



MUNICIPALIDAD DE  
TEMUCO

REGLAMENTO, N° 004

FECHA, 04 NOV. 2014

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento N° 001 del 16.08.12, Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación del Municipio.
- 2.- Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- 3.- El manual de procedimientos de ayudas sociales de la Municipalidad de Temuco N° 3.213 del 24.08.2012.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- La necesidad de establecer las normas generales y objetivas que regulen el cumplimiento de la entrega de ayudas sociales paliativas que le corresponde al Municipio dentro de su ámbito territorial.
- 2.- La necesidad de uniformar los criterios en la determinación de los beneficios y demás aspectos técnicos y administrativos en el proceso de otorgamiento y entrega de ayuda social paliativas, para la correcta y oportuna ejecución de la Unidad de Ayudas Sociales Paliativas.

**DECRETO:**

- 1.- Con la necesidad de actualizar los procesos sobre la entrega de Ayudas Sociales Paliativas. Por el presente reglamento reemplaza en todas sus partes al Reglamento N° 1002 de fecha 10 de septiembre 2012.
- 2.- Apruébese el siguiente **“Reglamento para la asignación de las prestaciones entregadas por el Departamento de Asistencia Social”** en el marco de la Unidad de Ayudas Sociales Paliativas.

ID: 769936

## TITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**ARTICULO PRIMERO: Marco Conceptual.** Dentro de las funciones que deben ejecutar las Municipalidades, sea directamente o con la intervención de otros órganos del Estado, se encuentra la Asistencia social, que para los efectos de este Reglamento se entenderá como toda acción que involucre la atención otorgada al individuo o grupo familiar tendiente a lograr mejorar la condición social.

Para la dictación de este Reglamento se ha considerado la necesidad de reglamentar la asistencia social como medio para otorgar solución a las problemáticas de las personas en sus distintas etapas de su vida, derivadas de carencias materiales o de otra índole y cuya presencia provoque o pueda producir conflicto al interior de las familias o menoscabos en el bienestar de las personas.

De la misma forma, se ha considerado que el estado de necesidad puede tener diversos grados y componentes, conforme a las diferencias económicas y sociales de los individuos o grupos, definiéndose como 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 imperativo.

**ARTICULO SEGUNDO:** Procedimiento: El cumplimiento de estas funciones de Asistencia Social encomendadas a la Municipalidad, será desarrollada por la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través del Departamento Social, y específicamente a través de su Unidad de Ayudas Sociales Paliativas, conforme a un procedimiento objetivo y de general aplicación para los individuos y grupos que requieran oportuna atención de acuerdo a las disposiciones contenidas en el manual de procedimientos respectivo.

Para los efectos de este Reglamento, el estado de necesidad que justifica la intervención Municipal, se acreditará solamente mediante el Informe Social expedido por la profesional Asistente Social, tratante y firma de Jefe o Encargado de Departamento Social, previa evaluación técnica efectuada por el profesional Asistente Social tratante.

Todos los tipos de ayudas sociales que aquí se determinan, sin perjuicio de que pueda de manera excepcional, proceder otras debidamente calificadas siempre que la situación lo amerita. Estas ayudas sociales, deberán ser autorizadas únicamente por la Jefe o Encargado del Departamento de Asistencia Social y en casos excepcionales debidamente calificados podrán ser autorizados por el director de desarrollo comunitario.

## TITULO II

### BENEFICIOS

**ARTICULO TERCERO: Beneficios materiales, económicos e intangibles.** Las intervenciones profesionales realizadas, implican la aplicación de diversas intervenciones, considerando entre ellos la entrega de bienes tangibles, entrega de servicios y/o ayuda económica, por ejemplo en el caso de consultas médicas y exámenes. Para tales efectos, el Municipio ha creado una unidad de Ayudas Sociales Paliativas, que cuenta con fondos especialmente asignados para la atención de los Casos Sociales evaluados por esa Unidad y Por el Departamento Social, que a continuación se enumeran.

#### 1.-ALIMENTOS

Consistente en una caja básica de alimentos, según evaluación calificada por el profesional Asistente social, se otorgará hasta tres veces al año o extender apoyo si continúa el estado de necesidad manifiesta y/o indigencia. Además, se entregará mensualmente una caja de alimentos en el caso de Plan de Ahorro para la Vivienda, conforme a las Normas del Reglamento y manual de procedimiento respectivo.

El contenido de caja de alimentos se define anualmente, de acuerdo a los recursos municipales, ésta contempla principalmente alimentos básicos como: harina, arroz, aceite, azúcar, leche, café, fideos, sopas, salsas de tomate, legumbres, entre otros.

#### 2.- MEDIAGUAS

Beneficio que se entregará por una vez a las familias que presenten situaciones de emergencia, tales como:

- \* Incendios
- \* Inundaciones
- \* Terremotos
- \* Hacinamiento
- \* Desalojos
- \*Otras calamidades públicas y/o hechos fortuitos, situaciones de emergencia.

**Cabe señalar que, en el caso de incendios y desalojos, en ambos caso se deberá adjuntar autorización del propietario para instalación de mediagua. La continuidad de la entrega si se presenta nuevamente la emergencia será calificada por la asistente social tratante. Además, en el caso desalojo judicial se adjuntará orden judicial y/o debidamente calificadas por profesional Asistente Social tratante, conforme a las Normas del Reglamento y Manual de procedimiento respectivo.**

#### 3.- MATERIALES DE CONSTRUCCION

Ayuda material necesaria para reparar o mejorar una vivienda precaria o en situación de riesgo vital para sus habitantes:

\* Para construcción de una pieza de 3x3, 3x4 o mediagua 3x6

- \* Para efectuar reparaciones menores, tales como:

- Techumbre y otros.
- Madera para piso y paredes
- Zinc para techo y forro paredes
- 5V para revestimiento exterior
- Clavos
- Ecoplac
- Papel fieltro
- Apoyos para afirmar mediaguas

El que se otorgará por una vez al año y la continuidad de este será en casos debidamente calificado o determinado por profesional Asistente Social tratante, conforme a las Normas del Reglamento y Manual de procedimiento respectivo.

#### **4.- COLCHONETAS Y FRAZADAS**

\* Ayuda Social consistente en una colchoneta y dos frazadas, de acuerdo a los recursos municipales, y para atender situaciones vulnerables de emergencia que con el tiempo se han hecho fundamentalmente insostenibles.

Se otorgará hasta tres veces al año o extender apoyo si continúa el estado de necesidad manifiesta y/o indigencia

- Hacinamiento
- En general, situaciones de precariedad económica debidamente calificada por el profesional Asistente Social tratante
- Otras calamidades o situaciones de emergencia, hasta tres veces al año, si continúa el estado de necesidad manifiesta, debidamente calificadas por el asistente Social tratante y conforme a las Normas del Reglamento y Manual de procedimiento respectivo.

#### **5.- CARBON**

Consistente en un saco de carbón que contiene aproximadamente 30 decalitros, se otorgará hasta tres veces al año si continúa el estado de necesidad manifiesta, evaluada y calificada por el profesional Asistente social, conforme a las Normas del Reglamento y Manual de procedimiento respectivo.

#### **6.- VESTUARIO ESCOLAR**

Se otorgará una vez al año por alumno en estado de necesidad manifiesta, pertenecientes exclusivamente a escuelas rurales de nuestra comuna, conforme a las Normas del Reglamento y Manual de procedimiento respectivo.

#### **7.- PAÑALES**

Consistente en 3 paquetes de pañales, para adultos y niños según evaluación calificada por el profesional Asistente social, la continuidad de la entrega se determinará si continúa el estado de necesidad manifiesta, conforme a las Normas del Reglamento y Manual de procedimiento respectivo.

## **8.- LECHE Y SUPLEMENTO ALIMENTICIO ENSURE**

Consistente en dos bolsas o tarro aproximadamente de un kilo, según evaluación calificada por el profesional Asistente social, la continuidad de la entrega se determinará si continúa el estado de necesidad manifiesta, conforme a las Normas del Reglamento y el Manual de procedimiento respectivo.

## **9.- LITERAS Y CAMAS**

Se otorgará una vez al año en casos de necesidad manifiesta.

Por cada kit litera se entrega: dos colchones, dos almohadas, dos juegos de sábanas, cuatro frazadas, entre otros, según evaluación calificada por el profesional Asistente Social, conforme a las Normas del Reglamento y el Manual de procedimiento respectivo.

Por cada kit de cama se entrega: un colchón, una almohada, un juego de sábanas, dos frazadas, entre otros, conforme a las Normas del Reglamento y el Manual de procedimiento respectivo.

## **10.- Evaluación oftalmológica y entrega de lentes.**

Consistente en la evaluación oftalmológica, y la entrega de lentes de uno o dos pares según lo mencionado por la evaluación realizada. Evaluación oftalmológica acompañada de evaluación calificada por profesional Asistente Social, conforme a las Normas del Reglamento y el Manual de procedimiento respectivo.

## **11.- APORTES Y CO - APORTES ECONOMICOS:**

**AYUDAS ECONOMICAS:** Directas, aportes o co-aportes, para atender necesidades y situaciones indispensables para el normal desarrollo de la vida personal y familiar. Situaciones en que exista un riesgo inminente a la integridad física o sobrevivencia de personas o familias, las que serán debidamente evaluadas y respaldadas técnicamente por profesional tratante, conforme a las Normas del Reglamento y el Manual de procedimiento respectivo.

A continuación se detalla:

### **11.1.- SERVICIOS BASICOS:**

- Deuda de consumo de agua (casos excepcionales, correspondientes a adultos mayores, integrantes con enfermedades graves dentro del grupo familiar, cesantía por más de tres meses) , se otorgara aporte a pie de repactacion de deuda y en algunos casos co-aporte a deuda actual.
- Pago de arriendo por incendio, desalojo, hacinamiento, reconstrucción de vivienda y orden judicial de violencia intrafamiliar, se otorgara hasta tres meses.
- Pago pilones sectores periféricos.

Según evaluación calificada por el profesional Asistente social se otorgará por una vez al año o en parcialidades, si continúa el estado de necesidad manifiesta, conforme a las Normas del Reglamento y Manual de procedimiento respectivo.

#### **11.2.- SERVICIOS FUNERARIOS:**

- Compra de urna
- Traslado dentro de la comuna y del país.
- Derecho sepultación.
- Arriendo nicho.
- Compra de terreno.

Según evaluación calificada por el profesional Asistente social se otorgará por una vez al año, por integrante de familia, grado de consanguineidad (padre, madre, hermano, hijos, tíos, primos, nietos, cuñados, sobrinos) conforme a las Normas del Reglamento y Manual de Procedimiento respectivo.

#### **11.3.- EDUCACION:**

- Pago matrículas Enseñanza Superior.
- Uniformes escolares (parkas, zapatos, buzo, zapatillas, sweter, pantalón, polera, de colegio respectivo)
- Útiles escolares (indicados por el establecimiento escolar).

Según evaluación calificada por el profesional Asistente social se otorgará por una vez al año, conforme a las Normas del Reglamento y Manual de procedimiento respectivo.

#### **11.4.- SALUD:**

Medicamentos

- Audífonos, lentes, prótesis y ortesis
- Colchón anti escaras, catre clínico, colchón ortopédico
- Exámenes médicos (sangre, rayos, scanner, resonancia magnética, etc.)
- Financiamiento dental.
- Deuda hospitalaria (cirugía, tratamiento radioterapia) (casos excepcionales)
- Alimentación especial (dietas médicas indicadas)
- Implementos de aseo por hospitalización
- Lentes ópticos y/o contacto.
- Productos dermatológicos y/o higiénicos.
- Sillas de ruedas.

Estas ayudas tendrán un tope de 20 UTM por caso social por una vez al año o en parcialidades, y si así lo amerita la condición de salud, dependiendo de la evolución de la patología y el respaldo técnico del profesional asistente social tratante, se podrá otorgar recursos superiores o adicionales al asignado.

### 11.5.- VIVIENDA:

- Co-aporte para ahorro de vivienda, por persona .
- Co-aporte para materiales de construcción (puertas, ventanas, bisagras, vidrios, chapas de puertas, etc.)
- Artefactos sanitarios.

Según evaluación calificada por el profesional Asistente social se otorgará por una vez al año, conforme a las Normas del Reglamento y Manual de procedimiento respectivo.

### 11.6.- a).- OTRAS AYUDAS:

Se otorgará una vez al año en casos de necesidad manifiesta según evaluación calificada por el profesional Asistente social, la continuidad de la entrega se determinará si continua el estado de necesidad manifiesta y/o indigencia, conforme a las Normas del Reglamento y manual de procedimiento respectivo.

- Pasajes (comunal, nacional e internacional)
- Traslado (referido a temas médicos, incluidos en casos excepcionales estadía y alimentación)
- Compra de cocinas.

Estas ayudas tendrán un tope de 20 UTM por caso social por una vez al año o en parcialidades, dependiendo gravedad de las situaciones presentadas respecto a temas de salud , con respaldo técnico del profesional asistente social tratante, se podrá otorgar recursos superiores o adicionales al asignado.

### b) Otras ayudas entregadas Programa situación calle:

Se otorgará una vez al año en casos de necesidad manifiesta según evaluación calificada por el profesional Asistente social, la continuidad de la entrega se determinará si continua el estado de necesidad manifiesta y/o indigencia, conforme a las Normas del Reglamento y manual de procedimiento respectivo.

- Kit de aseo ( pasta de diente, cepillo de diente , presto barba)
- Frazadas.
- Vales para alojamiento.
- Vales para cedula de identidad.
- Ropa de agua para periodo de invierno (botas de agua, capa de agua y pecheras y/o jardineras.).
- Colaciones ruta calle.(pan con jamón y queso , café y comida.)

C) Otras ayudas entregadas Programa personas en situación de discapacidad.

Se otorgará una vez al año en casos de necesidad manifiesta según evaluación calificada por el profesional Asistente social, la continuidad de la entrega se determinará si continua el estado de necesidad manifiesta

y/o indigencia, conforme a las Normas del Reglamento y manual de procedimiento respectivo.

**AYUDAS ECONOMICAS:** Directas, aportes o co-aportes, para atender necesidades y situaciones indispensables para el normal desarrollo de la vida personal y familiar. Situaciones en que exista un riesgo inminente a la integridad física o sobrevivencia de personas o familias en situación de discapacidad, las que serán debidamente evaluadas y respaldadas técnicamente por profesional tratante, conforme a las Normas del Reglamento y el Manual de procedimiento respectivo.

A continuación se detalla:

- Ayudas económicas para pago de medicamentos, examen, terapias, compra de insumos ortopédicos y médicos, fajas, u otras.
- Silla de ruedas, silla ruedas eléctrica, bastones, burritos, cojín anti escara, colchón anti escara.
- Pañales.
- Audífonos, lentes, ortesis y prótesis, silla de baño u otros artefactos solicitados.

## **12.- BENEFICIOS Y/O SERVICIOS DIRECCION DESARROLLO RURAL.**

Se otorgará una vez al año en casos de necesidad manifiesta según evaluación calificada por el profesional Asistente social tratante de la Dirección de Desarrollo Rural con responsabilidad administrativa quien tiene la responsabilidad de evaluar la cantidad y pertinencia en las diferentes entregas. La continuidad de éstas, se determinará si continúa el estado de necesidad manifiesta y/o indigencia, conforme a las Normas del Reglamento, manual de procedimiento respectivo. Y manual de procedimiento de Dirección de Desarrollo Rural.

- Material Árido.
- Estanques acumuladores de agua.
- Tubos de cemento para pozos y de atravesio.
- Kit de cosecha de agua. (canaleta, estanque, tubos de pvc.).
- Kit electro bomba. (manguera, llaves, presostato, válvula de retención, caja, interruptores).
- Insumos para riego. (mangueras, electrobombas .etc).

Con todo, las normas sobre frecuencia o periodicidad señaladas, podrán ser modificadas por la o él profesional Asistente Social calificado de la Dirección de Desarrollo Rural con previo certificado social interno, en que se indique las causales y variables sobrevinientes que justifiquen la modificación realizada, y debidamente autorizado por el jefe del Departamento de Asistencia Social.

### TITULO III. PROCESO DE BODEGA DE AYUDAS SOCIALES.

**ARTÍCULO CUARTO: Administración de bodega:** Los materiales de construcción colchonetas, frazadas y carbón son almacenados en la bodega municipal ubicada en los confines N°1296 de la Comuna de Temuco.

Los alimentos, leche, alimento especial, pañales y literas son mantenidos en una bodega en la dirección de desarrollo comunitario.

Estos son entregados a los beneficiarios, de acuerdo al procedimiento contemplado en el presente Reglamento, Manual de procedimiento y manual de procedimientos de bodegas vigentes en el municipio.

**ARTICULO QUINTO: Procedimiento de adquisición** El Departamento de Asistencia Social diagnosticará, las necesidades solicitando al Departamento de Administración y Finanzas, a través de una solicitud de pedido, la adquisición de los bienes señalados en cantidad que estime conveniente, considerando el presupuesto disponible en el Ítem de programa de asistencia Social. A dicha solicitud se acompañaran los antecedentes señalados en el inciso segundo del artículo siguiente.

Para estos efectos el Departamento de Asistencia Social llevara un control detallado de los gastos, asimismo, deberá llevar un control de las existencias de ambas bodegas.

Para la mejor administración de los recursos, la municipalidad podrá celebrar convenios con instituciones públicas y/o privadas dedicadas a la elaboración, distribución y comercialización de elementos, productos y bienes que sean necesarios para cumplir la función de asistencia social dentro de los ítem de presupuesto del respectivo proyecto en el marco de la normativa legal vigente sobre la materia.

**ARTICULO SEXTO: Procedimiento de entrega de los beneficios:** El o la asistente Social tratante emitirá informe social y acta de entrega prefoliada el cual contemplará los datos de individualización; Nombre, Domicilio; Cedula de identidad, los elementos o bienes asignados, la fecha de entrega, el documento deberá llevar firma de Jefe o Encargado de Departamento social y usuario que recibirá el beneficio. Para las ayudas sociales paliativas de aportes económicos deberá girarse un documento (vale Vista o cheque) a favor del beneficiario, entregado con acta entrega que será firmado por éste, por la entrega del beneficio.

Para otorgar toda clase de beneficios materiales y económicos, deberá acompañarse de los siguientes antecedentes

- Ficha social : Elaborada por asistente social tratante , donde e identifican los antecedentes del usuario y su grupo familia
- Informe social emitido por Asistente Social tratante, y Jefe o Encargada del Departamento Social.
- Decreto visado por la Dirección Jurídica y Control Interno, firmado por el Administrador Municipal y Secretario Municipal, verificados con las firmas de Decretos Alcaldicios e Informes Sociales, del Jefe o Encargado del

Departamento Social, Encargada Unidad de Ayudas Sociales Paliativas y Director Desarrollo Comunitario. En el caso de ayudas económicas adicional debe ser visado por Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Gestión y Abastecimiento.

**ARTICULO SEPTIMO:** Recopilar los antecedentes de respaldo del gasto de la ayuda social económica entregada, a cargo de la Unidad Ayudas Sociales Paliativas. La recopilación de los antecedentes consiste en documentos tales como: boletas, facturas, bonos, recibos.

#### **TITULO IV**

#### **CONTRATO DE SUMINISTRO POR MATERIALES DE CONSTRUCCION:**

#### **ARTICULO OCTAVO**

##### **Contempla:**

- 1.- Solicitud de pedido, con listado de materiales a adquirir, y según corresponda se debe adjuntar nomina de beneficiarios.
- 2.- Se adjuntan decretos: decreto que aprueba el programa y decretos que aprueban el contrato de suministro.
- 3.- Se realiza orden de compra, la cual se envía a proveedor.
- 4.- Proveedor acepta orden de compra, coordina entrega con Encargado de bodega Municipal y Bodega DIDECO para ingresar materiales tangibles, los cuales pueden quedar en bodega por stock, o bien despacharlos de manera inmediata por el proveedor a los respectivos domicilios de los beneficiarios.
- 5.- Al momento de la entrega de los materiales tangibles, el proveedor deberá entregar factura o guía de despacho a Encargado de bodega.
- 6.- La profesional, Asistente Social, irá junto al proveedor obteniendo la firma del beneficiario con su respectiva acta de entrega.
- 7.- Se emite pago correspondiente.

#### **TITULO V**

#### **DE LOS BENEFICIARIOS**

**ARTICULO NOVENO:** Definiciones: Podrán ser beneficiarios de prestaciones por parte del Departamento Social, a través de la Unidad de Ayudas Sociales Paliativas los habitantes de la comuna, que se encuentren en estado de necesidad manifiesta y requiera la intervención técnica de un profesional Asistente Social. Acreditando su residencia por medio de Ficha Protección social y/o visita domiciliaria.

Es responsabilidad del usuario justificar los gastos de la ayuda solicitada. Con presentación de boletas, facturas, bonos, recibos, correspondientes a la solicitud de ayuda social por aporte económico, es decir, el dinero entregado a los beneficiarios debe ser utilizado específicamente para el fin solicitado.

Desde el momento en que se dé inicio a la intervención profesional, tanto en el nivel individual como familiar, toma la denominación de "caso social", que para estos efectos conceptuales se clasifica en:

- **Atención directa;** aquella que se otorga por una sola vez, debido a que la problemática así lo justifica. En este aspecto, la intervención profesional podrá generarse como motivo de entrevista en oficina o como resultado de una visita domiciliaria y la ayuda social podrá consistir en la entrega de bienes materiales o intangibles que el Asistente Social determine, de acuerdo a la disponibilidad de recursos y fondos de la Unidad de Ayuda Paliativas y conforme a las normas de este reglamento y de los procedimientos formalmente establecidos.
- **Atención de caso (individual y familiar);** aquella que se genera como resultado de una evaluación diagnóstica de la problemática presentada, siendo necesaria la selección de un plan de tratamiento con dos o más intervenciones, pudiendo el Asistente Social entregar la ayuda material o intangible que estime conveniente, de acuerdo a los recursos y fondos de la unidad de Ayudas Paliativas y conforme a las normas de este Reglamento y Manual de procedimientos vigente en el Municipio.

**ARTÍCULO DECIMO: Requisitos de atención:** Para ser beneficiario de prestaciones a través del Departamento Social, Unidad de Ayudas Paliativas, se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser Habitante del sector urbano y/o rural de la Comuna.
- Encontrarse afecto por algún estado de necesidad manifiesta e indigencia, que requiera de atención Profesional.
- No disponer de recursos necesarios para atender la necesidad específicamente informada
- Poseer Ficha de Protección Social en la comuna.
- Justificar con documentos que acrediten la falta de recursos socioeconómicos y el estado de necesidad ; tales como : Recetas medicas , historial médico, recetas de exámenes y medicamentos , contratos de arriendo , boletas de gastos básicos y deudas , liquidación de ingresos , finiquitos de trabajos , certificados de AFP , certificado de inscripción laboral certificado de tribunales de familias y otros documentos que acrediten la condición actual.

**ARTÍCULO DECIMO PRIMERO: Causales de rechazo:** El o la Asistente Social rechaza la atención solicitada en los siguientes casos, con documentación recopilada por la evaluación realizada por un el profesional Asistente Social calificada:

- Por tener domicilio en otra Comuna, verificado con Ficha de protección social.
- Por haber adulterado documentos de uso público o privado, o de carácter técnico entregado por el Municipio en anteriores

- atenciones.(Por ejemplo informes sociales, citaciones, actas de entrega u otros)
- Por haber vendido o cedido, a cualquier beneficio material otorgado por el municipio en anteriores atenciones.
  - Por no haber dado cumplimiento, en forma reiterada, a las instrucciones, orientaciones, o acciones encomendadas por el Asistente Social tratante.
  - Por negarse a proporcionar la información y/o documentación requerida por el profesional Asistente Social.
  - Por omitir voluntariamente o falsear información considerada para otorgar la atención.
  - Por dependencia del asistido, sin demostrar esfuerzos personales en resolver su situación.
  - Por mala utilización o destino de los bienes materiales, o intangibles otorgados por el Municipio.
  - Por no realizar devolución de boletas, facturas o dinero por ayuda social económica otorgada.

## **TITULO VI PROCEDIMIENTOS DE ATENCION.**

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO: *Localización, fecha y horario de atención:*** El lugar de atención de la Unidad de Ayudas Sociales Paliativas del Departamento de Asistencia Social corresponderá a edificio de Dirección de Desarrollo Comunitario de la Comuna de Temuco.

La atención se realiza los días lunes, miércoles y viernes desde las 8:10 a 13:00 Horas y martes y jueves desde las 8:10 a 13:00 Horas y desde las 14:45 a 17:00 Horas.

**ARTICULO DECIMO TERCERO: *Sistema de registro de atención:*** Se contará con un Registro denominado " ficha social", según formatos de acuerdo al manual de procedimientos en cual se incluirán todas atenciones otorgadas, consignando tanto los datos necesarios para la atención, como los requeridos por el municipio para el registro y control de los beneficios materiales e intangibles proporcionados.

Dichos expedientes se administrarán manual y computacionalmente por Sistema de Atención Social (S.A.S.) u en otra forma que haga fe de su contenido conforme a los recursos municipales. Cuya responsabilidad del sistema de los expedientes estará en las profesionales Asistentes Sociales que lleven el caso.

La información contenida en las Fichas Sociales y/o expedientes digitales de **carácter reservada** y solamente podrán tener acceso a ella los profesionales Asistentes Sociales y funcionarios autorizados por la jefa del Departamento de Asistencia Social de la Dirección de Desarrollo Comunitario y los entes fiscalizadores, tanto internos como externos, tales como la Dirección de control Interno y Contraloría General de la República.

En caso de que otra Dirección u otro organismo requieran alguna información sobre los expedientes sociales, dicha solicitud deberá hacerse a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario. De tal resolución deberá estar informado el jefe o Encargado del departamento de Asistencia Social, encarga de Unidad de Atención Social y el profesional asistente social tratante.

Las ayudas sociales paliativas serán entregadas con informe social /actas de entrega, la cual tendrán formato digital y manual, estos últimos se realizarán en casos excepcionales en los casos siguientes: emergencias, salidas a terreno, en la entrega de materiales de construcción y por problemas de conectividad.

**ARTÍCULO DECIMO CUARTO: Método de asignación de los recursos materiales:** El o la Asistente Social investigará exhaustivamente los antecedentes de los casos presentados, agotando todos los medios para dar solución a las problemáticas con los recursos municipales e instituciones externos, gubernamentales o privados.

Si corresponde asignar beneficios materiales y/o económicos de acuerdo a los niveles de carencia permanente, única u ocasionalmente presentados, el Asistente Social tratante podrá determinar el tipo y/o monto a asignar. De acuerdo a la disponibilidad de recursos con un tope máximo que varía según el tiempo. La resolución podrá disponer la asignación total o parcial de un beneficio.

ANOTESE, PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



JUAN ARANEDA NAVARRO  
SECRETARIO MUNICIPAL



MIGUEL BECKER ALVEAR  
ALCALDE

GMD/ANC/MCC

Distribución

- Alcaldía
  - Dideco
  - Control
  - Administración y Finanzas
  - Archivos Unidad Social
  - Archivo Departamento Social
- MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
**DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO A LA GESTION**

