

DECRETO N° _____ /

TEMUCO, 26 NOV 2025

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Decreto N° 1.132 de fecha 12 de abril del 2017, que aprueban el Manual de Procesos de la Unidad de Beneficios Sociales.
- 4.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de actualizar el proceso de entrega del servicio entregado por el Programa Beneficios Sociales, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese la actualización del Manual de Procesos que a continuación se indica.

Nombre del Manual	Manual de Procesos Programa Beneficios Sociales
Objetivo del Manual	El presente manual de proceso pretende dar garantía de uniformidad, consistencia y transparencia en la gestión del Programa Beneficios, sirviendo como guía integral para todos los actores involucrados y asegurando que los procedimientos se ejecuten conforme a las políticas, objetivos estratégicos y estándares de calidad de la institución.
Ámbito de Acción	El presente manual de proceso aplica a todas las etapas, actividades y responsabilidades relacionadas con la gestión del Programa de Beneficios,

	estableciendo un marco de referencia para la correcta ejecución de cada uno de los procesos asociados a la atención, orientación, derivación y otorgamiento de beneficios a usuarios del programa y funcionarios involucrados.
--	--

2.- Déjese sin efecto al Decreto N° 1.132 de fecha 12 de abril del 2017, que aprueba el Manual de Procesos de la Unidad de Beneficios Sociales.

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 49 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.





MANUAL DE PROCESOS

“PROGRAMA BENEFICIOS SOCIALES”

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Patricia Castillo Englert Encargada Subsidios SAP-SUF-SD Programa Beneficios	 Oriana Castro Dubrenil Encargada depto. Calidad y Control de Gestión	 María Teresa Bañados Arévalo Encargada de Departamento Social



INDICE

I.	ANTECEDENTES.....	3
II.	FUNCIONES DE PROGRAMA	5
III.	OBJETIVO DEL MANUAL.....	7
IV.	OBJETIVO DEL PROCESO	7
V.	ALCANCE DEL MANUAL	8
VI.	CONTROL DEL MANUAL.....	9
VII.	REFERENCIA NORMATIVA.....	9
VIII.	DOCUMENTACIÓN	11
IX.	PRODUCTOS.....	12
	Productos específicos:	12
X.	USUARIOS	12
XI.	PROVEEDORES	13
XII.	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS:.....	15
XIII.	ANEXOS Y FORMULARIOS.....	37

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 3 de 47 Fecha: agosto 2025
--	---	--

I. ANTECEDENTES

El Programa de Beneficios Sociales pertenece al Departamento Social, el cual se encuentra inserto en la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO). Su quehacer se enmarca en el cumplimiento de la legislación vigente y de los convenios establecidos con instituciones públicas, particularmente el Instituto de Previsión Social (IPS), para la gestión y administración de subsidios sociales destinados a la comunidad.

En este marco, el Programa de Beneficios Sociales cumple una función clave en la gestión, orientación y focalización de la demanda de subsidios estatales, facilitando a la comunidad el acceso a ayudas pecuniarias que buscan mejorar la calidad de vida de los hogares más vulnerables de la comuna de Temuco.

El Programa se focaliza en los procesos derivados de los subsidios de la red social de gobierno, realizando las siguientes acciones:

- Orientación a los usuarios.
- Gestión de postulaciones, renovaciones, extinciones, traslados y demás trámites vinculados a los beneficios tanto de administración directa como Subsidio de Aseo Domiciliario, como de la red social de gobierno como Subsidio Único Familiar y Subsidio de Agua Potable Urbano y Rural; como apoyo en toma de solicitudes de Pensión Garantizada Universal y otras gestiones derivadas de la Reforma Previsional y postulación a Subsidio de Discapacidad como complemento a la gestión interna de aprobación del Formulario 869 para acreditación por parte de la COMPIN.
- Verificación del cumplimiento de requisitos establecidos por la normativa vigente.
- Coordinación con organismos externos (Ministerio de Desarrollo Social, Delegación Presidencial, Chile Atiende - IPS, municipalidades, empresas sanitarias, entre otros).

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 4 de 47 Fecha: agosto 2025
--	---	--

I.1. DEFINICIONES

- **SUF:** Subsidio Unico Familiar.
- **SAP:** Subsidio de Agua Potable y Servicio de Alcantarillado de Aguas Servidas.
- **SD:** Subsidio Discapacidad.
- **PGU:** Pensión Garantizada Universal.
- **APS:** Aporte Previsional Solidario.
- **MDSF:** Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- **APR:** Comité de Agua Potable Rural.
- **MACRO:** Archivo plano que contiene cobros mensuales por concepto de consumo de agua potable rural de los APRs.
- **ARCHIVO C:** Archivo plano que contiene cobros mensuales por concepto de consumo de agua potable urbano de las empresas de servicios sanitarios.
- **DIDECO:** Dirección de Desarrollo Comunitario.
- **ARCHIVO C y H:** Archivo plano que contiene datos de beneficiarios y causantes SUF en proceso de concesión.
- **ARCHIVO F:** Archivo plano que contiene datos de beneficiarios y causantes SUF en proceso de extinción.
- **BENEFICIARIOS SUF:** Madres. Padres. Guardadores, guardadoras o personas que tengan a su cargo a niños, niñas y/o adolescentes y que perciban pago de SUF.
- **CAUSANTES SUF:** a) Los menores de hasta 18 años de edad que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 5º DE LA Ley 18020; b) La mujer embarazada; c) Las personas con discapacidad mental a que se refiere la ley N° 18.600, cualquiera sea su edad d) La madre del menor que percibe el subsidio, y e) Los inválidos de cualquier edad.
- **COMPIN:** Comisión de Medicina Preventiva e invalidez dependiente del Ministerio de Salud
- **GOVERNA:** Software sistema de Atención Social que permite mantener expedientes actualizados y detallados respectos de las atenciones.
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental Software que permite organizar, almacenar y recuperar documentos.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 5 de 47 Fecha: agosto 2025
---	---	--

- PIAS: Plataforma integrada de Asignación Familiar, Subsidio Único. Familiar y Regímenes relacionados.
- SAPR: Subsidio de Agua Potable Rural.
- SUSESOS: Superintendencia de Seguridad Social.
- SUF-A: Subsidio Único Familiar Automático.
- SUF DUPLO: Subsidio Único Familiar al doble (doble).
- RSH: Registro Social de Hogares.
- SSOO: Seguridades y Oportunidades.
- VUF: Ventanilla Única de Funcionarios.
- VUS: Ventanilla Única Social.
- CESFAM: Centro de Salud Familiar.
- GSL: Plataforma de Gestión Social Local.

II. FUNCIONES DE PROGRAMA

El Departamento Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Temuco, tiene como propósito coordinar y ejecutar acciones destinadas a promover el bienestar de la comunidad. Conforme el Reglamento N°006 de fecha 20 de diciembre del año 2023, se detallan las siguientes funciones:

- a) Elaborar diagnósticos que permitan identificar los problemas sociales y los sectores de la comunidad afectados, manteniendo registros actualizados de la realidad comunal.
- b) Definir los distintos niveles socio-económicos de la población que requiere asistencia social.
- c) Velar por paliar las necesidades básicas de la población en situación de vulnerabilidad de la comuna, conjuntamente con otras unidades Municipales.
- d) Evaluar técnicamente a beneficiarios de la comuna que requieran de ayuda social, por encontrarse transitoriamente en un estado de necesidad manifiesta, organizando y coordinando las labores de asistencia social que sean necesarias.
- e) **Orientar, evaluar y entregar a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad, los distintos beneficios contemplados en los programas tanto municipales como de políticas sociales de Estado.**
- t) Coordinar el desarrollo de acciones sociales conjuntas con otras Instituciones Públicas, del voluntariado o privadas, en beneficio de la comunidad.



g) Elaborar y proponer un marco presupuestario para las diferentes acciones a ejecutar producto de las funciones del departamento.”

El Programa de Beneficios Sociales forma parte del Departamento Social y se enmarca en sus atribuciones generales. Su función es específica y operativa, orientada a la atención directa de las y los usuarios. Sus principales funciones en atención principalmente a la letra e) del Reglamento N°006 de diciembre 2023, son:

1. Gestión de Subsidios Sociales

- Administrar los procesos de postulación, renovación, extinción, traslado y apelación de los subsidios de la Red Social de Gobierno.
- Subsidio de Agua Potable y Alcantarillado Urbano y Rural (Ley N° 18.778).
- Subsidio Único Familiar (Ley N° 18.020).
- Subsidio de Discapacidad (Artículo 35 de la Ley N° 20.255), como apoyo al Instituto de Previsión Social (IPS).
- Subsidio de Aseo Domiciliario, según Ordenanza Municipal N° 2 de 1993.
- Prestaciones y beneficios previsionales (Ley N° 21.419), en el marco del convenio suscrito con IPS.

2. Atención y Orientación al Usuario

- Informar, orientar y derivar a los usuarios respecto a los beneficios sociales disponibles.
- Entregar acompañamiento en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente.
- Brindar un servicio oportuno, eficiente y con calidez humana.

3. Coordinación Institucional

- Mantener relación permanente con organismos públicos vinculados a la Red Social de Gobierno.
- Coordinar la implementación de convenios vigentes con entidades estatales y municipales.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 7 de 47 Fecha: agosto 2025
--	---	--

4. Planificación y Control Interno

- Planificar, dirigir y supervisar las actividades asociadas a los subsidios a cargo del Programa.
- Estandarizar procedimientos internos para garantizar la transparencia y trazabilidad de las gestiones.
- Generar reportes y estadísticas que permitan evaluar el impacto de la gestión.

5. Resguardo de la Información

- Resguardar el uso correcto y confidencial de los datos contenidos en el Registro Social de Hogares, conforme a las Leyes N° 19.628 y N° 19.949.
- Velar por el cumplimiento de la Ley N° 19.880 sobre procedimientos administrativos.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Procesos del Programa de Beneficios Sociales tiene como objetivo establecer, estandarizar y formalizar los lineamientos, responsabilidades y procedimientos que guían la gestión de subsidios y beneficios sociales, asegurando transparencia, eficiencia y equidad en su aplicación.

Asimismo, busca proveer a los funcionarios de un instrumento técnico de apoyo que oriente el cumplimiento de sus funciones, resguarde la correcta atención a los usuarios, y garantice la aplicación de la normativa legal vigente, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora continua del servicio.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

El objetivo del proceso del Programa de Beneficios es definir, estandarizar y controlar las etapas necesarias para la gestión integral de postulación a subsidios, asegurando que cada solicitud sea recepcionada, evaluada, aprobada y entregada conforme a criterios de transparencia, equidad, eficiencia y cumplimiento normativo.

Este proceso busca garantizar que todas las acciones realizadas por el Programa se ejecuten de manera organizada y consistente, minimizando errores, retrasos o inequidades tanto en la pertinencia de la ejecución de cada uno de los procesos como en la atención misma de los usuarios.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 8 de 47 Fecha: agosto 2025
--	---	--

Los objetivos específicos del proceso incluyen:

- a) Recepción eficiente de solicitudes: Asegurar que cada requerimiento de beneficio sea registrado correctamente, verificando que cumpla con la documentación y requisitos establecidos por la normativa legal que rige a cada uno de ellos.
- b) Revisión objetiva y consistente: Aplicar criterios claros y uniformes para la revisión de las solicitudes, asegurando cumplimiento de requisitos tanto de forma como de fondo con relación a los criterios nacionales y/o comunales.
- c) Aprobación y entrega oportuna: Garantizar que los beneficios sean otorgados de manera oportuna a los usuarios que cumplan con los requisitos, evitando demoras y errores en la distribución.
- d) Registro y control de información: Mantener un sistema de control y documentación actualizado, que permita la trazabilidad de cada solicitud y facilite seguimiento de casos y/o revisiones internas o externas.
- e) Retroalimentación y mejora continua: Identificar oportunidades de optimización en el proceso, incorporando ajustes y mejoras conforme a la experiencia operativa y los cambios normativos.

En síntesis, el proceso del Programa de Beneficios tiene como finalidad asegurar la correcta aplicación de las políticas nacionales y comunales de apoyo a usuarios, promoviendo un servicio eficiente, transparente y confiable, que cumpla con los estándares de calidad y los objetivos estratégicos de la visión y misión institucional.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual de proceso aplica a todas las etapas, actividades y responsabilidades relacionadas con la gestión del Programa de Beneficios, estableciendo un marco de referencia para la correcta ejecución de cada uno de los procesos asociados a la atención, orientación, derivación y otorgamiento de beneficios a usuarios del programa y funcionarios involucrados.

Su alcance incluye:

Áreas y funcionarios involucrados: El manual es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios del Programa Beneficios, así como para los departamentos de apoyo administrativos involucrados en la recepción, evaluación, control y entrega de los beneficios.

Usuarios del programa: Se incluyen todos los beneficiarios internos y externos definidos por la normativa institucional.



Procesos y procedimientos: Cubre la totalidad del flujo operativo del programa, desde la recepción de solicitudes hasta la aprobación, entrega y registro de los beneficios, incluyendo el manejo de documentación, informes de seguimiento y control interno.

Normativa y documentación de soporte: El manual establece criterios de cumplimiento de la legislación vigente, reglamentos internos, políticas institucionales y procedimientos administrativos que regulan el programa.

Alcance temporal y actualización: El manual se aplica de manera continua mientras esté vigente el Programa Beneficios, y contempla la posibilidad de ajustes y actualizaciones periódicas para incorporar mejoras operativas o cambios normativos.

El presente manual de proceso pretende garantizar uniformidad, consistencia y transparencia en la gestión del Programa de Beneficios, sirviendo como guía integral para todos los actores involucrados y asegurando que los procedimientos se ejecuten conforme a las políticas, objetivos estratégicos y estándares de calidad de la institución.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El control del presente manual tiene como finalidad garantizar que los procedimientos descritos se mantengan actualizados y adecuados a los objetivos del Programa de Beneficios y a la normativa vigente. Será de responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través de su Departamento Social y en conjunto con el encargado de Programa Beneficios; revisar periódicamente, actualizar, distribuir y socializar el presente manual con todos los y las funcionarios y funcionarias de su dependencia, asegurando su correcta aplicación, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia y la trazabilidad en la gestión institucional.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

El servicio otorgado por el Programa Beneficios se enmarca en la siguiente normativa:

- Ley Orgánica de Municipios: Las disposiciones de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipios, que en su Artículo 3º y 4º refiere a las funciones y atribuciones de los municipios, señalando que tiene como función privativa “la promoción del desarrollo comunitario” y que podrán desarrollar directamente o con organismos asociados “funciones de asistencia social”.
- Ley N° 19.880: Bases de los procedimientos administrativos de los actos de los órganos de la administración del Estado.
- Ley N° 18.778: Subsidio al consumo de agua potable y servicio de alcantarillado, su reglamento y actualizaciones



- Ley N° 18.020: Subsidio Único Familiar (SUF), su reglamento y actualizaciones.
- CIRCULAR SUSESOS N° 3765/09-2023 RÉGIMEN DE SUBSIDIO FAMILIAR ESTABLECIDO EN LA LEY N°18.020. Actualiza instrucciones de deroga circulares N°S. 1.913 DE 2001,2.600 DE 2009 y 2.912, DE 2013.
- CIRCULAR SUSESOS 2395/2007 que imparte instrucciones para la aplicación de las leyes 18.611. y 18.020.
- CIRCULAR N° 28 DE DELEGADO PRESIDENCIAL, que instruye proceso solicitud de remesa SAP rural.
- Ley N° 18.600/1987: Establece disposiciones relativas a la discapacidad y sus modificaciones posteriores.
- Ley 20.255/2008: Crea la Reforma Previsional y sus modificaciones posteriores.
- Ley N° 21.419/2022: Normas sobre pensiones y beneficios previsionales y otros.
- Ordenanza Municipal N° 2 de 1993 y sus modificaciones.
- Convenios suscritos con IPS, vigentes a la fecha.
- Leyes N° 19.949 y N° 19.628: Regulación del uso y confidencialidad de la información, particularmente la proveniente del Registro Social de Hogares.
- Reglamento N°006 de fecha 20 de diciembre del año 2023, “REGLAMENTO INTERNO, DE ESTRUCTURA, FUNCIONES Y COORDINACION” Art. N°39 sobre funciones del Departamento Social, letra e) señala: “Orientar, evaluar y entregar a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad, los distintos beneficios contemplados en los programas tanto municipales como de políticas sociales de Estado.



VIII. DOCUMENTACIÓN

La gestión del Programa de Beneficios Sociales se sustenta en un conjunto de documentos administrativos y de apoyo técnico, que permiten garantizar la correcta aplicación de los procesos. Estos documentos son de uso obligatorio por parte todos los funcionarios del Programa.

Tipos de documentos:

Documentos Administrativos y de Apoyo técnico.

- **Decretos Alcaldicios:** Es el documento que surge del resultado de la ejecución de los procesos de SUF-SAP URBANO-SAP RURAL. Tanto para gestión de concesión, como de extinción.
- **Oficios Alcaldicios:** Documento conductor de la información de subsidios a los entes colaboradores.
- **Memorándum:** Documento conductor Chile Atiende de postulaciones PGU-PBSI.
- **Ord. Director Desarrollo Comunitario:** Documento que deriva nómina de solicitudes para exención de aseo domiciliario a Depto. Rentas y Patentes.
- **Ficha postulación SUF sin tutor legal:** Ficha que permite documentar antecedentes que respaldan postulación SUF sin tutor legal, o postulación que requiera un respaldo por no cumplimiento de algún requisito de base.
- **Certificados de pago remesas SAP urbana y rural:** Documento que permite dar respaldo a la Delegación Presidencial Regional, del pago de la factura que cobra subsidios a clientes urbanos y rurales. (Exigido por Circular N°28/2025 de Delegación Presidencial.(conforme calendario)
- **Ordinario Director Desarrollo Comunitario:** Que deriva informes financieros SAP, para formalizar solicitud de remesas urbanas y rurales. (Antes del 16 de cada mes).
- **Correo electrónico que informa facturaciones sanitarias:** Que emite la encargada de SAP, antes del 10 de cada mes, a través del cual se solicita remesas urbana y rural para pago de subsidios a clientes urbanos y rurales.
- **Correos electrónicos para respuesta a reclamos:** Que permite hacer seguimiento y dar respuesta a los reclamos, felicitaciones y sugerencias que ingresan por OIRS.

Documentos Operativos y de Soporte

- Formularios de postulación, traslado, extinción, certificados, correos electrónicos estandarizados por proceso.
- Registros de atención a usuarios en Plataforma GOVERNA: Corresponde al ingreso de los datos del usuario y del servicio prestado en plataforma computacional interna del Municipio
- Correspondencia oficial con otras instituciones y/o servicios.
- Sistema de Gestión Documental municipal: Plataforma computacional interna municipal de ingreso y egreso de documentación oficial.
- Módulo de prestaciones Monetarias: Plataforma en línea de administración del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que permite la toma de solicitudes a Subsidio Único Familiar y Subsidio de Agua Potable, como así mismo otras



gestiones asociadas a este proceso como son: Modificación de Forma de Lugar y Forma de Pago, revisión de vencimientos, entre otros.

- Matriz de Gestión interna: Plataforma que permite el ingreso de datos para evaluar la gestión interna del Programa conforme una matriz.

IX. PRODUCTOS

El principal producto del proceso del **Programa de Beneficios Sociales** es la **gestión efectiva y oportuna de los subsidios y beneficios estatales**, asegurando que los usuarios que cumplen con los requisitos accedan a las ayudas establecidas en la legislación y normativa vigente.

Productos específicos:

1. **Otorgamiento de Subsidios Sociales** (Aqua Potable y Alcantarillado, Subsidio Único Familiar, Subsidio de Discapacidad, Subsidio de Aseo, entre otros).
2. **Resoluciones administrativas** que aprueban, rechazan o extinguen beneficios según normativa.
3. **Orientación formal y personalizada al usuario**, a través de atenciones presenciales, telefónicas o digitales.
4. **Postulaciones ingresadas y gestionadas** en los sistemas correspondientes (municipales, IPS u otros).
5. **Informes y registros oficiales** de gestión interna, destinados al seguimiento, control y evaluación del Programa.
6. **Derivaciones correctas y oportunas** hacia otras instancias o servicios sociales, cuando el caso no corresponde a la unidad.
7. **Base de datos actualizada** de beneficiarios y procesos, en cumplimiento de la normativa de confidencialidad de la información.

X. USUARIOS

En el **Manual de Procesos**, los **usuarios del Programa de Beneficios Sociales** se definen como todas aquellas personas, familias o grupos que por demanda espontánea, solicitan, reciben o se benefician de las gestiones y subsidios administrados por el Programa.

Usuarios externos:

Clasificación conforme subsidio al que postulan:

- **SUF:** menores de 18 años, embarazadas a contar del quinto mes de embarazo e inválidos de cualquier edad, de acuerdo tramo en Registro Social de Hogares. LEY 18.020 DEL AÑO 1981 Y SU REGLAMENTO D.S N° 368 DEL AÑO 1987.
- **SD:** menores de entre 0 y 18 años, deficientes mentales, que cumplan con los requisitos establecidos por ley. ART. 35 LEY 20.255 "REFORMA PREVISIONAL"

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 13 de 47 Fecha: agosto 2025
--	---	---

- Pensión Garantizada Universal y Pensiones Solidarias: mayores de 65 años e inválidos de entre 18 y 65 años de edad, de acuerdo a requisitos legales. LEY 20.255 "REFORMA PREVISIONAL" 01/07/2008 y sus modificaciones.
- Aporte Previsional Solidario: mayores de 65 años e inválidos de 18 a 60 de acuerdo a requisitos legales establecidos por ley. LEY 20.255 "REFORMA PREVISIONAL" DEL 1/07/2008 y sus modificaciones posteriores.
- Subsidio de Agua Potable: personas de bajos recursos de acuerdo a puntaje en ficha protección social. LEY 18.778 DEL 02/02/1989

La comunidad en general

- Todo vecino de la comuna de Temuco que requiera información, orientación o derivación en materias de beneficios estatales.
- Servicios, organizaciones y empresas externas: Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Delegación Regional Presidencial, secretaría regional de Desarrollo Social, IPS - Chile Atiende, COMPIN, Aguas Araucanía, San Isidro S.A., Comités de Agua Potable Rural.

Usuarios internos:

Departamentos y Unidades dentro del Municipio que reciben, solicitan, o se benefician de los procesos del Programa:

- Programas Familia;
- Programa Vínculo;
- Programa Inclusión;
- Otros departamentos municipales que requieren información sobre beneficios y/o casos particulares.

XI. PROVEEDORES

Proveedor Externo: unidades, cargos o empresas externas, que entregan servicios e información relevantes para la ejecución del proceso.

- Ministerio de Desarrollo Social y Familia
- Delegación Regional Presidencial.
- Secretaría Regional de Desarrollo Social.
- IPS-Chile Atiende
- COMPIN.
- Aguas Araucanía.
- San Isidro S.A.
- Comités de Agua Potable Rural (11)
- Consultorios y CESFAM.
- Establecimientos educacionales.

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 14 de 47 Fecha: agosto 2025
---	---	---

Proveedor Interno: Departamentos y Unidades municipales, que entregan servicios e información relevantes para la ejecución del proceso.

- Departamento de Rentas:
- Departamento de Abastecimiento:
- Secretaría Municipal:
- Dirección de Control:
- Dirección de Jurídico:
- Administración Municipal
- Oficina de Partes:
- Programas Sociales:
- Dirección de Adulto Mayor:
- Registro Social de Hogares
- Unidad de Gestión DIDEKO.



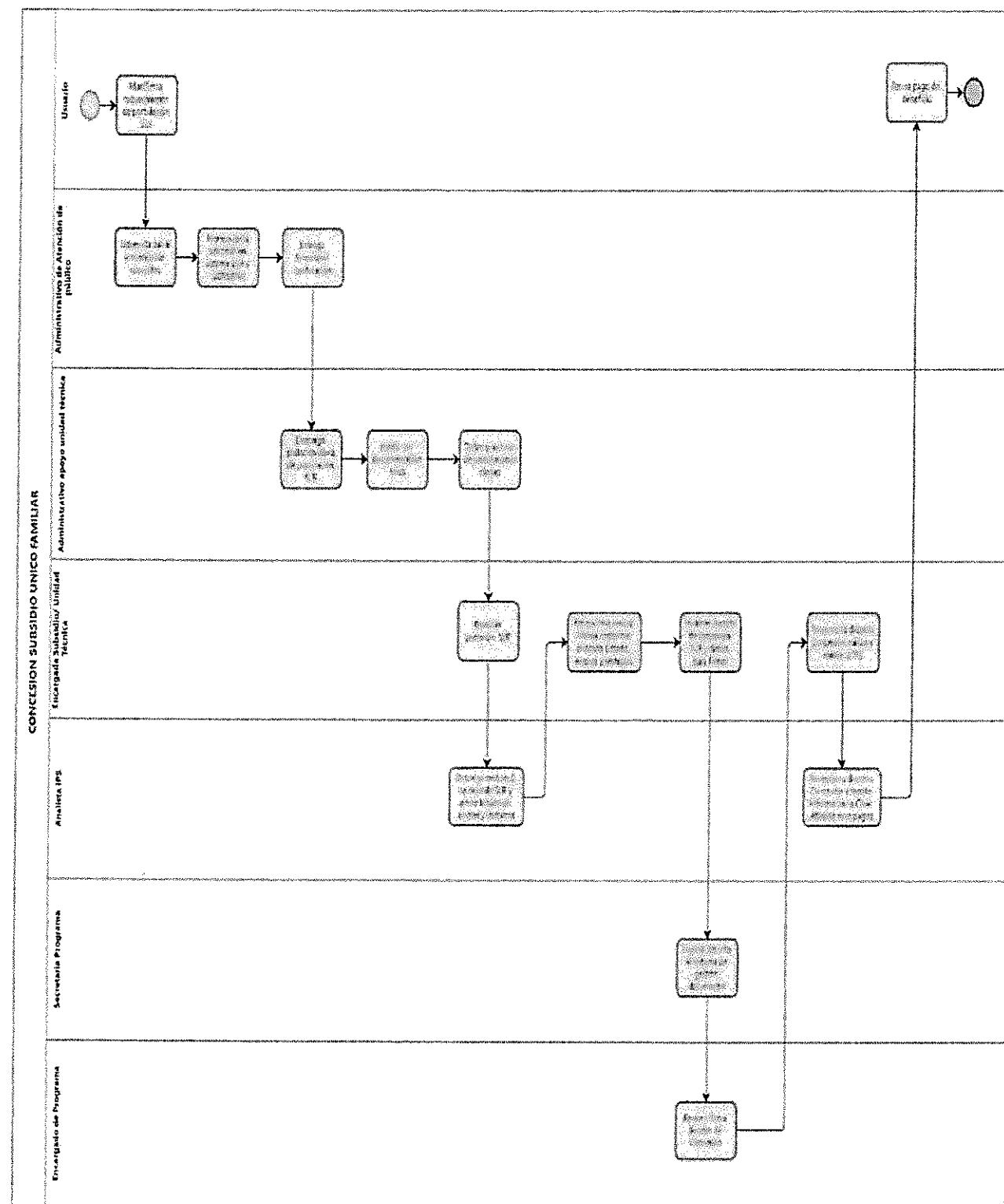
XII. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS:

1. PROCESO CONCESION SUBSIDIO UNICO FAMILIAR

RESPONSABLE	N	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario(a)	1	Manifiesta requerimiento de postulación y/o renovación SUF.	Cédula de identidad-RSH-certificado alumno regular-certificado control de niño sano-certificado de matrona-acreditación condición médica para duplo, otro.
Administrativo de Atención de Público	2	Entrevista inicial, revisión de cumplimiento de requisitos legales en VUF - Módulo SUF y revisión de documentación requerida.	Documentación requerida por tipo de causante: Recién Nacido-DUPLO-causante menor 18 años-madre-mujer embarazada.
Administrativo de Subsidios	3	Ingreso de la solicitud en sistema interno (plataforma ministerial-VUF) y registro de la postulación en aplicativo GOVERNA. Firma de usuario.	Formulario en papel postulación SUF (formato papel y digital), con firma de usuario y documentación de respaldo.
Administrativo de Atención de Público	4	Entrega formulario postulación con toda la documentación de respaldo y firma del postulante a administrativo apoyo Unidad Técnica.	Formulario físico postulación SUF y documentación de respaldo a mas tardar día siguiente del ingreso a plataforma ministerial-Módulo SUF.
Apoyo administrativo Unidad Técnica.	5	Descarga prelación diaria de postulaciones SUF y realiza comparativo con los formularios físicos en existencia (revisión y corrección)	Planilla Excel
Apoyo administrativo Unidad Técnica.	6	Orden y archivo de postulaciones diarias, por fecha.	Formulario postulación.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	7	Revisión prelación SUF y preparación de cierre conforme calendario IPS.	Listado Prelación-Registro interno de casos.
Analista IPS	8	Descarga archivo C de módulo SUF y emite LISTADO ERRORES Y RECHAZOS SUF, despachando archivo vía correo electrónico a encargado subsidios en formato PDF.	Archivo plano con prelación SUF.

Encargada subsidio- Unidad Técnica	9	Recepciona, revisa, informa conforme proceda LISTADO ERRORES Y RECHAZOS.	Listado Errores y Rechazos formato PDF
Encargada subsidio- Unidad Técnica	10	Emite Decreto Concesión SUF de beneficiarios y causantes conforme listado prelación y listado ERRORES Y RECHAZOS.	Decreto Alcaldicio de Concesión SUF,
Encargada subsidio- Unidad Técnica	11	Imprime Decreto de Concesión SUF, deriva Secretaría Programa para validación de firmas.	Decreto Concesión en formato PDF y formato municipal.
Secretaría Programa	12	Ingreso Decreto Concesión SUF a Sistema de Gestión Documental e inicio proceso de firmas y seguimiento.	Decreto Alcaldicio.
Encargado del Programa	13	Revisa y firma Decreto Concesión SUF.	Decreto Concesión en formato PDF y formato municipal (Word)
Encargada subsidio- Unidad Técnica	14	Recepciona Decreto Concesión Validado y remite a IPS vía correo electrónico a Analista IPS	Decreto Alcaldicio Concesión en formato PDF y formato municipal con firma Alcalde.
Analista IPS	15	Recepciona Decreto Concesión y remite información a Chile Atiende para pagos.	Archivo plano y formato papel con firma Alcalde.
Usuario(a)	16	Revisa pago beneficio	Cartola bancaria-página web CHILE ATIENDE.

DIAGRAMA PROCESO CONCESION SUBSIDIO UNICO FAMILIAR

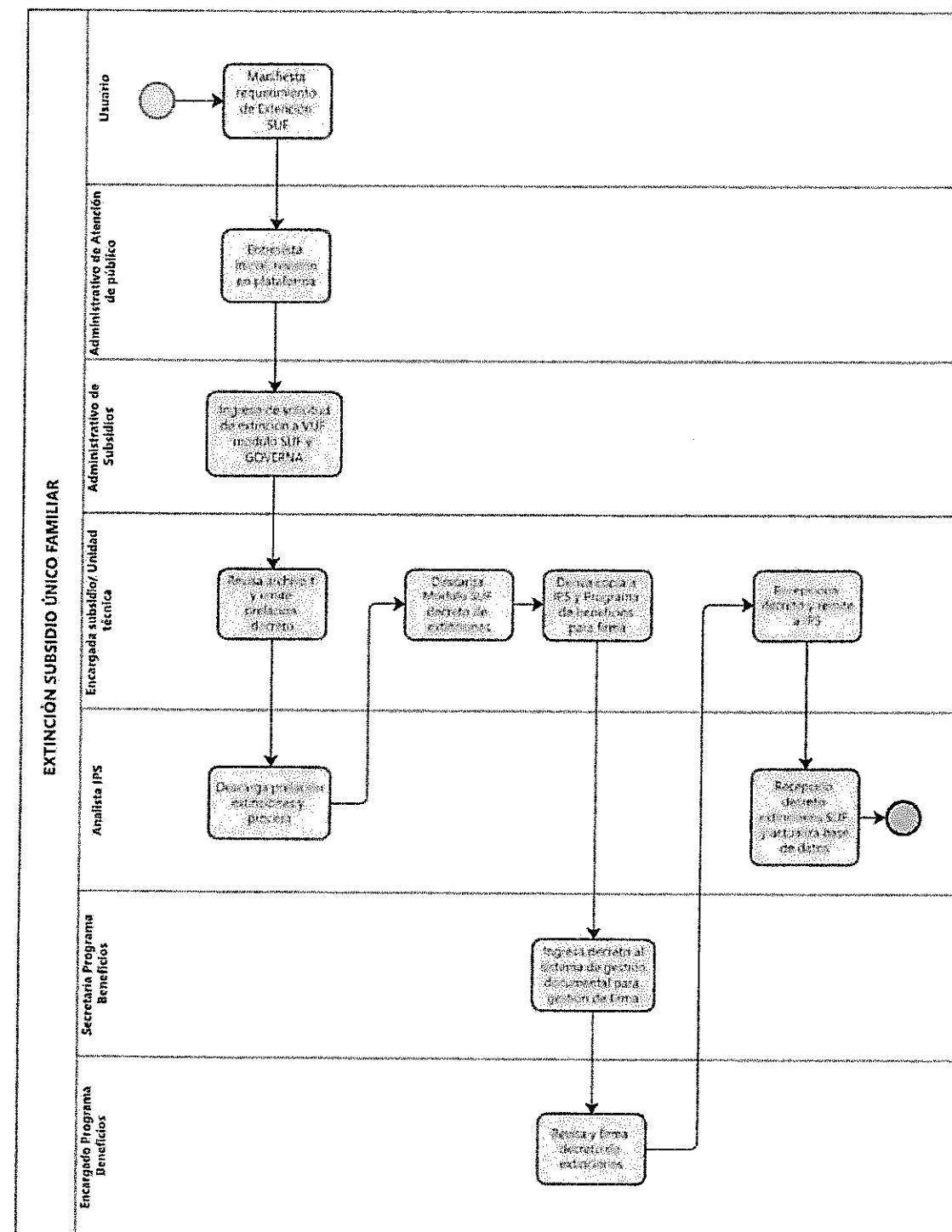




2. PROCESO EXTINCIÓN SUBSIDIO ÚNICO FAMILIAR

RESPONSABLE	N	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario(a)	1	Manifiesta requerimiento de EXTINCIÓN SUF beneficiario y/o causante(s)	Cédula de identidad.
Administrativo de Atención de Público	2	Entrevista inicial, revisión en plataforma identificación causantes consulta si corresponde a extinción proceso normal o por emergencia médica.	En caso de extinción por emergencia médica, revisa antecedentes médicos.
Administrativo de Subsidios	3	Ingreso de solicitud de extinción a VUF-Módulo SUF e ingresa atención en GOVERNA.	Emite certificado (en caso de proceder) de Extinción por emergencia médica para validar extinción en Chile Atiende.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	4	Revisa archivo f (de extinciones) y emite prelación de decreto en Módulo SUF.	Archivo digital.
Analista IPS	5	Descarga prelación extinciones (archivo plano Módulo SUF) y procesa.	Archivo digital.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	6	Descarga de Módulo SUF Decreto Extinciones, numera, fecha, imprime y remite copia a IPS y a Secretaría Programa Beneficios para inicio proceso de validación y firmas.	Decreto extinciones en formato PDF y formato municipal (Word)
Secretaría Programa Beneficios	7	Ingresa Decreto Extinciones SUF a Sistema de Gestión Documental e inicia proceso de firmas y seguimiento.	Decreto extinciones en formato PDF y formato municipal (Word)
Encargado Programa Beneficios	8	Revisa, firma Decreto Extinciones SUF.	Decreto extinciones en formato PDF y formato municipal (Word)
Encargada subsidio- Unidad Técnica	9	Recepciona Decreto Concesión Validado y remite a IPS vía correo electrónico a Analista IPS	Decreto Concesión en formato PDF y formato municipal con firma Alcalde.
Analista IPS	10	Recepciona Decreto Extinciones SUF actualiza base de datos.	Decreto Alcaldicio.

DIAGRAMA PROCESO EXTINCIÓN SUBSIDIO ÚNICO FAMILIAR



 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 20 de 47 Fecha: agosto 2025
--	---	---

3. PROCESO CONCESION SUBSIDIO DE AGUA POTABLE URBANO

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
Usuario(a)	1	Manifiesta requerimiento de postulación y/o repostulación SAP.	Cédula de identidad, copia de boleta de servicio acreditando que se encuentra al día.
Administrativo de Atención de Público	2	Entrevista inicial, revisión de cumplimiento de requisitos legales en VUF - Módulo SAP y revisión de documentación requerida.	Cédula de identidad, copia de boleta de servicio acreditando que se encuentra al día.
Administrativo de Atención de Público	3	Entrega formulario postulación firmado por el usuario y con documentación de respaldo a administrativo apoyo Unidad Técnica.	Formulario físico postulación SAP y documentación de respaldo a mas tardar día siguiente del ingreso a plataforma ministerial- Módulo SAP.
Apoyo administrativo Unidad Técnica.	4	Descarga prelación diaria de postulaciones SAP y realiza comparativo con los formularios físicos en existencia (revisión y corrección)	Planilla Excel
Apoyo administrativo Unidad Técnica.	5	Orden y archivo de postulaciones diarias, por fecha.	Formulario postulación.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	6	Revisión Lista espera SAP .	Lista Espera SAP últimos 12 meses, formato Excel.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	7	Realización cálculo de cupos SAP, por tramo, conforme Resolución anual de cupos de Delegado Presidencial.	Fórmula de calculo de cupos.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	8	Solicitud de aprobación de cálculo de cupos por Encargado Programa Beneficios, vía correo electrónico.	Correo electrónico.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 21 de 47

Fecha: agosto 2025

Encargado Programa Beneficios	9	Revisa propuesta cálculo de cupos SAP y da respuesta a encargada subsidio.	Correo electrónico.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	10	Emite a través de VUF-Módulo SAP Decreto Concesión SAP: Numera, fecha e imprime documento en formato PDF y formato municipal (Word)	Decreto Alcaldicio SAP Concede formato PDF y Word.
Secretaria Programa Beneficios	11	Ingresa Decreto Concede SAP a Sistema de Gestión Documental e inicia proceso de firmas (validación final).	Decreto Alcaldicio SAP Concede.
Encargado Programa Beneficios	12	Revisa y firma Decreto SAP Concede.	Decreto Alcaldicio.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	13	Recepciona Decreto Concede SAP a través de Sistema de Gestión Documental y deriva a Delegación Presidencial a través del DOC-DIGITAL.	Decreto Alcaldicio.
Secretaria Programa Beneficios	12	Recepciona Decreto Concede SAP como documento físico y despacha a sanitarias Aguas Araucanía y San Isidro de la localidad de Labranza.	Decreto Alcaldicio
Empresa de Servicios Sanitarios	13	Descarga archivo plano a través de VUF-Módulo SAP, para aplicación de subsidio.	Archivo plano
Usuario(a)	14	Recibe descuento por subsidio.	Boleta de servicio.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

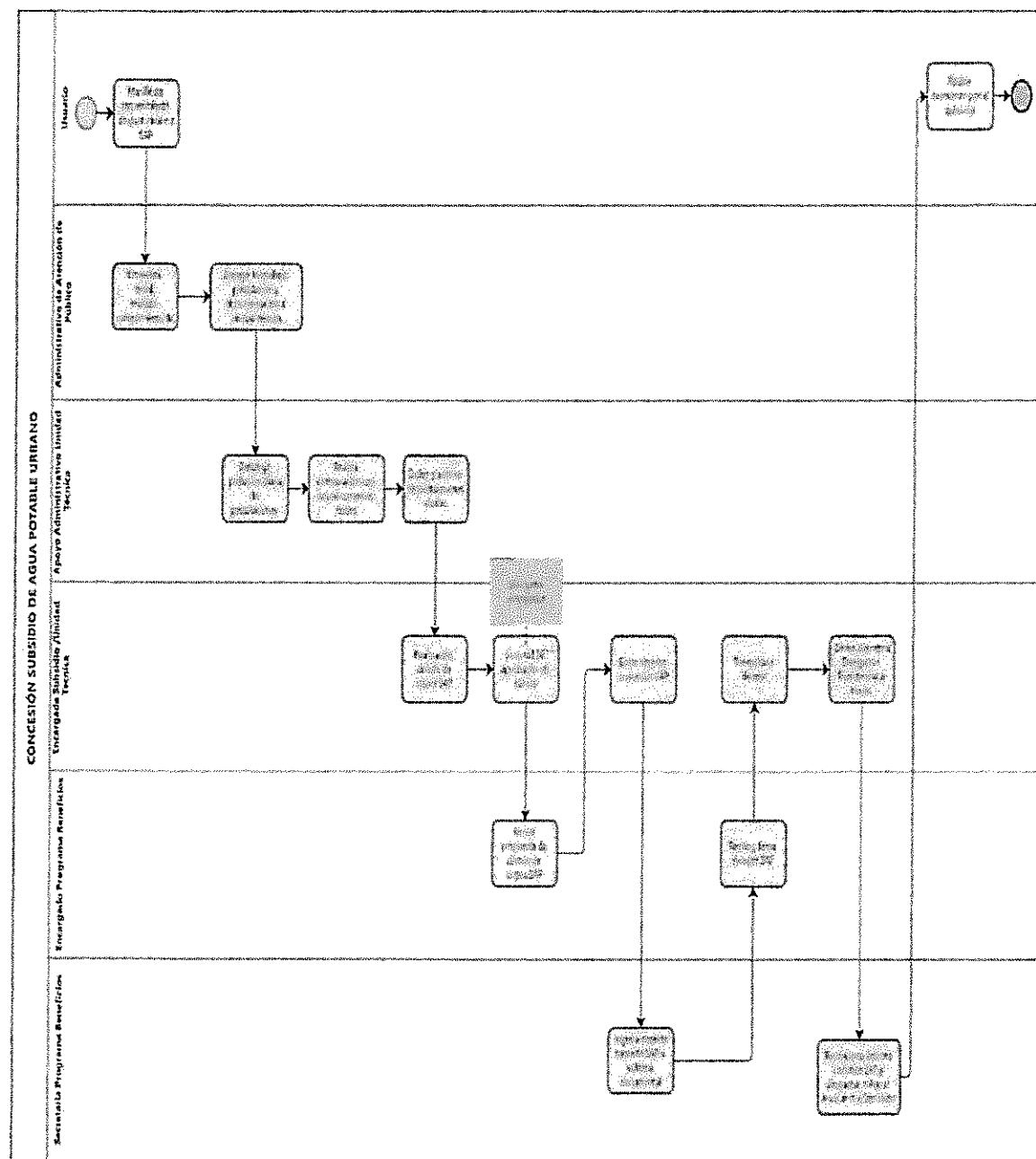
Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 22 de 47

Fecha: agosto 2025

DIAGRAMA PROCESO CONCESION SUBSIDIO DE AGUA POTABLE URBANO

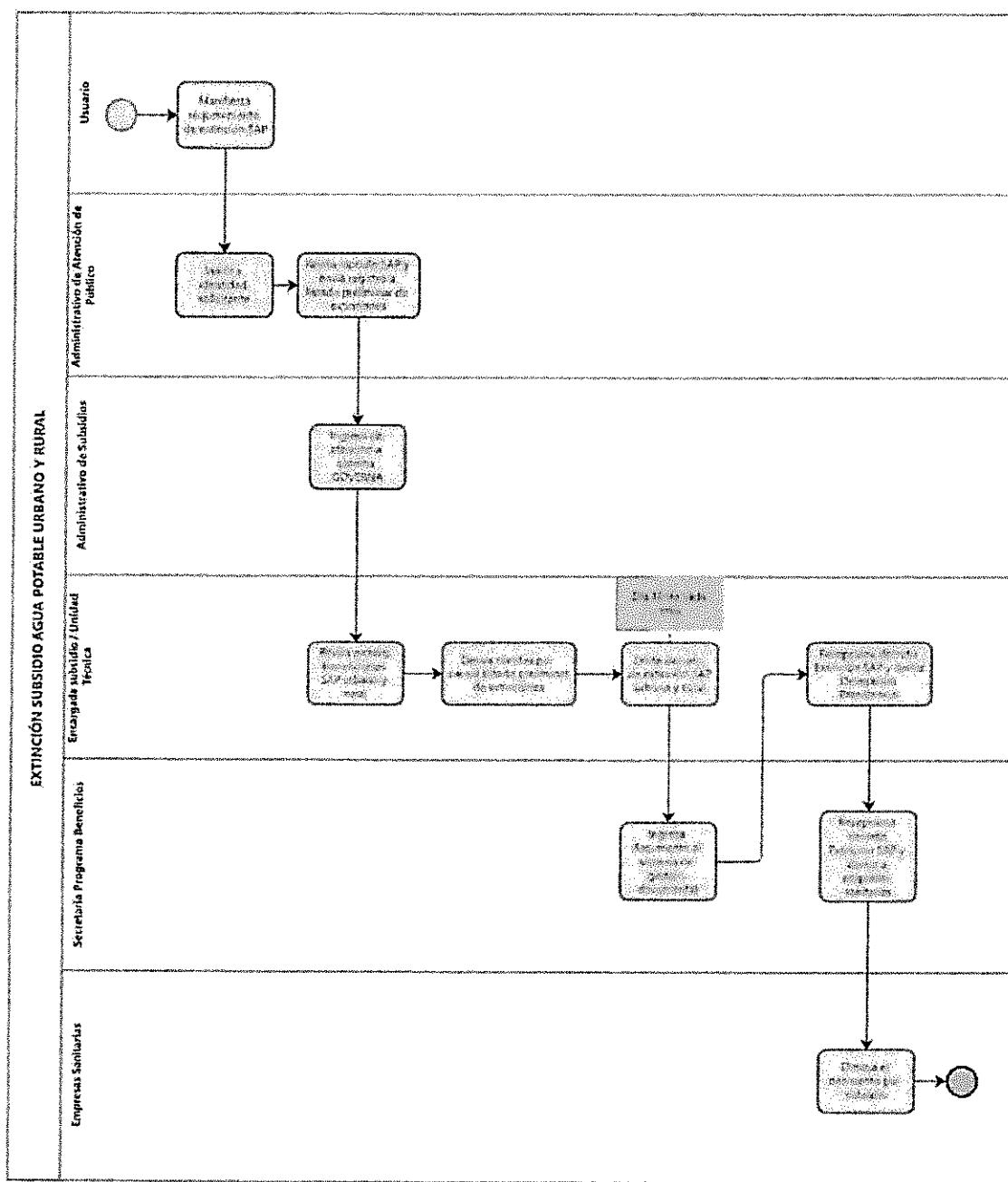




4. PROCESO EXTINCIÓN SUBSIDIO AGUA POTABLE URBANO Y RURAL

RESPONSABLE	N	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario(a)	1	Manifiesta requerimiento de EXTINCIÓN SAP.	Cédula de identidad.
Administrativo de Atención de Público	2	Verifica identidad solicitante, revisa VUF-Módulo SAP y envía registro a listado preliminar de extinciones.	Cédula Identidad.
Administrativo de Subsidios	3	Ingreso de atención en GOVERNA.	Emite comprobante de atención.
Encargada subsidio-Unidad Técnica	4	Revisa Archivo Beneficiarios SAP urbano y rural y deriva clientes por causal listado preliminar de extinciones (morosidad, plazo legal, otros)	Planilla Excel.
Encargada subsidio-Unidad Técnica	5	Día 10 de cada mes, emite Decreto de Extinción SAP Urbano y Rural: Numera, fecha, imprime. Se entrega a Secretaría de Programa para proceso de firmas.	Documento formato PDF y Word.
Secretaría Programa Beneficios	6	Ingresa a Sistema de Gestión Documental documento e inicia proceso de firmas y seguimiento de Decreto	No aplica.
Encargada subsidio-Unidad Técnica	12	Recepciona Decreto Extingue SAP Urbano y Rural, a través de Sistema de Gestión Documental y deriva vía DOC - DIGITAL a Delegado Presidencial y vía correo electrónico a APRs.	Decreto Alcaldicio.
Secretaría Programa Beneficios	9	Recepciona Decreto de Extinción SAP Urbano y despacha copia a Empresas de Servicios Sanitarios.	Decreto Alcaldicio.
Empresas Sanitarias Aguas Araucanía y San Isidro de la localidad de Labranza.	10	Descarga de VUF-Módulo SAP, archivo plano Decreto Extingue y aplica a clientes.	Archivo plano.
Usuario(a)	14	Eliminación de descuento por subsidio.	Boleta de servicio.

DIAGRAMA PROCESO EXTINCIÓN SUBSIDIO AGUA POTABLE URBANO Y RURAL



 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT
		Revisión: 02
		Página 25 de 47
		Fecha: agosto 2025

5. PROCESO SUBSIDIO AGUA POTABLE RURAL

RESPONSABLE	N	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
Usuario(a)	1	Manifiesta requerimiento de postulación y/o repostulación SAP RURAL.	Cédula de identidad, copia de boleta de servicio acreditando que se encuentra al día.
Administrativo de Atención de Público	2	Entrevista inicial, revisión de cumplimiento de requisitos legales en VUF - Módulo SAP y revisión de documentación requerida.	Cédula de identidad, copia de boleta de servicio acreditando que se encuentra al día.
Administrativo de Atención de Público	3	Entrega formulario postulación firmado por el usuario y con documentación de respaldo a administrativo apoyo Unidad Técnica.	Formulario físico postulación SAP RURAL y documentación de respaldo a más tardar día siguiente del ingreso a plataforma ministerial- Módulo SAP.
Apoyo administrativo Unidad Técnica.	4	Descarga prelación diaria de postulaciones SAP RURAL y realiza comparativo con los formularios físicos en existencia (revisión y corrección)	Planilla Excel
Apoyo administrativo Unidad Técnica.	5	Orden y archivo de postulaciones diarias, por fecha.	Formularios postulación.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	6	Revisión Lista espera SAP RURAL,	Lista Espera SAP últimos 12 meses, formato Excel.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	7	Realización cálculo de cupos SAP RURAL, por tramo, conforme Resolución anual de cupos de Delegado Presidencial.	Fórmula de cálculo de cupos.
Encargada subsidio- Unidad Técnica	8	Solicitud de aprobación de cálculo de cupos por Encargado Programa Beneficios, vía correo electrónico.	Correo electrónico.
Encargado Programa Beneficios	9	Revisa propuesta cálculo de cupos SAP RURAL y da respuesta a encargada subsidio.	Correo electrónico.

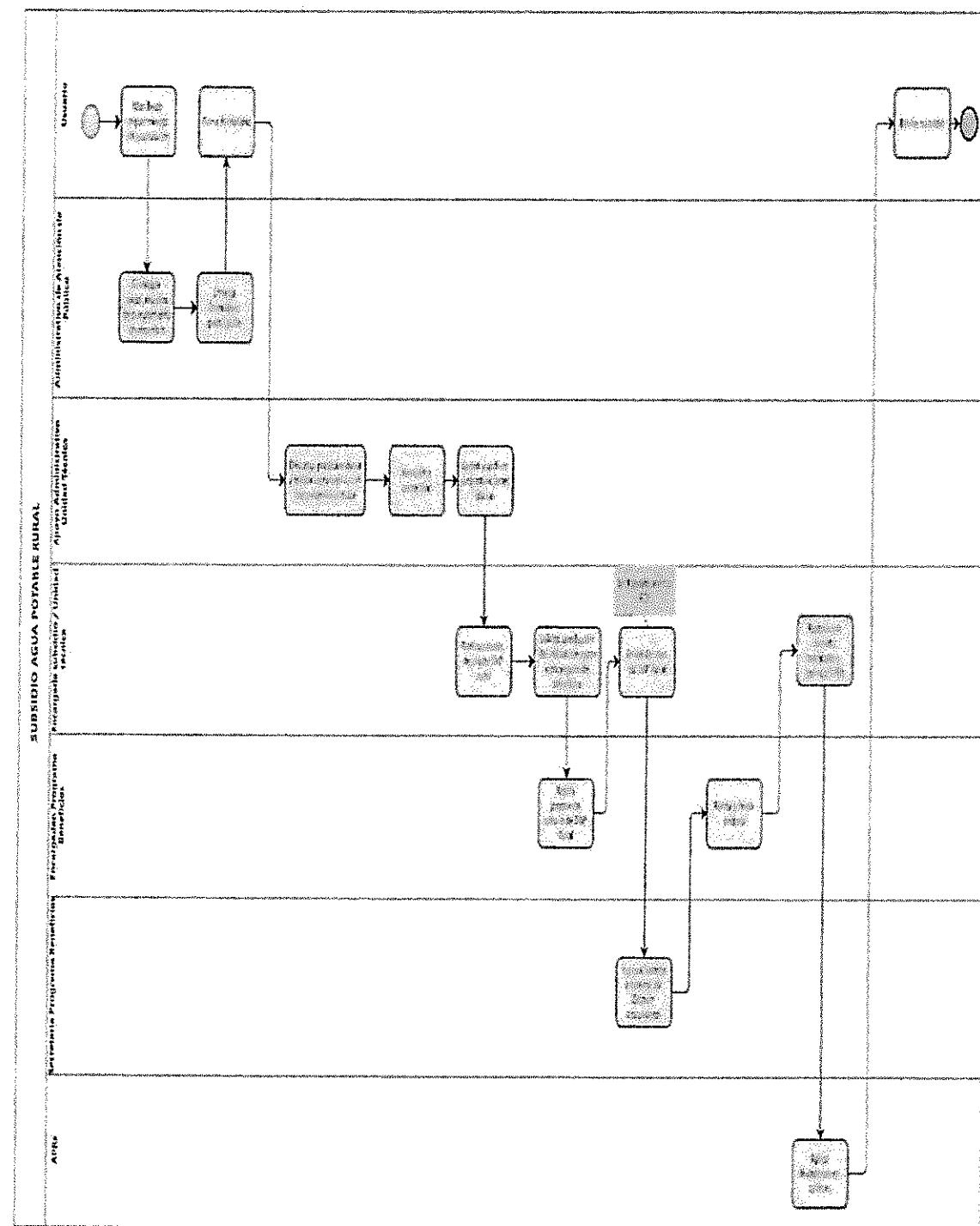


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT
Revisión: 02
Página 26 de 47
Fecha: agosto 2025

Encargada subsidio- Unidad Técnica	10	Emite a través de VUF-Módulo SAP Decreto Concesión SAP RURAL: Numera, fecha e imprime documento en formato PDF y formato municipal (Word)	Decreto Alcaldicio SAP RURAL Concede formato PDF y Word.
Secretaria Programa Beneficios	11	Ingresa Decreto Concede SAP RURAL a Sistema de Gestión Documental e inicia proceso de firmas (validación final).	Decreto Alcaldicio SAP RURAL Concede.
Encargado Programa Beneficios	12	Revisa y firma Decreto SAP RURAL Concede.	Decreto Alcaldicio
Encargada subsidio- Unidad Técnica	13	Recepciona Decreto Concede SAP RURAL a través de Sistema de Gestión Documental y deriva a Delegación Presidencial a través del DOC-DIGITAL.	Decreto Alcaldicio
Encargada subsidio- Unidad Técnica	14	Recepciona Decreto Concede SAP RURAL a través de Sistema de Gestión Documental y deriva vía correo electrónico a APRs para aplicación de subsidio.	Decreto Alcaldicio.
APRs	15	Aplica descuento por subsidio en las boletas	Boletas de servicio.
Usuario(a)	16	Recibe descuento por subsidio.	Boleta de servicio.

DIAGRAMA PROCESO SUBSIDIO AGUA POTABLE RURAL



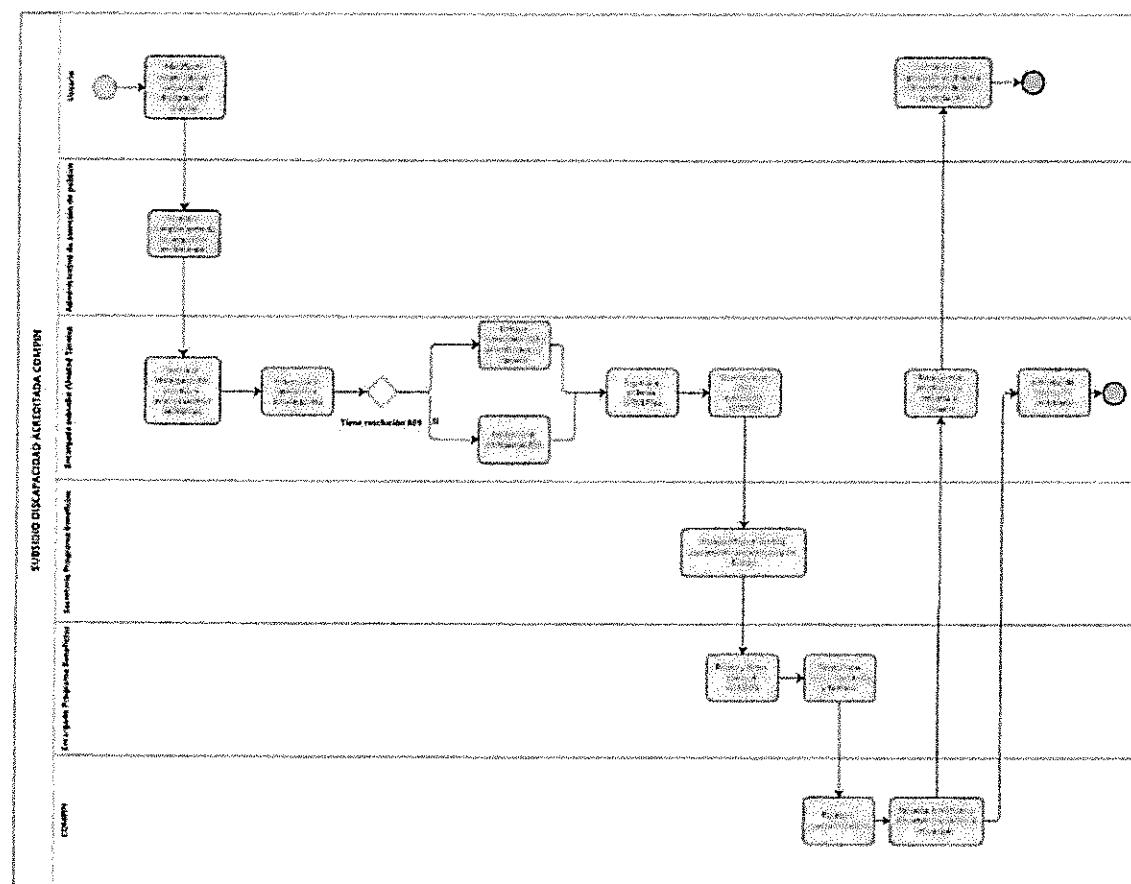
 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 28 de 47 Fecha: agosto 2025
---	---	---

6. PROCESO SUBSIDIO DISCAPACIDAD ACREDITACION COMPIN

RESPONSABLE	N	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario	1	Manifiesta requerimiento de Gestión COMPIN para Subsidio de Discapacidad Mental	Cédula de identidad/ antecedentes médicos del potencial beneficiario/credencial de discapacidad (no es determinante-si la tiene)
Administrativo Atención de Público.	2	Revisa documentación, orienta, deriva si procede, ingresa atención a GOVERNA y deriva documentación a encargada de subsidio.	Cédula de identidad, Resolución 869 en original, antecedentes médicos, certificado de nacimiento, credencial de discapacidad.
Encargada subsidio-Unidad Técnica	3	Revisa documentación y datos administrativos.	Cédula de identidad, Resolución 869 en original, antecedentes médicos, certificado de nacimiento, credencial de discapacidad.
Encargada subsidio-Unidad Técnica	4	Confección de OF. Derivación COMPIN para evaluación Subsidio de Discapacidad.	Oficio Alcaldicio.
Secretaria Programa Beneficios	6	Ingresa OF. Alcaldicio Sistema de Gestión Documental e inicia proceso de firmas y seguimiento.	No aplica.
Encargado Programa Beneficios	7	Revisa y firma OF. COMPIN y devuelve a Secretaria para continuidad proceso de firmas.	OF. Alcaldicio
Secretaria Programa Beneficios	8	Recepciona OF. En formato papel y despacha Formulario 869 a COMPIN (formato papel)	OF. Alcaldicio
COMPIN	9	Revisión Comisión Médica. Aprueba o rechaza. Devuelve al Municipio.	Formulario 869.
Encargada subsidio-Unidad Técnica	10	Recpciona respuesta COMPIN e informa a usuaria (madre-padre o tutor). Vía telefónica o presencial (terreno)	Oficio COMPIN.

Usuario(a)	11	Con Resolución 869 APROBADA: Se entrega documento aprobado y se deriva a Chile Atiende PARA POSTULACIÓN A BENEFICIO.	Formulario 869.
Usuario(a)	12	Con Resolución 869 RECHAZADA: Se entrega documento rechazado.	Formulario 869.

PROCESO SUBSIDIO DISCAPACIDAD ACREDITACION COMPIN



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 30 de 47 Fecha: agosto 2025
---	---	---

7. PROCESO PAGO FACTURAS POR CONCEPTO DE SUBSIDIOS DE AGUA POTABLE URBANO Y RURAL.

RESPONSABLE	N	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
Empresa de Servicios Sanitarios - APRs	1	Emisión de facturas de cobro de clientes con subsidio aplicado, con detalle por cliente (Archivo C urbano- Macro rural)	Factura y doc. Contables - Archivo formato Excel.
Encargada subsidio-Unidad Técnica.	2	Revisión de Archivo C y Macro. Solicitud de fondos a Delegación Presidencial.	Planilla clientes formato Excel - Correo electrónico
Delegación Presidencial Regional	3	Revisa informe solicitud de fondos urbanos y rurales y emite solicitud al Ministerio de Desarrollo Social y Familia en consolidado regional.	Consolidado formato Excel, vía correo electrónico.
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	4	Aprueba solicitud de remesa e instruye a la SUBDERE pago por comuna.	No aplica.
Encargada subsidio-Unidad Técnica.	5	Confección OF. Alcalde formaliza solicitud de fondos.	Oficio Alcaldicio.
Secretaria Programa Beneficios	6	Ingresa a Sistema de Gestión Documental de oficio inicio proceso de firmas y seguimiento.	No aplica
Encargado Programa Beneficios	7	Revisa, firma Oficio Alcaldicio.	No aplica
Encargada subsidio-Unidad Técnica	8	Confecciona Guías de Recepción para pago facturas SAP urbano y rural	Guías de Recepción. Formato institucional.
Secretaria Programa Beneficios	9	Ingresa a Sistema de Gestión Documental Guías de Recepción para inicio proceso de firmas	Guías de Recepción. Formato institucional.
Encargado Programa Beneficios	10	Revisa, firma Guías de Recepción y devuelve a secretaria de Programa para procesos de firmas y despacho a Unidad de Abastecimiento.	Guías de Recepción. Formato institucional.
Depto. de Compras Públicas	11	Revisa y confecciona Decretos de Pago.	Decretos de Pago.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT

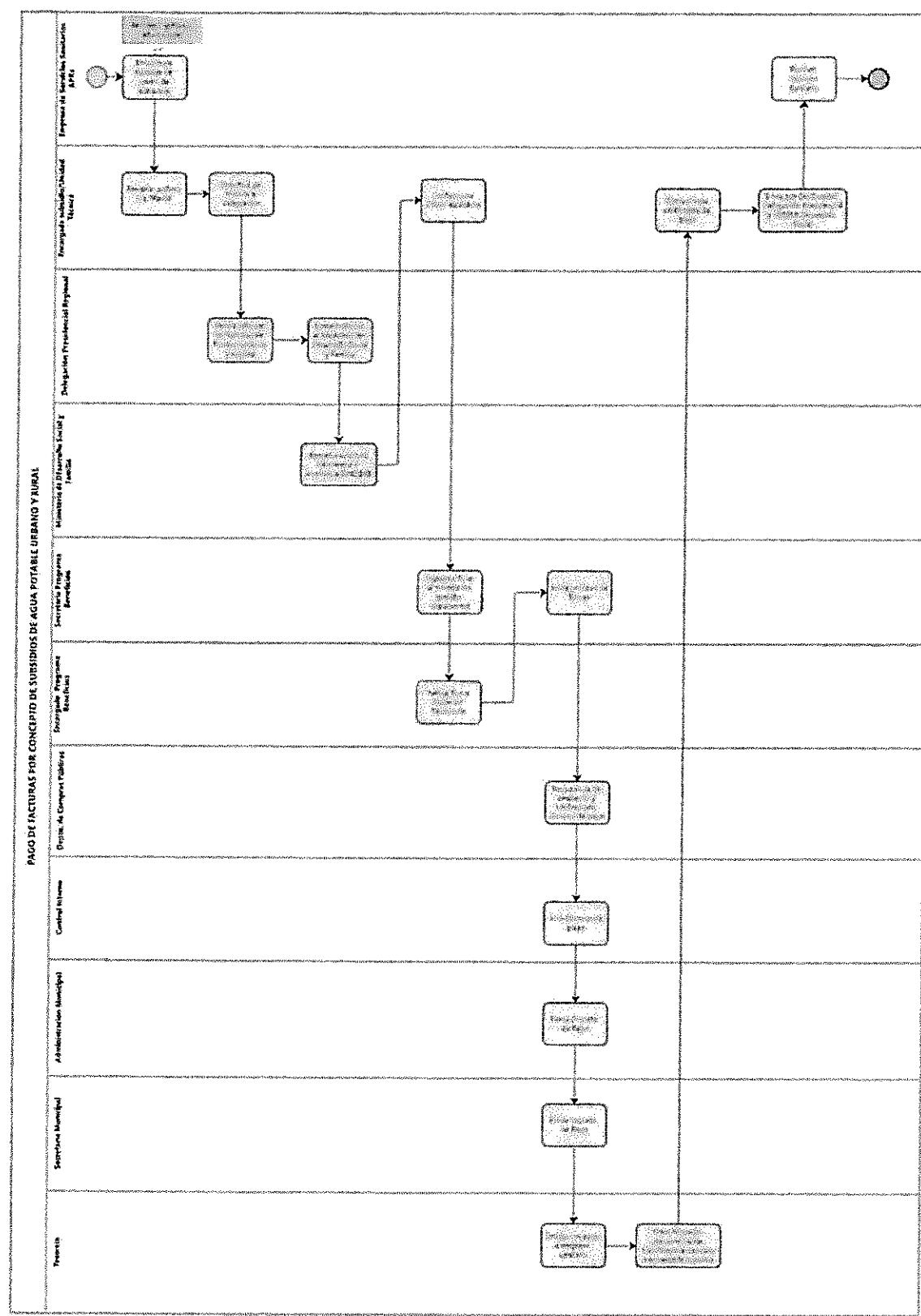
Revisión: 02

Página 31 de 47

Fecha: agosto 2025

Dirección de Administración y Finanzas	12	Visa Decretos de Pago	Decretos de Pago.
Unidad de Control	13	Visa Decretos de Pago	Decretos de Pago.
Administración Municipal	14	Firma Decretos de Pago	Decretos de Pago.
Secretaría Municipal	15	Firma Decretos de Pago	Decretos de Pago.
Tesorería	16	Emisión de Pago a Sanitarias y APRs	Transferencia electrónica.
Tesorería	17	Envía respaldo documental de transferencias bancarias vía correo electrónico a encargada subsidio	Copia Trasferencias bancarias.
Encargada subsidio-Unidad Técnica	18	Confecciona certificado de pago de subsidios de agua potable urbano y rural a empresas de servicios sanitarios y Aprs y envia vía DOC - DIGITAL a Delegación Presidencial Regional y SEREMI Desarrollo Social.	Certificado de pago.
Empresa de Servicios Sanitarios - APRs	19	Recibe depósito bancario.	Cartola Bancaria.

DIAGRAMA PROCESO PAGO FACTURAS POR CONCEPTO DE SUBSIDIOS DE AGUA POTABLE URBANO Y RURAL.

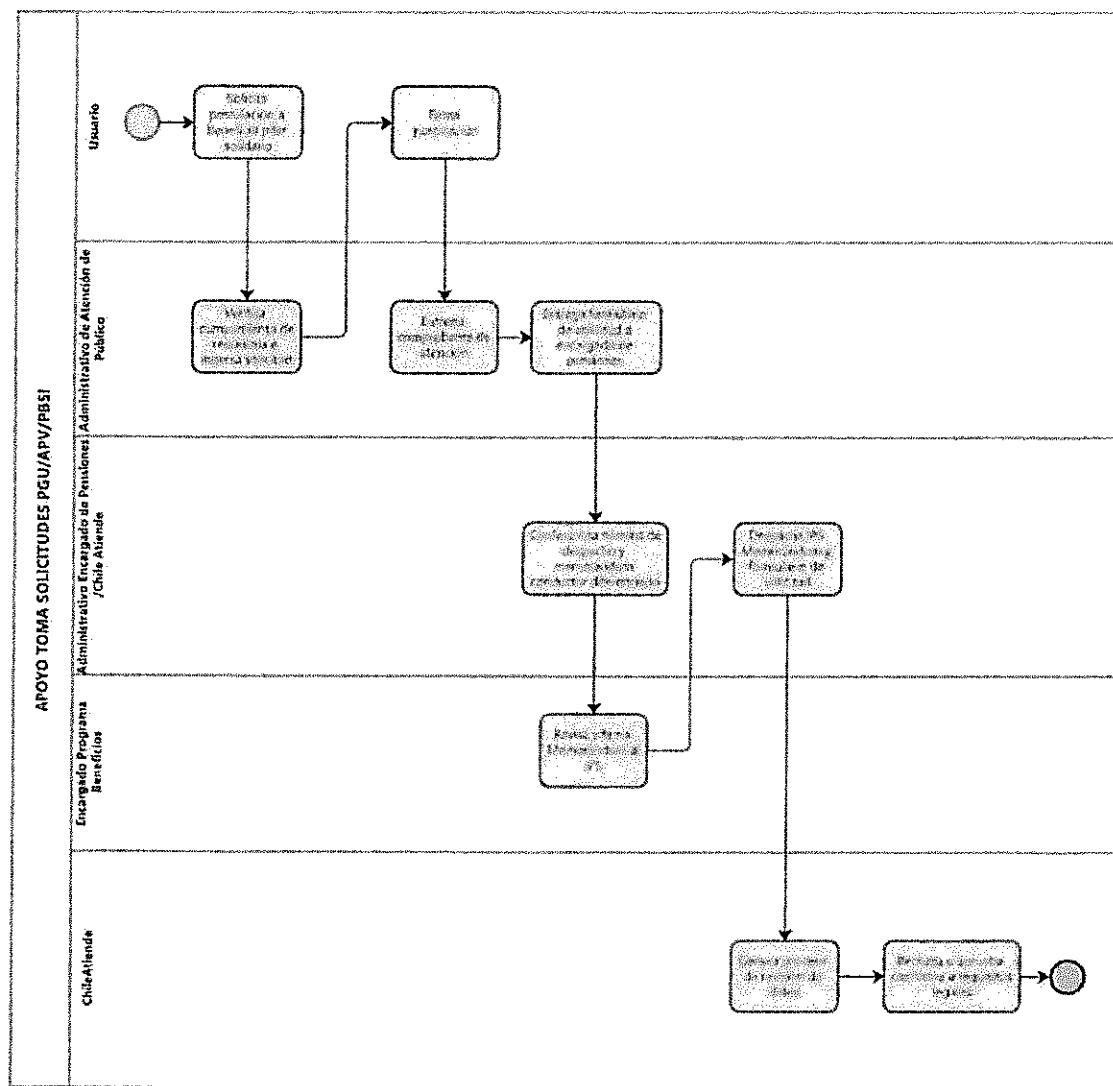




8. PROCESO DE APOYO TOMA SOLICITUDES PGU/APV/PBSI

RESPONSABLE	N	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario	1	Solicita postulación a beneficio del pilar solidario: PGU-PBSI-APSI-APSV	Cédula de identidad
Administrativo de Atención de Público	2	Verifica cumplimiento de requisitos e ingresa solicitud a plataforma IPS de postulación en línea. Imprime formulario para firma.	Cédula de identidad.
Usuario	3	Firma postulación.	Formulario postulación.
Administrativo de Atención de Público	4	Entrega comprobante de atención.	Comprobante atención GOVERNA-
Administrativo de Atención de Público	5	Entrega formulario solicitud a adm. Encargado pensiones despacho Chile Atiende.	Formulario postulación.
Adm. Encargado pensiones despacho Chile Atiende	6	Confecciona nómina de despacho y Memorándum conductor diferenciado PGU - APSI	Memorándum.
Encargado Programa Beneficios	7	Revisa y firma Memorándum conductor solicitudes IPS	Memorándum.
Adm. Encargado pensiones despacho Chile Atiende	8	Despacha IPS Memorándum y formularios solicitud.	Memorándum.
Chile Atiende	9	Genera proceso de revisión de datos: rechaza o aprueba conforme requisitos legales por beneficio del pilar solidario.	Interno.

DIAGRAMA PROCESO DE APOYO TOMA SOLICITUDES PGU/APV/PBSI

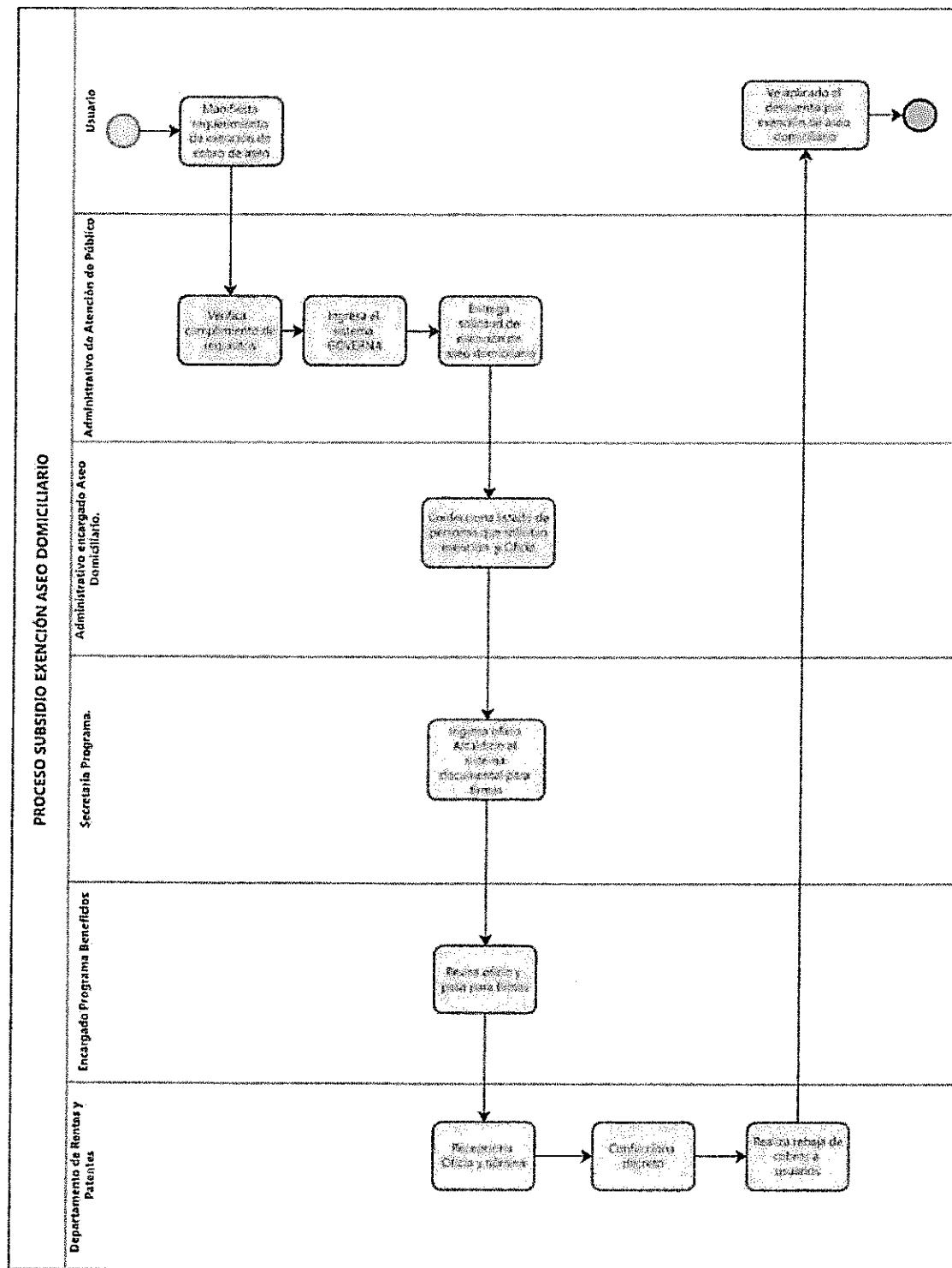




9. PROCESO SUBSIDIO EXENCIÓN ASEO DOMICILIARIO

RESPONSABLE	N	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuario	1	Manifiesta requerimiento de exención de cobro de aseo domiciliario.	Cédula de identidad/ cartola RSH/documento de cobranza de aseo.
Administrativo de Atención de Público	2	Verifica cumplimiento de requisitos e ingresa solicitud a sistema GOVERNA.	Comprobante de atención GOVERNA.
Administrativo de Atención de Público	3	Entrega solicitud de exención de aseo domiciliario a funcionario a cargo de la gestión de aseo domiciliario.	Comprobante solicitud GOVERNA.
Administrativo encargado Aseo Domiciliario.	4	Confecciona listado de personas que solicitan exención de aseo domiciliario y OF: que deriva a Departamento de Rentas Municipales.	Planilla Excel.
Secretaria Programa.	5	Ingrasa OF. Alcaldicio de solicitud de exención aseo domiciliario a Sistema de Gestión Documental e inicia proceso de firmas y seguimiento.	Emite comprobante de atención.
Encargado Programa Beneficios	7	Revisa y firma OF. Alcalde y devuelve a Secretaria para continuidad proceso de firmas.	OF. Alcaldicio
Departamento de rentas.	8	Recepciona OF. y nómina de solicitantes de exención de cobro de aseo domiciliario y confecciona Decreto.	OF. Alcaldicio y Nómina en formato Excel.
Departamento de rentas.	9	Realiza rebaja de cobros a usuarios por concepto de aseo domiciliario.	Registro interno-Página web municipal.
Usuario	10	Ve aplicado descuento por excepción de aseo domiciliario.	Página web municipal.

DIAGRAMA PROCESO SUBSIDIO EXENCIÓN ASEO DOMICILIARIO





XIII. ANEXOS Y FORMULARIOS.

Boletín informa vencimiento (para entrega usuario):



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT
Revisión: 02
Página 38 de 47
Fecha: agosto 2025

Formulario postulación SUF:

Seremi Municipalidad de Temuco
Sistema de Subsidios - Ministerio de Desarrollo Social

Fecha

Plazos

**SOLICITUD DE POSTULACIÓN
SUBSIDIO FAMILIAR**

Antecedentes Generales			
1. Municipalidad de	Temuco	Fecha	
Fecha Presentación		Fecha RSP	
Fecha RSP		Fecha Pago	
Plazo Pago		Lugar Pago	TELEFOCO
Nombre Banco		Tipo Cuenta	
		Nro de Cuenta	

Antecedentes Beneficiarios			
Rut		Nombre	
		Apellido	
Domicilio		Tipo Pago	
Dirección		Teléfono	

Antecedentes de Cuentahabientes						
RUT	Nombres Cuentahabiente	Apellido Mat.	Apellido Pat.	Tipo Documento	Fecha Cédula Cuenta	Parámetros Fisca

Antecedentes de Funcionarios Responsables						
<input type="text"/>						

Nombre, Firma y Teléfono de Funcionario Municipal



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 39 de 47

Fecha: agosto 2025

Formulario postulación SUF (cara 2):

Foto

Foto

DECLARACIÓN JURADA

En caso de que los causantes MENORES, RECién NACIDO, INVÁLIDOS Y DISCAPACITADOS MENTALES:

1. Declaro que (la(s) persona(s) por (los) cuales) solicité subsidio familiar (vive(n) a mis expensas y no percibe(n) ingreso(s) mensual(es) igual(es) o superior(es) al monto de dicho subsidio, cualquiera sea su fecha de nacimiento, exceptuando la persona de cuestión). Además declaro no estar en situación de proveer por el(a)s o en razón de mi grupo familiar, según corresponda, a la mantención y alimentación de dicha(s) persona(s), dadas mis condiciones socioeconómicas.

2. De encontrarme en la situación señalada en la letra a) del artículo 8º del reglamento de la Ley Nro. 18.020 (heredada por discapacitado mental) declaro tener al causante bajo mi cuidado.

En caso de que los causantes MENORES, RECién NACIDO, INVÁLIDOS Y DISCAPACITADOS MENTALES:

1. Declaro conocer cada uno de los requisitos que la Ley Nro. 18.020 y disposiciones anexas que me obligan para gozar del subsidio familiar.

2. Declaro encontrarme en situación socio-económica compatible.

01/Usuariodlmartinez/Screenshots/Captura de pantalla (141).JPG

Leyar y Firma

Firma o Huella digital Beneficiario

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 40 de 47 Fecha: agosto 2025
--	---	---

Certificado renuncia SUF por contingencia médica:

CERTIFICADO DE RENUNCIA SUF

El Programa Beneficios Sociales de la Municipalidad de Temuco, certifica a través del presente que: [REDACTADO], cédula de identidad N° [REDACTADO] solicitó con fecha 25 de julio de 2025, la extinción del beneficio de cobro de Subsidio Único Familiar, por los causantes señalados más abajo:

[REDACTADO] [REDACTADO] [REDACTADO] [REDACTADO] [REDACTADO] [REDACTADO] [REDACTADO] [REDACTADO]

Se hace presente, que el cese del subsidio se hará efectivo al mes siguiente de la fecha de la Resolución que la contenga, absteniéndose del cobro del mismo a contar de la fecha de esta solicitud.

PROGRAMA BENEFICIOS SOCIALES
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

Temuco, julio de 2025

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL DEPARTAMENTO DE SOCIAL	Código: MP- MT Revisión: 02 Página 41 de 47 Fecha: agosto 2025
---	---	---

Certificado renuncia SUF con número de Resolución:

CERTIFICADO
EXTINCIÓN SUBSIDIO ÚNICO FAMILIAR

El Programa Beneficios Sociales de la Municipalidad de Temuco, certifica a través del presente haber extinguido beneficio de Subsidio Único Familiar de los causantes señalados más abajo, por Resolución N°18 del 01/04/2024.

Nombre Causante	RUT Causante
[REDACTED]	[REDACTED]

Se extiende el presente certificado a petición de doña: [REDACTED]

[REDACTED] RUN: [REDACTED], para los fines que estime pertinentes.

**PROGRAMA BENEFICIOS SOCIALES
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**

Temuco, MARZO 2025.-



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 42 de 47

Fecha: agosto 2025

Ficha para acreditar cuidados menor 18 años sin tutor legal:

Entrepreneurship (continued): (continued) (continued)

Carolina y el resto de las provincias

PROFESSIONAL
AND INDUSTRIAL STANDARDS

三



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT
Revisión: 02
Página 43 de 47
Fecha: agosto 2025

Comprobante atención plataforma GOVERNA. Uso también como formulario extinciones y traslados.

MUNICIPALIDAD DE TIRUQUÉ DESEMPEÑO COMUNITARIO



卷之三

COMPROBANTE DE ATENCIÓN SOCIAL

Español (es)	French (fr)
Beneficiario: [REDACTED]	Beneficiario: [REDACTED]
Dirección: LUIS DURAND # 2231, Temuco	
Apéndice: 2786780 - Fecha: 09-08-2024	
Programa: PROGRAMA AYUDAS SOCIALES PALLIATIVAS	
Causa: AYUDA SOCIAL	
SERVICIOS Y/O MATERIALES OTORGADOS Detalle Detalle	
orientación	5

ENGINEREFERENCEAZ

FUNCIONARIO RESPONSABLE



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 44 de 47

Fecha: agosto 2025

Formulario postulación SAP:

Ilustre Municipalidad de Temuco
Sistema de Subsidios - Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Folio: 59476
Fecha: 29/08/2025

SOLICITUD DE POSTULACION
SUBSIDIO AL PAGO DE CONSUMO DE AGUA POTABLE
Y/O SERVICIO DE ALCANTARILLADO DE AGUAS SERVIDAS

Antecedentes Generales

Nro. Municipalidad de Temuco Folio 59476 Fecha 29/08/2025 Nro. Cliente Nro. Visitadas Allegadas 0

Antecedentes Familia Principal

Rut Jefe Nombre Jefe Fecha Empresa

Antecedentes de Asignación (Uso exclusivo municipalidad)

Nro. Decreto Fecha Decreto Fecha inicio Cuadrido Fecha Término Cuadrido

Firma Postulante

Firma Funcionario

Recibo para postulante subsidio al agua potable y/o alcantarillado

Rut Jefe Nombre Jefe Fecha Fecha Fecha Fecha Fecha Fecha

ESTE RECIBO AGREDITA SOLO POSTULACION



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 45 de 47

Fecha: agosto 2025

Formulario 869, gestión postulación Subsidio Discapacidad:

RESOLUCION DE INVALIDEZ PARA D.L. 869
USO EXCLUSIVO SERVICIOS DE SALUD CUANDO SE SOLICITA
PENSION ASISTENCIAL DE INVALIDEZ



La Municipalidad de

TEMUCO

Código 4 9 5

Solicita a los Servicios de Salud, que certifiquen la invalidez y/o edad fisiológica de la persona identificada a continuación, para cotizar a la pensión asistencial en el D.L. N° 869.

I. INFORMACION SOLICITANTE

FECHA DE NACIMIENTO	CEDEULA NACIONAL DE IDENTIDAD
DOMICILIO INTERESADO	

II. INFORMACION SALUD

CEPACO	DIAGNOS	FECHA RECEPCIONADA
NOTA MEDICO TRATANTE		SERVICIO
VERIFICACION DE ESTADOS: CUMPLIR SE EFECTUARIA SOLO EN CAPO DE CIUDAD		

III. CERTIFICACION DE INVALIDEZ Y/O EDAD FISIOLOGICA MEDICO TRATANTE

El Servicio de Salud de... individuado en este formulario certifica lo siguiente:	FECHA CERTIFICACION: 20/10/2023
1.- Edad Fisiologica: 63 años	previa verificación de la identidad del solicitante
2.- Invalidez Diagnóstico:	
Indique la recuperabilidad del solicitante (si procede) y medios para obtenerla:	
Incapacidad: Igual o Superior a 25% <input checked="" type="checkbox"/> (Incapacidad menor a 25% no da derecho al beneficio)	
FIRMA Y TAMPON MEDICO	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 46 de 47

Fecha: agosto 2025

Formulario PGU/APS/PBSI/BPH

Formulario PGU/APS/PBSI/BPH
FORMULARIO SOLICITUD SPS-PGU
LEY N° 20255, N° 21419 Y N° 21735

En	x	da	de
NO. PGU		GENERO	F <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/>
Apellido Paterno		Apellido Materno	
Nombre			
Cola Nacionalidad	Servicio Civil	Fecha Recibimiento	
Domicilio para el pago de pensiones		Nombre	Apellido
Capta. N°	Pensionaria/Vida	Comuna	
Cuenta		Teléfono	
SOLICITO EL BENEFICIO DE:			
<input type="checkbox"/> PENSION GARANTIZADA UNIVERSAL para lo que declaro: 1. Que no poseo pensiones ni beneficios de pensiones ni de otra naturaleza que me permitan vivir dignamente. 2. Que no poseo bienes de valor que me permitan vivir dignamente. 3. Que no poseo vivienda propia ni de alquiler. 4. Que no poseo vivienda propia ni de alquiler. 5. Que no poseo vivienda propia ni de alquiler. 6. Que no poseo vivienda propia ni de alquiler.		<input type="checkbox"/> IMPORANTE: Recomiendo a los beneficiarios que no se presenten a la Oficina de Atención Ciudadana de la Municipalidad de Temuco para la obtención de la tarjeta de beneficio, ya que se realizan trámites que no corresponden a la obtención de la tarjeta de beneficio.	
<input type="checkbox"/> PENSION BÁSICA INTEGRADORA BÉNÉFICO para lo que declaro: 1. Que no poseo pensiones ni beneficios de pensiones ni de otra naturaleza que me permitan vivir dignamente. 2. Que no poseo bienes de valor que me permitan vivir dignamente. 3. Que no poseo vivienda propia ni de alquiler. 4. Que no poseo vivienda propia ni de alquiler.		<input type="checkbox"/> APORTES PENSIONAL, POLÍTICO DE INGRESO, D.E.C.Y. para lo que declaro: 1. Que no poseo pensiones ni beneficios de pensiones ni de otra naturaleza que me permitan vivir dignamente. 2. Que no poseo bienes de valor que me permitan vivir dignamente. 3. Que no poseo vivienda propia ni de alquiler.	
<input type="checkbox"/> COMPLEMENTO TRABAJO PESADO para lo que declaro: 1. Que no poseo pensiones ni beneficios de pensiones ni de otra naturaleza que me permitan vivir dignamente. 2. Que no poseo bienes de valor que me permitan vivir dignamente. 3. Que no poseo vivienda propia ni de alquiler.			
<input type="checkbox"/> BONO POR HIJO para lo que declaro: 1. Que no poseo pensiones ni beneficios de pensiones ni de otra naturaleza que me permitan vivir dignamente. 2. Que no poseo bienes de valor que me permitan vivir dignamente. 3. Que no poseo vivienda propia ni de alquiler.			

ORIGINAL

El resultado de esta solicitud se enviará por:

Correo

Correo de Atención Priorizada

Indique que la pago mensual del beneficio indicado en esta solicitud se realiza:

En Cuenta Básica N°

Nombre

Tipo de Cuenta

Número de Cuenta

En Efectivo

Plata Paga N°

Pago Mensual de

ADICIONAL SOLICITO RECIBIR INFORMACIÓN EN CORREO ELECTRÓNICO

VER AL TELÉFONO

PROTEGE A TUS HIJOS SOLICITANTE O REPRESENTANTE

Nombre

Apellido

DNI

FECHA

PROTEGE A TUS HIJOS FIRMADO AUTOMÁTICO

Nombre

Apellido

DNI

FECHA

Nº DE FOLIO SISTEMA

Estamos mejorando la calidad de vida de los pensionados de Chile

PROTEGE

Bono por Hijo

Mamá,
tú te lo
ganaste

DETALLE DE HIJOS EN LA POSTULACION

ORIGINAL

Nº	RUN	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre Hijo/a	Fecha Nac.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA BENEFICIOS SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SOCIAL**

Código: MP- MT

Revisión: 02

Página 47 de 47

Fecha: agosto 2025

Formulario postulación SAP manual sanitarias y APRs:

Municipalidad de Temuco Sistemas Subsidio - MDS	FOLIO FECHA (Usa Municipalidad)						
SOLICITUD DE POSTULACIÓN SUBSIDIO AL PAGO DE CONSUMO DE AGUA POTABLE							
Antecedentes Generales							
Municipio	TEMUCO	Fecha Solicitud manual		N Cliente		N viviendas allegadas	1
Rut Jefe de Hogar		Nombre jefe de		Folio		TPAMORSH	
Apellido							
Fecha							
Antecedentes de Asignación (Usa estructura Municipalidad)							
N Evento		Fecha Decreto		Fecha inicio subsidio		Fecha término subsidio	
Firma postulante				Firma Funcionario			
RECIBO PARA POSTULANTE SUBSIDIO AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO							
Rut Jefe de Hogar		Nombre jefe de Hogar		Fecha Solicitud manual			
ESTE RECIBO ACREDITA SOLO POSTULACIÓN							