

DECRETO N° 4166 /

TEMUCO, 23 NOV. 2023

VISTOS:

1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 05.10.2020, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.

3.- El Reglamento N° 002, del 20 de mayo de 2020, para "Asignación y entrega de las prestaciones evaluadas por el Departamento Social y Departamento Comunitario y Vecinal".

4.- El Decreto N° 760 del 11 de junio del 2020, que modifica el Reglamento N° 002 del 20 de mayo de 2020 para "Asignación y entrega de las prestaciones evaluadas por el Departamento Social y Departamento Comunitario y Vecinal".

5.- El Decreto N° 1557 del 13 de diciembre del 2021, que modifica el Reglamento N° 002 del 20 de mayo de 2020 y Decreto N° 760 del 11 de junio del 2020, para "Asignación y entrega de las prestaciones evaluadas por el Departamento Social y Departamento Comunitario y Vecinal".

2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

ID.2795563



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 el 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 reemplazan en todas sus partes al Decreto N° 3293 de fecha 25 de noviembre de 2020, 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 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 46 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



MAURICIO CRUZ COFRÉ
ALCALDE (S)



MTM/MCZ/MAVS/YCP
C.C. Oficina de Partes
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG
Todas las unidades





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

Código: MP- MT


Revisión: 02

Página 1 de 46

Fecha: Noviembre 2023


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

Elaboró	Revisó	Aprobó
Yeny Cofré Pichincura Coordinadora Programa Ayudas Sociales Paliativas	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	María Antonieta Vicencio Sandoval Encargada Departamento Social

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 2 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	PAGINA
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 BENEFICIARIOS	4
VII.	PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL PROGRAMA AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	4
VIII.	PROVEEDORES	4
IX.	PROCESO DE EVALUACIÓN PARA AYUDA SOCIAL PALIATIVA	5
	A. SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN	5
	B. REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA	5
	C. TIEMPO ESTANDAR	6
	D. PLAZOS Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES DE AYUDAS ECONÓMICAS	6
	E. DECLÁRESE POR CONCLUIDO LA TRAMITACIÓN PARA JUSTIFICAR FONDOS ENTREGADOS POR AYUDA SOCIAL	7
	F. BODEGAJE	7
	G. CONTROL PRESUPUESTARIO, FINANCIERO Y DE PRODUCTOS POR AYUDA SOCIAL PALIATIVA	9
X.	PROCESO: EVALUACIÓN Y ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS EN STOCK, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN Y AYUDAS ECONÓMICAS.	10
XI.	PROCESO: EVALUACIÓN Y ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS EN CASO DE EMERGENCIAS Y/O CATÁSTROFES NATURALES.	17
XII.	DIAGRAMA DE FLUJO	20
XIII.	ANEXOS	23

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 3 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Proceso tiene por objeto identificar las fases del proceso de entrega de Ayudas Sociales Paliativas por parte de la Municipalidad de Temuco, con el fin de implementar dicho proceso 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 realizado por la Dirección de Desarrollo Comunitario a través de su Departamento Social mediante el Programa 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 Ayudas Sociales Paliativas, que permita conocer los procedimientos correspondientes en contribución a las personas y/o familias de la comuna de Temuco, que sean susceptibles de ser beneficiarios de ayudas sociales paliativas.

IV. CONTROL DEL MANUAL DE PROCESO


El resguardo y control del presente Manual de Proceso, estará bajo la supervisión del coordinador (a) del Programa Ayudas Sociales Paliativas, logrando que todos los profesionales del programa conozcan su contenido.

V. REFERENCIA NORMATIVA

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

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

El Reglamento Interno N°004 de fecha 21.05.2023, que establece la estructura, funciones y coordinación de la municipalidad de Temuco.

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 4 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

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 o Trabajador Social de la Municipalidad de Temuco.

VII. PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL PROGRAMA AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

1. Paquete de alimentos
2. Leche
3. Suplemento alimenticio
4. Pañales
5. Kit de higiene domiciliario
6. Vale de carga gas
7. Mediaguas
8. Materiales de construcción
9. Estanques acumuladores de agua
10. Material árido para acceso domiciliario
11. Tubos de atraveso para acceso domiciliario
12. Literas
13. Marquesas
14. Kits de equipamiento de camas
15. Colchones
16. Frazadas
17. Estufas
18. Cocinas a gas
19. Carbón
20. Evaluación oftalmológica y entrega de lentes (en operativos sociales)
21. Aportes y coaporte económicos: servicios básicos, servicios funerarios, educación, salud, vivienda, entre otras ayudas.
22. Otros según contingencia.

VIII. PROVEEDORES

- **Internos:** Todas las Unidades Municipales
- **Externos:** Farmacias, centros médicos, importadora de productos médicos, funerarias, ferreterías, pago por transferencia a propietarios (as) de inmuebles en caso de arriendo, empresas que proveen desde la suscripción a contrato de

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 5 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

suministro, compras a través de convenio marco, chile compra y licitaciones públicas, entre otros.

IX. PROCESO DE EVALUACION PARA AYUDA SOCIAL PALIATIVA

A) SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN: de responsabilidad del profesional Asistente Social o Trabajador Social a cargo de la atención.


El usuario puede acceder al programa por demanda espontánea, derivaciones internas y/o externas de la Municipalidad de Temuco.

Posteriormente, se realiza entrevista, recabando información socioeconómica, por diferentes canales de comunicación, visita al domicilio según corresponda, todo esto para identificar el estado de necesidad manifiesta declarada y realizar diagnóstico, de esta forma, evaluar la posibilidad de ayuda social a entregar.

Todo este proceso debe ser registrado en un sistema computacional vigente proporcionado en la Municipalidad de Temuco, y en el caso de otorgar ayuda social paliativa se realizará Informe Social, Acta De Entrega y Decreto de Ayuda Social.

B) REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA

1. Todo solicitante deberá presentar su cédula de identidad al momento de atención, pudiendo ser reemplazada por el comprobante de solicitud de cédula de identidad nacional, que otorga el Registro Civil de Identificación.
2. Toda persona extranjera deberá presentar cédula de identidad chilena vigente, o bien, si se ha vencido, podrá presentar certificado en trámite. Siendo este documento el único que pueda verificar su autenticidad por el profesional tratante.
3. Ser habitante de la comuna de Temuco, mediante verificación por instrumento de caracterización social de vulnerabilidad vigente, y en el caso que se requiera por visita domiciliaria.
4. Encontrarse afecto por algún estado de necesidad manifiesta e indigencia, que requiera de atención profesional.
5. No disponer de recursos necesarios para atender la necesidad específicamente informada.
6. Justificar con documentos que acrediten la falta de recursos económicos y el estado de necesidad; tales como recetas médicas, historial médico, ordenes médicas para examen, 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 Familia y otros documentos que acrediten la

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 6 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

condición actual.

- 7 . Presentar credencial del Registro Nacional de Discapacidad o formulario de solicitud de certificación de discapacidad (casos sociales atendidos por el Programa Inclusión).
- 8 . Las personas que no han rendido ayudas otorgadas anteriormente, quedarán con observaciones en el sistema de atención digital. Por lo anterior, el profesional que evalúe nuevamente, deberá considerar que no existen rendiciones de ayudas sociales en estado de pendientes.

C) TIEMPO ESTÁNDAR

Tiempo promedio del proceso dependerá de la solicitud, en algunos casos se realiza evaluación inmediata en entrevista realizada, más los documentos de respaldo y/o de la evaluación en terreno. Dependerá de la naturaleza de la ayuda, las cuales pueden ser inmediatas según stock bodega o, si corresponde a una ayuda social de tipo económica, el proceso se llevará a cabo en un máximo de 45 días, desde que se cursa el Informe Social y el Decreto de Ayuda Social.

D) PLAZOS Y RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES DE AYUDAS ECONÓMICAS

Una vez entregada la ayuda social económica, se recopilan los antecedentes de respaldo del gasto de la ayuda entregada, será a cargo del programa Ayudas Sociales Paliativas, específicamente de un administrativo, quien recepciona y archiva el decreto de ayuda social, informe social acta de entrega y documento de rendición. El beneficiario (a) será responsable de presentar los comprobantes (boletas y/o facturas válidamente emitidas) de la ayuda económica entregada, 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. La ayuda entregada a los beneficiarios (as) debe ser utilizada específicamente para el fin solicitado.

Acciones y/o gestiones para justificar fondos no rendidos

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 que el usuario acceda a la entrevista, se realizará carta de acuerdo firmada por el beneficiario (a), y registro fotográfico de lo adquirido, en caso de pérdida del documento.



E) 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 económica y realizado las gestiones para reunir los respaldos, sin obtener respuestas favorables para dar término al proceso de ayuda social, se procederá a lo siguiente:

1. Informe Socioeconómico, emitido por el profesional a cargo del caso social, el cual consiste en la elaboración de un documento que acredite la condición socioeconómica de un individuo y/o familia, justificando las causas por las cuales la persona no puede realizar el reintegro de la ayuda social económica entregada.
2. Se remitirán los antecedentes de los beneficiarios (as) y de las gestiones realizadas a la Dirección de Asesoría Jurídica, ya que, habiéndose realizando las acciones citadas en el punto anterior, no se ha logrado la obtención de respaldos de la ayuda económica entregada.


F) BODEGAJE

1. BODEGA PRINCIPAL

Los bienes materiales consistentes en colchones, frazadas, materiales de construcción, carbón, mediaguas prefabricadas u otro que se requiera disponer en bodega principal en calle Los Confines N° 1296, podrán ser retirados previa solicitud de pedido, autorizado por la Encargada (o) del Departamento Social, el coordinador (a) del programa Ayudas Sociales Paliativas y/o el funcionario adscrito al programa mencionado. El retiro de las especies se hará por el profesional a cargo de la entrega. Según stock bodega.

2. BODEGA DIDECO

Sin perjuicio de lo anterior, existirá en la Bodega de DIDECO, ubicada en calle Manuel Bulnes N° 0102, un stock de ayudas sociales y bienes consistentes en: paquete de alimentos, pañales, leche, suplemento alimenticio, kit de higiene domiciliario, vale de carga gas, colchones, frazadas, marquesas, literas, estanques de agua, entre otras ayudas sociales para ser entregados a personas y/o familias, los cuales podrán ser retirados por la Encargada (o) del Departamento Social, el coordinador (a) del programa Ayudas Sociales Paliativas y/o el funcionario adscrito al programa mencionado. Para el retiro de dichos bienes, el asistente social a cargo de la entrega, solicitará al encargado de bodega los bienes ante documento de autorización. Según stock bodega.

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 9 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

G. CONTROL PRESUPUESTARIO, FINANCIERO Y DE PRODUCTOS POR AYUDA SOCIAL PALIATIVA

Corresponderá a la Encargada (o) del Departamento Social, en conjunto con el coordinador (a) y los profesionales del programa, supervisar y evaluar el gasto mensual que genere las ayudas sociales otorgadas, basándose en los registros existentes.

La Encargada (o) del Departamento Social (responsabilidad administrativa), junto al coordinador (a) del Programa, de ser necesario según requerimiento, 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 la entrega de ayudas sociales paliativas.

El coordinador (a) del Programa, tiene 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 pueda realizar la Dirección de Control, la Contraloría General de la República u otros entes autorizados para tal fin.

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.

X. PROCESO: EVALUACIÓN Y ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS EN STOCK, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN Y AYUDAS ECONÓMICAS

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
Usuarios	1	Solicitud de atención mediante demanda espontánea, llamado telefónico, correo electrónico, plataforma digital institucional y/o redes sociales municipales.	Sistema de atención informático vigente, correo electrónico, entre otros canales de comunicación municipal.
Instituciones públicas y/o privadas	2	Derivación de casos sociales al municipio, al Director de la Dirección de Desarrollo Comunitario, Encargada (o) del Departamento Social y/o coordinador (a) programa ayudas sociales paliativas.	Correo electrónico, llamado telefónico, entre otros canales de comunicación municipal.
Asistente Social	3	Inicia entrevista y verifica los antecedentes en el sistema informático vigente e instrumento de categorización social.	Sistema de atención informático vigente.
Asistente Social	4	Verifica si presentó respaldo de ayuda económica anterior (según corresponda).	Sistema de atención informático vigente.
Asistente Social	5	Evalúa el estado de necesidad actual. (igualmente recibe atención en caso de no haber presentado respaldo de ayuda anterior)	Sistema de atención informático vigente.

Usuario	6	Presenta documentación de respaldo.	Documentación del usuario y/o grupo familiar.
Asistente Social	7	I. Para la evaluación de ayuda social paliativa por entrega inmediata disponible según stock bodega , tales como: alimentos, pañales, marquesas, colchones, frazadas, suplementos alimenticios, kit de higiene domiciliario, entre otros bienes; genera Acta de Entrega de acuerdo a la ayuda social paliativa otorgada y firma.	Sistema de atención informático vigente y Acta de Entrega.
Usuarios	8	Firma Acta de Entrega, conforme a la ayuda social paliativa recibida.	Acta de Entrega.
Bodeguero	9	Gestiona el retiro de la ayuda social paliativa, según lo informado en Acta de Entrega.	Acta de Entrega.
Administrativo	10	Emite reporte diario obtenido por el sistema informático vigente denominado, "Resumen de ayudas sociales paliativas entregadas por profesional" y compila las Actas de Entrega, clasificadas por tipo de ayuda social, conforme a las ayudas sociales paliativas entregadas. La cual respalda la entrega de las ayudas sociales paliativas indicadas en el punto N° 7.	Hoja resumen de ayudas sociales paliativas entregadas por profesional.
Coordinador (a) del Programa	11	Visa el compilado de Actas de Entrega diario, clasificada por tipo de ayuda social, conforme a las ayudas sociales paliativas entregadas.	Hoja resumen de ayudas sociales paliativas entregadas por profesional.

Encargada del Departamento Social	12	Firma el compilado de Actas de Entrega diario, conforme a las ayudas sociales paliativas entregadas.	Acta de Entrega.
Administrativo	13	Digita Informe Social y elabora Decreto de Ayuda Social, el cual agrupa a los beneficiarios (as) para ser decretados mensualmente con la finalidad de dar respuesta y agilizar el proceso de entrega inmediata según stock bodega.	Informe Social y Decreto de Ayuda Social (DAS).
Coordinador (a)	14	Firma Informe Social y visa Decreto de Ayuda Social.	Informe Social y Decreto de Ayuda Social (DAS).
Encargada del Depto. Social	15	Firma Informe Social y visa Decreto de Ayuda Social.	Informe Social y Decreto de Ayuda Social (DAS).
Encargado (a) Centro de Costo	16	Visa DAS.	Decreto de Ayuda Social (DAS).
Director DIDECO	17	Visa DAS.	Decreto de Ayuda Social (DAS).
Dirección de Asesoría Jurídica	18	Visa DAS.	Decreto de Ayuda Social (DAS).
Dirección de Control	19	Visa DAS.	Decreto de Ayuda Social (DAS).

Administrador Municipal "Por orden del Sr. Alcalde"	20	Firma DAS.	Decreto de Ayuda Social (DAS).
Director Secretaría Municipal	21	Firma DAS.	Decreto de Ayuda Social (DAS).
Oficina de Partes	22	Registra, escanea, enumera y deriva.	Decreto de Ayuda Social (DAS).
Asistente Social	23	II. Para la evaluación de ayuda social paliativa por entrega de materiales de construcción , elabora un Informe Social y el Decreto de Ayuda Social.	Informe Social y Decreto de Ayuda Social (DAS).
Usuario	24	Firma Acta de entrega	Acta de entrega
Asistente Social	25	III. Para la evaluación de ayuda social económica por adquisición de bienes y/o servicios , elabora un Informe Social y adjuntará poder simple el cual autoriza al municipio a emitir pago al proveedor que presta el bien y/o servicio. O autorización del Alcalde para emitir pago a nombre del beneficiario (a) y elabora el decreto de ayuda social económica.	Informe Social, Poder Simple o Autorización del Alcalde y Decreto de Ayuda Social económica (DAS).
Asistente Social	26	Elabora Informe Social, Decreto de Ayuda Social y solicitud de pedido.	Informe Social, Decreto de Ayuda Social económica (DAS) y solicitud de pedido.
Coordinador (a)	27	Firma Informe Social, visa DAS y solicitud de pedido.	Informe Social, Decreto de

			Ayuda Social económica (DAS) y solicitud de pedido.
Encargada de Departamento Social	28	Firma Informe Social, visa Decreto de Ayuda Social y firma solicitud de pedido.	Informe Social, Decreto de Ayuda Social económica (DAS) y solicitud de pedido.
Encargado (a) Centro de Costo	29	Visa DAS y solicitud de pedido.	Decreto de Ayuda Social económica (DAS) y solicitud de pedido.
Director DIDECO	30	Visa DAS y firma solicitud de pedido.	Decreto de Ayuda Social económica (DAS) y solicitud de pedido.
Administrativo de Gestión y Presupuesto DIDECO	31	Enumera solicitud de pedido y deriva.	Solicitud de pedido.
Dirección de Asesoría Jurídica	32	Visa DAS.	Decreto de Ayuda Social económica (DAS).
Dirección de Control	33	Visa DAS y solicitud de pedido.	Decreto de Ayuda Social económica (DAS) y solicitud de pedido.

Dirección de Abastecimiento	34	Refrenda la ayuda económica.	Decreto de Ayuda Social económica (DAS).
Dirección de Administración y finanzas	35	Visa DAS.	Decreto de Ayuda Social económica (DAS)
Administrador Municipal "Por orden del Sr. Alcalde"	36	Firma DAS.	Decreto de Ayuda Social económica (DAS)
Director Secretaría Municipal	37	Firma DAS.	Decreto de Ayuda Social económica (DAS)
Oficina de Partes	38	Registra, escanea, enumera y deriva.	Decreto de Ayuda Social económica (DAS)
Departamento de Gestión de Abastecimiento	39	Elaboración de Decreto de Pago.	Decreto de Pago.
Dirección de Administración y Finanzas	40	Firma Decreto de Pago.	Decreto de Pago.
Dirección de Control	41	Firma Decreto de Pago.	Decreto de Pago.
Administración Municipal	42	Firma Decreto de Pago.	Decreto de Pago.



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 16 de 46

Fecha: Noviembre 2023

Director de Secretaría Municipal	43	Firma Decreto de Pago.	Decreto de Pago.
Departamento de Tesorería Municipal	44	Realiza transferencia electrónica al proveedor.	Comprobante transferencia.
Usuario	45	Firma Acta de entrega	Acta de entrega

**XI. PROCESO: EVALUACIÓN Y ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS
EN CASO DE EMERGENCIAS Y/O CATÁSTROFES NATURALES**

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
Usuarios	1	Solicitud de atención mediante demanda espontánea, llamado telefónico, correo electrónico, plataforma digital institucional y/o redes sociales municipales.	Ficha de atención social o formulario de ayuda social disponible en página Web (en casos de estado de emergencia).
Asistente Social	2	I. Para la evaluación de ayuda social paliativa por entrega inmediata disponible según stock bodega , tales como: alimentos, pañales, marquesas, colchones, frazadas, suplementos alimenticios, kit de higiene domiciliario, entre otros bienes.	Sistema de atención informático vigente y Acta de Entrega.
Asistente Social	3	Inicia entrevista de evaluación y verifica antecedentes en sistema informático vigente e instrumento de categorización social.	Sistema informativo vigente y revisión plataformas digitales.
Usuario	4	Presenta documentación de respaldo de manera presencial o remota por medios digitales.	Documentación del usuario y/o grupo familiar.
Asistente Social, Encargada de Ruta	5	Ingresa el registro de personas que solicitan ayuda social paliativa en planilla de ruta.	Planilla de ruta.
Asistente Social, Encargada de Ruta	6	Realiza ruta para la entrega de ayuda social paliativa por macrosectores.	Planilla de ruta sectorizada.



MANUAL DE PROCESO
DEPARTAMENTO SOCIAL
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 18 de 46

Fecha: Noviembre 2023

Asistente Social, Encargada de Ruta	7	Asigna al funcionario a cargo de la entrega y, vehículo de traslado.	Planilla de ruta sectorizada.
Bodeguero	8	Gestiona el retiro de la ayuda social paliativa, según lo informado en Actas de Entrega.	Actas de entrega.
Asistente Social	9	Realiza visita al domicilio del usuario (a), verificando los antecedentes presentados, si los hubiere, y procede a la entrega de la ayuda social paliativa solicitada y, firma Acta de Entrega.	Acta de entrega.
Usuarios	10	Firma Acta de Entrega conforme a la ayuda social paliativa otorgada.	Acta de entrega.
Administrativo	11	Emite reporte diario obtenido por el sistema informático vigente denominado, "Resumen de ayudas sociales paliativas entregadas por profesional" y compila las Actas de Entrega, clasificadas por tipo de ayuda social, conforme a las ayudas sociales paliativas entregadas.	Hoja resumen de ayudas sociales paliativas entregadas por profesional.
Coordinador (a) del Programa	12	Visa el compilado de Actas de Entrega diario, clasificada por tipo de ayuda social, conforme a las ayudas sociales paliativas entregadas.	Hoja resumen de ayudas sociales paliativas entregadas por profesional.
Encargada del Departamento Social	13	Firma el compilado de Actas de Entrega diario, conforme a las ayudas sociales paliativas entregadas.	Actas de Entrega.
Administrativo	14	Digita Informe Social y elabora Decreto de Ayuda Social, el cual agrupa a los beneficiarios (as) para ser decretados mensualmente con la finalidad de dar	Informe Social y Decreto de ayuda social (DAS).



MANUAL DE PROCESO
DEPARTAMENTO SOCIAL
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

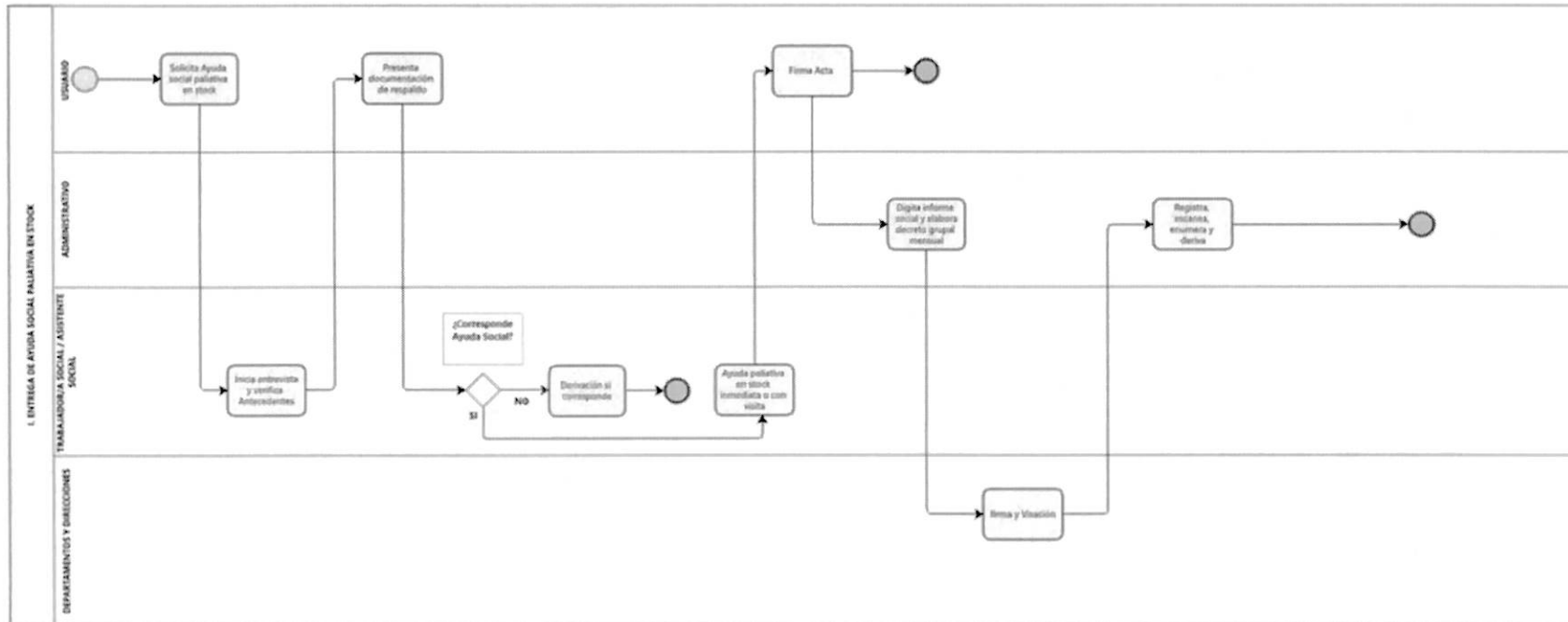
Página 19 de 46

Fecha: Noviembre 2023

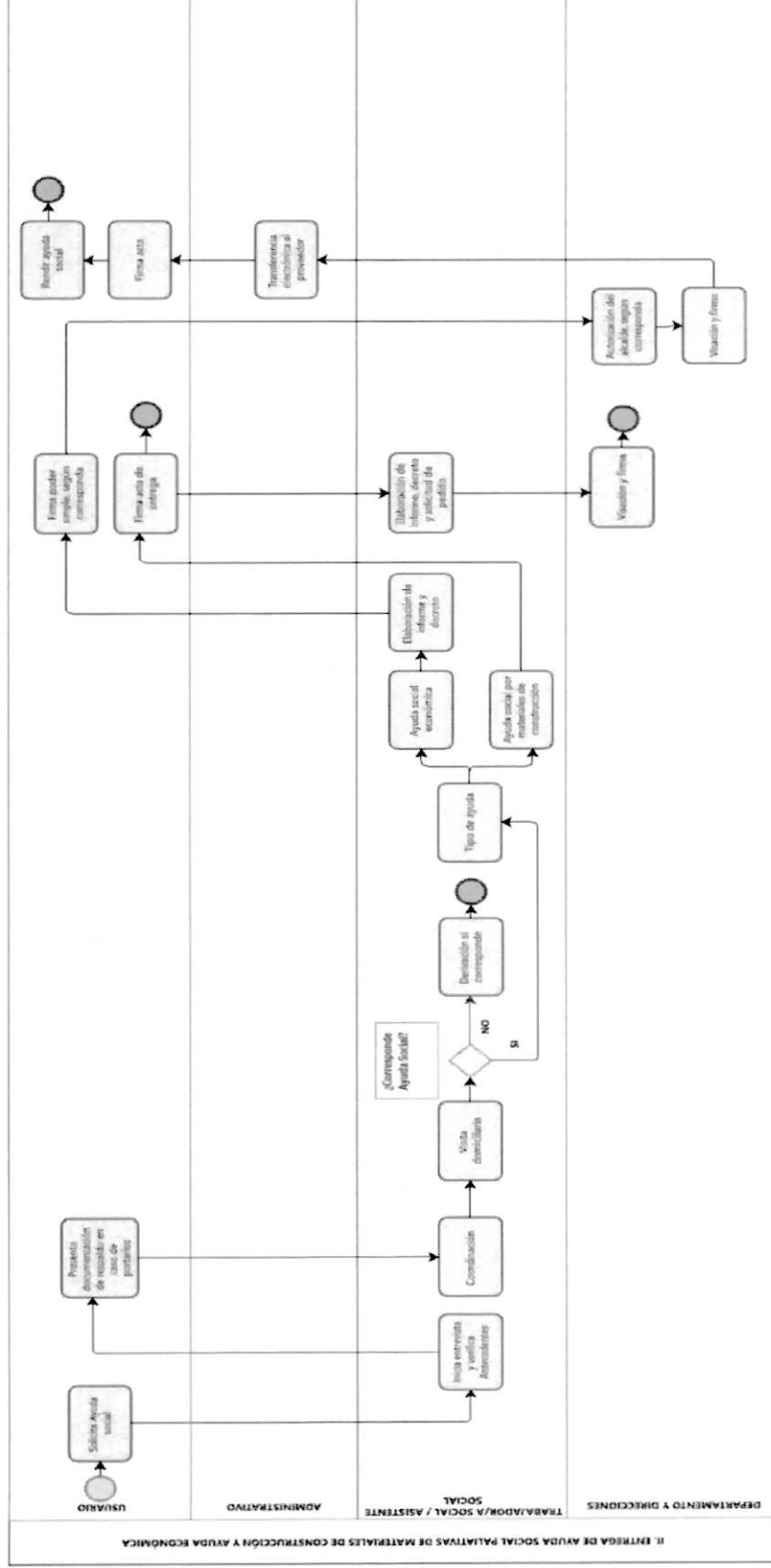
		respuesta y agilizar el proceso de entrega inmediata según stock bodega.	
Coordinador (a)	15	Firma Informe Social y visa DAS.	Informe Social y Decreto de ayuda social (DAS).
Encargada del Departamento Social	16	Firma Informe Social y visa DAS.	Informe Social y Decreto de ayuda social (DAS).
Encargado (a) Centro de Costo	17	Visa DAS.	Decreto de ayuda social (DAS).
Director DIDECO	18	Visa DAS.	Decreto de ayuda social (DAS).
Dirección de Asesoría Jurídica	19	Visa DAS.	Decreto de ayuda social (DAS).
Dirección de Control	20	Visa DAS.	Decreto de ayuda social (DAS).
Administrador Municipal "Por orden del Sr. Alcalde"	21	Firma DAS.	Decreto de ayuda social (DAS).
Director Secretaría Municipal	22	Firma DAS.	Decreto de ayuda social (DAS).
Oficina de Partes	23	Registra, escanea, enumera y deriva.	Decreto de ayuda social (DAS).

XII. DIAGRAMA DE FLUJO.

Evaluación y entrega de ayudas sociales paliativas en stock, materiales de construcción y ayudas económicas.



Evaluación y entrega de ayudas sociales paliativas en caso de emergencias y/o catástrofes naturales.





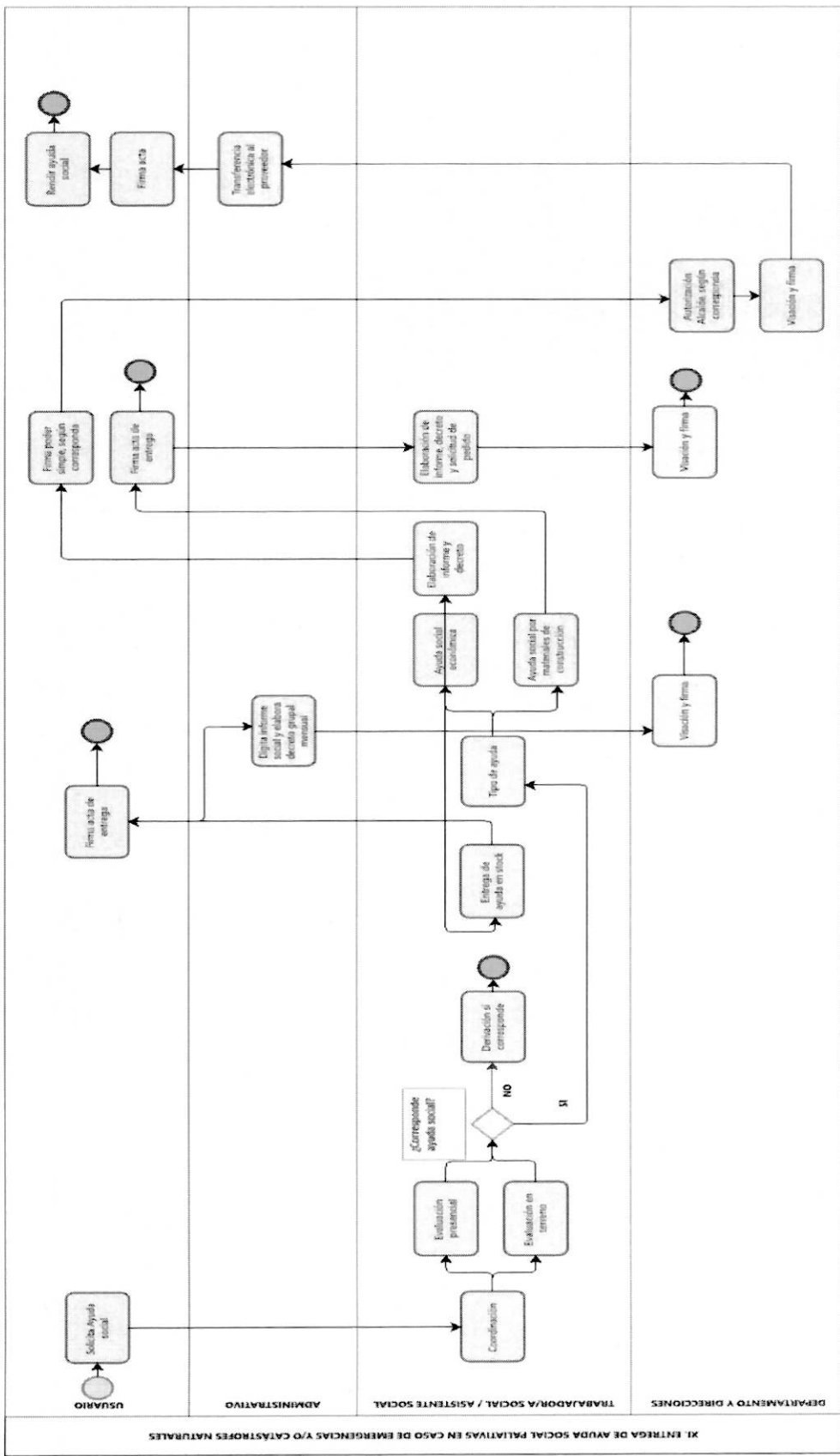
**MANUAL DE PROCESO
DEPARTAMENTO SOCIAL
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 22 de 46

Fecha: Noviembre 2023





MANUAL DE PROCESO
DEPARTAMENTO SOCIAL
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 23 de 46

Fecha: Noviembre 2023

XIII. ANEXOS

INFORME SOCIAL SIGLA PROFESIONAL / AÑO

N°:
TEMUCO,

NOMBRE	:	
RUT	:	
DOMICILIO	:	
TELEFONO	:	
NATURALEZA DE LA AYUDA	:	<p>Ayuda social paliativa consistente en un aporte o coaporte económico de \$XXXXXXXX.- destinados a la adquisición de xxxxx, en atención al estado de necesidad manifiesta de la persona en referencia.</p> <p>Ayuda social respaldada por el Artículo N° XX, Título V, del Reglamento N° xxx para la asignación y entrega de las prestaciones evaluadas por el Departamento Social, Departamento de Programas Sociales, Departamento Comunitario y Vecinal de la Dirección de Desarrollo Comunitario, y Dirección de Programas del Adulto Mayor.</p>

COMPOSICIÓN FAMILIAR:

- A) Tipo de familia.
- B) Edad.
- C) Rut.
- D) Estado civil.
- E) Nacionalidad.
- F) Estudios.
- G) Ocupación.

ANTECEDENTES DE VIVIENDA:

- A) Tipo de vivienda.
- B) Tenencia.
- C) Distribución.
- D) Calidad de construcción.



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 24 de 46

Fecha: Noviembre 2023

E) Disposición servicios básicos.

ANTECEDENTES DE SALUD:

A) Indicar a la persona con antecedentes de salud.

B) Diagnóstico.

C) % de discapacidad.

D) Tratamiento y/o control médico.

E) Sistema de salud.

F) Indicar antecedentes de salud de los otros integrantes.

ANTECEDENTES ECONÓMICOS: (grupo familiar)

A) Ingresos percibidos (considerar trabajos formales, informales, pensiones, aportes de gobierno, entre otros).

B) Considerar si existen cotizaciones de AFP.

C) Egresos (gastos permanentes del grupo familiar).

EXPONER PROBLEMÁTICA:

A) Indicar quien realiza la solicitud.

B) Indicar cuál es el motivo de solicitud.

C) Describir la situación actual por la que no logran cubrir lo requerido.

D) En casos por ayuda en salud, indicar nombre y RUT del profesional tratante.

E) En los casos de fallecimiento mencionar nombre, RUT, causa de fallecimiento, parentesco, si existe cuota mortuoria, deuda actual, nombre de funeraria, cementerio o parque.

F) Mencionar si existe red de apoyo de familiares y/o amigos o de instituciones.

CONCLUSIÓN:


A) Apreciación profesional: justificar el estado de necesidad, porque se le entregará la ayuda.

B) Especificar el tipo de ayuda.

C) Monto a otorgar, y en caso de coaporte mencionar como se solventa la deuda restante.

D) Impacto de la ayuda a otorgar.

E) Mencionar que, al momento de la evaluación y emisión del presente informe social, grupo familiar presenta el instrumento de caracterización socioeconómico vigente de la comuna de Temuco.

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 25 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

INDIVIDUALIZACIÓN Y FIRMA:

El Informe Social señalará el nombre completo, firma del profesional que evaluó el caso social, del coordinador (a) y Encargada (o) del Departamento Social.

NOMBRE COORDINADOR (A) AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	NOMBRE TRABAJADOR (A) SOCIAL GABINETE SOCIAL DIDECO
NOMBRE DEPARTAMENTO SOCIAL	

METODOLOGÍA DEL INFORME

I. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:

- Entrevista social semiestructurada realizada con fecha día/mes/año
- Visita domiciliaria realizada con fecha día/mes/año

II. GESTIONES:

- Consulta en línea a plataformas gubernamentales.
- Solicitud de información y documentación de respaldo.
- Derivación a programa/s ... nombrar cual/es programas intra o extra municipal
- Ingreso al programa Plan de ahorro para vivienda u otros según corresponda.

III. DOCUMENTOS DE RESPALDO:

- Poder Simple	
- Autorización Alcalde	
- Fotocopia Cedula de identidad	
- Certificado de nacimiento	
- Credencial de discapacidad	
- Liquidación de pago	
- Finiquito	
- Certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP	



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


Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 26 de 46

Fecha: Noviembre 2023

- Certificado de cotizaciones emitido por FONASA	
- Consulta tributaria ante SII	
- Certificado médico	
- Receta u orden medica	
- Cotizaciones de valor	
- Contrato de arriendo	
- Certificado de deuda	
- Certificado de defunción	
- Estado de cuenta de libreta de ahorro para la vivienda.	
- Boletas de servicios básicos	
- Registro fotográfico	
- Otros especificar:	

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 27 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

INFORME SOCIAL SIGLA PROFESIONAL / AÑO

N°:
TEMUCO,

NOMBRE	:	
RUT	:	
DOMICILIO	:	
TELEFONO	:	
NATURALEZA DE LA AYUDA	:	<p>Ayuda social paliativa consistente en: (detalle de materiales de construcción) en atención al estado de necesidad manifiesta de la persona en referencia.</p> <p>Ayuda social respaldada por el Artículo N° XX, Título V, del Reglamento N° xxx para la asignación y entrega de las prestaciones evaluadas por el Departamento Social, Departamento de Programas Sociales, Departamento Comunitario y Vecinal de la Dirección de Desarrollo Comunitario, y Dirección de Programas del Adulto Mayor.</p>

COMPOSICIÓN FAMILIAR:

- H) Tipo de familia.
- I) Edad.
- J) Rut.
- K) Estado civil.
- L) Nacionalidad.
- M) Estudios.
- N) Ocupación.

ANTECEDENTES DE VIVIENDA:

- F) Tipo de vivienda.
- G) Tenencia.
- H) Distribución.
- I) Calidad de construcción.
- J) Disposición servicios básicos.

ANTECEDENTES DE SALUD:

- G) Indicar a la persona con antecedentes de salud.
- H) Diagnóstico.
- I) % de discapacidad.
- J) Tratamiento y/o control médico.
- K) Sistema de salud.
- L) Indicar antecedentes de salud de los otros integrantes.

ANTECEDENTES ECONÓMICOS: (grupo familiar)


- D) Ingresos percibidos (considerar trabajos formales, informales, pensiones, aportes de gobierno, entre otros).
- E) Considerar si existen cotizaciones de AFP.
- F) Egresos (gastos permanentes del grupo familiar).

EXPONER PROBLEMÁTICA:

- G) Indicar quien realiza la solicitud.
- H) Indicar cuál es el motivo de solicitud.
- I) Describir la situación actual por la que no logran cubrir lo requerido.
- J) En casos por ayuda en salud, indicar nombre y RUT del profesional tratante.
- K) En los casos de fallecimiento mencionar nombre, RUT, causa de fallecimiento, parentesco, si existe cuota mortuoria, deuda actual, nombre de funeraria, cementerio o parque.
- L) Mencionar si existe red de apoyo de familiares y/o amigos o de instituciones.

CONCLUSIÓN:

- F) Apreciación profesional: justificar el estado de necesidad, porque se le entregará la ayuda.
- G) Especificar el tipo de ayuda.
- H) Monto a otorgar, y en caso de coaporte mencionar como se solventa la deuda restante.
- I) Impacto de la ayuda a otorgar.
- J) Mencionar que, al momento de la evaluación y emisión del presente informe social, grupo familiar presenta el instrumento de caracterización socioeconómico vigente de la comuna de Temuco.

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 29 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

INDIVIDUALIZACIÓN Y FIRMA:

El Informe Social señalará el nombre completo, firma del profesional que evaluó el caso social, del coordinador (a) y encargada (o) del Departamento Social.

**NOMBRE
COORDINADOR (A)
AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS**

**NOMBRE
TRABAJADOR (A) SOCIAL
GABINETE SOCIAL DIDEKO**

**NOMBRE
DEPARTAMENTO SOCIAL**

METODOLOGÍA DEL INFORME

IV. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:

- Entrevista social semiestructurada realizada con fecha día/mes/año
- Visita domiciliaria realizada con fecha día/mes/año

V. GESTIONES:

- Consulta en línea a plataformas gubernamentales.
- Solicitud de información y documentación de respaldo.
- Derivación a programa/s ... nombrar cual/es programas intra o extra municipal
- Ingreso al programa Plan de ahorro para vivienda u otros según corresponda.

Documentos de Respaldo:

- Fotocopia Cedula de identidad	X
- Certificado de nacimiento	
- Liquidación de pago	X
- Finiquito	
- Certificado de cotizaciones previsionales emitido por AFP	
- Certificado de cotizaciones emitido por FONASA	X
- Consulta tributaria ante SII	X
- Boletas de servicios básicos	
- Registro fotográfico	X
- Otros especificar:	



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 30 de 46

Fecha: Noviembre 2023

DECRETO : N° _____ /

TEMUCO,

VISTOS:

1.- El Decreto Alcaldicio N° XXX de fecha XX de XXXXXX de 202X, que aprueba el “Programa Presupuestario Municipal” de la Comuna de Temuco y su desagregación para el año 202X.

2.- El Decreto Alcaldicio N° XX de fecha XX de XXXXX 202X, que aprueba el Programa Ayudas Sociales Paliativas en beneficio de la comunidad para el año 202X.

3.- El Reglamento N° XXX, del XX de XXXX de 202X, para “Asignación y entrega de las prestaciones evaluadas por el Departamento Social, Programas Sociales, Departamento Comunitario y Vecinal de la Dirección de Desarrollo Comunitario y Programa Protección Mayor de la Dirección Adulto Mayor”

4.- El Decreto N° 760 del 11 de junio del 2020, que modifica el Reglamento N° 002 del 20 de mayo de 2020 para “Asignación y entrega de las prestaciones evaluadas por el Departamento Social y Departamento Comunitario y Vecinal”.

5.- El Decreto N° 1557 del 13 de diciembre del 2021, que modifica el Reglamento N° 002 del 20 de mayo de 2020 y Decreto N° 760 del 11 de junio del 2020, para “Asignación y entrega de las prestaciones evaluadas por el Departamento Social y Departamento Comunitario y Vecinal”.

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

7.- El Decreto Alcaldicio XXX de fecha XX de XXXXX de 202X, que delega a contar de esta fecha, la facultad de firmar “POR ORDEN DEL ALCALDE” al Administrador Municipal.

8.- Las facultades contenidas en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1.- El Art./4 It/c de Ley N°18.695, la que se refiere 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.

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 otorgar ayuda económica a personas en estado de necesidad manifiesta, lo que en este caso se acredita mediante el informe social citado en los vistos N°7.

3.- Que, debido a que la institución no posee cuenta corriente de empresa, la transferencia electrónica deberá realizarse a su Representante Legal.



MANUAL DE PROCESO
DEPARTAMENTO SOCIAL
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 31 de 46

Fecha: Noviembre 2023

DECRETO:

1.- Declárese en estado de necesidad manifiesta a doña, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, RUT N° **XXXXXXXXXXXX**, domiciliada en **XXXXXXXXXX**, de la comuna de Temuco.

2.- Otórguese a don/doña, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, una ayuda social paliativa consistente en un coaporte económico de **\$XXXXXX**.- destinado al pago de **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, debido a estado de necesidad manifiesta. Ayuda social respaldada por el Artículo N° XX, Título XXXXX, del Reglamento N° XXXXX de fecha XX/XX/20XX vigente.

3.- Beneficiaria autoriza mediante poder simple (**adjunto**), a la Municipalidad de Temuco, emitir el pago **vía transferencia electrónica de \$XXXXXX**.- a nombre del proveedor, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, **cédula de identidad N°XXXXXXXXXX**, **Cuenta XXXXX N°XXXXXXXXXXXX del Banco XXXXXXX XXXXXX**, comuna de **XXXXXXXXXX**.

4.- El Departamento de Asistencia Social a través del Programa Asistencia Social a Personas 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 **14.02.01 "Ayudas Sociales a Personas"** ítem **24.01.007.001.001 Ayudas Sociales Paliativas DIDECO** del presupuesto para el año 20XX, de esta Municipalidad.

ANÓTESE, REFRÉNDESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE. –

"Por Orden del Sr. Alcalde"
MAURICIO EDUARDO CRUZ COFRÉ
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

XXX/XXX/XXX/XXX/XXX/xxx

DISTRIBUCIÓN:

- Oficina de Partes
- Abastecimiento
- Programa Ayudas Sociales Paliativas



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 32 de 46

Fecha: Noviembre 2023

DECRETO : N° _____ /

TEMUCO,

VISTOS:

1.- El Decreto Alcaldicio N° **XXX de fecha XX de XXXXXX de 202X**, que aprueba el **“Programa Presupuestario Municipal”** de la Comuna de Temuco y su desagregación para el año.

2.- El Decreto Alcaldicio N° **XX de fecha XX de XXXXX 202X**, que aprueba el **Programa Ayudas Sociales Paliativas** en beneficio de la comunidad para el año 202X.

3.- El Reglamento N° **XXX**, del **XX de XXXXX de 202X**, para **“Asignación y entrega de las prestaciones evaluadas por el Departamento Social, Programas Sociales, Departamento Comunitario y Vecinal de la Dirección de Desarrollo Comunitario y Programa Protección Mayor de la Dirección Adulto Mayor”**

4.-El Informe Social N° **XXX** del Programa Ayudas Sociales Paliativas.

5.- El Decreto Alcaldicio **XXXX** de fecha **XX de XXXX de 202X**, que delega a contar de esta fecha, la facultad de firmar **“POR ORDEN DEL ALCALDE”** al Administrador Municipal.

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

CONSIDERANDO:

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

2.- El Art./4 It/c de Ley N°18.695, la que se refiere 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
DEPARTAMENTO SOCIAL
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 33 de 46

Fecha: Noviembre 2023

DECRETO:

1.- Declárese en estado de necesidad manifiesta a la persona que se indica.

Nº	NOMBRE	RUT	DOMICILIO	AYUDA
01.-	XXXXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Ayuda social paliativa consistente en materiales de construcción , para mejorar calidad de vida.
				XX XXXXXXXXXXXXXXXX
				XX XXXXXXXXXXXXXXXX
				XX XXXXXXXXXXXXXXXX

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

3.- La Dirección de Operaciones a través del Departamento de Reparaciones de Inmuebles Municipales y de Mobiliario Urbano y Departamento de Caminos Rurales y Bacheo de Calles, procederá a materializar lo dispuesto en el punto N° 1 del presente Decreto y levantará actas de entrega correspondientes.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE. -

“Por Orden del Sr. Alcalde”

MAURICIO EDUARDO CRUZ COFRÉ

ADMINISTRADOR MUNICIPAL

JUAN ARANEDA NAVARRO

SECRETARIO MUNICIPAL

XXX/XXX/XXX/XXX/XXX/xxx

DISTRIBUCIÓN:

- ❖ Oficina de Partes
- ❖ Programa Ayudas Sociales Paliativas



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 34 de 46

Fecha: Noviembre 2023

DECRETO N° _____ /

TEMUCO,

VISTOS:

1.- El Decreto Alcaldicio N° XXX de fecha XX de XXXXX de 202X, que aprueba el "Programa Presupuestario Municipal" de la Comuna de Temuco y su desagregación para el año 202X.

2.- El Decreto Alcaldicio N° XX de fecha XX de XXXX 202X, que aprueba el **Programa Ayuda Sociales Paliativas** en beneficio de la Comunidad para el año 2023.

3.- El Reglamento N° XXX, del XX de mayo de 202X, para "Asignación y entrega de las prestaciones evaluadas por el Departamento Social, Programas Sociales, Departamento Comunitario y Vecinal de la Dirección de Desarrollo Comunitario y la Dirección de Programas del Adulto Mayor"

4.- El Decreto N° XXX del XX de XXXXXX del 202X, que modifica el Reglamento N° XXX del XX de XXXX de 202X, para "Asignación y entrega de las prestaciones, evaluadas por el Departamento Social y Departamento Comunitario y Vecinal".

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

6.- El Decreto Alcaldicio N° XXX de fecha XX de xxxxxx de 202X, que delega a contar de esta fecha, la facultad de firmar "POR ORDEN DEL ALCALDE" al Administrador Municipal.


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

CONSIDERANDO:

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

2.- El Art./4 It/c de Ley N°18.695, la que se refiere 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.

3.- Que, casos sociales en nómina adjunta corresponden a solicitudes de ayuda social por demanda espontánea, que obedecen a situaciones de emergencia social. Debido a la alta demanda los beneficiarios se agrupan para decretarlos mensualmente, con la finalidad de dar una rápida respuesta agilizando los procesos de entrega.

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 35 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

DECRETO:

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

NOMBRE DE PRODUCTO				
Nº	NOMBRE COMPLETO	RUT	DIRECCIÓN	CANT
			TOTAL	XXX

2.- Regularícese la entrega de Ayuda Social Paliativa, a los Jefes (as) de hogar anteriormente señalados, consistente en entrega de XXXXXXX, en beneficio de XXX familias de escasos recursos, quienes pertenecen a grupos vulnerables de la comuna, con cargo a stock bodega, correspondiente al mes de XXXX de 202X.

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

"Por Orden del Sr. Alcalde"


MAURICIO EDUARDO CRUZ COFRÉ
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

XXX/XXX/XXX/XXX/XXX/XXX

DISTRIBUCIÓN:

- Oficina de Partes
- Programa Ayudas Sociales Paliativas

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 36 de 46
		Fecha: Noviembre 2023




PODER SIMPLE

Yo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Cédula de identidad N° XXXXXXXXXXXX, domiciliada en calle XX, **comuna de Temuco**, certifico que la Municipalidad de Temuco me otorgará ayuda económica por \$XXXXX.- aporte económico para la adquisición de XXXXXXXXXXXX, debido a la escasez de recursos que presento.

Por el presente poder, autorizo a la Municipalidad de Temuco a emitir el pago mediante transferencia electrónica de \$XXXXXX.- a nombre del arrendador XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX RUT: XXXXXXXXXXX, Banco XXXXXXXXXXX, Cuenta XXXXXX N° XXXXXXXXXXX, con domicilio en calle XXXXXXXXXXXX comuna de XXXXXXXXXX, lo anterior, de acuerdo al documento entregado que respalda el servicio.

NOMBRE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

FIRMA: _____

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 37 de 46
		Fecha: Noviembre 2023



MUNICIPIO CIUDADANO

AUTORIZACIÓN

ROBERTO NEIRA ABURTO, ALCALDE DE TEMUCO, autoriza al Programa Ayudas Sociales Paliativas del Departamento Social de la Dirección Desarrollo Comunitario, la entrega de ayuda económica consistente en un aporte de **\$xxxxx.-** a doña **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, RUT **XXXXXXXX**, destinado a la adquisición de (medicamentos, examen médico, servicio funerario, otros), por haberse declarado el estado de necesidad manifiesta, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida.

XXX/XXX/XXX/XXX/xxx

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS		Código: MP- MT
			Revisión: 02
			Página 38 de 46
			Fecha: Noviembre 2023



FICHA DE ATENCIÓN

NOMBRE			
RUT		FECHA DE NACIMIENTO	
ESTADO CIVIL		EDAD	
DIRECCIÓN			
TELEFONO			
FECHA			

COMPOSICIÓN FAMILIAR

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO

VIVIENDA:

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



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 39 de 46

Fecha: Noviembre 2023

DISTRIBUCIÓN HABITACIONAL:

ANTECEDENTES DE SALUD

ANTECEDENTES ECONÓMICOS

OPINIÓN PROFESIONAL

	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 40 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

INFORME SOCIAL / ACTA DE ENTREGA



N°: _____

Fecha Entrega: _____

Inf. Social N°: _____

Teléfono: _____

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	Monto otorgado	Monto total
TOTAL MONTO OTORGADO:			

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: 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 SOCIAL
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 41 de 46

Fecha: Noviembre 2023

NOMINA DE BENEFICIARIOS DIARIA POR PRODUCTO

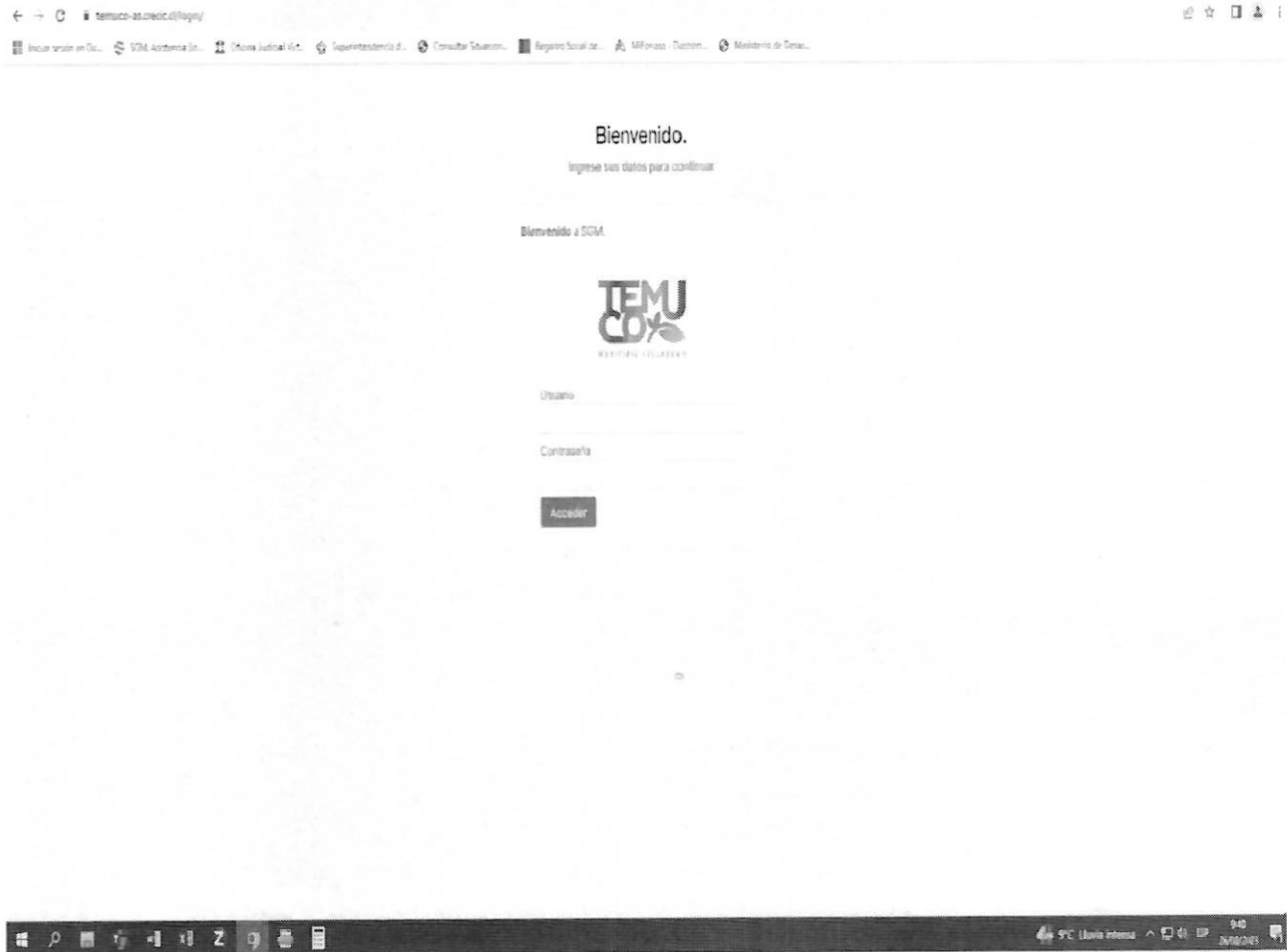
Herramientas de tabla VariablesPrograma PROGRAMA AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS (51)

Informe Variable PROGRAMA

CODIGO SOLICITU	FECHA	NOMBRE COMPLETO	RUT	DIRECCION	BENEFICIO	ESTADO	ASISTENTE	CANTIDAD
2227327	16/08/2023				VALE DE CARGA DE GAS 15 KG.	ENTREGADO	PAOLA ANDREA JIMENEZ QUILAQUEO	1
2227310	16/08/2023				PAQUETE DE ALIMENTOS BASICO	ENTREGADO	PAMELA ALEJADRA GARCES ZUÑIGA	1
2227262	16/08/2023				PAQUETE DE ALIMENTOS BASICO	ENTREGADO	MAURICIO RENE CAMPOS PICHUN	1
2227257	16/08/2023				PAQUETE DE ALIMENTOS BASICO	ENTREGADO	MANUEL NAHUELPI NAHUELPI	1
2227243	16/08/2023				PAQUETE DE ALIMENTOS BASICO	ENTREGADO	CAROLINA YOSSELYN PEÑA MOLINA	1
2227174	16/08/2023				CARBON	ENTREGADO	MARITZA INES HUECHE HUENCHUÑIR	1
2227167	16/08/2023				COLCHÓN	ENTREGADO	MARITZA INES HUECHE HUENCHUÑIR	1
2227166	16/08/2023				VALE DE CARGA DE GAS 15 KG.	ENTREGADO	CHRISTOPHER STEFANO MORALES PETAMAL	1
2227165	16/08/2023				Kit de Higiene	ENTREGADO	MARITZA INES HUECHE HUENCHUÑIR	1
2227159	16/08/2023				PAQUETE PAÑALES NIÑO 28 UN. TALLA XG	ENTREGADO	JORGE INOSTROZA QUIÑIÑIR	2
2227137	16/08/2023				PAQUETE DE ALIMENTOS BASICO	ENTREGADO	JORGE ALEXIS MADRID VENEGAS	1
2227135	16/08/2023				BOLSA DE LECHE 800 GRS.	ENTREGADO	SUSANA VALESKA RUBILAR SALAZAR	2


	MANUAL DE PROCESO DEPARTAMENTO SOCIAL ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 42 de 46
		Fecha: Noviembre 2023

Ingreso Información a Sistema Informático Vigente (CRECIC)



Bienvenido.
Ingrese sus datos para continuar

Bienvenido a SGM.



Usuario: _____

Contraseña: _____

Acceder

9°C Urua Interna 9:40 2/11/2023



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 43 de 46

Fecha: Noviembre 2023

← → ↻ | temuco-as.crecc.cl/#/sistema-social/solicitud

Inicio sesión en Cl... | SGM Asistencia S... | Oficina Judicial Vit... | Superintendencia d... | Consultar Situación... | Régimen Social de... | Mi Familia - Datos... | Ministerio de Dicc...

Sistema Gestión Municipal YENVY

Solicitud de Ayuda

Solicitud de Familia Contribuyente:

RUT	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno
<input type="text"/> <input type="button" value="+ Limpiar"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Familia | Beneficios | Atenciones | Entrada Derivaciones | Salida Derivaciones

Sin información.

CRECC S.A. Soparito Mesa de Ayuda

9°C Lluvia intensa | 9:42 | 28/10/2023

temuco-as.creicic.cl/#/asistencia-social/velocidad

Iniciar sesión en O... SGM: Asistencia So... Oficina Judicial Virt... Superintendencia d... Consultar Situacion... Registro Social de... M-Finanzas - Darbo... Ministerio de Desar...

Sistema Gestión Municipal

Solicitud de Ayuda

Solicitud de Familia

Contribuyente:

RUT: Nombre: Apellido Paterno: Apellido Materno:

Familia Beneficios Atenciones Entradas Derivaciones Salidas Derivaciones

Calle: Número: Aclaración dirección:

Fecha Nacimiento: Sexo: Estado civil: Nacionalidad: Derivar a:

Fono: Fax: Email:

Motivo Derivación:

CRECIC S.A. © Soporte Mesa de Ayuda

9°C Llaniv Intensa 9:41 28/10/2023



MANUAL DE PROCESO
DEPARTAMENTO SOCIAL
ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES PALIATIVAS

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 45 de 46

Fecha: Noviembre 2023

temuco-as.cnicic.d/#/asistencia-social/solicitud

Iniciar sesión en Us... SIGA Asistencia So... Oficina Judicial Vit... Superintendencia d... Computar Situación... Registro Social de... MIForensa - Diahob... Ministerio de Desar...

Sistema Gestión Municipal

Solicitud de Ayuda

Solicitud de Familia

Contribuyente: Buscar

RUT: 1-9 Nombres: USUARIO Apellido Paterno: PRUEBA Apellido Materno:

Familia Beneficiarios Atenciones Entrada Derivaciones Salida Derivaciones

+ Nueva Solicitud

#	Cod. Solicitud	Comprobante	Acta de Entrega	Archivos	Causal de Ingreso	Fecha Entrega	RUT Benef.	Beneficio	Beneficiario	RUT Solicitante	Observaciones	Resolución	Derivado por	Atendido por
1	2232910				ATENCION EN TERR.	2023-08-23	1-9	DERIVACION ALCAL.	1-9	holrosaaeeolsodkf	FINALIZADO	peolaccardi	peolaccardi	
2	2225633				ATENCION EN OFICL.	2023-08-11	1-9	BENEFICIO PANADE.	1-9	pueta	FINALIZADO	peolaccardi	peolaccardi	
3	217030				TEMPORALES ILLUV.	2023-05-25	1-9	MTS NYLON	1-9		PENDIENTE POR RE.	hbarrov	hbarrov	
4	2068865				EVALUACION SOCIAL	2022-12-28	1-9	VISITA DOMICILIARIA	1-9		FINALIZADO	mavencio	mavencio	
5	2062219				AYUDA SOCIAL	2022-12-15	1-9	ORIENTACION	1-9		FINALIZADO	pggrecsz	pggrecsz	
6	2062202				AYUDA SOCIAL	2022-12-16	1-9	ORIENTACION	1-9		FINALIZADO	pggrecsz	pggrecsz	
7	2058317				AYUDA SOCIAL	2022-12-13	1-9	ORIENTACION	1-9	aada b3 sad	FINALIZADO	hbarrov	hbarrov	
8	2044033				AYUDA SOCIAL	2022-11-25	1-9	ORIENTACION	1-9		FINALIZADO	jorgevasquez	jorgevasquez	
9	2016886				AYUDA SOCIAL	2022-10-21	1-9	ORIENTACION	1-9		FINALIZADO	jorgevasquez	jorgevasquez	
10	2009344				AYUDA SOCIAL	2022-10-12	1-9	ORIENTACION	1-9		FINALIZADO	jorgevasquez	jorgevasquez	

1 2 3 ... 12 13 14 267 Registros

9°C (Llora intenso) 19 26/11/2023



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

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 46 de 46

Fecha: Noviembre 2023

temuco-asuvecid/f/asiencia-social/validad

Iniciar sesión en O... SGA: Asistencia So... Oficina Judicial Virt... Superintendencia d... Consultar Situación... Registro Social de... Mifoneo - Datos... Ministerio de Desar...

Sistema Gestión Municipal
TEMUCO

Solicitud de Ayuda

Solicitud de Familia

RUT: 1-9

Familia Beneficiarios Atenciones Entrega de Ayuda

+ Nueva Solicitud

#	Cod. Solicitud	Comprobante	Acta de Entrega	Programa	Causal de Ingreso	RUT Beneficiario	RUT Solicitante	Fecha Solicitud	Estado Atención	Resolución	Derivado por	Atendido por
1	2233870											
2	2225833											
3	2175206			TEMPORALES ILLUV...		1-9	MTS NYLON	2023-09-23	1-9	PENDIENTE POR RE...	huanan	huanan
4	2058625			EVALUACION SOCIAL		1-9	VISTA DOMICILIARIA	2022-12-18	1-9	FINALIZADO	maricarlo	maricarlo
5	2062216			AYUDA SOCIAL		1-9	ORIENTACION	2022-11-15	1-9	FINALIZADO	ppgarcia	ppgarcia
6	2062202			AYUDA SOCIAL		1-9	ORIENTACION	2022-12-16	1-9	FINALIZADO	ppgarcia	ppgarcia
7	2028317			AYUDA SOCIAL		1-9	ORIENTACION	2022-12-13	1-9	FINALIZADO	huanan	huanan
8	2044013			AYUDA SOCIAL		1-9	ORIENTACION	2022-07-28	1-9	FINALIZADO	jorgevazquez	jorgevazquez
9	2019896			AYUDA SOCIAL		1-9	ORIENTACION	2022-10-21	1-9	FINALIZADO	jorgevazquez	jorgevazquez
10	2009344			AYUDA SOCIAL		1-9	ORIENTACION	2022-10-12	1-9	FINALIZADO	jorgevazquez	jorgevazquez

207 Registros

Nueva Atención
X

Atención Beneficios

Programa

Causal de Ingreso

Solicitud

RUT Beneficiario

RUT Solicitante

Fecha Solicitud

Estado Atención

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

Guardar
Eliminar
Cerrar