

DECRETO N°

1133

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.

Municipales.

2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios

Constitucional de Municipalidades.

3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica

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 Entrega de ayuda social rural de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

DECRETO:

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

NOMBRE DEL MANUAL	Entrega de ayuda social rural
OBJETIVO DEL MANUAL	Proporcionar una solución a las diversas necesidades, siempre que se enmarque dentro de las líneas de acción y facultades que posee el municipio, respecto a las personas residentes del sector.
AMBITO DE ACCION	Familias, personas que pertenecen al sector rural.

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



MIGUEL BECKER ALVEAR  
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO A LA GESTION

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

Distribución:

C.C. Oficina de Partes

Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

Dideco

ID 1267714



**MANUAL DE PROCESO  
ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL  
PROGRAMA SOCIAL RURAL**

Código: MP-MT-01

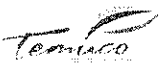
Revisión: 03

Página 1 de 35

Fecha: Agosto 2016


# **MANUAL DE PROCESO “ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL”**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Adriana Navarrete C. Encargada Programa Asistencia Social Rural	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Marcia Calderón Jefe Departamento “

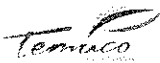
	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 2 de 35
		Fecha: Agosto 2016

## INDICE

	<b>MATERIA</b>	<b>Págs.</b>
I	INTRODUCCIÓN	4
II	CONTROL DEL MANUAL	4
III	REFERENCIA NORMATIVA.	4
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	6
V	BENEFICIARIOS O USUARIOS	6
	5.1    Requisitos	6
	5.2    Rechazo de beneficio	7
VI	BENEFICIOS A LOS CUALES SE PUEDE ACCEDER A TRAVES DEL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	7
	6.1    Entrega de material árido	7
	6.1.1    Camino acceso domiciliario	7
	6.2    Instalación de tubos de atravesos para agua lluvia	8
	6.3    Entrega de Acumuladores de Agua	8
	6.4    Entrega de cocinas a leña	10
	6.5    Ayuda social paliativa	11
	6.6    Otras ayudas	11
VII	PLAZOS DE ENTREGA DE MATERIAL ARIDO E INSTALACION DE TUBOS DE ATRAVIESOS.	12
VIII	FORMAS DE COMPRAS	12
	8.1    Compra y control de material árido	12

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 3 de 35
		Fecha: Agosto 2016

<b>IX</b>	<b>BODEGAJE</b>	<b>12</b>
<b>X</b>	<b>DEFINICION DE DOCUMENTACION REQUERIDA PARA GESTIONAR AYUDAS SOCIALES POR EL PROGRAMA</b>	<b>13</b>
<b>XI</b>	<b>PROCESO DE ENTREGA DE BENEFICIOS GESTIONADOS CON EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES (Áridos y Tubos alcantarilla)</b>	<b>16</b>
<b>XII</b>	<b>PROCESO DE ENTREGA DE ACUMULADORES DE AGUA</b>	<b>19</b>
<b>XIII</b>	<b>PROCESO DE ENTREGA DE AYUDA SOCIAL PALIATIVA</b>	<b>21</b>
<b>XIV</b>	<b>DIAGRAMAS DE PROCESOS</b>	<b>22</b>
<b>XV</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>26</b>
	Anexo 1 Ficha de Solicitud	27
	Anexo 2 Ficha Social	28
	Anexo 3 Informe Técnico Visita a Terreno	30
	Anexo 4 Informe Social / Acta de Entrega	31
	Anexo 5 FIBE	32
	Anexo 6 Acta de Entrega Dirección Desarrollo Comunitario	33
	Anexo 7 Autorización para realizar trabajos	34
	Anexo 8 Planilla de Control Material Árido	35

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 4 de 35
		Fecha: Agosto 2016

## **I. INTRODUCCIÓN**

El Programa Asistencia Social Rural, pertenece a la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Temuco, fue creada con el objetivo de cubrir los requerimientos de los usuarios (as) del área rural de la comuna.

El propósito es atender, evaluar y responder a situaciones sociales presentadas por personas y/o familias en estado de necesidad manifiesta, realizando una labor de apoyo y coordinación con los diferentes programas del municipio y de la red social, además de entregar ayudas paliativas. La intervención del equipo en las solicitudes por ayudas paliativas implica la evaluación socioeconómica del grupo familiar del solicitante que se realiza con una entrevista y visita domiciliaria. El registro considera expediente social, informe social, documentos de acreditación socioeconómica y decreto de ayuda social.

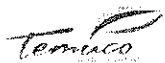
## **II. CONTROL DEL MANUAL**

El Manual, estará a cargo de la Dirección Desarrollo Comunitario y el Encargado del Programa Social Rural, quienes anualmente revisarán la vigencia de los procedimientos aquí detallados y gestionarán las modificaciones cuando lo amerite. También existirá una copia disponible en el Programa Asistencia Social Rural, para ser consultada por sus funcionarios cuando sea necesario.

## **III. REFERENCIA NORMATIVA**

Este documento se apega a la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades 18.695, que establece las funciones de las unidades municipales. En este caso sobre la función específica referida a la entrega de ayudas sociales, conforme al Art.4º, donde se faculta a la Municipalidad para procurar los medios que sean necesarios para ir en socorro de las personas que por algún motivo se encuentran en estado de necesidad manifiesta. También cumple con los dictámenes y jurisprudencia establecidos por la Contraloría General de la República, respecto a la entrega de ayudas sociales, establecidos en los siguientes dictámenes 18.524/2006; 46.748/2005; 19.892/2007.


Por otro lado, la existencia del Reglamento N° 004, del 04 de noviembre de 2014, sobre Asistencia Social.

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 5 de 35
		Fecha: Agosto 2016

De la misma forma también se rige bajo el Reglamento Interno N°001 de la Municipalidad de Temuco del año 2012, Artículo 36° el cual señala que el Departamento Social, le corresponden las siguientes funciones generales tendientes a contribuir a la solución de los problemas socio-económicos y procurando las condiciones necesarias que permitan acceder a una mejor calidad de vida a los beneficiarios:

- a) Elaborar Diagnósticos que permitan identificar los problemas sociales y sectores de la comunidad afectados, manteniendo registros actualizados de la realidad Comunal.
- b) Definir los distintos niveles socio-económicos de la población que requiera asistencia social.
- c) Procurar la satisfacción de las necesidades básicas de la población en situación de extrema pobreza de la comuna, conjuntamente con otras unidades de la municipalidad.
- d) Hacer efectiva, la entrega de los distintos beneficios contemplados en los programas tanto municipales como de gobierno y llevar a efecto, actividades de asistencia social, orientando a los necesitados e informándoles sobre los servicios que existen para su atención.
- e) Atender y auxiliar transitoriamente situaciones de necesidad manifiesta que afecten a personas o familias de la comuna organizando y coordinando, con la colaboración de las autoridades correspondientes, las labores de socorro y auxilio que sean necesarias.
- f) Coordinar el desarrollo de acciones sociales conjuntas con otras instituciones públicas, del voluntariado o privadas, en beneficio de la comunidad, y
- g) Elaborar, desarrollar y evaluar programas de capacitación, tendientes a ampliar las posibilidades ocupacionales de la fuerza laboral de la población, cesante, desocupada o minusválida.

Por otro lado, la familia para ser evaluada por estanques, según señala, **Ordinario N°18.087** emitido por Subsecretario del Interior, de fecha 18 de agosto de 2016, que establece la aplicación de la Ficha FIBE, y el otorgar 50 litros de agua potable diarios por persona para consumo humano. Lo cual determinará la cantidad de estanques que recibirá la familia.

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 6 de 35
		Fecha: Agosto 2016

#### **IV. OBJETIVO DEL PROCESO**

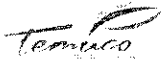
Proporcionar en lo posible una solución a las diversas necesidades, siempre que se enmarquen dentro de las líneas de acción y facultades que posee el Municipio respecto a las necesidades de las personas residentes en el sector rural de la comuna de Temuco.

#### **V. BENEFICIARIOS O USUARIOS**

El Programa Asistencia Social Rural, como su nombre lo indica, enfoca sus procedimientos, beneficios y ayudas hacia los habitantes del sector rural de la comuna, canalizando la gestión a través de las diversas comunidades indígenas, agrupaciones territoriales y toda la población rural de la comuna. Esta sea por solicitud escrita, en oficina, demanda espontánea o derivación intra o extra municipal que requieran la intervención de un profesional Asistente Social.

##### **5.1. Requisitos.**

- Pertener al sector rural de la comuna de Temuco. Verificado por instrumento de calificación socioeconómica vigente.
- Presentar una necesidad manifiesta e indigencia que requiera de la evaluación de un profesional.
- No disponer de los recursos económicos necesarios para atender la necesidad específicamente informada.
- Justificar con documentos que acrediten la escases de recursos socioeconómicos y el estado de necesidad; tales como Certificados Médicos, recetas medicas, historial médico, contrato de arriendo, boletas de gastos básicos/deudas, liquidación de sueldos, boletas de honorarios, pago de pensiones, finiquito de trabajo, certificado de AFP, certificado inscripción laboral, certificado de tribunales de familia y otros documentos que acrediten la condición actual.

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 7 de 35
		Fecha: Agosto 2016

## 5.2. Rechazo de beneficio.

- Por tener domicilio en otra comuna, condición verificada a través de instrumento de calificación socioeconómica vigente.
- Por no habitar en la dirección señalada, al momento de realizar solicitud.
- Por haber adulterado documentos de uso público o privado o de carácter técnico entregado por el municipio en anteriores atenciones, por ej. Informes sociales, actas de entregas y citaciones.
- Por omitir voluntariamente u falsear información considerada como requisito para otorgar el beneficio.
- Por dependencia del asistido, sin demostrar esfuerzos personales en resolver su situación.


## VI. BENEFICIOS A LOS CUALES SE PUEDE ACCEDER A TRAVES DEL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL.

Los beneficios a los cuales se pueden acceder según se detalla a continuación:

**6.1 Entrega de Material Árido:** Ayuda social paliativa que consiste en la entrega de material árido para que el beneficiario lo destine a mejorar y mantener sus caminos denominados "Acceso domiciliario", para lo cual se emplea material árido integral o chancado. **CON UN TOPE DE 20 U.T.M** por caso social una vez al año o en parcialidades, y si así lo amerita la condición de vulnerabilidad, dependiendo de la evaluación y respaldo técnico del profesional asistente social, se podrá otorgar recursos superiores o adicionales al asignado.

Se debe dejar en claro que existen otros tipos de caminos rurales, los cuales están a cargo de otras entidades gubernamentales (vialidad, MOP) o de otros departamentos de la Municipalidad (operaciones, red vial).

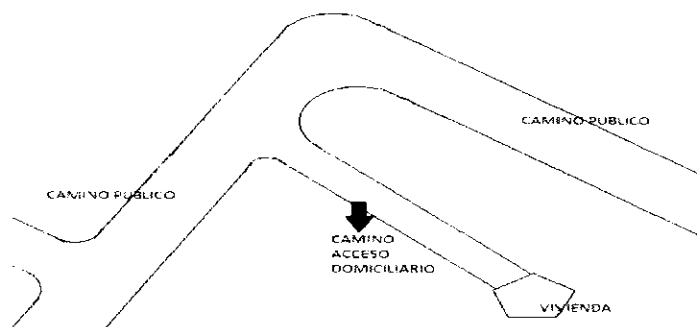


	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 8 de 35
		Fecha: Agosto 2016

**6.1.1 Camino acceso domiciliario** Se define como el sendero desde el deslinde de la propiedad al lugar donde se encuentra emplazada la edificación o domicilio donde reside la persona dueño del terreno. Este tipo de camino, recibe una mantención o mejoramiento con material árido base chancado.

Para aquellos accesos domiciliarios nuevos donde se requiere aplicar material árido por primera vez, se considera un estabilizado de material integral. Previo informe técnico social (Anexo 3), emitidos por Asistente Social del Programa Social Rural de la Dirección Desarrollo Comunitario de la Municipalidad. (Fig. 1).


Cabe señalar, que la cubicación del material árido se realiza, según metros lineales, utilizando como instrumento de medición un Odómetro y/o GPS y/o google earth. Los metros lineales son traspasados a metros cúbicos, existiendo un margen de error de cálculo el cual es mínimo. Por otro lado, en algunos casos se requerirá más metros cúbicos, dado por el estado del camino y/o época del año en el cual se realiza la entrega del material.



**Figura 1.- Camino de Acceso Domiciliario**

## **6.2 Instalación de Atravesos para aguas lluvia:**

Consta de una serie de tubos de cemento los que se instalan de manera perpendicular o diagonal a un acceso domiciliario o servidumbre de tránsito, con el fin de permitir que el agua lluvia circule desde un lado al otro del camino sin producir daños en él. Lo anterior, se otorgará según evaluación y respaldos realizada por profesional Asistente Social del programa. Dichos tubos pueden ser de 400mm, 600mm, 800mm y 1000mm, dependiendo del flujo de agua.

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 9 de 35
		Fecha: Agosto 2016



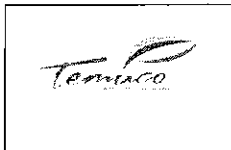
*Figura 2.- Atravesos para aguas Lluvias*

**6.3 Entrega de Acumuladores de Agua:** Debido al déficit hídrico de nuestra zona rural y a las condiciones en que se encuentran viviendo la mayoría de las familias de estas zonas, desde hace años la forma más práctica de distribuir agua potable es a través de camiones aljibe municipales. Esto crea una nueva necesidad que es la de tener contenedores apropiados para la acumulación de agua en cada familia beneficiada por el servicio del camión. Para satisfacer esta necesidad, la Unidad gestiona la obtención de acumuladores para cada familia beneficiada, los cuales son adquiridos con recursos municipales y en algunas situaciones obtenido por la ONEMI.

La adjudicación por parte de la familia solicitante, está sujeta a una evaluación social para determinar ciertas condiciones, como el número de integrantes del grupo familiar, la presencia de niños, adultos mayores o enfermos postrados, lo que determinará si procede la ayuda social, y a su vez, la cantidad de estanques apropiados para satisfacer la necesidades de la familia. Lo anterior, se otorgará según evaluación y respaldos realizada por profesional Asistente Social del programa.

Por otro lado, además la familia para poder ser evaluada debe contar con lo que señala, según el **Ordinario N°18.087** emitido por el Subsecretario del Interior, de fecha 18 de agosto de 2016, que establece la aplicación de la Ficha FIBE (Ficha Básica de Emergencia), y el otorgar 50 litros de agua potable diarios por persona para consumo humano. Lo cual determina la cantidad de estanques que recibirá la familia.

Cabe señalar, que la Ficha FIBE, es aplicada por personal de la Dirección Rural, encargada de la entrega de agua potable.




**Figura 3.- Acumuladores de Agua**

#### **6.4 Entrega de Cocinas a Leña:**

Este beneficio va en apoyo directo a las familias más vulnerables del sector rural, el cual tiene como objetivo no solo minorizar los riesgos de incendio, ya que aun existen familias que preparan sus alimentos en braseros o situaciones en que la cocina se encuentra muy deteriorada lo cual pone en riesgo su vivienda, sino que también viene a dar solución al tema de calefacción, considerando que las casas de estas familias en su mayoría no cuentan con la aislación necesaria. Además de la cocina a leña, considera su respectivo kit de instalación: cañones, manta, gorro, roseta, anillos, entre otros. Lo anterior, se otorgará según necesidad manifiesta, según evaluación y respaldos realizada por profesional Asistente Social del programa.



**Figura 4.- cocina a leña y kit de instalación**

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 11 de 35
		Fecha: Agosto 2016

### **6.5 Ayuda Social Paliativa:**

Desde este Programa se genera una coordinación con la Unidad Social para ir en apoyo de familias del sector rural en situación de necesidad manifiesta (carencia de alimentos, apoyo en frazadas y colchonetas, materiales de construcción, mediagua, pañales, cocinas a leña, otros).

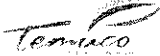
El equipo realiza el levantamiento de la necesidad y elabora ficha social e informe social para de esta forma realizar el requerimiento de la ayuda en la Unidad Social. Si existe disponibilidad inmediata de alimentos- pañales- frazadas y colchonetas, estos son retirados por equipo rural y entregados a las familias en el campo, previa firma acta de entrega y huella; este instrumento (acta de entrega) es entregado a la Unidad Social.



*Figura 5.- Ayuda Social Paliativa*

### **6.6 Otras Ayudas:**

Estas se determinan de acuerdo a la disposición presupuestaria y situaciones de contingencias presentadas.

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 12 de 35
		Fecha: Agosto 2016

## VII. PLAZOS DE ENTREGA DE MATERIAL ÁRIDO E INSTALACIÓN DE TUBOS DE ATRAVIESOS

Estos se determinaran de acuerdo a la disposición de maquinarias, camiones y personal con dependencia en la Dirección de Aseo y Ornato.

## VIII. FORMAS DE COMPRAS:

Dictado el decreto Alcaldicio que dispone la ayuda, se efectuaran las acciones tendientes a materializar la adquisición, según disponga el respectivo decreto, a través:


- a) Compra trato directo
- b) Vía solicitud de pedido
- c) Convenio marco
- d) Contrato suministro

### 8.1 Compra y control de material árido:

En Programa Asistencia Social Rural, contara con una **planilla Excel de control diaria**, la cual nos permite tener un control del material disponible, debe contener la siguiente información: **nombre, Rut, dirección, metros lineales, metros cúbicos. Se anexa el formato de la planilla en mención en los anexos de este manual. (Ver anexo N°7)**

## IX. BODEGAJE:

Para el retiro de Ayudas, el o la Asistente Social encargado del caso, solicitará al encargado de bodega los bienes, previa Solicitud de Pedido, lo que será autorizado por la (el) jefa (e) de Departamento Social o por la (el) Responsable de Programa Asistencia Social Rural. El resto de ayudas paliativas se procederá a la entrega según lo que indica el reglamento de ayudas paliativas vigente.

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 13 de 35
		Fecha: Agosto 2016

## X. DEFINICION DE DOCUMENTACION REQUERIDA PARA GESTIONAR AYUDAS SOCIALES POR LA UNIDAD

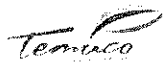
Para llevar a cabo cualquiera de las labores del programa es necesario cumplir una serie de requisitos y generar cierta documentación para su aprobación y ejecución. Es por ello que a continuación se entrega la definición de cada uno de estos documentos. Es necesario además, dejar en claro que toda evaluación en terreno debe ser realizada por un profesional Asistente Social del Programa que de acuerdo a su criterio y a la urgencia del caso, podrá tipificarlo para dar prioridad en su atención.

**Carta o Solicitud de Ayuda:** Documento a través del cual el o los usuarios hacen manifiesta su necesidad para ser incorporados en el proceso de evaluación. Estas solicitudes pueden ser canalizadas por Oficina de Partes, quienes son los encargados de hacer llegar la correspondencia a cada unidad. Otra forma de realizar una solicitud de ayuda es en forma presencial, ya sea por el mismo usuario o por algún representante de la Comunidad en la Oficina del Programa, donde se genera una Ficha de Solicitud para posteriormente coordinar una visita en terreno. (Anexo 1).

La solicitud puede ser también detectada en terreno o ingresada por otra unidad municipal.

**Ficha Social:** Documento que debe ser realizado en terreno, en base a una entrevista, donde se detallan antecedentes del grupo familiar solicitante, situación socioeconómica, situación de salud, estado de la vivienda, necesidades existentes y razones que justifiquen la ayuda. (Anexo 2)

**Informe Técnico Visita a Terreno:** Es una ficha que debe ser completada cuando un beneficiario solicita alguna ayuda que requiere ser ejecutada y/o materializada por el Departamento de Operaciones. Este informe debe ser completado por un profesional del área social, emitido a nombre de dicho solicitante e ingresado en el Sistema de Atención Social, para el correcto registro en las bases de datos municipales y la posterior ejecución del Decreto Municipal, para de esta manera llevar a cabo la entrega del beneficio. (Ver Anexo 3)

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 14 de 35
		Fecha: Agosto 2016

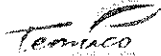
El Informe Técnico debe contener todos los datos personales del solicitante y una descripción del caso. También debe especificar si la ayuda corresponde ser entregada, a criterio del profesional del área Social, y si se enmarca dentro de los requisitos para que proceda la ayuda. Posteriormente se debe señalar los servicios que se solicitan al Departamento de Operaciones para dar cumplimiento con la ayuda social. En el caso de solicitar material árido para mejoramiento, mantención y/o la creación de accesos domiciliarios rurales, la cantidad de este, se debe cuantificar en metros lineales y metros cúbicos.

Por otro lado, mencionar que de este instrumento se procederá a dejar copia al usuario, para que le permita realizar seguimiento de la solicitud de ripio, con tipo de material, metros lineales y cúbicos.

**Decreto Alcaldicio:** Se refiere a la resolución en donde se establece y sanciona legalmente la necesidad manifiesta de una persona y la entrega del bien o servicio como ayuda social paliativa. Se considera importante mencionar que una vez realizado el decreto que especifica quienes son las personas beneficiadas, este se debe avalar con los vistos de la Asistente Social que realizó el decreto, del Encargado Programa Social Rural, del Director de la Dirección Desarrollo Comunitario, y del Jefe o Encargado del Departamento Social, por ser ayuda social paliativa. Además debe adjuntarse el Informe Técnico de cada Visita en Terreno.

**Informe Social / Acta de Entrega:** Documentación en la cual queda detallado los datos del usuario, el beneficio que le fue entregado, y si corresponde a lo solicitado por el profesional del área social en el Informe Técnico previo. El acta debe incluir la firma y huella del beneficiario, la firma del Asistente Social y la Firma del Encargado del Programa Social Rural, lo que significa que el beneficiario aprueba la gestión de la Unidad y recibe conforme el beneficio solicitado. (Anexo 4)

**Ficha Básica de Emergencia (FIBE):** Documentación que debe ser completada en el caso de solicitar colaboración de la ONEMI en la adquisición de estanques acumuladores de agua en terreno. Este documento debe contener los datos de cada integrante del grupo familiar y sobre todo debe contener las razones que

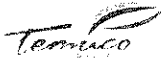
	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 15 de 35
		Fecha: Agosto 2016

justifican la entrega del beneficio. Documento que es aplicado por la dirección rural, por personal a cargo de la fiscalización y entrega de agua. (Anexo 5)

**Autorización de Trabajos con Material Árido Simple:** Es un mandato no protocolizado, donde una persona faculta a otra por escrito para que la represente. No tiene la autorización de un notario. Consiste a una autorización del dueño de un predio que antecede al que está solicitando material árido, con la intención de dar a conocer que se realizarán los trabajos, que ingresarán máquinas y camiones municipales. (Anexo 7)


**Planilla control material árido:** es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen los bienes y servicios. Lo que permitirá mantener el control de una manera fácil y sencilla. (Anexo 8)



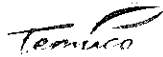
	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 16 de 35
		Fecha: Agosto 2016

## XI. PROCESO DE ENTREGA DE BENEFICIOS GESTIONADOS CON EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES (áridos y tubos de alcantarilla)

Responsable	Nº	Actividad	Documento de trabajo
<b>Comunidad o persona natural</b>	1	Ingreso de solicitud de ayuda dentro de las cuales están, la instalación de tubos atravesos y material árido para arreglos de camino.	Carta de solicitud
<b>Administrativo Programa Social Rural</b>	2	Recepción de solicitudes	Carta de solicitud y/o ficha de solicitud.
<b>Asistente Social Programa Social Rural</b>	3	Visita a terreno y evaluación social	Ficha Social
<b>Asistente Social Programa Social Rural</b>	4	Confección Informe Técnico social, solicitando al Departamento de Operaciones material árido y/o maquinaria para ejecutar la ayuda social solicitada. Cada Informe Técnico debe señalar las necesidades particulares del grupo familiar que lo hacen merecedores del beneficio y establecer prioridad cuando lo amerite. En el caso de material árido, se cuantifica la ayuda en metros lineales aproximados.	Informe técnico social
<b>Asistente Social Programa Social Rural</b>	5	Registro de la evaluación realizada en el Programa SAS.	Sistema Atención Social
<b>Asistente Social Programa Social Rural</b>	6	Emisión decreto de ayuda social, adjuntando informe Social de las personas evaluadas	Decreto
<b>Encargado Departamento Social</b>	7	Revisa documentación y firma	Decreto

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 17 de 35
		Fecha: Agosto 2016

<b>Director Dirección Desarrollo Comunitario</b>	8	Revisa documentación y firma	Decreto
<b>Secretaria de la Dirección</b>	9	Ingreso del decreto al Sistema de Gestión Documental para ser enviado a los departamentos revisores y controladores.	Sistema de Gestión Documental
<b>Asesoría Jurídica</b>	10	Visa Decreto	Decreto
<b>Control</b>	11	Revisa y Vº Bº Legalidad.	Decreto
<b>Alcalde</b>	12	Firma	Decreto
<b>Secretario Municipal</b>	13	Firma	Decreto Alcaldicio
<b>Oficina de partes</b>	14	Registra, enumera y distribuye.	Decreto Alcaldicio
<b>Programa Social Rural</b>	15	Recepciona Decreto Alcaldicio e ingresa al Sistema de Atención Social.	Decreto Alcaldicio SAS
<b>Of. De Gestión y compra de DIDECO</b>	16	Proceso de Compra (Solicitud de Pedido, Chile Compra o Licitación Pública) contrato suministro.	Solicitud de Pedido
<b>Control Abastecimiento</b>	17	Visa documento	
	18	Adjudicación de Proveedor – Orden de compra	
<b>Programa Social Rural</b>	19	Se envía memo con nomina de beneficiarios, decretos e informes técnicos	
<b>Unidad Administrativa de Operaciones</b>	20	Recepción de Decreto e informe Técnico	
<b>Operaciones</b>	21	Se ejecuta los servicios o se entregan los bienes según Decreto Alcaldicio. Con supervisión de personal de Programa Asistencia Social Rural	
<b>Programa Social Rural</b>	22	Registro fotográfico y beneficiado firma Acta de entrega, la que deja constancia de la conformidad por	Actas y Fotografías



**MANUAL DE PROCESO  
ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL  
PROGRAMA SOCIAL RURAL**

Código: MP-MT-01

Revisión: 03

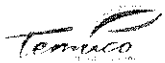
Página 18 de 35

Fecha: Agosto 2016

---

<b>Programa Social Rural</b>	23	el beneficio entregado. Se Archiva decreto de ayuda social, adjuntando Base, Informe Social, nomina de los beneficiados, fotografías y actas de Entrega por el beneficio entregado.
------------------------------	----	--

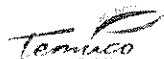
---

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 19 de 35
		Fecha: Agosto 2016

## XII. PROCESO DE ENTREGA DE ACUMULADORES DE AGUA

(Obtenidos por la municipalidad u ONEMI)

Responsable	Nº	Actividad	Documento de trabajo
Comunidad o persona natural	1	Ingreso de solicitud de Estanque acumulador de agua consumo familiar.	Carta de solicitud
Programa Asistencia Social Rural	2	Recepción de solicitud de ayuda descrita anteriormente.	Carta de solicitud y/o ficha de solicitud.
Asistente Social	3	Visita a terreno y evaluación social. Confección de Evaluación	FIBE o Ficha Social
Asistente social	4	Prepara nomina de beneficiados para posterior envío a Comité de Emergencia y/o decreto	Nomina de Beneficiados con Acumulador de Agua potable.
Comité de Emergencia. Asistencia Social Rural	5	Eleva solicitud de Estanques a la ONEMI y/o se inicia Proceso de compra Municipal (Solicitud de Pedido, Chile Compra o Licitación Pública) contrato suministro.	Oficio. Solicitud de pedido
ONEMI	6	Una vez aceptada la solicitud y chequeados los recursos disponibles, realiza envío de Estanques desde Central de Abastecimiento.	
Comité de Emergencia	7	Coordina la entrega con Asistencia Social Rural	
Asistente social rural	8	Coordina recepción y almacenaje de Estanques según nomina.	Guía de Despacho
Asistente social rural	9	Se realiza entrega de los Acumuladores en el domicilio de cada beneficiado, explicando a cada uno de ellos la correcta mantención del Estanque para asegurar la calidad del agua. Beneficiado debe firmar Acta de entrega, la que deja constancia de	Acta de Entrega



**MANUAL DE PROCESO  
ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL  
PROGRAMA SOCIAL RURAL**


Código: MP-MT-01

Revisión: 03

Página 20 de 35

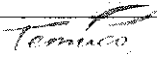
Fecha: Agosto 2016

Asistente Social rural	10	la conformidad por el beneficio entregado. Registro	Fotografía y acta de entrega
Asistente social rural	11	Actas de entrega originales son enviadas al Comité de Emergencia. Proceso de pago municipal	Oficio.
Asistente social rural	12	Copias de las Actas y Nomina de beneficiados son archivadas en la Oficina de Infraestructura Rural	Actas de Entrega y Nomina de Beneficiados

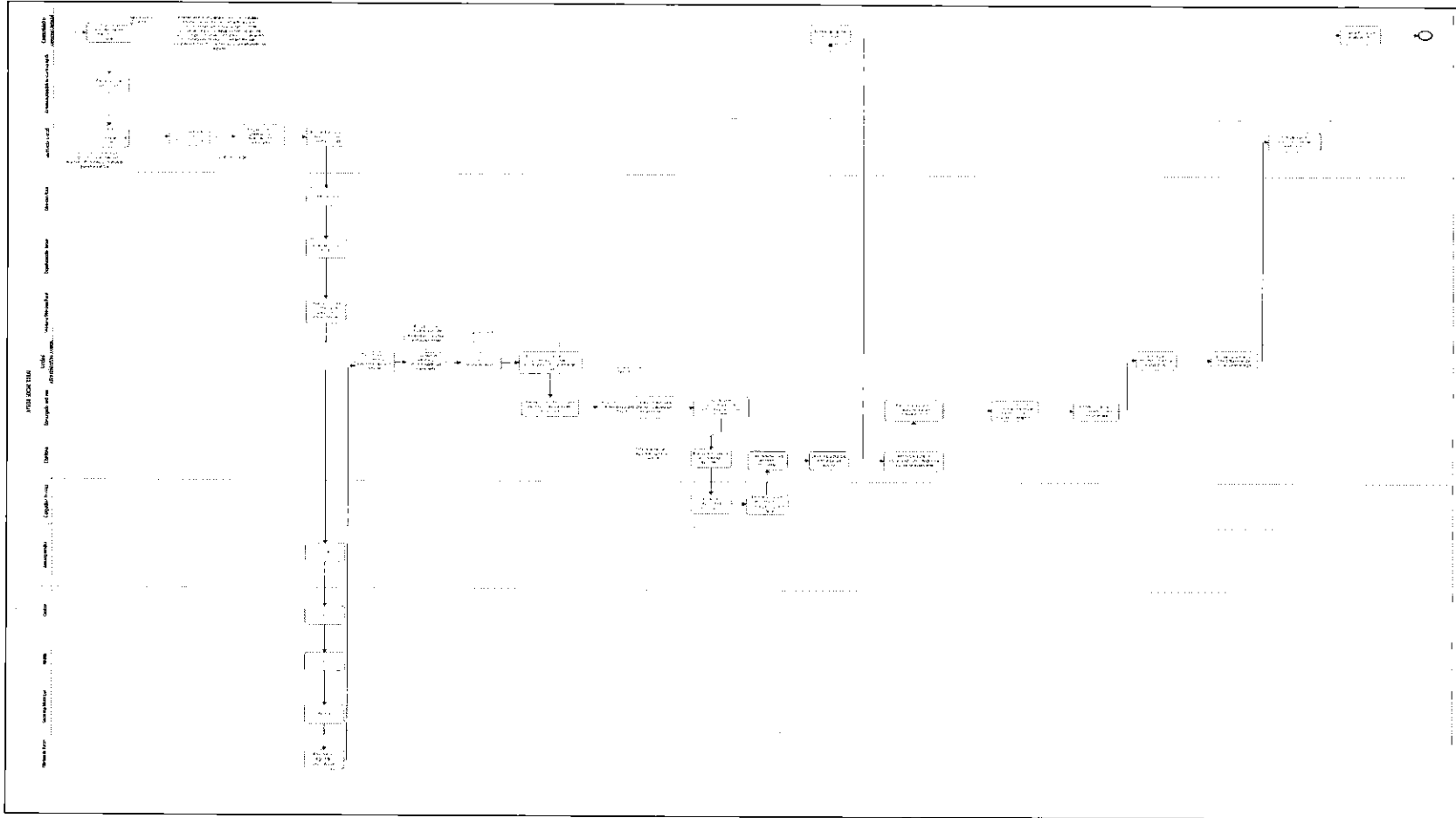
	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 21 de 35
		Fecha: Agosto 2016

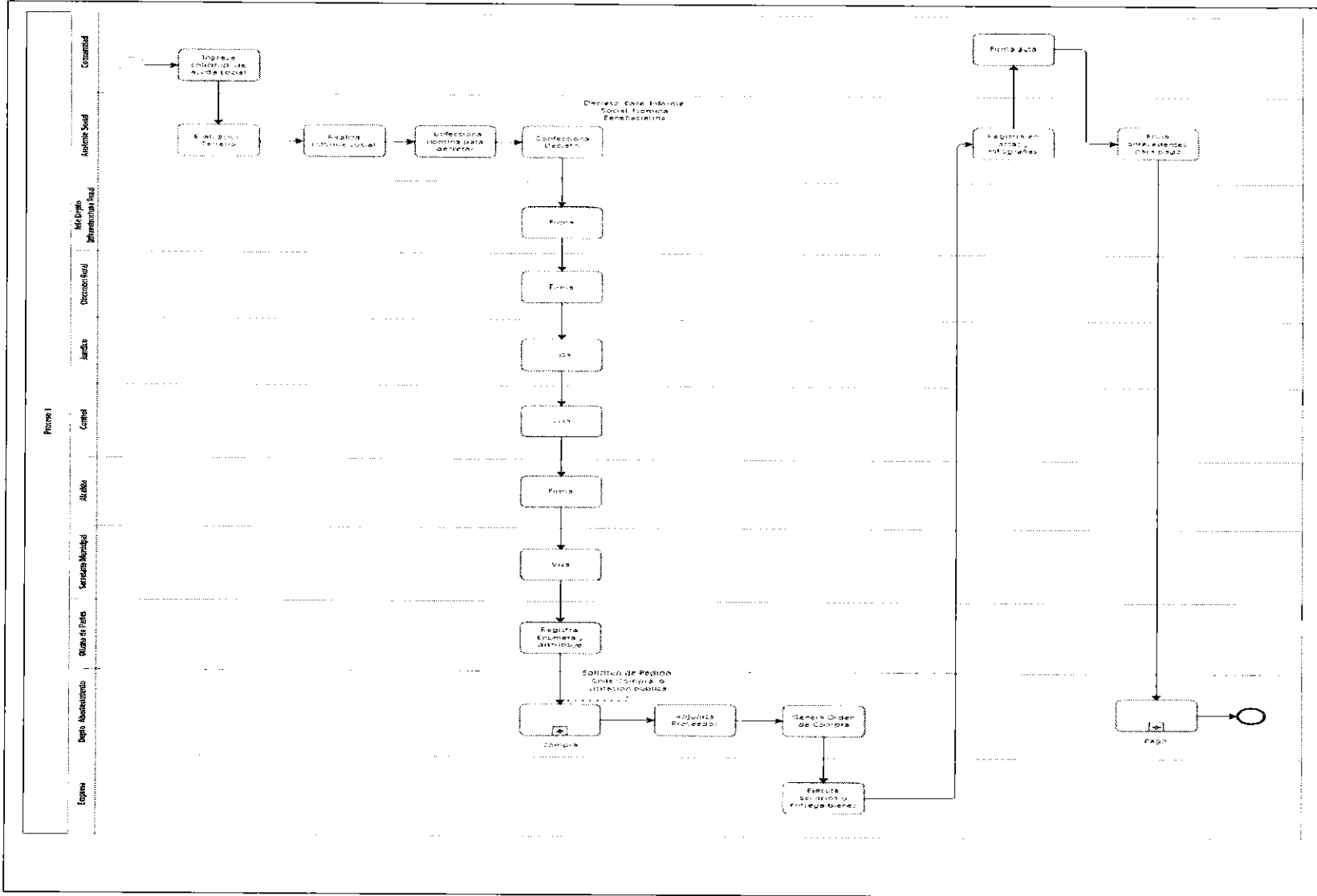
### XIII. PROCESO DE ENTREGA DE AYUDA SOCIAL PALIATIVA

Responsable	Nº	Actividad	Documento de trabajo
Asistente social rural	1	Realiza visita a terreno por solicitud del beneficiario o por entrega de otro beneficio	
Asistente social rural	2	Elabora ficha social, respalda la necesidad manifiesta con colillas de pago, historia clínica, colilla SUF, documentos que acrediten la carencia.	Ficha social
Asistente social rural	3	Entrega ficha social y antecedentes a unidad social expediente social.	
Departamento social	4	Realiza Decreto de ayuda, pertinente la entrega de la ayuda	
Departamento social	5	Entrega ayuda, de acuerdo a disponibilidad de recursos	
Asistente social	6	Entrega ayuda en domicilio del usuario	
Usuario	7	Firma y registra huella en acta de entrega beneficio.	

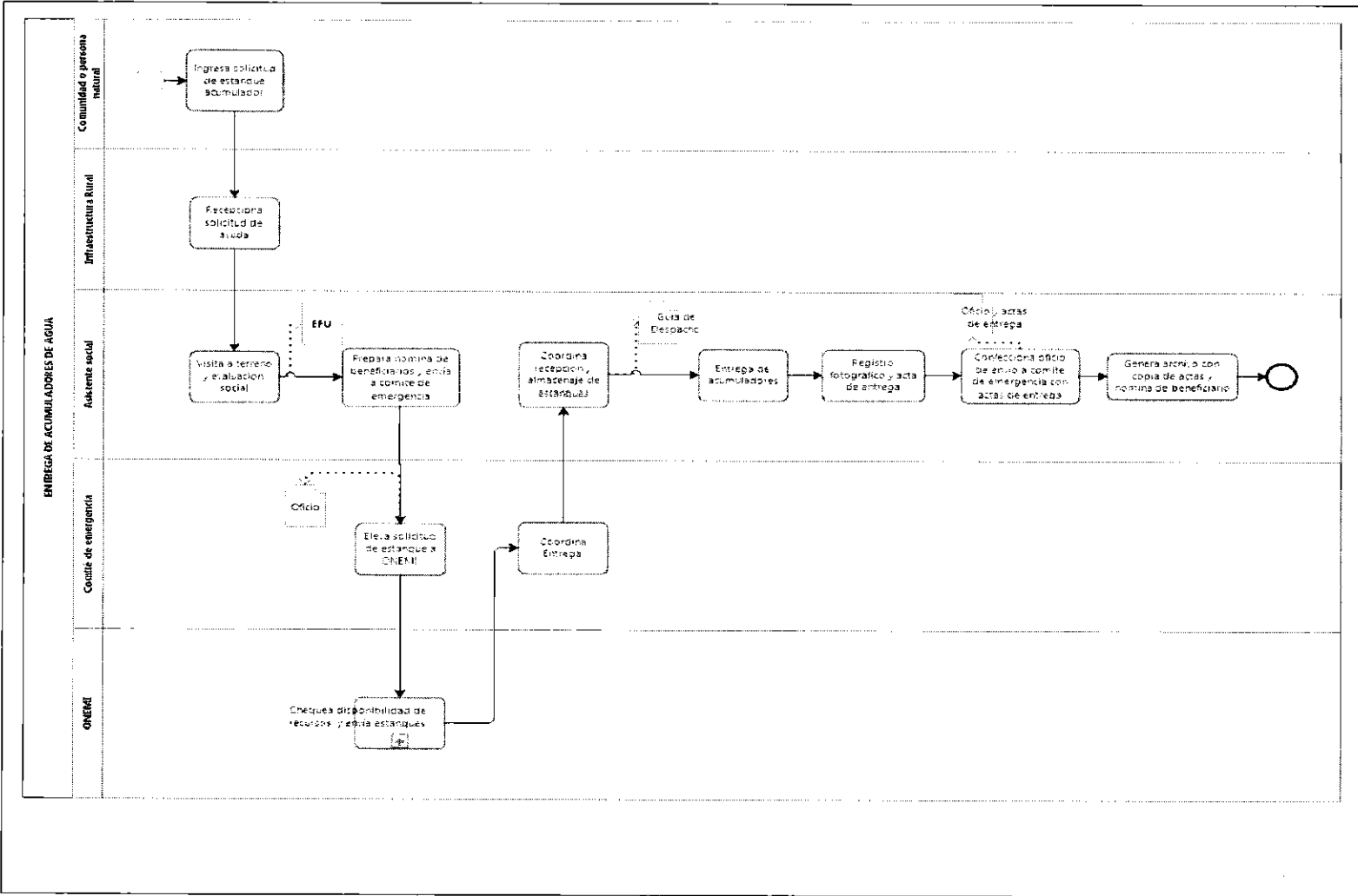
	<b>MANUAL DE PROCESO</b> <b>ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL</b> <b>PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 22 de 35
		Fecha: Agosto 2016

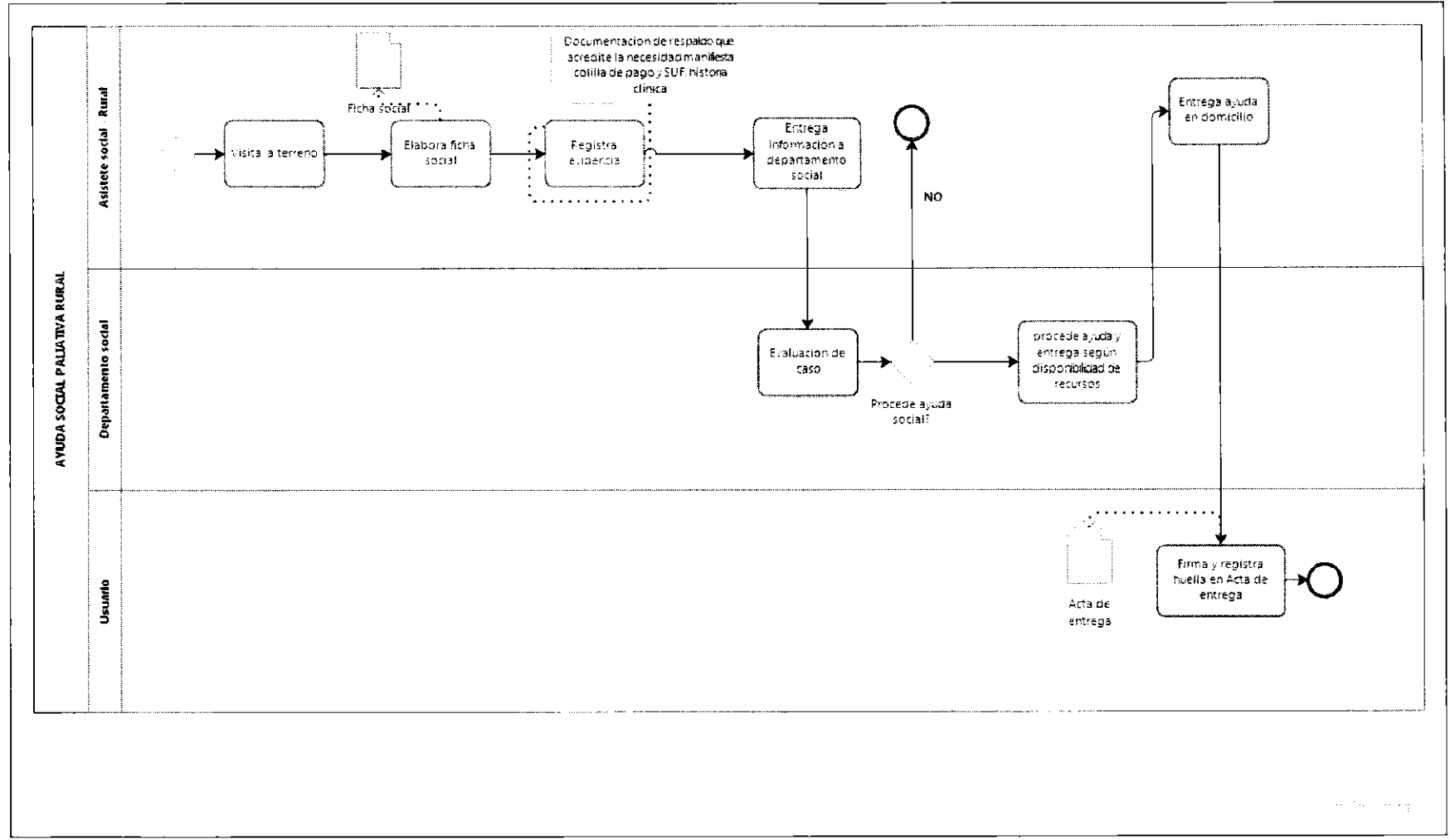
#### XIV. DIAGRAMAS DE PROCESOS

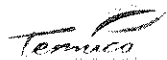












**MANUAL DE PROCESO  
ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL  
PROGRAMA SOCIAL RURAL**

Código: MP-MT-01

Revisión: 03

Página 26 de 35

Fecha: Agosto 2016

**XV. ANEXOS.**

- Anexo 1      Ficha de Solicitud
- Anexo 2      Ficha Social
- Anexo 3      Informe Técnico Visita a Terreno
- Anexo 4      Informe Social / Acta de Entrega
- Anexo 5      FIBE
- Anexo 6      Acta de Entrega Dirección Desarrollo Comunitario
- Anexo 7      Autorización para realizar trabajos cuando interviene más de un dueño
- Anexo 8      Planilla Control Ripio

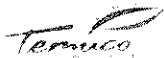
Anexo 1

### FICHA DE SOLICITUD

MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

FECHA \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

<b>NOMBRE:</b>	
<b>RUT.</b>	<b>TELEFONO-</b>
<b>SECTOR:</b>	
<b>COMUNIDAD:</b>	
<b>SOLICITUD / o CONSULTA</b>	
<b>EXPONGA SU SITUACIÓN:</b>	
<b>SOLUCION A SU PROBLEMA:</b>	
<b>FIRMA SOLICITANTE</b>	<b>FUNCIONARIO</b>



**MANUAL DE PROCESO  
ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL  
PROGRAMA SOCIAL RURAL**

Código: MP-MT-01

Revisión: 03

Página 28 de 35

Fecha: Agosto 2016

**Anexo 2.**

**FICHA SOCIAL**

Nº \_\_\_\_\_ /

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO

NOMBRE SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ C. DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_ J.J.VV.: \_\_\_\_\_

NOMBRE CONVUGE O CONVIVIENTE: \_\_\_\_\_ C. DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_

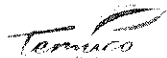
FOLIO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_ PUNTAJE: \_\_\_\_\_ FONDO: \_\_\_\_\_

**GRUPO FAMILIAR**

Nº	NOMBRE COMPLETO	PARENT.	EDAD	F.NAC.	E.CIVIL	SCOLARIDAD	ACTIVIDAD	INGRESOS	PREV	SUF	PASIS	BSERVACIONES
01.												
02.												
03.												
04.												
05.												
06.												
07.												

HOMBRES	MUJERES	NINOS	TOTAL

INGRESO TOTAL	ING. PERCAPITA



**MANUAL DE PROCESO  
ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL  
PROGRAMA SOCIAL RURAL**

Código: MP-MT-01

Revisión: 03

Página 29 de 35

Fecha: Agosto 2016

VIVIENDA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

INGRESOS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SALUD: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SITUACION Y EVALUACION OFESIONAL: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

BENEFICIO SOLICITADO: \_\_\_\_\_

BENEFICIO OTORGADO: \_\_\_\_\_

ANEXO 3



**INFORME TECNICO VISITA A TERRENO**

FECHA VISITA : \_\_\_\_\_

PROVIDENCIA : \_\_\_\_\_

**1- ANTECEDENTES PERSONALES RECEPTOR:**

NOMBRE : \_\_\_\_\_

RUT : \_\_\_\_\_

CELULAR : \_\_\_\_\_

SECTOR: \_\_\_\_\_

COMUNIDAD O INSTITUCION : \_\_\_\_\_

**2 - EVALUACION DEL CASO:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3 - SE DEBE ENTREGAR AYUDA SOCIAL:**

SI NO DERIVADO A \_\_\_\_\_

**4-FUNDAMENTACION:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5 - SEÑALE Y CUANTIFIQUE LA AYUDA A OTORGAR:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PERSONA EVALUADA  
(Firma)

FUNCIONARIO RESPONSABLE EVALUACION  
(Nombre, firma y timbre Depto )

**OBSERVACIONES PROGRAMA RED VIAL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**FUNCIONARIO PROGRAMA RED VIAL**  
(Nombre, Firma y timbre Depto )

**Anexo 4.**

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_



**INFORME SOCIAL /  
ACTA DE ENTREGA**

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
DESARROLLO COMUNITARIO

Nº: \_\_\_\_\_  
FECHA DE ENTREGA: \_\_\_\_\_  
INF. SOCIAL Nº: \_\_\_\_\_

BENEFICIARIO :  
RUT :  
DIRECCION :

Por Decreto Alcaldicio Nº \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, la Municipalidad de Temuco, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario procede a otorgar la siguiente Ayuda Social Paliativa, consistente en:

Cantidad	Servicio

**INFORME SOCIAL**

**Evaluación** : En virtud a los antecedentes socioeconómico evaluados y considerando la necesidad manifiesta, la Asistente Social tiene a bien considerar procedente otorgar ayuda social paliativa para dar solución a la situación presentada.

Asistente  
Social  
Programa :

Por el presente documento, se deja constancia de la conformidad en la recepción de la ayuda otorgada al beneficiario, quien será el responsable de los insumos, bienes y/o materiales recibidos y que se detallaron anteriormente.

\_\_\_\_\_  
FIRMA BENEFICIARIO

\_\_\_\_\_  
FIRMA ASISTENTE SOCIAL

\_\_\_\_\_  
FIRMA ENCARGADO(A) DEPARTAMENTO SOCIAL



**Anexo 5.**

Ficha Básica de Emergencia (FIBE)

Folio 08 - 000021

**IDENTIFICACION DEL COMUNICANTE**

Nombre	Apellido	Domicilio	Teléfono	Organización	Código

**IDENTIFICACION DEL PROBLEMA**

Categoría Social	Naturaleza del Problema	Sector	Tipo de Problema	Gravedad	Otras Características

**IDENTIFICACION DEL PROBLEMA**

<p><b>Tipo de Problema</b></p> <input type="checkbox"/> URBANO <input type="checkbox"/> RURAL <input type="checkbox"/> OTRAS	<p><b>Tamaño del Problema</b></p> <input type="checkbox"/> Menor <input type="checkbox"/> Intermedio <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Extremo	<p><b>Causas del Problema</b></p> <input type="checkbox"/> Económico <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Ambiental <input type="checkbox"/> Otro	<p><b>Gravedad del Problema</b></p> <input type="checkbox"/> Menor <input type="checkbox"/> Intermedia <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Extrema
--	---	--	---

*¿Dentro del territorio grupo beneficiario actual?*  Sí  No

*¿Se atiende en población?*  Sí  No

**IDENTIFICACION DEL PROBLEMA**

¿CÓMO SE PRESENTA EL PROBLEMA?

¿CÓMO SE MANIFIESTA EL PROBLEMA?

¿CÓMO SE PRESENTA EL PROBLEMA?

**IDENTIFICACION DEL PROBLEMA**

¿CÓMO SE PRESENTA EL PROBLEMA?

¿CÓMO SE MANIFIESTA EL PROBLEMA?

¿CÓMO SE PRESENTA EL PROBLEMA?

**IDENTIFICACION DEL PROBLEMA**

¿CÓMO SE PRESENTA EL PROBLEMA?

¿CÓMO SE MANIFIESTA EL PROBLEMA?

¿CÓMO SE PRESENTA EL PROBLEMA?

Anexo 6.

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



## INFORME SOCIAL / ACTA DE ENTREGA

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
DESARROLLO COMUNITARIO

Nº: \_\_\_\_\_  
FECHA DE ENTREGA: \_\_\_\_\_  
INF. SOCIAL Nº: \_\_\_\_\_

BENEFICIARIO :  
RUT :  
DIRECCION :

Por Decreto Alcaldicio Nº \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, la Municipalidad de Temuco, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario procede a otorgar la siguiente Ayuda Social Paliativa, consistente en:

Cantidad	Servicio

### INFORME SOCIAL

**Evaluación** : En virtud a los antecedentes socioeconómico evaluados y considerando la necesidad manifiesta, la Asistente Social tiene a bien considerar procedente otorgar ayuda social paliativa para dar solución a la situación presentada.

Asistente  
Social  
Programa :

Por el presente documento, se deja constancia de la conformidad en la recepción de la ayuda otorgada al beneficiario, quien será el responsable de los insumos, bienes y/o materiales recibidos y que se detallaron anteriormente.

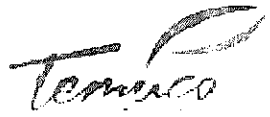
\_\_\_\_\_  
FIRMA BENEFICIARIO

\_\_\_\_\_  
FIRMA ASISTENTE SOCIAL

\_\_\_\_\_  
FIRMA ENCARGADO(A) DEPARTAMENTO SOCIAL

	<b>MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA SOCIAL RURAL</b>	Código: MP-MT-01
		Revisión: 03
		Página 34 de 35
		Fecha: Agosto 2016

Anexo 7.



Fecha   /  /  

**AUTORIZACION DE TRABAJOS CON MATERIAL ARIDO**

Yo, \_\_\_\_\_  
 Rut, \_\_\_\_\_ domiciliado (a) en el sector \_\_\_\_\_  
 en la Comunidad Indígena \_\_\_\_\_  
 autorizo a don(a) \_\_\_\_\_,  
 Rut \_\_\_\_\_ domiciliado (a) en el sector \_\_\_\_\_  
 en la Comunidad Indígena \_\_\_\_\_ para que  
 ejecuten trabajos de construcción de camino servidumbre, acceso  
 que se encuentra ubicado en mi predio.

\_\_\_\_\_  
 Nombre Rut y Firma

**Anexo 8**

DECRETOS DE ARIDO SECTOR BOYECO BASE CHANCADA									ORDEN DE COMPRA xxxxxxxx			
N°	NOMBRE	RUT	COMUNIDAD	SECTOR	REQUERIMIENTO	M3 MATERIAL 1,5'	METROS LINEALES	N° DECRETO	GUIA DESPACHO	M3	fecha inicio	fecha termino
1	xxxx	xxxx	xxxx	xxx	Acceso domiciliario requiere material arido y maquinaria para perfilar.	18	60	451	353380/353389 /353367	18	16/05/2016	16/05/2016
2	xxxx	xxxx	xxxx	xxx	Acceso domiciliario requiere material arido	30	100	432	353435/353420 /353447	30	17/05/2016	17/05/2016