

DECRETO N° **3293**

TEMUCO,

**25 NOV. 2020**

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 002 de fecha 10.01.2020, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- El Reglamento N° 002, del 20 de mayo de 2020, sobre Asistencia Social.
- 3.- El Decreto N° 760 del 11 de junio del 2020, que modifica el procedimiento de entrega de ayudas paliativas ante declaración de emergencia en la comuna de Temuco.
- 4.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 5.- 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 actualizar Proceso de entrega de ayudas sociales paliativas, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

- 1.- Con la necesidad de actualizar los procesos sobre la entrega de Ayudas Sociales Paliativas, en el presente Manual de Proceso se agrega en el punto **XVI PROCESO: Evaluación y Entrega de Ayudas Sociales Paliativas, desde la página 12 (Evaluación y entrega mediante Rutas de Ayudas Sociales) hasta la página 16 (Evaluación y creación de Rutas de Ayudas Sociales)**, al Decreto N° 4413 de fecha 28 de noviembre de 2019, que aprueban el Manual de Procesos para otorgar Ayudas Sociales Paliativas.


2.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	"ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS"
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 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 ACCION	Personas y/o familias pertenecientes a sector urbano y 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 de 38 hojas.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.**

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y  
MEJORAMIENTO A LA GESTION




**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**RAMON NAVARRETE MORA**  
ALCALDE (S)

DZB(s) / EDS(s) / lpb  
C.C. Oficina de Partes  
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG  
Todas las unidades







# MANUAL DE PROCESO “ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS”

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Luisa Pichincura Barrenechea Ayudas Sociales Paliativas	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Dorila Zambrano Encargada de departamento

**INDICE.**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PAGINA</b>
I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVO DEL PROCESO	3
III.	ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESO	3
IV.	CONTROL DEL MANUAL DE PROCESO	3
V.	REFERENCIA NORMATIVA	3
VI.	USUARIOS O CLIENTES	4
VII.	SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN	4
VIII.	REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA	4
IX	PRODUCTOS	4
X.	ESTANDAR	5
XI	PROVEEDORES	5
XII.	PLAZOS Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES DE AYUDAS ECONOMICAS	5
XIII	DECLARECÉ POR CONCLUIDO LA TRAMITACIÓN PARA JUSTIFICAR FONDOS ENTREGADOS,POR AYUDAS	6
XIV	BODEGAJE	6
XV	CONTROL PRESUPUESTARIO Y FINANCIERO	7
XVI	PROCESOS	8
XVII	DIAGRAMA DE FLUJO	11
XVIII	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.

## 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.

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

## VI. USUARIOS O BENEFICIARIOS.

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 diagnóstico, así evaluar la posibilidad de ayuda social a entregar.

Todo este proceso debe registrarse en 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.
- 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

- Marquesas
- Kits de equipamiento de camas
- Mediaguas
- Materiales de construcción.
- Colchones y frazadas.
- Carbón
- Equipamiento básico del hogar
- 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**, máximo 90 días, atendiendo a la naturaleza de la ayuda.

#### 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. 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 fondos entregados, el dinero entregado a los beneficiarios debe ser utilizado específicamente para el fin solicitado.

#### 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: En caso de acceder a la entrevista, se realiza carta de acuerdo firmada por el beneficiario; Registro fotográfico de lo adquirido, en caso de pérdida de documento.

### **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 así lo indique. La dirección jurídica, estime la conveniencia de iniciar acciones.

### **XIV. BODEGAJE:**

#### **BODEGA PRINCIPAL**

Los bienes materiales consistentes en colchonetas, frazadas, materiales de construcción, carbón, mediaguas prefabricadas, u otro que se requiera disponer en Bodega Principal (Imperial 40), podrán ser retirados previa Solicitud de Pedido, autorizado por Encargado de Departamento, por la Encargada del Programa que otorga la ayuda social y/o funcionario sub rogante o con responsabilidad administrativa adscrito a programa de Ayudas Sociales Paliativas. El retiro material de las especies se hará por el profesional a cargo de la entrega. Según stock bodega.

#### **BODEGA DIDECO:**

**Sin perjuicio de lo anterior, existirá en la Bodega DIDECO, ubicada en Bulnes 0102,** un stock mínimo de alimentos, pañales, leche, suplemento alimenticio, frazadas, colchones



y ayudas técnicas para ser entregados a personas o familias, u otro que se requiera disponer, los cuales podrán ser retirados por Encargado de Departamento, por la Encargada del programa que otorga la ayuda social y/o funcionario adscrito a programa de Ayudas Sociales Paliativas.

Para el retiro de dichos bienes, el asistente social encargado del caso, solicitará al encargado de bodega los bienes previos comprobante de atención, debidamente firmada por el beneficiario, así como por el profesional responsable del caso.

Existirá en cada Departamento un archivo actualizado de lo existente en bodega. Sin perjuicio de lo anterior, el Encargado del Departamento (responsabilidad administrativa), podrá realizar toma de inventarios periódicos sorpresivos para verificar la cantidad y estado de los bienes que se manejan en bodega.

Los encargados de ambas bodegas, Bodega principal y Bodega DIDECO, tendrán las siguientes funciones:

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

## **XV. CONTROL PRESUPUESTARIO Y FINANCIERO DEL GASTO POR AYUDA SOCIAL PALIATIVA**

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 Ítems aprobados en el Decreto que aprueba el programa que otorgará la ayuda social.

**a) 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 y máxima y crítica, y emitirán Informes técnicos a la Dirección, con el objeto de procurar una eficiente y oportuna gestión en entrega de ayuda social paliativa.

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

**XVI. PROCESO: Evaluación y entrega de Ayudas Sociales Paliativas**

<b>Responsable</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de trabajo</b>
<b>Usuarios</b>	1	Solicitud de atención con número	
<b>Asistente social</b>	2	Se verifica antecedentes en sistema informático vigente e instrumento de categorización social	
<b>Asistente social</b>	3	Verifica si presentó respaldo de ayuda económica anterior	
<b>Asistente social</b>	4	En caso de no presentar respaldo, verifica el estado de necesidad actual, al no corresponder no se hace entrega de la ayuda social	
<b>Asistente social</b>	5	Al corresponder la ayuda, se revisan los antecedentes para justificar la entrega, en sistema informático vigente y categorización social	Registro digital de respaldos
<b>Usuario</b>	6	Presenta documentación de respaldo	
<b>Asistente social</b>	7	Verifica si procede ayuda inmediata	
<b>Asistente social</b>	8	Si es ayuda inmediata, procede el proceso de ese tipo de ayuda	
<b>Asistente social</b>	9	No es ayuda inmediata, se comunica y acuerda visita en el domicilio.	
<b>Asistente social</b>	10	Gestiona aportes extras para ayuda	
<b>Asistente social</b>	11	Realiza visita a domicilio del usuario, donde evalúa y verifica los antecedentes presentados.	

<b>Asistente social</b>	12	Para la entrega de materiales de construcción, ayuda social económica , se confecciona informe social	Informe social
<b>Asistente social</b>	13	En el caso de Ayuda social económica, de adjuntar poder simple que autoriza al municipio a emitir pago al proveedor que presta el servicio. O autorización de Alcalde para emitir pago a nombre del beneficiario.	Poder Simple Autorización de Alcalde
<b>Asistente social</b>	14	En caso de ayuda inmediata, como pañales, alimentos, marquesas, colchones, frazadas, suplementos alimenticios, carbón, y otros bienes que se encuentren disponibles en bodega, se confecciona acta/informe social/comprobante de atención.	
<b>Asistente social</b>	15	Firma Informe Social	
<b>Encargada de departamento</b>	16	Firma Informe Social	
<b>Asistente social</b>	17	En caso de ayuda social inmediata Firma Acta/ informe Social/comprobante de atención	
<b>Usuarios</b>	18	Firma Acta/ informe Social/comprobante de atención	
<b>Asistente social</b>	19	Entrega ayuda inmediata, resguarda copia de acta/informe	
<b>Bodeguero</b>	20	Realiza un retiro bodega DIDECO	Retiro de bodega
<b>Asistentes sociales</b>	21	Consigna en Sistema Informático Vigente	
<b>Bodeguero</b>	22	Para el retiro en bodega los confines, se realiza solicitud de pedido	Solicitud de pedido a bodega

<b>Encargada de Departamento</b>	23	Al termino del día firma y todas las actas/informes	
<b>Secretaria</b>	18	Se confecciona decreto de ayuda social individual o semanal, según corresponda, adjuntando informe social y solicitud de pedido si corresponde.	Decreto de ayuda social
<b>Encargada de costos</b>	20	Visa	
<b>DIDECO</b>	21	Firma Decreto	
<b>Administrativo</b>	22	Enumera solicitud de pedido y deriva	
<b>Jurídico</b>	23	Visa	
<b>control</b>	24	Firma	
<b>Administración</b>	25	Firma	
<b>Secretario Municipal</b>	26	Firma	
<b>Oficina de partes</b>	27	Registra enumera y deriva	
<b>Abastecimiento</b>	28	En caso de ayuda social económica, refrenda y confecciona decreto de pago	
<b>Dirección de Administración de finanzas</b>	29	Firma Decreto de pago	
<b>Control</b>	30	Visa Decreto de pago	
<b>Administración</b>	31	Visa Decreto de pago	
<b>Secretaría municipal</b>	32	Firma Decreto de pago	
<b>Tesorería</b>	33	Genera pago	

**PROCESO: Evaluación y entrega de Ayudas Sociales Paliativas**

**Evaluación y entrega mediante Rutas de Ayudas Sociales**

<b>Responsable</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de trabajo</b>
<b>Usuarios</b>	1	Solicitud de atención mediante Demanda Espontanea - Formulario Ayuda Social inserto en la Web del Municipio <a href="http://www.temuco.cl">www.temuco.cl</a> , Correo electrónico, redes sociales.	Formulario Ayuda Social inserto en la Web del Municipio <a href="http://www.temuco.cl">www.temuco.cl</a>
<b>Asistente social</b>	2	Se verifica antecedentes en sistema informático vigente e instrumento de categorización social	Sistema Asistencia Social, Registro Social de Hogares
<b>Asistente social</b>	3	Verifica si presentó respaldo de ayuda económica anterior	
<b>Asistente social</b>	4	En caso de no presentar respaldo, verifica el estado de necesidad actual, al no corresponder no se hace entrega de la ayuda social	
<b>Asistente social</b>	5	Al corresponder la ayuda, se revisa los antecedentes para justificar la entrega, en sistema informático vigente y categorización social	Registro digital de respaldos
<b>Usuario</b>	6	Presenta documentación de respaldo de manera presencial o por medios digitales (correo electrónico, redes sociales).	
<b>Asistente social</b>	7	Verifica si procede ayuda	
<b>Asistente social Encargada de Ruta</b>	8	Si es procede ayuda, se ingresa en planilla de Ruta de Ayuda Social	
<b>Asistente social Encargada de Ruta</b>	9	Se Realiza Ruta para entrega de Ayuda Social por Macro Sectores	

<b>Asistente social Encargada de Ruta</b>	10	Se asigna Encargado de Ruta, funcionario a cargo y vehículo asignado	
<b>Asistente social</b>	11	En caso de ayuda inmediata, como pañales, alimentos, marquesas, colchones, frazadas, suplementos alimenticios, carbón, y otros bienes que se encuentren disponibles en bodega, se confecciona acta/informe social.	
<b>Asistente social</b>	12	Realiza visita a domicilio del usuario, donde evalúa y verifica los antecedentes presentados y se procede a la entrega de la ayuda solicitada.	
<b>Asistente social o Funcionario responsable de entrega</b>	13	En caso de ayuda social inmediata Firma Acta/ informe Social.	
<b>Usuarios</b>	14	Firma Acta/ informe Social	
<b>Asistente social</b>	15	Entrega ayuda inmediata, resguarda copia de acta	
<b>Encargada de departamento</b>	16	En caso de ayuda social inmediata Firma Acta/ informe Social.	
<b>Bodeguero</b>	17	Realiza Retiro de Bodega	Retiro de bodega
<b>Administrativo Asistencia Social</b>	18	Emite reporte en Sistema de Asistencia Social <b>Nomina de Beneficiarios diaria por producto</b> que respalda la entrega de los bienes señalados para respaldo de bodega, este documento reemplaza al "Comprobante de Atención" a modo de archivo de Bodega al día Hábil Siguiete.	Nómina de Beneficiarios diaria por producto emitida por sistema de Asistencia Social
<b>Asistente social</b>	19	Firma <b>Nomina de Beneficiarios diaria por producto</b>	

<b>Encargada de departamento</b>	20	Firma <b>Nomina de Beneficiarios diaria por producto</b>	
<b>Encargada de Departamento</b>	21	Al termino del día firma y todas las actas/informes	
<b>Asistente social</b>	22	Emite Informe Social semanal, quincenal o mensual con Beneficiarios por producto o beneficio según corresponda.	Informe Social
<b>Secretaria</b>	23	Se confecciona decreto de ayuda social individual, semanal, quincenal o mensual, según corresponda, adjuntando informe social y solicitud de pedido si corresponde.	Decreto de ayuda social
<b>Encargada de costos</b>	20	Visa	
<b>DIDECO</b>	21	Firma Decreto	
<b>Administrativo</b>	22	Enumera solicitud de pedido y deriva	
<b>Jurídico</b>	23	Visa	
<b>control</b>	24	Firma	
<b>Administración</b>	25	Firma	
<b>Secretario Municipal</b>	26	Firma	
<b>Oficina de partes</b>	27	Registra enumera y deriva	



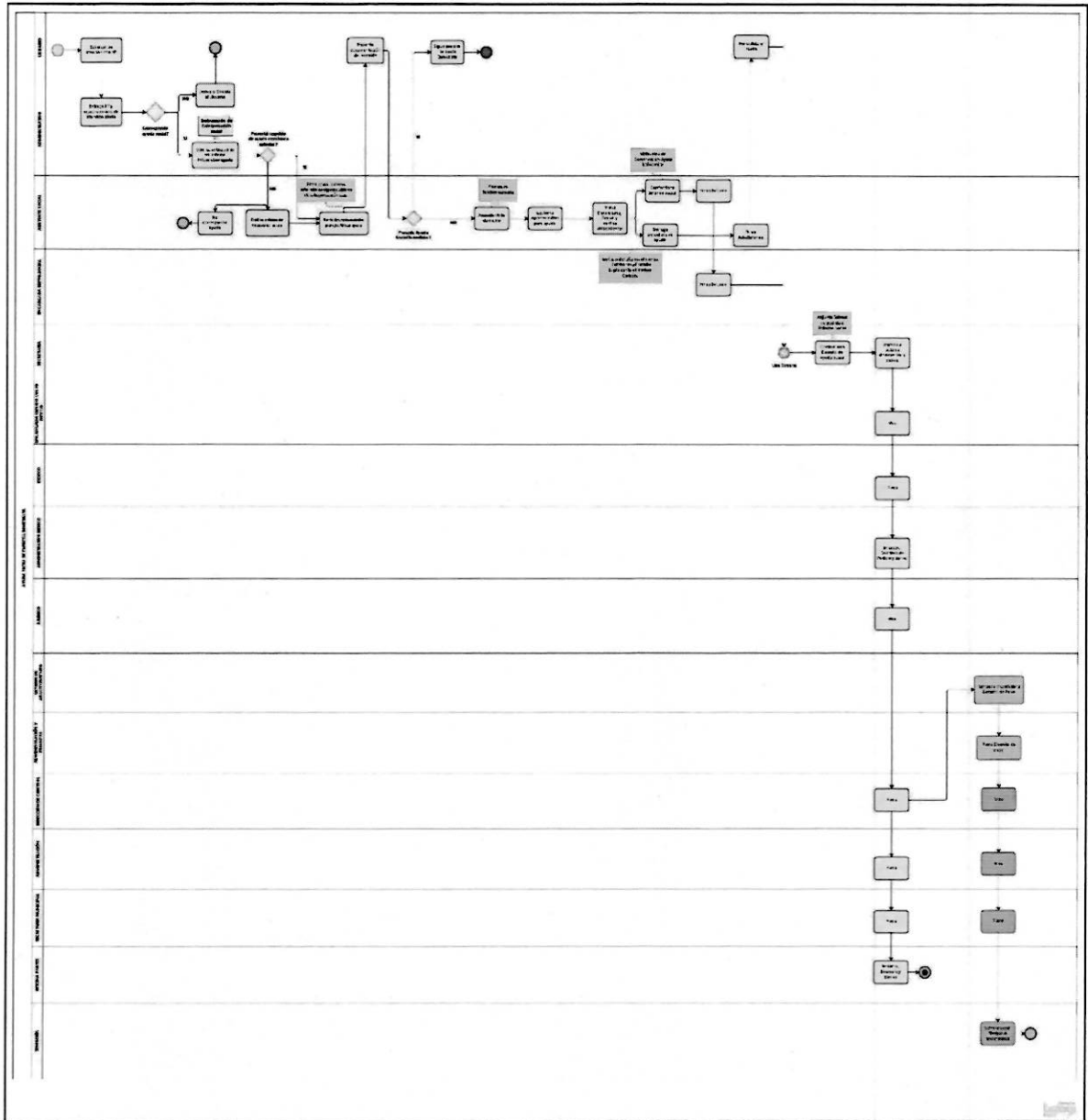
**Proceso: Evaluación y creación de Rutas de Ayudas Sociales**

<b>Responsable</b>	<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de trabajo</b>
<b>Asistente social Encargada del Programa Ayudas Sociales paliativas</b>	1	Recepción de solicitudes por ayuda social en bienes provenientes de atención diaria en oficina, - Formulario Ayuda Social inserto en la Web del Municipio, derivaciones intra y extra municipales, redes sociales, correo electrónico y otros medios.	Correo electrónico - Formulario Ayuda Social inserto en la Web del Municipio
<b>Asistente social</b>	2	Al corresponder la ayuda, se revisa los antecedentes para justificar la entrega, en sistema informático vigente y categorización social (tramo de vulnerabilidad en Registro Social de Hogares 40%, en caso de porcentaje superior se solicita documentación de respaldo adicional)	Registro digital de respaldos
<b>Asistente social Encargada de confección de Ruta</b>	3	Si procede ayuda, se ingresa en planilla consolidada para Ruta de Ayuda Social.	Planilla Ruta Social
<b>Asistente social Encargada de confección de Ruta</b>	4	Se Realiza Ruta para la coordinación de entrega de Ayuda Social del día hábil siguiente bajo el criterio de evaluación social, fecha de solicitud, por Macro Sectores, calles y priorización de casos especiales cuando procede.	Planilla Ruta Social
<b>Asistente social Encargada del Programa Ayudas Sociales paliativas</b>	5	Se asigna Encargado de Ruta, funcionario a cargo y vehículo asignado	Planilla Ruta Social
<b>Asistente social Encargada del</b>	6	Se emite documento firmado por la encargada del programa para retirar	Autorización de egreso de bodega

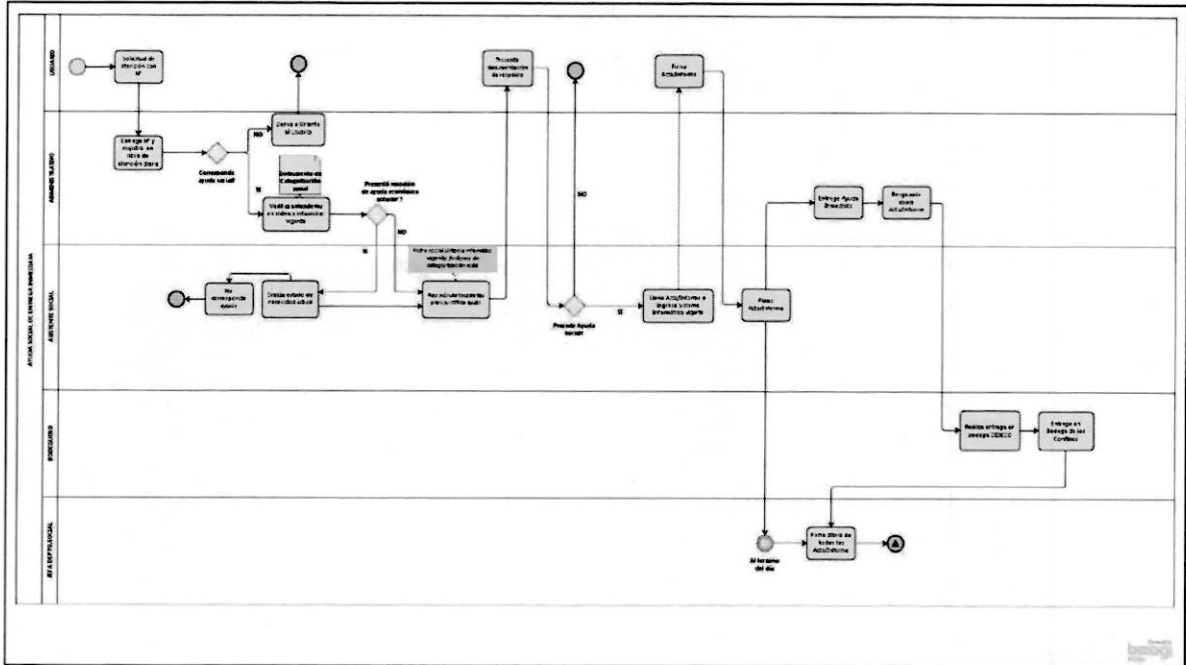
<b>Programa Ayudas Sociales paliativas</b>		desde la bodega los bienes indicando el tipo de producto, la fecha y la cantidad.	
<b>Bodeguero</b>	7	Realiza Retiro de Bodega	Egreso de bodega
<b>Asistente social o Funcionario encargado de ruta</b>	8	Procede a entrega en Domicilio de los Bienes	Acta de entrega
<b>Usuarios</b>	9	Firma Acta/ informe Social	Acta de entrega
<b>Funcionario a cargo de ruta</b>	10	Digitación en Sistema de ayudas entregadas durante la Ruta.	Sistema de Asistencia Social
<b>Administrativo Asistencia Social</b>	11	Recepción de Actas de Entrega por Ruta y revisión de ingresos en Sistema Informático Municipal e ingreso en planilla de salidas diarias por producto.	Sistema de Asistencia Social – Planilla de Salidas Diarias

**XVII. DIAGRAMA DE FLUJO.**

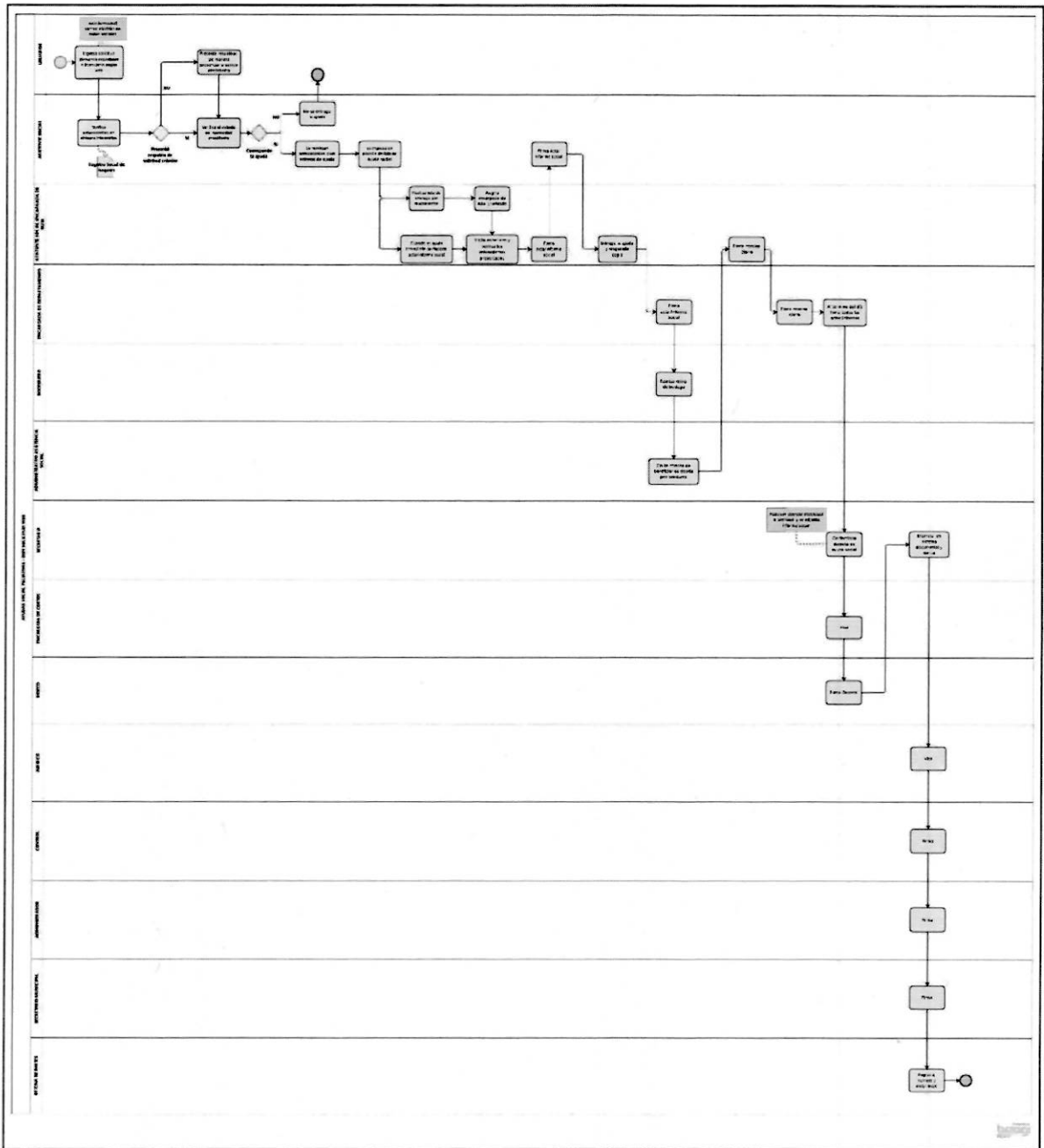
**Ayuda social paliativa, con visita en terreno.**



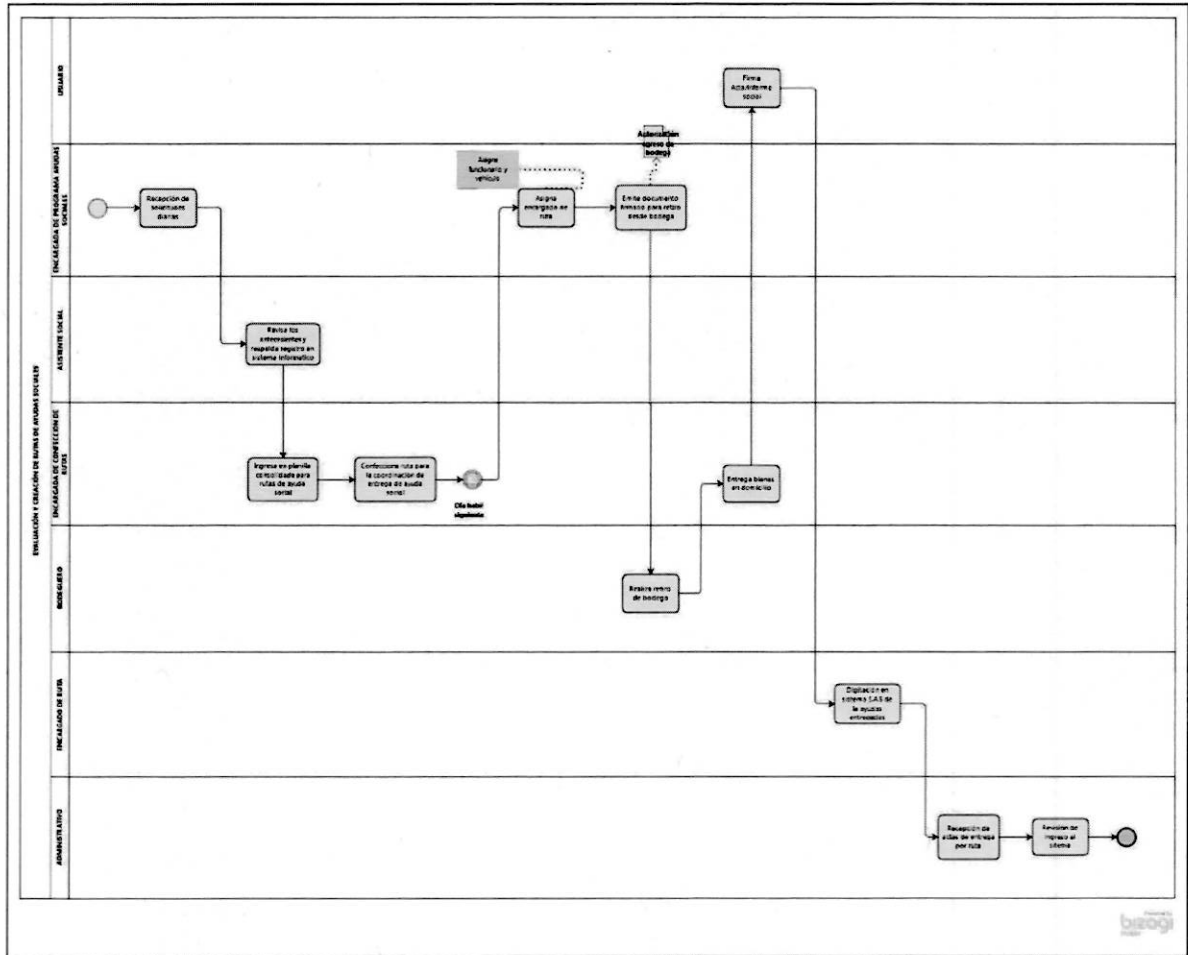
**Ayuda social de entrega inmediata en stock bodega.**



**Ayuda social con postulación página web y entrega con ruta.**



### Evaluación y creación de Rutas de Ayudas Sociales





## XVIII. ANEXOS

### INFORME SOCIAL

Nº:
TEMUCO, .-

NOMBRE	:	
RUT	:	
DOMICILIO	:	
TELÉFONO	:	
FOLIO F.P.S.	:	
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.



DECRETO: N° \_\_\_\_\_ /

TEMUCO,

**VISTOS :**

1.- El Decreto Alcaldicio N° 3.855 de fecha 14 de Diciembre de 2018, que aprueba el presupuesto de ingresos y gastos del Municipio para el año 2019.

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° 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 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 XXXXXX.

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 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 XXXXXXXXXXXXXXX, RUN 0.000.000-0, domiciliado en XXXXXXXX, de la Comuna de Temuco.

2.- Otórgase a Doña xxxxxxxxxxxxxxxxxxx, ayuda social paliativa consistente en un aporte económico de \$xxxxx, para pago de una endoscopia digestiva, dada la condición socioeconómica, que presenta la familia.

3.- La Dirección de Desarrollo Comunitario a través del Departamento xxxxxxxx, por medio del Programa xxxxxxxx, será responsable del





otorgamiento, entrega de la ayuda, recepción de antecedentes y seguimiento posterior de la ayuda social económica, producto o servicio indicada en el párrafo N°2.

4.- El o la persona identificada en el punto N° 2 del presente decreto, será responsable de presentar los comprobantes (boleta, factura o documento válidamente emitido) de la ayuda social paliativa económica otorgada, para lo cual tendrá un plazo de 30 días hábiles (a contar del día de la entrega efectiva de la ayuda) según acta de entrega N° xxxxx.

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

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

“Por Orden del Sr. Alcalde”

.....  
**ADMINISTRADOR MUNICIPAL**

**JUAN ARANEDA NAVARRO  
SECRETARIO MUNICIPAL**

xxx/xxx/xxx

**DISTRIBUCION:**

- ❖ Oficina de Partes
- ❖ DIDECO
- ❖ Depto. Gestión de Abastecimiento
- ❖ Dpto. xxxxxxxxxxxx
- ❖ Programa xxxxxxxx



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)**



MANUAL DE PROCESO  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL  
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 25 de 38

Fecha: Octubre 2020

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"

.....  
**ADMINISTRADOR MUNICIPAL**

**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

XXX /XXX/XXX/xxx

**DISTRIBUCION:**

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



## 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....., debido a la escases de recursos que presento.

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, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



## AUTORIZACIÓN

....., **ALCALDE DE TEMUCO**, autoriza al Programa de Ayudas Sociales Paliativas del Departamento Social de la Dirección Desarrollo Comunitario, a la entrega de ayuda social paliativa económica consistente en un monto de .....- a don (a)....., **RUT N°**....., usuario (a) del programa para el pago de ....., los cuales son imprescindibles para mantener estable su condición, otorgando dicha ayuda social a contribuir a una mejor calidad de vida.

KKP/DZB

Temuco,.....

## FICHA DE ATENCION

<b>NOMBRE</b>			
<b>RUT</b>		<b>FECHA DE NACIMIENTO</b>	
<b>ESTADO CIVIL</b>		<b>EDAD</b>	
<b>DIRECCION</b>			
<b>TELEFONO</b>			
<b>FECHA</b>			

### COMPOSICION FAMILIAR

<b>NOMBRE</b>	<b>EDAD</b>	<b>PARENTESCO</b>

### VIVIENDA:

<b>TENENCIA</b>	<b>MATERIAL</b>	<b>ESTADO CONSERVACION</b>	<b>SANEAMIENTO</b>
PROPIA	SOLIDA	BUENA	AGUA POTABLE
ALLEGADO	MIXTA	REGULAR	ELECTRICIDAD
ARRENDATARIO	LIGERA	DEFICIENTE	ALCANTARILLADO
ADQUIRIENTE			FOSA SEPTICA
USUFRUCTUARIO			POZO NEGRO
CEDIDA			

### DISTRIBUCION HABITACIONAL:

---



---



**ANTECEDENTES DE SALUD**

--

**ANTECEDENTES ECONOMICOS**

--

**OPINION PROFESIONAL**

--



### INFORME SOCIAL / ACTA DE ENTREGA



N°: \_\_\_\_\_  
Fecha Entrega: \_\_\_\_\_  
Inf. Social N°: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_

#### MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

Beneficiario: [REDACTED]  
RUT: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]

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
1	NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO	

#### INFORME SOCIAL

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

**Notas:**

**Asistente Social:**

**Programa:** Programa Ayudas Sociales Paliativas

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, los cuales deben ser utilizados para el fin solicitado.

\_\_\_\_\_  
FIRMA BENEFICIARIO(A)

\_\_\_\_\_  
FIRMA ASISTENTE SOCIAL /  
FUNCIONARIO RESPONSABLE DE  
ENTREGA

\_\_\_\_\_  
DEPARTAMENTO ASISTENCIA SOCIAL





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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 31 de 38

Fecha: Octubre 2020

**NOMINA DE BENEFICIARIOS DIARIA POR PRODUCTO**

Programa: Programa Ayudas Sociales Paliativas



Municipalidad de TEMUCO  
Direccion de Desarrollo Comunitario

N° de Solicitud	Fecha	Nombre	Rut	Dirección	Beneficio	Estado	Asistente	Cant.
1413472	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JENNIFER VANESSA MONCADA MO	1
1413464	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NANCY ELISABETH OÑATE MANQU	1
1413463	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	LEOPOLDO SEBASTIAN ORTIZ BECK	1
1413458	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JORGE INOSTROZA QUIÑIÑIR	1
1413456	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NATALIA VIVIANA PAREDES NEGRO	1
1413451	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NANCY ELISABETH OÑATE MANQU	1
1413450	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JENNIFER VANESSA MONCADA MO	1
1413442	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NANCY ELISABETH OÑATE MANQU	1
1413438	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	BLANCA VALERIA MERA RETAMAL	1
1413437	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	LEOPOLDO SEBASTIAN ORTIZ BECK	1
1413434	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NATALIA VIVIANA PAREDES NEGRO	1
1413433	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NANCY ELISABETH OÑATE MANQU	1
1413427	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JORGE INOSTROZA QUIÑIÑIR	1
1413426	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JENNIFER VANESSA MONCADA MO	1
1413423	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	LORENA VERONICA FUENTES BUSTI	1
1413421	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NANCY ELISABETH OÑATE MANQU	1
1413419	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	BLANCA VALERIA MERA RETAMAL	1
1413411	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JENNIFER VANESSA MONCADA MO	1
1413408	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NANCY ELISABETH OÑATE MANQU	1
1413407	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NANCY ELISABETH OÑATE MANQU	1
1413401	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JENNIFER VANESSA MONCADA MO	1
1413395	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NANCY ELISABETH OÑATE MANQU	1
1413386	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NANCY ELISABETH OÑATE MANQU	1
1413381	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JENNIFER VANESSA MONCADA MO	1
1413380	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JORGE INOSTROZA QUIÑIÑIR	1
1413377	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	LORENA VERONICA FUENTES BUSTI	1
1413361	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NATALIA VIVIANA PAREDES NEGRO	1
1413353	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	NANCY ELISABETH OÑATE MANQU	1
1413351	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JORGE INOSTROZA QUIÑIÑIR	1
1413348	2020-09-10				PAQUETE DE ALIMENTOS	ENTREGADO	JENNIFER VANESSA MONCADA MO	1

\_\_\_\_\_  
FIRMA PROGRAMA AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

\_\_\_\_\_  
FIRMA ENCARGADA DEPARTAMENTO SOCIAL



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 32 de 38

Fecha: Octubre 2020

## Ingreso Información a Sistema Informático Vigente (CRECIC)

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "temuco.crecic.cl/login". The browser's title bar indicates "WEBSGM v3.0" and the email address "Correo - jvasquez@tr" is visible in the bottom left corner. The main content area features a login form titled "Acceso al sistema" with the following elements:

- A text input field labeled "Usuario".
- A text input field labeled "Contraseña".
- An "Ingresar" button.
- A "Limpiar" button.

The background of the page is a light gray grid pattern. The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen.



MANUAL DE PROCESO  
DEPARTAMENTO DE SOCIAL  
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 33 de 38

Fecha: Octubre 2020

WEBSGM v3.0

temuco.crecic.cl/

Correo - jvasquez@te

Salir

Suite Financiero Contable

Suite Complementarias

Asistencia Social

Suite Seguridad

# Sistema Gestión Municipal v3.0



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

temuco.crecic.cl/sc/asistencia-social

Taskbar icons: Search, File Explorer, Edge, Mail, Word, PowerPoint, Chrome, Firefox



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 34 de 38

Fecha: Octubre 2020

WEBSGM v3.0

temuco.crecic.cl/sc/asistencia-social

Correo - jvasquez@tc

Asistencia Social

Mantenedores ▾ Solicitud De Ayuda ▾ Informes ▾

- Familia
- Listado Solicitudes
- Carga Atenciones Sociales

o/temuco.crecic.cl/sc/asistencia-social#!



WEBSGM v3.0

temuco.crecic.cl/sc/asistencia-social/solicitud/atencion

Correo - jvasquez@tr

Asistencia Social: Solicitud

Mantenedores ▾ Solicitud De Ayuda ▾ Informes ▾

## Solicitud de Familia

RUT  + Nuevo Nombres  Apellido Paterno

Familia Beneficios Atenciones Subsidios Entrada Derivaciones Salida Derivaciones

Calle  Número  Aclaración Dirección

Fecha Nac.  mm/dd/aaaa Sexo  Masculino Estado Civil  Nacionalidad

Fono  Fax  Email

Derivar a

Motivo Der



WEBSGM v3.0 x + v

temuco.crecic.cl/sc/asistencia-social/solicitud/atencion

Correo - jvasquez@t

Asistencia Social: Solicitud

Mantenedores Solicitud De Ayuda Informes

### Solicitud de Familia

RUT: 1-9 + Nuevo Nombres: USUARIO Apellido Paterno: PRUEBA

Familia Beneficios Atenciones Subsidios Entrada Derivaciones Salida Derivaciones

+ Nueva Solicitud

	Editar Atenc	Comprobante	Acta de Entr	Cod. Soli	Causal de Ingreso	Fecha Ent	RUT Benef.	Beneficio	Beneficiario
1				251745	POSTULACION	2019-01-31	1-9	ENTREGA DE MERCADERIA	PRUEBA PRUEBA, USI
2				225741	ATENCIÓN EN OFICINA	2018-12-10	1-9	ORIENTACION	PRUEBA PRUEBA, USI
3				219976	CONSULTAS OTRAS AREAS	2018-11-28	1-9	CONSULTAS OTROS PROG	PRUEBA PRUEBA, USI
4				218193	SOLICITUD DE SUPERVISION	2018-11-23	1-9	ACTUALIZACION DE DAT	PRUEBA PRUEBA, USI
5				218193	SOLICITUD DE SUPERVISION	2018-11-23	1-9	CAMBIO DE DOMICILIO	PRUEBA PRUEBA, USI
6				218193	SOLICITUD DE SUPERVISION	2018-11-23	1-9	SOLICITUD DE APLICAC	PRUEBA PRUEBA, USI
7				207855	MIGRACION	2018-11-06	1-9	RECEPCION FORMULARIO	PRUEBA PRUEBA, USI
8				712659	AYUDA SOCIAL DECRETADA	2017-10-19	1-9	PAÑALES (ADULTOS) TA	PRUEBA PRUEBA, USI
9				712658	AYUDA SOCIAL DECRETADA	2017-10-04	1-9	ORIENTACION	PRUEBA PRUEBA, USI
10				712656	INFORME SOCIAL POR AYUDA	2017-07-31	1-9	MEDIAGUAS PREFABRICA	PRUEBA PRUEBA, USI

Página 1 de 5

sc/asistencia-social/solicitud/atencion#tab-atenciones

Windows taskbar with icons for search, file explorer, chrome, and other applications.



WEBSGM v3.0 | temuco.crecic.cl/sc/asistencia-social/solicitud/atencion

Correo - jvasquez@t...

### Solicitud de Familia

RUT: 1-9

Familia | Beneficios | Atenciones

	Editar Atenc	Comprobante	Acta
1	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	<input checked="" type="checkbox"/>		
10	<input checked="" type="checkbox"/>		

### Solicitud de Atención

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

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

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

Editar Item

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

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

Cancelar | Aceptar

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





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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 38 de 38

Fecha: Octubre 2020