

DECRETO N°

3294

TEMUCO,

25 NOV. 2020

VISTOS:

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

CONSIDERANDO:

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



DECRETO:

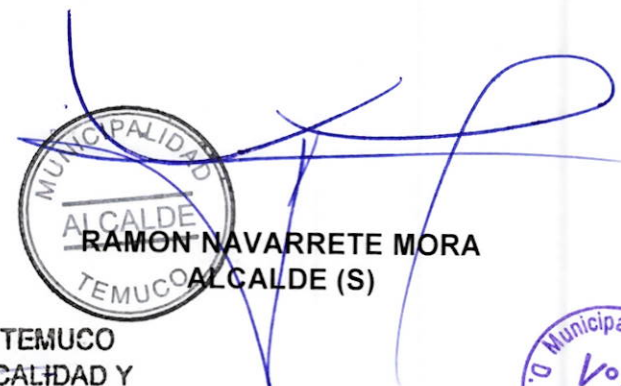

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	PROGRAMA ADULTO MAYOR
OBJETIVO DEL MANUAL	QUE TODOS LOS FUNCIONARIOS Y PERSONAL DEL PROGRAMA ADULTO MAYOR, CUENTEN CON UN INSTRUMENTO QUE GUIE LAS ACCIONES, ORIENTADO A ESTABLECER LAS DISTINTAS LABORES EN CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES MÍNIMAS ASIGNADAS A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DONDE SE DESEMPEÑA, Y EN EL PUESTO DE TRABAJO QUE OCUPA.
AMBITO DE ACCION	FUNCIONARIOS DEL PROGRAMA ADULTO MAYOR

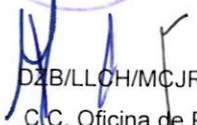
2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 15 hojas.


ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.




JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL




RAMON NAVARRETE MORA
ALCALDE (S)


MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION


 DZB/LLCH/MCJR
 C.C. Oficina de Partes
 Depto. Acreditación, Capacitación y PMG
 Todas las unidades







	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 1 de 15
		Fecha: Noviembre 2020


MANUAL DE PROCESOS

“PROGRAMA ADULTO MAYOR”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Rocio Miranda Programa de Adulto Mayor	Oriana Castro Encarga de Calidad	

	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 2 de 15
		Fecha: Noviembre 2020

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
III	OBJETIVO DEL MANUAL	4
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	4
V	ALCANCE DEL MANUAL	4
VI	CONTROL DEL MANUAL	5
VII	REFERENCIA NORMATIVA	5
VIII	DOCUMENTACIÓN	5
IX	PRODUCTOS	6
X	USUARIOS	6
XI	PROVEEDORES	7
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
XIII	DIAGRAMA	10
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	11

	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 3 de 15
		Fecha: Noviembre 2020


I. ANTECEDENTES

El programa de Adultos mayor tiene como objetivo, fomentar y fortalecer la participación ciudadana de adultos mayores en las diferentes iniciativas propuestas por el municipio, como son: actividades masivas, talleres, servicios de cuidado personal, servicio de traslado a clubes de adulto mayor, servicio de compra de alimento y/o medicamentos. Entrega de medicamentos en domicilio, los que permitirán al adulto mayor un envejecimiento activo y saludable.

Entregar atención social Profesional para Adultos Mayores Diferentes Macro Sectores de la comuna de Temuco, esta actividad consiste en tener un staff de 8 asistentes sociales, las que deben asistir periódicamente a los clubes comunitarios con la finalidad de prestar servicio, asesoría y entrega de conocimientos sobre postulación a beneficios, trámites sociales, gestión para entrega de ayudas sociales y crear redes de apoyo con otros departamentos municipales para contribuir a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores de la comuna.

I.1. DEFINICIONES

- Atención usuaria, presencial y/o por teléfono
- Toma de antecedentes: nombre, Rut, dirección, teléfono.
- Definir la necesidad que se detecta en el contacto (caso social, solicitud ayuda social paliativa solicitud de inscripción en taller, solicitud retiro de medicamentos, atención primaria de salud en domicilio, solicitud de viaje, consultas generales)
- Visita o contacto telefónico con el adulto mayor, de acuerdo con macro sector
- Envío de antecedentes a Departamento Social, Programa Discapacidad, Promoción comunitaria, Dideco, Departamento Vivienda, Departamento Salud, SENAMA. Tribunal de Familia, Departamento de salud Municipal.

	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 4 de 15
		Fecha: Noviembre 2020

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento N° 1 de fecha 16.08.2012.

- Conocer la realidad de los adultos mayores de la Comuna, detectando sus necesidades principales.
- Promover políticas destinadas a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, en forma coordinada con organismos gubernamentales y privados y en coordinación con otras unidades municipales, para potenciar las actividades ejecutadas.
- Diseñar, implementar y evaluar programas específicos que respondan a las necesidades detectadas de beneficio de los adultos mayores de la comuna.

III. OBJETIVO DEL MANUAL


Que todos los funcionarios y personal del Programa Adulto Mayor, cuenten con un instrumento que guie las acciones, orientado a establecer las distintas labores en cumplimiento de las funciones mínimas asignadas a la unidad administrativa donde se desempeña, y en el puesto de trabajo que ocupa.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Dar a conocer los procedimientos internos del programa que permitan solución rápida y eficaz a la problemática presentada por el Adulto Mayor

V. ALCANCE DEL MANUAL

- **USUARIOS INTERNOS:** Departamento Social, Depto. Discapacidad, Promoción comunitaria, Dirección Desarrollo Comunitario.
- **USUARIOS EXTERNO:** Adultos Mayores pertenecientes a la Comuna de Temuco, Tribunal de Familia, SENAMA

	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 5 de 15
		Fecha: Noviembre 2020

VI. CONTROL DEL MANUAL

- El resguardo, control y correcta implementación del siguiente manual de procedimientos estará bajo la responsabilidad de la Encargada del Programa Adulto Mayor.
- La revisión del manual de procedimientos se realizará una vez al año y de ser necesario será actualizado.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Política integral del envejecimiento positivo para Chile.2012-2025. (SENAMA)
- Art. 4 ley Orgánica de Municipalidades.
- PLADECO 2012 - 2020
- Presupuesto Municipal.

VIII. DOCUMENTACIÓN

Evaluación por caso social, tribunal, demanda espontanea, SENAMA:

- Oficio decretado por el Tribunal de Familia de Temuco


Gestión ayuda social:

- Cedula de identidad vigente,
- Registro social de hogares, hogares 60% vulnerable en comuna de Temuco

Gestión ayuda económica pago arriendo:

- Fotocopia cedula de identidad del usuario y todos los integrantes del grupo familiar
- Contrato arriendo firmado ante notario
- Acreditación ingresos: colillas de sueldo, certificados de cotizaciones AFP.
- Copia de carnet y cuenta bancaria del arrendador

Retiro de medicamento y/ o compra con entrega en domicilio:

	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 6 de 15
		Fecha: Noviembre 2020

- Cedula de identidad

Traslado de pasajeros:

- Personalidad jurídica agrupación
- Formulario solicitud de bus

IX. PRODUCTOS


- Evaluación por caso social.
- Gestión ayuda social.
- Gestión ayuda económica pago arriendo.
- Entrega de medicamento y/o compra de alimentos en domicilio.
- Inscripción taller online.
- Visita en terreno a clubes de adulto mayor para entrega de información y funcionamiento del Programa.
- Proporcionar espacio para reuniones.
- Traslado de pasajeros.

X. USUARIOS

Internos:

Coordinadora: recepción y distribución de casos sociales derivados de Tribunal de Familia, SENAMA y demanda espontanea. Relación directa con clubes de adulto mayor de la comuna de Temuco. Distribuir número de clubes de adulto mayor por macro sector a cada asesor. Planificación de talleres, servicios, actividades para el adulto Mayor.

Asistentes Sociales: Visita domiciliaria por casos sociales, elaboración de informes sociales, trabajo con clubes de adulto mayor de diferentes macro sectores según distribución. Gestión para ayuda social y económica a adultos mayores.

	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 7 de 15
		Fecha: Noviembre 2020

Encargada centro comunitario/ apoyo: responsable de inmueble Municipal, encargada del funcionamiento interno (apertura, cierre, horarios, mantención, etc.) atención usuarios según macro sector.

Asesor comunitario clubes Adulto Mayor: Trabajo directo con clubes adulto mayor, difusión beneficios del programa, apoyo elaboración de proyectos para fondos concursables (Fondecov, FNDR, SENAMA, etc.)

Administrativos: Atención usuario, manejo de documentación interna para funcionamiento del programa, gestión de adquisiciones, elaboración informe estadística mensual del programa. Recepción y respuesta de correspondencia interna del programa.


Monitores talleres y servicios: ejecución de taller según disciplina (taller de costura, folclor, manualidades, relajación, computación, tango, teatro, coro, cocina). Ejecución de servicios: podología, kinesiología, peluquería, psicología, en los días y horarios establecido.

Externos:

Adultos Mayores: personas mayores pertenecientes a los diferentes macro sectores de la comuna de Temuco.

XI. PROVEEDORES

- Departamento Social, Depto. Discapacidad, Promoción comunitaria, Dirección Desarrollo Comunitario.
- SENAMA
- Tribunal de Familia
- Departamento de Salud Municipal
- Empresa de buses

	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 8 de 15
		Fecha: Noviembre 2020

XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<i>Profesional del programa</i>	1	Atención usuaria: vía presencial, telefónica o por redes sociales. Se determina requerimiento y se deriva según solicitud.	No requiere
<i>Asistente social</i>	2	a) Caso social: Asistente social contacta para realizar visita en domicilio, elaboración informe socioeconómico envió a tribunal de familia.	Oficio decretado por el Tribunal de Familia de Temuco
		b) Caso social demanda espontanea: Se realiza visita, se apoya con ayuda social paliativa, y se generan redes de apoyo con cesfam, SENAMA u otra red necesaria para dar solución a la problemática.	Cedula identidad
		C) Caso social SENAMA: visita en domicilio, evaluación antecedentes, elaboración informe social, se remite a SENAMA	Cedula identidad
<i>Asistente Social</i>	3	Gestión para ayuda social: revisión en sistema crecic (Sistema municipal), verificación RSH 60%, entrega de caja de alimento, pañales, leche ensure.	Cedula identidad, receta médica indicación ensure
<i>Profesional del programa</i>	4	Gestión ayuda económica pago arriendo: Recepción de antecedentes, revisión antecedente, elaboración de informe social, entrega en departamento social.	Fotocopia cedula de identidad del usuario y todos los integrantes del grupo familiar Contrato arriendo firmado ante notario colillas de sueldo.

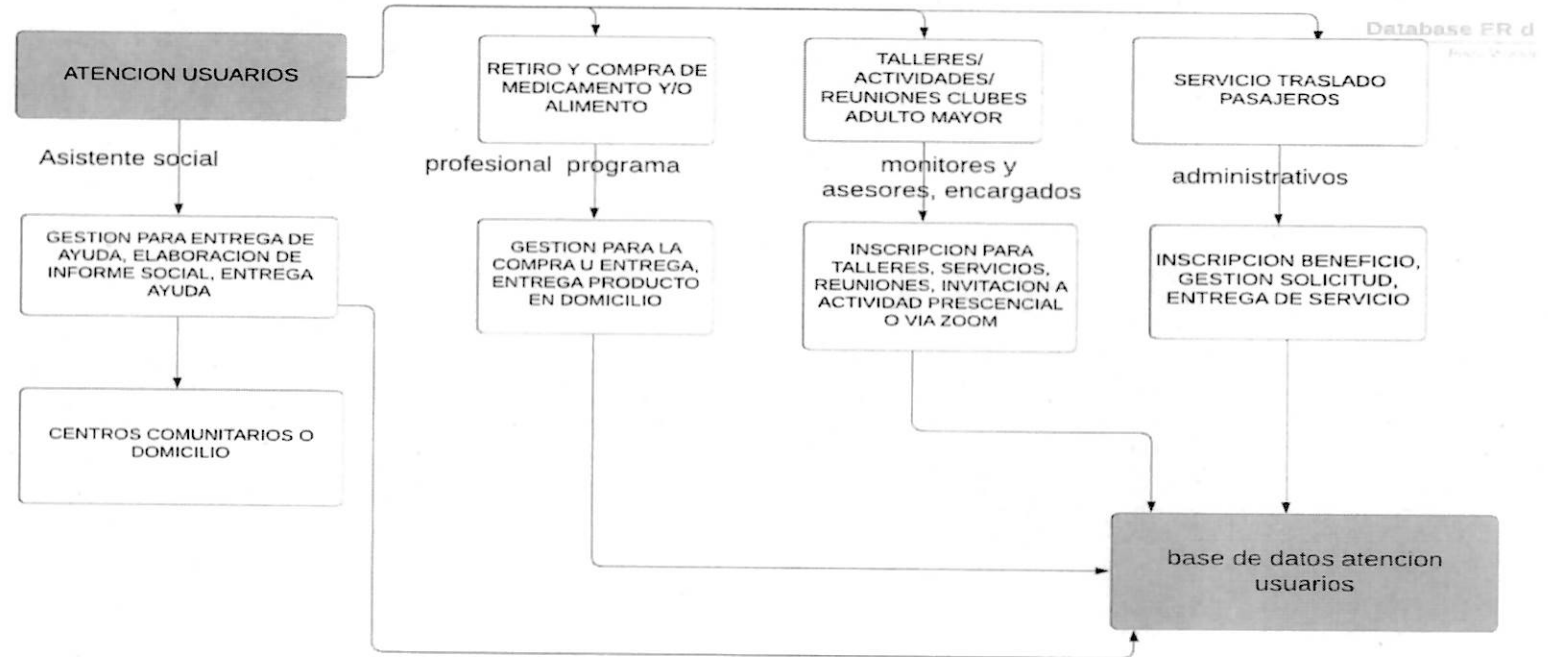



MANUAL DE PROCESOS
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS
ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA
TERCERA EDAD

Código: MP- MT
Revisión:02
Página 9 de 15
Fecha: Noviembre 2020

			certificados de cotizaciones AFP Copia de cedula y cuenta bancaria del arrendador
Profesional del programa	5	Entrega de medicamento: Visita a domicilio, retiro de receta, entrega en consultorio Miraflores, metodista o Hospital regional .3 días después, se retira del establecimiento y se entrega en domicilio a la persona mayor. Se deja registro en base de datos	Receta medicamento Planilla de registro
Profesional del programa	6	Compra de medicamento y/o alimentos con entrega en domicilio: Visita al domicilio, recepción del requerimiento, compra del producto, entrega de producto en domicilio	Receta medicamento. Acta de compra
Profesional del programa	7	inscripción taller online: contacto con el adulto mayor, envió de link para incorporarse a taller online vía plataforma zoom y meet	No requiere
Asesor comunitario	8	Visita en terreno a clubes de adulto mayor para entrega de información y funcionamiento del Programa: contacto con directiva, coordina reunión, asiste a reunión, registro de temas tratados	Ficha de atención comunitaria
Administrativos	9	Servicio traslado pasajeros: Contacto con agrupación, recepción de documentos, acuerdo fecha viaje, elaboración solicitud, ejecución viaje, base de datos.	Personalidad jurídica de la agrupación Solicitud de bus

XIII. DIAGRAMA.



	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 11 de 15
		Fecha: Noviembre 2020

XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.




**ACTA APOYO DE COMPRA INSUMOS PARA EL ADULTO
MAYOR, EMERGENCIA COVID-19, MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO**

NOMBRE BENEFICIARIO:	
RUT:	
FECHA:	
TELEFONO CONTACTO:	
DIRECCION :	
TIPO DE APOYO:	
NOMBRE FUNCIONARIO QUE PRESTA APOYO:	
EFFECTIVO ENTREGADO:	
VUELTO:	

FIRMA FUNCIONARIO MUNICIPAL

FIRMA BENEFICIARIO

	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 12 de 15
		Fecha: Noviembre 2020



FICHA DE ATENCIÓN COMUNITARIA
Dirección de Desarrollo Comunitario

Nombre Asesor: _____ Depto.: _____

Nombre Organización: _____

Lugar de Reunión: _____

Territorial Funcional Fecha: _____ Hora: _____

N° Participantes: _____

TEMAS TRATADOS:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

ACUERDOS:


1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

OBSERVACIONES:

Se adjunta fotografía y lista de asistencia

FIRMA ASESOR
NOMBRE:

FIRMA DIRIGENTE
NOMBRE:
CARGO:

	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 14 de 15
		Fecha: Noviembre 2020



SOLICITUD
SERVICIO DE TRASLADO DE PASAJEROS
ACTIVIDADES MUNICIPALES AÑO 2020

Fecha del Servicio:

Nº Pasajeros:

Destino :

Motivo :

Hora de Inicio Servicio:

Hora Aproximada Regreso:

Dirección de Inicio y Termino del Servicio:

Nombre Organización:

Nombre Dirigente(a) / Encargado Delegación:


Contacto:

Observaciones:

1. Se entenderá como efectiva la autorización una vez que el encargado(a) de la delegación retire desde Oficinas del programa (Edificio las Raíces Bulnes 815 2do piso local 13) la autorización de Servicio y la ficha de registro de Pasajeros. -
2. No se podrá realizar cambios de lugares y fechas, sin previa comunicación al Programa Adulto Mayor, teléfonos 452-973040
3. Este programa solo coloca a disposición de las delegaciones la movilización correspondiente, quedando exento el Municipio de toda responsabilidad por accidentes de fuerza mayor que puedan ocurrir durante el viaje o mientras los usuarios realizan sus actividades propias.
4. El beneficio se entregará solo, una vez al año por organización.
5. En este caso se convoca adultos mayores para actividad del municipio

Nombre, Firma y Timbre
Dirigente / Representante.

Temuco, _____ de 2020

	MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS DE JOVENES, DE LA MUJER, DE LA TERCERA EDAD	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 15 de 15
		Fecha: Noviembre 2020

Formularios para ingreso de estadísticas

Acceso Formulario de Registro:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdDuUczvbO8EuP1nzjs7HXEIDpC_vAzd_z9v2wCJnzI9Vdk8iw/viewform

Acceso Base de Datos:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1N-G2v3uEhOD2iOXZJKUL5G1g6y9BOdluJuSpsxQLf9g/edit#gid=507715760>