



DECRETO: N° 3113 /

TEMUCO,

04 NOV 2020

VISTOS:

- de Agosto de 2012.
- 1.- El Reglamento Interno N°001 de fecha 16
- para Funcionarios Municipales.
- 2.- La Ley N°18.883, Estatuto Administrativo
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley N°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 proceso de entrega de ayudas sociales paliativas, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

DECRETO:

- 1.- Con la necesidad de actualizar los procesos sobre la entrega de ayudas sociales paliativas para el sector rural, en el presente Manual de Procesos se reemplaza en todas sus partes el Decreto N°1.133 de fecha 12 de abril de 2017, que aprueba el Manual de Procesos para otorgas Ayudas Sociales Paliativas al sector rural.
- 2.- Apruébese el Manual de Procesos que a continuación se señala:

NOMBRE DEL MANUAL	“ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL”
OBJETIVO DEL MANUAL	Identificar las fases del proceso de entrega de ayudas sociales paliativas por parte del Municipio de Temuco, implementando dicho proceso con apego a la normativa vigente, entregando dicha ayuda a los usuarios del sector rural de forma expedita y oportuna, dejando registros claros y suficientes para la entrega de información, el control y la evaluación de dichos procesos.
AMBITO DE ACCIÓN	Personas y/o familias pertenecientes al sector rural de la Comuna de Temuco.

3.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente Decreto, el cual está compuesto por 52 páginas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE. -



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

KKP/DZB/AMM/jpj

DISTRIBUCION

- ❖ Oficina de Partes
- ❖ Departamento de Acreditación, Capacitación y PMG
- ❖ Todas las Unidades



MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION



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

Código: MP-MT


Revisión: 03

Página 1 de 52

Fecha: Octubre 2020


MANUAL DE PROCESO “ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Alejandra Mendoza Muñoz Encargada Programa Social Rural	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Dorila Zambrano Bustos Encargada Departamento Programas Social


	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 2 de 52
		Fecha: Octubre 2020

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	OBJETIVO DEL PROCESO.....	4
III.	ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESO.....	5
IV.	CONTROL DEL MANUAL	5
V.	REFERENCIA NORMATIVA	5
VI.	BENEFICIARIOS O USUARIOS	6
VII.	SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN.....	6
VIII.	REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA	7
IX.	PRODUCTOS.....	7
X.	ESTANDAR.....	13
XI.	PROVEEDORES.....	13
XII.	PLAZOS Y RECEPCION DE ANTECEDENTES DE AYUDAS ECONOMICAS	13
XIII.	DECLÁRESE POR CONCLUIDO LA TRAMITACIÓN, PARA JUSTIFICAR FONDOS ENTREGADOS POR AYUDA SOCIAL.....	14
XIV.	FORMAS DE COMPRAS.....	15
XV.	BODEGAJE:	15
XVI.	CONTROL PRESUPUESTARIO Y FINANCIERO DEL GASTO POR AYUDA SOCIAL	16

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 3 de 52
		Fecha: Octubre 2020

XVII. DEFINICION DE DOCUMENTACION REQUERIDA PARA GESTIONAR AYUDAS SOCIALES POR LA UNIDAD.....	17
XVIII. PROCESO DE MEJORAMIENTO DE ACCESOS DOMICILIARIOS Gestionado con el apoyo del Departamento de Operaciones.....	20
XIX. PROCESO DE ENTREGA DE ESTANQUES ACUMULADORES DE AGUA POTABLE.....	24
XX. PROCESO DE ENTREGA DE AYUDA INMEDIATA CON STOCK BODEGA DEL PROGRAMA AYUDA SOCIAL PALIATIVA.....	28
XXI. DIAGRAMAS DE PROCESOS.....	29
XXII. ANEXOS.	33

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 4 de 52
		Fecha: Octubre 2020

I. INTRODUCCIÓN


El presente Manual de Procesos es un documento que tiene un carácter instructivo e informativo, de acuerdo a la normativa vigente, respecto a la entrega de ayudas sociales del sector rural por parte del Municipio de Temuco, contemplando los principales procedimientos internos necesarios para el cumplimiento de las distintas funciones que realiza el Programa Social Rural.

Este manual contiene la descripción de los procedimientos, determinando en cada caso las acciones principales y las acciones secuenciales que deben realizarse para su desarrollo, describiendo el objetivo de la ayuda, sus requisitos, las dependencias que intervienen, los responsables de su ejecución, entre otros temas.

Mencionar además que este manual es un documento dinámico que puede ir actualizándose y/o modificándose en base a la implementación de nuevos procedimientos.

II. 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.

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 5 de 52
		Fecha: Octubre 2020

III. ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESO

El manual de proceso cumple el objetivo de entregar lineamientos para los profesionales del Programa Social Rural y de otras Unidades, con el fin de dar a conocer los procesos de apoyo para las personas y/o familias pertenecientes al sector rural de la comuna de Temuco, que posean las condiciones necesarias para ser beneficiario de ayudas sociales paliativas.

IV. 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.

V. REFERENCIA NORMATIVA

De acuerdo al Reglamento N° 002 de fecha 20 de mayo 2020 sobre Ayudas Sociales Paliativas.

De acuerdo al Decreto Alcaldicio N° 4.413 del 28 de noviembre 2019 sobre Manual de Procedimientos para otorgar ayudas sociales paliativas.

Las facultades que confiere la ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, la que refiere en el Art./4 que necesidad manifiesta es la carencia relativa e inmediata de los medios para subsistir, un estado transitorio, en que, si bien el individuo dispone de los medios para subsistir, estos resultan escasos frente a un imprevisto.

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 6 de 52
		Fecha: Octubre 2020

De acuerdo al Dictamen N°46.748/2005, emanado por la Contraloría General de la República, el cual señala que los Municipios pueden otorgar ayuda económica a personas en estado de necesidad manifiesta, lo que en este caso se acredita mediante el Informe Social.

VI. 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, de acuerdo al plano regulador vigente, canalizando la gestión a través de las diversas comunidades indígenas, agrupaciones territoriales y toda la población residente en el sector 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.

VII. SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN.

El usuario puede acceder al Programa Asistencia Social Rural por conocimiento directo, conocimiento por situaciones imprevistas, demanda espontánea, 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 diagnóstico, así evaluar la posibilidad de ayuda social a entregar.

Todo este proceso debe registrarse en la Ficha de Atención Social, Sistema computacional vigente proporcionado en la Municipalidad, y en el caso de otorgar

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 7 de 52
		Fecha: Octubre 2020


ayuda social paliativa se realizará Informe Social, Informe Técnico (cuando corresponda), decreto de ayuda social y acta de entrega.

VIII. REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA

- Tener residencia en el sector rural de la comuna de Temuco, mediante verificación por instrumento de calificación socioeconómica vigente, visita domiciliaria o certificado de residencia.
- 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 escasez de recursos socioeconómicos y el estado de necesidad, tales como: Certificados Médicos, recetas médicas, 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.


IX. PRODUCTOS.

- Paquetes de Alimentos.
- Leche
- Suplemento alimenticio
- Pañales

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 8 de 52
		Fecha: Octubre 2020

- Literas y camas
- Mediaguas
- Materiales de construcción.
- Colchones y frazadas.
- Carbón
- Caja de Insumo de Aseo
- Aportes y co-aporte económicos: Servicios básicos, Servicios funerarios, educación, salud, vivienda, otras ayudas.
- **Entrega de Material Árido para accesos domiciliarios:** 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 puede emplear 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 define como **acceso domiciliario** (Fig. 1) 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. Cabe destacar que se consideraran como posibles beneficiarios todos aquellos que declaren estado de necesidad manifiesta ya sea por que presentan dificultades para poder recibir agua potable la cual es entregada por camiones aljibes, por dificultades que presenta el furgón escolar para traslado de menores o por dificultades para trasladarse a controles médicos. Una vez declarada la necesidad se procederá a realizar evaluación en terreno en donde además de ver las condiciones del terreno se realizará una evaluación socioeconómica del grupo familiar. Aprobado esto, se procederá a emitir

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 9 de 52
		Fecha: Octubre 2020

Informe Técnico (Anexo 3), el cual es emitido por Asistente Social del Programa Social Rural de la Dirección Desarrollo Comunitario de la Municipalidad, documento donde se justifica el estado de necesidad, además de estipular los metros cúbicos de material árido a otorgar, lo cual se calcula dependiendo los metros lineales del acceso, para lo cual se utiliza como instrumento de medición un odómetro o GPS, existiendo un margen de error de cálculo el cual es mínimo. Por otro lado, mencionar además que 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.

Mencionar además que el Programa Asistencia Social Rural, contará con una planilla excel de control diario, el cual permitirá tener un control del material disponible, debe contener la siguiente información: nombre, Rut, dirección, metros lineales, metros cúbicos, numero de guía, fecha de inicio y fecha de término de los trabajos. Se anexa el formato de la planilla en mención en los anexos de este manual.

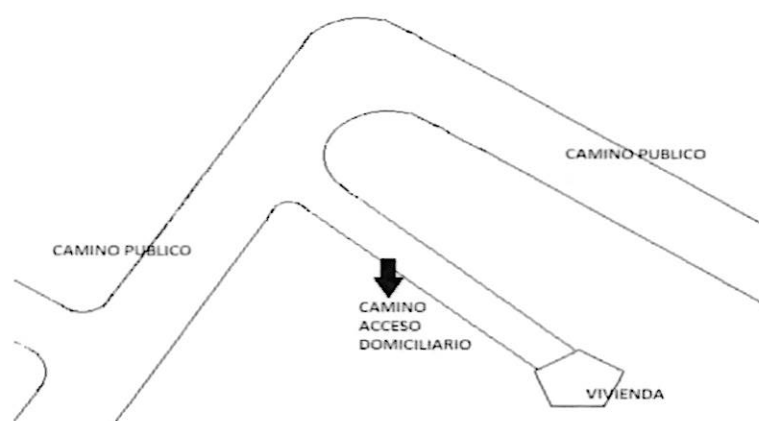



Figura 1.- Camino de Acceso Domiciliario

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 10 de 52
		Fecha: Octubre 2020


Se debe dejar en claro también, 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). Para este último, en el caso de corresponder a un camino vecinal se procederá a emitir un Informe de Caminos Vecinales el cual debe ser derivado vía correo al Dpto. de Operaciones, quienes evaluarán la factibilidad de ejecución.

- **Instalación de Atraveso para aguas lluvia:**

Consta de una tubería HDPE corrugada, la cual es instalada de manera perpendicular o diagonal en 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 realizados por profesional Asistente Social del Programa. Dichos tubos pueden ser de 400mm, 600mm, 800mm y 1000mm, dependiendo del flujo de agua.



Figura 2.- Atraveso para aguas Lluvias

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 11 de 52
		Fecha: Octubre 2020

- 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 algunos años la forma más práctica de distribuir agua potable ha sido a través de camiones aljibe municipales. Esto crea una nueva necesidad, que es la de tener contenedores apropiados para la acumulación de agua para cada familia beneficiada por el servicio del camión aljibe. Como una manera de satisfacer esta necesidad, el Programa gestiona la obtención de acumuladores para cada familia beneficiada, los cuales son adquiridos con recursos municipales.

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 necesidad de la familia. Lo anterior, se otorgará según evaluación y respaldos solicitados por profesional Asistente Social del programa.

Por otro lado, además la familia para poder ser evaluada debe contar con lo que señala el **Ordinario N°18.087** emitido por el Subsecretario del Interior, de fecha 18 de agosto de 2016, quien establece la aplicación de la Ficha FIBE (Ficha Básica de Emergencia), otorgando semanalmente 350 litros de agua potable por persona para consumo humano, lo cual es una cantidad determinante para determinar el número de estanques que recibirá la familia. Se considera importante además señalar que la Ficha FIBE, es aplicada por personal de la Dirección Rural, quien a la vez también está encargada de la entrega de agua potable.

Por último, mencionar que, ante estados de emergencia o desastres, existe la posibilidad de gestionar estanques a través de Intendencia o de la ONEMI, para de esta manera hacer frente crisis hídrica y sanitarias.



Figura 3.- Acumuladores de Agua


- **Equipamiento e implementación básica del hogar:** Apoyar a familias del sector rural con equipamiento básico tales como: Cocinas a Leña, implementación de baño y kit de lavaplatos, entre otros.



Figura 4.- cocina a leña y kit de instalación

- **Otras Ayudas:**

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

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 13 de 52
		Fecha: Octubre 2020

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 Alcaldicio aprobado.

XI. PROVEEDORES.

- **Internos:** Todas las Unidades Municipales
- **Externos:** Farmacias, Centros Médicos, importadora de productos médicos. Empresas que proveen desde la suscripción a Contrato de Suministro, compras a través de Convenio Marco, Chile Compra y Licitaciones Públicas.

XII. PLAZOS Y RECEPCION DE ANTECEDENTES DE AYUDAS ECONOMICAS

Recopilar los antecedentes de respaldo del gasto de la ayuda social económica entregada, será de cargo del Programa que otorga la ayuda social. El beneficiario será responsable de presentar los comprobantes (boletas, factura o documento válidamente emitido) de la ayuda económica otorgada, para lo cual tendrá un plazo de 30 días seguidos (a contar del día de la firma de acta entrega efectiva de la ayuda). Si pasado los 30 días, no se han presentado los respaldos, se iniciarán acciones para justificar los fondos entregados al beneficiario(a), verificando que el dinero fue utilizado específicamente para el fin solicitado.

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 14 de 52
		Fecha: Octubre 2020

Acciones y/o gestiones para justificar fondos entregados por ayuda social


Transcurridos los 30 días de la entrega se iniciarán las siguientes acciones:

1. Primera instancia: Llamado telefónico.
2. Segunda instancia: Visita domiciliaria y registro fotográfico de la concurrencia al domicilio.
3. Tercera Instancia: Citación con acuerdos y firma de la persona que recibe y parentesco, en caso de no encontrar al beneficiario,
4. En caso de pérdida de documento de respaldo (Factura, boleta, comprobante de pago, etc.), se podrá realizar registro fotográfico de lo adquirido o bien se tomará contacto con la Institución o Empresa que preste el servicio, con el fin de verificar que la persona haya realizado el procedimiento.

XIII. DECLÁRESE POR CONCLUIDO LA TRAMITACIÓN, PARA JUSTIFICAR FONDOS ENTREGADOS POR AYUDA SOCIAL

Habiéndose cumplido el año presupuestario (31 de diciembre) desde la fecha de entrega de la ayuda social económico y realizado las gestiones para reunir respaldos, sin obtener respuestas favorables, para dar término al proceso de justificación y respaldos, se realizarán de la siguiente forma:

1. Informe Socioeconómico, emitido por Unidad de Informes Sociales, el cual consiste en la elaboración de un documento que acredita la condición socioeconómica de un individuo y/o familia, la persona no puede realizar reintegro de la ayuda social.
2. Se remitirá antecedentes de las gestiones realizadas a Dirección de Asesoría Jurídica de los beneficiarios, que, realizando las gestiones anteriores, no han presentado respaldos. Y su condición socioeconómica

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 15 de 52
		Fecha: Octubre 2020

así lo indique. La Dirección Jurídica, estime la conveniencia de iniciar otras acciones.

XIV. FORMAS DE COMPRAS


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

- a) Compra Menor, para lo cual se requerirá de 1 cotización, con un tope máximo de 2 UTM.
- b) Compra Ágil, para lo cual se requerirá de 3 cotizaciones, con un tope máximo de 30 UTM.
- c) Contrato Suministro.
- d) Convenio Marco.
- e) Licitación Pública.

XV. BODEGAJE:

Bodega DIDECO:

Dicha bodega, se encuentra ubicada en calle Bulnes 0102, y es en donde se dejará un stock mínimo según el requerimiento de cocinas, marquesas, litera, estanques, fosas sépticas, entre otras ayudas, para ser entregados a personas o familias, los cuales deben ser ingresados mediante un documento de Ingreso a Bodega el cual debe ser firmado por el encargado de ingreso y el Encargado de bodega.

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 16 de 52
		Fecha: Octubre 2020

Para el retiro de dichos bienes, el Asistente Social encargado del caso, solicitará al encargado de bodega los bienes, presentando documento de Retiro de Bodega, el cual debe estar debidamente firmado por el encargado del ingreso y el Encargado de bodega.

XVI. CONTROL PRESUPUESTARIO Y FINANCIERO DEL GASTO POR AYUDA SOCIAL


Corresponderá al encargado de Departamento, en conjunto con la coordinadora(a) y los profesionales del Programa, supervisar y evaluar el gasto mensual que genere las ayudas sociales otorgadas, basándose en los registros existentes.

La Unidad de Gestión Administrativa de DIDECO llevará el control de los gastos mensuales de acuerdo a los Items aprobados en el Decreto que aprueba el Programa que otorgará la ayuda social.

1.1 Controles semestrales de productos

El Encargado de Departamento (responsabilidad administrativa), junto al encargado(a) del Programa, realizarán estudios semestrales respecto de la distribución de los productos y la mantención de la existencia mínima, máxima y crítica, y emitirán Informes técnicos a la Dirección de Desarrollo Comunitario, con el objeto de procurar una eficiente y oportuna gestión en entrega de ayuda social paliativa.

El Encargado de Departamento (responsabilidad administrativa) en conjunto con el (la) Encargada de Programa, tienen la facultad de realizar controles

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 17 de 52
		Fecha: Octubre 2020


periódicos de los documentos de respaldo de cada una de las entregas, análisis del sistema informático, y en general de todos los aspectos contemplados en el proceso, sin perjuicio de los controles que puedan realizar la Dirección de Control, la Contraloría General de la República, u otros entes autorizados para tal fin.

XVII. 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. Además, se considera necesario, dejar en claro que toda evaluación en terreno debe ser realizada por un profesional Asistente Social, que, de acuerdo a su criterio y a la urgencia del caso, podrá tipificarlo para dar prioridad en su atención.

Carta o comprobante de Atención Social: 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 un Comprobante de Atención para posteriormente coordinar una visita en terreno. (Anexo 1). La solicitud puede ser también detectada en terreno o derivada por otra Unidad Municipal.


Ficha de Atención Social: Documento que debe ser realizado en terreno, en base a una entrevista, donde se detallan antecedentes del grupo familiar

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 18 de 52
		Fecha: Octubre 2020

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 Programa Asistencia Social Rural, emitido a nombre de dicho solicitante e ingresado en el sistema informático vigente, 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. 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. (Ver Anexo 3)

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 del Programa Asistencia Social Rural, del Encargado(a) del Departamento Social y del Director(a) de la Dirección Desarrollo Comunitario.


	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 19 de 52
		Fecha: Octubre 2020

Informe Social / Acta de Entrega: El acta debe incluir la firma del beneficiario, la firma del Asistente Social y la Firma del Encargado(a) del Departamento Social, 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 justifican la entrega del beneficio. Dicho instrumento es aplicado por Dirección Rural, por personal a cargo de la fiscalización y entrega de agua. (Anexo 5)

Autorización de Trabajos con Material Árido Simple: Consiste en una autorización del dueño de un predio que antecede al que está solicitando material árido para que se ejecute una servidumbre de tránsito, manifestando el acuerdo de los trabajos que se ejecutaran. (Anexo 7)

Planilla control material árido: Corresponde a un documento excel, el cual permite tener un control del material disponible, debe contener la siguiente información: nombre, Rut, dirección, metros lineales, metros cúbicos, numero de guía, fecha de inicio y fecha de término de la ejecución de los trabajos.

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 20 de 52
		Fecha: Octubre 2020

XVIII. PROCESO DE MEJORAMIENTO DE ACCESOS DOMICILIARIOS
Gestionado con el apoyo del Departamento de Operaciones

Responsable	Nº	Actividad	Documento de trabajo
Usuarios	1	Ingreso de solicitud de arreglo de camino.	Carta de solicitud Comprobante de Atención Social Derivación
Administrativo	2	Evaluar si corresponde la ayuda	
Administrativo	3	No corresponde la ayuda, deriva y orienta al usuario	
Administrativo	4	Si corresponde, verificar antecedentes en sistema informático vigente e instrumento de categorización social para posteriormente coordinar visita en terreno	
Asistente Social	5	Realiza visita en domicilio del usuario, donde evalúa y verifica los antecedentes presentados.	Ficha de Atención
Asistente Social	6	Si la ayuda corresponde se procede a realizar la medición del camino y determinar si requiere instalación de tubo HDPE.	Informe Técnico Visita Terreno
Asistente Social	7	En el caso de que camino corresponda a Camino vecinal o	Informe Técnico Caminos Vecinales



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

Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 21 de 52

Fecha: Octubre 2020

		Servidumbre se solicita plano del terreno y se procede a emitir Informe Técnico camino vecinal para posterior derivación vía correo al Departamento de Operaciones quien determinara la factibilidad de su ejecución.	
Asistente Social	8	Registro de la evaluación realizada en Sistema Informático	Sistema informático vigente
Asistente Social	9	Se confecciona Informe Social	
Asistente Social	10	Firma Informe Social	Informe Social
Administrativo	11	Confección de Decreto de Ayuda Social, adjuntando Informe Social de la persona evaluada	Decreto
Administrativo	12	Ingres a Sistema de gestión documental para derivación	Sistema de gestión documental
Encargado(a) Departamento Social	13	Revisa documentación y firma	Decreto
Director(a) Dirección Desarrollo Comunitario	14	Revisa documentación y firma	Decreto
Secretaria de Dirección	15	Realiza Derivación del Decreto a través del Sistema de Gestión Documental para ser enviado a los departamentos revisores y controladores.	Sistema de Gestión Documental



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

Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 22 de 52

Fecha: Octubre 2020

Asesoría Jurídica	16	Visa Decreto	Decreto
Control	17	Revisa y V° B° Legalidad.	Decreto
Alcalde	18	Firma	Decreto
Secretario Municipal	19	Firma	Decreto Alcaldicio
Oficina de partes	20	Registra, enumera y distribuye.	Decreto Alcaldicio
Programa Social Rural	21	Recepción Decreto Alcaldicio	Decreto Alcaldicio
Administrativo	22	Se realiza el Proceso de Compra (Solicitud de Pedido, Chile Compra o Licitación Pública, Contrato Suministro)	Solicitud de Pedido
Administrativo	23	Se envía la Solicitud de Compra, adjuntando nómina de beneficiarios y Decretos Alcaldicio	Solicitud de Pedido
Encargado(a) Departamento Social	24	Visa documentación y firma	Solicitud de Pedido
Encargada de costos	25	Visa documentación	Solicitud de Pedido
Director(a) Dirección Desarrollo Comunitario	26	Visa documentación y firma	Solicitud de Pedido
Control	27	Visa documento	Solicitud de Pedido
Abastecimiento	28	Emite Orden de compra y se envía a proveedor	Orden de Compra
Programa Social Rural	29	Se contacta con proveedor para coordinar entrega	



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


Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 23 de 52


Fecha: Octubre 2020

Unidad Administrativa de Operaciones/ Administrativo Programa Operaciones	30 Realiza la entrega de Decreto e Informe Técnico	
Operaciones	31 Ejecuta los servicios o entregan los bienes según Decreto Alcaldicio. Con supervisión de personal de Programa Social Rural	
Administrativo Programa Social Rural	32 Registro fotográfico y firma Acta de entrega por parte del beneficiario, la que deja constancia de la conformidad por el beneficio entregado.	Actas y Fotografías
Administrativo Programa Social Rural	33 Archiva Decreto/Informe Social, nómina de los beneficiados, fotografías y actas de Entrega por el beneficio entregado.	Actas y Fotografías

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 24 de 52
		Fecha: Octubre 2020

XIX. PROCESO DE ENTREGA DE ESTANQUES ACUMULADORES DE AGUA POTABLE

Responsable	Nº	Actividad	Documento de trabajo
Usuarios	1	Ingreso de solicitud de estanque acumulador de agua potable	Carta de solicitud Comprobante de Atención Social Derivación
Administrativo	2	Evaluar si corresponde la ayuda	
Administrativo	3	No corresponde la ayuda, deriva y orienta al usuario	
Administrativo	4	Si corresponde, verificar antecedentes en sistema informático vigente e instrumento de categorización social para posteriormente coordinar visita en terreno	
Asistente Social	5	Realiza visita en domicilio del usuario, donde evalúa y verifica los antecedentes presentados.	Visita Terreno Ficha de Atención
Asistente Social	6	Si la ayuda corresponde se procede a calcular la cantidad de estanques con los que se apoyara dependiendo la cantidad de integrantes con los que cuenta el	

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 25 de 52
		Fecha: Octubre 2020

		grupo familiar.	
Asistente Social	7	En caso que familia no se encuentre recibiendo agua potable, se solicita a Dirección Rural la aplicación de Ficha FIBE.	FICHA FIBE
Asistente Social	8	Registro de la evaluación realizada en Sistema Informático	Sistema informático vigente
Asistente Social	9	Se confecciona Informe Social	
Asistente Social	10	Firma Informe Social	Informe Social
Administrativo	11	Confección de Decreto de Ayuda Social, adjuntando Informe Social de la persona evaluada	Decreto
Administrativo	12	Ingresar al Sistema de gestión documental para derivación	Sistema de gestión documental
Encargado(a) Departamento Social	13	Revisa documentación y firma	Decreto
Director(a) Dirección Desarrollo Comunitario	14	Revisa documentación y firma	Decreto
Secretaria de Dirección	15	Realiza Derivación del Decreto a través del Sistema de Gestión Documental para ser enviado a los departamentos revisores y contralores.	Sistema de Gestión Documental



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


Código: MP-MT

Revisión: 03


Página 26 de 52

Fecha: Octubre 2020

Asesoría Jurídica	16	Visa Decreto	Decreto
Control	17	Revisa y Vº Bº Legalidad.	Decreto
Alcalde	18	Firma	Decreto
Secretario Municipal	19	Firma	Decreto Alcaldicio
Oficina de partes	20	Registra, enumera y distribuye.	Decreto Alcaldicio
Programa Social Rural	21	Recepción Decreto Alcaldicio	Decreto Alcaldicio
Administrativo	22	Se realiza el Proceso de Compra (Convenio Marco o Licitación Pública)	Chilecompra
Administrativo	23	Se envía la Solicitud de Chilecompra adjuntando Decreto Alcaldicio que aprueba la actividad del programa.	
Encargado(a) Departamento Social	24	Visa Documentación y firma	Solicitud de Chilecompra
Encargada de costos	25	Visa documentación	Solicitud de Chilecompra
Director(a) Dirección Desarrollo Comunitario	26	Visa documentación y firma	Solicitud de Pedido
Control	27	Visa documento	Solicitud de Pedido
Abastecimiento	28	Emite Orden de compra y se envía a proveedor	Orden de Compra

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 27 de 52
		Fecha: Octubre 2020

Programa Social Rural	29	Se contacta con proveedor para coordinar entrega	
Administrativo		Se recepcionan los estanques en Bodega DIDECO	
Personal del Programa Social Rural	30	Procede a realizar la entrega de los estanques según Decreto Alcaldicio	
Administrativo Programa Social Rural	32	Registro fotográfico y firma Acta de entrega por parte del beneficiario, la que deja constancia de la conformidad por el beneficio entregado.	Actas y Fotografías
Administrativo Programa Social Rural	33	Archiva Decreto/Informe Social, nómina de los beneficiados, fotografías y actas de Entrega por el beneficio entregado.	Actas y Fotografías

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 28 de 52
		Fecha: Octubre 2020

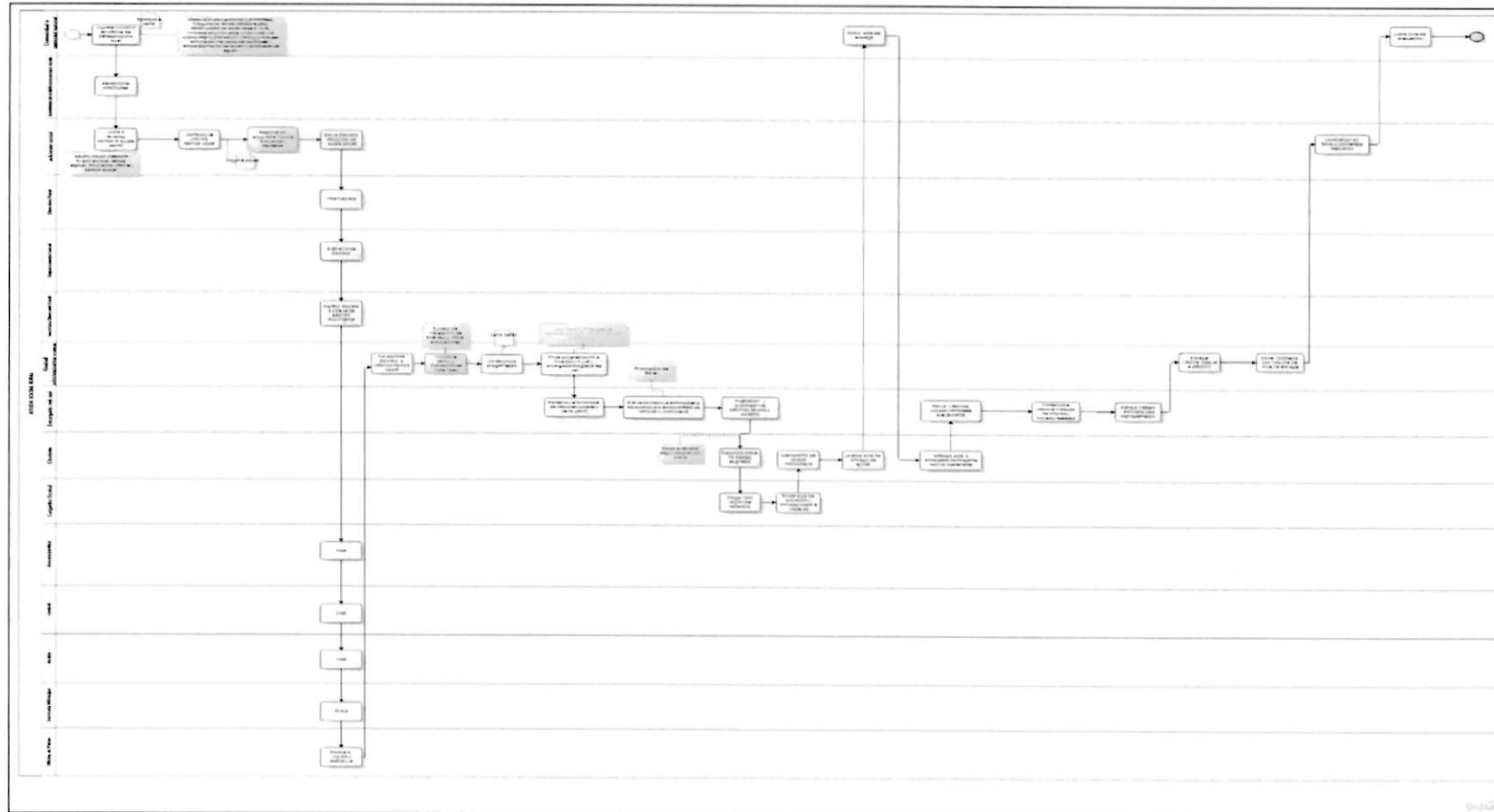
**XX. PROCESO DE ENTREGA DE AYUDA INMEDIATA CON STOCK
BODEGA DEL PROGRAMA AYUDA SOCIAL PALIATIVA**

Responsable	Nº	Actividad	Documento de trabajo
Usuarios	1	Ingreso de solicitud de ayuda	Comprobante de Atención Social
Administrativo	2	Evaluar si corresponde la ayuda	
Administrativo	3	No corresponde la ayuda, deriva y orienta al usuario	
Asistente social Rural	4	Si corresponde, se elabora ficha de Atención Social, respaldando la necesidad manifiesta con antecedentes de identificación, salud e ingreso del grupo familiar y documentos que acrediten la carencia.	Ficha Atención Social
Asistente social Rural	5	Entrega de Ficha y antecedentes a unidad social expediente social.	
Departamento social	6	Entrega ayuda, de acuerdo a disponibilidad de recursos	
Usuario	7	Firma acta de entrega del beneficio.	Acta de entrega
Asistente social	8	Firma acta de entrega del beneficio.	Acta de entrega
Administrativo	9	Derivación y despacho de actas de entrega a Programa Ayudas Sociales Paliativa para Decreto Alcaldicio según corresponda.	



XXI. DIAGRAMAS DE PROCESOS

Ayuda social rural – mejoramiento de acceso domiciliarios





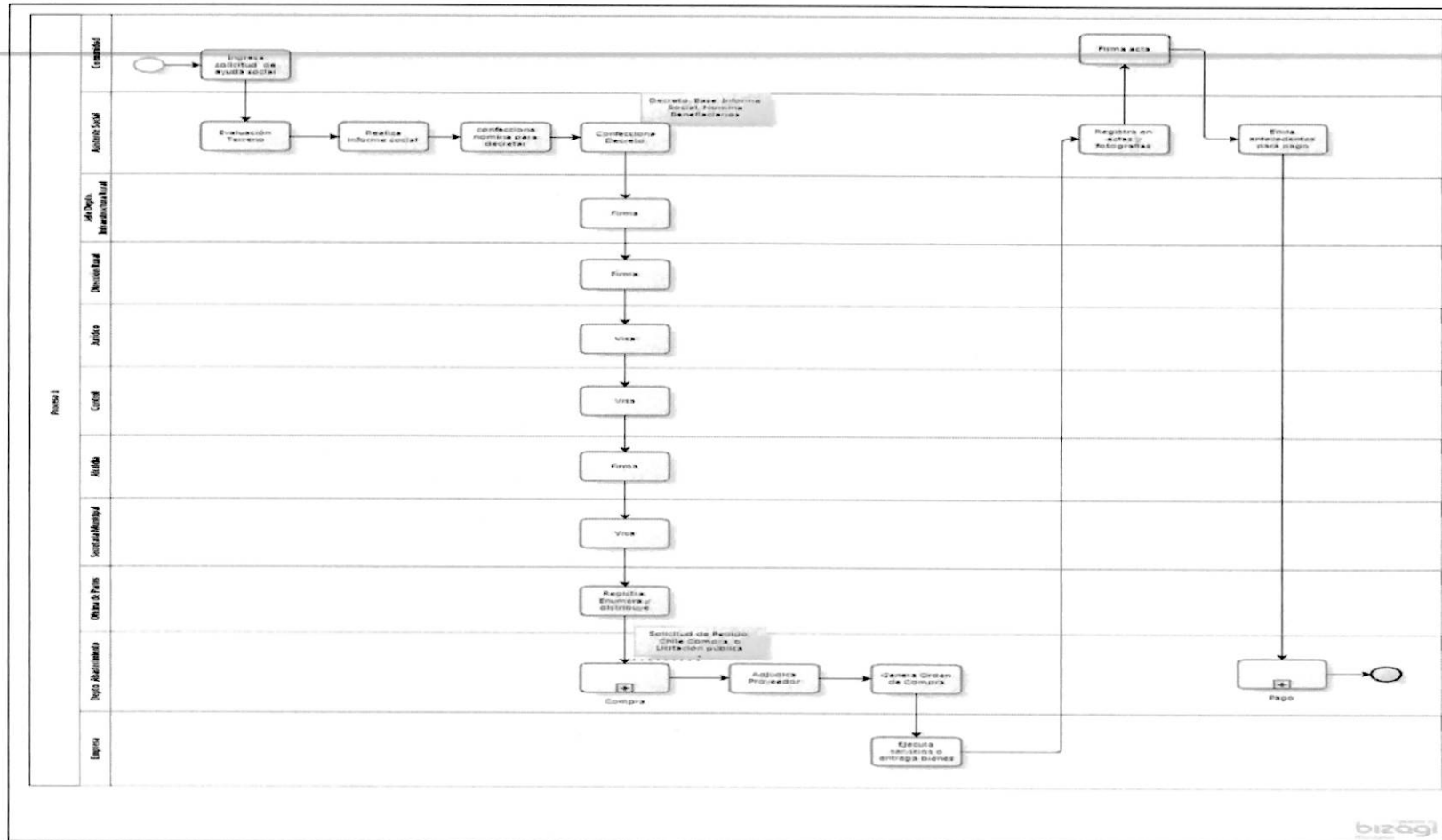
MANUAL DE PROCESO
ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL
PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL

Código: MP-MT

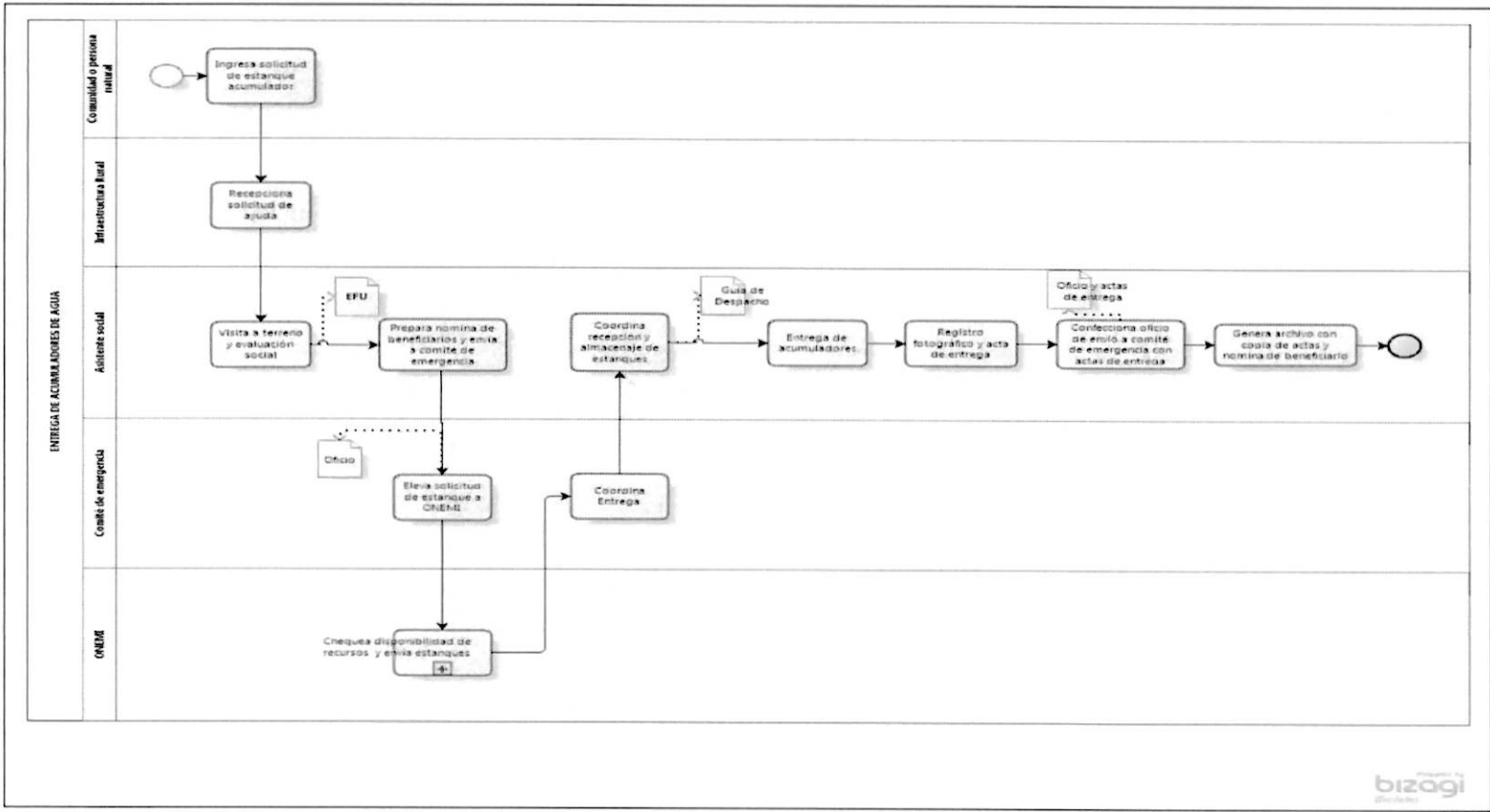
Revisión: 03

Página 30 de 52

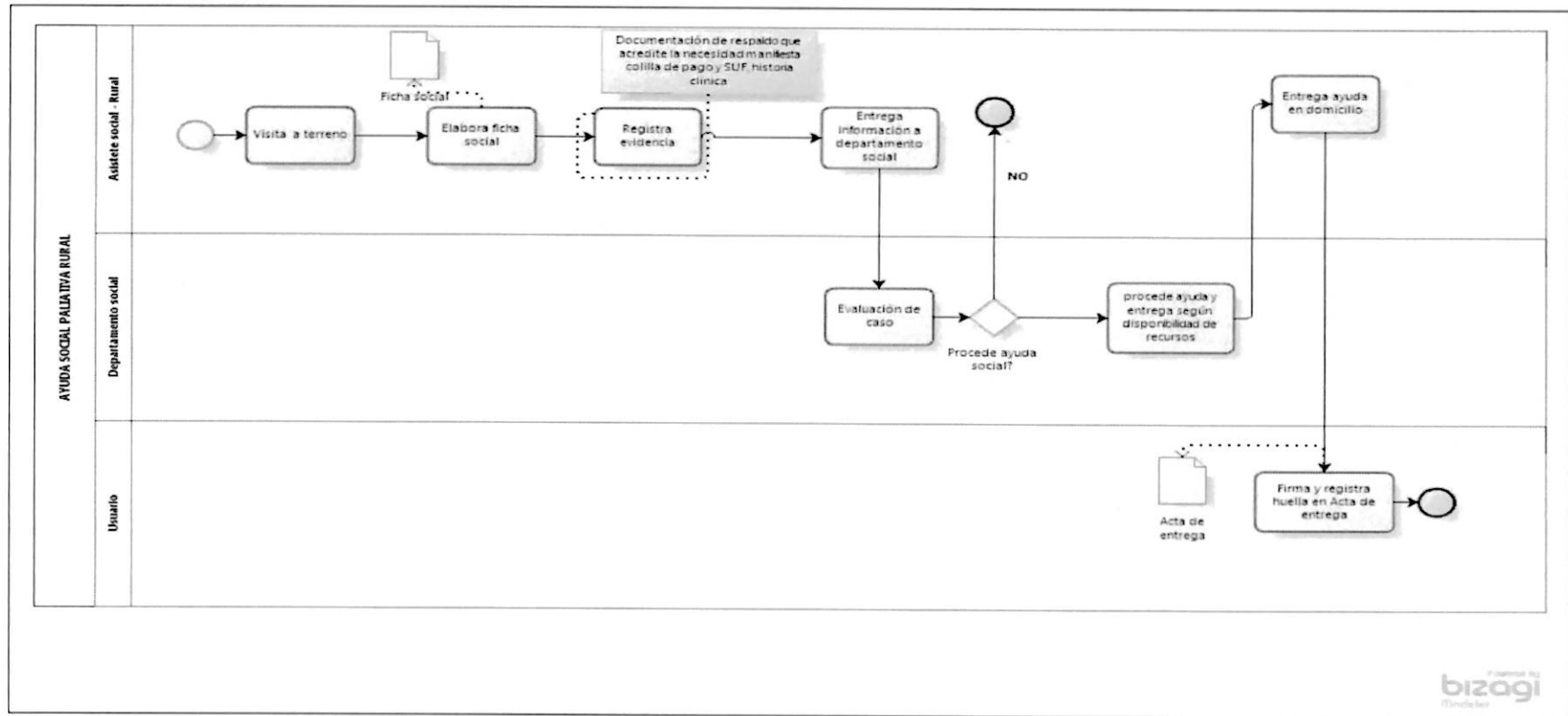
Fecha: Octubre 2020




Ayuda social rural- estanques acumuladores de agua.



Ayuda social rural- ayuda social paliativa de entrega inmediata.



	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 33 de 52
		Fecha: Octubre 2020

XXII. ANEXOS.

INFORME SOCIAL

Nº:
TEMUCO, .-

NOMBRE	:	
RUT	:	
DOMICILIO	:	
TELÉFONO	:	
NATURALEZA DE LA AYUDA	:	

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 PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 34 de 52
		Fecha: Octubre 2020

DECRETO: N° _____ /

TEMUCO,

VISTOS:

1.- El Decreto Alcaldicio N° 4.747 de fecha 18 de Diciembre de 2019, que aprueba el presupuesto de ingresos y gastos del Municipio para el año 2020.

2.- El Decreto Alcaldicio N°124 de fecha 11 de Enero de 2019 que aprueba el Programa Asistencia Social Rural, determinando sus objetivos y actividades a ejecutar durante el año 2019.

3.- El Reglamento N° 002, del 20 de Mayo de 2020, sobre Asistencia Social.

4.- El Decreto N° 4.413 del 28 de noviembre 2019, que aprueba el Manual de Procedimiento para otorgar ayudas sociales.

5.- El Decreto N° 1.133, del 12 de Abril de 2017, que aprueba el Manual de Procedimiento para otorgar ayudas sociales a sectores rurales.

6.- El Informe Social N°XX del Programa Asistencia Social Rural.

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

8.- El Decreto Alcaldicio N° 095 de fecha 10 de Enero de 2018, 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.

2.- Que, de acuerdo al dictamen citado, le corresponde a la Administración activa, esto es, el municipio, evaluar si una persona



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

Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 35 de 52

Fecha: Octubre 2020

determinada se encuentra en este estado, lo que en este caso se acredita mediante el informe social citado en los vistos N° 6.

DECRETO:

1.- Declárase en estado de necesidad manifiesta a Doña XXXXXXXX, RUN XXXXXX, domiciliado en XXXXXXXX, de la Comuna de Temuco.

2.- Otorgase a XXXXXX, ayuda social paliativa consistente en un aporte económico de \$XXXX, para el pago de una cirugía ocular, dada la condición socioeconómica que presenta la familia.

3.- Beneficiaria autoriza mediante poder simple (Adjunto al presente decreto) a la Municipalidad de Temuco, emitir el pago de \$XXXX, a nombre del proveedor XXXXX Rut N° XXXXXX

4.- El Departamento de Asistencia Social a través del Programa Asistencia Social Rural será el responsable de recepcionar las Facturas o Boletas que respalden la ayuda social otorgada.

5.- Impútese los gastos que origine el presente Decreto al Centro de costo XXXX Ítem XXXX del presupuesto para el año 2019, de esta Municipalidad.

ANÓTESE, REFRÉNDESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE. -

SECRETARIO MUNICIPAL

"Por Orden del Sr. Alcalde"

ADMINISTRADOR MUNICIPAL

XXX/ XXX/ XXX

DISTRIBUCION:

- ❖ Oficina de Partes
- ❖ DIDECO
- ❖ Depto. Gestión de Abastecimiento
- ❖ Dpto. Asistencia Social-Unidades
- ❖ Programa Social Rural



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

Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 36 de 52

Fecha: Octubre 2020

DECRETO: N° _____ /

TEMUCO,

VISTOS:

1.- El Decreto Alcaldicio N° 4.747 de fecha 18 de diciembre de 2019, que aprueba el presupuesto de ingresos y gastos del Municipio para el año 2020.

2.- El Decreto Alcaldicio N°124 de fecha 11 de enero de 2019 que aprueba el Programa Asistencia Social Rural, determinando sus objetivos y actividades a ejecutar durante el año 2019.

3.- El Reglamento N° 002, de la fecha 20 de mayo 2020, sobre Asistencia Social.

4.- El Decreto N° 4.413, del 28 de noviembre de 2019, que aprueba el Manual de Procedimiento para otorgar ayudas sociales.

5.- El Decreto N° 1.133, del 12 de abril de 2017, que aprueba el Manual de Procedimiento para otorgar ayudas sociales a sectores rurales.

6.- El Informe Social N° XXX del Programa Asistencia Social Rural.

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

8.- El Decreto Alcaldicio N° 095 de fecha 10 de Enero de 2018, 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.

2.- Que, de acuerdo al Dictamen N° 46.748/2005, emanado de la Contraloría General de la República, el cual señala que los municipios pueden



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

Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 37 de 52

Fecha: Octubre 2020

otorgar ayuda a personas en estado de necesidad manifiesta, lo que en este caso se acredita mediante el informe social citado en los vistos N° 6.

DECRETO:

1.- Declárese en estado de necesidad manifiesta a las personas que se indican:

N°	NOMBRE	RUT	DIRECCIÓN	AYUDA
1				
2				
3				

2.- Otorgase a los jefes(as) de hogar anteriormente señalados ayuda social paliativa consistente en XXX, en beneficio de XX familias de escasos recursos, quienes pertenecen a grupos vulnerables de la comuna.

3.- La Dirección de Desarrollo Comunitario a través del Programa Asistencia Social Rural levantará Actas de Entrega correspondientes.

4.- Los gastos originados el presente decreto corresponden al centro de costo XXXX ítem XXXX del presupuesto para el año 2019, de esta Municipalidad.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE. -

SECRETARIO MUNICIPAL

"Por Orden del Sr. Alcalde"

ADMINISTRADOR MUNICIPAL

**XXX/XXX/XXX
DISTRIBUCION**

- ❖ Oficina de Partes
- ❖ Dirección Desarrollo Comunitario
- ❖ Departamento Social
- ❖ Programa Asistencia Social Rural



PODER SIMPLE

Yo.....Cédula de identidad
Nº..... domiciliada en.....

..... Comuna de Temuco, certifico que la Municipalidad de Temuco
me otorgará ayuda económica por \$..... aporte para la compra
de..... por diagnóstico
.....

Por el presente poder, autorizo a la Municipalidad de Temuco a emitir el pago de
..... a nombre del proveedor
....., de acuerdo a cotización
entregada que respalda el servicio.

NOMBRE: _____

FIRMA: _____

Temuco, ____ / ____ / ____



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

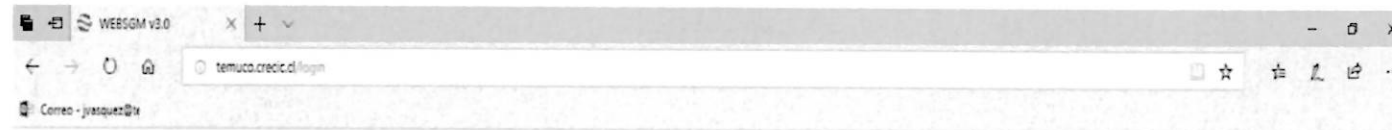
Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 39 de 52

Fecha: Octubre 2020

Ingreso Información a Sistema Informático Vigente (CRECIC)



Acceso al sistema

Usuario

Contraseña

Ingresar Limpia





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

Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 40 de 52

Fecha: Octubre 2020

WEBSGM v3.0

temuco.crecic.cl/

Correo - jvasquez@ts

SGM

Sistema Gestión Municipal v3.0

Temuco MUNICIPALIDAD

Conexión

Usuario: JORGEVASQUEZ
Area: MUNICIPALIDAD
Estructura: DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO

CRECIC S.A. soporte.materia@crecic.cl - 2017
Mesa de Ayuda: 41 2567570 - 41 2567572

http://temuco.crecic.cl/sc/asistencia-social

9:12
20/05/2019



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

Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 41 de 52

Fecha: Octubre 2020

WEBSGM v3.0

temuco.creic.cl/sc/asistencia-social

Correo - jvasquez@te

Asistencia Social

Mantenedores

Solicitud De Ayuda

Informes

Familia

Listado Solicitudes

Carga Menciones Sociales

SGM

http://temuco.creic.cl/sc/asistencia-social/#

9:12
20/05/2019



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

Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 42 de 52

Fecha: Octubre 2020

WEBSGM v3.0

temuco.credicof.cl/asistencia-social/solicitud/almacen

Correo - jvasquez@te

Asistencia Social Solidad

Mantenedores Solicitudes De Ayuda Informes

Contribuyente Buscar Nuevo / Editar

Solicitud de Familia

RUT Nombres Apellido Paterno Apellido Materno

Familia Beneficios Atenciones Subsidios Entrada Derivaciones Salida Derivaciones

Calle Número Aclaración Dirección

Fecha Nac. Sexo Estado Civil Nacionalidad Derivar a

Fono Fax Email Motivo Derivación

9:12 20/05/2019



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

Código: MP-MT
Revisión: 03
Página 43 de 52
Fecha: Octubre 2020

WESSAM V3.0

temuco.crecedi@gub.ernv.cl/temuco-social/temuco/temuco

Coma - jiaque@x

Autencia Social Solidaria

Solicitud de Familia

RUT: 1-9 [USUARIO] + Nuevo

Nombre: [USUARIO] Apellido Paterno: [PRUEBA] Apellido Materno: [PRUEBA]

Contribuyente: Q Seguro [Nuevo | Editar]

Panela Beneficios Asesorios Guías Guías Emisión Documentos Salida Documentos

+ Nueva Ciudad

Editar Atm	Comprobante	Acta de Entr	Cad. Sali	Comun. de Ingresa	Fecha Entr	RUT Benef.	Beneficio	Beneficiario	RUT SOLICITANTE	Observaciones
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	251745	POSTULACION	2019-01-31 1-9	ENTREGA DE MERCADERIA/PRUEBA PRUEBA, USUARIO	1-9		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	229741	ATENCIÓN EN OFICINA	2018-12-10 1-9	ORIENTACION PRUEBA PRUEBA, USUARIO	1-9		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	219976	CONSULTAS OTROS AREAS	2018-11-28 1-9	CONSULTAS OTROS PROG/PRUEBA PRUEBA, USUARIO	1-9		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	218193	SOLICITUD DE SUPERVISION	2018-11-23 1-9	ACTUALIZACION DE DATO/PRUEBA PRUEBA, USUARIO	1-9		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	218193	SOLICITUD DE SUPERVISION	2018-11-23 1-9	CAMBIO DE DOMICILIO PRUEBA PRUEBA, USUARIO	1-9		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	218193	SOLICITUD DE SUPERVISION	2018-11-23 1-9	SOLICITUD DE APLICAC/PRUEBA PRUEBA, USUARIO	1-9		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	207855	INTERACION	2018-11-06 1-9	RECEPCION FORMULARIO PRUEBA PRUEBA, USUARIO	1-9		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	712659	AYUDA SOCIAL DEBETADA	2017-10-19 1-9	PAÑALES (ADULTOS) TAP/PRUEBA PRUEBA, USUARIO	1-9		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	712658	AYUDA SOCIAL DEBETADA	2017-10-04 1-9	ORIENTACION PRUEBA PRUEBA, USUARIO	1-9		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	712656	INFORME SOCIAL POR AYUDA	2017-07-31 1-9	MEJORIAS PREPARACION/PRUEBA PRUEBA, USUARIO	1-9		Familia de seca

Mostrando 1 - 20 de 88



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

Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 44 de 52

Fecha: Octubre 2020

WEBSGM v3.0

temuco.creco.cl/asistencia-social/solicitud/atencion

Correo - jvasquez@te

Asistencia Social: Solicitud

Mantenedoras Solicitud De Ayuda

Solicitud de Familia

RUT Beneficiario: 1-9

RUT Solicitante: 1-9

Fecha Solicitud: 23/05/2019

Resolución:

Observaciones (Antecedentes Fam., Situación socioeconómica, etc):

Contribuyentes: Q. Buscar [Nueva / Editar]

Estado Materno PRUEBA

Rut SOLICITANTE Observaciones

Rut	Observaciones
1-9	
1-9	
1-9	
1-9	
1-9	
1-9	
1-9	
1-9	
1-9	
1-9	
1-9	
1-9	Familia de esca...

Mostrando 1 - 20 de 39

Solicitud de Atención

Programa: [] Causal de Ingreso: [] Solicitud: []

RUT Beneficiario: [1-9] RUT Solicitante: [1-9] Fecha Solicitud: [23/05/2019] Resolución: []

Observaciones (Antecedentes Fam., Situación socioeconómica, etc):

Editar Item

Beneficio: [] Cantidad: [1] Monto: [0] Estado: []

Fecha entrega solicitud: [23/05/2019] Concepto Profesional: []

[Cancelar] [Aceptar]

	Eliminar	Editar	Beneficio	Cantidad	Monto (\$)	Estado	Fecha Entrega Soli	Conce
1	[]	[]		1			2019-05-23	

1945
23/05/2019



Fecha __/__/__

AUTORIZACION

Yo, _____ Rut, _____
_____ Teléfono _____ 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

	MANUAL DE PROCESO ENTREGA DE AYUDA SOCIAL RURAL PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL RURAL	Código: MP-MT
		Revisión: 03
		Página 47 de 52
		Fecha: Octubre 2020

INFORME SOCIAL / ACTA DE ENTREGA



**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DESARROLLO COMUNITARIO**

N°:
Fecha de Entrega:
Inf. Social N°:
Fono:

Beneficiario:
RUT:
Dirección:

Por Decreto Alcaldicio N° _____ 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	Glosa Detalle

INFORME SOCIAL

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

Notas:

Asistente Social:

Programa: Programa Social Rural

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

FIRMA BENEFICIARIO(A)

FIRMA ASISTENCIA SOCIAL

DEPARTAMENTO ASISTENCIA SOCIAL



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

Código: MP-MT
Revisión: 03
Página 48 de 52
Fecha: Octubre 2020



**INFORME TÉCNICO VISITA A TERRENO
CAMINOS VECINALES Y/O COMUNITARIOS**

DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO - BULNES 0102 - FONONO: 452 973 255

FECHA VISITA: _____

PROFESIONAL: _____

ANTECEDENTES PERSONALES RECEPTOR:

NOMBRE: _____

RUT: _____

CELULAR: _____

SECTOR: _____

COMUNIDAD O INSTITUCIÓN: _____

EVALUACIÓN SOCIAL: _____

DERIVADO A: _____

FIRMA PERSONA EVALUADA

FIRMA FUNCIONARIO RESPONSABLE EVALUACIÓN

OBSERVACIONES PROGRAMA RED VIAL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

FIRMA FUNCIONARIO PROGRAMA RED VIAL



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

Código: MP-MT

Revisión: 03

Página 49 de 52

Fecha: Octubre 2020

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DESARROLLO COMUNITARIO



Fecha:
Página: 1/1

COMPROBANTE DE ATENCIÓN SOCIAL

Expediente: _____

Beneficiario:

Dirección:

Atención:

Causa:

Fecha:

Glosa Programa:

SERVICIOS Y/O MATERIALES OTORGADOS

Servicio	Cantidad	Valor	Glosa Detalle

BENEFICIARIO(A)

ASISTENTE SOCIAL

DIGITADO POR:

