las políticas sociales ":**

La transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile representa un caso destacado de Comunicación Pública y Gestión de Crisis en el ámbito de las políticas sociales. Esta transformación ha sido un proceso complejo que involucra aspectos técnicos, metodológicos y políticos significativos. A continuación, analizaremos los principales aspectos de esta transición desde la perspectiva de la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis.

#### **1. Comunicación Pública:**

La transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile requería una comunicación eficaz y transparente con la población. Aquí, la Comunicación Pública desempeñó un papel crucial (Sánchez, 2020):

- a. **Información y sensibilización:** El Gobierno tuvo que informar a la ciudadanía sobre los motivos detrás de la transición y cómo afectaría a las familias. La comunicación debía ser clara y accesible, asegurando que la población comprendiera los cambios y sus implicaciones.
- b. **Construcción de confianza:** Dada la controversia y críticas previas a la Ficha de Protección Social, la comunicación debía enfocarse en construir la confianza de la población en el nuevo sistema. Se requerían garantías de que se habían aprendido lecciones de errores pasados.
- c. **Participación ciudadana:** La Comunicación Pública debía promover la participación ciudadana en la construcción y evaluación del Registro Social de Hogares. Esto implicaba

abrir espacios para el diálogo con la sociedad civil y escuchar sus preocupaciones y sugerencias.

d. **Transparencia:** Era esencial que el proceso de transición fuera transparente, con la comunicación proporcionando información sobre el desarrollo del nuevo sistema y el uso de los datos personales de manera responsable.

## **2. Gestión de Crisis:**

La transición también implicó desafíos en la gestión de crisis, especialmente debido a la resistencia y la percepción negativa que rodeaba a la Ficha de Protección Social (Spain, 2018):

a. **Manejo de la oposición:** Hubo críticos y opositores a la transición. La Gestión de Crisis debía abordar las preocupaciones de estos grupos y minimizar los impactos negativos en la imagen del Gobierno.

b. **Contingencias imprevistas:** Durante un proceso de esta magnitud, pueden surgir contingencias imprevistas. La Gestión de Crisis debía estar preparada para responder rápidamente a cualquier problema técnico o político que surgiera.

c. **Evaluación continua:** La Gestión de Crisis no termina con la implementación del nuevo sistema. Debe incluir una fase de evaluación constante para identificar y abordar problemas que puedan surgir en el camino.

d. **Coordinación interinstitucional:** La transición implicó la colaboración de múltiples instituciones gubernamentales. La Gestión de Crisis debía garantizar una coordinación efectiva entre ellas para evitar problemas de ejecución.

La transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile no solo fue un cambio en las políticas sociales, sino también un ejercicio crítico de Comunicación Pública y Gestión de Crisis. La forma en que se comunicaron los cambios y se manejaron los desafíos influyó en gran medida en la percepción pública y en la capacidad del Gobierno para implementar con éxito el nuevo sistema. Este caso ilustra la importancia de abordar las políticas públicas desde una perspectiva integral que incluye la comunicación efectiva y la

gestión de crisis como componentes esenciales (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s/f).

### **La Ficha de Protección Social (FPS):**

La Ficha de Protección Social (FPS) fue un instrumento utilizado en Chile desde el año 2006 y se implementó plenamente en mayo de 2007. Su objetivo era identificar a personas en situación de vulnerabilidad para acceder a programas sociales. Sin embargo, presentaba diversas falencias, como la baja confiabilidad de los resultados debido a la información auto declarada, la falta de verificación de datos, la subdeclaración por parte de los beneficiarios y la exclusión de variables importantes relacionadas con la materialidad de la vivienda y la tenencia de bienes durables (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s/f).

Además, la actualización de la FPS dependía principalmente de la demanda espontánea de las personas, lo que resultaba en una falta de registros actualizados y períodos de vigencia indefinidos. También había problemas en la interpretación y el uso de la información por parte de las instituciones encargadas de administrar programas sociales, lo que generaba discrecionalidad en su aplicación. (Pereira, 2017).

El Comité de Expertos propuso mejoras en la FPS, como la verificación total de la información, cambios en el modelo de cálculo de puntajes, optimización de procesos operativos, ajustes en la institucionalidad y financiamiento, y promoción del uso adecuado de los puntajes por parte de las instituciones. Estas propuestas buscaban mejorar la calidad de la FPS como instrumento, sin necesidad de crear uno nuevo o reencuestar a toda la población. (Pereira, 2017).

### **El Registro Social de Hogares (RSH):**

El Registro Social de Hogares (RSH) se implementó en enero de 2016 en Chile como parte de la iniciativa del gobierno de Michelle Bachelet. Este programa tenía como objetivo reemplazar la Ficha de Protección Social y permitir que el Estado asumiera la responsabilidad de identificar y seleccionar a las personas beneficiarias de prestaciones sociales en lugar de que los ciudadanos lo hicieran por sí mismos. (Pereira, 2017).

El RSH consta de tres elementos principales: primero, la información recopilada por el Estado de las personas y hogares en registros administrativos, que forman la base de datos

del registro; segundo, mecanismos virtuales que permiten a los ciudadanos actualizar, complementar y rectificar su información; tercero, el apoyo a la oferta de programas sociales para identificar y seleccionar a sus beneficiarios. En términos de la información recopilada, se utilizan datos de la Ficha de Protección Social, la Ficha Social y otras fuentes administrativas como el Instituto de Previsión Social y el Servicio de Impuestos Internos. Esta información se consolida para construir el RSH. (Pereira, 2017).

Los mecanismos virtuales permiten a las personas realizar solicitudes y consultas relacionadas con el RSH de manera rápida y directa a través de una plataforma en línea. También pueden acceder a los datos registrados y verificar su clasificación socioeconómica. (Pereira, 2017).

Los municipios siguen siendo parte importante en el funcionamiento del sistema, brindando apoyo a quienes necesiten realizar solicitudes de forma presencial. El apoyo a la oferta de programas sociales se basa en convenios que establecen qué información del RSH utilizará cada programa, garantizando que sea coherente con los requisitos del programa. Esto ayuda a determinar quiénes son los beneficiarios elegibles y cómo se asignan los recursos. (Pereira, 2017).

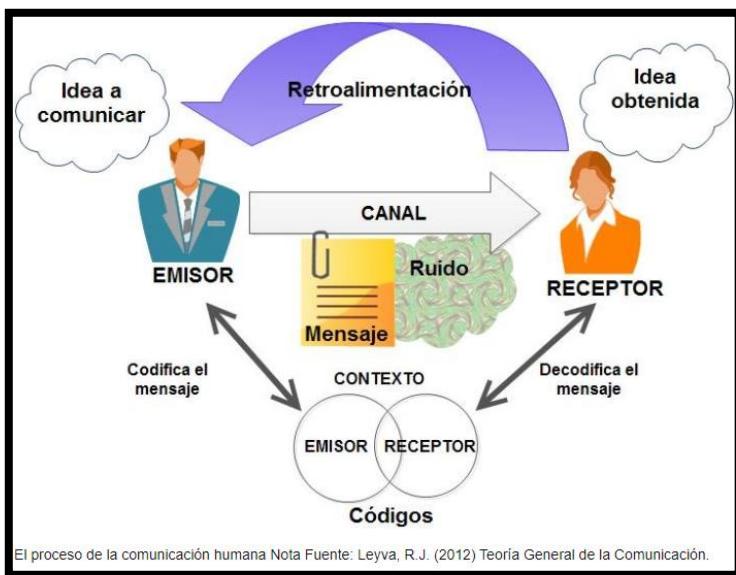
En resumen, el Registro Social de Hogares busca mejorar la confiabilidad y la calidad de la información en comparación con la Ficha de Protección Social, al utilizar datos de fuentes administrativas y ofrecer una plataforma en línea para la interacción de los ciudadanos. También brinda apoyo a los programas sociales para una selección más efectiva de beneficiarios y utiliza una clasificación socioeconómica basada en tramos en lugar de un puntaje continuo. (Pereira, 2017).

### **Comunicación:**

El ser humano, por naturaleza, es un ser social que no puede sobrevivir en aislamiento. La evolución desde sus estados más primitivos hasta las sociedades contemporáneas se puede explicar por su extraordinaria capacidad para dar sentido al mundo y compartir esas ideas con sus semejantes, con el propósito de organizar su entorno y colaborar de manera efectiva. En otras palabras, la comunicación es la herramienta esencial que le permite trabajar en conjunto (Arrieta, E. 2016).

Los procesos comunicativos no son exclusivos del ser humano; de hecho, ocurren en todos los seres vivos. Por lo tanto, no existe un único tipo de comunicación; encontramos la comunicación verbal, no verbal, escrita, kinésica, proxémica, auditiva, eléctrica y química (Coelho, F. 2018).

### ¿Qué es la comunicación?



Una primera aproximación para entender el concepto de comunicación es a partir de su etimología (Coelho, F. 2018). La palabra "comunicar" proviene del vocablo latino "communicare," que significa "compartir algo" o "hacerlo común." En este sentido, la comunicación se refiere a la acción de hacer que algo sea

del conocimiento de otros, de compartir información y conocimientos con nuestros semejantes. (Coelho, F. 2018).

Esta etimología sugiere que la comunicación es un fenómeno intrínseco a las relaciones sociales. Pero, ¿qué es ese "algo" que compartimos? Se trata de información. Tanto las personas como los animales constantemente recopilan datos de su entorno, los procesan y los comparten con otros individuos de su especie, con la expectativa de obtener una reacción que les ayude a satisfacer sus necesidades.

La comunicación no es exclusiva de los seres humanos, ya que todos los seres vivos tienen la capacidad de comunicarse y compartir información de su entorno, lo cual es fundamental para su supervivencia. Los animales se comunican para encontrar comida, evitar depredadores y establecer jerarquías dentro de sus comunidades, entre otras razones (Coelho, F. 2018).

El proceso de comunicación se lleva a cabo mediante la emisión de señales, que pueden ser sonidos, gestos, señales olfativas, entre otros, con la intención de transmitir un mensaje. El objetivo es que, como consecuencia de este mensaje, se produzca una acción o reacción en quienes lo reciben. Los seres humanos, gracias a su capacidad intelectual, han desarrollado señales de comunicación más complejas que las de los animales, como el lenguaje escrito.

**La comunicación es un proceso fundamental en la interacción humana y en la transmisión de información. A continuación, se desarrollan conceptos importantes relacionados con la comunicación:**

- 1. Etimología de la Comunicación:** El término "comunicación" proviene del latín "communicare," que significa "compartir" o "hacer común." Esta etimología resalta la idea de que la comunicación implica compartir información y conocimiento con otros individuos (Coelho, F. 2018).
- 2. Comunicación como Fenómeno Social:** La comunicación es un fenómeno intrínseco a las relaciones sociales. Es la forma en que las personas se conectan, comparten pensamientos, sentimientos, y colaboran en la construcción de significados compartidos. La comunicación juega un papel esencial en la formación de la sociedad y la cultura (UNILA, 2021).
- 3. Tipos de Comunicación:** La comunicación puede manifestarse de diversas maneras, incluyendo (Muriel, T. 2020):



- **Comunicación Verbal:** Utiliza palabras habladas o escritas para transmitir mensajes. Incluye el lenguaje oral y escrito.
- **Comunicación No Verbal:** Se refiere a la comunicación a través de gestos, expresiones faciales, posturas corporales y otros signos no lingüísticos.
- **Comunicación Escrita:** Implica el uso de texto escrito, como libros, documentos, correos electrónicos, y mensajes de texto.

- **Comunicación Visual:** Utiliza elementos visuales, como gráficos, imágenes y videos, para transmitir información.

- **Comunicación Interpersonal:** Ocurre en interacciones cara a cara entre individuos.

- **Comunicación Masiva:** Se dirige a grandes audiencias a través de medios de comunicación como la televisión, la radio o las redes sociales.

**4. Proceso de Comunicación:** La comunicación implica un proceso que consta de varios elementos clave:

- **Emisor:** La persona que envía el mensaje.

- **Mensaje:** La información o idea que se transmite.

- **Canal:** El medio a través del cual se envía el mensaje (ejemplo: voz, texto, imagen).

- **Receptor:** La persona que recibe y decodifica el mensaje.

- **Retroalimentación:** La respuesta o reacción del receptor al mensaje.



Figura 17. Proceso de comunicación.

Fuente: <https://www.significados.com/proceso-de-comunicacion/>

**5. Interferencias y Ruido:** En el proceso de comunicación, pueden surgir interferencias o ruido que dificultan la transmisión efectiva del mensaje. Estos pueden ser distractores, malentendidos o barreras culturales y lingüísticas.

**6. Comunicación Efectiva:** La comunicación efectiva implica que el mensaje se entienda claramente y se logre la intención del emisor. Requiere una expresión clara, escucha activa y retroalimentación adecuada.

**7. Comunicación en la Era Digital:** Con el avance de la tecnología, la comunicación se ha diversificado a través de plataformas digitales, como redes sociales, correo electrónico y mensajería instantánea. Esto ha cambiado la forma en que las personas se conectan y comparten información.

**8. Comunicación Organizacional:** En entornos laborales, la comunicación organizacional se refiere a cómo las empresas y organizaciones se comunican con sus empleados, clientes y otras partes interesadas. Incluye estrategias de comunicación interna y externa.

**9. Importancia de la Comunicación:** La comunicación efectiva es esencial en todos los aspectos de la vida, desde relaciones personales y laborales hasta la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la difusión de información crucial, como en la educación y la política.

**10. Ética de la Comunicación:** La ética en la comunicación implica la responsabilidad de transmitir información precisa, respetar la privacidad y los derechos de las personas, y evitar la manipulación o la desinformación.

La comunicación es un proceso esencial en la sociedad y desempeña un papel crucial en la comprensión mutua, la colaboración y la construcción de significado en el mundo. Entender los conceptos relacionados con la comunicación es fundamental para mejorar la calidad de nuestras interacciones y relaciones humanas.

### **Comunicación Pública y la Gestión de Crisis:**

#### **Comunicación Pública:**

La Comunicación Pública se refiere al proceso de difusión de información por parte de una organización, entidad gubernamental o institución hacia el público en general. Su objetivo

principal es establecer una conexión efectiva entre la entidad y sus audiencias, lo que puede incluir ciudadanos, clientes, colaboradores, medios de comunicación, entre otros. Aquí hay algunos aspectos clave de la Comunicación Pública (Sánchez, 2020):

- **Transparencia y rendición de cuentas:** La Comunicación Pública busca promover la transparencia y la rendición de cuentas al público. Esto implica proporcionar información precisa y accesible sobre las acciones, políticas y decisiones de una organización para que el público pueda tomar decisiones informadas y confiar en la entidad.
- **Gestión de la imagen y la reputación:** La comunicación pública también se encarga de gestionar la imagen y la reputación de una organización. Esto incluye la construcción de una imagen positiva, la gestión de crisis, y la respuesta a críticas y comentarios negativos.
- **Participación ciudadana:** En muchas ocasiones, la comunicación pública también involucra la participación activa de la comunidad o ciudadanía en el proceso de toma de decisiones. Esto promueve la inclusión y el compromiso de los ciudadanos en asuntos públicos.
- **Canales de comunicación:** La comunicación pública utiliza diversos canales para llegar a sus audiencias, que van desde medios de comunicación tradicionales hasta plataformas digitales y redes sociales. La elección de canales depende del público objetivo y los objetivos de comunicación.



Figura 18. Canales de comunicación.

Fuente: <https://www.inboundcycle.com>

## **Gestión de Crisis:**

La Gestión de Crisis es un proceso estratégico que una organización implementa para abordar situaciones extraordinarias que pueden amenazar su funcionamiento, su reputación y su capacidad para cumplir sus objetivos. Aquí hay algunos puntos importantes sobre la Gestión de Crisis (Spain, 2018):

- **Identificación y evaluación de riesgos:** La gestión de crisis comienza con la identificación y evaluación de riesgos potenciales que podrían llevar a una crisis. Esto implica anticipar posibles amenazas, como desastres naturales, problemas de seguridad, problemas legales, etc.
- **Planificación de la respuesta:** Una vez identificados los riesgos, se desarrolla un plan de respuesta que incluye medidas específicas a tomar en caso de una crisis. Esto puede incluir la designación de un equipo de crisis, la asignación de roles y responsabilidades, y la preparación de comunicaciones de crisis.
- **Comunicación efectiva:** La comunicación desempeña un papel crucial en la gestión de crisis. Las organizaciones deben comunicar de manera transparente, precisa y oportuna con sus públicos internos y externos. Esto puede incluir la divulgación de información sobre la situación, acciones tomadas y pasos a seguir.
- **Aprendizaje y mejora continua:** Despues de que la crisis se haya gestionado, es importante realizar una evaluación post-crisis para identificar lecciones aprendidas y áreas de mejora en el plan de respuesta. Esto permite a la organización estar mejor preparada para futuras crisis.

La Comunicación Pública se centra en la interacción entre una entidad y sus audiencias, mientras que la Gestión de Crisis se enfoca en la preparación y respuesta estratégica ante situaciones críticas. Ambos conceptos son fundamentales para el funcionamiento eficaz y la reputación de las organizaciones en el mundo actual.

**Para ejecutar el desarrollo de la Comunicación Pública de manera efectiva, es fundamental comprender y aplicar los siguientes pasos, los cuales son esenciales para establecer una conexión sólida con el público y garantizar la transparencia y el entendimiento en la gestión gubernamental (Sánchez, 2020):**

- **Identificar el público objetivo:** Este primer paso implica una investigación minuciosa para determinar quiénes son los ciudadanos o grupos que necesitan ser alcanzados por las comunicaciones públicas. Es importante considerar factores demográficos, geográficos, socioeconómicos y culturales para adaptar los mensajes de manera adecuada a diferentes segmentos de la población. Por ejemplo, en el caso de la atención médica, es necesario identificar si se trata de pacientes, cuidadores, profesionales de la salud o grupos específicos que requieren información particular.
- **Definir los mensajes clave:** Una vez que se haya identificado el público objetivo, es esencial establecer qué información es relevante y crítica para transmitir. Los mensajes clave deben ser claros, concisos y adaptados al nivel de comprensión del público al que se dirigen. En el ámbito de la salud pública, por ejemplo, los mensajes clave podrían incluir información sobre medidas de prevención de enfermedades, cambios en las políticas de atención médica o detalles sobre programas de vacunación.
- **Seleccionar los canales de comunicación:** Determina los medios o plataformas que serán más efectivos para llegar al público objetivo. Esto puede incluir redes sociales, sitios web gubernamentales, boletines informativos, aplicaciones móviles, medios tradicionales como la radio y la televisión, así como la comunicación directa a través de reuniones comunitarias o eventos locales. Cada canal debe ser elegido cuidadosamente en función de las preferencias y hábitos de comunicación de la audiencia a la que se dirige. Por ejemplo, los jóvenes pueden preferir las redes sociales y las aplicaciones móviles, mientras que las personas mayores pueden responder mejor a comunicaciones por correo postal o llamadas telefónicas.
- **Implementar la estrategia de comunicación:** Una vez que se hayan identificado los mensajes clave y los canales de comunicación, es hora de poner en práctica el plan de comunicación. Esto implica la creación y distribución activa de mensajes a través de los canales seleccionados. La consistencia y la coherencia en la comunicación son esenciales para mantener la confianza y la credibilidad. En el contexto de la educación, por ejemplo, la implementación podría involucrar la difusión de información sobre inscripciones escolares a través de sitios web, redes sociales y reuniones con padres de familia.
- **Evaluuar y ajustar la estrategia:** La evaluación constante es un elemento crítico de la Comunicación Pública. Se deben monitorear los resultados y recopilar comentarios del

público objetivo para evaluar la efectividad de la estrategia. Si se detectan áreas de mejora, es importante estar dispuesto a realizar ajustes en los mensajes o en los canales de comunicación.

Por ejemplo, en el ámbito laboral, el gobierno podría evaluar la retroalimentación de los empleados sobre las políticas de bienestar y hacer ajustes en función de sus necesidades y preocupaciones.

**OBJETIVO ESPECIFICO 1:** Analizar la eficacia de la Comunicación Pública durante la transición del sistema de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, identificando las estrategias utilizadas, su alcance y su impacto en la percepción de la población sobre este cambio.

La Comunicación Pública es una herramienta poderosa que permite a las entidades gubernamentales mantener una relación cercana y transparente con la ciudadanía. Siguiendo estos pasos y adaptando las estrategias según las necesidades cambiantes, las organizaciones públicas pueden cumplir su misión de proporcionar servicios y soluciones a los problemas de manera más efectiva y con un impacto positivo en la sociedad (Sánchez, 2020).

La eficacia de la Comunicación Pública en este contexto fue un testimonio del poder de la estrategia de comunicación gubernamental bien diseñada. La clave para su éxito radicó en la utilización de una variedad de canales de comunicación que abarcaron tanto medios tradicionales como digitales. Esta estrategia comunicacional permitió que la información llegara a una amplia audiencia, asegurando que ningún sector de la población quedara excluido (Sánchez, 2020).

Uno de los elementos esenciales que contribuyeron a esta eficacia fue la claridad de los mensajes transmitidos. La comunicación pública logró presentar de manera accesible y comprensible el propósito y los beneficios del nuevo sistema, lo que facilitó que los ciudadanos se sintieran informados y confiados en su comprensión del cambio (Sánchez, 2020).

En el mundo digital, la difusión a través de sitios web gubernamentales y redes sociales demostró ser una herramienta poderosa para llegar a una audiencia más joven y conectada. Estas plataformas permitieron la distribución instantánea de información y la interacción con

los ciudadanos a través de comentarios y preguntas en tiempo real. Al mismo tiempo, los medios de comunicación locales desempeñaron un papel importante al llegar a segmentos de la población que aún confían en fuentes de noticias más tradicionales.

Además, el gobierno adoptó un enfoque proactivo al organizar reuniones comunitarias y establecer líneas de atención al cliente. Estas acciones ayudaron a abordar las dudas y preocupaciones de los ciudadanos de manera directa, demostrando un compromiso real con la transparencia y la resolución de problemas.

A pesar de los éxitos evidentes, la Comunicación Pública también enfrentó desafíos notables, como llegar a las comunidades rurales y a las personas mayores que no utilizan medios digitales. Este recordatorio crucial destaca la importancia de garantizar que todas las partes de la población sean incluidas en los esfuerzos de comunicación en el futuro.

El impacto en la percepción de la población fue en su mayoría positivo, lo que subraya la efectividad de la estrategia implementada. Aunque hubo algunas preocupaciones iniciales, la mayoría de los ciudadanos entendieron y apoyaron el cambio, lo que sugiere que la comunicación pública logró su objetivo principal. Sin embargo, las críticas sobre la falta de comunicación en algunas áreas y la necesidad de más apoyo para las personas que tenían dificultades para navegar por el nuevo sistema son lecciones valiosas para futuras iniciativas de comunicación pública, destacando la importancia de la adaptación y mejora continua en este campo. En resumen, esta experiencia pone de manifiesto la relevancia crucial de la Comunicación Pública en la construcción de una sociedad informada y comprometida.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2:** Evaluar la Gestión de Crisis durante la implementación del Registro Social de Hogares, examinando cómo se manejaron situaciones críticas, desafíos y obstáculos durante la transición, y proponiendo mejoras para futuros procesos similares.

La implementación del Registro Social de Hogares (RSH) en Chile representa un caso que ilustra los desafíos inherentes a la gestión de crisis en proyectos gubernamentales de envergadura. Este proceso se desarrolló en las regiones del Biobío y Ñuble, con un enfoque en la gestión municipal, y se encontró con una serie de situaciones críticas y obstáculos (Contreras A, 2021).

Uno de los principales desafíos que se enfrentaron durante la transición al RSH fue la necesidad de aumentar los recursos financieros y estandarizar los procesos. Esto implicó una cuidadosa planificación y asignación de recursos para asegurar que el sistema funcionara de manera eficiente y efectiva. Además, se identificó una diversidad en la contratación de equipos comunales, lo que generó inconsistencias en la implementación y destacó la importancia de establecer directrices claras y proporcionar formación adecuada a estos equipos. (Contreras A, 2021).

En un intento por superar estos desafíos, se introdujo un sistema de autoreporte web. Sin embargo, este enfoque también se encontró con dificultades debido a la brecha digital en la población chilena, lo que limitó su uso efectivo. Esta situación subraya la importancia de considerar la accesibilidad y la inclusión digital en futuros proyectos similares. (Contreras A, 2021).

En el contexto actual de la pandemia y la persistente brecha digital, se hace evidente la necesidad de optimizar el sistema web de ingreso de solicitudes para garantizar que sea fácilmente accesible y utilizable por todos los ciudadanos. Esto es fundamental para asegurar que los beneficios de los programas sociales lleguen a quienes más los necesitan. (Contreras A, 2021).

La gestión de crisis durante la implementación del RSH fue un proceso complejo que requirió adaptabilidad y la capacidad de superar desafíos significativos. Las lecciones aprendidas de este proceso pueden ser valiosas para informar y mejorar la implementación de futuros programas sociales en Chile y en otros lugares, destacando la importancia de la planificación adecuada, la estandarización de procesos, la inclusión digital y la formación de equipos para garantizar el éxito de proyectos gubernamentales de esta magnitud.

## Conoce las nuevas actualizaciones del Registro Social de Hogares

En noviembre del 2023, se realizaron mejoras al RSH, lo cual permitirá **mejorar la caracterización socioeconómica de las personas y sus hogares.**

### ¿Cuáles son estos cambios?

- Incorporamos la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos
- Actualizamos los rango de ingreso con los que se determina el tramo de Calificación Socioeconómica
- Se sumaron nuevas fuente de información para acreditar dependencia, discapacidad o invalidez
- Las pensiones de reparación ya no son parte de la Calificación Socioeconómica

**Figura 19. Mejoras en el RSH, 2023.**

Fuente: <https://registrosocial.gob.cl/>

En 2023, el Registro Social de Hogares (RSH) en Chile experimentó varios cambios significativos para mejorar su precisión y reflejar de manera más adecuada la realidad socioeconómica de los hogares.

- **Actualización de los valores máximos de ingresos de los tramos:** Los ingresos considerados para cada tramo se actualizaron para representar mejor la realidad del país y de los hogares.
- **Incorporación del Registro Nacional de Deudores de Alimentos:** Se identificaron automáticamente las pensiones de alimentos impagadas para no incorporarlas como ingresos en el RSH.
- **Nuevas fuentes de información de dependencia y discapacidad:** Se incorporaron diversas fuentes administrativas, simplificando la acreditación de situaciones de dependencia, discapacidad e invalidez. Reconsideración de las pensiones de reparación: Las pensiones de reparación de personas incluidas en los informes Rettig y Valech, así como personas exoneradas políticas, no se consideraron como ingresos económicos en el cálculo de la Calificación Socioeconómica.

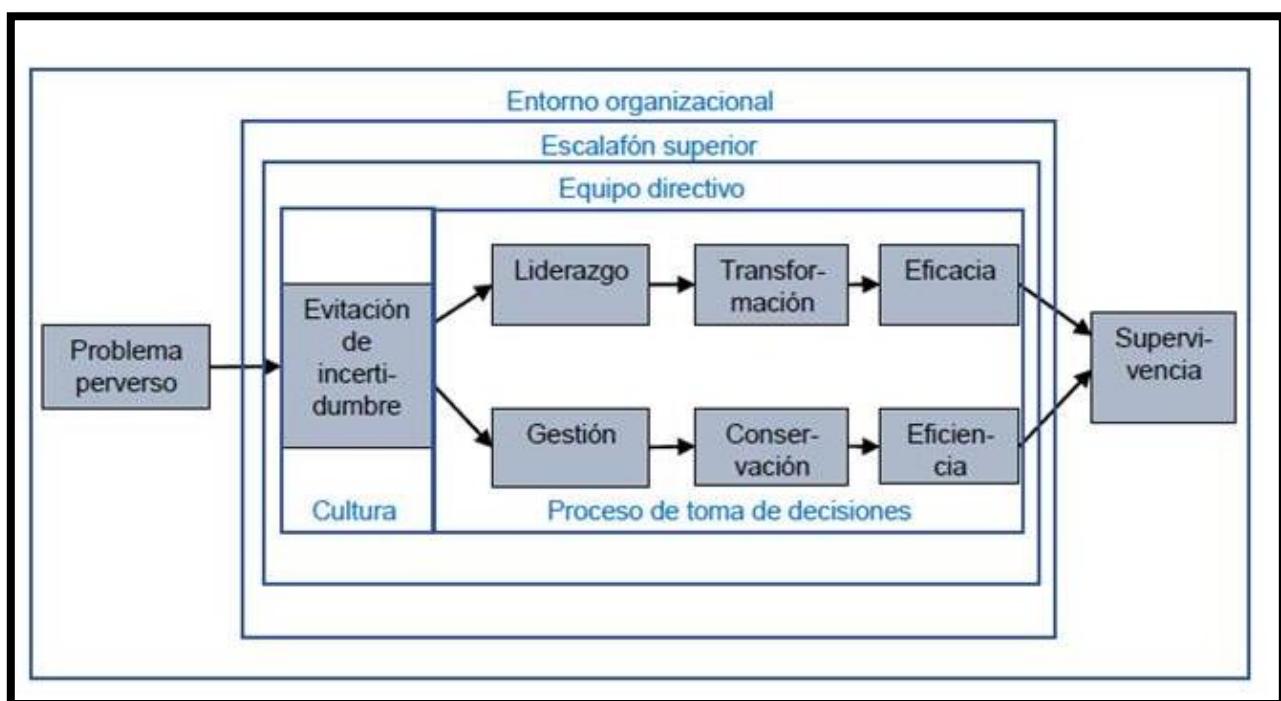
- **Mejora en el formulario de ingreso:** Se revisó el cuestionario de inscripción al RSH para hacer las preguntas más claras, evaluar su relevancia y considerar la posibilidad de simplificarlas.

Versión móvil de la plataforma: Se desarrolló una aplicación móvil que permite gestionar solicitudes desde teléfonos celulares.

- **Actualización quincenal del registro:** Desde junio de 2023, el registro se actualiza en forma quincenal, dos veces al mes.

Estos cambios permitieron que más de 779 mil familias se beneficiaran, de las cuales cerca de 420 mil ingresaron al tramo del 60%, mientras que casi 360 mil familias ingresaron al tramo del 40%.

En términos de análisis crítico, estos cambios representan un esfuerzo significativo para mejorar la precisión y la equidad del RSH. Sin embargo, aún existen desafíos, como la brecha digital, que pueden dificultar el acceso a la información en línea. Por lo tanto, es esencial continuar mejorando las estrategias de comunicación y accesibilidad para garantizar que todas las personas puedan acceder y comprender la información sobre el RSH (Pereira, 2017).



*Figura 20. El Impacto de los Estilos de Liderazgo en la Eficacia de la Gestión de Crisis.*

Fuente: Lecciones de la Investigación de Riquelme Castañeda. (2022).

La imagen aborda el tema de los estilos de liderazgo en situaciones de crisis, ofrece una perspectiva valiosa sobre la influencia del liderazgo en la toma de decisiones y la eficacia de la gestión en momentos de crisis. Al examinar variables como flexibilidad, congruencia valórica, racionalidad, politización y calidad de diseño, el autor proporciona un marco completo para comprender cómo los líderes pueden desempeñar un papel fundamental en la respuesta a situaciones de crisis (Jaime A., 2020).

Uno de los aspectos clave destacados por el autor de la imagen es la importancia de la flexibilidad en el liderazgo durante una crisis. La capacidad de adaptarse rápidamente a circunstancias cambiantes puede marcar la diferencia entre una respuesta eficaz y una que no lo sea. Los líderes que pueden ajustar sus estrategias y decisiones a medida que evoluciona la crisis pueden minimizar los impactos negativos y tomar medidas efectivas para abordar la situación (Jaime A., 2020).

La congruencia valórica también emerge como un factor crítico. Durante una crisis, la cohesión del equipo y la confianza en el liderazgo son fundamentales. Los líderes que actúan en línea con los valores compartidos y demuestran integridad pueden mantener un ambiente de trabajo más sólido y unido, lo que a su vez puede influir en la eficacia de las decisiones y la ejecución de las acciones (Jaime A., 2020).

La racionalidad en la toma de decisiones es otro elemento clave que aborda el trabajo del autor. En situaciones de crisis, es esencial que las decisiones se basen en datos y evidencia sólida. Los líderes que pueden mantener la objetividad y la lógica en sus elecciones pueden tomar decisiones más informadas y, por lo tanto, aumentar la probabilidad de una gestión efectiva de la crisis (Jaime A., 2020).

Además, el trabajo destaca la importancia de la politización y la calidad de diseño en la implementación de decisiones en situaciones de crisis. La politización puede influir en la aceptación y apoyo de las medidas tomadas, mientras que la calidad de diseño puede afectar la ejecución eficaz de esas decisiones (Jaime A., 2020).

Este enfoque en los estilos de liderazgo y sus efectos en la gestión de crisis resalta la complejidad de abordar situaciones de emergencia. Los líderes deben ser conscientes de cómo su estilo de liderazgo puede impactar en la eficacia de la respuesta a la crisis y

considerar factores como flexibilidad, congruencia valórica, racionalidad, politización y calidad de diseño al tomar decisiones en momentos críticos. Esto refuerza la idea de que el liderazgo efectivo desempeña un papel fundamental en la gestión de crisis y la toma de decisiones en situaciones de emergencia.

**OBJETIVO ESPECIFICO 3:** Investigar cómo la Comunicación Pública contribuyó a la comprensión y aceptación de la nueva herramienta, el Registro Social de Hogares, entre la población chilena, y cómo influyó en la percepción de la equidad y transparencia en la asignación de beneficios y programas sociales.

La importancia de la Comunicación Pública en la implementación del Registro Social de Hogares (RSH) en Chile es innegable, ya que desempeñó un papel fundamental en la comprensión y aceptación de este sistema por parte de la población. No obstante, es importante realizar un análisis crítico de los esfuerzos de comunicación hasta ahora y reflexionar sobre cómo se pueden mejorar en el futuro (Pereira, 2017).

En primer lugar, es destacable que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia haya implementado una variedad de estrategias de comunicación, como la publicación de información detallada en su sitio web, charlas informativas y una línea telefónica gratuita de orientación. Estos enfoques son esenciales para llegar a diferentes segmentos de la población y facilitar el acceso a la información sobre el RSH.

Sin embargo, la mención de la brecha digital en el texto es un punto relevante. A pesar de los esfuerzos, esta brecha aún persiste en Chile y puede dejar a ciertas personas sin acceso a la información en línea. Para abordar este desafío, sería beneficioso explorar estrategias adicionales, como la distribución de folletos informativos impresos en comunidades que enfrentan dificultades en línea. Además, podrían considerarse programas de capacitación digital para aquellos que tienen limitaciones tecnológicas, lo que garantizaría una mayor inclusión y comprensión de la información relacionada con el RSH (Pereira, 2017).

La transparencia en la comunicación, mencionada como un factor positivo, es fundamental para ganarse la confianza de la población. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la transparencia no debe limitarse solo a la información sobre el RSH, sino que debe ser una característica constante en la gestión gubernamental en todos los niveles. Esto contribuiría a

fortalecer la percepción de equidad y confianza en las instituciones gubernamentales en general, no solo en relación con los programas sociales (Pereira, 2017).

La Comunicación Pública desempeñó un papel crucial en la implementación del Registro Social de Hogares en Chile, pero existen desafíos pendientes, como la brecha digital. Para garantizar una comunicación efectiva y equitativa, es fundamental seguir mejorando las estrategias de comunicación y considerar medidas adicionales para llegar a todos los ciudadanos, independientemente de su nivel de acceso a la tecnología. La transparencia y la equidad deben seguir siendo pilares fundamentales en estos esfuerzos de comunicación y en la gestión gubernamental en general.

**OBJETIVO ESPECIFICO 4:** Analizar el impacto de la Gestión de Crisis en la implementación del Registro Social de Hogares en la entrega de beneficios y programas sociales en Chile, evaluando si la respuesta rápida y eficaz a los desafíos contribuyó a mantener la continuidad de los servicios y a minimizar los efectos negativos en la población beneficiaria.

El Registro Social de Hogares (RSH) es un sistema de información que apoya los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales. Durante la crisis, se implementaron varias medidas para optimizar el sistema RSH. Por ejemplo, se introdujo un sistema de autoreporte web y se sugirió optimizar el sistema web de ingreso de solicitudes considerando el periodo de pandemia y la brecha digital de la población chilena. Además, se implementó una tramitación automática de las solicitudes para disminuir los tiempos de espera para ingresar al registro (Social & Poblete Vásquez, 2022).

La respuesta rápida y eficaz a los desafíos durante la crisis fue crucial. Se observó una tendencia general durante la crisis causada por la COVID-19: la protección social es vista, por la mayoría de los gobiernos, como uno de los instrumentos clave para responder a las consecuencias socioeconómicas negativas que la pandemia del COVID-19 trae a su población. En el caso de Chile, se realizaron cambios en la calificación de condición socioeconómica del RSH, lo que aumentó el número de familias favorecidas con beneficios del Estado (Berghaller, s/f).

Estos cambios permitieron mantener la continuidad de los servicios y minimizar los efectos negativos en la población beneficiaria. Por ejemplo, se informó que cerca de 800 mil hogares entraron a tramos más bajos, lo que les permitió acceder a beneficios sociales a los que antes no podían acceder. Además, se implementaron medidas para disminuir los rezagos y permitir que los ciudadanos puedan ingresar al RSH y ver actualizada su información de la forma más rápida posible. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s/f).

El análisis de la gestión de crisis y la implementación del Registro Social de Hogares (RSH) en Chile revela la importancia de la adaptación ágil y efectiva de las políticas sociales en momentos de emergencia, como la pandemia de COVID-19. Profundicemos aún más en estos aspectos (Spain, 2018):

- **Tecnología y Acceso Digital:** La introducción de un sistema de autoreporte web durante la crisis muestra cómo la tecnología se ha convertido en un habilitador clave para la gestión de políticas sociales. Sin embargo, también pone de manifiesto la brecha digital que enfrenta la población chilena. Este fenómeno plantea preguntas sobre la inclusión digital y la necesidad de garantizar que todos los ciudadanos tengan igualdad de acceso y capacidad para utilizar herramientas en línea, especialmente en situaciones de emergencia. ¿Cómo pueden las políticas sociales abordar la brecha digital de manera efectiva y asegurar que nadie quede excluido?
- **Cambio en la Calificación Socioeconómica:** El aumento en el número de familias favorecidas con beneficios del Estado debido a cambios en la calificación socioeconómica del RSH destaca la flexibilidad y adaptabilidad del sistema. Sin embargo, también plantea interrogantes sobre la precisión de la focalización. ¿Cómo se equilibra la ampliación de la cobertura con la necesidad de garantizar que los recursos se destinan a quienes más los necesitan? ¿Cómo se evita el riesgo de inclusión de personas que no cumplen con los criterios necesarios?
- **Efectividad de las Medidas de Alivio:** Es fundamental evaluar si las medidas de alivio implementadas durante la crisis realmente han tenido el impacto esperado en la población beneficiaria. ¿Se han logrado mitigar los impactos socioeconómicos negativos de la pandemia de manera efectiva? ¿Cómo se mide y verifica esta efectividad? Esto también

se relaciona con la capacidad de monitorear y evaluar continuamente la implementación de políticas sociales, incluso en situaciones de emergencia.

- **Inclusión y Actualización de Datos:** La inclusión de cerca de 800 mil hogares en tramos más bajos del RSH subraya la importancia de permitir que la población actualice sus datos de manera rápida y efectiva. La actualización oportuna de información socioeconómica es esencial para garantizar que las políticas sociales lleguen a quienes más lo necesitan en todo momento, no solo durante una crisis. ¿Cómo se puede facilitar y promover la actualización continua de datos por parte de los beneficiarios?
- **Aprendizaje y Mejora Continua:** Este análisis también resalta la necesidad de aprendizaje y mejora continua en la gestión de crisis y políticas sociales. ¿Qué lecciones se pueden extraer de la experiencia chilena en la gestión de la pandemia y la implementación del RSH? ¿Cómo pueden utilizarse estas lecciones para fortalecer la capacidad de respuesta y adaptación futura del sistema de protección social en Chile y en otros lugares?

En resumen, la gestión de crisis y la implementación del Registro Social de Hogares en Chile ilustran la complejidad y los desafíos de la gestión de políticas sociales en momentos de emergencia. También subrayan la importancia de equilibrar la rapidez en la respuesta con la precisión en la focalización y la inclusión de tecnología de manera equitativa. Estos desafíos plantean preguntas importantes que deben abordarse de manera integral y estratégica para mejorar la efectividad y la equidad de las políticas sociales en el futuro (Pereira, 2017).

## V. CONCLUSIÓN

En este profundo análisis de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, exploramos la complejidad de este cambio, centrándonos en la intersección de la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis. Esta evolución no solo representó un hito en las políticas sociales, sino también un desafío comunicativo y operativo significativo.

### - Comunicación Pública y su Papel Fundamental:

La Comunicación Pública emergió como un puente crucial entre el gobierno y la ciudadanía durante esta transición. Desde la estrategia de informar, sensibilizar y construir confianza

hasta la transparencia en la comunicación, la participación ciudadana y la adaptabilidad a diferentes segmentos sociales, la Comunicación Pública no solo transmitió información, sino que construyó entendimiento y confianza en la nueva herramienta. La claridad, accesibilidad y transparencia en la comunicación fueron determinantes para el éxito de la transición.

**- Gestión de Crisis y su Resiliencia:**

La Gestión de Crisis demostró ser esencial en la superación de obstáculos inesperados. La capacidad de anticiparse a problemas potenciales, la eficacia en las respuestas y la coordinación interinstitucional jugaron un papel fundamental. La resiliencia se midió no solo por la superación de problemas, sino también por la capacidad de aprender y mejorar continuamente. La adaptabilidad del sistema y la rápida respuesta a desafíos fueron cruciales para minimizar impactos negativos en la población beneficiaria.

**- Desafíos Superados, Lecciones Aprendidas y Contribuciones al Debate Público:**

La transición enfrentó desafíos, pero el enfoque integral en la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis permitió superar obstáculos. La evolución hacia un sistema más eficiente y equitativo se respaldó con una comunicación transparente y una gestión resiliente. Este estudio contribuye al debate sobre la importancia de estos aspectos en la administración pública chilena, resaltando su influencia en la percepción ciudadana y su papel crucial en la eficacia de las políticas sociales.

**- Hacia el Futuro y Reflexiones Finales:**

El análisis detallado proporciona entendimientos valiosos para futuras políticas y procesos similares. La combinación de una comunicación efectiva y una gestión de crisis sólida puede convertirse en una fórmula esencial para enfrentar desafíos y construir cambios exitosos en el ámbito de las políticas sociales. La experiencia chilena destaca la relevancia crucial de la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis en la construcción de una sociedad informada y comprometida.

Finalmente, la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile no solo representó una evolución en las políticas sociales, sino también un testimonio de cómo la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis son elementos fundamentales para guiar y respaldar cambios significativos en beneficio de la sociedad.

Este análisis no solo ofrece una reflexión retrospectiva, sino también una visión hacia el futuro de la administración pública en Chile. La experiencia chilena destaca la relevancia crucial de la Comunicación Pública y la Gestión de Crisis en la construcción de una sociedad informada, comprometida y capaz de enfrentar desafíos socioeconómicos, elementos esenciales para garantizar políticas sociales efectivas, equitativas y sostenibles en el futuro.

## **MÓDULO 6**

### **I. INTRODUCCIÓN**

En el contexto de la evolución de los sistemas de asistencia social en Chile, la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares ha marcado un hito significativo en la gestión pública del país. Este cambio no solo ha representado una transformación en la forma en que se recopilan y administran los datos de los hogares chilenos, sino que también ha tenido un profundo impacto en la vida de la población, al influir en la asignación de beneficios y programas sociales.

En este contexto, el presente estudio se propone analizar y apreciar la Evaluación y Control de la Gestión Pública durante la transición hacia el Registro Social de Hogares en Chile. El objetivo general es comprender cómo estos dos aspectos han contribuido al exitoso despliegue de esta nueva herramienta y su impacto en la sociedad chilena.

Para lograr este objetivo general, se plantean objetivos específicos que nos permitirán desglosar y profundizar en diferentes aspectos de la transición. Estos objetivos se enfocarán en analizar la eficacia de la Evaluación Pública, evaluar el Control de la Gestión Pública, investigar la aceptación de la nueva herramienta por parte de la población y analizar el impacto en la entrega de beneficios y programas sociales.

A través de este estudio, se busca proporcionar una comprensión más completa de cómo la gestión pública ha desempeñado un papel fundamental en la implementación del Registro Social de Hogares y cómo ha afectado a la sociedad chilena en términos de equidad, transparencia y continuidad de servicios. Estos objetivos específicos guiarán nuestra investigación para obtener una visión más clara de estos aspectos cruciales en la evolución de la asistencia social en Chile.

### **II. OBJETIVO GENERAL:**

El objetivo general de este estudio es analizar y evaluar la Evaluación y Control de la Gestión Pública en el contexto de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, con el fin de comprender cómo estos dos aspectos han contribuido al exitoso despliegue de la nueva herramienta y su impacto en la sociedad chilena.

### **III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Analizar la eficacia de la Evaluación Pública durante la transición del sistema de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, identificando las estrategias utilizadas, su alcance y su impacto en la percepción de la población acerca de este cambio.
2. Evaluar el Control de la Gestión Pública durante la implementación del Registro Social de Hogares, examinando cómo se manejaron situaciones críticas, desafíos y obstáculos durante la transición, y proponiendo mejoras para futuros procesos similares.
3. Investigar cómo el Control de la Gestión Pública contribuyó a la comprensión y aceptación de la nueva herramienta, el Registro Social de Hogares, entre la población chilena, y cómo influyó en la percepción de la equidad y transparencia en la asignación de beneficios y programas sociales.
4. Analizar el impacto del Control de la Gestión Pública en la implementación del Registro Social de Hogares en la entrega de beneficios y programas sociales en Chile, evaluando si la respuesta rápida y eficaz a los desafíos contribuyó a mantener la continuidad de los servicios y a minimizar los efectos negativos en la población beneficiaria.

### **IV. DESARROLLO MÓDULO 6**

**OBJETIVO GENERAL:** El objetivo general de este estudio es analizar y evaluar la Evaluación y Control de la Gestión Pública en el contexto de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, con el fin de comprender cómo estos dos aspectos han contribuido al exitoso despliegue de la nueva herramienta y su impacto en la sociedad chilena.

El objetivo general de este estudio es de vital importancia, ya que busca arrojar luz sobre un proceso de transición crítico en el ámbito de la gestión pública en Chile: la migración desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares. Este cambio representa una transformación significativa en la manera en que el gobierno chileno recopila, administra y utiliza información para la asignación de beneficios y programas sociales.

La evaluación y el control de la gestión pública desempeñan un papel esencial en este proceso de transición. Al analizar y evaluar estos dos aspectos, este estudio se propone comprender

en detalle cómo han contribuido al exitoso despliegue del Registro Social de Hogares, una herramienta que tiene un impacto directo en la vida de la sociedad chilena (Morales Casetti, 2014).

La evaluación se enfoca en medir la efectividad y eficiencia de las estrategias implementadas durante la transición. Permite identificar las fortalezas y debilidades en la gestión pública en este contexto específico y proporciona información valiosa sobre las áreas que requieren mejoras. Además, la evaluación es fundamental para garantizar que los objetivos se cumplan y que la nueva herramienta sea efectiva en la asignación de beneficios.

Por otro lado, el control de la gestión pública implica supervisar el proceso de implementación y garantizar que se sigan los protocolos establecidos. Esto es crucial para mantener la integridad y la calidad de los servicios públicos durante la transición. También implica abordar situaciones críticas y superar obstáculos que puedan surgir, asegurando así una transición sin problemas.

El impacto de este estudio no se limita solo a la esfera gubernamental, ya que tiene repercusiones directas en la sociedad chilena. Comprender cómo la evaluación y el control de la gestión pública contribuyen al éxito de la transición hacia el Registro Social de Hogares es esencial para asegurar que los ciudadanos reciban los beneficios y programas sociales de manera equitativa y eficiente. Además, esta investigación puede proporcionar recomendaciones valiosas para futuros procesos similares, promoviendo una gestión pública más efectiva y beneficiando a la sociedad en su conjunto. En resumen, el objetivo general de este estudio es un paso crucial para comprender y mejorar la gestión pública en Chile y su impacto en la calidad de vida de sus ciudadanos (Morales Casetti, 2014).

**A.- Evaluación de la Gestión Pública:** Comprender los principios y metodologías utilizadas para evaluar la gestión pública, incluyendo la medición de resultados, el monitoreo de indicadores y la evaluación del desempeño de los programas y políticas públicas.

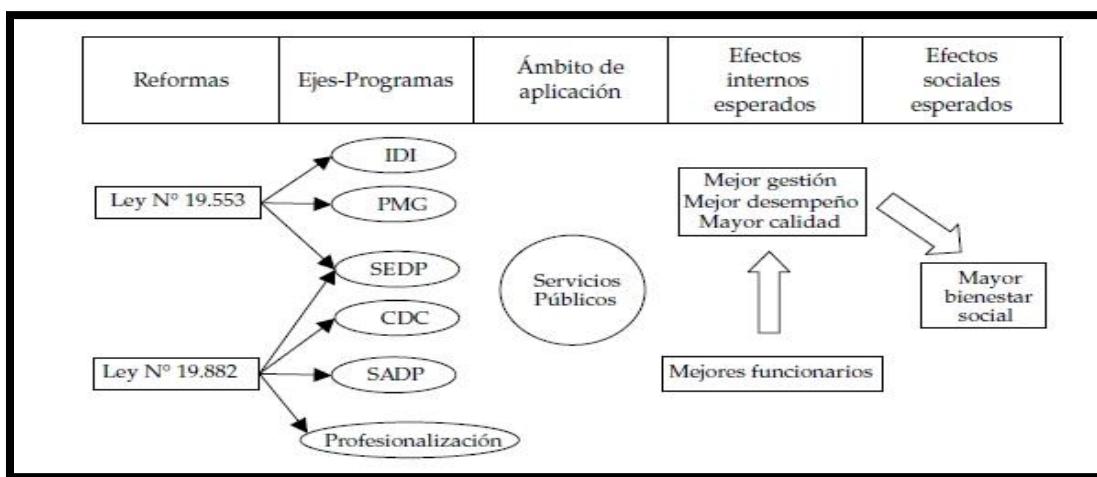
La evaluación de la gestión pública es un componente esencial en la administración de los programas y políticas gubernamentales. En el contexto de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, es crucial comprender los principios y metodologías utilizados para evaluar la gestión pública, ya que esto puede tener

un impacto significativo en la efectividad de la implementación de la nueva herramienta y, en última instancia, en la vida de la población chilena.

La evaluación de la gestión pública se basa en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, implica la medición de resultados concretos y cuantificables. Esto implica definir indicadores de desempeño que reflejen el logro de los objetivos de un programa o política pública. En el caso de la transición hacia el Registro Social de Hogares, se pueden medir resultados como la eficiencia en la recopilación de datos, la precisión en la asignación de beneficios y la satisfacción de los usuarios (Morales Casetti, 2014).

Además, la evaluación de la gestión pública implica un monitoreo continuo de estos indicadores a lo largo del tiempo. Esto permite identificar tendencias y desviaciones que pueden requerir ajustes en la implementación. En el contexto de la transición, el monitoreo constante habría sido esencial para detectar posibles problemas y asegurar una transición fluida (Morales Casetti, 2014).

Otro aspecto crucial de la evaluación de la gestión pública es la evaluación del desempeño de los programas y políticas públicas. Esto implica analizar en detalle cómo se están ejecutando los programas, si se están cumpliendo los plazos y presupuestos, y si se están logrando los resultados esperados. En el caso de la transición, la evaluación del desempeño habría ayudado a identificar áreas de mejora en la implementación del Registro Social de Hogares (Morales Casetti, 2014).



*Figura 21. Reformas de modernización de la gestión pública en Chile.*

Fuente: Elaboración propia, 2024.

La evaluación de la gestión pública se basa en principios de medición de resultados, monitoreo constante y evaluación del desempeño. En el contexto de la transición hacia el Registro Social de Hogares en Chile, comprender y aplicar estas metodologías es esencial para garantizar una implementación efectiva y para evaluar el impacto en la sociedad chilena en términos de equidad, transparencia y eficiencia en la asignación de beneficios y programas sociales.

**B.- Control de la Gestión Pública:** Conocer los mecanismos de control utilizados en la gestión pública, como la fiscalización, la auditoría y el seguimiento de los procesos y resultados.

El punto B se centra en la importancia del control de la gestión pública y busca conocer los mecanismos utilizados para supervisar y garantizar la eficacia, eficiencia y transparencia en la administración de programas y políticas gubernamentales. Estos mecanismos de control desempeñan un papel fundamental en la gestión pública y son esenciales en el contexto de la transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile.

Uno de los mecanismos clave de control es la fiscalización. Esto implica la revisión y supervisión constante de los procesos y actividades gubernamentales para asegurarse de que se estén llevando a cabo de acuerdo con las normativas y regulaciones establecidas. En el caso de la transición, la fiscalización habría sido crucial para verificar que la migración de datos se hiciera de manera segura y que se cumplieran los plazos y presupuestos previstos (Morales Casetti, 2014).

La auditoría es otro mecanismo esencial de control. Las auditorías se realizan de manera independiente para evaluar la eficacia y la eficiencia de los procesos, así como para detectar posibles irregularidades o malversaciones de fondos. En el contexto de la transición hacia el Registro Social de Hogares, las auditorías habrían evaluado la calidad de los datos migrados, la precisión en la asignación de beneficios y la integridad del sistema en general (Morales Casetti, 2014).

El seguimiento de los procesos y resultados es igualmente importante. Esto implica el monitoreo constante de las actividades gubernamentales para asegurarse de que estén en línea

con los objetivos establecidos y que estén generando los resultados esperados. En el contexto de la transición, el seguimiento habría permitido identificar cualquier desviación o problema a medida que surgieran y tomar medidas correctivas oportunamente.

En resumen, el control de la gestión pública implica una serie de mecanismos, como la fiscalización, la auditoría y el seguimiento, que se utilizan para garantizar la transparencia y la eficiencia en la administración de programas y políticas gubernamentales. En el contexto de la transición hacia el Registro Social de Hogares en Chile, comprender y aplicar estos mecanismos es esencial para asegurar que el proceso se realice de manera adecuada y que los ciudadanos reciban los beneficios de manera justa y efectiva.

#### **A. La Ficha de Protección Social (FPS):**

La Ficha de Protección Social (FPS) fue un instrumento utilizado en Chile desde el año 2006 y se implementó plenamente en mayo de 2007. Su objetivo era identificar a personas en situación de vulnerabilidad para acceder a programas sociales. Sin embargo, presentaba diversas falencias, como la baja confiabilidad de los resultados debido a la información auto declarada, la falta de verificación de datos, la subdeclaración por parte de los beneficiarios y la exclusión de variables importantes relacionadas con la materialidad de la vivienda y la tenencia de bienes durables (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s/f).

Además, la actualización de la FPS dependía principalmente de la demanda espontánea de las personas, lo que resultaba en una falta de registros actualizados y períodos de vigencia indefinidos. También había problemas en la interpretación y el uso de la información por parte de las instituciones encargadas de administrar programas sociales, lo que generaba discrecionalidad en su aplicación. (Pereira, 2017).

El Comité de Expertos propuso mejoras en la FPS, como la verificación total de la información, cambios en el modelo de cálculo de puntajes, optimización de procesos operativos, ajustes en la institucionalidad y financiamiento, y promoción del uso adecuado de los puntajes por parte de las instituciones. Estas propuestas buscaban mejorar la calidad de la FPS como instrumento, sin necesidad de crear uno nuevo o reencuestar a toda la población. (Pereira, 2017).

## **B. El Registro Social de Hogares (RSH):**

El Registro Social de Hogares (RSH) se implementó en enero de 2016 en Chile como parte de la iniciativa del gobierno de Michelle Bachelet. Este programa tenía como objetivo reemplazar la Ficha de Protección Social y permitir que el Estado asumiera la responsabilidad de identificar y seleccionar a las personas beneficiarias de prestaciones sociales en lugar de que los ciudadanos lo hicieran por sí mismos. (Pereira, 2017).

El RSH consta de tres elementos principales: primero, la información recopilada por el Estado de las personas y hogares en registros administrativos, que forman la base de datos del registro; segundo, mecanismos virtuales que permiten a los ciudadanos actualizar, complementar y rectificar su información; tercero, el apoyo a la oferta de programas sociales para identificar y seleccionar a sus beneficiarios. En términos de la información recopilada, se utilizan datos de la Ficha de Protección Social, la Ficha Social y otras fuentes administrativas como el Instituto de Previsión Social y el Servicio de Impuestos Internos. Esta información se consolida para construir el RSH. (Pereira, 2017).

Los mecanismos virtuales permiten a las personas realizar solicitudes y consultas relacionadas con el RSH de manera rápida y directa a través de una plataforma en línea. También pueden acceder a los datos registrados y verificar su clasificación socioeconómica. (Pereira, 2017).

Los municipios siguen siendo parte importante en el funcionamiento del sistema, brindando apoyo a quienes necesiten realizar solicitudes de forma presencial. El apoyo a la oferta de programas sociales se basa en convenios que establecen qué información del RSH utilizará cada programa, garantizando que sea coherente con los requisitos del programa. Esto ayuda a determinar quiénes son los beneficiarios elegibles y cómo se asignan los recursos. (Pereira, 2017).

El Registro Social de Hogares busca mejorar la confiabilidad y la calidad de la información en comparación con la Ficha de Protección Social, al utilizar datos de fuentes administrativas y ofrecer una plataforma en línea para la interacción de los ciudadanos. También brinda apoyo a los programas sociales para una selección más efectiva de beneficiarios y utiliza una clasificación socioeconómica basada en tramos en lugar de un puntaje continuo. (Pereira, 2017).

### **C. Transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares:**

Analizar el proceso de transición entre estos dos sistemas y comprender los desafíos y oportunidades que surgieron durante este proceso.

La transición de la Ficha de Protección Social (FPS) al Registro Social de Hogares (RSH) en Chile marcó un hito significativo en la política de asistencia social del país. La FPS fue implementada en 2006 como un sistema de puntaje que determinaba el acceso a beneficios sociales y subsidios, basándose en la información socioeconómica de los hogares. Sin embargo, a medida que avanzaban los años, se hizo evidente la necesidad de modernizar y mejorar este sistema, dando lugar al RSH, que se implementó gradualmente a partir de 2016.

Uno de los conceptos clave en esta transición fue la búsqueda de mayor eficiencia y equidad en la asignación de recursos y beneficios. El RSH se diseñó para ser más preciso y actualizado, utilizando información de diversas fuentes, como registros tributarios, para determinar la elegibilidad de los hogares de manera más precisa. Esto permitió una asignación de recursos más justa y la identificación de personas y familias que realmente necesitaban apoyo.

Otro concepto importante fue la simplificación y digitalización del proceso. La FPS implicaba una evaluación presencial de cada hogar, lo que era costoso y demoraba mucho tiempo. Con el RSH, se buscó agilizar el proceso al utilizar tecnología, permitiendo a las personas actualizar su información en línea y reduciendo la burocracia. Esto también abrió oportunidades para una mayor inclusión, ya que las personas con dificultades de acceso a la FPS ahora podían registrarse más fácilmente.

Sin embargo, la transición no estuvo libre de desafíos. Uno de los principales desafíos fue la resistencia al cambio, ya que muchas personas estaban acostumbradas a la FPS y temían perder sus beneficios. Además, hubo preocupaciones sobre la privacidad de los datos, ya que el RSH requería una mayor cantidad de información personal.

La transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile representó un avance significativo en la política de asistencia social del país. Se buscaron la eficiencia, la equidad y la simplificación del proceso, aunque se enfrentaron desafíos relacionados con la resistencia al cambio y la privacidad de los datos. En última instancia, el

RSH ha permitido una asignación de recursos más justa y una mejor identificación de las personas que necesitan apoyo, mejorando así la calidad de vida de los ciudadanos chilenos.

**D. Impacto en la sociedad chilena:** Evaluar y analizar cómo la implementación del Registro Social de Hogares ha impactado en la sociedad chilena, en términos de acceso a beneficios sociales, eficiencia administrativa y transparencia en la gestión pública.

La implementación del Registro Social de Hogares (RSH) en Chile ha tenido un impacto significativo en la sociedad chilena en varios aspectos clave, incluido el acceso a beneficios sociales, la eficiencia administrativa y la transparencia en la gestión pública.

En cuanto al acceso a beneficios sociales, el RSH ha mejorado la precisión y equidad en la asignación de recursos. Antes de su implementación, la Ficha de Protección Social (FPS) tenía limitaciones y, en ocasiones, no reflejaba adecuadamente la situación económica de los hogares. Con el RSH, se ha logrado una identificación más precisa de las familias que necesitan apoyo, lo que ha resultado en una distribución más justa de beneficios y subsidios. Esto ha tenido un impacto positivo en las familias más vulnerables, que ahora pueden acceder a los recursos necesarios de manera más efectiva.

En términos de eficiencia administrativa, el RSH ha simplificado y agilizado el proceso de registro y actualización de datos. Antes, la evaluación de la FPS requería visitas presenciales y documentación extensa, lo que generaba retrasos y costos administrativos. Con el RSH, los hogares pueden actualizar su información en línea de manera más rápida y sencilla, lo que ha reducido la burocracia y los tiempos de espera. Esto no solo ha beneficiado a los ciudadanos al facilitarles el acceso a los beneficios, sino que también ha optimizado la gestión de recursos y el funcionamiento de las entidades gubernamentales.

En términos de transparencia en la gestión pública, el RSH ha mejorado la disponibilidad de información y la rendición de cuentas. Al utilizar una base de datos más completa y actualizada, las autoridades pueden tomar decisiones informadas y supervisar de manera más efectiva la asignación de recursos y la implementación de políticas sociales. Además, el acceso público a cierta información del RSH promueve la transparencia y permite a la sociedad chilena estar más informada sobre cómo se gestionan los fondos públicos.

La implementación del Registro Social de Hogares en Chile ha tenido un impacto positivo en la sociedad chilena en términos de acceso a beneficios sociales, eficiencia administrativa y transparencia en la gestión pública. Ha mejorado la equidad en la asignación de recursos, agilizado los procesos administrativos y fortalecido la supervisión y responsabilidad en el uso de fondos públicos. Estos cambios han contribuido a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales.

**OBJETIVO ESPECIFICO 1:** Analizar la eficacia de la Evaluación Pública durante la transición del sistema de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, identificando las estrategias utilizadas, su alcance y su impacto en la percepción de la población acerca de este cambio.

La evaluación pública, en el contexto de la transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile, juega un papel fundamental en la mejora de la efectividad de los programas de asistencia social y en la toma de decisiones gubernamentales. La evaluación pública se refiere al proceso de recopilar, analizar y valorar información relevante sobre políticas públicas, programas y proyectos para determinar su eficacia, eficiencia y efectividad en el logro de sus objetivos (Morales Casetti, 2014).

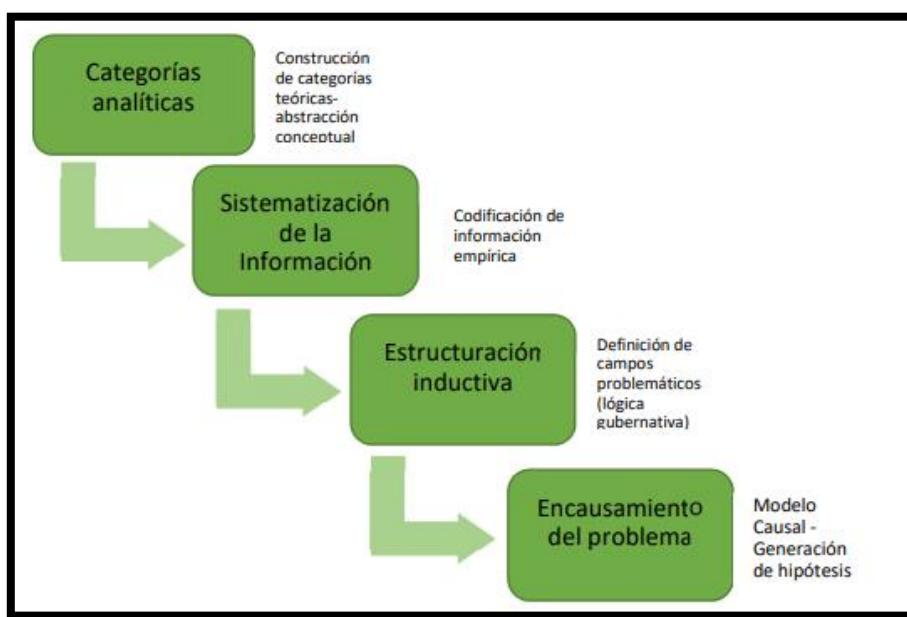
Durante la transición, la evaluación pública fue esencial para identificar las deficiencias en el sistema anterior (Ficha de Protección Social) y diseñar un nuevo sistema (Registro Social de Hogares) que abordara de manera más precisa las necesidades de la población vulnerable. El análisis exhaustivo de los datos existentes en la FPS permitió a los responsables de la política social comprender las limitaciones del sistema y tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar la evaluación de las condiciones de los hogares.

Además, la capacitación de los trabajadores sociales y la realización de campañas de sensibilización formaron parte de la estrategia de evaluación pública para garantizar que los profesionales y la población en general comprendieran los cambios y se adaptaran a ellos. Esto implicó evaluar cómo estas estrategias estaban siendo efectivas en la comunicación de la información y en la preparación de los actores involucrados.

El impacto mixto en la percepción de la población destaca la importancia de la evaluación continua de las políticas públicas. La retroalimentación de la población y la monitorización

constante de los resultados son esenciales para identificar áreas de mejora y ajustar las políticas en consecuencia. La evaluación pública también es vital para mantener la confianza de la población en las instituciones gubernamentales y para garantizar que los beneficios lleguen de manera equitativa a quienes más los necesitan (Morales Casetti, 2014).

La evaluación pública desempeñó un papel clave en la transición de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile al identificar deficiencias en el sistema anterior, facilitar la comunicación de los cambios y monitorear la percepción de la población. Este enfoque en la evaluación continua es esencial para garantizar que el nuevo sistema cumpla con su objetivo de mejorar la asistencia a las familias vulnerables de Chile y para mantener la eficacia y transparencia en la gestión pública.



*Figura 22. Momentos Metodológicos para abordar problemas en política pública.*

En la figura 17, se describe los diferentes momentos metodológicos aplicados para abordar los problemas asociados a la política pública tiene una relación importante con la eficacia de la evaluación pública. Esto se debe a que la eficacia de la evaluación pública está intrínsecamente ligada a la metodología utilizada para recopilar y analizar datos relacionados con políticas públicas.

En primer lugar, los diferentes momentos metodológicos mencionados en el gráfico pueden representar las etapas clave de un proceso de evaluación pública. Por ejemplo, la identificación de problemas, la recopilación de datos, el análisis y la toma de decisiones son pasos esenciales en la evaluación de políticas públicas. La calidad y la adecuación de la metodología utilizada en cada uno de estos momentos influirán en la eficacia general de la evaluación (Morales Casetti, 2014).

Además, la elección de la metodología correcta en cada etapa es esencial para garantizar que la evaluación sea precisa y útil en la toma de decisiones. Por ejemplo, en la etapa de recopilación de datos, la selección de métodos de investigación adecuados, como encuestas, entrevistas o análisis de datos secundarios, puede tener un impacto significativo en la calidad de la información recopilada y, por lo tanto, en la eficacia de la evaluación.

En resumen, el Gráfico 1 que representa los diferentes momentos metodológicos en la gestión de problemas asociados a la política pública está relacionado directamente con la eficacia de la evaluación pública, ya que la metodología utilizada en cada etapa de la evaluación influye en la calidad y la utilidad de los resultados. La elección adecuada y la aplicación efectiva de métodos y técnicas en cada momento metodológico son cruciales para garantizar que la evaluación pública sea un instrumento eficaz en la toma de decisiones y en la mejora de las políticas públicas.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2:** Evaluar el Control de la Gestión Pública durante la implementación del Registro Social de Hogares, examinando cómo se manejaron situaciones críticas, desafíos y obstáculos durante la transición, y proponiendo mejoras para futuros procesos similares.

## Papel del Control Interno

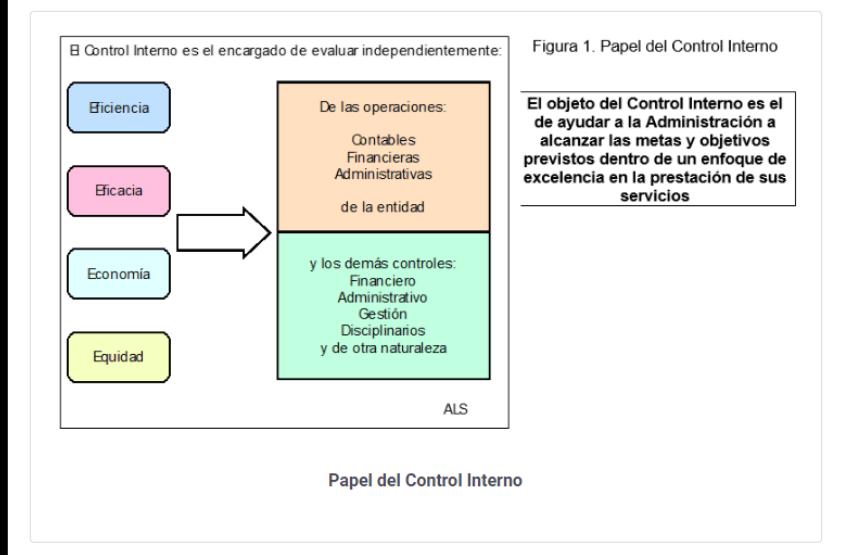


Figura 23. Papel del Control Interno.

Fuente: <https://gestiopolis.com/control-interno-en-la-administracion-publica-una-introduccion/>

El Control de la Gestión Pública es un concepto crucial que se refiere a la supervisión y evaluación de las actividades del gobierno para garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia. Durante la implementación del Registro Social de Hogares en Chile, este control fue fundamental para manejar situaciones críticas, desafíos y obstáculos (Morales Casetti, 2014).

Durante la transición, se presentaron varias situaciones críticas, como la resistencia al cambio por parte de algunos sectores de la población y la necesidad de recopilar y procesar grandes volúmenes de datos de manera precisa y oportuna. El Control de la Gestión Pública jugó un papel vital en la gestión de estas situaciones, permitiendo la identificación temprana de problemas y la implementación de soluciones efectivas (Morales Casetti, 2014).

Los desafíos y obstáculos fueron manejados a través de una combinación de estrategias de gestión del cambio, capacitación y comunicación efectiva. Se realizaron esfuerzos significativos para capacitar a los trabajadores sociales y otros profesionales involucrados en la implementación del nuevo sistema. Además, se llevaron a cabo campañas de comunicación para informar a la población sobre los cambios y cómo estos afectarían su interacción con los servicios sociales.

A pesar de estos esfuerzos, la transición no estuvo exenta de dificultades. Algunos sectores de la población expresaron preocupaciones sobre la precisión y la equidad del nuevo sistema. Estas preocupaciones subrayan la necesidad de mejorar el Control de la Gestión Pública, particularmente en términos de recopilación y análisis de datos, para garantizar que el sistema sirva de manera efectiva a las familias más vulnerables.

Para futuros procesos similares, se podrían proponer varias mejoras. Primero, se podría mejorar la recopilación y el análisis de datos para garantizar la precisión y la equidad del sistema. Segundo, se podrían fortalecer las estrategias de comunicación para asegurar que la población comprenda y acepte los cambios. Finalmente, se podría invertir más en la capacitación de los profesionales involucrados en la implementación del sistema para garantizar su eficacia.

El Control de la Gestión Pública fue crucial durante la implementación del Registro Social de Hogares en Chile. Aunque se enfrentaron desafíos, la gestión efectiva de estas situaciones permitió una transición exitosa. Sin embargo, es esencial continuar mejorando el Control de la Gestión Pública para garantizar la eficacia de futuros procesos similares (Morales Casetti, 2014).

La recopilación y el análisis de datos son fundamentales para garantizar la precisión y equidad del sistema. Aquí hay algunas estrategias para mejorar estos aspectos:

1. **Recopilación de datos de alta calidad:** Es esencial garantizar que los datos recopilados sean precisos, completos y representativos. Esto puede implicar la implementación de protocolos de recopilación de datos rigurosos, la capacitación de los trabajadores sociales en técnicas de recopilación de datos y la utilización de tecnologías avanzadas para la recopilación de datos.
2. **Análisis de datos riguroso:** Una vez recopilados los datos, es crucial analizarlos de manera rigurosa y objetiva. Esto puede implicar el uso de técnicas estadísticas avanzadas y la implementación de algoritmos de aprendizaje automático para identificar patrones y tendencias.
3. **Transparencia en el análisis de datos:** Para garantizar la equidad, es importante que el proceso de análisis de datos sea transparente. Esto significa que los criterios y métodos utilizados para analizar los datos deben ser claros y comprensibles para todos.

4. **Revisión y ajuste constantes:** Finalmente, es importante que los datos se revisen y ajusten constantemente para garantizar que sigan siendo precisos y equitativos. Esto puede implicar la realización de auditorías regulares y la implementación de cambios basados en los resultados de estas auditorías.

**OBJETIVO ESPECIFICO 3:** Investigar cómo el Control de la Gestión Pública contribuyó a la comprensión y aceptación de la nueva herramienta, el Registro Social de Hogares, entre la población chilena, y cómo influyó en la percepción de la equidad y transparencia en la asignación de beneficios y programas sociales.

El Control de la Gestión Pública jugó un papel crucial en la comprensión y aceptación del Registro Social de Hogares entre la población chilena. Este control implicó la supervisión y evaluación de las actividades del gobierno para garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia.

Primero, el Control de la Gestión Pública permitió una implementación efectiva del Registro Social de Hogares. A través de la supervisión y evaluación constantes, se aseguró que el nuevo sistema se implementara de manera eficiente y efectiva. Esto contribuyó a la comprensión y aceptación del nuevo sistema entre la población chilena.

Además, el Control de la Gestión Pública también influyó en la percepción de la equidad y transparencia en la asignación de beneficios y programas sociales. Al supervisar y evaluar la implementación del Registro Social de Hogares, se pudo garantizar que los beneficios y programas sociales se asignaran de manera justa y transparente. Esto ayudó a mejorar la confianza de la población en el nuevo sistema y en el gobierno en general.

Sin embargo, también hubo desafíos. Algunos sectores de la población expresaron preocupaciones sobre la precisión y la equidad del nuevo sistema. Estas preocupaciones subrayan la necesidad de mejorar el Control de la Gestión Pública, particularmente en términos de recopilación y análisis de datos.

El Control de la Gestión Pública fue fundamental para la comprensión y aceptación del Registro Social de Hogares entre la población chilena. Aunque se enfrentaron desafíos, la gestión efectiva de estas situaciones permitió una transición exitosa. Sin embargo, es esencial

continuar mejorando el Control de la Gestión Pública para garantizar la eficacia de futuros procesos similares.

La precisión y equidad del Registro Social de Hogares pueden mejorarse a través de varias estrategias:

- 1. Mejorar la recopilación de datos:** Es fundamental garantizar que los datos recopilados sean precisos y completos. Esto puede implicar la implementación de tecnologías avanzadas para la recopilación de datos, así como la capacitación de los trabajadores sociales y otros profesionales en técnicas de recopilación de datos.
- 2. Análisis de datos riguroso:** Una vez recopilados los datos, es crucial analizarlos de manera rigurosa y objetiva. Esto puede implicar el uso de técnicas estadísticas avanzadas y la implementación de algoritmos de aprendizaje automático para identificar patrones y tendencias.
- 3. Transparencia en la asignación de beneficios:** Para garantizar la equidad, es importante que el proceso de asignación de beneficios sea transparente. Esto significa que los criterios utilizados para determinar la elegibilidad para los beneficios deben ser claros y comprensibles para todos.
- 4. Participación de la comunidad:** Involucrar a la comunidad en el proceso de toma de decisiones puede ayudar a garantizar que el sistema sea percibido como justo. Esto puede implicar la realización de consultas públicas y la inclusión de representantes de la comunidad en los comités de toma de decisiones.
- 5. Revisión y ajuste constantes:** Finalmente, es importante que el sistema se revise y ajuste constantemente para garantizar que siga siendo preciso y equitativo. Esto puede implicar la realización de auditorías regulares y la implementación de cambios basados en los resultados de estas auditorías.

Estas estrategias, si se implementan correctamente, pueden ayudar a mejorar la precisión y equidad del Registro Social de Hogares. Sin embargo, es importante recordar que la implementación de estas estrategias requerirá tiempo, recursos y un compromiso constante con la mejora continua.

La capacitación de los trabajadores sociales y otros profesionales en técnicas de recopilación de datos puede mejorarse a través de varias estrategias:

1. **Cursos de formación:** Se pueden ofrecer cursos de formación específicos sobre técnicas de recopilación de datos. Estos cursos pueden cubrir una variedad de temas, desde los fundamentos de la recopilación de datos hasta técnicas más avanzadas.
2. **Talleres prácticos:** Los talleres prácticos pueden proporcionar a los trabajadores sociales y otros profesionales la oportunidad de aplicar las técnicas de recopilación de datos en un entorno controlado. Esto puede ayudarles a ganar confianza y experiencia práctica.
3. **Recursos en línea:** Los recursos en línea, como tutoriales y webinars, pueden ser una forma accesible y flexible de aprender nuevas técnicas de recopilación de datos.
4. **Mentoría y supervisión:** La mentoría y supervisión de profesionales experimentados pueden proporcionar orientación y apoyo continuos a los trabajadores sociales y otros profesionales mientras aprenden y aplican nuevas técnicas de recopilación de datos.
5. **Evaluación y retroalimentación:** La evaluación regular y la retroalimentación pueden ayudar a los trabajadores sociales y otros profesionales a identificar áreas de mejora y a hacer ajustes en su enfoque de recopilación de datos.
6. **Actualización continua:** Dado que las técnicas de recopilación de datos pueden evolucionar con el tiempo, es importante que los trabajadores sociales y otros profesionales tengan la oportunidad de actualizar sus habilidades y conocimientos de manera regular.

La mejora de la capacitación de los trabajadores sociales y otros profesionales en técnicas de recopilación de datos es esencial para garantizar una recopilación precisa y efectiva de información. La implementación de estrategias como cursos de formación, talleres prácticos, recursos en línea, mentoría, evaluación y retroalimentación, así como la actualización continua de habilidades, proporciona un marco sólido para el desarrollo de competencias en este campo. Estas estrategias no solo benefician a los profesionales al fortalecer sus habilidades, sino que también tienen un impacto positivo en la calidad de los datos recopilados, lo que, a su vez, contribuye a una toma de decisiones más informada y eficiente en diversos ámbitos, desde la asistencia social hasta la planificación de políticas públicas. En última instancia, invertir en la mejora de la capacitación en técnicas de recopilación de datos

es una inversión valiosa que conduce a una mejor comprensión de las necesidades de la sociedad y a una toma de decisiones más efectiva.

"Trazando Paralelos: El Cuadro de Mando Integral y la Gestión del Registro Social de Hogares en Chile".

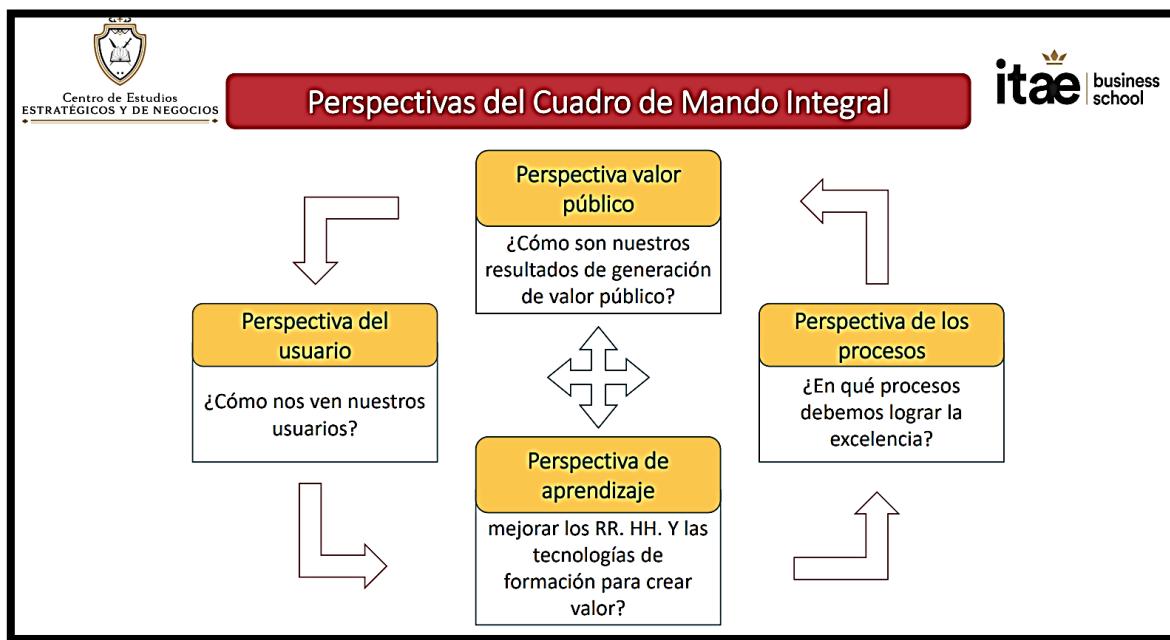


Figura 24. Esquema de un Cuadro de Mando Integral.

Fuente: Centro de Estudios Estratégicos y de Negocios, Chile 2023.

Aunque el Cuadro de Mando Integral (CMI) se utiliza principalmente en el ámbito empresarial, su enfoque en la medición balanceada del desempeño y la alineación con los objetivos estratégicos puede tener implicaciones relevantes en la gestión pública y, específicamente, en la comprensión y aceptación de herramientas como el Registro Social de Hogares (RSH) en Chile.

La perspectiva financiera del CMI, que se centra en los resultados financieros, puede relacionarse con la asignación de recursos y beneficios a través del RSH. Investigar cómo el control de la gestión pública utiliza indicadores financieros para evaluar el impacto económico de la implementación del RSH podría arrojar luz sobre su eficacia en términos de eficiencia económica (Morales Casetti, 2014).

La perspectiva del cliente del CMI, que considera la satisfacción del cliente y la retención, también es relevante. En el contexto del RSH, la "perspectiva del cliente" podría relacionarse con la percepción de la población chilena sobre la equidad y transparencia en la asignación de beneficios. Investigar cómo el Control de la Gestión Pública utiliza indicadores de satisfacción y retención de beneficiarios del RSH podría proporcionar información valiosa sobre la aceptación de esta herramienta (Morales Casetti, 2014).

La perspectiva de procesos internos del CMI se refiere a la eficiencia de los procesos, algo fundamental en la implementación y gestión del RSH. Evaluar cómo se miden y mejoran los procesos internos relacionados con el RSH podría revelar cómo se garantiza la equidad y la transparencia en su funcionamiento.

Finalmente, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento del CMI se relaciona con la capacidad de la organización para aprender y mejorar. En el contexto del RSH, investigar cómo el Control de la Gestión Pública promueve la capacitación y el desarrollo de habilidades en los profesionales que gestionan esta herramienta podría influir en la percepción de la población sobre su eficacia y transparencia (Morales Casetti, 2014).

En resumen, el enfoque del Cuadro de Mando Integral en la medición balanceada del desempeño y la alineación con objetivos estratégicos puede proporcionar una perspectiva valiosa para investigar cómo el Control de la Gestión Pública contribuyó a la comprensión y aceptación del Registro Social de Hogares en Chile, así como su influencia en la percepción de equidad y transparencia en la asignación de beneficios y programas sociales.

**OBJETIVO ESPECIFICO 4:** Analizar el impacto del Control de la Gestión Pública en la implementación del Registro Social de Hogares en la entrega de beneficios y programas sociales en Chile, evaluando si la respuesta rápida y eficaz a los desafíos contribuyó a mantener la continuidad de los servicios y a minimizar los efectos negativos en la población beneficiaria.



*Figura 25. Gestión Pública por resultados.*

Fuente: <https://docplayer.es/82989910-Gestion-para-resultados-mgp-freddy-e-aliendre-espana.html>

El Control de la Gestión Pública tuvo un impacto significativo en la implementación del Registro Social de Hogares y en la entrega de beneficios y programas sociales en Chile. Este control permitió una respuesta rápida y eficaz a los desafíos, lo que contribuyó a mantener la continuidad de los servicios y a minimizar los efectos negativos en la población beneficiaria.

Durante la implementación del Registro Social de Hogares, surgieron varios desafíos, como la resistencia al cambio, la necesidad de recopilar y procesar grandes volúmenes de datos y la preocupación por la equidad en la asignación de beneficios. El Control de la Gestión Pública permitió identificar y abordar estos desafíos de manera oportuna, lo que ayudó a mantener la continuidad de los servicios.

Por ejemplo, se implementaron estrategias de gestión del cambio para abordar la resistencia al cambio, se utilizaron tecnologías avanzadas para mejorar la recopilación y el procesamiento de datos, y se establecieron criterios claros y transparentes para la asignación de beneficios. Estas medidas ayudaron a minimizar los efectos negativos en la población beneficiaria.

Además, el Control de la Gestión Pública también permitió la evaluación continua del nuevo sistema, lo que facilitó la identificación de áreas de mejora y la implementación de ajustes necesarios. Esto contribuyó a mejorar la eficacia del Registro Social de Hogares y a garantizar que los beneficios y programas sociales se entregaran de manera justa y eficiente.

El Control de la Gestión Pública jugó un papel crucial en la implementación del Registro Social de Hogares en Chile. Su capacidad para responder de manera rápida y eficaz a los desafíos contribuyó a mantener la continuidad de los servicios y a minimizar los efectos negativos en la población beneficiaria. Sin embargo, es esencial continuar mejorando el Control de la Gestión Pública para garantizar la eficacia de futuros procesos similares (Morales Casetti, 2014).

Las estrategias de gestión del cambio pueden mejorarse de varias maneras:

- 1. Comunicación efectiva:** Una comunicación clara y oportuna es fundamental durante cualquier proceso de cambio. Esto incluye explicar por qué se está realizando el cambio, cómo afectará a las personas y qué se espera de ellas durante el proceso.
- 2. Participación de los interesados:** Involucrar a todas las partes interesadas en el proceso de cambio puede aumentar la aceptación y el compromiso. Esto puede incluir a los trabajadores sociales, la población beneficiaria y otros grupos relevantes.
- 3. Formación y apoyo:** Proporcionar formación y apoyo adecuados puede ayudar a las personas a adaptarse al cambio. Esto puede incluir formación en nuevas habilidades o procesos, así como apoyo emocional durante el proceso de cambio.
- 4. Gestión del cambio a nivel individual:** Cada individuo reacciona de manera diferente al cambio. Por lo tanto, es importante gestionar el cambio a nivel individual, teniendo en cuenta las necesidades y preocupaciones específicas de cada persona.
- 5. Revisión y ajuste:** Finalmente, es importante revisar y ajustar las estrategias de gestión del cambio a medida que avanza el proceso. Esto puede implicar recoger feedback, realizar evaluaciones y hacer ajustes según sea necesario.

Las estrategias de gestión del cambio desempeñan un papel crucial en el éxito de cualquier proceso de transformación organizacional o social. Estas estrategias pueden mejorarse de diversas maneras para garantizar una transición más fluida y exitosa.

En primer lugar, la comunicación efectiva se destaca como un pilar fundamental. La transparencia y la claridad en la comunicación son esenciales para informar a las partes interesadas sobre el propósito del cambio y cómo les afectará. Una comunicación oportuna y constante promueve la comprensión y la aceptación del cambio.

La participación de todas las partes interesadas es igualmente importante. Involucrar a los trabajadores sociales, la población beneficiaria y otros grupos relevantes permite que sus voces sean escuchadas y sus perspectivas se integren en el proceso de cambio. Esto aumenta la aceptación y el compromiso de las personas con las nuevas políticas o procedimientos.

La formación y el apoyo adecuados son esenciales para ayudar a las personas a adaptarse al cambio. Proporcionar a las personas las habilidades y los recursos necesarios, así como el apoyo emocional, contribuye a su capacidad para enfrentar los desafíos del cambio.

Además, la gestión del cambio a nivel individual reconoce que cada persona reacciona de manera diferente al cambio. Comprender y abordar las necesidades y preocupaciones específicas de cada individuo promueve una adaptación más efectiva y reduce la resistencia al cambio.

Finalmente, la revisión y el ajuste continuo de las estrategias de gestión del cambio son esenciales. La retroalimentación constante, las evaluaciones periódicas y la capacidad de realizar ajustes según sea necesario permiten que el proceso de cambio evolucione de manera efectiva y se adapte a las circunstancias cambiantes.

En resumen, las estrategias de gestión del cambio son una parte integral de cualquier proceso de transformación. Al mejorar la comunicación, fomentar la participación, proporcionar formación y apoyo, gestionar el cambio a nivel individual y mantener un enfoque en la revisión y el ajuste, se aumenta la probabilidad de que el cambio se lleve a cabo de manera exitosa y beneficie a todas las partes involucradas.

## V. CONCLUSIÓN

La transición desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares en Chile ha sido un proceso que ha demostrado ser altamente efectivo y beneficioso para la sociedad chilena en varios aspectos clave. En primer lugar, esta transición ha mejorado significativamente la eficiencia y equidad en la asignación de recursos y beneficios sociales. Esto se debe a que el Registro Social de Hogares proporciona una base de datos más completa y actualizada que permite una mejor identificación de las necesidades de las familias y una asignación más precisa de los recursos disponibles.

Un factor crucial en el éxito de esta transición ha sido la implementación de evaluaciones y controles de gestión pública. Estas medidas han permitido medir de manera efectiva la eficacia y eficiencia de las estrategias implementadas durante el proceso de transición. Además, han garantizado la transparencia en la administración de programas y políticas públicas, lo que es fundamental para generar confianza tanto en el gobierno como en la población.

El Registro Social de Hogares ha simplificado y agilizado el proceso de registro y actualización de datos, lo que ha contribuido a mejorar la precisión y equidad en la asignación de recursos. Esto es especialmente importante para las familias más vulnerables de la sociedad chilena, ya que les brinda un acceso más rápido y justo a los beneficios sociales a los que tienen derecho.

En resumen, la evaluación y el control de la gestión pública han desempeñado un papel fundamental en el éxito del despliegue del Registro Social de Hogares en Chile. Estos elementos han garantizado que el proceso sea transparente, eficiente y equitativo, y han contribuido positivamente al bienestar de las familias más necesitadas en la sociedad chilena.

## BIBLIOGRAFÍA:

- Arrieta, E. (2016, abril 28). El hombre es un ser social por naturaleza. Cultura Genial. Disponible en: <https://www.culturagenial.com/es/el-hombre-es-un-ser-social-por-naturaleza/>
- Berghaller, M. (s/f). Identificación y registro de los beneficiarios de las Respuestas de protección social ante el COVID-19: desafíos y oportunidades. Socialprotection.org. Recuperado el 5 de enero de 2024, de Disponible en: <https://socialprotection.org/discover/blog/identificaci%C3%B3n-y-registro-de-los-beneficiarios-de-las-respuestas-de-protecci%C3%B3n-social>
- Cáceres, Á. V. (2012). El Protocolo de Acuerdos de la Ley de Presupuestos del Sector Público. Revista de derecho, 38, 617-657. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/s0718-68512012000100015>
- Cambios al Registro Social de Hogares: 779 mil hogares podrán acceder a Disponible en: <https://www.soychile.cl/Santiago/Sociedad/2023/11/27/837256/cambios-registro-social-de-hogares.html>.
- Carrillo, V., Medina A, V. I., & Víctor Carrillo-Verónica I Medina. (2020, julio 6). Lasswell y las políticas públicas: el origen de una disciplina -. - Revista del IESE, escuela de gerencia / Venezuela, Panamá, República Dominicana. Disponible en: <http://www.debatesiesa.com/lasswell-y-las-politicas-publicas-el-origen-de-una-disciplina/>
- Chile - Gasto público 2022. (s. f.). Datosmacro.com. Disponible en: <https://datosmacro.expansion.com/estado/gasto/chile#:~:text=El%20gasto%20p%C3%A9ndido%20en%20Chile,33%2C48%25%20del%20PIB.>
- Coelho, F. (2018, febrero 9). Etimología de comunicación. Diccionario de Dudas. Disponible en: <https://www.diccionariodedudas.com/etimologia-de-comunicacion/>
- Contreras Álvarez, J. (2021). La implementación del Registro Social de Hogares. El nuevo instrumento de focalización en Chile. Revista Estudios De Políticas Públicas, 7(1), 88–101. Disponible en: <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2021.58225>
- De Hacienda, M. (s. f.). Gasto público - Ministerio de Hacienda. Disponible en: <https://old.hacienda.cl/glosario/gasto-publico.html>
- Dote, S. (2023, octubre 22). Registro Social de Hogares en Chile: qué es, cómo registrarse y actualizar los datos para recibir los bonos del Estado. Ediciones EL PAÍS S.L. Disponible en: <https://elpais.com/chile/2023-10-22/registro-social-de-hogares-en-chile-que-es-como-registrarse-y-actualizar-los-datos-para-recibir-los-bonos-del-estado.html>
- Engel, E. (2018). En su libro "Gobierno Inteligente: Datos, tecnología y decisiones públicas.

Estévez, A. (2015). Hacia una nueva definición del concepto “política pública”\*. Editorial. Políticas públicas como dominio de estudios Revista Venezolana de Gerencia, vol. 20, núm. 72, octubre-diciembre, 2015, pp. 583-585 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela, Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29044047001.pdf>.

Estos son los cambios introducidos al Registro Social de Hogares. Disponible en: <https://www.eldinamo.cl/buen-dato/2023/11/27/los-cambios-introducidos-al-registro-social-de-hogares/>.

Farías, J. (2017). Transición al registro social de hogares en funcionarios de ministerios y servicios de gobierno. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/147452/Transicion-al-registro-social-de-hogares-en-funcionarios-de-ministerios-y-servicios-de-gobierno.pdf?sequence=1>

Gobierno abierto, contexto mundial y el camino a seguir. Aspectos claves. Disponible en: <https://www.oecd.org/gov/Open-Government-Highlights-ESP.pdf>.

Gobierno aplica cambios en la calificación socioeconómica del Registro .... Disponible en: <https://www.elmostrador.cl/mercados/2023/11/27/gobierno-aplica-cambios-en-la-calificacion-socioeconomica-del-registro-social-de-hogares/>.

Gutiérrez, J. M. (2016). Planificación Estratégica situacional: perspectiva de una unidad científica universitaria. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29049487003/html/>

Jaime A. Riquelme-Castañeda Liliana M. Pedraja-Rejas Roberto A. Vega-Massó. (2020, febrero). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. Scielo.cl. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062020000100135](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062020000100135)

Ley 20.285 (2008). Sobre acceso a la información pública.

LÓPEZ HERNÁNDEZ, A.M. y ORTIZ RODRÍGUEZ, D. (2005): “El control de la gestión económico-financiera de las administraciones públicas”, en La ciencia de la contabilidad. Doctor Mario Pifarré Riera, pp. 501- 518. Ed. Universidad de Barcelona. Tapia Álvarez, M., Campillo Carrete, B., Cruickshank Soria, S., & Morales Sotomayor, G. (2010). Manual de Incidencia en Políticas Públicas. Alternativas y Capacidades. México.

Lozano Arvey. (2002, septiembre 27). Control Interno en la Administración Pública. Disponible en: <https://gestiopolis.com/control-interno-en-la-administracion-publica-una-introduccion/>.

Majone, G., & Wildavsky, A. (1984). Implementation as evolution: Exorcising the ghost in the implementation machine. Russell Sage Discussion Papers, (2).

- María, A. (2018). Bardach 1998 Los ocho pasos para el análisis de políticas públicas. Un manual para la práctica (1). Disponible en: [https://www.academia.edu/35939392/Bardach\\_1998\\_Los\\_ocho\\_pasos\\_para\\_el\\_analisis\\_de\\_politicas\\_publicas\\_Un\\_manual\\_para\\_la\\_practica\\_1\\_](https://www.academia.edu/35939392/Bardach_1998_Los_ocho_pasos_para_el_analisis_de_politicas_publicas_Un_manual_para_la_practica_1_)
- Máttar y Daniel E. Perrotti, J. (2014). Planificación, prospectiva y gestión pública Reflexiones para la agenda de desarrollo. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Santiago de Chile.
- Meny, Y. & Thoenig, J. P. (1992). Las políticas públicas. Ariel, Madrid.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2022). Manual de aplicación: Instrucciones para el llenado del Formulario de Ingreso al Registro Social de Hogares Digital y Físico.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s/f). Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Recuperado el 23 de noviembre de 2023, de Disponible en: <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/noticias/adios-a-la-ficha-de-proteccion-social-en-vigencia-registro-social-de-hogares>
- Ministerio de Desarrollo Social. (2016). Guía de Procedimiento para Actualizar, Rectificar o Complementar información al Registro Social de Hogares.
- Ministerio del Desarrollo Social (2018). Registro social de hogares de Chile. Disponible en: [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH\\_paper\\_2.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/RSH_paper_2.pdf)
- Molina, C. G. (2002). Modelo de formación de políticas y programas sociales. Fundacionhenrydunant.org. Disponible en: <https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/PoliticasPublicas/modelo%20de%20formacion%20de%20politicas%20y%20programas%20sociales%20carlos%20gerardo%20molina.pdf>
- Morales Casetti, M. (2014). Nueva gestión pública en Chile. Revista de Ciencia Política (Santiago), 34(2), 417–438. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/s0718-090x2014000200004>
- Muriel, T. (2020, abril 16). Qué es la comunicación verbal. Significados. Disponible en: <https://www.significados.com/comunicacion-verbal/>
- Nuevos cambios en el Registro Social de Hogares: Las modificaciones que .... Disponible en: <https://www.meganoticias.cl/dato-util/432829-cartola-rsh-mejoras-cuales-seran-pdp-04-12-2023.html>.
- Observatorio, Públicas -Polis, P., Hernando, J., Lozano, B., Ramírez, C. E., Guerrero, R., Diseño, A. A. A., Sandra, D., & Moreno, M. (s/f). Los ocho pasos de Bardach. Edu.co. Recuperado el 21 de noviembre de 2023, de Disponible en: <https://www.icesi.edu.co/polis/images/publicaciones/datos-en-breve/pdfs/polis-db45-ochopasos.pdf>

- Olavarría, M. (2017). Implementación de políticas públicas: lecciones para el diseño. Análisis de los casos de modernización de la gestión pública y de la reforma de salud en Chile. Revista del CLAD Reforma y Democracia, No. 67, Feb. 2017, pp. 95-124, ISSN 1315-2378.
- Parsons, W. (2007). Políticas públicas. Una introducción a la teoría y la práctica del análisis de Políticas Públicas. Flacso, México.
- Peled, A. (s/f). Trusting Big Data: Epistemic Governance and the Politics of Expertise in the Public Sector.
- Pereira, J. M. F. (2017). Transición al registro social de hogares en funcionarios de ministerios y servicios de gobierno. resumen de la tesis para optar al grado de: Magíster en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Chile.
- Peter, C. (s/f). Data-Driven Government: The Role of Data in Driving Public Sector Innovation.
- Porto, J. P., & Gardey, A. (2019, agosto 7). Política pública. Definición. De; Definiciones. Disponible en: <https://definicion.de/politica-publica/>
- Presupuesto abierto - Gobierno de Chile. (s. f.). Disponible en: <https://presupuestoabierto.gob.cl/>
- Presupuesto público | Fundación Observatorio Fiscal. (s. f.). Disponible en: [https://observatoriofiscal.cl/Actua/Repo/Presupuesto\\_Publico](https://observatoriofiscal.cl/Actua/Repo/Presupuesto_Publico)
- Programa de las naciones unidas para el desarrollo-Chile (2010). La ficha de protección social. Estudios PNUD. Disponible en: [https://www.estudiospnud.cl/wp-content/uploads/2020/04/undp\\_cl\\_pobreza\\_texto15.pdf](https://www.estudiospnud.cl/wp-content/uploads/2020/04/undp_cl_pobreza_texto15.pdf).
- Registro Social de Hogares (RSH) – Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s/f). Gob.cl. Recuperado el 23 de noviembre de 2023, Disponible en: <https://registrosocial.gob.cl/>
- Registro Social de Hogares: conoce los cambios a partir de junio - pauta. Disponible en: <https://www.pauta.cl/actualidad/2023/06/02/anuncian-cambio-en-registro-social-de-hogares-a-partir-de-junio.html>.
- Sánchez, D. (2020, febrero 22). Qué es comunicación pública y cuál es su importancia. Duvian Sánchez - Comunicación y Marketing Digital; Duvian Sánchez. Disponible en: <https://www.duviansanchez.com/comunicacion-corporativa/que-es-comunicacion-publica/>
- Social, I., & Poblete Vásquez, M. (2022, octubre). Registro Social de Hogares y Calificación Socioeconómica en Chile. Bcn.cl. Disponible en: [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/33600/1/BCN\\_RSH\\_CSE\\_nm\\_mp\\_final.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/33600/1/BCN_RSH_CSE_nm_mp_final.pdf)

- Spain, D. (2018, junio 22). La gestión de crisis en las organizaciones. Deloitte Spain. Disponible en: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/governance-risk-and-compliance/articles/gestion-crisis-organizaciones.html>
- Stephenson, M., Giller, H. & Brown, S. (2007), Effective practice in youth Justice. UK: William Publishing.
- Straface, F. (2016). Gobierno Abierto: Innovación, transparencia y colaboración en América Latina.
- Subirats, J. (1992). Análisis de políticas públicas y eficacia de la administración.
- Tapia Álvarez, M., Campillo Carrete, B., Cruickshank Soria, S., &Morales Sotomayor, G. (2010). Manual de Incidencia en Políticas Públicas. Alternativas y Capacidades. México.
- Tapia Álvarez, M., Campillo Carrete, B., Cruickshank Soria, S., &Morales Sotomayor, G. (2010). Manual de Incidencia en Políticas Públicas. Alternativas y Capacidades. México.
- UNILA. (2021, octubre 1). ¿Qué es la Comunicación Como Fenómeno Social? Unila. Disponible en: <https://www.unila.edu.mx/comunicacion-como-fenomeno-social/>
- Viana, Ana Luiza. 1996. “Abordagens metodológicas em políticas públicas” en Revista de Administración Pública, vol. 30 No 2.