



DECRETO N°: 3.213 /

TEMUCO,

24 AGO. 2012

VISTOS:

1.- Los Art. 5º, 10º y 11º de la Ley 18.575 "Ley Orgánica Constitucional de bases generales de la Administración del Estado".

2.- Las facultades que me confiere la Ley 18.695 "Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades".

CONSIDERANDOS:

1.- La necesidad de implementar "Manual de Procedimientos para otorgar ayudas Sociales Paliativas".-

DECRETO:

1.- Apruébese el "Manual de Procedimientos para otorgar ayudas Sociales Paliativas" y aplíquese en todas las dependencias de la Dirección Desarrollo Comunitario, a través de su Departamento Social, y en éste, específicamente, en la Unidad de Ayudas Paliativas.

2.- El "Manual de Procedimientos para otorgar ayudas Sociales Paliativas", debidamente refrendado por el Secretario, pasara a formar parte integrante del presente Decreto.

ANOTESE, TRANSCRIBASE A LA DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.-

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE

RÓS/MLR/mtv

DISTRIBUCION:

- ✓ Alcaldía
- ✓ DIDECO
- ✓ Dirección de Control
- ✓ Dirección de Administración y Finanzas
- ✓ Secretaria Municipal
- ✓ Of. De Partes
- ✓ Departamento Social
- ✓ Unidad Atención Social

IS: 493665



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

INDICE

Materia	Págs.
Presentación	3
Marco Normativo	4
I. Definición y vías de identificación del estado de necesidad; naturaleza de la información requerida	4
II. Documentación básica de respaldo: El Informe Social	6
III. Proceso de gestión documental, financiera y administrativa	6
IV. Proceso de bodegaje	8
V. Del control presupuestario y financiero del gasto social	9
Anexo N° 1: Flujograma Demanda de Ayuda Social	11
Anexo N°2: Flujograma Demanda de Ayuda Social en caso de Coaporte	12
Anexo N° 3: Instructivo Sistema SAS	13
Anexo N° 4: Flujograma Salida bienes de bodega	19
Anexo N° 5: Flujograma salida bienes de bodega	20
Anexo N° 6: Manual de Bodega	21

Presentación

El presente Manual de Procedimientos tiene por objeto identificar las fases del proceso de adquisición y entrega de ayudas sociales paliativas por parte del Municipio de Temuco, con el objetivo de implementar dicho proceso con apego a la normativa vigente, entregando dicha ayuda a los usuarios de forma expedita y oportuna, dejando registros claros y suficientes para la entrega de información, el control y la evaluación de dichos procesos.

Este proceso se radica en la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través de su Departamento Social, y en éste, específicamente, en la Unidad de Ayudas Paliativas.

El contenido del presente Manual dice relación con materias de conceptualización, documentación requerida para la evaluación de la necesidad manifiesta, procesos de gestión documental, administrativa y financiera involucrada para la adquisición y entrega de bienes y servicios, así como procesos de bodegaje de bienes, y con el control y supervisión de los procesos involucrados.

Toda materia no consignada en este Manual y relacionada con estos procesos deberá ser resuelta por la Dirección de Desarrollo Comunitario, con consulta, si amerita con las Direcciones de Control y de Administración y Finanzas, si correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

MARCO NORMATIVO:

De acuerdo al Reglamento N° 002 de fecha 16/05/1989 sobre Asistencia social.

De acuerdo al Decreto Alcaldicio N° 431 del 16/05/1989 que Manual de Procedimientos para otorgar ayudas sociales.

Las facultades que confiere la ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Se hace necesario establecer procedimientos específicos, para el proceso de otorgamiento de ayudas sociales a personas o familias calificadas en estado de necesidad manifiesta.

Este proceso será de responsabilidad de la DIDECO, a través del Departamento Social y su Unidad de Ayudas Paliativas.

I. DEFINICION Y VIAS DE IDENTIFICACION DEL ESTADO DE NECESIDAD, Y NATURALEZA DE LA INFORMACION REQUERIDA:

1.- El municipio dentro de sus funciones tiene la obligación de estudiar y resolver el otorgamiento de ayuda social material y económica a determinadas personas o familias en estado de necesidad manifiesta, definida esta última como "la acción humana tendiente a paliar o resolver las necesidades básicas de una persona o grupo social".

Dicho estado de necesidad podrá ser identificado a través de las vías que se indican:

- a) **Conocimiento directo** de la situación en que se encuentran familias o personas a través de las constantes visitas a terreno (domiciliarias) que efectúen profesionales Asistentes Sociales, para evaluar la situación socio-económica de la población de la comuna.
- b) **Conocimiento por demanda espontánea** a través de solicitudes directas en la oficina de la Unidad de Ayudas Paliativas, o por cartas espontáneas, dirigidas a las autoridades municipales por personas o familias que requieren ayuda material o económica para solucionar los problemas que los afectan.
- c) **Conocimiento por medio de cartas** a autoridades e instancias superiores del Estado, como la Presidencia de la República, Intendencia Regional, Gobernación Provincial u otra, que se canalice a la Dirección de Desarrollo Comunitario a través de Alcaldía.
- d) **Conocimiento de situaciones imprevistas** como incendios, lanzamientos, catástrofes naturales que afecten a personas o familias, que originen una situación de necesidad manifiesta.

Se anexan Flujogramas de Demanda Ayuda Social (Anexo N° 1) y Flujograma por Ayuda con Coaporte (Anexo N° 2)

2.- Cualquiera que sea el origen de la información inicial, un(a) profesional Asistente Social del Municipio, procederá a efectuar una investigación social, para posteriormente elaborar un informe social, con los antecedentes que respalden

su evaluación y con una valorización de la ayuda propuesta o la indicación de que esta se entregue, de los bienes existentes en stock Municipal.

Los antecedentes investigados dicen relación con los siguientes aspectos:

- a) Identificación del solicitante indicando N° de Cedula Nacional de Identidad y domicilio.
- b) Composición de su grupo familiar, incluido el solicitante, indicando el parentesco, edad, estado civil, tipo de educación, actividad, ingresos, y otros antecedentes que pudieran ser relevantes.
- c) Antecedentes económicos del grupo familiar, se deben consignar los ingresos en relación al N° de personas, beneficios que estén obteniendo que sean posibles de cuantificar, etc.
- d) Salud del grupo familiar, se consignara si uno o más de los integrantes del grupo familiar sufren de una enfermedad que implique un efecto directo en la situación socio-económica de la familia.
- e) Ayudas materiales y / o en dinero, otorgadas anteriormente: se deberá consignar en el Informe Social – si procede- la naturaleza y monto de ayudas otorgadas anteriormente al posible beneficiario y/ o a su grupo familiar.
- f) Naturaleza de la ayuda solicitada, en concordancia con lo señalado en el artículo N° 9 del Reglamento de la Unidad de atención Social.
- g) Otros antecedentes que pudiesen ser relevantes y no citados en las letras anteriores como puntaje de la FPS.

Del registro de los antecedentes investigados:

- a) Los antecedentes investigados se registrarán en un sistema informático.
- b) Para estos efectos se habilitará un Sistema de Atención Social Computacional (S.A.S.)
- c) Dicho sistema deberá consignar todos los antecedentes que permitan dar cuenta de la situación social evaluada y del otorgamiento de la ayuda social si procede.

Se anexa Instructivo Básico Sistema de Atención Social S.A.S. (Anexo N° 3).

5.- La obtención de información relativa a la toma de conocimiento, evaluación y entrega de ayuda social, si procede, se hará, indistintamente, por las siguientes vías:

- a) Antecedentes existentes en los archivos Municipales.
- b) Entrevistas personales.
- c) Visitas domiciliarias.
- d) Documentación presentada por el solicitante
- e) Otros.

6.- Una vez incorporados y evaluados todos los antecedentes necesarios, la (el) Asistente Social encargada(o) de la gestión, determinará si procede o no procede otorgar la ayuda solicitada.

7.- Cuando la ayuda proceda, se deberá elaborar el respectivo Informe Social. Cuando la ayuda no proceda, se dejará constancia de tal circunstancia en el Sistema de registro computacional (S.A.S.)

II. DOCUMENTACIÓN BÁSICA DE RESPALDO: EL INFORME SOCIAL

8.- Este Informe Social, instrumento privativo del asistente social, es el documento que respalda la entrega de ayuda social, y contará, al menos, de cuatro aspectos a saber:

a) ANTECEDENTES GENERALES:

Básicamente se considerará la identificación del solicitante, N° Nacional de cédula de Identidad, domicilio, y la naturaleza de la ayuda.

b) CONSIDERANDOS

Se incorpora un breve resumen de los antecedentes evaluados y que sirven de base a las conclusiones.

c) CONCLUSION

Se señalará la opinión de la profesional Asistente Social respecto a la pertinencia de otorgar la ayuda solicitada y la cantidad y naturaleza de dicha ayuda.

d) INDIVIDUALIZACION Y FIRMA

El Informe señalará en su parte final el nombre completo, la firma del jefe de departamento y del profesional que evaluó el caso.

III. PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL FINANCIERO ADMINISTRATIVO:

DECRETO DE AYUDA

9.-.- Determinada la procedencia y el tipo de ayuda a otorgar, un Asistente Social de la Unidad de ayudas paliativas, procederá a preparar el Decreto Alcaldicio, correspondiente que legitimará el otorgamiento de la ayuda social económica, en bienes y/o dinero.

PASOS DECRETO ALCALDICIO QUE APRUEBA AYUDA SOCIAL

- Confección del documento
- Visado Jefa Unidad Ayudas
- Visado Jefa Departamento
- Visado Jefa Gestión Dideco
- Visado Dideco
- Visado Dirección Jurídica
- Visado Dirección de Control
- Visado Administración y Finanzas
- Visado Administración municipal
- Oficina de Partes

En los casos de ayudas como coaporte, se requiere un Decreto de Pago, documento que genera Abastecimiento, cuyo objeto es otorgar legalidad presupuestaria y financiera al gasto.

PASOS DECRETO DE PAGO PARA COAPORTE:

- Elaboración del documento
- Visado Administración y Finanzas
- Visado Dirección de Control
- Visado Administración Municipal
- Secretaría Municipal
- Tesorería

ADQUISICION DE BIENES O SERVICIOS

10.- Dictado el Decreto Alcaldicio que dispone la ayuda, se efectuarán las acciones tendientes a materializar la adquisición, según disponga el respectivo decreto, a través de:

- a) Compra trato directo
- b) Vía Solicitud de Pedido
- c) Convenio Marco
- d) Contrato suministro

En los casos de Contrato de Suministro para la adquisición de materiales de construcción, el procedimiento será el siguiente:

- 1.- Cotización de los bienes a adquirir
- 2.- Solicitud de pedido (orden de compra o guía de despacho), con listado de beneficiarios, domicilio, Rut, fono, y beneficio en materiales
- 3.- Se adjunta decreto alcaldicio
- 4.- Proveedor acepta
- 5.- Proveedor pasa por bodega Municipal para ingresar materiales para control de cantidad y calidad
- 6.- proveedor tiene 4 días para despachar a domicilio
- 7.- Profesional, Asistente Social irá junto al proveedor sacando la firma del beneficiario para su recepción con actas de entregas.
- 8.- Solicitud de de factura
- 9.- Pago de factura

ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS

11.-La entrega material de los bienes o servicios, deberá quedar respaldada en el documento Acta de Entrega.

12.- Dicho documento consigna fecha de entrega, N° acta de entrega, naturaleza de la ayuda, firma del beneficiario, nombre y firma del profesional que entrega, (debe tener responsabilidad administrativa), N° de Informe Social que respalda la entrega, y antecedentes de identificación del beneficiario.

13.- El proceso de entrega deberá estar visado por el (la) jefe (a) del departamento

14.- Los antecedentes de la entrega deberán quedar consignados, además, en el Sistema Computacional, S.A.S.

Se anexa Flujograma contrato de suministros para materiales de construcción (Anexo N° 4)

IV. PROCESO DE BODEGAJE:

BODEGA PRINCIPAL

15.- Los bienes materiales consistentes en alimentos, colchonetas, frazadas, carbón disponibles en la Bodega Principal (Imperial 40), podrán ser retirados previa Solicitud de Pedido, lo que será autorizado por el (la) jefe (a) de Departamento Social o por la Encargada de la Unidad de ayuda paliativa. El retiro material de las especies se hará por el profesional a cargo de la entrega.

BODEGA DIDECO:

16.- Sin perjuicio de lo anterior, en la Bodega Dideco, ubicada en dependencias donde funciona el Departamento Social, se almacenará el stock y pañales, para ser entregados a personas o familias, lo cuales podrán ser retirados por el Departamento Social y su Unidad de Ayudas Paliativas.

Para el retiro de dichos bienes, el asistente social encargado del caso, solicitará al encargado de bodega los bienes, previa entrega de un Acta de Entrega debidamente firmada por el beneficiario así como por el profesional responsable del caso.

17.- Existirá en la Unidad de Ayudas Paliativas, un archivo actualizado de los materiales del Departamento Social existentes en bodega. Sin perjuicio de lo anterior, la Jefa de Departamento Social, realizará toma de inventarios periódicos sorpresivos para verificar la cantidad y estado de los bienes que se manejan en bodega.

18.- Los encargados de ambas bodegas, Bodega principal y Bodega Dideco, tendrán las siguientes funciones:

- a) Reportear mensualmente el stock de bodega.
- b) Recepción de bodega
- c) Cotejo de la cantidad, vencimiento y tipo de productos comprados en relación a la factura.
- d) Ordenamiento físico de los bienes en la bodega, clasificados de acuerdo a su naturaleza y rotulación
- e) Registro actualizado de los movimientos de bodega en base a documentos formales (se incorporará como guía manual de bodega vigente)
- f) Cotejo de la factura con copia de consolidado y confección de recepción de bodega
- g) Ingreso a registros para determinar los nuevos saldos disponibles en existencia.
- h) Entrega física de los bienes de acuerdo a la documentación que respalda las salidas de los bienes de la bodega.
- i) Sin respaldo documental ningún producto podrá salir de esta
- j) Determinación de saldos en cada registro y por cada bien, de manera actualizada, con el fin de contar la información respecto a la disponibilidad inmediata de los bienes.
- k) Ordenamiento y aseo permanente de la bodega.
- l) Implementar los elementos de higiene y seguridad, con el fin de resguardar especialmente los alimentos que son custodiados en la bodega.
- m) Verificar la conservación de los productos.

Se anexa Flujograma Salida de bienes de bodega (Anexo N° 5) y "Manual de Bodega" (Anexo N° 6)

Lo anterior, sin perjuicio de los controles recurrentes que realice el Jefe de Departamento Social, u otras instancias, con la finalidad de dar cumplimiento de los puntos señalados.

V. DEL CONTROL PRESUPUESTARIO Y FINANCIERO DEL GASTO POR AYUDA SOCIAL PALIATIVA

19.- Corresponderá al jefe de departamento de asistencia Social, en conjunto con la coordinadora y los profesionales de la Unidad de Ayudas Paliativas, supervisar y evaluar el gasto mensual que genere las ayudas sociales otorgadas, basándose en los registros existentes.

La Unidad de Gestión Administrativa de DIDECO llevará el control de los gastos mensuales de acuerdo a los Items aprobados en el Decreto que aprueba el programa de ayudas paliativas.

CONTROLES SEMESTRALES DE PRODUCTOS DE STOCK DE BODEGA

20.- El Jefe de departamento Social junto al encargado(a) de la Unidad de Ayudas Paliativas realizará estudios semestrales respecto de la distribución de los productos y la mantención de la existencia mínima y máxima y crítica, y emitirán Informes técnicos a la Dirección, con el objeto de procurar una eficiente y oportuna gestión en entrega de ayuda social paliativa.

21.- El jefe del Departamento Social en conjunto con el(la) Encargada de la Unidad de Ayudas Paliativas, tienen la facultad de realizar controles periódicos de los documentos de respaldo de cada una de las entregas, análisis del sistema informático, y en general de todos los aspectos contemplados en el proceso, sin perjuicio de los controles que puedan realizar la Dirección de Control, la Contraloría General de la República, u otros entes autorizados para tal fin.

Todos los documentos anexos formaran parte del presente manual.

ANÓTESE; TRANSCRÍBASE A LAS DIRECCIONES MUNICIPALES; COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE

Distribución:

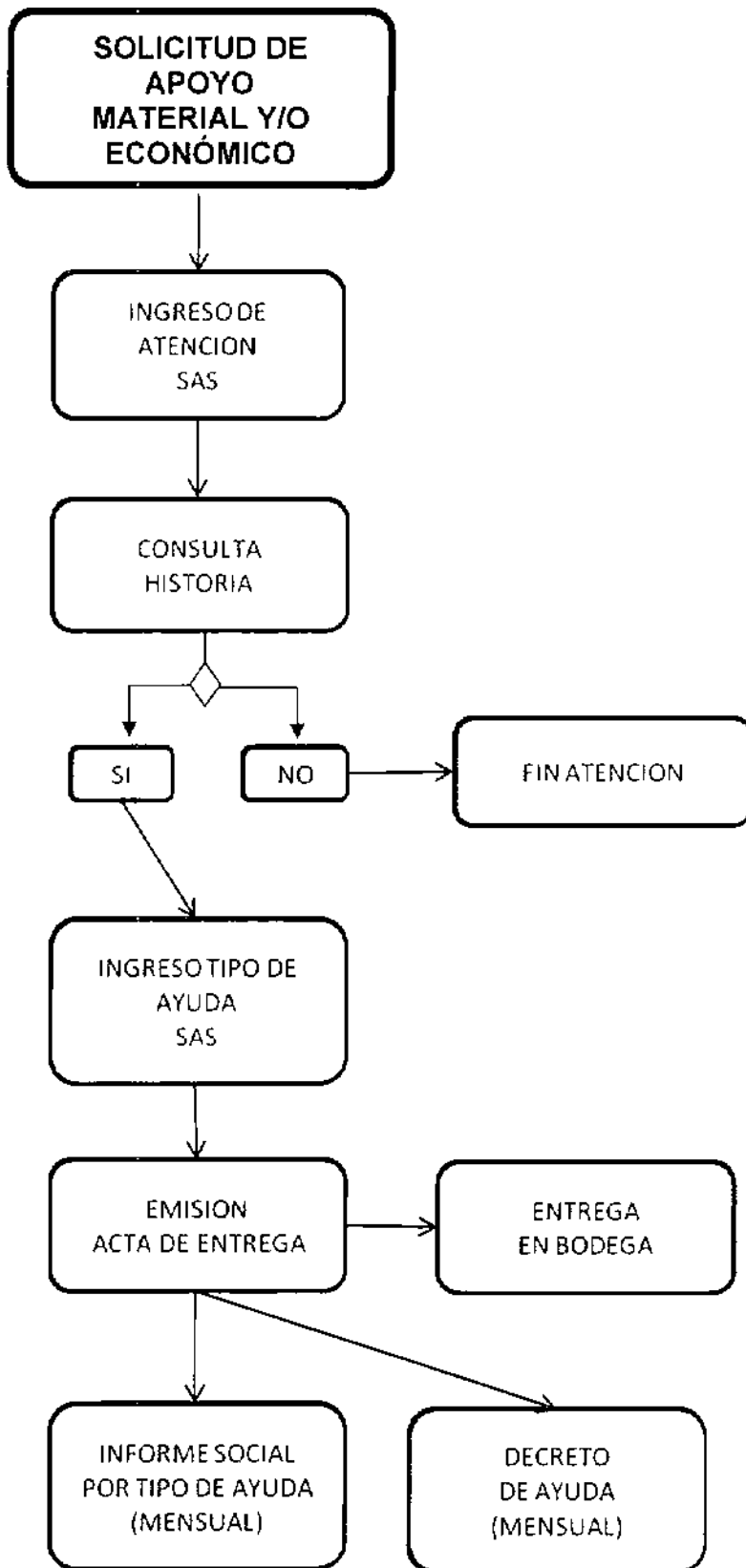
- Alcaldía
- Dideco
- Dirección de Control
- Dirección de Administración y Finanzas
- Secretaría Municipal



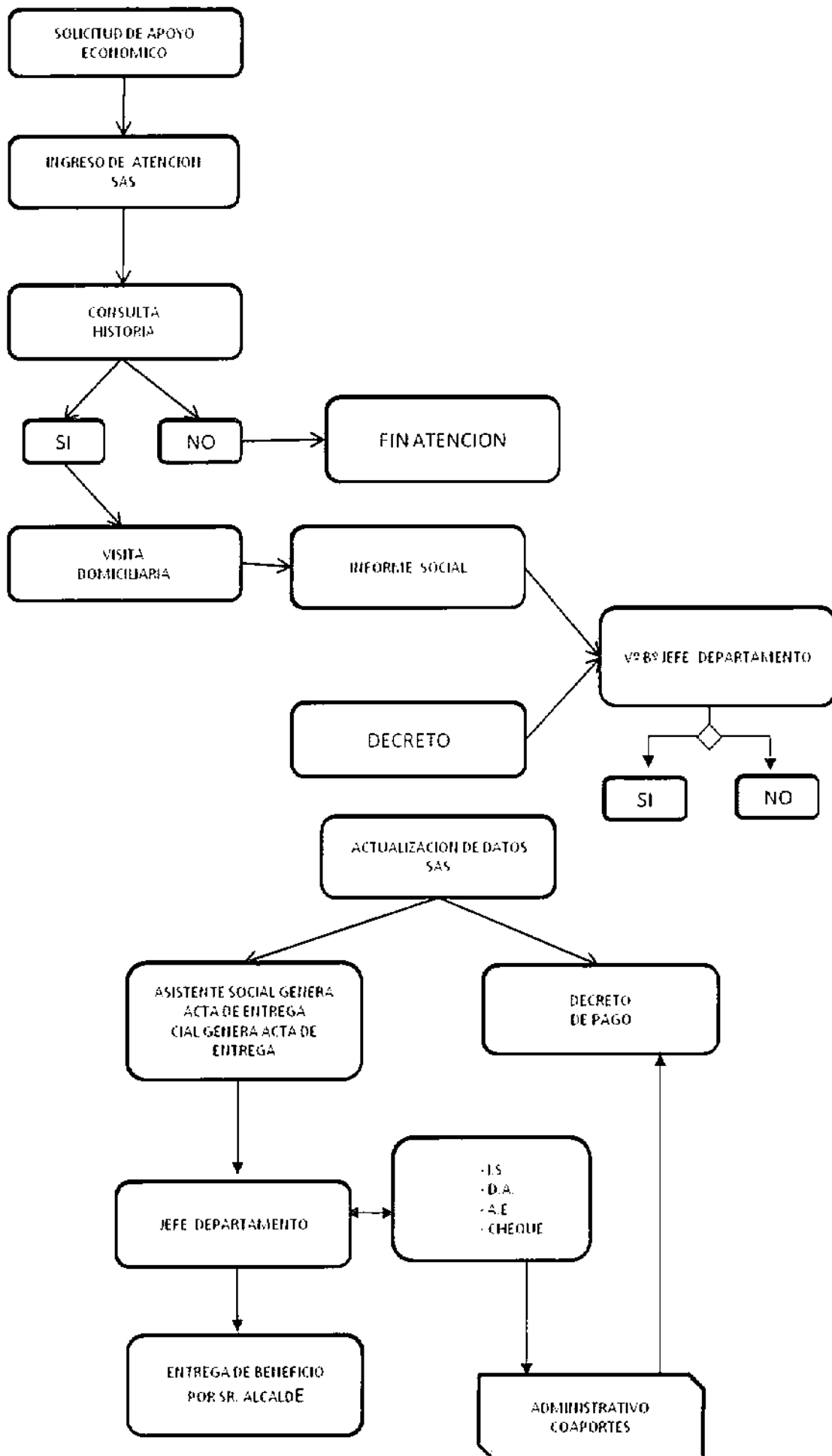
- Partes
- Archivos Departamento Social
- Archivo Unidad de Ayudas Paliativas

**ANEXOS
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA
ENTREGAR AYUDAS
PALIATIVAS**

ANEXO 1: FLUJOGRAMA DEMANDA AYUDA SOCIAL (MATERIAL O ECONOMICA)



ANEXO 2: FLUJOGRAMA DEMANDA AYUDA EN CASO DE CO-APORTE



ANEXO Nº 3: INSTRUCTIVO BASICO SISTEMA DE ATENCIÓN SOCIAL (S.A.S.)

1- Ingreso al sistema

El ingreso al sistema, se realiza haciendo doble click en el ícono correspondiente a la aplicación. Dependiendo de la configuración del equipo, el ícono del sistema puede encontrarse en el Escritorio de Windows, o bien en una carpeta denominada "Sistemas de aplicación municipal"¹.



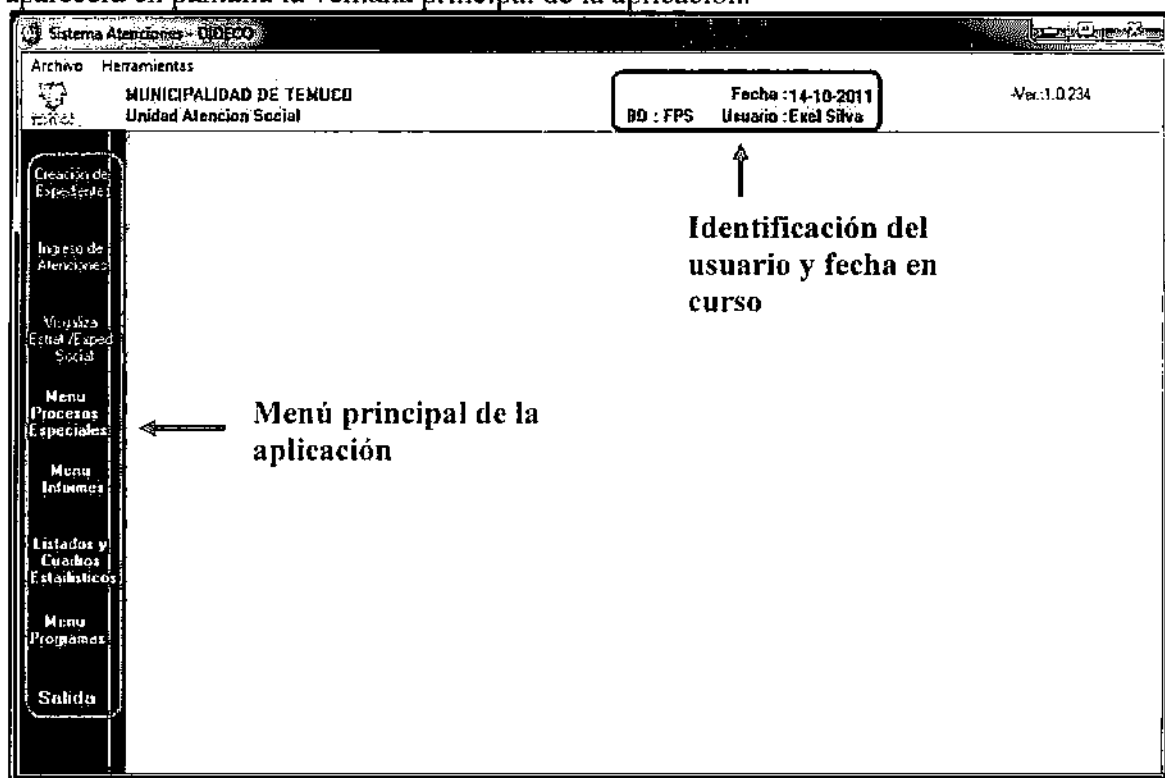
Ícono del Sistema de Atención Social (SAS)

El sistema entonces pedirá al usuario que especifique su nombre de usuario y contraseña para poder utilizar el sistema. La combinación de nombre de usuario/contraseña es la misma para todos los sistemas del proveedor SMC².

Una ventana de login con un título "Sistema de Atención Social". En la parte superior izquierda hay un logotipo "SMC". Debajo del logotipo, hay dos campos de texto etiquetados "Usuario:" y "Contraseña:". En la parte inferior izquierda hay un botón "Aceptar" y en la parte inferior derecha un botón "Salir".

Cuadro de login, solicitando nombre de usuario/contraseña para el sistema.

Si el usuario no cuenta con los permisos necesarios, se visualizará un mensaje de error, donde se señalará la situación. Si el usuario cuenta con los permisos necesarios, aparecerá en pantalla la ventana principal de la aplicación.



Ventana principal del Sistema de Atención Social (SAS) y sus principales elementos.

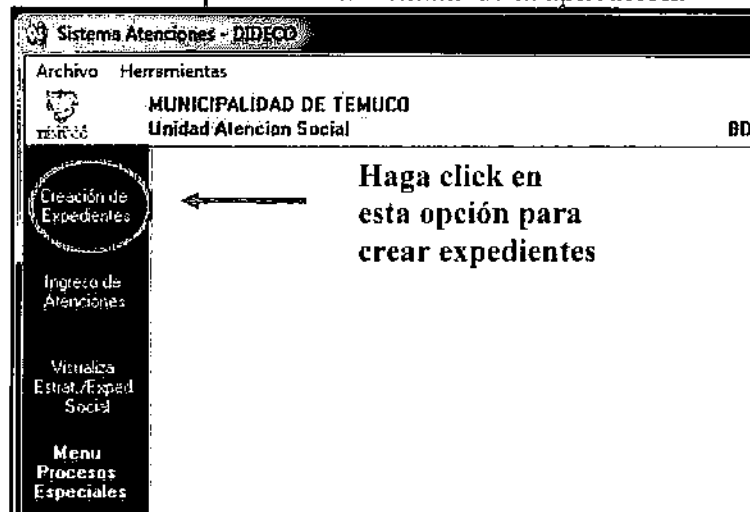
2- Creación/Actualización de expedientes.

¹ En caso de no encontrarse en ninguna de las dos ubicaciones mencionadas, se ha de solicitar la instalación del software, al encargado de sistemas de aplicación del Departamento de Informática de la Municipalidad, Sr Javier Huenchullán Solar (contacto fono 973355)

² Si el usuario no cuenta con un nombre de usuario/contraseña asignados, ver el anexo "Solicitud de usuarios y claves de acceso"

El Sistema de Atención Social (SAS) trabaja bajo la figura de expedientes, que consiste en una bitácora de todas las atenciones que entregan a los distintos miembros de un grupo familiar, en las distintas unidades/departamentos integradas a la operación del SAS y otros sistemas de aplicación municipal complementarios. Los grupos familiares definidos para los expedientes, se originan de los datos disponibles en la Ficha de Protección Social, del Ministerio de Desarrollo Social (ex MIDEPLAN)

Para crear nuevos expedientes o bien actualizar expedientes existentes, el usuario debe seleccionar la opción "Creación de Expedientes" que se encuentra en el menú principal, ubicado el costado izquierdo de la ventana de la aplicación.



Opción "Creación de expedientes" en el menú principal.

Al seleccionar la opción antes indicada, aparecerá la siguiente ventana dentro de la aplicación, donde se solicitan al usuario los distintos antecedentes de la persona a la que se creará/anexará expediente.

Expediente Familia

Número Expediente: [] Número Exp. Anterior: [] Fecha Expediente: []

Rut: []

Dirección: []

Sexo: [] Teléfono: [] Folio: []

Estado Civil: [] Fax: [] Fecha Enc.: []

Fecha de Nac.: [] eMail: [] Puntaje: []

Unidad Vecinal: []

Actividad: []

Sistema de Previsión: [] Sistema de Salud: []

Sq	Fecha Consulta	Nombre	Atender por	Demanda

[Buscar] [Busca E.S.]

Ventana de ingreso/actualización de expedientes

Para determinar si el sistema ya cuenta con datos de la persona que se pretende ingresar, en el cuadro "Rut", el usuario ha de digitar el RUT de de la persona y presionar la tecla Enter en el teclado. En caso de que el sistema cuente con datos, los campos de los que se disponga información aparecerán rellenos con los datos. En caso contrario, se solicitará al usuario que ingrese la información personal básica de la persona.

Datos Personales
Actualización de Datos Básicos

R.U.T.

Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

Comuna Ciudad

Calle Número

Aclaración Dirección Población

Fono Fax e-mail

Fecha Nac. Sexo M F Est. Civil S C V

Nacionalidad Donante Org. Si No

Ingreso de datos básicos al sistema

Descripción de la ventana expediente

Expediente Familia

Numero Expediente: Numero Exp. Anterior: Fecha Expediente:

Rut: Dirección: Fono:

Sexo: Teléfono: Fecha Exp:

Estado Civil: Fax: Parto:

Fecha de Nac.: eMail:

Unidad Vecinal:

Actividad: Sistema de Previsión: Sistema de Salud:

Sc	Fecha Consulta	Nombre	Atenciones por	Demanda

Información personal básica

Presione el botón [M] ubicado junto al Rut,

Fichas para ver las distintas secciones del

Información detallada según sección del expediente seleccionada

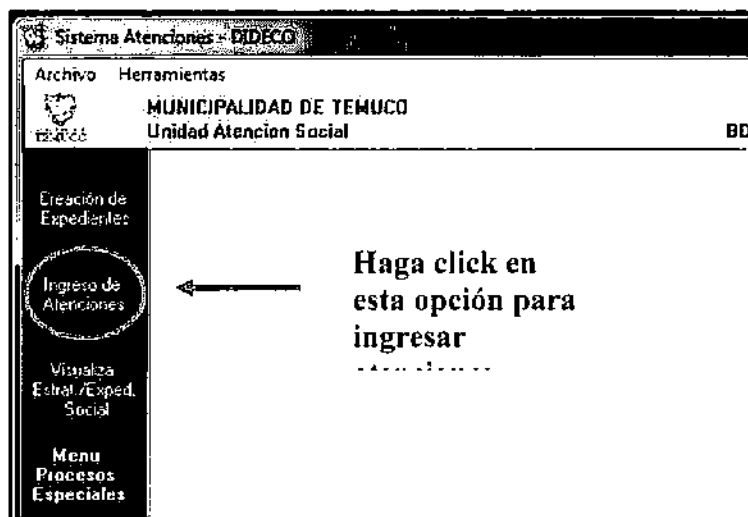
Botones de comando

Secciones del expediente

- Inicio: Detalles referentes a la actividad del jefe de familia, salud y previsión.
- Familiares: Detalle de los integrantes del grupo familiar, según datos de la Ficha de Protección Social (FPS)
- Situación Habitacional Parte 1: Información relativa a la caracterización de la vivienda del grupo familiar
- Situación Habitacional Parte 2: Información relativa a los gastos asociados a la vivienda del grupo familiar (agua, luz, gas, etc)
- Atenciones: Historial detallado de las atenciones relativas al expediente
- Informes Word: Documentos y Certificados solicitados

Ingreso de atenciones

Para el ingreso de nuevas atenciones, el usuario debe seleccionar la opción "Ingreso de Atenciones" en el menú principal de la aplicación.



Opción "Ingreso de Atenciones" en el menü principal

Al seleccionar la opción antes indicada, aparecerá la siguiente ventana dentro de la aplicación, donde se lista la información de la persona y las atenciones que se le han realizado. Para visualizar estos datos, se digita el RUT de la persona en el campo "Rut", y al presionar Enter, se cargarán los datos disponibles de la persona. En caso de no existir un expediente asociado al RUT de la persona, el sistema envía un mensaje de error advirtiendo de esta situación.

Ventana principal del ingreso de atenciones. En la parte superior se muestran los datos de la persona, y en la inferior el listado de atenciones realizadas a la persona.

Para realizar la atención, una vez que se han cargado los datos personales, se hace click en el botón "Nueva Aten." ubicado en la parte inferior de la ventana. Tras esto, una nueva ventana aparece, solicitando la información referente a la atención a realizar.

Actualización de Atención Salir

Num. y Fec. Exp. 3693 - 25/09/2011 Rut Solicitante _____

Nombre Solicitante _____

Programa: _____

Causal Ingreso: _____

Fecha Solicitud Atención: 17/10/2011 Glosa Atención _____

Fecha Atención: 17/10/2011

Atendido Por: _____ Año NPI _____

Sector Atención: TEMUCO Numerc NPI _____

Descripción	Cantidad	Valor	Resolución	Glosa del

Dirección Bodega Entrega: _____

Cancelar

Ventana para el ingreso de nuevas atenciones.

El sistema permite, en caso de que haya ingresado una atención de forma errónea, actualizar o eliminar las atenciones realizadas. Esta opción está disponible solo para aquellas atenciones realizadas por usuarios del mismo departamento, no pudiendo editarse/eliminarse las atenciones que se hayan realizado en departamentos distintos al del usuario en curso. Para modificar/quitar una atención, se hace doble click sobre la atención en el listado que aparece en la ventana principal de atenciones, apareciendo la misma ventana que para el ingreso de nuevas atenciones, pero con los datos ya ingresados. Para editar, basta cambiar los datos en los campos y seleccionar el botón de guardado correspondiente: "Aceptar" para ingresar e imprimir el certificado de atención, o "Gr. in Imp." para actualizar los datos sin imprimir el comprobante.

Anexo: Solicitud de usuarios y claves de acceso.

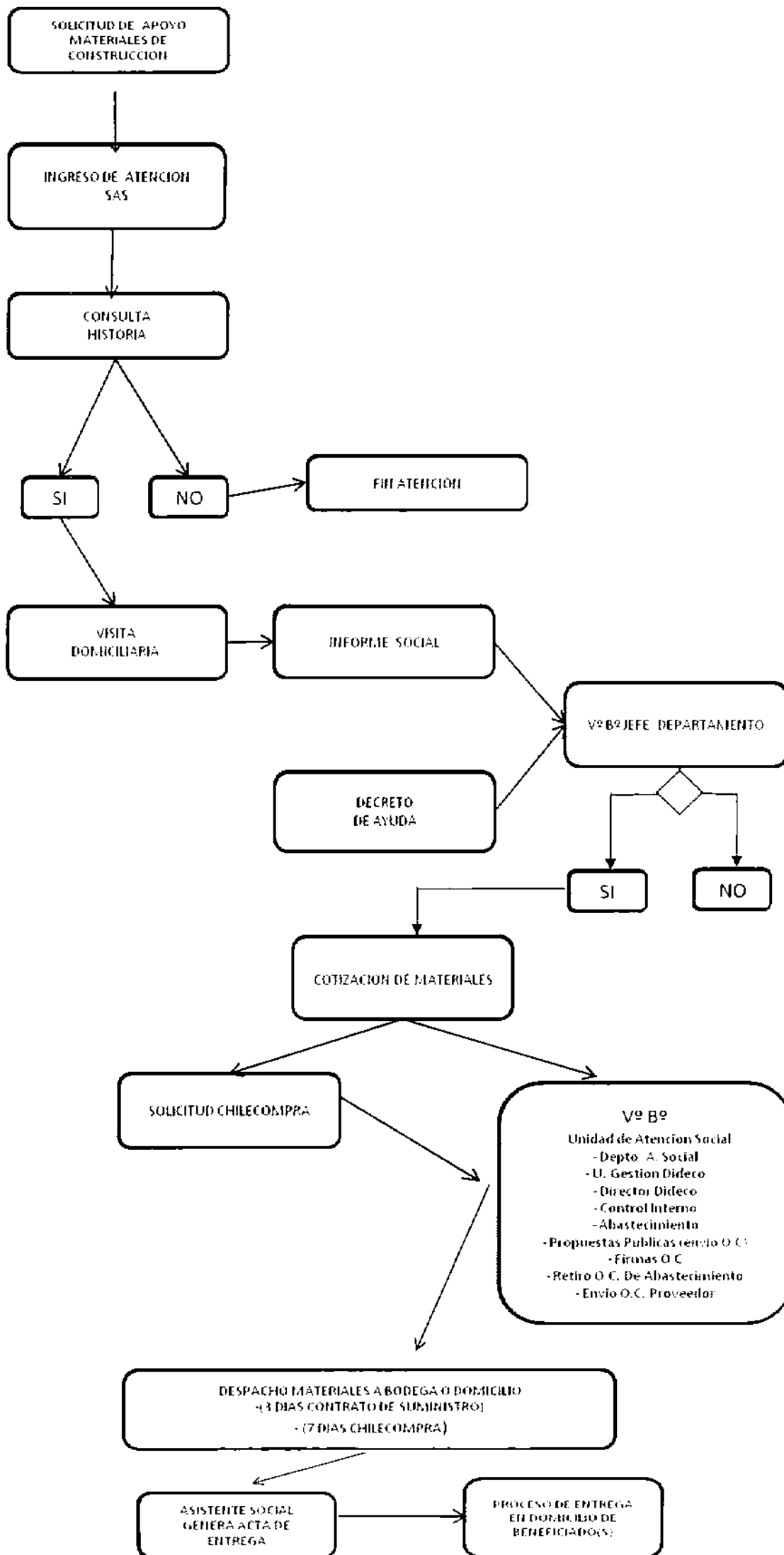
Para hacer uso del Sistema de Atención Social (SAS) se requiere disponer de un usuario/contraseña registrados en los software de aplicación del proveedor SMC. Además de esto, el usuario habrá de contar con los permisos necesarios para utilizar el sistema en específico. La administración de los sistemas es gestionada por el Departamento de Informática de la Municipalidad, por medio del jefe de departamento, don Patricio Turra.

Para solicitar acceso al SAS, la persona que ha de usar el software, debe solicitar a su superior directo, que solicite la activación del usuario en el sistema. Para esto, el responsable del departamento o unidad (según corresponda) envía un e-mail al jefe del Departamento de Informática, don Patricio Turra (pturra@temucochile.com) indicando:

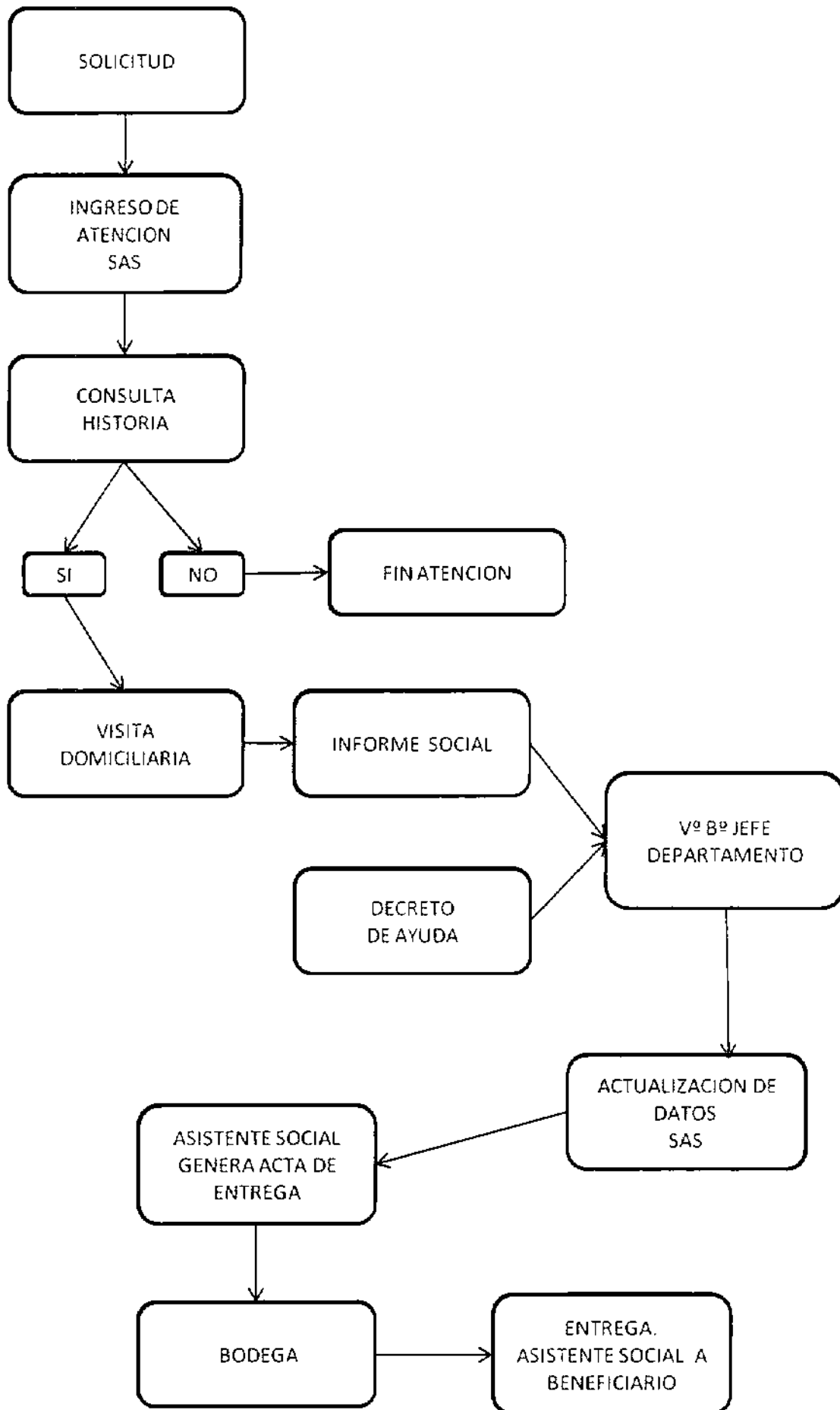
- Nombre completo y función/cargo de la persona que necesita acceso al sistema
- E-mail de contacto de la persona
- Señalar si la persona ya cuenta con acceso a otros sistemas de aplicación municipal, e indicar su nombre de usuario, si corresponde.
- Señalar si la persona cuenta con la aplicación instalada en su PC, para coordinar su instalación en caso de ser necesario.

Tras esta comunicación, el departamento de informática procesará la solicitud e informará cuando esta se haya ejecutado.

ANEXO Nº 4 FLUJOGRAMA CONTRATO DE SUMINISTROS MATERIALES CONSTRUCCION



ANEXO 5: FLUJOGRAMA SALIDA BIENES DE BODEGA



ANEXO N° 6: MANUAL DE BODEGA

MUNICIPALIDAD
TENUCO

A - C A L D I A

DEPARTAMENTO DE *TAMAYO*

DECRETO N° 840

TENUCO, 25 OCT 1988

VISTOS:

- 1.- Los art. 5°, 10° y 11° de la Ley 18.575 "Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado".
- 2.- Las facultades que me confiere la Ley 18.695 "Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades".

CONSIDERANDO:

- 1.- La necesidad de implementar un sistema uniforme de administración de bodegas.

DECRETO:


- 1.- Apruébase el "Manual de Organización y Procedimientos de Bodegas Municipales" y aplíquese en todas las dependencias Municipales que dispongan de bodegas o que por la naturaleza y cantidad de bienes con que operan deban implementarla.
- 2.- Exceptúase al Departamento de Salud Municipal en cuanto a los formularios a ser utilizados y siganse aplicando los actualmente en uso dado sus necesidades de información.
- 3.- En un plazo no superior a 60 días los Departamentos Municipales deberán implementar completamente sus sistemas de bodegas de acuerdo a lo que se dispone en el presente Decreto.



MUNICIPALIDAD DE TENUCO
 DEPARTAMENTO DE FINANZAS
 N° 2150
 FECHA INGRESO 26 OCT 1988
 DESTINO _____

4.- El "Manual de Organización y Procedimientos de Bodegas Municipales", debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, pasará a formar parte integrante del presente Decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE A TODOS LOS DEPTOS. MUNICIPALES Y ARCHIVASE.


GUILLERMO CABALLERO PINEDA
SECRETARIO MUNICIPAL
TEMUCO
ECM/rmm.



DISTRIBUCION

- Deptos. Municipales





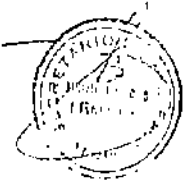
MANUAL DE ORGANIZACION
Y PROCEDIMIENTOS EN
BODEGAS MUNICIPALES



INTRODUCCION

Debido a la importancia que reviste el proceso de administración de las existencias que se mantienen en Bodegas Municipales es necesario la implementación de un sistema uniforme, que considere las medidas de Control Interno necesarias para que estas actividades sean desarrolladas en forma eficiente y eficaz.-

Es así, como el presente manual tiene como objetivo servir de guía en el manejo de las Bodegas Municipales con el fin de que se encuentren claramente delimitadas las funciones, responsabilidades, actividades a desarrollar y normas de control que acatar para lograr el objetivo propuesto.



Requisitos para ser Encargado de Bodega

- 1) Debe haber un Decreto Alcaldicio que lo designa funcionario Municipal.
- 2) Debe estar designado formalmente en esa función.
- 3) Deberá rendir caución para asegurar el correcto cumplimiento de sus obligaciones y deberes (art. 83 D.F.L. 330).
- 4) Cumplir con los requisitos señalados para el escalafón de administrativos vigente.

Características Personales

La persona que se desempeña como Encargado de Bodega, deberá poseer las siguientes características personales, que deberán ser consideradas previo a su nombramiento y evaluadas permanentemente por el Director o Jefe Directo.

- 1) Honrado.
- 2) Responsable.
- 3) Confiable.
- 4) Hábil.
- 5) Ordenado.
- 6) Capaz.



Definición de Bodega:

Lugar físico donde se mantienen los bienes de consumo de propiedad Municipal, con el fin de ser usados en una etapa posterior a la recepción de ellos.

Cada Departamento Municipal deberá evaluar la necesidad de contar con un recinto para tales efectos. En la evaluación deberá considerar los siguientes aspectos:

- a) Dotación de los Bienes.
- b) Volúmenes de los Bienes.
- c) Costo de ellos.
- d) Característica de los Bienes.

El Encargado de Bodega:

Cada Bodega Municipal será de responsabilidad de un "Encargado de Bodega" que dependerá directamente del Jefe de Sección respectivo y en el caso que no existiere, dependerá del Director del Departamento correspondiente.

En aquellos casos en que existan más de una Bodega por Departamento, se podrá designar a una persona para el resguardo de todas las bodegas, que dependerá directamente del Director del Departamento respectivo.

5



Funciones del Encargado de Bodega:

Generales

- 1.- Recibir, registrar y entregar los bienes adquiridos por el Municipio.
- 2.- Abastecer en forma ágil y oportuna al departamento respectivo de los bienes que este necesite.

Específicas:

- 1) Recepcionar los bienes adquiridos por el Municipio.
- 2) Recepcionar los bienes ya utilizados por el Municipio.
- 3) Controlar las existencias con el fin de evitar robos o pérdidas.
- 4) Mantener permanentemente al día los registros de los movimientos de bodega, tanto de entrada, salida y saldo.
- 5) Vigilar las existencias para prever las compras con la debida anticipación.
- 6) Mantener un ordenamiento de los bienes con el fin de facilitar su ubicación.
- 7) Codificar los bienes a través de un sistema numérico o alfa numérico para facilitar la identificación de ellos.
- 8) Adoptar las medidas de Control posibles para una efectiva custodia de los bienes.
- 9) Velar por que se cumplan con los procedimientos establecidos, así como las normas de Control Interno impartidas.
- 10) Entregar en forma oportuna y ágil la cantidad de bienes que sean requeridos.



DAD
UCO

Normas de Control Interno a ser consideradas en el manejo de los
Inventarios en Bodegas Municipales

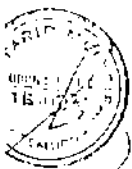
El Control Interno sobre existencias es de vital importancia, debido a que ellas constituyen un objetivo de maniobras delosas de las más diversa índole, entre las que se pueda citar:

- a) La sustracción directa de los Bienes.
- b) La realización de despachos o salidas en exceso de lo autorizado.
- c) La realización de recuentos falsos para cubrir pérdidas o faltantes.
- d) La adulteración de documentos, con el mismo objetivo.

Normas de Control Interno para Existencias en Bodegas Municipales

1.- Mantenimiento Físico

- a) Deben implementarse medios adecuados de seguridad para la protección contra posibles robos.
- b) Debe haber sólo un juego con las llaves, una en poder del Encargado de Bodega y la otra en un sobre cerrado en poder del Director del Departamento respectivo, que sólo podrá abrirlo en casos justificados y en presencia de terceras personas.
En el caso de pérdida de alguna de las llaves deberá dejarse constancia de esta situación y reemplazarlas por un juego de llaves diferente.
- c) El acceso a la bodega debe estar restringido a personas ajenas, a ella y sólo podrán acceder terceras personas en presencia del encargado de bodega respectivo.
- d) En el caso de que fuera estrictamente necesario por razones de espacio, mantener bienes fuera de bodega, deben ser tomadas todas las medidas de seguridad para conservarlas en buen estado y evitar que se produzcan mermas y/o robos.
- e) La protección física contra inclemencias del tiempo, manejo descuidado y causas similares de deterioro debe ser considerada al establecer medidas de seguridad en favor de los bienes de Bodega.
- f) Los bienes deben estar almacenados en orden, de modo que se facilite su localización y manipulación.
- g) Las bodegas deben mantenerse permanentemente aseadas.



2.- Registros, Formularios y Archivos

- a) Todo movimiento de bienes en bodega, entrada y/o salida, debe ser registrado al momento de ocurrir la actividad y determinarse inmediatamente los nuevos saldos.
- b) Las tarjetas de movimientos de existencias y los archivos con la documentación respaldatoria deben encontrarse en la bodega, debidamente custodiados.
- c) Todos los archivos deben ordenarse en base a la correlatividad numérica de los documentos; además, todo documento anulado debe ser archivado con su copia respectiva.
- d) Toda emisión de documentos debe hacerse a cabalidad, es decir contener todos los datos consignados en él, siendo de vital importancia las instancias de responsabilidad y autorización (vistas buenos y firmas).
- e) Se deben realizar estudios periódicos de la frecuencia y las causas de formularios anulados.
- f) Ningún documento debe contener enmendaduras.
- g) Los documentos y tarjetas de registro necesarios, serán provistos por el Departamento de Finanzas a través de la Sección Adquisiciones.



3.- Responsabilidad y Manejo de Bienes

- a) Debe existir un sólo encargado de bodega(s) municipales, quién será el responsable de ellas.
- b) En la bodega no deben haber bienes en custodia que no correspondan a ella, aunque sean municipales, tampoco deben haber bienes de terceras personas.
- c) No debe participar ninguna persona ajena o no autorizada a la bodega en las actividades de recepción, ordenamiento y entrega de los bienes.
- d) El encargado de Bodega debe realizar verificaciones y ordenar las existencias para realizar conteos, con el fin de compararlos con sus registros a objeto de llevar su propio control.
- e) Todo registro, sólo debe efectuarse en base a documentos debidamente aprobados.
- f) Todo traslado de bienes desde la bodega al lugar de destino de ellos, debe ser realizado por una persona distinta al Encargado de Bodega.
- g) Cada vez que se realice un cambio temporal o definitivo de un encargado de bodega, deben realizarse inventarios físicos parciales o totales, levantándose un acta de recepción y entrega conforme debiendo quedar el original en el archivo de la bodega, lo anterior, con el objeto de salvaguardar los intereses de las personas involucradas.
- h) Deben tomarse las medidas necesarias (verificación, comprobación, etc.) para que toda operación sea autorizada por alguien que tenga la responsabilidad específica para ello, de modo que toda decisión este sujeta a control y a su adecuada inspección.
- i) Deben ser realizados estudios periódicos con el fin de averiguar las causas de los bienes con poca rotación, deterioros y en general cualquier irregularidad que se presente en el manejo administrativo de la bodega y en el manejo físico de los bienes.
- j) El Director del Departamento debe designar a los funcionarios autorizados para realizar pedidos a bodega, los que serán responsables del destino de los bienes.





Documentos Involucrados en el Manejo de Bienes en Bodegas Municipales

A) Para la recepción de los bienes en bodega

Recepción de Bienes en Bodega

En esta etapa se implementará el documento "Recepción de Bienes en Bodega", que será confeccionado en base a la Orden de Compra del Municipio y la Guía de Despacho o Copia de Factura correspondiente, cotejando con la real cantidad y calidad de los bienes que se reciben en bodega. En el caso de existir diferencias, deberá dejarse constancia de la situación que la ocasiona.

Objetivo del Documento:

Dejar constancia de la real cantidad de bienes recibidos en bodega, además de servir de respaldo para la cancelación de las facturas respectivas.

Origen:

Es emitido por el Encargado de Bodega

Destino:

- 1.- Original del Documento: Es enviado al Director del Departamento que corresponda con el objeto de que confeccione la guía de recepción.
- 2.- Copia: Se archivará en forma permanente en la instancia de emisión junto con la copia de la Orden de Compra que originó la transacción y la Guía de Despacho o Copia de Factura.

Procedimiento:

Este documento es emitido al llegar los bienes a bodega. La recepción se realiza cotejando los bienes con lo solicitado a través de la Orden de Compra, si no hay diferencia se recepciona conforme en el documento que la empresa deja en la Municipalidad, ya sea la Guía de Despacho o Factura. En el caso que el proveedor remita factura, se dejará la copia de éste en bodega y el original será enviado a la Sección Adquisiciones del Municipio para que se proceda a su cancelación.

Una vez confeccionada la "Recepción de Bienes en Bodega", se realiza el registro de entradas a bodega en las tarjetas de existencia y posteriormente se envía al Director del Departamento para que se confeccione la guía de recepción correspondiente.



DAD
UCO

Este documento debe ir firmado por el Encargado de Bodega, indicando su conformidad de que los datos en el consignados son verdaderos (instancia de responsabilidad) y corresponden a los solicitados; además, sirve para comunicar que los bienes ya están disponibles en bodega para ser utilizados.



B) Registro Movimientos de la Bodega:

Tarjetas de Existencias

Respalda los movimientos físicos que se realizan con los bienes desde y hasta la bodega.

Objetivo del Documento:

Mantener un registro actualizado en forma permanente de los movimientos que hay en bodega, con el fin de llevar un control de las existencias.

Origen:

Es emitido por el Encargado de Bodega correspondiente.

Destino:

Archive permanente que se mantendrá en la bodega, solamente en original.

Procedimiento:

Deberá habilitarse una tarjeta para cada clase de bien existente en bodega, donde se anotarán todos los movimientos de bodega.

El ingreso de bienes se registra en base al documento "Recepción de Bienes en Bodega" en forma individual para cada clase de bien.

Las salidas de bodega se registran en base al documento "Pedidos a Bodega", habilitado para dejar constancia de las responsabilidades que correspondan.

Después de cada registro de entrada y/o salida se debe actualizar el saldo.



C) Para la entrega de Bienes

Pedidos a Bodega

Documento en que los usuarios de los bienes en bodega, solicitan que les sean entregados una cierta cantidad de ellos.

Objetivo del Documento:

- 1.- Dar a conocer la necesidad de los bienes
- 2.- Dejar constancia formal de la oportunidad, cantidad y destino de los bienes pedidos.
- 3.- Respaldo para los registros de salidas de bodega.

Origen:

Es emitido por la Sección o dependencia requirente o solicitante.

Destino:

- 1.- Original del Documento: Bodega Municipal.
- 2.- Copia N° 1 : Unidad solicitante.
- 3.- Copia N° 2 : Unidad solicitante.

Procedimiento: -

La unidad solicitante emitirá el documento en duplicado, consignando la cantidad de bienes a requerir. En la unidad solicitante quedará una copia y al momento de recepcionar se completará la columna cantidad entregada, firmando el documento el encargado de bodega.

El original quedará en un archivo permanente en bodega sirviendo de base para el registro de salida en las tarjetas de existencias. La copia N° 2 acompañará a los bienes en su traslado y será archivada en la unidad solicitante.



D) Para la devolución de Bienes

Esta situación debe ser evitada a través de una minuciosa recepción de los bienes que llegan a bodega.

Cuando sea necesario la devolución de los bienes incorporados a la bodega, se debe utilizar el documento "Pedidos a Bodega", los que serán solicitados formalmente a la persona del departamento que los maneje, con el fin de respaldar y registrar la salida. Se debe indicar expresamente el motivo por el cual se devuelven las mercaderías y la empresa proveedora deberá firmar este documento con el fin de dejar constancia del hecho.

El registro de estos movimientos debe hacerse como una salida más.



E) Para el Reintegro de los Bienes a Bodega

Hay bienes que una vez utilizados son devueltos nuevamente a las bodegas Municipales. En esta situación pueden presentarse dos casos:

- a) Que los bienes que retornan a bodega estén en condiciones de ser usados nuevamente.
- b) Que los bienes que retornen no estén en condiciones de ser reutilizados.

En el primer caso, pueden haber bienes que retornen nuevos, cuya entrada deberá registrarse en la tarjeta habilitada inicialmente.-

Para aquellos bienes que retornan usados deberá habilitarse una tarjeta de existencia anexa donde se registran todos los movimientos posteriores (entradas, salidas). Es importante que el encargado de bodega informe a los usuarios de la existencia de estos bienes con el fin de darles prioridad en la salida, esto para mantener el mínimo de stock de bienes reutilizables.

Cuando los bienes no son reutilizables deben darse de baja, siguiéndose los procedimientos que establece la normativa legal vigente sobre la materia.



REGLAMENTO N° _____
UNIDAD DE AYUDAS PALIATIVAS MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

VISTOS:

1.- El Reglamento N° 001 del 01.03.89, Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación del Municipio.

2.- Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

3.- El Manual de procedimientos de Ayudas Sociales de la Municipalidad de Temuco ,aprobado por decreto Alcaldicio N° xxx de fecha xxxx

CONSIDERANDO

1.- La necesidad de establecer las normas generales y objetivas que regulen el cumplimiento de la función de Asistente Social que le corresponde desarrollar al Municipio dentro de su ámbito territorial.

2.- La necesidad de uniformar los criterios en la determinación de los beneficios y demás aspectos técnicos y administrativos en el proceso de otorgamiento y entrega de ayuda social paliativas, para la correcta y oportuna ejecución de la Unidad de Asistencia Social.

DECRETO

1.- Dictase el siguiente "Reglamento para la asignación de las prestaciones entregadas por el Departamento de Asistencia Social" en el marco de la Unidad de Ayudas Paliativas.

REGLAMENTO PARA LA ASIGNACION DE PRESTACION DE LA UNIDAD DE AYUDAS PALIATIVAS

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO PRIMERO: Marco Conceptual. Dentro de las funciones que deben ejecutar las Municipalidades, sea directamente o con la intervención de otros órganos del Estado, se encuentra la Asistencia Social, que para los efectos de este Reglamento se entenderá como toda acción que involucre la atención otorgada al individuo o grupo familiar tendiente a lograr la resolución de sus problemas sociales.

Para la dictación de este Reglamento se ha considerado la necesidad de reglamentar la asistencia social como medio para otorgar solución, en la medida de lo posible, a las problemáticas de las personas en sus distintas etapas de su vida, derivadas de carencias materiales o de otra índole y cuya presencia provoque o pueda producir conflicto al interior de las familias o menoscabos en el bienestar de las personas.

De la misma forma, se ha considerado que el estado de necesidad puede tener diversos grados y componentes, conforme a las diferencias económicas y sociales de los individuos o grupos.

ARTICULO SEGUNDO: Procedimiento: El cumplimiento de las funciones de Asistencia Social encomendadas a la Municipalidad, será desarrollada por la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través del Departamento Social, y de su Unidad de ayudas Paliativas, conforme a un procedimiento objetivo y de general aplicación para los individuos y grupos que requieran oportuna atención de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Manual de procedimientos, sobre la materia.

Para los efectos de este Reglamento, el estado de necesidad que justifica la intervención Municipal, se acreditará mediante el Informe Social expedido por la profesional Asistente Social, más la firma del Jefe de Departamento Social, previa evaluación técnica efectuada por el profesional Asistente Social tratante.

TITULO II

BENEFICIOS

ARTICULO TERCERO: *Beneficios materiales, económicos e intangibles.* Las intervenciones profesionales realizadas, implican la aplicación de diversos modelos de tratamiento, considerando entre ellos la entrega de bienes tangibles y/o ayuda n dinero. En el caso de consultas médicas y exámenes por ejemplo, para tales efectos, el Municipio ha creado una unidad de Ayudas Paliativas, que cuenta con fondos especialmente asignados para la atención de los Casos Sociales evaluados por esa Unidad y por el Departamento Social.

Los fondos señalados y asignados anualmente, solamente podrán ser destinados a los ítems y elementos que a continuación se señalan:

TANGIBLES:

1.-ALIMENTOS

Consistente en una caja básica de alimento, cuyo contenido será definida anualmente por el Departamento Social, según evaluación calificada por el profesional Asistente social, se otorgará tres veces al año y si continúa el estado de necesidad manifiesta será evaluado por la profesional para continuar por tres meses mas, conforme a las Normas del Presente Reglamento, y el Manual de procedimientos respectivo.

2.- MEDIAGUAS

Beneficio que se entregará de preferencia ante situaciones de emergencia, tales como:

- * Incendios
- * Inundaciones
- * Terremotos
- * Hacinamiento
- * Desalojos

* Otras calamidades públicas y/o hechos fortuitos situaciones de emergencia debidamente calificadas por el Asistente Social tratante.

Cabe señalar que, en el caso por incendios y desalojos, se deberá adjuntar autorización notarial del propietario para instalación de mediagua. Además, en el caso desalojo se adjuntará orden judicial.

3.- MATERIALES DE CONSTRUCCION

- * Para construcción de una mediagua de 3x3, 3x4 3x6
- * Para efectuar reparaciones menores, tales como Techumbre y otros.
 - Madera para piso y paredes
 - Zinc para techo y forro paredes
 - Clavos
 - Ecoplac
 - Papel fieltro
 - Apoyos para afirmar mediaguas
 - En general, cualquier otra ayuda material necesaria para reparar o mejorar una vivienda precaria o en situación de riesgo vital para sus habitantes.

4.- COLCHONETAS Y FRAZADAS

* Ayuda Social consistente en una colchoneta y dos frazadas, de acuerdo a los recursos municipales, y para atender situaciones vulnerables de emergencia tales, que con el tiempo se han hecho fundamentalmente insostenibles.

- Hacinamiento
- En general, situaciones de precariedad económica debidamente calificada por el profesional Asistente Social tratante
- Otras calamidades o situaciones de emergencia debidamente calificadas por el asistente Social tratante.

5.- CARBON

Consistente en un saco de carbón, según evaluación calificada por el profesional Asistente Social, se otorgará tres veces al año si continúa el estado de necesidad manifiesta, conforme a las Normas del Presente Reglamento, y el Manual de Procedimientos respectivo.

6.- VESTUARIO ESCOLAR

Se otorgará una vez al año, en casos en necesidad manifiesta en las escuelas rurales de nuestra comuna. Y en casos excepcionales a familias urbanas que manifiesten su vulnerabilidad y necesidad manifiesta..

7.- PAÑALES

Consistente en un paquete de pañales o más, según evaluación calificada por el profesional Asistente Social, se otorgará tres veces al año si continúa el estado de necesidad manifiesta, conforme a las Normas del Presente Reglamento, y el Manual de Procedimientos respectivo.

8.- LECHE Y SUPLEMENTO ALIMENTICIO ENSURE

Consistente en una bolsa o tarro aproximadamente de un kilo, según evaluación calificada por el profesional Asistente social, se otorgará tres veces al año si continúa el estado de necesidad manifiesta, conforme a las Normas del Presente Reglamento, y el Manual de Procedimientos respectivo. Se otorgarán los kilos que la Profesional Asistente Social estime puedan paliar la necesidad del instante de la familia.

9.- LITERAS , CAMAS Y KIT (con colchones, frazadas y cabecera)

Se otorgará una vez al año en casos de necesidad manifiesta, a familias de la Comuna

10.- KIT ESCOLAR

Se otorgará una vez al año en casos de necesidad manifiesta, a los niños que cursan Enseñanza Pre-Básica y Básica, de colegios Municipales que acrediten domicilio en la Comuna, y en casos excepcionales de niños de otros establecimientos educacionales no municipalizados, que sus familias se encuentren en estado de vulnerabilidad y necesidad manifiesta.

APORTES Y CO – APORTES ECONOMICOS:

AYUDAS ECONOMICAS: Directas, aportes o co-aportes, para atender necesidades y situaciones indispensables para el normal desarrollo de la vida personal y familiar, las que puedan dignificar y lograr llevar a la persona o familia a la aceptación social con sus pares y lograr un normal desarrollo en su comunidad. Situaciones en que exista un riesgo inminente a la integridad física o sobrevivencia de personas o familias, las que serán debidamente evaluadas y respaldadas técnicamente por profesional tratante, tales como:

1.- SERVICIOS BASICOS:

- Deuda de consumo de agua (casos excepcionales)
- Deuda de consumo de energía eléctrica (casos excepcionales)
- Deuda de consumo de gas licuado y leña (casos excepcionales)
- Cancelación de arriendo (incendio, desalojo, reconstrucción de vivienda y orden judicial de violencia intrafamiliar)

- Implementación de tecnología que ayude a desarrollar a personas minusválidas a entrar a una competencia laboral en la sociedad.
- Pañales niños
- Pago pilones sectores periféricos.

2.- SERVICIOS FUNERARIOS:

- Compra de urna
- Traslado dentro y fuera de la región
- Derecho sepultación
- Arriendo nicho
- Compra de terreno.

3.- EDUCACION:

- Cancelación matrículas Enseñanza Superior
- Deuda aranceles Enseñanza Superior (casos excepcionales)
- Obtención de grado académico universitario (casos excepcionales)
- Uniformes escolares (parkas, zapatos, buzo, zapatillas, sweter, pantalón, polera)
- Útiles escolares (indicados por el establecimiento escolar)

4.- SALUD:

- Medicamentos
- Audífonos, lentes, prótesis y ortesis
- Colchón anti escaras, catre clínico, colchón ortopédico
- Exámenes médicos (sangre, rayos, scanner, resonancia magnética, etc.)
- Deuda hospitalaria (cirugía, tratamiento radioterapia) (casos excepcionales)
- Alimentación especial (dietas médicas indicadas)
- Implementos de aseo por hospitalización
- Lentes ópticos.

Estas ayudas tendrán un tope de 20 UTM por caso social por una vez o en parcialidades, y si así lo amerita la condición de salud, dependiendo de la evolución de la patología y el respaldo técnico del profesional asistente social tratante, se podrá otorgar recursos adicionales al asignado.

5.- VIVIENDA:

- Co-aporte para ahorro de vivienda
- Co-aporte para materiales de construcción (puertas, ventanas, bisagras, vidrios, chapas de puertas, etc.)
- Artefactos sanitarios.

6.-OTRAS AYUDAS:

- Pasajes (comunal, nacional e internacional)
- Traslado (referido a temas médicos, incluidos en casos excepcionales estadía y alimentación)
- Compra de cocinas.

NUEVO PROCESO DE BODEGA

ARTÍCULO CUARTO: Administración de bodega: La Dirección de administración y Finanzas mantiene y administra una bodega municipal, en la Comuna de Temuco, en la cual se almacenan los materiales de construcción colchonetas y frazadas y carbón.

Los alimentos, leche, alimento especial, pañales y literas son mantenidos en una bodega pequeña en la Dirección de Desarrollo Comunitario.

Estos son entregados a los beneficiarios, de acuerdo al procedimiento contemplado en el presente Reglamento y respectivo Manual de Procedimientos.

ARTICULO QUINTO: Procedimiento de adquisición El Departamento de Asistencia Social diagnosticará, las necesidades solicitando al Departamento de Administración y Finanzas, a través de una solicitud de pedido, la adquisición de los elementos y bienes señalados en cantidad que estime conveniente, considerando el presupuesto disponible en el Ítem de Programa de Asistencia Social. A dicha solicitud se acompañaran los antecedentes señalados en el inciso segundo del artículo siguiente.

Para estos efectos el Departamento de Asistencia Social llevara un control detallado de los gastos, asimismo, deberá llevar un control de las existencias en bodega.

Para la mejor administración de los recursos, la municipalidad podrá celebrar convenios con instituciones públicas y/o privadas dedicadas a la elaboración, distribución y comercialización de elementos, productos y bienes que sean necesarios para cumplir la función de asistencia social dentro de los ítem de presupuesto del respectivo proyecto.

ARTICULO SEXTO: Procedimiento de entrega de los beneficios materiales tangibles: El asistente Social tratante entregará al beneficiario un documento (Acta de entrega) en triplicado a bodega, la cual contemplará los datos de individualización; Nombre, Domicilio; Cedula de identidad, los elementos o bienes asignados, la fecha de entrega, El documento deberá llevar firma del asistente Social tratante firma del usuario que recibirá el beneficio.

Para otorgar toda clase de ayuda social, deberá acompañarse de los siguientes antecedentes.

- Informe social emitido por Asistente Social tratante, y Jefe del Departamento Social.
- Decreto firmado por el Administrador Municipal y Secretario Municipal y con pie de firma del Director Desarrollo Comunitario, del Jefe del Departamento Social y Encargada Unidad de Atención Social.
- Además, en caso de ayuda económica co-aporte en dinero, deberá girarse a favor del beneficiario, con documento de la Dirección de Administración y Finanzas y acta entrega que será firmado por este, por la entrega del beneficio.

ARTICULO DECIMOTERCERO: CONTRATO DE SUMINISTRO POR MATERIALES DE CONSTRUCCION:

El procedimiento será el siguiente:

- 1.- Solicitud de pedido (orden de compra o guía de despacho), con listado de beneficiarios, domicilio, Rut, fono, y beneficio en materiales
- 2.- Se adjunta decreto alcaldicio
- 3.- El proveedor acepta
- 4.- El proveedor pasa por bodega Municipal para ingresar materiales para control de cantidad y calidad
- 5.- El proveedor tiene 3 días para despachar a domicilio
- 6.- El Profesional, Asistente Social ira junto al proveedor sacando la firma del beneficiario para su recepción con actas de entregas.
- 7.- Solicitud de factura
- 8.- Pago de factura

TITULO III

DE LOS BENEFICIARIOS

ARTICULO SEPTIMO: Definiciones: Podrán ser beneficiarios de prestaciones por parte del Departamento Social, Unidad de ayudas paliativas, toda persona o grupo familiar que se encuentre en estado de necesidad manifiesta y requiera la intervención técnica de un profesional Asistente Social

Desde el momento en que se dé inicio a la intervención profesional, tanto en el nivel individual como familiar, toma la denominación de " caso social", que para estos efectos conceptuales se clasifica en:

Atención de Choque: aquella que se otorga por una sola vez, debido a que la problemática así lo justifica. En este aspecto, la intervención profesional podrá generarse como motivo de entrevista en oficina o como resultado de una visita domiciliaria y la ayuda social podrá consistir en la entrega de bienes materiales o intangibles que el Asistente Social determine, de acuerdo a la disponibilidad de recursos y fondos de la Unidad de Ayudada Paliativas y conforme a las normas de este reglamento.

Atención de caso (individual y familiar), aquella que se genera como resultado de una evaluación diagnóstica de la problemática presentada, siendo necesaria la selección de un plan de tratamiento con dos o más intervenciones, pudiendo el Asistente Social entregar la ayuda material o intangible que estime conveniente, de acuerdo a los recursos y fondos de la unidad de Ayudadas Paliativas y conforme a las normas de este Reglamento.

ARTÍCULO OCTAVO: *Requisitos de atención:* Para ser beneficiario de prestaciones a través del Departamento Social, Unidad de Ayudadas Paliativas, se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser Habitante de la Comuna
- Encontrarse afecto por algún estado de necesidad manifiesta, que requiera de atención Profesional
- No disponer de recursos necesarios para atender la necesidad específicamente informada
- Poseer Ficha de Protección Social en la comuna.

ARTÍCULO NOVENO: *Causales de rechazo:* El asistente Social rechaza la atención solicitada en los siguientes casos:

- Por tener domicilio en otra Comuna
- Por haber adulterado documentos de uso público o privado, o de carácter técnico entregado por el Municipio en anteriores atenciones.(Por ejemplo informes sociales, citaciones, actas de entrega u otros)
- Por haber vendido o cedido, a cualquier beneficio material otorgado por el municipio en anteriores atenciones.
- Por no haber dado cumplimiento, en forma reiterada, a las instrucciones, orientaciones, o acciones encomendadas por el Asistente Social tratante.
- Por negarse a proporcionar la información requerida por el profesional Asistente Social.
- Por omitir voluntariamente o falsear información considerada para otorgar la atención.
- Por dependencia del asistido, sin demostrar esfuerzos personales en resolver su situación.

- Por mala utilización o destino de los bienes materiales, o intangibles otorgados por el Municipio.
- Por no realizar devolución de boletas, facturas o dinero por ayuda social económica otorgada.

Comprobando estas irregularidades con denuncias de vecinos, dirigentes vecinales y a través de una verificación realizada por la Asistente Social del Departamento.

TITULO IV PROCEDIMIENTOS DE ATENCION.

ARTICULO DECIMO: *Localización, fecha y horario de atención:* El lugar de atención del Departamento Social, Unidad de Ayudas Paliativas, funciona en las dependencias de la Dirección de Desarrollo Comunitario DIDECO. En la Comuna de Temuco.

La atención se realiza los días lunes, miércoles y viernes desde las 8:10 a 13:00 Horas y martes y jueves desde las 8:10 a 13:00 Horas y desde las 14:45 a 17:00 Horas.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: *Sistema de registro de atención:* Se contará con un Registro denominado " FICHA SOCIAL", SEGÚN FORMATOS de acuerdo al Manual de Procedimientos (en anexo adjunto), en cual se incluirán todas atenciones otorgadas, consignando tanto los datos necesarios para la atención, como los requeridos por el municipio para el registro y control de los beneficios materiales e intangibles proporcionados.

Dichos expedientes se administraran manual y computacionalmente a través del S.A.S. u en otra forma que haga fe de su contenido conforme a los recursos municipales, cuya responsabilidad estará en las profesionales Asistentes Sociales que lleven cada caso

La información contenida en las Fichas Sociales es de *carácter reservada* y solamente podrán tener acceso a ella los profesionales Asistentes Sociales, de la Dirección de Desarrollo Comunitario, y los entes fiscalizadores, tanto internos como externos, ejemplo la Dirección de Control y La Contraloría General de la Republica. En caso de que otra Dirección u otro organismo requieran alguna información sobre los expedientes sociales, dicha solicitud deberá hacerse a través de alcaldía y deberá ser resuelta por la Dirección del Departamento de Desarrollo Comunitario. De tal resolución deberá estar informado el Jefe de Departamento, y el profesional Asistente Social tratante.

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO: *Método de asignación de los recursos materiales:* El Asistente Social investigará exhaustivamente los antecedentes de los casos presentados, agotando todos los medios para dar solución a las problemáticas con los recursos institucionales SISTEMA DE ATENCION SOCIAL S.A.S. COMPUTACIONAL INTERNO MUNICIPAL, o privados de origen externo, especialmente de aquellos de que dispongan los organismos que reciban subvención Municipal.

Asimismo, velará porque el asistido no haya recibido el beneficio a través de otra instancia o tenga la posibilidad cierta de obtenerla por otra vía (Ejemplo Consultorios de Salud) Esto obtenido a través de las redes de contacto que la unidad tiene con otras instituciones.

Si correspondiese asignar beneficios materiales y o económicos de acuerdo a los niveles de carencia permanente, única u ocasional, presentados, el Asistente Social tratante podrá determinar el tipo y/o monto de ellos, de acuerdo a la disponibilidad de recursos con un tope máximo varía según el tiempo. La resolución podrá disponer la asignación total o parcial de un beneficio.

TITULO V

FRECUENCIA DE ENTREGA DE LOS BENEFICIOS

ARTICULO DECIMO TERCERO: La frecuencia de entrega de los recursos materiales o económicos disponibles será determinado por la Asistente Social tratante. Sin embargo, la periodicidad en la entrega, será la siguiente:

- Mediaguas: por una sola vez al grupo familiar del beneficiario, exceptuando aquellos casos en que sean afectados por una situación de emergencia (incendio, inundación, terremoto etc.).
- Materiales de Construcción; por una sola vez al grupo familiar del asistido, de acuerdo a evaluación de Asistente Social, se procederá a una segunda entrega.
- Subsidios económicos: por una sola vez al grupo familiar del asistido, de acuerdo a evaluación de Asistente Social, se procederá a una segunda entrega.
- De los restantes elementos o bienes se recomienda su entrega una vez en el año, salvo la existencia de condiciones que inciden en el comportamiento o situación, que justifiquen una mayor periodicidad. Tal el caso de entrega de alimentos para grupos familiares o personas más necesitadas.
- Alimentos, se entregarán 3 veces al año y dependiendo de la necesidad manifiesta y evaluación del profesional, podrá continuar con la ayuda.

Con todo, las normas sobre frecuencia o periodicidad señaladas en el párrafo anterior, podrán ser modificadas por el asistente social previo certificado social interno, en que se indique las causales y variables sobrevinientes que justifiquen la modificación realizada.

ANOTESE; TRANSCRIBASE A LAS DIRECCIONES MUNICIPALES; COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

SECRETARIO MUNICIPAL

ALCALDE

Distribución

-Alcaldia

- Dideco

-Control

-Administración y finanzas

-Secretaria Municipal

-Partes

-Archivos Unidad Social

-Archivo departamento social