

DECRETO N°

1134

TEMUCO,

12 FEB. 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 Entrega de Ayudas Sociales Paliativas 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   | Entrega de ayudas sociales paliativas  |
| OBJETIVO DEL MANUAL | Atender, evaluar y responder a situaciones sociales presentadas por personas en estado de necesidad manifiesta, realizando una labor de apoyo y de coordinación con los diferentes programas del Municipio y de la Red Social. |
| AMBITO DE ACCION    | Personas y/o familias pertenecientes al sector urbano y rural de la Comuna de Temuco.  |

- 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

JOFI / AHC (S) / MCC / mcc.-

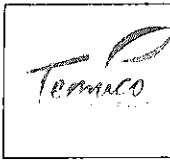
Distribución:

- 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  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL  
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 1 de 21

Fecha: Agosto 2016

**MANUAL DE PROCESO  
“ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES  
PALIATIVAS”**

| <b>Elaboró</b>   | <b>Revisó</b>                                  | <b>Aprobó</b> |
|--|--|---------------|
| Marcia Calderon Cid<br>Yeny Cofré Pichincura<br>Ayudas Sociales Paliativas | Oriana Castro Dubrenil<br>Encargada de Calidad |               |



**INDICE.**

| <b>N°</b> | <b>CONTENIDO</b>                    | <b>PAGINA</b> |
|-----------|-------------------------------------|---------------|
| 1         | INTRODUCCIÓN                        | 3             |
| 2         | OBJETIVO DEL PROCESO                | 4             |
| 3         | ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESO       | 4             |
| 4         | CONTROL DEL MANUAL DE PROCESO       | 4             |
| 5         | REFERENCIA NORMATIVA                | 4             |
| 6         | USUARIOS O CLIENTES                 | 4             |
| 7         | SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN     | 5             |
| 8         | REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA | 5             |
| 9         | PRODUCTOS                           | 6             |
| 10        | ESTANDAR                            | 6             |
| 11        | PROVEEDORES                         | 7             |
| 12        | PROCESO                             | 8             |
| 13        | DIAGRAMA DE FLUJO                   | 12            |
| 14        | ANEXOS                              | 13            |



## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente Manual de Proceso tiene por objeto identificar las fases del proceso de 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.

El cumplimiento de lo establecido en este Manual de Proceso, será realizada por la Dirección de Desarrollo Comunitario a través de su Departamento Social y en este, del Programa de Ayudas Sociales Paliativas.

|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b><br><b>DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b><br><b>ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS</b> | Código: MP- MT     |
|  |   | Revisión: 02       |
|  |   | Página 4 de 21     |
|  |   | Fecha: Agosto 2016 |

## **II. OBJETIVO DEL PROCESO**

Atender, evaluar y responder a situaciones sociales presentadas por personas en estado de necesidad manifiesta, realizando una labor de apoyo y de coordinación con los diferentes programas del Municipio y de la Red Social.

## **III. ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESO**

El manual de proceso está destinado como material de apoyo para los profesionales del Programa de Ayudas Sociales, que permita conocer los procesos para apoyo a las personas y/o familias pertenecientes al sector urbano y rural de la comuna de Temuco, que posea las condiciones necesarias para ser beneficiario de ayudas sociales paliativas.

## **IV. CONTROL DEL MANUAL DE PROCESO**

El resguardo y control del presente manual de proceso, estará bajo la supervisión del encargado del Programa de Ayudas Sociales Paliativas, logrando que todos los profesionales del programa conozcan su contenido.

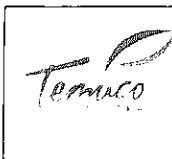
## **V. REFERENCIA NORMATIVA.**

De acuerdo al Reglamento N° 004 de fecha 04 de noviembre 2014 sobre Ayudas Sociales Paliativas.

De acuerdo al Decreto Alcaldicio N° 3.213 del 24 de agosto 2012 sobre Manual de Procedimientos para otorgar ayudas sociales paliativas, y Las facultades que confiere la ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

## **VI. USUARIOS O CLIENTES.**

Es toda persona y/o grupo familiar que se encuentre en estado de necesidad manifiesta, que habite en la comuna de Temuco y requiera la intervención técnica de un profesional Asistente Social.



## VII. SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN.

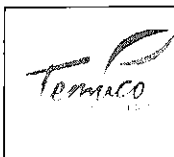
El usuario puede acceder al programa por conocimiento directo, conocimiento por situaciones imprevistas, demanda espontanea, derivaciones internas y/o externas de la Municipalidad.

Posteriormente se realiza entrevista, recabando información socioeconómica, visita al domicilio según corresponda, todo esto para identificar el estado de necesidad manifiesta declarada y realizar diagnostico, así evaluar la posibilidad de ayuda social a entregar.

Todo este proceso debe registrarse en ficha social, Sistema computacional vigente proporcionado en la Municipalidad, y en el caso de otorgar ayuda social paliativa se realizará informe social, decreto de ayuda social y acta de entrega.

## VIII. REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA

- Ser habitante de la comuna de Temuco, mediante verificación por instrumento de caracterización social vigente en la comuna, visita domiciliaria o certificado de residencia.
- Usuario en estado de necesidad manifiesta declarada, que requiera de atención profesional.
- No disponer de recursos apropiados para atender la necesidad específicamente informada.
- Justificar con documentos que acrediten la falta de recursos socioeconómicos y el estado de necesidad manifiesta declarada.

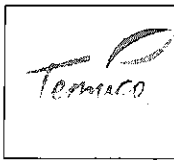


## **IX. PRODUCTOS.**

- Paquetes de Alimentos.
- Leche
- Suplemento alimenticio
- Pañales
- Literas y camas
- Mediaguas
- Materiales de construcción.
- Colchones y frazadas.
- Carbón
- Ropa de abrigo
- Evaluación oftalmológica y entrega de lentes (en operativos sociales)
- Aportes y co-aporte económicos: Servicios básicos, Servicios funerarios, educación, salud, vivienda, otras ayudas.
- Otros según contingencia.

## **X. ESTANDAR.**

Tiempo promedio de proceso dependerá de la solicitud, en algunos casos se realiza evaluación inmediata en entrevista realizada, más los documentos de respaldo y de la evaluación en terreno. Desde ahí según tipo de ayuda los cuales pueden ser inmediatas o esperar decreto aprobado.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL  
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS**

Código: MP- MT

Revisión: 02

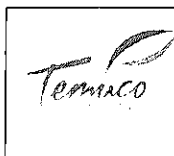
Página 7 de 21

Fecha: Agosto 2016

**XI. PROVEEDORES.**

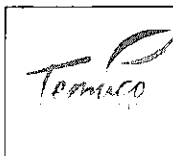
- **Internos:** Todas las Unidades Municipales
- **Externos:** Farmacias, Centros Médicos, importadora de productos médicos.  
Empresas que proveen desde la subscripción a contrato de suministro, compras a través de convenio marco, chile compra y licitaciones públicas.





## XII. PROCESO. Ayuda social paliativa.

| Responsable           | N° | Actividad   | Documento de trabajo |
|-----------------------|----|---|----------------------|
| Usuarios              | 1  | Solicita ayuda social por conocimiento directo, conocimiento por situaciones imprevistas, demanda espontanea, derivaciones internas y/o externas de la Municipalidad. |                      |
| Asistentes sociales   | 2  | Inicia investigación social para evaluación con entrevista al usuario.  |                      |
| Asistentes sociales   | 3  | Recaba información socioeconómica de los usuarios   |                      |
| Asistentes sociales   | 4  | Visita domiciliaria para continuar evaluación   |                      |
| Asistentes sociales   | 5  | Según antecedentes e información recabada puede realizar diagnostico  |                      |
| Asistentes sociales   | 6  | Registra todos los antecedentes del usuario en ficha social y Sistema computacional vigente sistema que se incorpora el estado en cada atención realizada.            | Ficha Social         |
| Asistentes sociales   | 7  | En los casos que corresponda ayuda social paliativa se emitirá informe social.  | Informe social       |
| Unidad administrativa | 8  | Confecciona Decreto Alcaldicio de Ayuda:<br><br>-Realizar decreto individual y /o decreto   | Decreto              |



MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL  
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 9 de 21

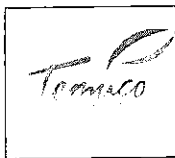
Fecha: Agosto 2016

---

por todo lo entregado en el periodo que  
corresponda.

|  |    |   |                 |
|--|----|---|-----------------|
| <b>Encargado Depto. Social</b>         | 9  | Visación  |                 |
| <b>Encargada de presupuesto DIDECO</b> | 10 | Visación  |                 |
| <b>DIDECO</b>                          | 11 | Visación  |                 |
| <b>Asesoría Jurídica</b>               | 12 | Visación  |                 |
| <b>Dirección de Control</b>            | 13 | Visación  |                 |
| <b>Abastecimiento</b>                  | 14 | Refrenda  |                 |
| <b>DAF</b>                             | 15 | Visación  |                 |
| <b>Administración</b>                  | 16 | Visación  |                 |
| <b>Secretaría Comunal</b>              | 17 | Visación  |                 |
| <b>Oficina de partes</b>               | 18 | Enumera, registra y distribuye                                      |                 |
| <b>Abastecimiento</b>                  | 19 | Genera decreto de pago para ayudas sociales paliativas económicas   |                 |
| <b>DAF</b>                             | 20 | Visación Decreto de pago para ayudas sociales paliativas económicas | Decreto de pago |
| <b>Dirección de control</b>            | 21 | Visación  |                 |
| <b>Secretaria comunal</b>              | 22 | Visación  |                 |
| <b>Oficina de partes</b>               | 23 | Enumera, registra y distribuye                                      |                 |
| <b>Banco</b>                           | 24 | Emite vale vista  |                 |

---



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL  
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS**

|                    |
|--------------------|
| Código: MP- MT     |
| Revisión: 02       |
| Página 10 de 21    |
| Fecha: Agosto 2016 |

---

|                                       |    |  |      |
|---------------------------------------|----|--|------|
| <b>Programa Ayudas Sociales</b>       | 25 | Genera acta de entrega   |      |
| <b>Encargado Departamento Social.</b> | 26 | Visación   |      |
| <b>Programa Ayudas Sociales</b>       | 27 | Firma de Asistente social, Firma de beneficiario, N° de informe social, Fecha, N° de acta) | Acta |
| <b>Programa Ayudas Sociales</b>       | 28 | Consigna en S.A.S  |      |
| <b>Programa Ayudas Sociales</b>       | 29 | Entrega de ayuda   |      |
| <b>Usuario</b>                        | 30 | Firma acta de entrega  |      |

---



**Ayuda social de entrega inmediata.**

| <b>Responsable</b>         | <b>N°</b> | <b>Actividad</b>   | <b>Documento de trabajo</b>  |
|----------------------------|-----------|--|------------------------------|
| <b>Asistentes sociales</b> | 1         | Ayudas sociales paliativas con entrega inmediata<br><br>Genera acta de entrega y /o Informe Social (Firma de Asistente social, Firma de beneficiario, N° de informe social, Fecha, N° de acta) | Acta                         |
| <b>Administrativo</b>      | 2         | Realiza un retiro bodega DIDECO  | Retiro de bodega             |
| <b>Asistentes sociales</b> | 3         | Consigna en S.A.S  |                              |
| <b>Asistentes Sociales</b> | 4         | Ayuda Social solicitada en el día o Ayuda social en terreno  |                              |
| <b>Administrativo</b>      | 5         | Para el retiro en bodega los confines, se realiza solicitud de pedido  | Solicitud de pedido a bodega |
| <b>Asistentes sociales</b> | 6         | Entrega de ayuda   |                              |
| <b>Usuario</b>             | 7         | Firma acta de entrega  | Acta de entrega              |



**XIV. ANEXOS**

**INFORME SOCIAL**

|                 |
|-----------------|
| <b>Nº:</b>      |
| <b>TEMUCO,-</b> |

|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
| <b>NOMBRE</b>                 | : |  |
| <b>RUT</b>                    | : |  |
| <b>DOMICILIO</b>              | : |  |
| <b>TELÉFONO</b>               | : |  |
| <b>FOLIO F.P.S.</b>           | : |  |
| <b>NATURALEZA DE LA AYUDA</b> | : |  |

**CONSIDERANDOS:**

Se incorpora un breve resumen de los antecedentes evaluados

- Composición familiar
- Antecedente habitacional
- Antecedentes económicos
- Antecedentes de salud
- Exponer problemática

**CONCLUSIÓN:**

Se señalará la opinión de la profesional Asistente Social respecto al estado de necesidad manifiesta y la importancia de otorgar la ayuda solicitada, más la cantidad y naturaleza de dicha ayuda.

**INDIVIDUALIZACION Y FIRMA**

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL  
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 14 de 21

Fecha: Agosto 2016

DECRETO: N° \_\_\_\_\_ /

TEMUCO,

**VISTOS :**

1.- El Decreto Alcaldicio N° 4087 de fecha 14 de diciembre de 2015, que aprueba y desagrega el presupuesto de ingresos y gastos del Municipio para el año 2016.

2.- El Decreto Alcaldicio N° 4196 de fecha 18 de diciembre 2015, y Decreto Alcaldicio N° 97 de fecha 08 de enero de 2016, que aprueba el presupuesto de ingresos y gastos del programa "**Ayudas Sociales Paliativas**" para el año 2016.-

3.- El Reglamento N° 004, del 04 de Noviembre de 2014, sobre Asistencia Social.

4.- El Decreto N° 3.213, del 24 de Agosto de 2012, que aprueba el Manual de Procedimiento para otorgar ayudas sociales.

5.- El Informe Social N° --- del Programa de Ayudas Sociales Paliativas.

6.- Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, Art. N° 4°.

7.- El Decreto Alcaldicio N° 3.862 de fecha 02 de Octubre de 2014, que delega a contar de esta fecha, la facultad de firmar "POR ORDEN DEL ALCALDE" al Administrador Municipal.

**CONSIDERANDO :**

1.- Que, los diversos Dictámenes de la Contraloría General de la República, permiten otorgar ayuda social a personas en estado de indigencia o en estado de necesidad manifiesta.-



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL  
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 15 de 21

Fecha: Agosto 2016

2.- Que, de acuerdo al dictamen citado, le corresponde a la Administración activa, esto es, el municipio, evaluar si una persona determinada se encuentra en este estado, lo que en este caso se acredita mediante el informe social citado en los vistos N° 5.

**DECRETO:**

1.- Declárase en estado de necesidad manifiesta a don (a) -----, RUT N° -----, domiciliada en ----- de la Comuna de Temuco.

2.- Otórgase a doña -----, una ayuda social paliativa consistente en un aporte económico de \$-----, para el pago de -----.

3.- El Departamento de Asistencia Social a través del Programa Ayudas Sociales Paliativas, será el responsable de recepcionar las Facturas o Boletas que respalden la ayuda social otorgada.

4.- Impútese los gastos que origine el presente Decreto al Centro de costo **14.02.01 "Asistencia Social a Personas" Item 24.01.007.001.001 Ayudas Sociales Paliativas** del presupuesto para el año 2016, de esta Municipalidad.

**ANÓTESE, REFRÉNDESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.-**

**JUAN ARANEDA NAVARRO  
SECRETARIO MUNICIPAL**

"Por Orden del Sr. Alcalde"  
**PABLO VERA BRAM  
ADMINISTRADOR MUNICIPAL**

**JCFI/GCC/MCC**

**DISTRIBUCION:**

- ❖ Oficina de Partes
- ❖ DIDECO
- ❖ Depto. Gestión de Abastecimiento
- ❖ Departamento Social
- ❖ Programa Ayudas Sociales Paliativas





**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL  
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS**

Código: MP- MT  
Revisión: 02  
Página 16 de 21  
Fecha: Agosto 2016

**DECRETO N° \_\_\_\_\_ /**

**TEMUCO,**

**VISTOS :**

1.- El Decreto Alcaldicio N° 4087 de fecha 14 de diciembre de 2015, que aprueba y desagrega el presupuesto de ingresos y gastos del Municipio para el año 2016.

2.- El Decreto Alcaldicio N° 4196 de fecha 18 de diciembre 2015, y Decreto Alcaldicio N° 97 de fecha 08 de enero de 2016, que aprueba el presupuesto de ingresos y gastos del Programa "**Ayudas Sociales Paliativas**" para el año 2016.

3.- El Reglamento N° 004, del 10 de Noviembre de 2014, sobre Asistencia Social.

4.- El Decreto N° 3.213, del 24 de Agosto de 2012, que aprueba el Manual de Procedimiento para otorgar ayudas sociales.

5.- El Informe Social N° ----- del Programa Ayudas Sociales Paliativas.

6.- Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

7.- El Decreto Alcaldicio N° 3.862 de fecha 02 de Octubre de 2014, que delega a contar de esta fecha, la facultad de firmar "POR ORDEN DEL ALCALDE" al Administrador Municipal.

**CONSIDERANDO :**

1.- El Dictamen N° 46.748/2005 de la Contraloría General de la República, ha dispuesto que los municipio pueden otorgar ayuda económica a personas en estado de necesidad manifiesta.-

2.- Que, de acuerdo al dictamen citado, le corresponde a la Administración activa, esto es, el municipio, evaluar si una persona determinada se encuentra en este estado, lo que en este caso se acredita mediante el informe social citado en los vistos N° 5.



**DECRETO:**

1.- Declárese en estado de necesidad manifiesta a los grupos familiares de las personas que más adelante se indican.

**Según listado adjunto de personas beneficiadas con (identificar producto entregado), entre el (indicar fecha que se emitió actas)**

| Nº | NOMBRE | RUT | DIRECCION | CANTIDAD DE PRODUCTOS |
|----|--------|-----|-----------|-----------------------|
|    |        |     |           |                       |
|    |        |     |           |                       |

2.- Otórgase a dicha persona una ayuda social paliativa consistente en lo que en cada caso se señala. Cargo stock bodega.

3.- La Dirección de Desarrollo Comunitario, a través del Departamento de Asistencia Social, procederá a materializar lo dispuesto en el punto N°1 del presente Decreto y levantará Actas de Entrega correspondientes.

4.- Los gastos originados corresponden al presupuesto 2016 "Asistencia Social a Personas" **Ayudas Sociales Paliativas**, de esta Municipalidad.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.-**

"Por Orden del Sr. Alcalde"

**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**  
JCFI /GCC/MCC/mtv

**PABLO VERA BRAM**  
**ADMINISTRADOR MUNICIPAL**

**DISTRIBUCION:**

- ❖ Dirección Desarrollo Comunitario
- ❖ Departamento Operaciones
- ❖ Oficina de Partes
- ❖ Departamento Adquisiciones
- ❖ Dpto. Asistencia Social
- ❖ Unidad Atención Social



|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b><br><b>DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b><br><b>ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS</b> | Código: MP- MT     |
|   | Revisión: 02       |
|   | Página 19 de 21    |
|   | Fecha: Agosto 2016 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| MUJERES | NIÑOS | TOTAL |
|---------|-------|-------|
|         |       |       |

| INGRESO TOTAL | ING. PERCAPITA |
|---------------|----------------|
|               |                |

**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
**DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO**

**INDICADOR:**

\_\_\_\_\_ Tenencia \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Producción \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Niños \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Calidad de la vivienda \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Índice de Vivienda \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Pertenencia a Comité de Vivienda \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b><br><b>DEPARTAMENTO DE SOCIAL</b><br><b>ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS</b> | Código: MP- MT     |
|   | Revisión: 02       |
|   | Página 20 de 21    |
|   | Fecha: Agosto 2016 |

**ESOS:** \_\_\_\_\_

**SOS:** \_\_\_\_\_

**D:** \_\_\_\_\_

**ACION Y EVALUACION PROFESIONAL:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL  
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 21 de 21

Fecha: Agosto 2016