Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Gobierno de Chile

PNUD

VENTANILLA ÚNICA SOCIAL

Ventanilla Única Social.

Santiago de Chile, diciembre de 2025.

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)

www.pnud.cl

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA (MDSF)

www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl

Representante Residente del PNUD en Chile
Georgiana Braga-Orillard

Ministra de Desarrollo Social y Familia
Javiera Toro

Subsecretaria de Evaluación Social
Paula Poblete

Subsecretaria de Servicios Sociales

Francisca Gallegos

Autores:
Javiera Troncoso (PNUD)
Rodrigo Herrera (PNUD)
Verónica Achá (MDSF)
Josefina Amenábar (MDSF)
Sabrina Burky (MDSF)
Bárbara Vallejos (MDSF)

Agradecimientos: La elaboración de esta publicación ha sido posible gracias al trabajo conjunto del PNUD y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, así como al compromiso de sus equipos. Se agradecen especialmente las contribuciones de los siguientes funcionarios del Ministerio, quienes aportaron insumos fundamentales para su desarrollo: Darío Clemente, Hans Schuf-feneger, Marcos Parra, Daniel Fuenzalida, Víctor Carrasco, Fabiola Cisternas, Ramón Muñoz, Brian Chales, Camilo Cid y Sara Garzón.

Cita Sugerida: PNUD y MDSF (2025). Ventanilla Única Social. Santiago, Chile.

Los contenidos de este informe pueden ser reproducidos en cualquier medio, citando fuente. Las ideas y opiniones expresadas en esta obra son las de los autores y no reflejan necesariamente el punto de vista de las Naciones Unidas, el PNUD, ni de los Estados Miembros de Naciones Unidas.

Índice

Siglas y abreviaciones 4
Presentación 5
01. El contexto: Modernización y acceso a la protección social 7
02. La transformación digital del Estado como marco de acción 9
03. La necesidad de una solución integrada 13
04. Diseño y desarrollo de la Ventanilla Única Social (VUS) 15
05. ¿Qué es la Ventanilla Única Social? 22
06. Arquitectura e integración de sistemas de información y postulación 31
07. Usos y cobertura de la Ventanilla Única Social 34
08. Costos de implementación y mantención de la VUS 42
09. Lecciones aprendidas y desafíos futuros 44
Referencias 50
Anexos 51

Siglas y abreviaciones

AFC	Administradoras de Fondos de Cesantía
AFP	Administradoras de Fondos de Pensiones
API	Application Programming Interface
CESFAM	Centro de Salud Familiar
CSE	Calificación Socioeconómica
DIS	División de Información Social
FOSIS	Fondo de Solidaridad e Inversión Social
FUAS	Formulario Único de Acreditación Socioeconómica
GSL	Gestión Social Local
IPS	Instituto de Previsión Social
INJUV	Instituto Nacional de la Juventud
MDSF	Ministerio de Desarrollo Social y Familia
MINSAL	Ministerio de Salud
MINVU	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PAP	Papanicolaou
PGU	Pensión Garantizada Universal
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
RIS	Registro de Información Social
RND	Registro Nacional de la Discapacidad
RPS	Red Integral de Protección Social
RSH	Registro Social de Hogares
RUN	Rol Único Nacional
SaaS	Software as a Service
SENCE	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
SENADIS	Servicio Nacional de la Discapacidad
SENAMA	Servicio Nacional del Adulto Mayor
SES	Subsecretaría de Evaluación Social
SSO	Single Sign-On o Inicio de sesión único
SIMPLE	Plataforma SIMPLE de trámites digitales
SUSESO	Superintendencia de Seguridad Social
UX	User Experience (Experiencia Usuaria)
UI	User Interface (Interfaz de Usuario/a)
VUS	Ventanilla Única Social
WAF	Web Application Firewall

Presentación

La relación entre las personas y el Estado se ha vuelto, en los últimos años, un desafío para la política social. La ampliación sostenida de programas, subsidios y plataformas digitales ha permitido responder a nuevas necesidades, pero también ha configurado un ecosistema caracterizado por la coexistencia de múltiples programas y plataformas con distintos mecanismos de acceso. Para millones de personas, acceder a un apoyo público implica interactuar con distintos sistemas y requisitos administrativos y entregar repetidamente información personal que el Estado ya posee. Muchas veces, estas condiciones pueden generar dificultades de acceso que impiden que las personas accedan a programas y prestaciones que necesitan y a las que tienen derecho por ley.

La Ventanilla Única Social (VUS) surge en este contexto institucional. Más que una plataforma tecnológica, corresponde a una iniciativa orientada a integrar trámites, información y accesos en un entorno unificado. La VUS busca organizar y centralizar el acceso a la protección social al centralizar trámites, datos y orientaciones en un único punto de contacto, permitiendo que la ciudadanía no tenga que conocer la complejidad institucional de la administración pública para acceder a los apoyos que requiere.

Este enfoque se inscribe en una agenda más amplia de transformación del Estado que ha sido promovida por organismos internacionales como la OCDE, el sistema de Naciones Unidas y el propio PNUD[1]. Desde esta perspectiva, la modernización de los servicios públicos digitales no se limita a la digitalización de trámites, sino que requiere avanzar hacia modelos de provisión integrados, centrados en las personas, que reduzcan la fragmentación institucional, utilicen estratégicamente los datos administrativos y faciliten el acceso efectivo a derechos. En este marco, iniciativas como la Ventanilla Única Social dialogan con principios ampliamente reconocidos de gobierno digital, gestión del cambio y diseño de servicios públicos orientados a mejorar la experiencia de la ciudadanía, especialmente de quienes enfrentan mayores barreras de acceso.

El desarrollo de la VUS no partió de cero. Se apoyó en aprendizajes acumulados por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en la implementación y operación de instrumentos de apoyo al Sistema de Protección Social de Chile. En una trayectoria sostenida de modernización que ha llevado adelante el Ministerio destaca el constante fortalecimiento del Registro de Información Social (RIS) y la consolidación del Registro Social de Hogares (RSH) como la columna vertebral de apoyo a la selección de usuarios de prestaciones sociales. Junto a ello, se han impulsado iniciativas clave para facilitar el acceso a la oferta pública, como la Red Integral de Protección Social (RPS), pionera en la entrega de información personalizada a las personas, y la plataforma de Gestión Social Local (GSL), orientada a optimizar

[1] Ver, por ejemplo: OCDE (2020), Digital Government Index; OCDE (2021), The Path to Becoming a Data-Driven Public Sector; UN DESA (2022), E-Government Survey.

la gestión de casos a nivel municipal para brindar mejor atención a los usuarios. Estos logros constituyen la base sobre la cual hoy se erige la Ventanilla Única Social.

El presente documento, elaborado conjuntamente por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), sistematiza el proceso de diseño, desarrollo e implementación de la VUS. Para ello, se basa en entrevistas a actores del MDSF que desempeñaron un papel central en las distintas etapas del proceso. Asimismo, describe el tipo de capacidades que requiere un proyecto de integración estatal de esta naturaleza: negociaciones intersectoriales complejas; decisiones de arquitectura que privilegian la viabilidad de implementación; mecanismos de diseño centrado en las personas; y una gestión del cambio que reconoce que trasformaciones complejas requieren de un alineamiento de perspectivas en función de un objetivo común.

La VUS integra sistemas con distintos desarrollos institucionales bajo un esquema común de acceso, con lógicas y prioridades distintas, bajo un marco común orientado al bienestar de las personas. La plataforma no sustituye los sistemas sectoriales existentes, sino que opera como mecanismo de articulación para avanzar en su integración. Con ello, el proyecto se enmarca en un enfoque de modernización orientado a la integración de servicios y uso de datos administrativos que crea las condiciones para que las instituciones actúen de manera coordinada, transparente y centrada en las necesidades reales de la ciudadanía.

Ese es, en última instancia, el aporte que este documento busca entregar: no solo describir cómo se construyó una plataforma, sino visibilizar las lecciones que deja este proceso respecto de ciertas condiciones, decisiones y aprendizajes involucrados en iniciativas orientadas a mejorar el funcionamiento del Estado para las personas.

01.

El contexto: Modernización y acceso a la protección social

El Sistema de Protección Social chileno es el resultado de casi cuarenta años de desarrollo y evolución, configurando un modelo que combina políticas de carácter universal —principalmente en salud y educación— con un pilar de prestaciones focalizadas de amplia cobertura. Esta trayectoria ha generado una oferta pública amplia y diversa, que incluye cerca de 700 programas públicos[2]. Si bien esta arquitectura busca cubrir múltiples necesidades, la propia expansión y gestión históricamente sectorializada de la oferta programática ha generado desafíos de coordinación e integración.

El Estado se presenta ante la ciudadanía de forma "atomizada", donde cada programa opera con lógicas propias, con escasa comunicación y coordinación con los demás programas, incluso en los casos en que los programas abordan problemas complementarios. Ello impone altos costos para la coordinación de la respuesta que el Estado otorga a las necesidades de las personas. Y uno de los principales desafíos en este contexto es la gestión de información entre programas, servicios y con las personas.

La fragmentación de la oferta se expresa también en los mecanismos de acceso a los programas. Cada programa opera de manera aislada, con sus propios sistemas, reglas de postulación, canales de comunicación y credenciales de acceso. A modo de ejemplo, solo en el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) y sus servicios relacionados, el año 2022 se identificaron aproximadamente 100 plataformas de atención y postulación, según antecedentes administrativos y documentos internos del propio Ministerio.

Esta estructura fraccionada obliga a la ciudadanía a asumir costos administrativos adicionales en su interacción con el Estado —en términos de tiempo, desplazamientos, repetición de información y comprensión de trámites—, lo que se traduce en tres barreras principales que dificultan el acceso a los programas y servicios públicos. Primero, el desconocimiento de la oferta, donde la complejidad y dispersión de la información dificultan que gran parte de la población conozca los apoyos que les podrían ser de utilidad y a los que potencialmente tiene derecho, haciendo que el acceso efectivo dependa del esfuerzo individual para interactuar con múltiples procedimientos

[2] El detalle de los programas sociales y no sociales puede ser consultado en https://bips.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/

administrativos. Segundo, la ineficiencia en la gestión, por la cual se solicita reiteradamente la misma información a las personas a través de distintos trámites, subutilizando los vastos registros administrativos que el propio Estado ya posee. Tercero, la obsolescencia tecnológica, ya que muchas plataformas carecen de estándares de escalabilidad, interoperabilidad y experiencia usuaria adecuada, especialmente en dispositivos móviles.

Frente a este diagnóstico el Ministerio de Desarrollo Social y Familia implementa en 2025 la Ventanilla Única Social (VUS), una plataforma digital que reúne en un solo lugar los principales trámites, prestaciones, servicios y ayudas sociales del Estado. Con ello, el Estado avanza en asumir un rol más cercano, eficiente y proactivo de cara a la ciudadanía.

02.

La transformación digital del Estado como marco de acción

La Ventanilla Única Social no fue un esfuerzo aislado; se enmarcó en un mandato político explícito de modernización, comprometiendo la creación de ventanillas únicas y el desarrollo de un Ecosistema Digital para mejorar la relación entre el Estado y las personas.

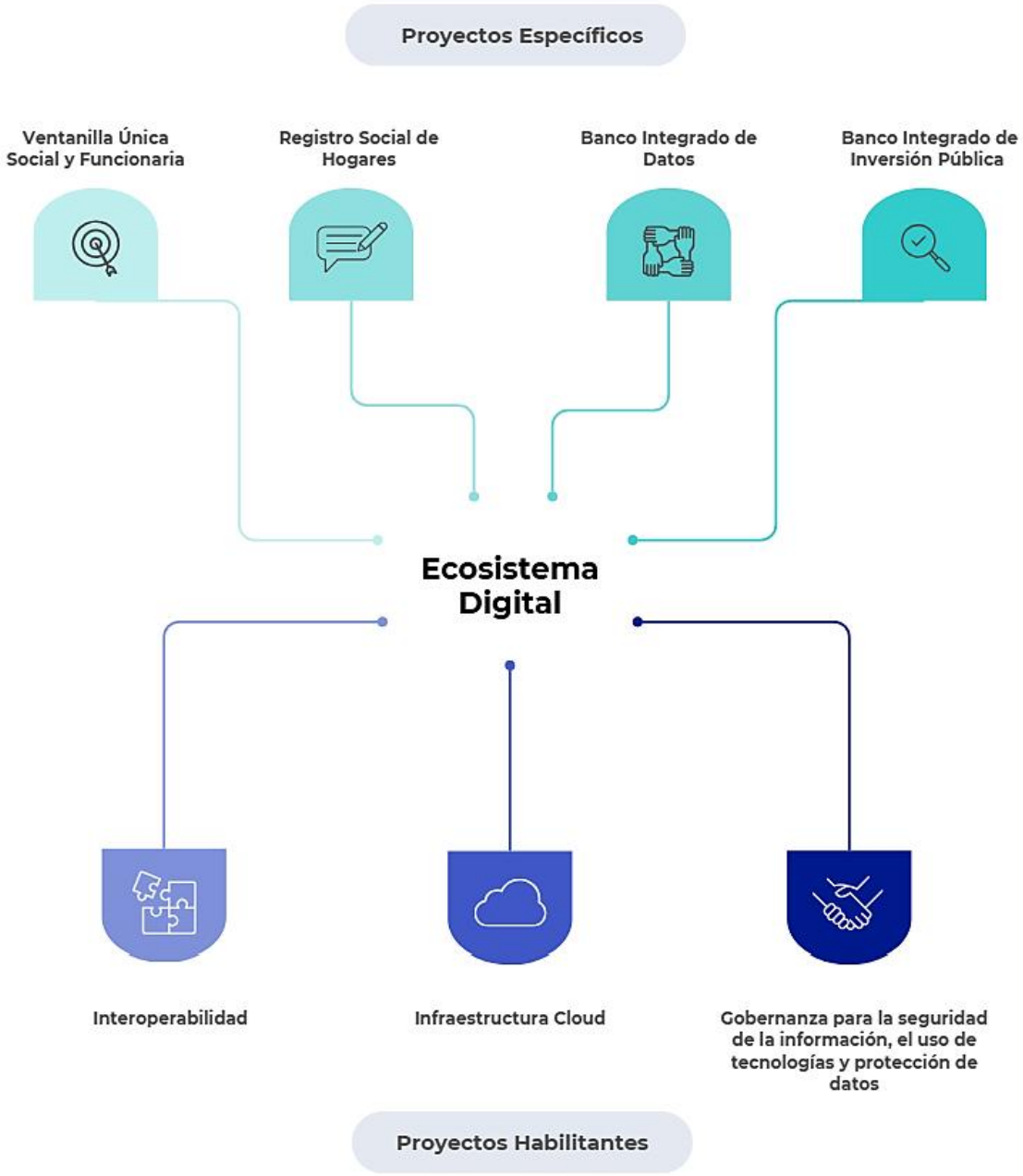
En coherencia con el marco normativo de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado (2019), que mandata a los órganos de la administración pública a avanzar hacia la interoperabilidad y la consolidación de plataformas electrónicas, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia impulsa el desarrollo de un Ecosistema Digital como parte de su programa estratégico de transformación y modernización del Estado.

El Ecosistema Digital consiste en un conjunto de proyectos y productos interconectados diseñados para reestructurar la arquitectura tecnológica y la gestión de datos del Ministerio. Su objetivo principal es modernizar la gestión pública, situando a la ciudadanía en el centro del diseño, mejorando la integración de la información y simplificando la relación entre las personas y el Estado. En este contexto, la Ventanilla Única Social (VUS) es una de las piezas clave de este ecosistema de cara a la ciudadanía.

El Ecosistema Digital se compone de dos tipos de productos (ver Esquema 1). Los primeros corresponden a productos específicos orientados a la modernización de las plataformas y sistemas clave que administran la política social y la inversión pública. Los segundos, orientados a garantizar que el Ecosistema Digital funcione de manera moderna, segura, escalable e integrada, creando la base técnica y normativa sobre la cual pueden operar las plataformas y sistemas (ver detalle en Cuadro 1).

ESQUEMA 1

Ecosistema Digital del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.



CUADRO 1

Proyectos asociados al Programa de Desarrollo del Ecosistema Digital.

Proyectos Específicos	Objetivo
Ventanilla Única Social y Funcionaria	Crear una ventanilla única que centralice y simplifique el acceso de la ciudadanía a los trámites y prestaciones sociales, unificando las múltiples plataformas de atención y reduciendo la necesidad de que las personas entreguen la misma información reiteradamente.
Registro Social de Hogares (RSH)	Modernizar y fortalecer el RSH, mejorando la experiencia del usuario (especialmente en dispositivos móviles), aumentando la transparencia y legitimidad de la Calificación Socioeconómica (CSE), fomentando la actualización de datos declarados por la ciudadanía y modernizando su arquitectura tecnológica para su integración.
Banco Integrado de Datos	Aumentar el conocimiento y uso de la información de caracterización socioeconómica que dispone el MDSF, a través de la unificación de las plataformas de visualización de datos existentes (como ADIS, Data Social, Observatorio Social). Unificar y modernizar las plataformas de visualización y acceso a datos públicos y protegidos (como ADIS, Data Social, Observatorio Social, RIS).
Banco Integrado de Inversión Pública	Modernizar las plataformas del Sistema Nacional de Inversiones (SNI) y el Banco Integrado de Proyectos (BIP) a través de una mejora en la interoperabilidad con otros sistemas clave y en la optimización de la capacidad de analizar y gestionar la información disponible, facilitando así la planificación y la toma de decisiones en inversión pública.

Proyectos Habilitantes	Objetivo
Interoperabilidad	Estandarizar la comunicación entre los diversos sistemas del Ministerio y con otras instituciones del Estado, a través del reemplazo de un modelo basado en consultas directas a bases de datos o servicios web (SOAP) obsoletos, por una arquitectura moderna de APIs (Interfaces de Programación de Aplicaciones), que permita un intercambio de datos controlado, monitoreado y seguro entre las distintas plataformas.
Gobernanza para la seguridad de la información, el uso de tecnologías y protección de datos	Consolidar una gobernanza para la seguridad de la información, el uso de tecnologías informáticas y la protección de datos del Ecosistema Digital, que defina el marco normativo, político y técnico que regula tanto el desarrollo y operación de los sistemas como el uso de la información que fluye a través de la interoperabilidad, mediante reglas claras sobre estándares de seguridad, uso de tecnologías y sobre qué datos se comparten, quién puede acceder a ellos y con qué fines. Con ello, se busca asegurar que la información —en especial los datos sensibles de la ciudadanía— se utilice de manera responsable, eficiente (evitando solicitar más datos de los necesarios) y auditable.
Infraestructura Cloud (Nube)	Migrar los sistemas de información alojados en servidores físicos localizados en el datacenter institucional a una infraestructura en la nube, que permita escalabilidad automática (la capacidad de crecer instantáneamente según la demanda de usuarios y decrecer para ahorrar costos) y continuidad operacional (contar con respaldos en sitios de contingencia). Esto también habilitó el uso de prácticas de desarrollo modernas, como la "integración continua" y la "dockerización".

Fuente: Elaboración PNUD en base a información del MDSF.

En particular, el proyecto de Ventanilla Única se diseñó desde su inicio con dos audiencias, reconociendo que la modernización del servicio a la ciudadanía debía ir acompañada de una modernización de las herramientas de gestión interna:

- **Ventanilla Única Social (ciudadana):** Es la plataforma pública y el foco principal de esta publicación. Está diseñada para la interacción directa de las personas con el Estado, permitiendo la consulta de información, la postulación a beneficios y la realización de trámites.
- **Ventanilla Única Social para funcionarias y funcionarios:** Es la plataforma de trabajo diseñada para los ejecutores municipales y funcionarios de servicios públicos que intermedian la atención hacia la ciudadanía. Su objetivo es unificar las múltiples plataformas de gestión de casos y prestaciones sociales como Gestión Social Local (GSL), RSH Municipal, plataformas de subsidios, entre otras. Esta plataforma actúa como un escritorio único para el funcionario, permitiéndole tener una visión integrada de las personas a las que atiende.

Si bien este documento se centra en la Ventanilla Única Social, gran parte de los desafíos en su implementación fueron compartidos con la Ventanilla Única Social para funcionarias y funcionarios.

03.

La necesidad de una solución integrada

La estrategia de implementación de la Ventanilla Única Social (VUS) no fue construir un sistema completamente nuevo desde cero, sino consolidar una "evolución natural" de los activos digitales preexistentes más relevantes del sector social.

Antes de la VUS, dos grandes plataformas abordaban el acceso a la protección social desde ángulos distintos:

1. La Red Integral de Protección Social (RPS):

Dependiente de la Subsecretaría de Servicios Sociales, la RPS es un modelo de gestión intersectorial establecido por la Ley N° 21.322 del año 2021. Su propósito se estructura en torno a tres objetivos: coordinar intersectorialmente la oferta programática asociada a "eventos adversos" (situaciones que pueden conducir a la vulnerabilidad); entregar información y orientación clara, oportuna y personalizada a la ciudadanía sobre dicha oferta; y simplificar el acceso a las prestaciones del Estado mediante la integración de trámites. Para cumplir este mandato, la RPS desarrolla una estrategia de trabajo intersectorial que, durante 2024, involucró la colaboración con más de cincuenta instituciones públicas, incluyendo servicios, subsecretarías y superintendencias.

Una de las herramientas principales de la RPS era su plataforma web, operativa desde 2019, que concentraba la información de más de 250 fichas de programas y beneficios estatales. La plataforma permitía el acceso mediante una vista "visitante" (pública) y una "sesión privada" (autenticada con ClaveÚnica o número de serie de la cédula de identidad). En la sesión personalizada, las personas podían conocer su perfil social, revisar beneficios históricos y recibir sugerencias proactivas sobre "beneficios potenciales" a los que podrían acceder según sus datos sociales. Adicionalmente, la plataforma disponía de un perfil de "Asesor Ciudadano", que permitía a las funcionarias y funcionarios de instituciones con convenio (como ChileAtiende, Sence y Fosis) entregar orientación personalizada a la ciudadanía (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2024).

2. El Registro Social de Hogares (RSH):

El RSH es el sistema de información y caracterización socioeconómica que funciona como la principal herramienta de apoyo para la selección de usuarios de las políticas sociales. Creado en 2016 para reemplazar a la Ficha de Protección Social y superar sus problemas de legitimidad, el RSH adoptó un enfoque innovador basado en el uso

intensivo de registros administrativos para la determinación de los ingresos de los hogares. Este sistema combina la información declarada por las familias a través de plataformas digitales o municipales, con datos provenientes de un conjunto robusto de fuentes administrativas del Estado centralizadas en el Registro de Información Social (RIS), como el Servicio de Impuestos Internos, el Servicio de Registro Civil e Identificación, la Superintendencia de Pensiones y el Fondo Nacional de Salud, entre otros (Vargas Faulbaum & Tejerina, 2025).

El portal ciudadano del RSH era la herramienta transaccional por excelencia del Ministerio, siendo la puerta de entrada masiva para la actualización de datos que habilitaban la postulación a gran parte de los beneficios del Estado.

La decisión estratégica clave en la creación de la VUS fue integrar estas dos lógicas. En lugar de mantener portales separados, se determinó absorber funcionalmente a ambos: la VUS heredó la visión de *información proactiva* de la RPS y la integró con el *núcleo transaccional* del RSH.

De esta manera, la VUS unificó en un solo punto de contacto con la ciudadanía la consulta de información sobre la oferta social y la gestión de los trámites del Registro Social de Hogares, estableciendo una base sólida para la futura integración de otros trámites y servicios del Estado.

04.

Diseño y desarrollo de la Ventanilla Única Social (VUS)

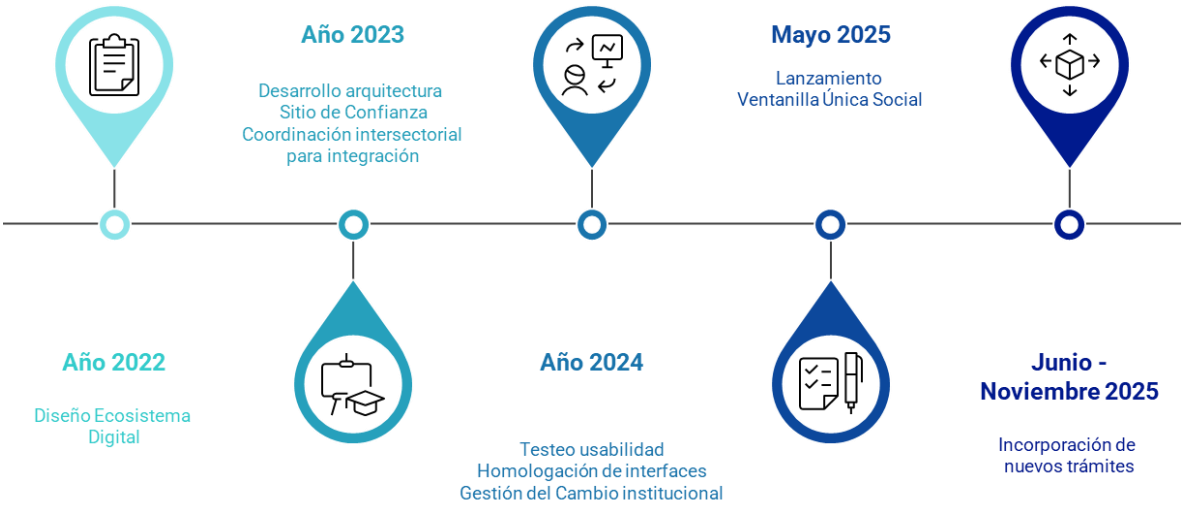
El diseño y desarrollo de la Ventanilla Única Social (VUS) implicó abordar desafíos que trascendieron lo puramente tecnológico. Esta iniciativa se estructuró en torno a la articulación de soluciones simultáneas en cuatro dimensiones estratégicas clave.

Primero, en relación con la gobernanza del proyecto, se diseñó un modelo de "doble motor" que fusionó las lógicas funcionales (experiencia usuaria y gestión de datos) de dos Subsecretarías distintas en un solo producto. Segundo, en la metodología, se posicionó el Diseño de Servicio y Experiencia Usuaria (UX) como un componente estratégico central, asegurando la perspectiva ciudadana desde la concepción del proyecto. Tercero, con relación a la arquitectura tecnológica necesaria, se acotó la necesidad de un nuevo desarrollo a una pieza central y se descartó un modelo que fusionaba las diversas plataformas en favor de una "interfaz de articulación" (el Sitio de Confianza), permitiendo la interoperabilidad sin reemplazar la autonomía de los sistemas integrados. Finalmente, la incorporación de la Gestión del Cambio en su etapa de implementación permitió abordar la dimensión humana y organizacional de la transformación, asegurando el alineamiento de los equipos internos y externos con la visión estratégica del proyecto.

En conjunto, estas cuatro dimensiones demostraron ser componentes centrales del diseño del proyecto, que, al tiempo de poner a las personas en el centro de la acción, reconoce que la modernización del Estado es un desafío tanto tecnológico como, fundamentalmente, humano. A continuación, se describen en mayor detalle cada una de estas dimensiones.

ESQUEMA 2

Principales hitos en el diseño y desarrollo de la VUS.



Fuente: Elaboración PNUD en base a información del MDSF.

4.1. Fusión de lógicas: La gobernanza intraministerial del proyecto

El desarrollo de la Ventanilla Única Social requirió una coordinación de alta complejidad, no solo a nivel intersectorial (con otros ministerios), sino también a nivel intraministerial (dentro del ministerio). El proyecto exigió la articulación de distintas Subsecretarías y divisiones que poseían culturas organizacionales, mandatos y plataformas tecnológicas diferenciadas.

Para gestionar esta complejidad, la gobernanza del proyecto se articuló en torno a una "mesa estratégica" de trabajo. Esta instancia trascendió el rol de una simple reunión de seguimiento, consolidándose como el espacio de decisión donde convergían los liderazgos políticos (Gabinete), técnicos (División de Información Social) y de "negocio" (las áreas responsables de los procesos).

El desafío central de esta mesa no fue solo técnico, sino organizacional: la fusión de las dos lógicas funcionales que sustentaban las principales plataformas ciudadanas preexistentes en el Ministerio (RPS y RSH), las cuales debían ser integradas en la nueva VUS.

1. **La Lógica de Información y Experiencia, originada en la Red Integral de Protección Social (RPS):**

   Este componente, radicado en la Subsecretaría de Servicios Sociales, aportaba una cultura de desarrollo ya madura en el diseño centrado en las personas. Su fortaleza radicaba en la simplificación del lenguaje ciudadano, la experiencia usuaria (UX) y la proactividad en la entrega de información (como la funcionalidad de "beneficios potenciales").

2. **La Lógica Transaccional y de Datos, originada en el Registro Social de Hogares (RSH):**

   Este componente, proveniente de la Subsecretaría de Evaluación Social, constituía el robusto motor transaccional del Ministerio. Era una plataforma de uso masivo, centrada en la gestión del dato, la actualización y validación de información.

   A su vez, la operación municipal del Registro Social de Hogares radicaba en la Subsecretaría de Servicios Sociales, por lo que el trabajo conjunto entre ambos equipos se había consolidado a lo largo de sus años de funcionamiento.

En la gestión pública, la consolidación de sistemas dispares presenta el riesgo de que la lógica técnica y transaccional, por su escala y criticidad operativa, absorba o diluya la lógica de la experiencia de usuario. El proceso de diseño e implementación de la VUS resolvió esta tensión mediante una gobernanza de "doble motor" o coliderazgo funcional. Se definió que la VUS sería una síntesis de ambas fortalezas:

- El equipo del RSH se mantuvo como el "negocio" administrador de los datos y de todos los trámites asociados al Registro Social de Hogares.
- El equipo de RPS se redefinió como el "negocio" administrador de la experiencia ciudadana (el *front-end*), la gestión de contenidos (las fichas de beneficios) y la visión proactiva de la plataforma.

Esta fusión de lógicas, gestionada desde la mesa estratégica, resultó determinante en el proceso de implementación. Aseguró que la VUS naciera simultáneamente como una plataforma robusta en sus datos y transacciones (gracias al RIS y el RSH) y como una herramienta centrada en la usabilidad y el lenguaje ciudadano (gracias a la RPS).

4.2. Principio de Diseño: El diseño de servicio como componente estratégico

Una de las decisiones de diseño más relevantes del proyecto fue la incorporación formal del enfoque de Diseño Centrado en el Usuario, no como una fase estética final, sino como un componente estratégico en la concepción de la VUS. Esta decisión implicó ajustes en prácticas organizacionales internas para el MDSF, transitando desde un desarrollo históricamente enfocado en los requisitos técnicos y funcionales hacia uno validado desde la perspectiva de las personas como usuarias finales.

Para asegurar su influencia transversal, la dirección de esta área se estableció a nivel de Gabinete Ministerial. Esta posición permitió al equipo de diseño articularse horizontalmente con las distintas divisiones y subsecretarías, garantizando que la metodología de Diseño de experiencia usuaria con enfoque ágil (Agile UX) se aplicara de manera coherente tanto en la VUS como en los demás productos del Ecosistema Digital.

La implementación de esta metodología, ilustrada en el Esquema 3, incluyó:

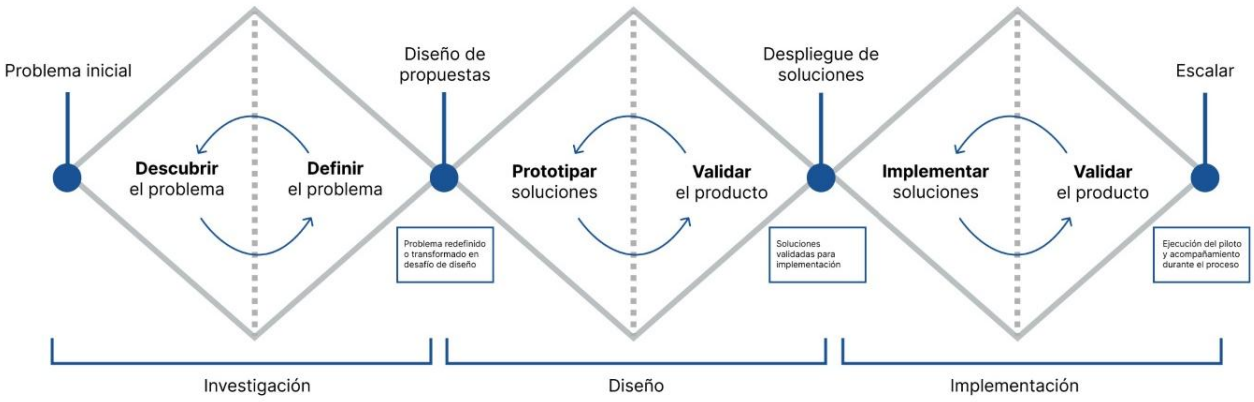
- Investigación: Se realizaron levantamientos etnográficos en terreno (ej. observación en oficinas de ChileAtiende, del Servicio de Registro Civil e Identificación y en municipalidades) y entrevistas para identificar los obstáculos o "dolores" reales de usuarios y funcionarios en su relación con las plataformas del Estado, como la sobrecarga de contraseñas o la complejidad de los formularios de postulación.

- Prototipado y testeo: Se generaron prototipos que fueron validados en múltiples rondas con usuarios reales. Se realizaron pruebas de usabilidad presenciales y remotas con más de 200 personas en 10 regiones del país, permitiendo iterar y corregir el diseño antes de su desarrollo.

- Estandarización: Se desarrollaron artefactos como un "Manual de Voz y Tono" y un "Kit de Diseño de Interfaces de Usuario (UI)" basado en el Sistema de Diseño del Gobierno de Chile, para asegurar la coherencia de la plataforma, instalando una capacidad permanente en el Ministerio.

ESQUEMA 3

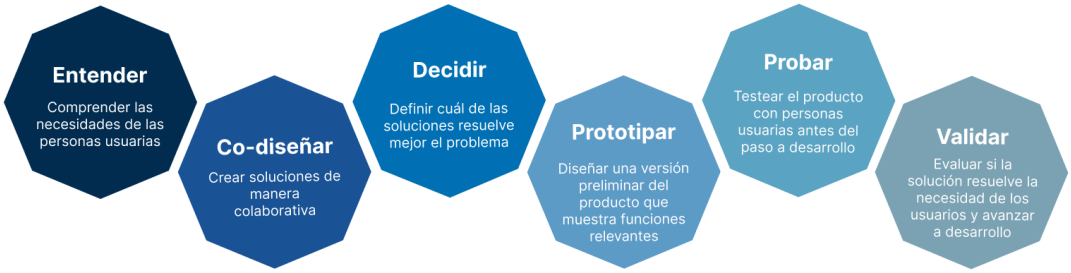
Metodología Triple Diamante.



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF), presentación institucional.

ESQUEMA 4

Etapas del diseño UX con enfoque ágil.



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF), presentación institucional.

4.3. La interfaz de articulación: Integración de plataformas y gobernanza de datos

La principal decisión de arquitectura tecnológica de la VUS responde directamente al diagnóstico de atomización y fragmentación de la política social en Chile. Construir una ventanilla única que absorbiera y reconstruyera las transacciones de todos los demás sistemas (incluyendo el RSH, RPS, GSL y las múltiples plataformas de postulación y gestión de casos del MDSF) resultaba imposible por su alta complejidad, costo y tiempo de desarrollo estimado. En su lugar, la arquitectura se centró en el desarrollo de un portal central articulador y el desarrollo de un componente técnico denominado "Sitio de Confianza". Este componente actúa como una interfaz de articulación que permite unir partes distintas (sistemas y plataformas) y hacerlas funcionar como un todo coherente de cara al usuario final, evitando el modelo de una plataforma centralizada y única que absorbiera las funciones de las demás.

Técnicamente, el "Sitio de Confianza" opera como un "puente" de autenticación (*Single Sign-On*). Es un componente transparente para la persona usuaria que, tras ingresar a la VUS con su ClaveÚnica, le permite "saltar" a la plataforma transaccional de otro servicio (sea interno como los programas de SENADIS o SENAMA, o externo como el Subsidio Eléctrico del Ministerio de Energía o la generación de certificados de afiliación o de cotizaciones del Fondo Nacional de Salud) sin necesidad de volver a autenticarse.

Esta decisión de arquitectura fue fundamental por dos motivos estratégicos:

- Viabilidad: Permitió que el proyecto fuera factible, escalable y rápido de implementar, ya que cada sistema mantenía su autonomía, infraestructura y lógica funcional.
- Gobernanza: Facilitó la compleja negociación intersectorial. La VUS no buscaba "reemplazar" los sistemas de otros servicios, sino articularlos en una experiencia de usuario unificada, respetando la propiedad y gestión de cada institución.

Esta interfaz de articulación se complementó con un proyecto transversal de interoperabilidad. Este último migró las conexiones que se realizaban por consultas directas a bases de datos, a un modelo de APIs estandarizadas, mejorando la seguridad, la trazabilidad, el monitoreo y la gobernanza del intercambio de información.

La integración con el Registro Social de Hogares (RSH) fue la primera y más profunda aplicación de estos principios. Se determinó que el portal ciudadano del RSH, el principal canal de trámites del Ministerio, se integraría por completo en la nueva VUS. Mediante el "Sitio de Confianza", la experiencia del usuario es transparente: aunque técnicamente "salta" al sistema RSH, la navegación es fluida. Para lograr esta articulación, el equipo del RSH debió actualizar su apariencia visual (*look and feel*) para homologarlo al Kit de Diseño UI de la VUS, asegurando la coherencia en la experiencia del usuario, pero no fue necesario rehacer por completo esa plataforma.

Esta forma de integración permitió vincular una oferta atomizada articulando servicios que, en el fondo mantienen su propia lógica sectorial, pero que comparten la VUS como la cara visible hacia la ciudadanía.

4.4. La Gestión del Cambio: Abordando la dimensión humana y organizacional

El desarrollo e implementación de la VUS no solo implicaba un cambio tecnológico, sino también una profunda transformación de los flujos de trabajo y la cultura organizacional del MDSF. Ante esto, el proyecto reconoció proactivamente que la adopción de esta nueva herramienta requiere un acompañamiento estructurado y metodológico.

Para abordar esta dimensión, el Ministerio incorporó formalmente un equipo de Gestión del Cambio enfocado en facilitar la implementación de la Ventanilla Única, tanto Social como Funcionaria. Su rol estuvo asociado tanto a las capacidades estratégicas (un rol proactivo para habilitar la transformación) como a la gestión de riesgos (un rol reactivo para manejar las resistencias). En este sentido, más allá de solo conducir un cambio, la estrategia se enfocó en alinear los esfuerzos de distintos equipos, lo que en la práctica significa tanto comunicar la forma que tomará el proyecto como asegurar que todos los actores clave comprendan y compartan el fondo del proyecto, su propuesta de valor y su visión estratégica.

Lo anterior, se realizó a través de tareas como:

- Diagnóstico interno: Realización de encuestas y talleres para medir el nivel de conocimiento del proyecto, identificar miedos y dimensionar la resistencia al cambio en los equipos.
- Comunicaciones estratégicas: Alinear los mensajes desde las autoridades hacia los equipos, reduciendo la incertidumbre y construyendo una visión compartida.
- Planificación de la implementación: Diseñar el plan de despliegue y capacitación para las personas que trabajan en el ministerio, como para los miles de funcionarios municipales que utilizan las plataformas institucionales y suelen ser quienes reciben directamente consultas de la ciudadanía, asegurando una transición ordenada.

05.

¿Qué es la Ventanilla Única Social?

La Ventanilla Única Social (VUS) es la plataforma digital del Estado de Chile que centraliza el acceso de la ciudadanía al Sistema de Protección Social. Constituye uno de los principales esfuerzos de modernización de los últimos años, con el fin de unificar y simplificar la interacción de las personas con los diversos beneficios, trámites y servicios sociales.

En términos funcionales, la VUS opera como un integrador de servicios y un punto de acceso unificado para que las personas puedan conocer la oferta del Estado, actualizar sus datos, postular a beneficios, hacer seguimiento de sus trámites y recibir información personalizada según las características relevantes propias o de su hogar que redundan en ser elegible o no para una prestación social, subsidio o transferencia.

Su implementación implicó la absorción y evolución de las dos principales plataformas ciudadanas preexistentes del Ministerio de Desarrollo Social y Familia: el portal del Registro Social de Hogares (RSH) y la plataforma de la Red Integral de Protección Social (RPS). Junto a ello, fue necesario articular diversos servicios del Estado (como MINSAL, MINVU e IPS) para ofrecer a la ciudadanía una experiencia de navegación integrada y fluida, permitiendo el acceso a distintas prestaciones institucionales sin requerir múltiples autenticaciones.

5.1. Modos de interacción y funcionalidades ciudadanas

La arquitectura de la Ventanilla Única Social organiza la información y las funcionalidades a partir de una lógica de orientación ciudadana, priorizando la agrupación de contenidos según necesidades, situaciones y gestiones frecuentes, más que según la estructura institucional del Estado. De este modo, la plataforma presenta la oferta pública mediante categorías temáticas, accesos directos y herramientas de búsqueda para facilitar la navegación. Sobre esta base común de organización del contenido, la VUS habilita dos modos de acceso diferenciados: una vista pública, centrada en la consulta informativa, y una vista personalizada, orientada al acceso de información personal y la gestión y transacción de trámites.

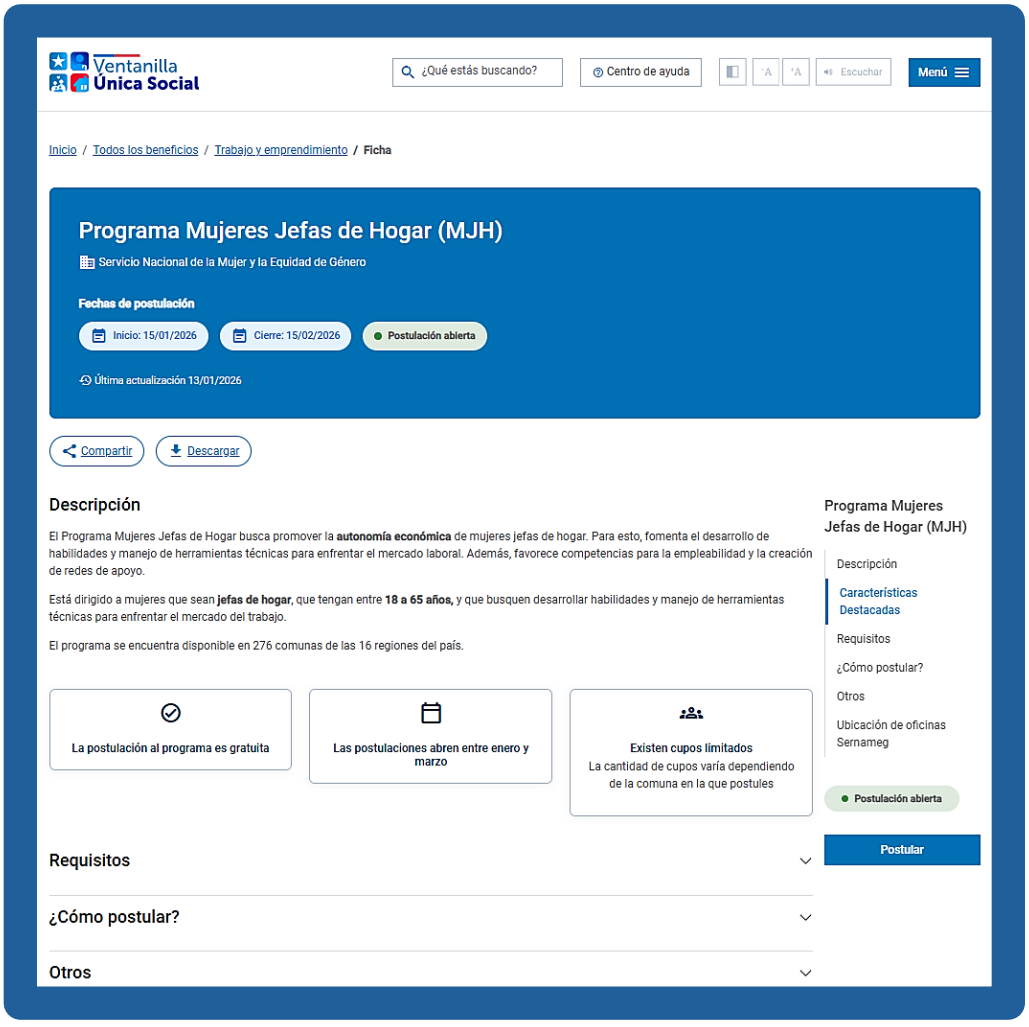
5.1.1. Vista pública: Un buscador centralizado de información

En su modo de acceso sin autenticación, la VUS funciona como el principal centro de consulta y repositorio oficial de información sobre la oferta social. Su objetivo es que cualquier persona, sin necesidad de ingresar un usuario y contraseña, pueda consultar un catálogo de casi 400 fichas de prestaciones, incluyendo bonos, subsidios y becas.

Esta funcionalidad, heredada de la experiencia de la Red Integral de Protección Social (RPS), se enfoca en presentar la información en un lenguaje ciudadano, claro y estandarizado, consolidando un único punto de consulta que reduce la carga informativa.

IMAGEN 1

Ejemplo de Ficha Informativa de Prestaciones Sociales.

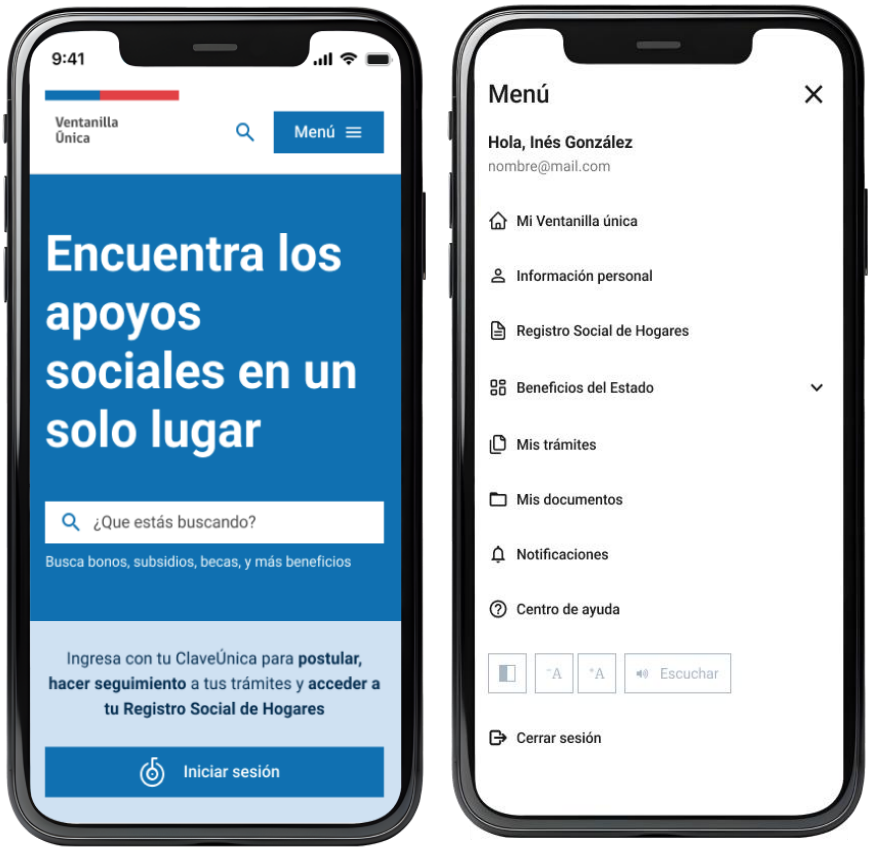


5.1.2. Vista personalizada: Un escritorio de gestión social

El mayor potencial de la plataforma se activa cuando el ciudadano ingresa a la vista personalizada utilizando su ClaveÚnica. Esta autenticación transforma la VUS en un escritorio personal e inteligente que habilita seis funcionalidades clave:

IMAGEN 2

Vista personalizada desde un dispositivo móvil.



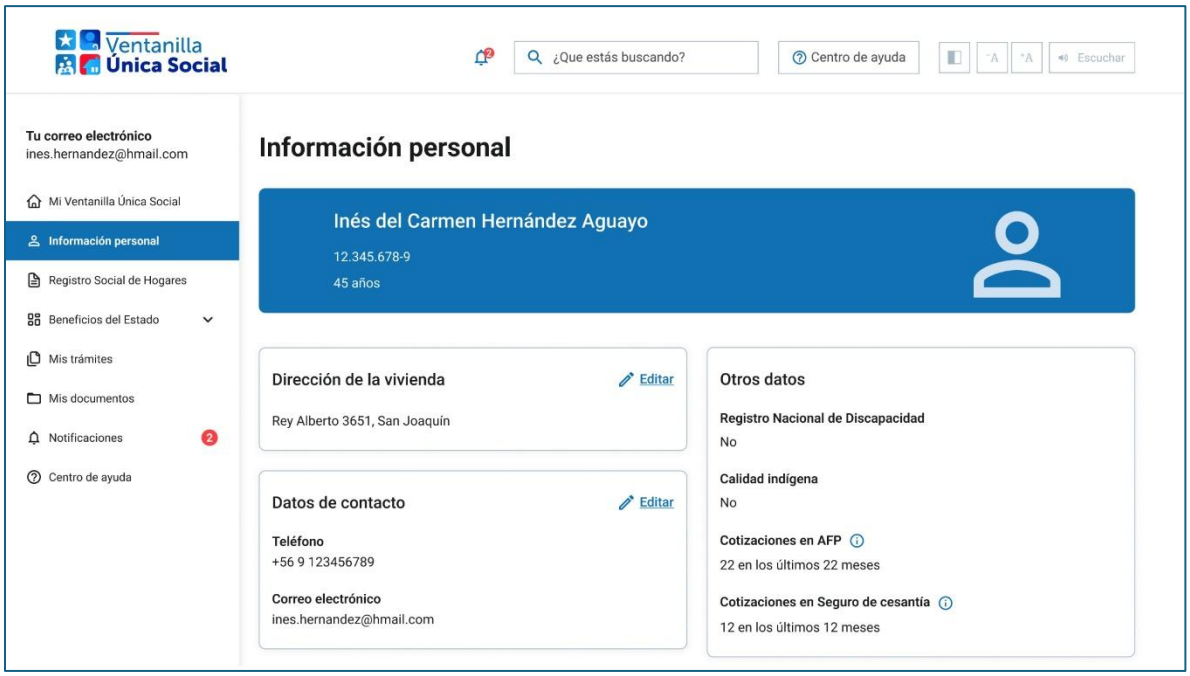
1. Información personal integrada.

Las personas acceden a un visualizador de sus datos administrativos provenientes de múltiples instituciones públicas, permitiéndoles conocer la información que el Estado administra sobre ellas. Esto incluye:

- Salud (MINSAL y SUSESO): Visualización de alertas sanitarias proactivas, como vacunas pendientes, exámenes preventivos como mamografías o PAP, consulta de inscripción en listas de espera no GES (con tiempo medio de espera), revisión de horas agendadas en CESFAM vía Telesalud y consulta del historial de licencias médicas.
- Previsión Social (IPS): Consulta de cotizaciones en AFP y Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), y verificación de las transferencias monetarias o beneficios que han sido asignados a una persona, pero que ésta aún no ha retirado o cobrado.
- Registros administrativos (MDSF): Información sobre pertenencia al Registro Nacional de Discapacidad (RND) o al Registro de Calidad de Indígena (CONADI).

IMAGEN 3

Vista de información personal integrada.

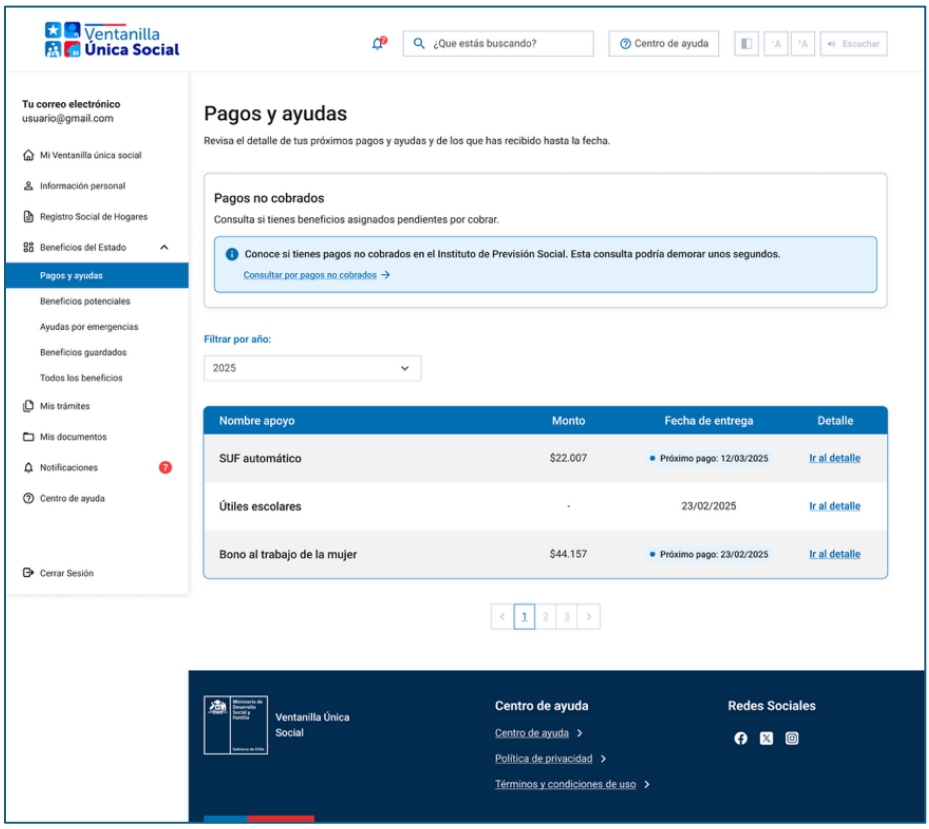


2. Identificación de pagos y ayudas recibidas.

La funcionalidad de "pagos y ayudas" es una herramienta integrada en la VUS que permite a la ciudadanía verificar los beneficios que les han sido asignados los últimos 5 años. Este servicio pone a disposición la información administrativa que se encuentra alojada en el Registro de Información Social. Además, la herramienta incluye “pagos no cobrados”, también referida como “pagos sin cobrar o transferencias monetarias pendientes”. El servicio se implementó como parte de la estrategia de interoperabilidad del proyecto, logrando una integración con el Instituto de Previsión Social (IPS), a través de su red ChileAtiende. Específicamente, el usuario puede ver los pagos que tiene pendientes de cobro y realizar la gestión para cobrar dichas transferencias monetarias.

IMAGEN 5

Vista personalizada de pagos y ayudas.



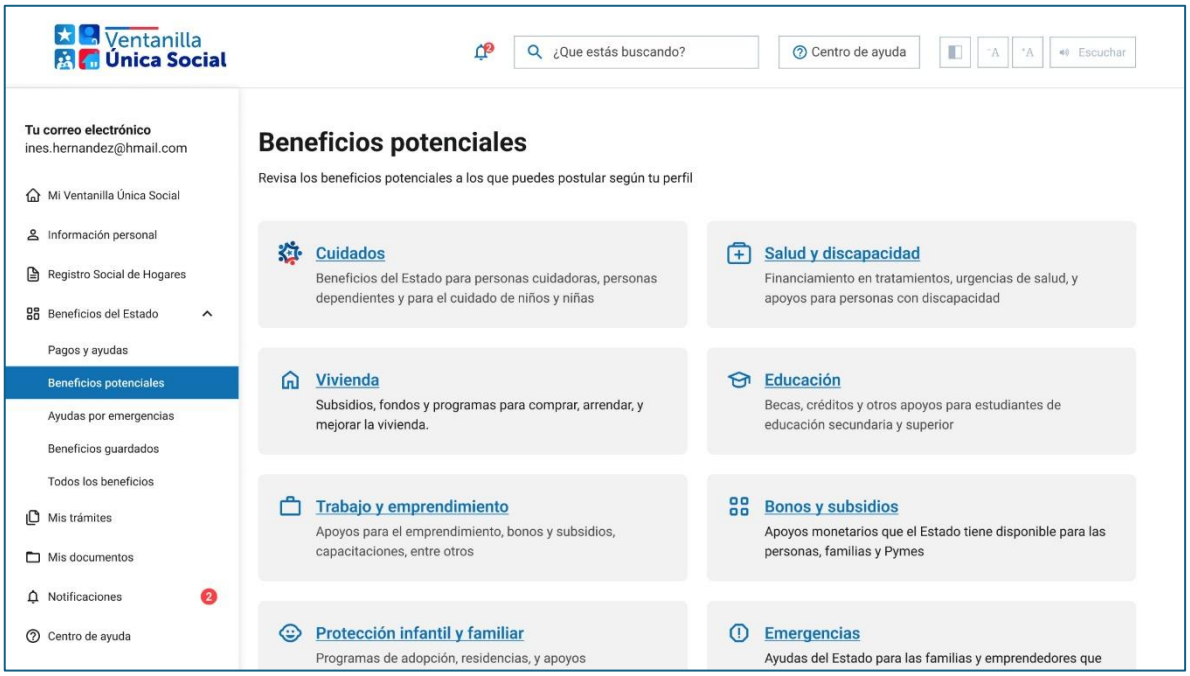
3. Identificación de beneficios potenciales.

Esta es una de las funcionalidades más relevantes de la VUS. Al iniciar sesión, la plataforma ejecuta un cruce de datos en tiempo real: compara la información administrativa del usuario y su hogar (proveniente del RSH y RIS) con las reglas de elegibilidad de más de 130 prestaciones sociales.

Como resultado, el sistema despliega una lista ajustada de los apoyos y subsidios a los que esa persona y su hogar podrían acceder según su perfil. Esta herramienta invierte la carga de la prueba: ya no son las personas quienes deben investigar la oferta y autoevaluar su elegibilidad, sino que es el Estado quien, basándose en los datos que ya posee, les informa sobre los apoyos públicos que potencialmente podrían obtener.

IMAGEN 4

Vista personalizada de beneficios potenciales.



4. Gestión transaccional y postulación en línea.

La plataforma integra la capacidad de postulación y gestión directa de trámites. Esta función centraliza:

- La totalidad de los trámites del Registro Social de Hogares (ej. actualización de domicilio, actualización de ingresos,

incorporación o desvinculación de integrantes).

- La postulación a beneficios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y sus seis servicios relacionados (FOSIS, SENADIS, SENAMA, INJUV, CONADI y el Servicio de Protección Especializada).
- La integración de procesos de postulación de otras carteras ministeriales, como la Pensión Garantizada Universal (PGU) con el IPS y ciertos subsidios habitacionales con el MINVU.

IMAGEN 5

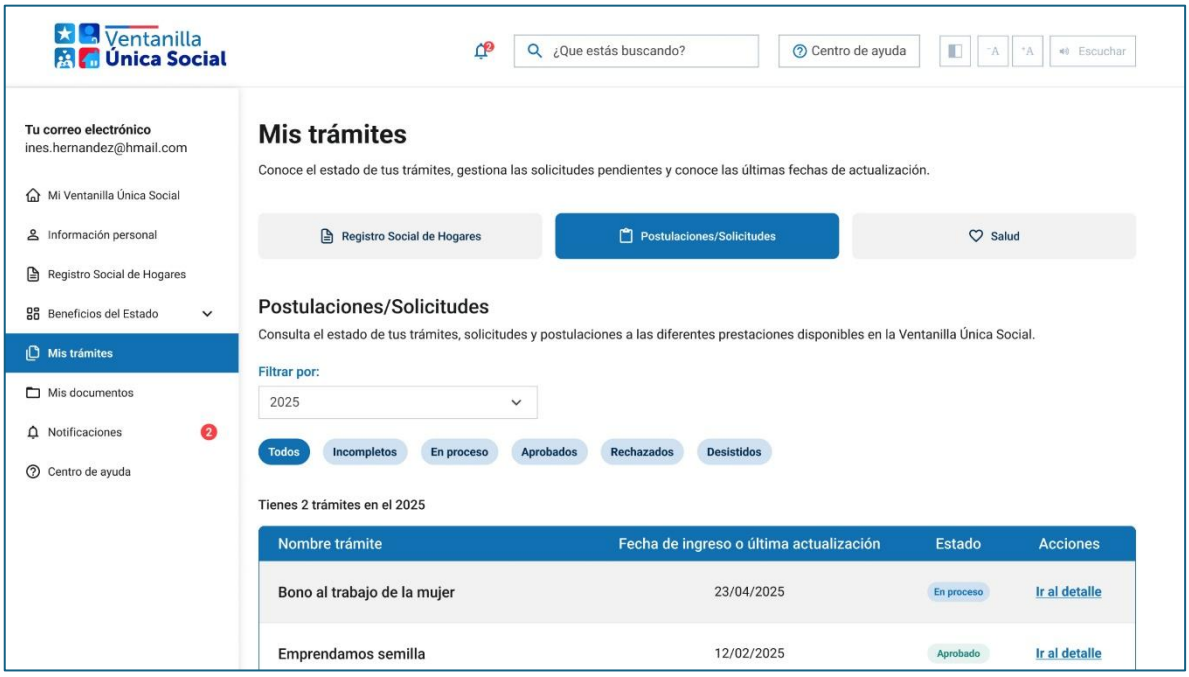
Vista personalizada del Registro Social de Hogares.

5. Seguimiento de solicitudes y trazabilidad.

Para cerrar el ciclo del trámite y reducir la incertidumbre, la VUS incorpora una sección denominada "Mis Trámites". Esta función permite al usuario consultar el estado y el historial de sus solicitudes en un solo lugar, verificando si una postulación se encuentra "En proceso", "Aprobada" o "Rechazada" y obteniendo una retroalimentación clara sobre el avance de sus gestiones.

IMAGEN 6

Vista personalizada de Mis trámites.

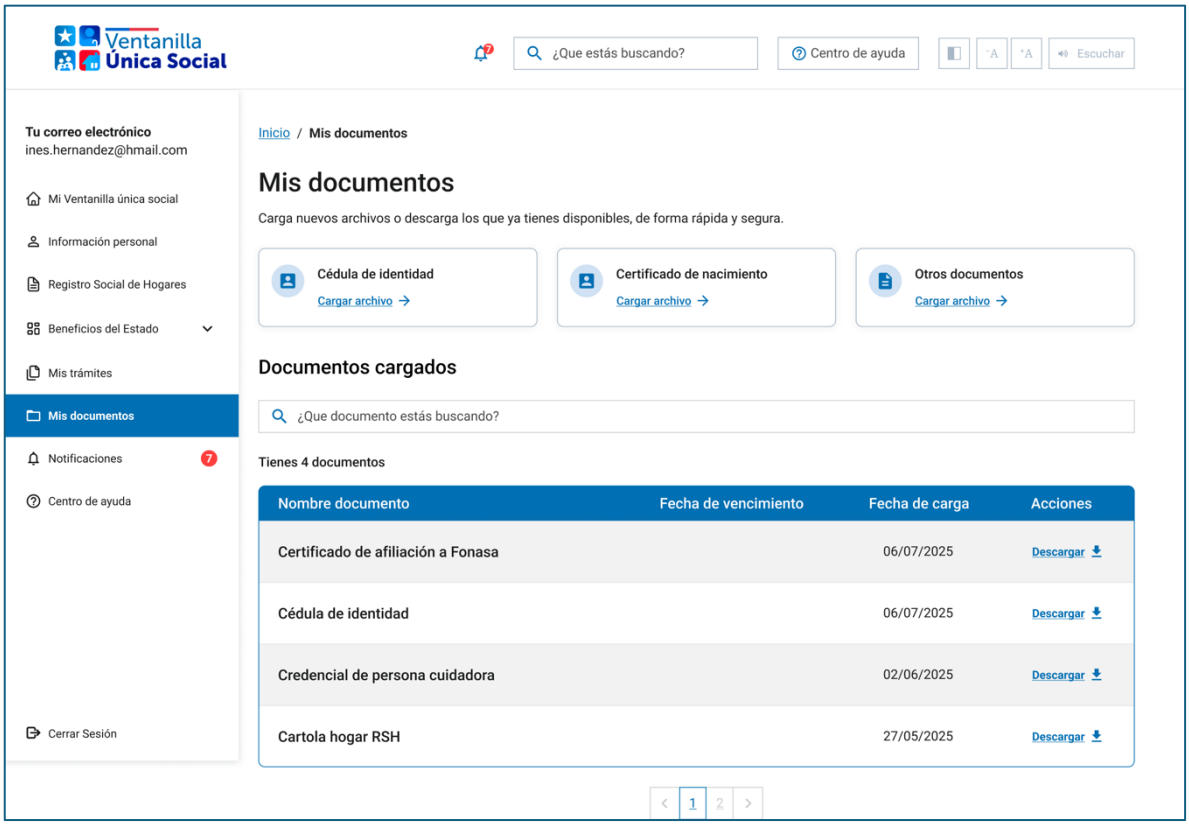


6. Mis documentos.

Con el fin de que las personas tengan a disposición documentos personales de manera ordenada y de fácil acceso, la Ventanilla cuenta con una carpeta digital, donde las personas pueden subir este tipo de archivos, como su cédula de identidad.

IMAGEN 7

Vista personalizada de Mis documentos.



06.

Arquitectura e integración de sistemas de información y postulación

El diseño de la Ventanilla Única Social requirió una arquitectura tecnológica que resolviera el desafío central de la fragmentación de plataformas, sin obligar al Estado a una refundación completa de sus sistemas existentes. La solución no fue construir un único sistema centralizado que absorbiera las funciones de todas las instituciones, sino crear una capa de integración inteligente que unificara la experiencia usuaria.

Como fue presentado en el Capítulo 2, la VUS no es un proyecto aislado, sino el componente más visible de un programa estratégico del MDSF denominado Ecosistema Digital. Esta iniciativa fue concebida para modernizar simultáneamente las plataformas, la infraestructura y la gobernanza de los datos. Como parte de este proyecto mayor, la arquitectura tecnológica de la VUS se sostiene en dos productos transversales que fueron habilitantes para su desarrollo: la interoperabilidad mediante API y la migración de los sistemas del Ministerio a una infraestructura Cloud (Nube).

El principal desafío técnico del proyecto fue definir cómo la VUS se conectaría con decenas de sistemas de otros ministerios (MINSAL, MINVU, IPS, etc.) y servicios (FOSIS, CONADI, etc.) sin "absorberlos". La idea de reconstruir todos los trámites del Estado dentro de una sola plataforma fue descartada por su inviabilidad técnica, presupuestaria y temporal.

La solución arquitectónica se basó en cuatro componentes clave:

1. El "Sitio de Confianza" (Single Sign-On).

El "Sitio de Confianza" es el componente de *backend* que permite la vinculación de identidades. En la práctica, es un puente de autenticación: cuando un usuario ingresa a la VUS con su ClaveÚnica, la plataforma genera un *token* de sesión. Si el usuario decide realizar un trámite alojado en otro sistema (por ejemplo, un subsidio de MINVU), el "Sitio de Confianza" habilita que el usuario "salte" a ese sistema externo, pasando el *token* de autenticación de forma segura, de manera que el sitio receptor no tenga la necesidad de volver a solicitar su identificación. Esto permite que el usuario realice el trámite en el sistema original de la institución correspondiente, pero sin la carga de tener que volver a ingresar su contraseña y buscar el trámite específico en otra plataforma.

Este modelo fue fundamental para facilitar la colaboración intersectorial, pues respetaba la autonomía, la infraestructura y la lógica de negocio de cada institución. Además, el modelo de funcionamiento es muy similar al que utiliza ClaveÚnica, por lo que no resulta compleja de comprender para los equipos de tecnología, que ya han debido implementarla en sus plataformas.

2. El proyecto de interoperabilidad (API) y la migración a la nube.

Mientras el "Sitio de Confianza" resolvía el desafío de la autenticación, el Proyecto de Interoperabilidad abordó el problema estructural del intercambio de datos entre los distintos sistemas del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y con los servicios públicos asociados. Durante años, las conexiones entre plataformas fueron artesanales: integraciones punto a punto, consultas directas a bases de datos alojadas en servidores locales y procedimientos frágiles que dificultaban la trazabilidad, exponían riesgos de seguridad y ralentizaban la modernización tecnológica.

El Ecosistema Digital reemplazó ese esquema por un modelo estandarizado de API, con gobernanza explícita, monitoreo permanente y reglas claras sobre qué datos se intercambian, con qué estándares y en qué condiciones de servicio.

Este modelo permite, por ejemplo, que la Ventanilla Única Social consulte en tiempo real alertas sanitarias del MINSAL o pagos pendientes del IPS, y que cada institución responda únicamente con la información autorizada y pertinente. Con ello, la interoperabilidad ya no depende de conexiones rígidas, sino de microservicios especializados expuestos a través de un API Gateway, lo que habilita escalabilidad, flexibilidad y despliegues continuos de nuevas funcionalidades.

Este cambio se alineó con la gobernanza de datos, para establecer controles y monitoreos, tanto en línea como fuera de línea, que permitan visualizar la consulta a datos, el número de transacciones, y comportamientos anómalos que requieren mayor revisión, para tomar medidas que van desde mejoras de eficiencia en el aplicativo hasta revisión de las medidas de seguridad.

Sobre esta base lógica, la infraestructura tecnológica incorporó un cambio adicional con la migración a la nube. Actualmente, la Ventanilla Única Social opera íntegramente sobre una plataforma *cloud* 100% desplegada en contenedores en ambiente *Kubernetes*, con réplicas distribuidas en múltiples zonas de disponibilidad. Esto permite alta disponibilidad bajo parámetros definidos de servicio, resiliencia frente a fallos y una elasticidad difícil de lograr bajo una arquitectura tradicional.

El sistema mantiene, sin embargo, una configuración híbrida que permite compatibilizar lo nuevo con los componentes institucionales legados. El Registro Social de Hogares —que sigue alojado en el *datacenter* ministerial instalado localmente (*on-premise*)— se encuentra protegido mediante Oracle Data Guard, que replica sus bases en tiempo real, y su infraestructura está definida como código, lo que permite levantar una instancia en la nube de manera inmediata ante cualquier contingencia del *datacenter*. La interconexión entre ambos mundos —nube y *on-premise*— opera a través de una VPN *site-to-site* robusta, con balanceadores de carga, autenticación mediante ClaveÚnica y controles avanzados de seguridad como firewalls perimetrales y *Web Application Firewall* (WAF).

Este diseño híbrido permite asegurar continuidad operativa, integridad de los datos y disponibilidad simultánea para dos tipos de uso esenciales: el acceso ciudadano a través de la Ventanilla Única Social y la gestión institucional cotidiana que realizan equipos del Ministerio y otros servicios públicos.

Finalmente, el avance tecnológico se sostiene sobre un marco de gobernanza de datos que regula

no solo la protección y actualización de la información, sino también su uso ético. Este marco define responsabilidades institucionales, estándares de calidad y comportamientos esperados de los funcionarios frente al tratamiento de datos personales y sensibles. Los principios de licitud, proporcionalidad, finalidad, veracidad, confidencialidad y seguridad orientan las decisiones del Ecosistema Digital, junto con los derechos de las personas titulares —acceso, rectificación, cancelación, eliminación o bloqueo de datos—.

Para resguardar estos principios, se implementaron controles para prevenir fugas de información, regular la transmisión segura entre sistemas y asegurar accesos estrictamente perfilados al Registro de Información Social, que es el banco de datos personales que alimenta a la VUS, y del cual también forma parte el Registro Social de Hogares. Esto se complementa con mecanismos de disociación, auditorías permanentes y la promoción de buenas prácticas que buscan consolidar una cultura institucional basada en la protección de derechos y la transparencia (MDSF, 2025).

3. Integración de trámites simples (Plataforma SIMPLE).

Para los trámites de menor complejidad (como formularios básicos de postulación de los servicios relacionados), se utilizó una tercera vía: la plataforma SIMPLE de la Secretaría de Gobierno Digital, dependiente del Ministerio de Hacienda.

La Plataforma SIMPLE es una herramienta desarrollada con el objetivo principal de proveer una plataforma transversal que permite a las instituciones públicas digitalizar sus trámites y procesos de manera sencilla, amigable y efectiva. En esencia, es un *Software as a Service* (SaaS) que permite modelar procesos, diseñar y construir formularios digitales, y administrar credenciales de usuario, sin necesidad de tener conocimientos avanzados de programación.

En el contexto de la VUS, frente a los trámites de menor complejidad, en lugar de desarrollar un sistema propio, el Ministerio adoptó esta herramienta, la instaló en su propia infraestructura y migró a ella muchos de estos formularios. Esto permitió digitalizar y estandarizar rápidamente estos trámites, integrándolos de manera nativa en la VUS.

4. El rol de la ClaveÚnica como sistema de identificación digital.

El pilar que habilita toda la arquitectura de integración de la VUS es la ClaveÚnica. La ClaveÚnica es, en esencia, un “carnet de identidad digital” para los residentes en Chile, administrada por la Secretaría de Gobierno Digital. Funciona como una contraseña única y segura que permite a las personas acceder a todos los servicios y trámites digitales que ofrece el Estado chileno.

Como sistema de verificación digital transversal del Estado, la ClaveÚnica es la llave que activa la "vista personalizada" de la plataforma. Su rol es doble:

1. **Autenticación:** Es el único mecanismo de ingreso a la sesión personalizada, garantizando la correcta individualización de la persona y la seguridad del acceso.
2. **Habilitador del "Sitio de Confianza":** Es la credencial que se utiliza para generar el *token* de sesión que se comparte entre la VUS y los demás servicios integrados, permitiendo la experiencia de navegación fluida y sin interrupciones que define a la Ventanilla Única Social.

07.

Usos y cobertura de la Ventanilla Única Social

Desde la implementación de la Ventanilla Única Social, a fines de mayo de 2025, su evaluación se ha centrado en analizar la adopción por parte de la ciudadanía y el volumen de uso, métricas fundamentales para medir el en avance en la transición desde un modelo de plataformas fragmentadas hacia un acceso unificado.

1. Trámites integrados en la VUS.

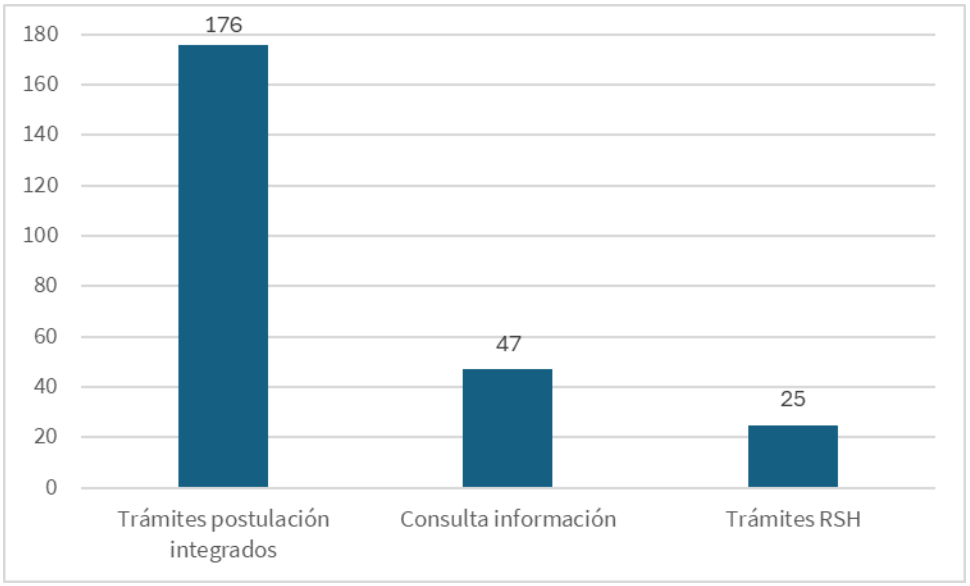
A diciembre de 2025, la VUS contaba con la información de 396 prestaciones del Estado, entre las cuales hay 248 trámites y consultas a datos personales integrados. Los 248 trámites y datos pueden distinguirse en tres tipos: consultas de información (47 trámites), postulación a beneficios (176 trámites) y trámites asociados al RSH (25) (gráfico 1).

La mayoría de los trámites (137) se encuentran integrados en la VUS mediante links que dirigen al usuario a la página del beneficio. De los restantes, 64 se integran mediante Sitio de Confianza, 28 fueron absorbidos mediante plataforma SIMPLE, 10 se integran mediante API externa y los restantes 9 se integran a través de API interna desarrollada para leer datos transferidos mediante procesos *batch* (gráfico 2).

Del total de 248 trámites integrados a la VUS, la mayor parte corresponden a postulaciones a prestaciones de las áreas de educación, trabajo y emprendimiento y postulaciones dirigidas a comunidades indígenas (gráfico 3). En anexos se presenta el listado del total de consultas, trámites y postulaciones integrados en la VUS, junto a la institución ejecutora y el mecanismo de integración implementado.

GRÁFICO 1

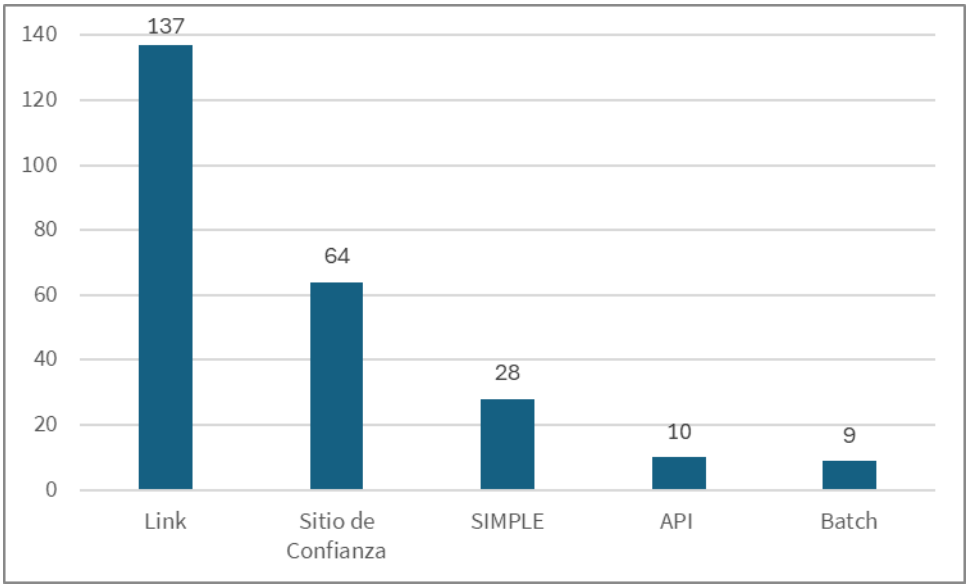
Número de trámites integrados a la VUS a diciembre de 2025 por tipo de trámite.



Fuente: Elaboración PNUD en base a datos VUS, MDSF.

GRÁFICO 2

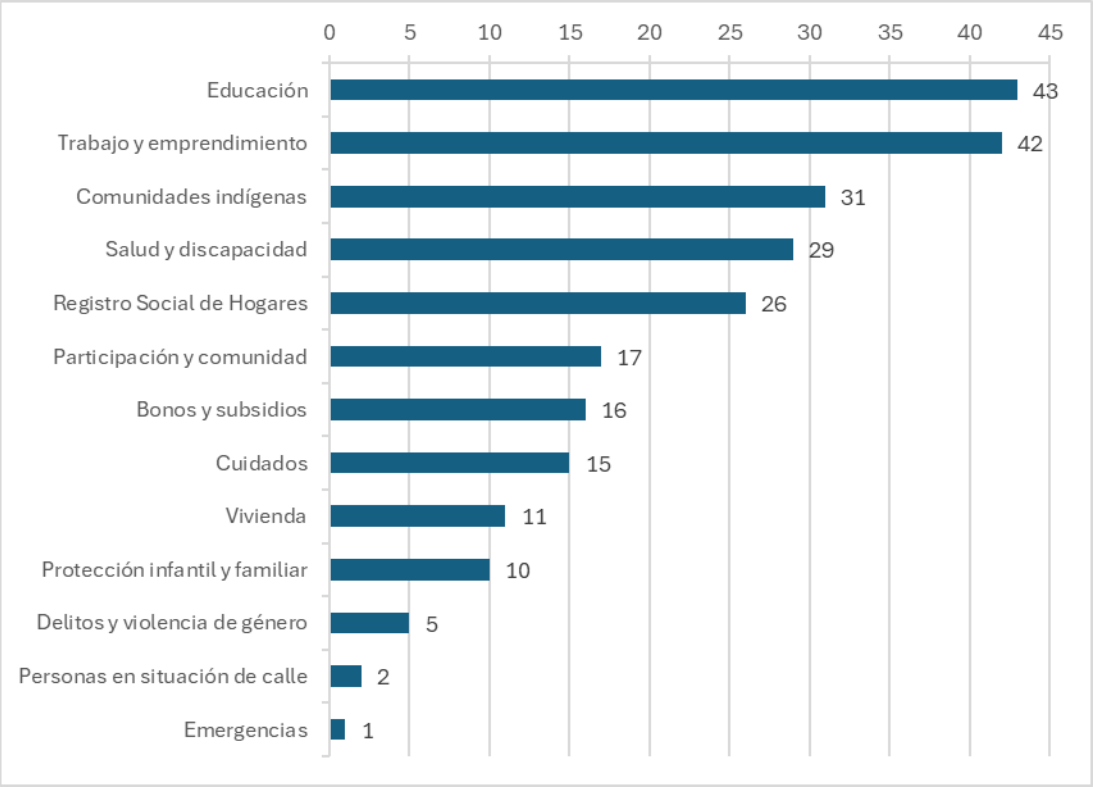
Número de trámites integrados a la VUS a diciembre de 2025 por tipo de integración.



Fuente: Elaboración PNUD en base a datos VUS, MDSF.

GRÁFICO 3

Número de trámites integrados a la VUS a diciembre de 2025 por categoría.



Fuente: Elaboración PNUD en base a datos VUS, MDSF.

2. Métricas de acceso y uso de la VUS.

Las métricas de uso disponibles para la Ventanilla Única Social permiten observar cómo las personas llegan al sistema, cómo interactúan con él y hasta qué punto avanzan en procesos concretos de acceso a beneficios. Estas métricas no miden directamente si una persona obtiene una prestación social, pero sí permiten analizar etapas clave del acceso. El análisis a continuación se basa en información provista por la División de Información Social de la SES, la cual fue obtenida de Google Analytics y Google Search Console para los meses de junio a noviembre de 2025.

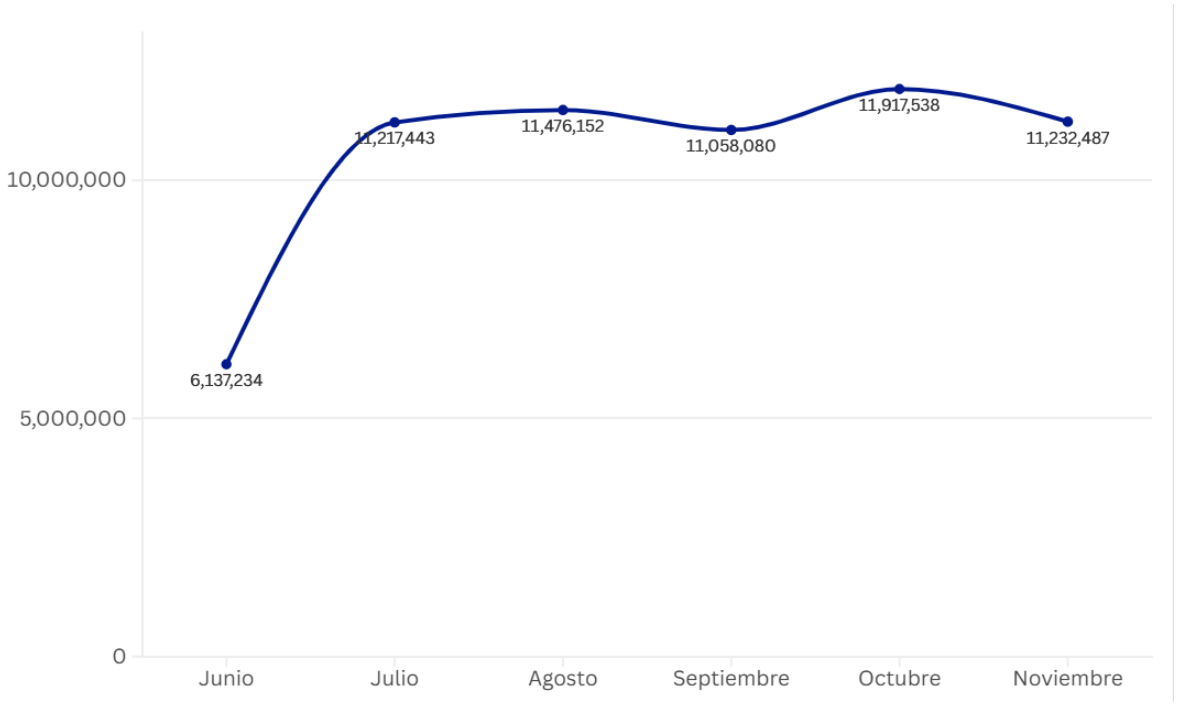
a) Visibilidad del sistema: cuántas personas se encuentran con la Ventanilla Única Social.

El indicador "Impresiones" es una medida que indica cuántas veces la Ventanilla Única Social aparece como resultado en buscadores cuando una persona realiza una búsqueda relacionada con prestaciones, apoyos o servicios del Estado.

Como se observa en el gráfico 4, desde julio a noviembre de 2025 el número de impresiones mensuales alcanza niveles sobre los 11 millones y se mantiene relativamente estable en el tiempo, lo que indica que la VUS está visible cuando las personas buscan información sobre prestaciones sociales, una condición básica para el acceso.

GRAFICO 4

Número de impresiones de la Ventanilla Única Social por mes, año 2025.



Fuente: Elaboración PNUD en base a datos VUS, MDSF.

b) Uso del sistema: cuántas personas efectivamente navegan en la VUS.

El indicador de “usuarios totales” (gráfico 5) corresponde al número de personas que interactúan con la VUS al menos una vez en un período determinado —en términos operativos, dispositivo o navegador identificado—. Esta métrica permite dimensionar el alcance de la plataforma. Entre mayo (mes de lanzamiento) y el 31 de diciembre, se registraron 8.774.486 usuarios. A nivel mensual, el número de usuarios ha fluctuado entre 1,2 y 2,1 millones[3].

El indicador de “sesiones” (gráfico 5), por su parte, permite aproximarse a analizar el nivel de uso de la VUS. Una sesión corresponde a un período de interacción continua con el sitio, ya sea que la persona haya llegado desde un buscador, mediante un enlace directo o desde otra página web. A diferencia del indicador anterior, las sesiones miden instancias de interacción y no personas: un mismo usuario puede generar más de una sesión en un mismo mes. Desde el lanzamiento de la VUS hasta finalizar ese año se contabilizaron 17.861.915 sesiones, de las cuales un 70% se realizaron desde teléfonos móviles, un 29% desde computadores de escritorio y un 1% desde tablets. Los datos mensuales muestran que, desde el mes posterior al lanzamiento, el flujo se ha mantenido por sobre los 2 millones de sesiones mensuales.

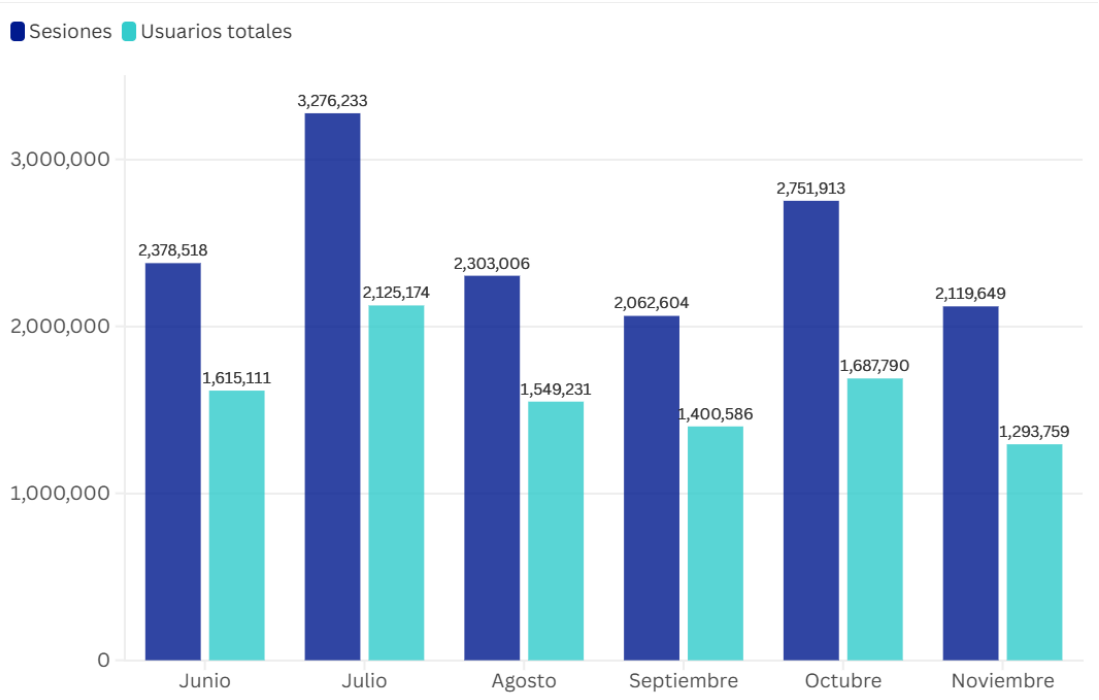
Finalmente, el número total de páginas visualizadas en el portal alcanzó 96.742.223, lo que refleja el volumen de navegación registrado en el sitio durante el período analizado.

La relación entre sesiones y usuarios totales indica que, en promedio, cada usuario ingresó alrededor de 1,5 veces por mes a la VUS, lo que sugiere que una proporción relevante de personas retorna a la plataforma más de una vez dentro del mismo período.

[3] Dado que la métrica de usuarios totales es mensual, el total de usuarios de la VUS en el período junio a noviembre no puede derivarse de la suma de usuarios totales de cada mes.

GRAFICO 5

Número de sesiones y usuarios totales en la VUS por mes, año 2025.



Fuente: Elaboración PNUD en base a datos VUS, MDSF.

c) Alcance a nueva población: expansión del sistema hacia usuarios nuevos.

El análisis de la relación entre usuarios nuevos y usuarios totales permite observar hasta qué punto la Ventanilla Única Social está llegando a personas que no habían utilizado previamente el sistema. Un usuario nuevo corresponde a alguien que ingresa por primera vez, mientras que los usuarios totales incluyen tanto a personas nuevas como a quienes ya han usado la VUS en ocasiones anteriores[4].

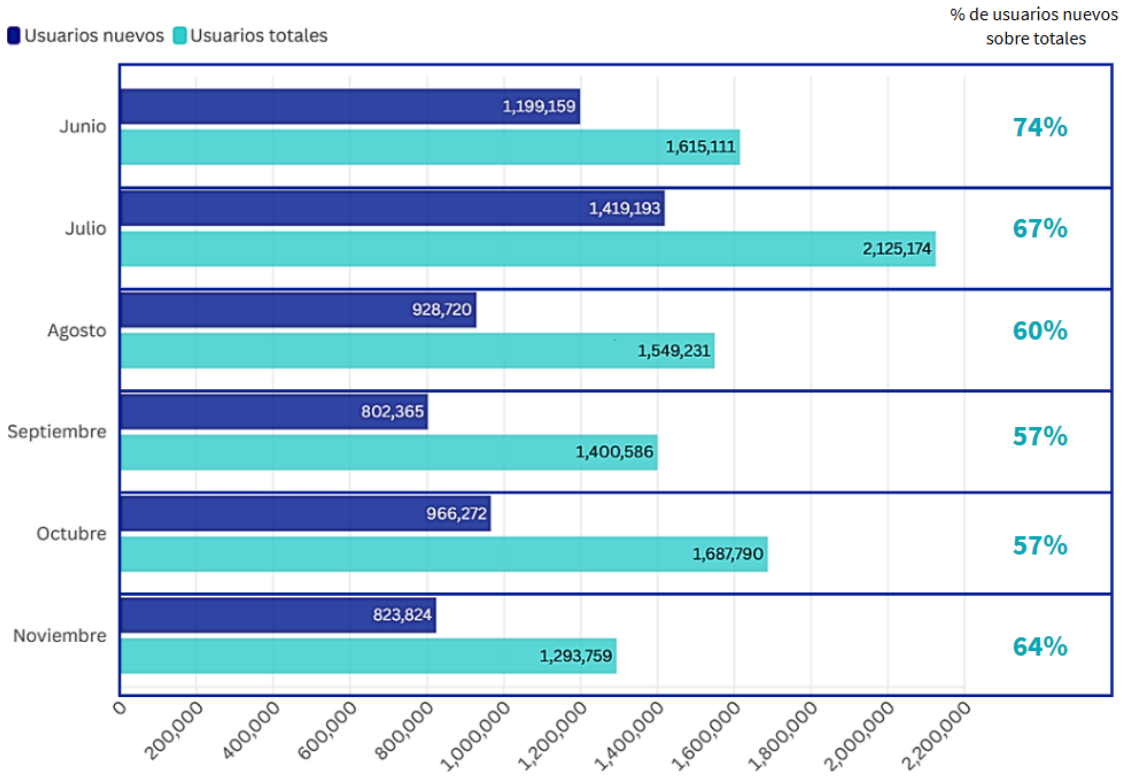
Entre junio y noviembre de 2025, la proporción de usuarios nuevos se mantiene elevada, fluctuando

[4] Si bien la cuenta de usuarios totales se renueva cada mes, la métrica de usuarios nuevos identifica a quienes el sistema reconoce como primer ingreso en ese período. Esta identificación se basa en criterios técnicos (como dispositivo o navegador), por lo que una misma persona podría ser contabilizada como "nueva" en meses distintos si cambia de dispositivo, navegador o borra sus datos de navegación. En consecuencia, esta métrica permite analizar tendencias de alcance y expansión del sistema, pero no estimar el número acumulado de personas únicas que han utilizado la Ventanilla Única Social en el tiempo.

entre un 74% en junio y un 64% en noviembre. Ello es coherente con una Ventanilla que se encuentra aún en una fase de conocimiento y expansión, en la que el desafío principal es dar a conocer el sistema y facilitar su primer uso.

GRAFICO 6

Número de usuarios totales y nuevos por mes, año 2025.



Fuente: Elaboración PNUD en base a datos VUS, MDSF.

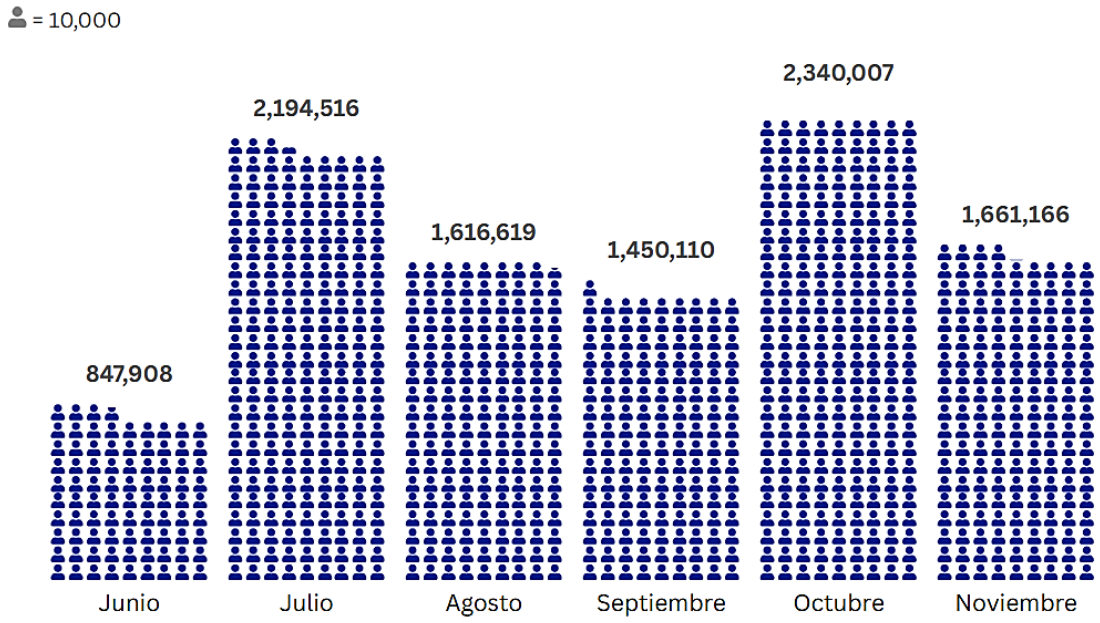
d) Autenticación: personas que ingresan como usuarias identificadas.

Un paso clave en la experiencia de acceso a la VUS es la autenticación, es decir, cuando la persona se identifica en el sistema y deja de ser solo una visita anónima. Este paso es necesario para postular a beneficios, revisar información personalizada o iniciar trámites.

Los datos (gráfico 7) muestran que, entre junio y noviembre, el volumen de sesiones autenticadas varía mensualmente, llegando a un máximo de 2.340.007 en octubre de 2025.

GRAFICO 7

Número de personas autenticadas en VUS por mes, año 2025.



Fuente: Elaboración PNUD en base a datos VUS, MDSF.

08.

Costos de implementación de la VUS

Los costos de puesta en funcionamiento de la Ventanilla Única Social contemplaron una primera gran dimensión de desarrollo y servicios informáticos. Aquí se incluyen el diseño de servicios de la VUS y de la integración con el Registro Social de Hogares (RSH), la construcción de la VUS, el rediseño y desarrollo de la versión ciudadana del RSH, el diseño de una nueva arquitectura de interoperabilidad institucional, y la construcción de todas las interfaces de programación de aplicaciones (API) necesarias para conectar los aplicativos y los datos que se despliegan en la VUS.

Por su parte, además de todas las y los funcionarios ministeriales de las subsecretarías involucradas en el proyecto, fue necesario sumar recursos profesionales externos, para cumplir tareas de apoyo a la gestión, seguimiento de distintas partes del proyecto, apoyo técnico especializado en bases de datos en la nube, así como para contar con capacidades internas de diseño de servicios centrados en las personas.

El tercer elemento, aunque comparativamente menor en la estructura de costos del proyecto, está conformado por inversión en hardware y software. En este ítem se incluye, aunque no fue directamente una inversión en activos, la implementación de la forma de trabajo que tendría la VUS en la nube. Para ello, fue necesario diseñar una estructura operacional que contemplara qué parte de los contenidos y los principales despliegues se producirían en una nube pública, mientras la otra se mantenía en instalaciones propias.

De tal forma, los costos involucrados en las tres dimensiones se resumen en la tabla 1.

A estos costos de inversión, se debe sumar la participación de más de 30 profesionales con distintos niveles de dedicación en una o varias de las instancias que llevaron a la construcción de la Ventanilla Única Social. Este equipo contempla, principalmente, una línea de dirección estratégica, equipos de las líneas de negocio o funcionales ministeriales, de diseño de experiencia usuaria o de interfaces usuarias y, obviamente, de tecnología, incluyendo, gestión de proyectos, tratamiento de datos, arquitectura de información, interoperabilidad y construcción de servicios y ciberseguridad.

TABLA 1

Gasto en pesos chilenos corrientes del año de realización de los procesos de compras o licitaciones.

Gasto	Monto en CL$	% del total
Desarrollo y servicios informáticos	$1.553.400.000	74,3%
Recursos profesionales externos	$ 490.169.242	23,4%
Hardware y software	$ 48.000.000	2,3%
Total en CL$	$2.091.569.242	100,0%

09.

Lecciones aprendidas y desafíos futuros

El proceso de diseño e implementación de la Ventanilla Única Social (VUS) constituye una experiencia relevante para la modernización del Estado, tanto por su complejidad técnica como por las negociaciones políticas y organizacionales que la hicieron posible. Su desarrollo permitió consolidar aprendizajes clave que van más allá del ámbito tecnológico y revelan las condiciones necesarias para sostener servicios digitales intersectoriales en el tiempo.

9.1. Lecciones del proceso de diseño e implementación

Mandato político y liderazgo mixto como condición habilitante.

En términos de su gobernanza, la experiencia de diseño e implementación de la VUS, en tanto proyecto eminentemente intersectorial, su implementación se desarrolló en un contexto caracterizado por dos condiciones institucionales.

La primera, de cara a la relación del MDSF con los otros ministerios, fue el contar con un mandato político de cooperación. Las negociaciones intersectoriales mostraron que la voluntad técnica, aunque esencial en un proyecto de este tipo, no es suficiente. En casos de integración con sistemas que poseen marcas institucionales consolidadas, la colaboración solo avanzó cuando existió un mandato político claro, sostenido desde el nivel central, capaz de ordenar prioridades entre instituciones con altos niveles de autonomía operativa, recordando la relevancia de volver a poner a la ciudadanía en el centro de la conversación.

La segunda, vinculada a las relaciones intraministeriales, fue contar con un liderazgo distribuido: conducción política desde el Gabinete, liderazgo técnico desde la División de Información Social, visión de negocio desde el equipo del RSH y de la RPS, y coordinación de diseño desde el equipo UX, todas con el mandato de trabajar para la consecución del objetivo en forma y fondo. Esta combinación redujo las asimetrías de poder típicas entre las áreas técnicas, normativas y operativas, generando coherencia en la toma de decisiones.

En términos de gobernanza, la experiencia de la VUS se alinea con las recomendaciones de PNUD (2025) sobre el trabajo intersectorial, que subraya que uno de los principales límites de la cooperación entre sectores en Chile ha sido asumir que la coordinación puede surgir espontáneamente o por mera voluntad técnica. Pero, sin una

conducción política que ordene incentivos y establezca prioridades comunes, cada sector continúa operando desde su propio marco de sentido y respondiendo a sus lógicas internas, lo que vuelve frágiles o insostenibles incluso los esfuerzos bien intencionados de colaboración. La coordinación no prospera si no existe una conducción capaz de hacer converger esas lógicas divergentes hacia un propósito común.

El pivote estratégico hacia el modelo de Sitio de Confianza.

En términos técnicos, una de las decisiones estratégicas adoptadas fue descartar la construcción de un sistema único que reemplazara a las plataformas de los otros servicios y, que en su lugar, se optara por un modelo de vinculación de identidades a través de los Sitios de Confianza. Ello permitió contar con una arquitectura flexible y escalable, respetando la autonomía institucional. Como resultado, esta opción no solo facilitó la negociación intersectorial al reducir los costos de integración percibidos por las instituciones, sino que operó como un puente entre sistemas que les permite vincularse sin ser absorbidos.

La adopción del modelo de Sitio de Confianza permitió crear una interfaz operativa entre servicios con lógicas, tecnologías y niveles de madurez distintos. En experiencias comparables, se ha observado que, aun teniendo un buen diseño, muchas veces se carece de un "espacio intermedio" que traduzca lenguajes, gestione fricciones y permita que los sectores colaboren sin perder identidad (PNUD, 2025). En este caso, el Sitio de Confianza cumplió precisamente esa función: hizo posible la cooperación sin exigir homogeneización, redujo la tensión entre autonomía y articulación, y generó las condiciones técnicas para una coordinación estable y escalable en el tiempo.

Adopción de diseño centrado en las personas y experiencia usuaria (UX).

La integración formal de metodologías de diseño de experiencia desde las etapas tempranas del proyecto fue un modificación relevante en prácticas institucionales al interior del MDSF, en particular en sus áreas técnicas. Más de 200 testeos con usuarios en 10 regiones permitieron iterar y ajustar la plataforma antes de su despliegue. Este enfoque permitió contrastar el diseño con usuarios reales y fortaleció la legitimidad interna del proyecto.

El diseño no operó como un componente accesorio, sino como un mecanismo de corrección estructural frente a varios sesgos habituales de la acción pública. El proceso puso en evidencia que muchas de las soluciones inicialmente concebidas desde la lógica técnica no eran necesariamente las más comprensibles, utilizables o relevantes para las personas. Incorporar sistemáticamente testeo tempranos y repetidos obligó a revisar supuestos, simplificar propuestas, rediseñar flujos y eliminar fricciones institucionales.

Además, la práctica de trabajo con usuarios cumplió una función política interna: niveló asimetrías entre áreas técnicas, permitiendo que la "voz ciudadana" actuara como un criterio común que ordenaba desacuerdos entre equipos normativos, tecnológicos y operativos. El testeo

dejó de ser un mecanismo de validación final y se convirtió en un dispositivo de gobernanza que redujo disputas, aceleró consensos y fortaleció la coherencia del proyecto.

Un tercer aprendizaje es que la adopción del enfoque de diseño centrado en las personas consolidó un modo de trabajo basado en evidencia de uso real, no solo en normativas, procedimientos o percepciones internas. Esto obligó al Ministerio a asumir que la calidad de una solución digital no se mide solo por su robustez técnica, sino también por su capacidad de resolver el problema tal como lo experimentan las personas en su interacción cotidiana con el Estado. En un contexto de alta complejidad institucional, esta distinción ayudó a desacoplar lo "correcto" desde el punto de vista administrativo de lo "útil" desde el punto de vista ciudadano.

Finalmente, la sistematicidad de la forma de abordaje del UX permitió demostrar que la inversión en diseño no retrasa proyectos, sino que previene costos, evita correcciones posteriores, reduce resistencias institucionales y mejora la propuesta de valor del Estado. Esta evidencia concreta abrió espacio para que otros equipos adoptaran prácticas similares, mostrando que el diseño centrado en las personas no es un lujo metodológico, sino una infraestructura cognitiva que mejora la calidad de las decisiones públicas.

Innovación en la gestión: institucionalización de la gestión del cambio.

Reconociendo que la modernización tecnológica genera resistencias internas, el proyecto incorporó un equipo especializado en gestión del cambio. Esta función permitió anticipar ansiedades, gestionar resistencias, alinear comunicaciones y facilitar la adopción de las herramientas.

La gestión del cambio no operó como un apoyo "blando", sino como un dispositivo estructural para sostener la transformación. Su integración, cumplió funciones que exceden el acompañamiento: identificó puntos de fricción entre áreas, mapeó tensiones entre mandatos, reveló expectativas no explícitas y ayudó a transformar resistencias individuales. En otras palabras, operó como un sistema de alerta temprana, capaz de detectar fallas que la lógica técnica no ve, pero que pueden paralizar proyectos.

Además, la gestión del cambio permitió evidenciar para luego equilibrar dinámicas de poder internas. En proyectos tecnológicos, es común que las áreas técnicas definan ritmos y prioridades, relegando a las áreas operativas a la etapa de implementación. En este caso, la presencia de un equipo dedicado obligó a que la estrategia de adopción del sistema por parte de los usuarios finales fuera parte del diseño. Esto redujo la distancia entre quienes construyen la solución y quienes la utilizan cotidianamente, lo que derivó en una apropiación más rápida y en una menor percepción de ella versus una imposición tecnológica.

Un tercer aprendizaje es que la gestión del cambio se convirtió en un mecanismo de legitimación interna. Al ofrecer espacios controlados para expresar temores, dudas o incomodidades, permitió que las resistencias se procesaran institucionalmente, en lugar de que se manifestaran como bloqueos informales. Esto redujo la

ansiedad organizacional y mejoró la disposición de los equipos a contribuir y ajustar procesos.

Finalmente, la integración de esta función dejó instalada una capacidad que trasciende el proyecto. Mostró que innovar en el Estado no consiste solo en introducir tecnología, sino en construir condiciones organizacionales para que esa tecnología genere valor. En este sentido, la gestión del cambio no fue un accesorio, sino parte de la gobernanza que permitió que la modernización ocurriera sin desbordes, sin fracturas y con una tasa de adopción interna superior a la habitual en procesos equivalentes.

9.2. Desafíos futuros: de la instalación a la institucionalización sistémica

Pese a los avances, la sostenibilidad de la Ventanilla Única Social exige enfrentar desafíos estratégicos vinculados a su gobernanza y a la consolidación de un sistema integrado a largo plazo.

Desafío de gobernanza: de la instalación a la institucionalización sistémica.

El desafío más crítico para la sostenibilidad de la VUS radica en la transición desde una "gobernanza de instalación" hacia una "gobernanza de meseta". La primera se caracteriza por depender de equipos acotados y liderazgos individuales —frecuentemente impulsados por la energía inicial del proyecto, la voluntad política o la oportunidad institucional—. Este tipo de gobernanza es ágil, creativa y movilizadora, pero también frágil: su continuidad suele estar condicionada por las personas que la lideran, los ciclos presupuestarios o los énfasis coyunturales de la agenda pública. La segunda, en cambio, requiere una gobernanza institucionalizada, estable y con reglas claras de conducción, financiamiento y toma de decisiones, capaz de sostener y hacer evolucionar el sistema más allá de los liderazgos iniciales. Alcanzar esta etapa implica reconocer que la VUS no es una plataforma tecnológica, sino un sistema que articula información, procesos y decisiones provenientes de múltiples servicios públicos con autonomía propia.

Por ello, su gobernanza debe integrar tres dimensiones interdependientes:

- Gobernanza técnica, encargada de mantener estándares de interoperabilidad, seguridad de datos, soporte y mejora continua.
- Gobernanza institucional, que establezca roles, responsabilidades y mecanismos de decisión compartidos entre los distintos ministerios y servicios que participan en la plataforma.
- Gobernanza política, que asegure conducción estratégica, legitimidad intersectorial y financiamiento sostenido, articulando la VUS con los objetivos de largo plazo de la política social.

Finalmente, la transición hacia una gobernanza de meseta exige institucionalizar la coordinación intersectorial y convertirla en una práctica estable, más que en una tarea extraordinaria. Para ello, se requieren mecanismos formales de gobernanza colaborativa que funcionen como espacios de articulación continua. Estos deben combinar centralidad estratégica y descentralización operativa: una autoridad rectora que oriente la dirección del sistema, junto con márgenes de autonomía para que los servicios participantes innoven y se integren de manera progresiva.

Finalmente, consolidar una gobernanza de meseta demanda recursos humanos especializados, financiamiento y una política activa de expansión funcional, orientada a incorporar nuevos servicios, integrar datos relevantes y mantener la plataforma como un bien público vivo y útil. Solo bajo esas condiciones, la VUS podrá cumplir su promesa de convertirse en una infraestructura pública sostenible y dinámica, capaz de adaptarse al cambio y mantener su relevancia frente a los desafíos sociales emergentes.

Mantener adaptabilidad y expansión funcional.

La estabilidad por sí sola no garantiza relevancia. Una gobernanza madura debe también mantener la capacidad de adaptación del sistema, lo que implica asegurar la incorporación activa y planificada de nuevos servicios, programas y funcionalidades. Este proceso de expansión continua no solo actualiza la oferta disponible, sino que preserva la vitalidad y pertinencia del sistema, evitando su obsolescencia frente a los cambios en las políticas, en las necesidades sociales o en la tecnología. En términos sistémicos, se trata de dotar al sistema de retroalimentación y regeneración permanente, de modo que su estructura evolucione sin perder coherencia. Y para ello, es fundamental instalar un mecanismo de monitoreo que no solo detecte fallas de forma temprana, sino que permita analizar su uso y relevancia desde la perspectiva del usuario. En esta lógica, el monitoreo no debe entenderse solo como un dispositivo de supervisión, sino como un sensor estratégico del sistema: una capacidad instalada que captura patrones de uso que permita identificar nuevas oportunidades de valor y orientar la priorización de futuras mejoras. Sin este pulso permanente, la expansión pierde dirección y la adaptabilidad se vuelve reactiva en vez de anticipatoria.

La Ventanilla Única Social no es un punto de llegada, sino un nuevo paso en la relación entre el Estado y la ciudadanía. Su desarrollo demuestra que es posible transitar desde una oferta pública fragmentada y de difícil acceso hacia un ecosistema digital integrado, centrado en las personas y sus trayectorias de vida. Más allá de la tecnología, el proceso se sostuvo en la incorporación de la experiencia ciudadana en el centro de la decisión pública, articulando voluntades políticas, capacidades técnicas y metodologías de diseño y gestión del cambio en una articulación de componentes técnicos y organizacionales. La experiencia de la VUS muestra un modelo de integración de plataformas sectoriales mediante mecanismos de interoperabilidad, autenticación compartida y diseño centrado en las personas usuarias. Su implementación evidencia condiciones institucionales, técnicas y organizacionales necesarias para sostener proyectos intersectoriales de integración digital en el ámbito de la

protección social, entendiendo que la modernización del Estado no consiste solo en construir sistemas más grandes, sino en tejer redes más inteligentes. No se trata de que las personas conozcan la complejidad del Estado, sino de que el Estado asuma la complejidad de la realidad de las personas para ofrecer un camino sencillo, digno y eficaz hacia el ejercicio pleno de sus derechos. Este es, en definitiva, el sentido profundo de la transformación digital con sello social.

Referencias

Gobierno de Chile, División de Gobierno Digital. (s.f.). *ClaveÚnica*. Recuperado el 10 de noviembre de 2025, de https://claveunica.gob.cl/

Gobierno de Chile, División de Gobierno Digital. (s.f.). *Plataformas Transversales*. Recuperado el 10 de noviembre de 2025, de https://digital.gob.cl/plataformas-transversales/

MDSF (2024). Informe Anual Red de Protección Social (RPS) Período: Enero - Diciembre 2024. Gobierno de Chile. Disponible en: https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_2024_RED_PROTECCION_SOCIAL_version_final_28_3.pdf

MDSF (2025). Informe de Desarrollo Social 2025. Disponible en: https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/ids/Informe-desarrollo-social-2025.pdf

Red de Innovadores Públicos. (2021, junio). *Guía de Uso Plataforma SIMPLE*. https://innovadorespublicos.cl/documentation/publication/80/

Vargas Faulbaum, L. H., & Tejerina, L. (2025). *El Registro Social de Hogares: Innovación en la caracterización de beneficiarios en Chile. Estudio de caso del sistema de identificación de beneficiarios de políticas sociales* (Edición 02, Estudios de Caso de Protección Social Digital). Banco Interamericano de Desarrollo.

Anexos

TABLA 2.
Consultas integradas en la VUS a diciembre de 2025.

Categoría	Institución ejecutora	Nombre del trámite	Tipo de integración
Bonos y subsidios	Instituto de Previsión Social	Consulta por pagos no cobrados y trámite para solicitarlos	API
Bonos y subsidios	Instituto de Previsión Social	Fecha de próximos pagos IPS	API
Bonos y subsidios	Instituto de Previsión Social (IPS)	Aguinaldo de navidad para pensionados y pensionadas	Link
Bonos y subsidios	Instituto de Previsión Social (IPS)	Aguinaldo por fiestas patrias para pensionados y pensionadas	Link
Bonos y subsidios	Instituto de Previsión Social (IPS)	Aporte Familiar Permanente (Ex Bono Marzo)	Link
Bonos y subsidios	Instituto de Previsión Social (IPS)	Bolsillo Familiar Electrónico (BFE)	Link
Bonos y subsidios	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Pagos o ayudas recibidas	Batch
Bonos y subsidios	Subsecretaría de Servicios Sociales	Bono Logro Escolar (BLE)	Link
Bonos y subsidios	Subsecretaría de Servicios Sociales	Subsidio de Calefacción para Aysén	Link
Comunidades indígenas	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Concursos públicos CONADI	Link
Comunidades indígenas	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Está en el Registro de Calidades Indígenas	Batch
Cuidados	Servicio Nacional del Adulto Mayor	Fondo subsidio ELEAM	Link
Cuidados	Subsecretaría de Evaluación Social	Red de Empresas Chile Cuida	Link
Delitos y violencia de género	Servicio de Registro Civil e Identificación	Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos	Link
Delitos y violencia de género	Subsecretaría de Justicia	Defensa jurídica integral a personas mayores	Link
Educación	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Programa becas TICs	Link
Participación y comunidad	Subsecretaría de Servicios Sociales	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	Link
Participación y comunidad	Subsecretaría General de Gobierno	Portal único de fondos concursables	Link
Personas en situación de calle	Subsecretaría de Servicios Sociales	Protege calle	Link
Protección infantil y familiar	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Consultas ante Conflicto con un embarazo y/o maternidad o paternidad	Sitio de Confianza
Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Actualizar datos de contacto en el Registro Social de Hogares	Link
Salud y discapacidad	Fondo Nacional de Salud	Centro de salud público en que está registrado	Batch
Salud y discapacidad	Fondo Nacional de Salud	Descargar certificado de afiliación a FONASA	API

Categoría	Institución ejecutora	Nombre del trámite	Tipo de integración
Salud y discapacidad	Fondo Nacional de Salud	Descargar certificado de cotizaciones FONASA	API
Salud y discapacidad	Fondo Nacional de Salud	Seguro de salud en que está cotizando	API
Salud y discapacidad	Fondo Nacional de Salud	Garantías específicas en salud (AUGE/GES) activadas y su estado	API
Salud y discapacidad	Fondo Nacional de Salud	Reclamo ante garantía específica en salud (AUGE/GES) incumplida	Sitio de Confianza
Salud y discapacidad	Fondo Nacional de Salud (FONASA)	Descuentos en medicamentos FONASA	Link
Salud y discapacidad	Fondo Nacional de Salud (FONASA)	Compra de bonos FONASA (MLE)	Link
Salud y discapacidad	Instituto de Previsión Social (IPS)	Bonificación de la cotización obligatoria de salud	Link
Salud y discapacidad	Instituto Nacional de la Juventud	Programa hablemos de todo	Link
Salud y discapacidad	Ministerio de Salud	Existencia de exámenes pendientes en la salud pública para listado de morbilidades determinada con MINSAL	API
Salud y discapacidad	Ministerio de Salud	Existencia de vacunas pendientes del Programa Nacional de Inmunizaciones	Batch
Salud y discapacidad	Ministerio de Salud	Presencia en una lista de espera No GES	API
Salud y discapacidad	Ministerio de Salud	Realizar solicitudes al establecimiento de Atención Primaria de Salud vía Telesalud	API
Salud y discapacidad	Servicio de Registro Civil e Identificación	Credencial de discapacidad	Link
Salud y discapacidad	Servicio de Registro Civil e Identificación	Está en el Registro Nacional de la Discapacidad	Batch
Salud y discapacidad	Superintendencia de Seguridad Social	Estado y detalle de licencias médicas	API
Trabajo y emprendimiento	Administradora de Fondos de Cesantía	Número de cotizaciones en el seguro de cesantía en los últimos 12 meses	Batch
Trabajo y emprendimiento	Fondo de Solidaridad e Inversión Social	Apoyo al Presupuesto Familiar – Juntos más Barato	Link
Trabajo y emprendimiento	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Orientación laboral en línea	Link
Trabajo y emprendimiento	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Ferias Laborales	Link
Trabajo y emprendimiento	Subsecretaría de Servicios Sociales	Bono por Formalización Laboral	Link
Trabajo y emprendimiento	Superintendencia de Pensiones	Número de cotizaciones previsionales en los últimos 22 meses	Batch
Trabajo y emprendimiento	Superintendencia de Seguridad Social	Caja de compensación en que está registrada	Batch
Trabajo y emprendimiento	Superintendencia de Seguridad Social	Mutual de seguridad en que está registrada	Batch
Vivienda	Servicio de Impuestos Internos (SII)	Rebaja de contribuciones para el adulto mayor	Link

Fuente: Elaboración PNUD en base a datos VUS, MDSF.

TABLA 3.
Trámites de postulación integrados en la VUS a diciembre de 2025.

Institución ejecutora	Nombre del trámite	Tipo de integración
Bonos y subsidios		
Instituto de Previsión Social (IPS)	Asignación por Muerte	Link
Instituto de Previsión Social (IPS)	Bono por Hijo	Link
Instituto de Previsión Social (IPS)	Bono Bodas de Oro	Link
Instituto de Previsión Social (IPS)	Pensión Garantizada Universal (PGU)	Sitio de Confianza
Ministerio de Energía	Subsidio eléctrico	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Transportes	Rebaja tarifaria transporte para adultos mayores	Link
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	Procedimiento concursal de renegociación de deudas	Link
Comunidades indígenas		
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Acceder al concurso para el subsidio para la compra de tierras	Link
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Acceder Concurso Convocatoria al Programa Acción Territorial (PAT)	Link
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Obtener Nomina de Socios Fundadores de la Comunidad Indígena	Link
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Postulación a Desarrollo Indígena - Gestión Social Indígena	Link
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Postulación a Fondo de Desarrollo Indígena - Preinversión	Link
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Postulación a Fondo de Tierras y Aguas Indígenas - Preinversión	Link
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Solicitud aplicación del artículo 20 letra b) de la Ley 19.253.	Link
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Acceder a la atención del Programa de Defensa Jurídica para Indígenas	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Acceder al concurso para el Subsidio al Fomento a la Economía Indígena	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Acceder al Concurso Subsidio Mejoramiento de las condiciones básicas de habitabilidad	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Obtener Acta Constitutiva del Libro de Actas de la Comunidad Indígena	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Obtener el Certificado de Inscripción en Registro de Consultores	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Obtener el Certificado de Inscripción en Registro de Personas Jurídicas Receptores de Fondos Públicos	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Obtener el Certificado de Socio de Comunidad y/o Asociación Indígena Inscrita en CONADI	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Obtener el Certificado de Vigencia Personalidad Jurídica	SIMPLE

Institución ejecutora	Nombre del trámite	Tipo de integración
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Obtener estatutos comunidad indígena	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Obtener Nómina de Familias de la Comunidad Indígena	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Obtener Nómina de Socios perteneciente Comunidad Indígena	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Tarjetero Acceder al concurso para el Subsidio a la Difusión y Fomento de las Culturas	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Tarjetero Acceder al concurso para el Subsidio al Apoyo en Equipamiento Básico de Predios	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Tarjetero Acceder al concurso para el Subsidio al Fortalecimiento Calidad en el Sector Turístico Originario	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Tarjetero Acceder al concurso para el Subsidio al Kume Mongen Pu Zomo	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Tarjetero Acceder al concurso para el subsidio para la adquisición de derechos de aguas	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Tarjetero Acceder al concurso para el subsidio para obras de riego y/o drenaje	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Tarjetero Acceder al Concurso Subsidio al Manejo y Protección del Patrimonio Cultural Indígena	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Tarjetero Acceder al Concurso Subsidio al Microemprendimiento Indígena	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Tarjetero Acceder al Concurso Subsidio para la Formación de Personas Indígenas	SIMPLE
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Tarjetero Solicitud Acreditación de Calidad Indígena	SIMPLE
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	Programa de Desarrollo Territorial Indígena (PDTI)	Link
Cuidados		
Fundación Integra	Jardines infantiles y salas cuna de la Fundación Integra (Modalidad Convencional y No Convencional)	Link
Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	Programa educativo alternativo de atención al párvulo	Link
Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI)	Jardín infantil JUNJI (de Administración Directa y VTF)	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Certificación de competencias laborales - Cuidados	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Fórmate para el Trabajo, sectorial cuidados	Link
Servicio Nacional de la Discapacidad	Postulación modelos residenciales para adultos en situación de discapacidad	Link
Servicio Nacional de la Discapacidad	Postulación al Programa de Ayudas Técnicas	Sitio de Confianza
Servicio Nacional de la Discapacidad	Postulación al Programa tránsito a la vida independiente (TVI)	Sitio de Confianza
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG)	Programa 4 a 7	Link

Institución ejecutora	Nombre del trámite	Tipo de integración
Servicio Nacional del Adulto Mayor	Centros Diurnos del Adulto Mayor	Link
Servicio Nacional del Adulto Mayor	Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT)	SIMPLE
Servicio Nacional del Adulto Mayor	Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM)	SIMPLE
Subsecretaría de Salud Pública	Certificación de Discapacidad	Link
Delitos y violencia de género		
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG)	Ley de reparación a víctimas de femicidio y sus familias	Link
Subsecretaría de Justicia	Centros de Atención Integral a Víctimas (CAVI)	Link
Subsecretaría de Prevención del Delito	Programa Apoyo a Víctimas (PAV)	Link
Educación		
Instituto Nacional de la Juventud	Concurso nacional de tesis	Sitio de Confianza
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Aysén (BA)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca de Integración Territorial - Educación Superior (BIT)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca de Integración Territorial (BIT) - Educación Media	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca de Mantención para la Educación Superior (BMES)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Indígena (BI)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Magallanes y Antártica Chilena (BMA)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Patagonia Aysén (BPA)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Polimetales - Educación Media (BPOL)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Polimetales - Educación Superior (BPOL)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Práctica Técnico Profesional (BPTP)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Presidente de la República (BPR)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Programa Hogares Insulares (HINS)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Residencia Indígena - Educación Superior (BRI)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca Residencia Insular (BRINS)	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Programa Residencia Familiar Estudiantil (PRFE) – Educación Media	Link

Institución ejecutora	Nombre del trámite	Tipo de integración
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Programa Residencia Familiar Estudiantil (PRFE) – Educación Superior	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) para educación superior	Link
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Beca de Alimentación para la Educación Superior (BAES)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Suspensión pago crédito CAE por cesantía o desempleo	Link
Subsecretaría de Educación Superior	Beca Prueba De Admisión a la Educación Superior (PAES)	Link
Subsecretaría de Educación Superior	Rebaja cuota CAE al 10% de tu renta	Link
Subsecretaría de Educación Superior	Beca Articulación (BAR)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca Bicentenario (BB)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca de Continuidad de Estudios	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca de Excelencia Académica (BEA)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca de Excelencia Técnica (BET)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca de Reparación (Beca Titulares Valech)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca de Reparación (Beca Traspaso Valech)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca Distinción a las Trayectorias Educativas (DTE)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca Juan Gómez Millas (BJGM)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca Juan Gómez Millas (BJGM) Extranjeros	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca Nuevo Milenio (BNM)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca para estudiantes en situación de discapacidad	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca para Hijos de Profesionales de la Educación (BHPE)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca Vocación de Profesor Pedagogía (BVP)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca Vocación de Profesor Licenciatura (BVP)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Beca Vocación de Profesor/a para Licenciados y Profesionales (BVP)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Crédito con Aval del Estado (CAE)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Fondo Solidario de Crédito Universitario (FSCU)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Educación Superior	Formulario Único de Acreditación Socioeconómica (FUAS)	Sitio de Confianza

Institución ejecutora	Nombre del trámite	Tipo de integración
Subsecretaría de Educación Superior	Gratuidad en Educación Superior	Sitio de Confianza
Emergencias		
Instituto Nacional de la Juventud	Voluntariado #Chileseprepara	SIMPLE
Participación y comunidad		
Fundación para la Superación de la Pobreza	Servicio País	Link
Instituto Nacional de la Juventud	Concurso nacional de microrrelatos	Link
Instituto Nacional de la Juventud	Voluntariado juvenil día de los patrimonios	Link
Instituto Nacional de la Juventud	Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de las juventudes	SIMPLE
Instituto Nacional de la Juventud	Comunidad joven	Sitio de Confianza
Instituto Nacional de la Juventud	Compromiso Joven	Sitio de Confianza
Instituto Nacional de la Juventud	Voluntariado de la Alianza del Pacífico	Sitio de Confianza
Instituto Nacional de la Juventud	Formulario de registro de oportunidades de voluntariado y participación ciudadana	SIMPLE
Instituto Nacional de la Juventud	Voluntariado de Ecomercados	SIMPLE
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG)	Mujer, participación política y social	Link
Servicio Nacional del Adulto Mayor	Fondo nacional del adulto mayor	Link
Servicio Nacional del Adulto Mayor	Patrocinio para actividades de adultos mayores	Link
Servicio Nacional del Adulto Mayor	Registro de asociaciones de adultos mayores	SIMPLE
Subsecretaría de Evaluación Social	Fondo para vivir mejor	Link
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Pase cultural	Sitio de Confianza
Personas en situación de calle		
Oficina Nacional de Calle	Vivienda primero	Link
Protección infantil y familiar		
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG)	Mujeres, Derechos Sexuales y Reproductivos	Link
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Adopción para residentes en Chile	Link
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Programa búsqueda de orígenes	Sitio de Confianza

Institución ejecutora	Nombre del trámite	Tipo de integración
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Regularizar una situación de hecho	Sitio de Confianza
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Recepción de Solicitud y Declaración de Idoneidad de los Solicitantes Nacionales	Sitio de Confianza
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Familias de Acogida de Administración Directa (FAE AADD)	Link
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Familias de Acogida (FAE OCA)	Link
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Captación de familias de acogida	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Servicios Sociales	Programa de Ayudas Técnicas (Seguridades y Oportunidades)	Link
Salud y discapacidad		
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	Condonación FONASA	Link
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	Sistema de Acceso Priorizado (SAP)	Link
Instituto de Previsión Social (IPS)	Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI)	Link
Instituto de Previsión Social (IPS)	Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI)	Link
Instituto de Previsión Social (IPS)	Subsidio de discapacidad para menores de 18 años	Link
Servicio Nacional de Aduanas	Franquicia para personas con discapacidad	Link
Servicio Nacional de la Discapacidad	Atención ciudadana SENADIS	Link
Servicio Nacional de la Discapacidad	Postulación accesibilidad en instituciones públicas	Link
Servicio Nacional de la Discapacidad	Postulación Apoyo a Instituciones Educativas	Link
Servicio Nacional de la Discapacidad	Postulación Fondo Nacional de Proyectos Inclusivos (FONAPI)	Link
Servicio Nacional de la Discapacidad	Postulación a la Estrategia de Desarrollo Local Inclusivo (EDLI)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Transportes	Solicitud de exención de restricción Vehicular en la Región Metropolitana	Link
Trabajo y emprendimiento		
Fondo de Solidaridad e Inversión Social	Acceso al Microcrédito	Link
Fondo de Solidaridad e Inversión Social	Emprendamos	Link
Fondo de Solidaridad e Inversión Social	Emprendamos Semilla	Link

Institución ejecutora	Nombre del trámite	Tipo de integración
Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer.	Taller Juntas Crecemos	Link
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	Crédito Corto Plazo - Preaprobado INDAP	Link
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	Programa Agropecuario para el Desarrollo Integral de los Pequeños Campesinos del Secano de la Región de Coquimbo (PADIS)	Link
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	Programa Alianzas Productivas (PAP)	Link
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	Programa de Asociatividad Económica (PAE)	Link
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	Programa de Desarrollo Local (PRODESAL)	Link
Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)	Programa Servicio de Asesoría Técnica (SAT)	Link
Instituto de Previsión Social (IPS)	Subsidio previsional a las y los trabajadores jóvenes	Link
Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)	Asesoría legal virtual	Link
Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)	Crece - SERCOTEC	Link
Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)	Capital Semilla Emprende	Link
Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)	Portal de capacitación virtual	Link
Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)	Subsidio al sueldo mínimo para mipymes	Link
Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)	Digitaliza tu almacén	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Cursos en línea SENCE	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Bono al Trabajo de la Mujer (BTM)	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Despega MIPE	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Fondos concursables Programa Becas Laborales	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Fórmate para el Trabajo	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Programa experiencia mayor	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Programa becas del Fondo de Cesantía Solidario (FCS)	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Programa Reinvéntate	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Subsidio al Empleo Joven (SEJ)	Link
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Talento Digital	Link

Institución ejecutora	Nombre del trámite	Tipo de integración
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Capacitación en oficios	Link
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG)	Programa Mujer Emprende (ME)	Link
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG)	Programa Mujeres Jefas de Hogar (MJH)	Link
Subsecretaría del Trabajo	Bolsa Nacional de Empleo (BNE)	Link
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	Asesoría Económica de Insolvencia (AEI)	Link
Superintendencia de Pensiones	Fondo de Cesantía Solidario (FCS)	Link
Superintendencia de Pensiones	Seguro de cesantía (cuenta individual)	Link
Vivienda		
Subsecretaría de Bienes Nacionales	Regularización de título de dominio de una propiedad particular	Link
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Fondo solidario de elección de vivienda para compra (DS49)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Proyectos para condominios de vivienda	Link
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Subsidio Clase Media para Compra de Viviendas (DS1)	Sitio de Confianza
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Subsidio Clase Media para Construcción de Viviendas (DS1)	Link
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Subsidio de Arriendo	Link
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Subsidio de Arriendo para personas mayores y personas con discapacidad	Link
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Subsidio de mejora del entorno y equipamiento comunitario	Link
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Subsidio para ampliar o mejorar la Vivienda	Link
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	Subsidio para mejorar el acondicionamiento térmico y la eficiencia de la vivienda	Link

Fuente: Elaboración PNUD en base a datos VUS, MDSF.

TABLA 4.

Trámites del RSH integrados en la VUS a diciembre de 2025.

Nombre del trámite	Institución ejecutora	Tipo de integración
Obtener Cartola Hogar	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Ingresar al Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Incorporar nuevo integrante a mi Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Desvincular integrantes de mi Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar el módulo de salud en mi Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar el módulo de educación en mi Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar el módulo de vivienda en mi Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar el módulo de ocupación e ingresos en el RSH	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar ingresos de persona trabajadora dependiente e independiente en el RSH	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar ingresos por pensión o jubilación en mi Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar ingresos de capital en mi Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Solicitud de cambio de domicilio y vivienda en el RSH	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Complemento para informar el cese del pago de una pensión de alimentos en el RSH	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Complemento por pago o recepción de pensión de alimentos	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Complemento por pago de arancel de establecimiento educacional	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar matrícula de establecimiento educacional en el RSH	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Complemento para informar una compensación económica en el RSH	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Complemento por cuidados (para identificarse como persona cuidadora)	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Credencial para personas cuidadoras	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Complemento por pago de cotización de salud	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar propiedad de bien raíz en mi Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar propiedad de vehículo terrestre o marítimo en el RSH	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar información de educación superior en el Registro Social de Hogares	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Actualizar participación en empresa o sociedad comercial en el RSH	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza
Reportar dificultades para acceder a la atención preferente para personas cuidadoras	Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Sitio de Confianza

Fuente: Elaboración PNUD en base a datos VUS, MDSF.

Ministerio de
Desarrollo
Social y
Familia
Gobierno de Chile

P N
U D