

DECRETO N°

1130

TEMUCO,

12 ABR. 2017

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.-
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el funcionamiento de la Unidad de Informes Sociales de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

- 1.- Apruébese el Manual de Procedimientos que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	Unidad de Informes Sociales
OBJETIVO DEL MANUAL	En relación a clientes/usuarios: Personas y familias evaluadas satisfechas; en relación a procesos: Establecer procesos no burocráticos, y en relación a los aprendizajes: Personal capacitado y motivado.
AMBITO DE ACCION	Personas y familias de la comuna que requieran una evaluación socioeconómica que se traduce en un Informe Social.

- 1.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE**



JUAN ARANEDA NAVARRO  
SECRETARIO MUNICIPAL

JCFI / AUC (S) / MCC / mcc.-

Distribución:

- C.C. Oficina de Partes
- Depto. Acreditación, Capacitación y PMG
- Dideco



MIGUEL BECKER ALVEAR  
ALCALDE



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO A LA GESTION



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
INFORMES SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT


Revisión: 02

Página 1 de 28


Fecha: Agosto 2016

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMES SOCIALES**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Eliana Cofré Encargada de Unidad	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Marcia Calderon Jefe de Departamento Social

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 2 de 28
		Fecha: Agosto 2016

<b>N°</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PAGINAS</b>
I	DEFINICIÓN	3
II	FUNIONES POR CARGO	4
III	ANTECEDENTES	7
IV	NORMATIVA	9
V	ALCANCE	11
VI	REQUISITOS	11
VII	PROVEEDORES	18
VIII	PRODUCTOS	19
IX	TABLA DE PROCESO	20
X	DIAGRAMA DE FLUJO	22
XI	TIEMPO ESTANDAR	23
XII	FORMULARIOS	25


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 28
		Fecha: Agosto 2016

## I. DEFINICIÓN

### UNIDAD INFORMES SOCIALES

La Unidad de Informes Sociales depende del Departamento Social y es una instancia técnico profesional, especializada de evaluación socioeconómica orientada a otorgar un servicio oportuno, objetivo y personalizado a personas y familias de la comuna que requieran dicha evaluación para el acceso a beneficios de políticas sociales gubernamentales y no gubernamentales así como para la resolución de conflicto familiares judicializados a través de los tribunales de familia.

La Unidad tiene como objetivos estratégicos, los siguientes: **En relación a clientes/usuarios:** Personas y familias evaluadas satisfechas; **en relación a procesos:** Establecer procesos no burocráticos, y **en relación a los aprendizajes:** Personal capacitado y motivado.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 28
		Fecha: Agosto 2016

## II. FUNCIONES POR CARGOS:

La Unidad está conformada por una encargada de Unidad, profesionales asistentes sociales y una secretaria administrativa.

### Funciones de la Encargada de la Unidad

UNIDAD O PROGRAMA	Unidad de Informes Sociales
<b>CARGO:</b>	<b>Encargada de Unidad</b>
<b>FUNCION</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
1. Coordinación intra y extra municipio en representación de la Unidad.	1.1. Coordinación intra municipio, ( Con el Departamento, con las Unidades del Departamento, con otras instancias municipales)
	1.2. Coordinación con instancias externas al municipio, relacionadas con servicios que presta la Unidad (Tribunales de Familia, instituciones públicas como Intendencia, gobernación, Junaeb, y privadas, corp. Educ., empresas servicios básicos, entre otras)
2. Coordinación interna y Planificación de acciones y recursos de la Unidad	2.1. Asignar tareas internas
	2.2. Programar y calendarizar acciones y recursos
	2.3. Monitorear el cumplimiento de las tareas
	2.4. Evaluar la gestión y sus resultados
	2.5. Elaboración de presupuesto anual
	2.6. Ejecución del Presupuesto anual

### Funciones de los (las) profesionales asistentes sociales:

UNIDAD O PROGRAMA	Unidad de Informes Sociales
<b>CARGO:</b>	<b>Asistentes Sociales</b>
<b>FUNCION</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
1. Elaboración de informes sociales y periciales	1. Atención de público
	2. Entrevistas
	3. Verificación de antecedentes documental y en terreno



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
INFORMES SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 5 de 28

Fecha: Agosto 2016

	4. Escrituración de informes socio económicos y periciales
	5. Escrituración de oficios conductores
	5. Elaborar informes de gestión (De actividades y estadísticos)
	6.- Ingreso de información al sistema computacional de atención social (SAS)

**Funciones de la secretaria:**

<b>UNIDAD O PROGRAMA</b>	<b>Unidad de Beneficios Sociales</b>
<b>CARGO:</b>	<b>Secretaria</b>
<b>FUNCION</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
1. Atención de público	<b>Atención de público</b>
2. Gestión documental	Recepción, registro y derivación de público tanto para la Unidad como para otros servicios
	<b>Gestión documental</b>
	Recepción de correspondencia
	Despacho de correspondencia
	Mantener actualizada matriz consolidada de solicitudes y demandas y su curso de acción y
	Despachos de informes sociales
	Mantención de archivos manuales y digitales
	Mantención actualizada de registro de atención diaria de público
	Mantención actualizada de Registro de salidas a terreno de las profesionales
	Gestión administrativa para adquisiciones
	Elaborar informes de gestión (Actividades y estadísticos)
	Ingreso de información al sistema computacional de atención social (SAS)




## 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

### **Definición y naturaleza del servicio: El Informe Social**

El Informe Social puede definirse como un instrumento de evaluación socio-económica que identifica, diagnostica y caracteriza a personas y familias desde una perspectiva social y económica.

Es un instrumento privativo del profesional asistente social, que respalda la entrega de ayuda social o el acceso a beneficios, y/o coadyuva en el proceso de toma de decisiones judiciales, entre otras materias.

Para proceder a la elaboración de un Informe Social se debe contar con el consentimiento del usuario/solicitante/requerido. Para tal fin el usuario debe poner a disposición del profesional asistente social que realizará la evaluación, toda la información requerida, especialmente lo relativo a datos de identificación individual y familiar, ingresos, previsión, gastos de mantención, documentación médica, y otros de acuerdo a la naturaleza y destino del informe.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 7 de 28
		Fecha: Agosto 2016


### III. ANTECEDENTES

El proceso puede dividirse en tres grandes etapas: la solicitud o demanda, la elaboración del documento propiamente tal, y el despacho o la entrega del Informe Social.

**La etapa de solicitud o demanda** tiene como actores centrales externos, por una parte, a las personas o familias que serán evaluadas, y por otra parte, a las instituciones extra municipales o instancias intra municipales, que requieren tal evaluación para respaldar la entrega de beneficios o resolución de temas judicializados. Asimismo, un actor interno importante en esta etapa, es la Secretaria de la Unidad, instancia que canaliza y registra las solicitudes o demandas. Las solicitudes de los usuarios quedan consignadas en un documento denominado Solitud por demanda espontánea.

**La etapa de la Elaboración del instrumento** tiene como actor central al profesional asistente social. Será este profesional el responsable de la escrituración del documento para lo cual aplica la metodología de trabajo social, específicamente, investigación-diagnóstica y evaluación, usando para ello las técnicas de entrevistas con los usuarios, visitas domiciliarias si corresponde, y el análisis de la documentación. Todo Informe Social emanado desde la Unidad será numerado correlativamente en cada período anual, existiendo para ello un Registro denominado de N° de ISE. Toda atención o gestión realizada por el profesional deberá quedar registrada en el sistema computacional de atención social, denominado Sistema SAS. De cada Informe Social elaborado se dejará una copia en formato papel conformando el Archivo por Informe correlativo por fecha y de responsabilidad de cada profesional.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO INFORMES SOCIALES DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 8 de 28
		Fecha: Agosto 2016

**La etapa de entrega del documento** tiene como actor central a la secretaria de la Unidad cuando se trata de responder la demanda externa –instituciones extra municipales- o demanda interna municipal –Departamentos o Direcciones municipales- y deberá efectuarse a través del sistema de gestión documental. En estos casos el ISE será acompañado del Oficio o Memorandum respectivo, según corresponda. En el caso de la entrega de Informes sociales a usuarios, generados en virtud de una solicitud presencial y espontánea, ésta se hará de forma directa por el profesional asistente social al solicitante, en sobre cerrado dirigido a la instancia a la cual se presentará. El profesional dejará constancia de tal hecho en el libro de Registro de Recepción de Informes a través de la firma del interesado.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 9 de 28
		Fecha: Agosto 2016

#### **IV. NORMATIVA:**


El servicio otorgado por la Unidad de Informes Sociales se enmarca en la siguiente normativa:

- **Ley Orgánica de Municipios**

Las disposiciones de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipios, que en su Artículo 3° y 4° referidas a las funciones y atribuciones de los municipios, señalando que tiene como función privativa “la promoción del desarrollo comunitario” y que podrán desarrollar directamente o con organismos asociados “funciones de asistencia social”.

- **Reglamento N° 001 DEL 12/08/2012 de la Municipalidad de Temuco,** que en su Art. 37 indica la existencia de la Unidad o Sección de Informes Sociales y su dependencia del Departamento Social.
- **Ley 19.880 sobre Procedimiento Administrativo o Ley del silencio administrativo**

La respuesta a la demanda por informes sociales considera las disposiciones de la Ley 19.880 Sobre Procedimiento Administrativo, denominada también de Silencio Administrativo, en relación a la entrega de servicios públicos, en general, y el establecimiento de plazos de respuesta a las demandas, en particular, en este caso es de 10 días desde que la solicitud ingresa a la Unidad de Informes, ya sea por conducto regular, demanda espontánea o correo electrónico, siempre y cuando el evaluado ponga oportunamente a disposición del profesional la documentación básica requerida como respaldo. Cabe señalar que en el caso de las pericias solicitadas desde los tribunales de familia estas tienen plazos específicos, así, el documento formato digital debe estar en el correo electrónico del tribunal a lo menos 5 días antes de la fecha de la respectiva Audiencia.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 10 de 28
		Fecha: Agosto 2016

- **Circular N° 8/2012 Intendencia Regional, sobre protocolo para evaluación social.**

Entrega disposiciones sobre la elaboración de informes sociales requeridos por la institucionalidad pública en formato específico, Orasmi, señalando la documentación complementaria requerida cuando se trate de ayudas relacionadas con el tema vivienda y emprendimiento económico (Informe de cubicación de materiales e Informe de factibilidad de emprendimientos)

- **Código de ética profesional del Colegio de Asistentes Sociales de Chile.**

Imparte normas respecto al manejo de la información y define principios en que debe basarse la relación con los usuarios. Especial relevancia adquiere lo relativo a normas y deberes de conducta ética de los profesionales respecto a sus evaluaciones, señalándose que debe "Ajustar sus informes a la más estricta veracidad, así como también firmar solo aquellos, cuyo contenido les conste personalmente y velar por mantener la privacidad de los informes", y que "no debe delegar funciones propiamente profesionales en personas ajenas al gremio".

- **Ley de Tribunales de familia N° 19.968, Ley sobre la Nueva Justicia de Familia N° 20.286, y la Ley de matrimonio civil N° 19.947:**

Especialmente lo relativo a materias sobre pensiones de alimentos, cuidado personal de los hijos (tuición) y relación directa y regular (régimen de visitas), divorcios y compensaciones económicas.

- **DFL N° 1 (Art. 7) sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias y Código Civil (Art. 321 al 337)**

Disposiciones legales que regulan la tramitación, montos, derechos y obligaciones de demandantes y demandados en los casos sobre demandas por pensiones de alimentos. Específicamente lo referido al monto mínimo de las pensiones de alimentos, correspondientes a un 40% del ingreso mínimo, si se trata de un hijo. Si tiene más de un hijo, el monto mínimo por cada uno de ellos equivale al 30% del

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 12 de 28
		Fecha: Agosto 2016

- **Usuario/ Familia/ grupo:** Habitante de la comuna que plantea de forma presencial su requerimiento por informe social en la Secretaría de la Unidad de Informes Sociales. Declara consentimiento para ser evaluado y respalda situación socioeconómica con documentación para tal fin. Consigna su solicitud en documento denominado Solicitud por Demanda Espontánea y en dicho documento consigna sus datos personales y de ubicación domiciliaria y telefónica, así como el objetivo del informe y la instancia o institución donde lo presentará.
  
- **Secretaría de la Unidad** de Informes: Puerta de entrada a la Unidad de los distintos tipos de demanda por informes sociales. Esta es la instancia que recepciona la demanda espontánea de los usuarios que de forma directa solicita al Municipio tal documento; asimismo, esta instancia canaliza las solicitudes institucionales externas vía oficios o las solicitudes intramunicipales a través de memorándum, documentos que se canalizan a través de sistema de gestión documental institucional. Elabora planilla electrónica diaria con las demandas y consigna las solicitudes en la plataforma del Sistema de Atención Social SAS.

**Metodología atención presencial del usuario de parte de la Secretaría administrativa:**

- El usuario que solicita Informe Social vía demanda espontánea será recepcionado por la Secretaría Administrativa, quien identificará el tipo de informe que requiere y procederá a facilitar al usuario el llenado de Solicitud de Demanda Espontánea.
- La Secretaria procederá a identificar la urgencia de la solicitud a objeto de derivar la solicitud a un profesional.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
INFORMES SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL

Código: MP- MT


Revisión: 02

Página 13 de 28

Fecha: Agosto 2016

- Con esta información revisará los calendarios de atención de cada profesional destinándole al usuario la fecha más próxima disponible.
- Posteriormente entregará al usuario información escrita (Folleto Informativo de la Unidad) respecto de requisitos y documentación que deberá adjuntar, fecha y hora de entrevista, nombre del profesional que asumirá su caso.
- Si la demanda es por vía oficial, recepcionará el oficio, y lo ingresará al sistema de gestión documental del municipio.
- Cada día, al final de la jornada entregará a la Encargada de la Unidad o a quien la reemplace, las solicitudes tanto por demanda espontánea, demanda externa o interna. Previo a esto confeccionará diariamente planilla digital con solicitudes.
- Las solicitudes de demanda externa (Tribunales de familia, institucionalidad del Estado, Gobernaciones, intendencias, ministerios, departamento de pensiones de gracia, fiscalía, entre otros) o interna (desde instancias del Municipio), serán derivadas a cada profesional por la Encargada de la Unidad. También aquellos casos de demanda espontánea que requieran visita domiciliaria y/o tengan una mayor complejidad en su elaboración, a saber, pensiones de sobrevivencia.
- Toda atención de la Secretaría Administrativa será registrada en el sistema computacional SAS.

La premisa para la recepción de la demanda es que **se atiende toda solicitud por Informe Social**, entendiendo por tal el Informe Socioeconómico, excepto aquellas expresamente identificadas por normativa institucional y aquellas cuyos solicitantes no tienen domicilio en la comuna, o cuando la naturaleza del Informe hace más pertinente, conveniente o expedito que los realice otra instancia también identificada y a la cual el usuario será debidamente derivado, a saber, temas de discapacidad, temas relacionados con problemáticas del adulto mayor o en los casos que el beneficio al que se postula no requiera el documento, entre otros.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 14 de 28
		Fecha: Agosto 2016

- **Profesional Asistente Social:** Profesional responsable de la evaluación socioeconómica y de elaboración del documento denominado Informe Social (ISE).

**Metodología atención presencial del Asistente Social respecto del usuario ya citado:**

- El usuario es recepcionado por la Secretaría en fecha y hora de citación.
- El usuario es presentado -en el módulo de atención respectivo- al profesional por la Secretaria
- El profesional tiene a la vista el documento que respalda la solicitud de Informe y la naturaleza y destino de éste.
- El profesional selecciona el formato de Informe de acuerdo a la naturaleza de éste.
- El profesional realiza la entrevista.
- El profesional solicita la documentación de respaldo de acuerdo a la naturaleza del Informe.
- Si el usuario no dispone de la documentación requerida o la tiene parcialmente, la entrevista se realiza y se consignan los datos que informa el usuario, dejando claro que los respaldos básicos deben ser presentados en otro momento.
- Es importante que la primera entrevista se realice, independientemente que el usuario no presente en ésta toda la documentación requerida. En ocasiones es en esta primera entrevista donde el profesional visualiza documentación de respaldo específica que pueden dar un respaldo importante o decisivo al Informe.
- En ningún caso en la primera entrevista no se atenderá al usuario por no tener la documentación. Siempre el usuario manejará total o parcialmente los antecedentes de su situación social. Los respaldos pueden ser



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
INFORMES SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT


Revisión: 02

Página 15 de 28

Fecha: Agosto 2016

presentados en una segunda entrevista, la que tendrá por objeto solo la entrega de documentos y puede tener un tiempo de duración más breve que la primera. Lo anterior apunta también a la optimización del tiempo de atención y del trabajo del profesional, en el sentido que la entrevista estaba programada y dispone de un lapso de tiempo definido y calendarizado que debe ser usado con este propósito en todos los casos.

- La documentación no presentada en la primera entrevista podrá ser entregada por el usuario de forma personal o por correo electrónico, en nueva fecha convenida con el profesional.
- El profesional hará uso de los actuales medios computacionales para apoyar la obtención de documentación básica, si el usuario no la porta, a saber, sitio del SRCEI, el Registro Social de Hogares, SII, Mineduc, Superintendencia de Pensiones, y todos los portales institucionales del Estado en general y del Municipio en particular, especialmente Sistema SAS.
- En los casos en que el usuario no acuda a la entrevista en horario de citación, se dará un tiempo de espera de aprox. 15 minutos, y luego el tiempo será usado en adelantar la siguiente atención programada o de ser requerido se usará ese tiempo en atender demanda urgente que se esté presentando en el momento.
- Si el usuario que no acude a entrevista ni avisa de su ausencia, de seguir requiriendo el documento, se le agendará una entrevista en día y hora distinta, siguiendo las disposiciones de nueva solicitud que ingresa.
- Las presentes disposiciones podrán ser modificadas para optimización de los recursos humanos y del tiempo, en los períodos de alta demanda, exigidos por disposiciones institucionales.
- Todos los originales de Informes Sociales emitidos en formato papel, elaborados en esta unidad deberán ser firmados por el profesional que suscribe con bolígrafo color azul, evitando así una eventual similitud con

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 16 de 28
		Fecha: Agosto 2016

una fotocopia. Deberán contener además el timbre personal del profesional que elaboró dicho informe y el timbre de la unidad que respalde su gestión profesional.


- Todos los Informes Sociales emitidos en formato digital y remitidos vía correo electrónico, deberán contener firma y timbre digital y estar en soporte PDF.
- De todos los informes sociales, minutas, oficios, entre otros, elaborados y emitidos por esta unidad, será archivada al menos una copia de respaldo en papel en las carpetas personales de cada profesional, dispuestos en orden correlativo por número de ISE para facilitar su búsqueda en caso de ser requeridos, sin perjuicio de dejar una copia en carpeta digital.
- Toda acción/gestión del profesional en relación a usuarios será registrada en el sistema computacional SAS

- **Institución Externa:** Es aquel organismo gubernamental y no gubernamental que solicita formalmente un informe social respecto de una persona, familia o grupo residente en la comuna de Temuco. (Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, tribunales de familia, ONGs, otras)
- **Instancia interna:** Es aquella instancia programa, departamento o dirección del Municipio que solicita a la Unidad de Informes la elaboración de tal documento respecto de determinada persona, familia o grupo de la comuna. (Dirección de obras, Dirección de Finanzas, Juzgados de policía local, otros)

**Entradas del proceso:**

- **Solicitud de Informe por demanda espontánea:** Escrito ingresado a la **Secretaría de la Unidad de Informes** donde el usuario indica su requerimiento de informe social




	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 17 de 28
		Fecha: Agosto 2016

- **Oficio:** Documento formal de comunicación y solicitud de informe social, utilizado por los organismos del Estado, para solicitar en este caso un Informe Social, ingresa por Oficina de Partes del Municipio.
- **Correo electrónico:** Demanda de los tribunales de familia por informes o pericias socioeconómicas que ingresan por sitio de correo oficial [informessociales@temuco.cl](mailto:informessociales@temuco.cl)
- **Agenda del profesional:** Calendarización de las atenciones de cada asistente social.
- **Planilla electrónica diaria de solicitudes:** Se consignan todas las solicitudes, independiente del origen de la demanda

#### **Salidas del proceso:**

- **Informe Social:** Es el documento que consigna variables cualitativas y cuantitativas respecto de la realidad social y económica de una persona, familia o grupo.
- **Registro N° de Informe Social:** Planilla diaria manual, soporte papel, que consigna en orden cronológico la emisión de los Informes y les asigna un número correlativo de salida.
- **Registro en Plataforma SAS:** Corresponde al ingreso de los datos del usuario y del servicio prestado en plataforma computacional interna del Municipio. En dicha plataforma se registran datos respecto de la entrada y salidas del proceso.
- **Bitácora de egreso:** Registro cronológico de recepción del Informe por parte del usuario en los casos de demanda espontánea. El documento se entrega sellado y en sobre dirigido a la instancia que evaluará la eventual ayuda o beneficio.
- **Sistema de Gestión Documental municipal:** Plataforma computacional interna municipal de ingreso y egreso de documentación oficial, a través de la cual ingresan la demandas externas por informes sociales a través de

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 18 de 28
		Fecha: Agosto 2016

oficios, ordinarios o cartas y a través de la cual la Unidad da respuesta formal a estas peticiones, también a través de oficio alcaldicio o carta de la autoridad, según corresponda.

**Evaluación del proceso:**

Se estable un sistema de medición de la calidad del servicio desde la Unidad que anualmente mida la satisfacción usuaria, el que se llevará a cabo durante el segundo semestre de cada año, cuyo objetivo es contar con información que permita la mejora constante del servicio, en aspectos tales como la calidad de la atención, oportunidad del servicio, infraestructura, entre otros. Los resultados deberán ser informados a las jefaturas respectivas.

**VII. PROVEEDORES**

**Institución Externa:** Es aquel organismo gubernamental y no gubernamental que solicita formalmente un informe social respecto de una persona, familia o grupo residente en la comuna de Temuco. Ente estas instancias se encuentran las Intendencias, las gobernaciones, los ministerios, los tribunales de familia, los establecimientos educacionales de enseñanza superior, media, básica y pre básica, y distintas organizaciones no gubernamentales de ayuda a la comunidad.

**Instancia interna:** Es aquella instancia programa, departamento o dirección del Municipio que solicita a la Unidad de Informes la elaboración de tal documento respecto de determinada persona, familia o grupo de la comuna. (Dirección de obras, Dirección de Finanzas, Juzgados de policía local, otros)



## VIII. PRODUCTOS

**El producto del proceso es un Informe Social (ISE),** documento que consigna variables cualitativas y cuantitativas respecto de la realidad social y económica del usuario y su familia.

El Informe Social deberá contar a lo menos con la siguiente información básica:

- a) antecedentes de individualización del usuario solicitante:
- b) antecedentes del grupo familiar
- c) antecedentes de la situación habitacional
- d) antecedentes de ingresos y gastos
- e) antecedentes de salud
- f) opinión profesional
- g) identificación del profesional que lo emite

Sin perjuicio de lo anterior, el profesional responsable deberá considerar, cuando corresponda- los formatos específicos propuestos por las distintas instancias externas que lo demandan al Municipio, a saber, organismos del Estado (formato Orasmi, Formato Pensiones de Gracia, formularios Mineduc para becas y créditos, formato becas de mantención Junaeb, otros), tribunales de familia (formato informe pericial), organismos no gubernamentales (formato de AFP), entre otros. En el caso de las demandas espontáneas o de los informes sociales en general, existe un formato de informe Social elaborado por la Unidad y que se adjunta a este Manual.



## IX. TABLA DE PROCESO

RESPONSABLE	N° ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
<b>Usuario: (personas, familias o grupos de la comuna)</b>	1. Consulta y solicita	- Solicitud de demanda espontánea
<b>Institución externa: ministerios, intendencias, gubernaciones, tribunales de familia, organizaciones no gubernamentales, entre otras</b>	1. Demanda formal vía oficina de partes y el sistema gestión documental o a través de correo electrónico	- Oficio, Ordinario o carta en Sistema de gestión documental - Copia Actas de Audiencia a través de correo institucional de tribunales de familia.
<b>Instancia interna alcaldía, direcciones, departamentos y programas del municipio</b>	1. Demanda interna desde direcciones o Deptos. Municipales por Sistema de gestión documental o a través de correo electrónico	- Memorandum, - Correo institucional
<b>Secretaría de la unidad</b>	2. Recepción y registro de la solicitud o demanda, ya sea de manera presencial o a través de sistema de gestión documental	- Calendario del profesional si es demanda espontánea el que registra fecha y hora de atención por parte del profesional. - citación escrita al usuario con hora de atención - planilla electrónica de demanda diaria - sistema de gestión documental - registro en sistema de atención social (SAS)
<b>Secretaría de la unidad</b>	3. Deriva la demanda diaria a la encargada	- Solicitudes de demanda espontánea



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
INFORMES SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 21 de 28

Fecha: Agosto 2016

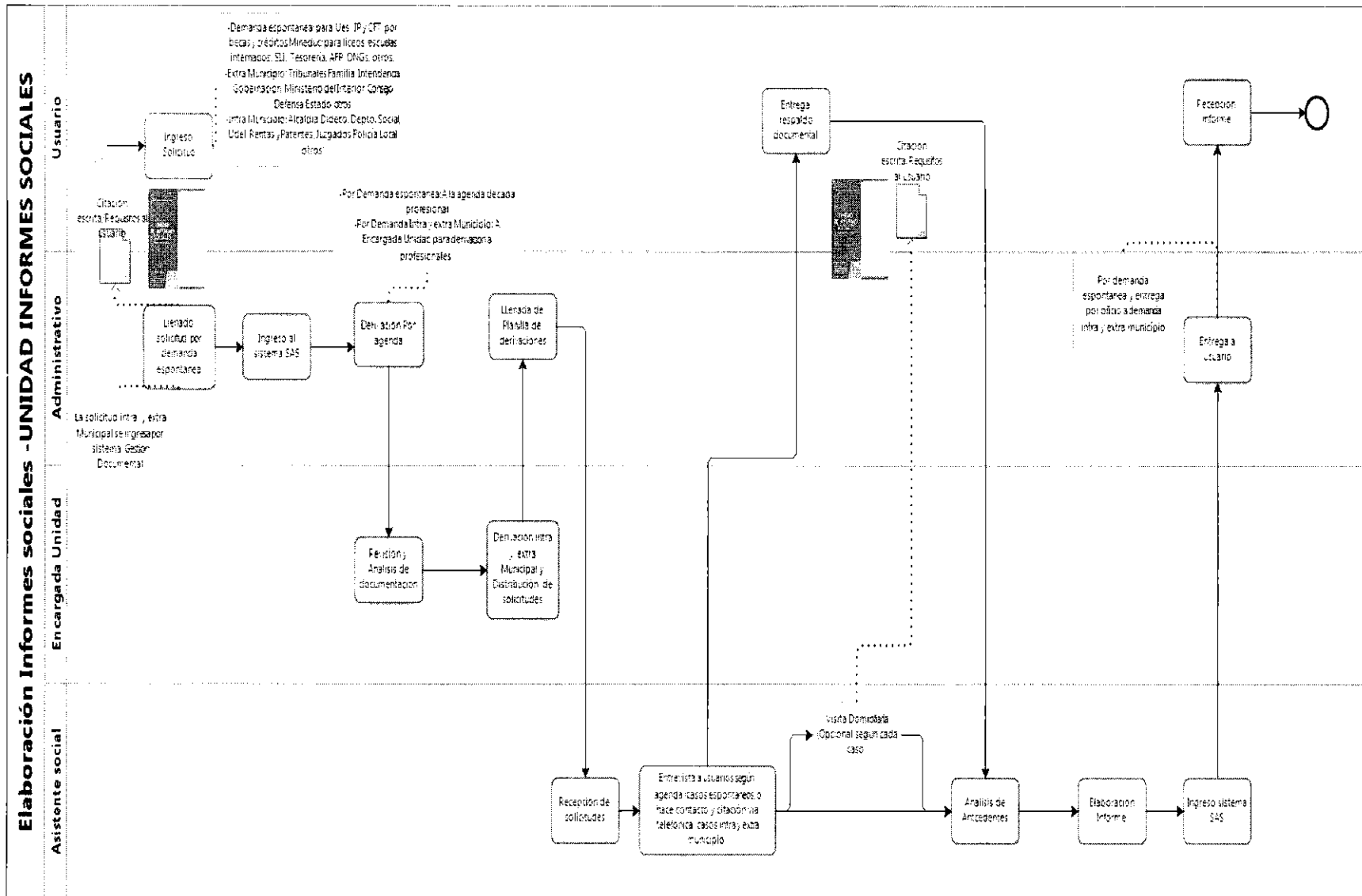
---


			- planilla electrónica diaria de solicitudes
			- Registro en Sistema SAS
<b>Encargada unidad</b>	4.	Distribuye solicitudes por demanda espontánea y asigna demandas externas y/o complejas.	- Solicitudes de demanda espontánea
			- Oficios, ordinarios
			- Memos
			- Correos electrónicos
<b>Profesional asistente social</b>	5.	Entrevista Acopio de documentación de respaldo Visita domiciliaria si corresponde Escrituración del documento	- Registro N° de ISE
			- Informe Social propiamente tal
			- Oficio conductor si corresponde
			- Respuesta y envío a través de correo electrónico si corresponde
			- Registro de las atenciones prestadas en Sistema SAS
<b>Profesional asistente social</b>	6.	Entrega del documento originado en una demanda espontánea	- Registro de recepción de ISE por parte del usuario en Bitácora de salida de documentos
			- Registro en sistema SAS
<b>Secretaria</b>	7.	Despacho del documento originado en una demanda de institución externa a la Unidad y su correspondiente oficio conductor	- Rebaja de correspondencia del sistema de gestión documental si corresponde
			- Registro del despacho en Sistema SAS

---



## X. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 23 de 28
		Fecha: Agosto 2016


## XI. TIEMPO ESTÁNDAR

Los documentos serán remitidos por la vía en que fueron solicitados, a saber, oficios, correo electrónico o de forma directa al usuario, según corresponda, en los plazos establecidos por la norma administrativa general o de silencio administrativo, es decir 10 días hábiles como fecha máxima.

Lo antes mencionado se cumplirá en tanto los usuarios/beneficiarios declaren su disposición a ser evaluados y pongan a disposición del profesional asistente social que realiza la pericia de todo el respaldo documental requerido para tal fin dentro de los plazos señalados.

Lo anterior sin perjuicio de plazos específicos o distintos establecidos por las propias entidades solicitantes como es el caso de:

- **Los informes socioeconómicos para tribunales de familia** que exigen poner a disposición del tribunal –por correo electrónico- de la pericia social 5 días hábiles previos a las audiencias. Esto implica que dichas pericias se realizan en el evento que el oficio que la solicita sea recepcionado en la Unidad con a lo menos 15 días de antelación a la fecha de la audiencia. De no cumplirse este plazo se informa al tribunal vía Minuta Informativa.
- **Los informes por Pensiones de Gracia** solicitados por el Ministerio del Interior, específicamente aquellos que se basan en problemáticas de salud, en cuyo caso requieren como respaldo documentación médica actualizada de especialistas que acrediten la situación. La obtención de dichas certificaciones es de responsabilidad del usuario y dado que deben ser emitidas por los servicios públicos de salud, en ocasiones se retarda la obtención de tales certificados.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO INFORMES SOCIALES DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 24 de 28
		Fecha: Agosto 2016

- **Los informes por pensiones de sobrevivencia** para ser presentados a las AFP, requieren documentación de respaldo de responsabilidad del solicitante que implica reunir certificaciones de testigos de convivencia, procesos que a menudo retardan las respuestas, más allá de los plazos establecidos por norma administrativa.



## XII. FORMULARIOS

### Formato Solicitud demanda espontánea



**SOLICITUD POR DEMANDA ESPONTANEA PARA INFORME SOCIAL**

FECHA:

**ANTECEDENTES PERSONALES DE QUIEN REQUIERE EL INFORME SOCIAL**

NOMBRE	
RUT	
FECHA DE NACIMIENTO	
DOMICILIO	
FONO CONTACTO FIJO Y CELULAR	
CORREO	

INSTITUCION QUE SOLICITA EL INFORME SOCIAL:

\_\_\_\_\_

**FIRMA DEL SOLICITANTE**

**GESTION INTERNA**

CITACION	
NOMBRE DEL PROFESIONAL :	
FECHA CITACION:	HORA CITACION:
Nº ISE:	FECHA:
Nº MINUTA	
OBSERVACION:	

RECEPCIONADO POR \_\_\_\_\_



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
INFORMES SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

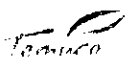
Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 26 de 28

Fecha: Agosto 2016

**Formato Informe Social por Demanda Espontánea**



INFORME SOCIOECONÓMICO N° MUNICIPIO DE TEMUCO/ DEPTO. SOCIAL

MATERIA	INSTITUCIÓN DESTINATARIA
---------	--------------------------

**ANTECEDENTES DE INDIVIDUALIZACION:**

APELLIDO PATERNO / APELLIDO MATERNO / NOMBRES	RUT	FECHA NAC.	EDAD	ESTADO CIVIL	ACTIV.	INGRESOS

**DOMICILIO**

CALLE	N°	VILLA/ SECTOR/COMUNIDAD	COMUNA	TELEFONO

**INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR:**

NOMBRE	RUT	F. NAC.	PARENTESCO	EST. CIVIL	ESCOL.	CAT. OCUP.	SIT. LABOR.	INGRESOS

2

**ANTECEDENTES DE SALUD:**

--

**SITUACION ACTUAL DE LA FAMILIA:**

--

**OPINION PROFESIONAL EN RELACION A LA SOLICITUD:**

--

FIRMA ASISTENTE SOCIAL	
NOMBRE ASISTENTE SOCIAL	
INSTITUCIÓN	MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
FONO/ CORREO	
FECHA INFORME	



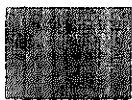
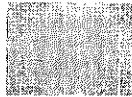
**Folleto informativo para el usuario por Informe Social en general**

Dirección de Desarrollo Comunitario

UNIDAD DE

**SOCIALES**

RESPALDO DOCUMENTAL PARA LA  
ELABORACION DE INFORMES SOCIALES.



UNIDAD DE INFORMES SOCIALES

DEPARTAMENTO DE SOCIAL

Dirección de Desarrollo Comunitario

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1000, Temuco, Chile

HORARIO DE ATENCION

lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas  
martes, miércoles y jueves de 14:00 a 18:00 horas

temuco@ddc.municipalidadtemuco.cl  
temuco@ddc.municipalidadtemuco.cl  
temucoweb@ddc.municipalidadtemuco.cl



**RESPALDO DOCUMENTAL PARA LA  
ELABORACIÓN DE INFORMES SOCIALES**

**IDENTIFICACIÓN:** Cédula de identidad del solicitante y su grupo familiar, en caso que no se cuente con cedula de identidad, podrá ser reemplazado por certificados de nacimiento y/o libreta de familia.

**INGRESOS:** 3 ultimas liquidaciones de sueldo y certificado de cotizaciones previsionales con remuneración imponible de los últimos 12 meses de la AFP que este afiliado, si corresponde. Las colillas de pensión o jubilación y liquidaciones de pago subsidio único familiar. En caso de percibir pensión de alimentos se deberá presentar libreta actualizada y sentencia judicial si dispone de ella. Para los trabajadores independientes con inicio de actividades ante el SII, deberán presentar los últimos 3 formularios 29 y/o resumen anual de boletas de honorarios.

**GASTOS:** boletas de luz, agua, gas, telefonía, internet, recibos pago de arriendo o contrato de arriendo, gastos médicos, gastos educacionales, deudas, créditos. En caso de cancelar pensión de alimentos judicial o extra judicial se deberá presentar comprobantes de depósitos o declaración simple del receptor de dicha pensión.

**SALUD:** certificados con diagnósticos médicos, carné de control paciente crónico, credencial de discapacidad u otros similares si corresponde.

**Nota:** Todos los documentos de respaldo podrán ser presentados en originales y/ o fotocopias.

**CITACIÓN A ENTREVISTA EN OFICINAS MUNICIPALES**

Se cita a

Fecha

Hora

Oficina

Profesional

Fono oficina

nfc

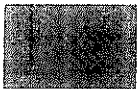
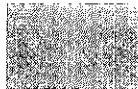


Dirección de Desarrollo Comunitario

UNIDAD DE

# SOCIALES

RESPALDO DOCUMENTAL PARA LA ELABORACIÓN DE  
FICHA SOCIOECONÓMICA PARA EDUCACIÓN SUPERIOR



UNIDAD DE INFORMES SOCIALES  
DEPARTAMENTO SOCIAL

Dirección de Desarrollo Comunitario

Buena No. 302 esquina Bilbao 2º piso Oficina N° 10

HORARIO DE ATENCIÓN

lunes a viernes de 9:00 a 12:00 horas  
martes, miércoles y jueves de 14:00 a 17:00 horas

Síguenos en:

temucopatidaddetemuco

temucoprotemuco

temucowebvideos



## RESPALDO DOCUMENTAL PARA LA ELABORACIÓN DE FICHA SOCIOECONÓMICA PARA EDUCACIÓN SUPERIOR

### IDENTIDAD:

Fotocopia cecula de identidad del grupo familiar o certificado de nacimiento.

### INGRESOS:

**Trabajador dependiente:** 12 liquidaciones de sueldo y certificado de cotizaciones previsionales de AFP con remuneración imponible últimos 24 meses. Finiquito de trabajo, carta de despido o pago de seguro de cesantía en caso de corresponder.

**Trabajador independiente con inicio de actividades en servicio de impuestos internos:** carpeta tributaria 2015-2016 (formularios 29 y 22). Trabajador a honorarios presentar resumen de boletas de años 2015 - 2016. (carpeta tributaria y resumen de boletas de honorarios en [www.sii.cl](http://www.sii.cl))

**Pensionados o jubilados:** cotillas pago de pensión de los últimos 3 meses. Trabajador sin contrato o por cuenta propia: completar Declaración Simple de Ingresos. Si se encuentra afiliado en AFP debe presentar certificado de periodos no cotizados. Consultar situación previsional en [www.safp.cl](http://www.safp.cl).

**Pensión de alimentos judicial:** Acta de tribunales de familia y Libreta de ahorro actualizada. Comprobantes de depósito pago de pensiones de alimentos.

**Pensión de alimentos extra judicial:** Certificado de pensión de alimentos y residencia formato MINEDUC, ambos documentos en [www.becasycreditos.cl](http://www.becasycreditos.cl)

### GASTOS BÁSICOS:

Boletas de servicios de luz, agua, internet, gas, telefonía, recibos de arriendo, créditos o deudas, gastos educacionales, gastos médicos, comprobante pago pensión de alimentos, u otros.

**SALUD:** patologías acreditadas con certificado médico, carné de paciente crónico u otro. Presentar carnet de discapacidad si corresponde.

## CITACIÓN A ENTREVISTA EN OFICINAS MUNICIPALES

Se cita a


Fecha

Hora

Oficina

Profesional

Fono oficina

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO          INFORMES SOCIALES          DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 11 de 28
		Fecha: Agosto 2016

ingreso mínimo. En todo caso el monto máximo de descuentos no podrá sobrepasar el 50% de los ingresos totales de quién pagará la pensión de alimentos.

- La Ley 20.886 del 18/12/2015 que modifica el Código de Procedimiento Civil, para establecer la tramitación digital de los procedimientos judiciales, a partir del 18/06/2016

## **V. ALCANCE**

Los beneficiarios de este proceso son personas, familias y grupos de la comuna que requieran una evaluación socioeconómica que se traduce en un Informe Social, como requisito previo para acceder a beneficios sociales de instancias gubernamentales y no gubernamentales así como para resolver problemas familiares judicializados, entre otros.

## **VI. REQUISITOS**

Es importante señalar que el proceso "Elaboración de Informe Social" tiene a lo menos 5 actores relevantes, a saber: 1) La persona/familia/ grupo solicitante o demandante del servicio, 2) la Secretaría de la Unidad que recepciona la demanda, 3) los profesionales asistentes sociales de la Unidad que deben elaborar el documento, 4) las instituciones externas al Municipio que demandan el servicio para eventualmente entregar un beneficio social, y 5) las instancias intra municipales que requieran dicho instrumento para resolver la entrega de ayudas o beneficios.