



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO N° 2065 / 1

TEMUCO, 05 MAY 2026

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

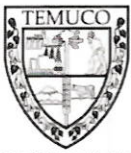
CONSIDERANDO:

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

DECRETO:

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

ID 3289758.-



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

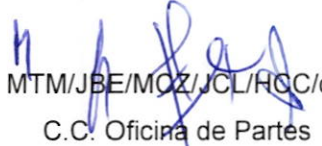
NOMBRE DEL MANUAL	"Programa Personas en Situación de Calle"
OBJETIVO DEL MANUAL	El objetivo de este manual es dar a conocer los lineamientos, acciones y protocolos del Programa Personas en situación de calle, además de ser una herramienta práctica que permita inducir a los profesionales.
AMBITO DE ACCION	Personas en Situación de calle de la Comuna de Temuco.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 26 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


 MTM/JBE/MCZ/JCL/HCC/cfp
 C.C. Oficina de Partes

Depto. de Calidad y Control de Gestión
 Programa Personas en Situación de Calle.


 Municipalidad Temuco
 Vº Bº
 D. Asesoría Jurídica


 DEPARTAMENTO
 CALIDAD Y CONTROL
 DE GESTIÓN
 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO


 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
 DIRECCIÓN
 DE CONTROL



MANUAL DE PROCESOS

“PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE”


Elaboró	Revisó	Aprobó
Constanza Fuentes Poblete Programa Personas en Sit. de Calle	Oriana Castro Dubrenil Encargada Departamento de Calidad y Control de Gestión	Héctor Cifuentes Campos Departamento Programas Sociales





CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	3
II. DEFINICIONES	4
III. FUNCIONES DEL PROGRAMA.....	5
IV. OBJETIVO DEL MANUAL	6
V. OBJETIVO DEL PROCESO	6
VI. ALCANCE DEL MANUAL.....	7
VII. CONTROL DEL MANUAL	7
VIII. REFERENCIA NORMATIVA	7
IX. DOCUMENTACIÓN.....	8
X. PRODUCTOS.....	9
XI. USUARIOS	10
XII. PROVEEDORES	10
XIII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO.....	11
XIV. DIAGRAMA.....	17
XV. ANEXOS Y FORMULARIOS.....	22

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 26
		Fecha: abril 2026

I. ANTECEDENTES

En el marco de las responsabilidades asumidas por la Municipalidad de Temuco para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, especialmente de quienes se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad, se implementa el Programa Personas en Situación de Calle, dependiente del Departamento de Programas Sociales de la Dirección de Desarrollo Comunitario.


Este programa tiene como finalidad garantizar una atención integral y coordinada para las personas en situación de calle, promoviendo la restitución de derechos y la inclusión social.

En este contexto, se elabora el presente Manual de Procesos, cuyo objetivo es ordenar, estructurar, revisar y mantener los lineamientos, acciones y funciones que orientan la intervención del equipo profesional, asegurando coherencia y efectividad en la atención brindada a esta población.

Este documento establece lineamientos, procedimientos y protocolos que permiten ordenar y sistematizar el trabajo del equipo profesional, asegurando que cada proceso se realice de manera eficiente, coordinada y conforme a la normativa vigente. Este manual define roles y responsabilidades, describe los procedimientos de atención desde el primer contacto hasta el seguimiento, y regula la gestión de recursos y ayudas paliativas, garantizando transparencia y equidad. Asimismo, contribuye a la estandarización de las intervenciones, facilita la toma de decisiones y promueve la evaluación de impacto, lo que asegura la mejora continua del programa.

El accionar del programa se organiza en torno a cinco líneas de intervención: la atención en calle, que implica búsqueda activa y vinculación con personas en situación de calle; la gestión de ayudas paliativas, destinada a cubrir necesidades básicas como alimentación, abrigo e higiene; la intervención integral, que considera dimensiones educativas, laborales, de salud y comunitarias para favorecer la inclusión social; la articulación interinstitucional, que coordina acciones con redes públicas y privadas para garantizar el acceso a servicios y derechos; y finalmente, el seguimiento y evaluación, que permite monitorear los casos y medir resultados para optimizar la efectividad del programa.

Este manual está diseñado para ser una guía clara y accesible para los funcionarios y funcionarias del programa, asegurando que las estrategias de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 26
		Fecha: abril 2026

intervención se mantengan pertinentes y efectivas en beneficio de la población en situación de vulnerabilidad extrema.

II. DEFINICIONES


- **PERSONA EN SITUACIÓN DE CALLE:** Persona que pernocta en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque ésta sea precaria. Se excluye de este grupo a quienes habitan en campamentos.

Personas que carecen de un alojamiento fijo, regular y adecuado, pero encuentran residencia nocturna y temporal, pagada o gratuita, en lugares dirigidos por entidades públicas o privadas. Pertenecen a este grupo quienes alojan en residencias y hospederías, sean solidarias o comerciales.

- **RUTA SOCIAL:** Equipo móvil orientado a disminuir los niveles de vulnerabilidad y prevenir los deterioros graves de salud de las personas en situación de calle. Están destinadas a atender personas que por diferentes razones no han accedido a un albergue. Busca proveer a las personas que se encuentran en situación de calle, de prestaciones básicas de alimentación y abrigo. Además, informar acerca de las alternativas de alojamiento en albergues y derivar a un centro de salud, si es que fuese pertinente.

- **PERFIL PERSONA EN SITUACIÓN DE CALLE:** Clasificación de usuarios la cual es definida según las características de la persona, tales como: trayectoria y tiempo de permanencia en calle, presencia de redes familiares y/o institucionales, adherencia a planes de trabajo y conducta calle (Inicial, Transitoria o Crónico).

- **INTERVENCIÓN INTEGRAL:** Proceso de acompañamiento personalizado que aborda múltiples dimensiones de la vida de la persona en situación de calle, tales como educación, salud, empleo y participación comunitaria. Su objetivo es promover la restitución de derechos, la autonomía y la inclusión social, articulando recursos y servicios disponibles en el territorio. La intervención integral se basa en un enfoque de derechos y en la coordinación intersectorial para garantizar soluciones sostenibles.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 26
		Fecha: abril 2026

-ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL: Acciones de coordinación entre el programa y redes públicas o privadas para garantizar el acceso a servicios, beneficios y derechos fundamentales. Incluye la vinculación con instituciones de salud, vivienda, educación, empleo y protección social, con el fin de generar respuestas integrales y evitar la fragmentación en la atención.


-INCLUSIÓN SOCIAL: La inclusión social es el proceso mediante el cual se garantiza la participación plena y efectiva de todas las personas en la vida comunitaria, asegurando el acceso equitativo a derechos, servicios y oportunidades. En el contexto del Programa Personas en Situación de Calle, implica eliminar las barreras sociales, económicas y culturales que perpetúan la exclusión, promoviendo la integración en ámbitos como educación, salud, empleo y vivienda. La inclusión social no se limita a la provisión de recursos, sino que busca generar condiciones para la autonomía, el ejercicio de derechos y la construcción de redes de apoyo que permitan una vida digna y sostenible.

-SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: El seguimiento y evaluación es un proceso sistemático y continuo que permite monitorear el desarrollo de las intervenciones y medir su impacto en la población atendida. El seguimiento consiste en recopilar información sobre el avance de los casos, el cumplimiento de objetivos y la efectividad de las acciones implementadas. La evaluación, por su parte, analiza los resultados obtenidos, identifica fortalezas y áreas de mejora, y orienta la toma de decisiones para optimizar la gestión del programa. Este proceso asegura la transparencia, la pertinencia de las estrategias y la mejora continua, contribuyendo a la rendición de cuentas y a la sostenibilidad de las políticas públicas.

III.FUNCIONES DEL PROGRAMA

Funciones del Departamento de Programas Sociales, Según Artículo N°42 del Reglamento Interno N°006 del 20 de diciembre de 2022.

- a) Desarrollar y ejecutar programas de atención integral a grupos vulnerables.
- b) Garantizar la efectividad y eficiencia de la acción focalizada en grupos vulnerables, en coordinación con otras unidades municipales para potenciar el impacto de las actividades ejecutadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 26
		Fecha: abril 2026

- c) Confeccionar, indicadores de gestión para la evaluación periódica, del impacto de los programas llevados efecto.
- d) Coordinar con instituciones públicas y privadas los programas y/o proyectos de intervención social en la comuna de Temuco.

IV.OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo de este manual es dar a conocer los lineamientos, acciones y protocolos del Programa Personas en situación de calle, además de ser una herramienta práctica que permita inducir a los profesionales.

V.OBJETIVO DEL PROCESO


Brindar atención social integral a personas en situación de calle en la comuna de Temuco, tanto a quienes se presenten en la oficina del programa como a aquellas que se encuentren pernoctando en la vía pública o en infraestructuras precarias, excluyendo terrenos privados. Esta atención busca garantizar el acceso a prestaciones básicas, orientación y derivación a servicios pertinentes, contribuyendo a la disminución de riesgos asociados a la vulnerabilidad extrema y promoviendo la inclusión social.

Objetivo general del programa

- Contribuir al desarrollo integral de las personas en situación de calle, abordando de manera coordinada las dimensiones social, emocional, cultural y laboral, a través de intervenciones personalizadas, trabajo en red y estrategias de acompañamiento que promuevan la autonomía, la inclusión social y la reinserción sostenible.

Objetivos específicos del programa

- Realizar un proceso de evaluación integral de cada usuario, considerando tipología (inicial, transitorio o crónico) estado de salud física y mental, habilidades personales, redes de apoyo y situación socioeconómica.
- Diseñar y ejecutar planes de intervención personalizados con metas concretas para cada persona, que aborden áreas como salud, educación, habilidades laborales, desarrollo personal y social, promoviendo su autonomía y progreso sostenido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 26
		Fecha: abril 2026

- Entregar ayudas inmediatas (alimentación, abrigo, higiene) mientras se trabaja con cada usuario en el fortalecimiento de sus capacidades para la vida cotidiana, educación y reinserción social.
- Identificar y vincular grupos de voluntariado, organismos comunitarios y redes locales, promoviendo la cooperación entre instituciones públicas y privadas para la atención coordinada de las personas en situación de calle.
- Facilitar la integración de las personas en programas de salud, educación, empleo y otros recursos sociales, asegurando un acompañamiento continuo y adaptado a sus necesidades individuales.
- Establecer mesas de trabajo interinstitucionales y estrategias de intervención focalizadas que optimicen la coordinación entre servicios públicos, programas municipales y organizaciones de la sociedad civil.

VI. ALCANCE DEL MANUAL


El presente manual está diseñado como material de apoyo para las y los profesionales del Programa Personas en Situación de Calle, con el propósito de entregar una guía clara y estructurada sobre los procesos de atención dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad extrema en la comuna de Temuco. Este documento permite comprender las etapas, procedimientos y criterios que orientan la intervención, asegurando que las acciones se realicen de manera coherente, eficiente y conforme a la normativa vigente.

VII. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo y control del presente Manual de Procesos estará bajo la supervisión de la persona encargada del Programa Personas en Situación de Calle de la Municipalidad de Temuco. Esta responsabilidad incluye garantizar que el documento se mantenga actualizado, accesible y en conformidad con la normativa vigente. Asimismo, se velará porque todos los profesionales del programa conozcan su contenido y lo apliquen correctamente en el desarrollo de sus funciones, asegurando la coherencia y efectividad de las intervenciones.

VIII. REFERENCIA NORMATIVA

Ley orgánica de Municipios: Las disposiciones de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, que en su Artículo 3° y 4° referidas a las funciones y atribuciones de los municipios, señalando que tiene como función

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 26
		Fecha: abril 2026

privativa “la promoción del desarrollo comunitario” y que podrán desarrollar directamente o con organismos asociados con “funciones de asistencia social”.

El Decreto Alcaldicio N° 5168 de fecha 15 de diciembre de 2025, que aprueba el presupuesto de ingresos y gastos del municipio, para el año 2026.

El Decreto Alcaldicio N° 15 de fecha 07 de enero de 2026, que aprueba el Programa Personas en Situación de Calle para el año 2026.

De acuerdo con el Reglamento N°004 de fecha 04 de noviembre de 2014 sobre Asistencia Social.

De acuerdo con el Decreto Alcaldicio N°4.166 del 23 de noviembre de 2023 sobre Manual de Procedimientos para otorgar ayudas sociales paliativas

IX.DOCUMENTACIÓN

Documentos de Compromiso y Autorización


- Carta de Compromiso del Usuario
- Consentimiento Informado

Documentos de Gestión y Control

- Actas de Entrega de Ayudas Sociales
- Inventario del Programa.
- Reportes de Atenciones en Plataforma GOVERNA.

Documentos de Intervención

- Ficha de Ingreso del Usuario: Datos personales, diagnóstico inicial y perfil de situación de calle.
- Plan de Intervención Individual (PII): Documento que define objetivos, acciones y plazos para cada usuario.
- Registro de Seguimiento: Bitácora de avances, derivaciones y resultados.
- Informe de Cierre de Caso: Documento que acredita la finalización del proceso y resultados obtenidos.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 26
		Fecha: abril 2026

Documentos de Evaluación

- Informe Mensual de Gestión: Consolidado de atenciones, ayudas entregadas y avances.
- Informe de Evaluación de Impacto: Análisis de resultados y recomendaciones para mejora continua.

X.PRODUCTOS

- Frazadas.
- Kit de Higiene
- Kit de Abrigo
- Sacos de Dormir
- Mantas de Emergencia.
- Primeras Capas
- Calcetines
- Vales de cédulas de identidad.
- Colaciones calientes en terreno.
- Orientación.
- Gestión en inserción laboral.
- Gestión de horas médicas.
- Derivaciones intramunicipales.
- Derivación extramunicipales.
- Derivación a dispositivos de alojamiento.
- Atención en terreno
- Consultas por demanda espontanea.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 26
		Fecha: abril 2026

XI.USUARIOS

Los **usuarios internos** corresponden principalmente a las y los funcionarios de programas municipales que realizan derivaciones de personas en situación de calle hacia el Programa Personas en Situación de Calle.

Por su parte, los **usuarios externos** son todas aquellas personas de la comuna de Temuco que se encuentren en situación de calle y cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser mayores de 18 años.
- Presentar una condición de necesidad manifiesta que requiera atención profesional.
- Haber sido derivadas por programas del municipio o por instituciones que trabajan con personas en situación de calle, tales como Hogar de Cristo, Residencia para la Superación, Casa de Acogida, voluntarios, entre otras.

XII.PROVEEDORES


Proveedores Internos: Corresponden a los programas y unidades pertenecientes a la Municipalidad de Temuco, que participan en la gestión y ejecución del Programa Personas en Situación de Calle. Incluyen áreas como el Departamento de Programas Sociales, la Dirección de Desarrollo Comunitario y otros programas municipales que realizan derivaciones, coordinan acciones y colaboran en la entrega de ayudas sociales y servicios complementarios.

Proveedores Externos: Son entidades y proveedores que contribuyen al funcionamiento del programa mediante la provisión de bienes y servicios. Entre ellos se consideran importadoras de productos alimenticios, empresas proveedoras de insumos básicos, y adquisiciones realizadas a través de plataformas estatales como ChileCompra.

XIII.DESCRPCIÓN DEL PROCESO

Proceso N°1: Registro de usuario en el programa

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<i>Usuario</i>	1	Acercamiento a Programa Personas en situación de calle solicitando inscripción para acceder a servicios otorgables.	
<i>Asistente Social</i>	2	Recepción de Carnet de identidad (si hubiera) o Rut de identificación. Se registran antecedentes personales: Nombre, Rut, fecha de nacimiento, edad.	
<i>Asistente Social</i>	3	Revisión en sistema municipal GOVERNA para verificar atenciones de otros programas.	
<i>Asistente Social</i>	4	Consultar a la red calle de la comuna con los datos de la persona para corroborar atenciones en otras instituciones de la red. Corroborar además en Sistema noche digna y otros medios de cruce de información.	
<i>Asistente Social</i>	5	Realización de entrevista social, a fin de conocer sobre la trayectoria calle del usuario.	
<i>Asistente social</i>	6	Vinculación de usuario a dispositivos habilitados con la finalidad de obtener un certificado de residencia.	Solicitud de Derivación a Dispositivo
<i>Usuario</i>	7	Solicitud de certificado de residencia en dispositivo correspondiente, presentándolo en oficina del programa. (timbrado y firmado)	Certificado de Residencia (Timbre y firma)
<i>Asistente Social</i>	8	Derivación del usuario al área de Registro Social de Hogares municipal.	
<i>Asistente Social</i> <i>Registro social de hogares</i>		Actualización de Registro Social de Hogares y aplicación de "Anexo Calle" si corresponde.	
<i>Asistente social</i>	9	Creación de perfil de atención y registro en Catastro PSC 2025	Catastro PSC


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 12 de 26
		Fecha: abril 2026

Proceso N°2: Entrega de ayuda social paliativa, atención social u orientación en oficina del Programa Personas en Situación de Calle.

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<i>Asistente Social</i>	1	Corroborar stock y generar retiro de Kit de colación, Kit de aseo, Frazadas o insumos de abrigo según corresponda.	Registro de Stock de Insumos
<i>Bodeguero</i>	2	Retiro en bodega DIDECO.	Retiro de Bodega
<i>Usuario</i>	3	Acercamiento a Programa Personas en situación de calle solicitando prestaciones del programa.	
<i>Asistente Social</i>	4	Recepción de Carnet de identidad o Rut de identificación. Se registran antecedentes personales: Nombre, Rut, fecha de nacimiento, edad.	
<i>Asistente Social</i>	5	Revisión en sistema municipal GOVERNA para verificar atenciones de otros programas.	
<i>Asistente Social</i>	6	Generar Acta de entrega de prestación	
<i>Usuario</i>	7	Firma de Acta de entrega	Acta de Entrega de Prestaciones (Firmada)
<i>Asistente Social</i>	8	En caso de requerir otro tipo de orientación y atención social se realiza una entrevista social para evaluar una posible derivación intramunicipal.	Ficha de Evaluación Social / Derivación
<i>Asistente Social</i>	9	Registro de atención en sistema municipal GOVERNA.	Registro en Plataforma GOVERNA

Proceso N°3: Recepción y atención de emergencia

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<i>Ciudadanía, Seguridad Pública 1409 u otro</i>	1	Emisión de reporte de emergencia sobre una persona en situación de calle en la vía pública. Se registra ubicación, estado y posibles riesgos.	
<i>Coordinador del Programa</i>	2	Recepción del reporte y priorización del caso según nivel de urgencia. Se asigna equipo de respuesta.	


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 13 de 26
		Fecha: abril 2026

Asistente Social	3	Movilización al punto del reporte en vehículo municipal o con apoyo de Seguridad Pública.	
Asistente Social	4	Evaluación inicial de la persona: se verifica identidad, estado de salud, signos de consumo de sustancias o descompensación psiquiátrica.	Formulario de Atención en Terreno
Asistente Social	5	Si la persona requiere atención médica urgente, se contacta con SAMU, Bomberos o Carabineros según corresponda.	
Asistente Social	6	Si no hay urgencia médica, se ofrece atención en el programa (abrigo, traslado a albergue, evaluación social).	Formulario de Atención en Terreno
Asistente Social	7	En caso de no aceptación de ayuda, se realiza seguimiento posterior para nueva intervención.	
Asistente Social	8	Registro de atención de caso en emergencia en el sistema de atenciones municipal GOVERNA.	Registro en Plataforma GOVERNA

Proceso N°4: Preparación y desarrollo de Ruta Social Municipal

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Asistente Social	1	Preparación y revisión de listado de usuarios ubicados en los distintos sectores de Temuco (puntos calle).	
Asistente Social	2	Recepción de alimentación proveniente del proveedor.	
Bodeguero(a)	3	Retiro de insumos de abrigo según la cantidad señalada.	
Asistente social	4	Inicio a la ruta social. Se corroboran los requisitos necesarios para la atención (Registro social en la comuna, carnet de identidad o, en su defecto, número de cédula.)	
Asistente Social	5	Entrega de los bienes en los puntos calle de la comuna de Temuco.	

<i>Usuario</i>	6	Firma Acta de entrega	
<i>Asistente Social</i>	7	Digitación en Sistema de atenciones (GOVERNA) y orientaciones entregadas durante la ruta.	
<i>Encargada de programa</i>	8	Emite reporte de ayudas sociales y atenciones entregadas por el programa de manera semanal.	
<i>Encargada de programa</i>	9	Firma de actas/informes	
<i>Asistente Social</i>	10	Firma de actas/informes	
<i>Asistente Social</i>	11	Emite informe social enumerado por tipo de ayuda paliativa, según corresponda.	
<i>Asistente Social</i>	12	Confección de decreto de ayuda social individual, semanal, quincenal o mensual según corresponda, adjuntando informe social.	
<i>Encargada de costos</i>	13	Visa	
<i>DIDECO</i>	14	Visa decreto	
<i>Asesoría Jurídica</i>	15	Visa decreto	
<i>Dirección control</i>	16	Visa decreto	
<i>Administrador Municipal</i>	17	Firma decreto Administrador Municipal "Por Orden del Alcalde"	
<i>Secretario municipal</i>	18	Firma Decreto	
<i>Oficina de partes</i>	19	Registra, enumera y deriva.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 15 de 26
		Fecha: abril 2026

Proceso N°5: Defunción de la persona en situación de calle

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<i>Cualquier persona o entidad (ciudadano, funcionario, etc.)</i>	1	Reporta el hallazgo de una persona fallecida en situación de calle al 1409 (Seguridad Pública) o Carabineros.	Registro de llamada
<i>Seguridad Pública o Carabineros</i>	2	Se traslada al lugar para verificar el deceso y notificar a los servicios de emergencia.	Informe de ocurrencia
<i>Carabineros</i>	3	Realiza el procedimiento de levantamiento de información, identificando a la persona si es posible.	Parte policial
<i>Servicio Médico Legal (SML)</i>	4	Procede con el retiro del cuerpo para la autopsia y determinación de causa de muerte.	Registro SML
<i>Asistente Social del Programa</i>	5	Consulta en Sistema GOVERNA y en la Red Calle para verificar si la persona estaba inscrita en el programa o tenía redes de apoyo.	Reporte de consulta
<i>Asistente Social del Programa</i>	6	Coordina con organismos pertinentes (Registro Civil, Tribunal de Familia, Red de Calle) para verificar si la persona tiene familiares o contactos.	Solicitud de antecedentes
<i>Asistente Social del Programa</i>	7	Si la persona no tiene familiares identificados, gestiona con DIDECO y la Municipalidad la posibilidad de un servicio funerario a través del programa de Beneficencia Social.	Solicitud de ayuda funeraria
<i>Asistente Social del Programa</i>	8	Registra la defunción y el procedimiento en Sistema GOVERNA.	Registro de atención

Proceso N°6: Intervención Integral del Usuario

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Asistente Social	1	Recepción del usuario e ingreso al Programa. Se acoge, escucha y se registra motivo de consulta o necesidad inmediata.	Registro de Atención en Plataforma GOVERNA
Asistente Social	2	Aplicación de diagnóstico psicosocial inicial (entrevista, antecedentes personales, situación calle, redes, salud, consumo, etc.)	Ficha Diagnóstico Psicosocial
Asistente Social	3	Identificación de necesidades prioritarias y brechas detectadas en el diagnóstico (vivienda, consumo problemático, salud, beneficios, etc.)	Informe Diagnóstico
Asistente Social / Usuario	4	Elaboración conjunta de Plan de Intervención con objetivos concretos, metas, plazos y responsables.	Plan de Intervención Individual (PII) firmado
Asistente Social / Usuario	5	Aplicación y firma de la Carta de Compromiso, donde se establecen los acuerdos, responsabilidades y expectativas del proceso.	Carta de Compromiso Firmada
Asistente Social	6	Gestión de beneficios sociales en municipio u otras instituciones (RSH, ayudas, derivaciones, certificados, etc.)	Derivaciones, formularios, certificados
Asistente Social	7	Coordinación con redes externas (Salud, SENDA, Registro Civil, Hogares, ONGs, etc.)	Registro de Redes y Derivaciones
Asistente Social	8	Seguimiento periódico: entrevistas, visitas en calle, acompañamiento, supervisión del plan y cumplimiento de metas.	Registro de Seguimiento en GOVERNA

Asistente Social / Usuario	9	Evaluación de avances y ajustes al plan de intervención.	Informe de Evaluación y Ajuste
Asistente Social	10	Preparación de cierre cuando se cumplen objetivos o se determina término administrativo.	Informe de Cierre
Usuario	11	Firma de cierre del proceso y retroalimentación.	Acta de Cierre Firmada

XIV.DIAGRAMA.

Diagrama N°1: Registro de usuario en el programa.

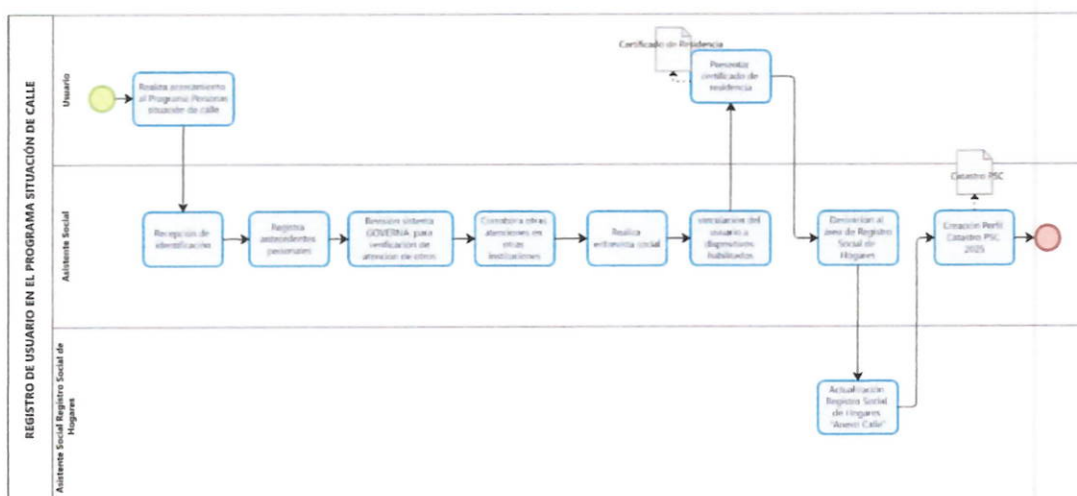
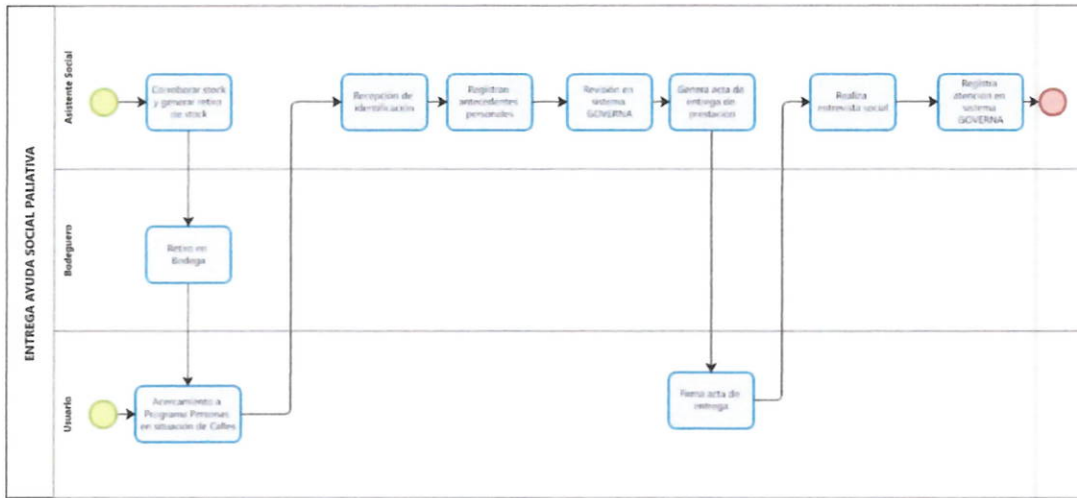
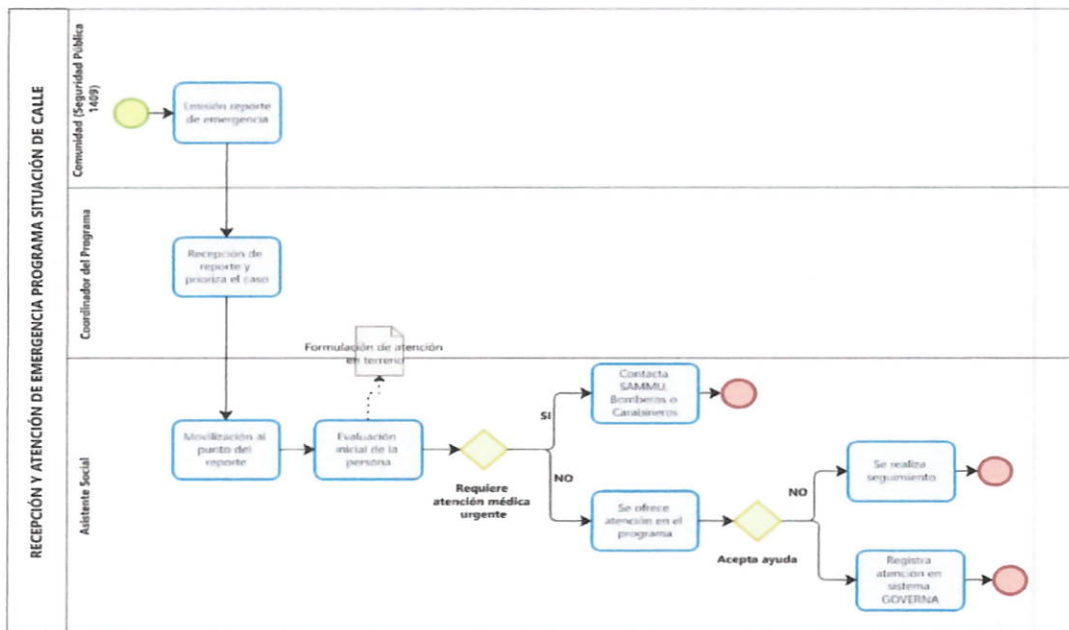


Diagrama N°2: Entrega de ayuda social paliativa, atención social u orientación en oficina del Programa Personas en Situación de Calle.



Modeler

Diagrama N°3: Recepción y atención de emergencia.



Modeler

Diagrama N°4: Preparación y desarrollo de Ruta Social Municipal

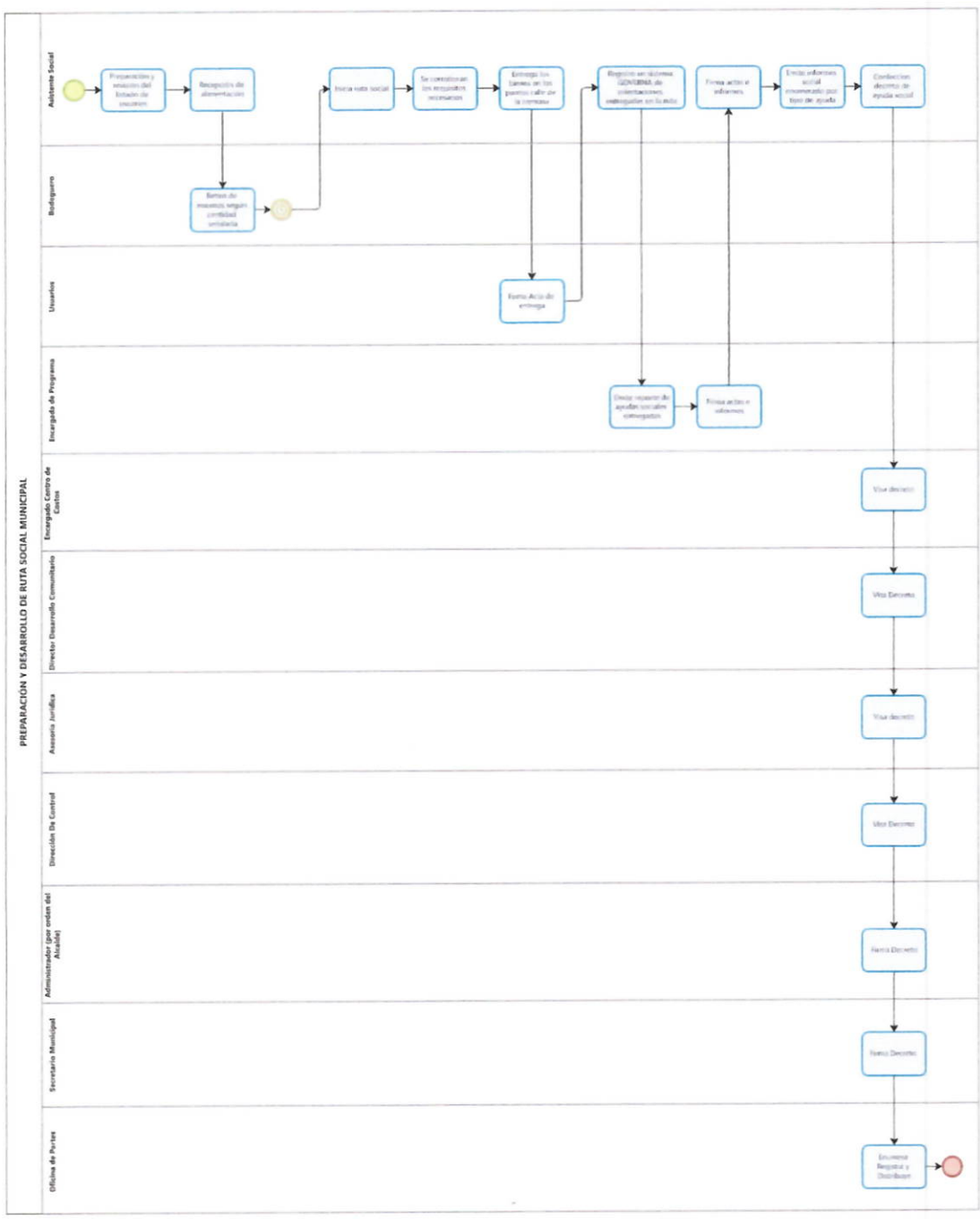


Diagrama N°5: Defunción de la persona en situación de calle.

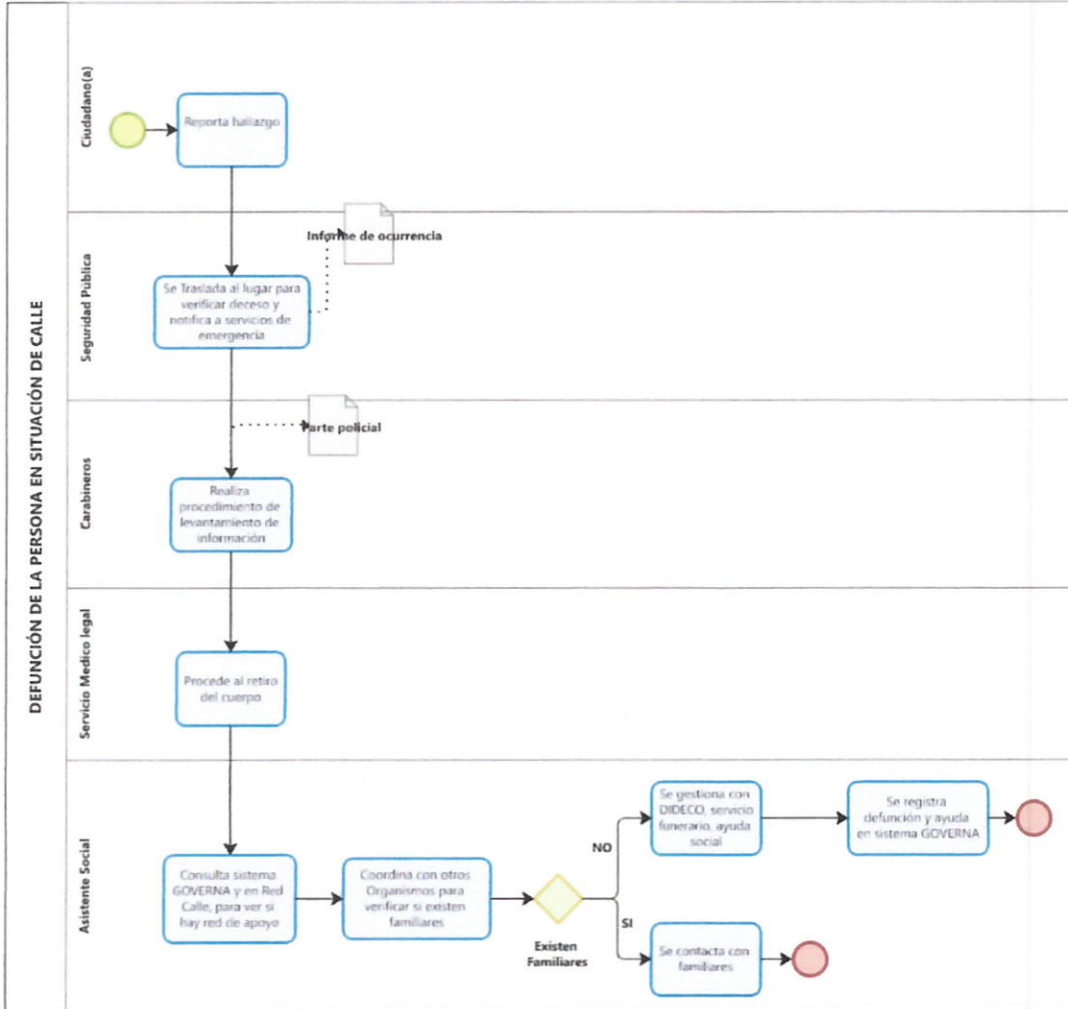
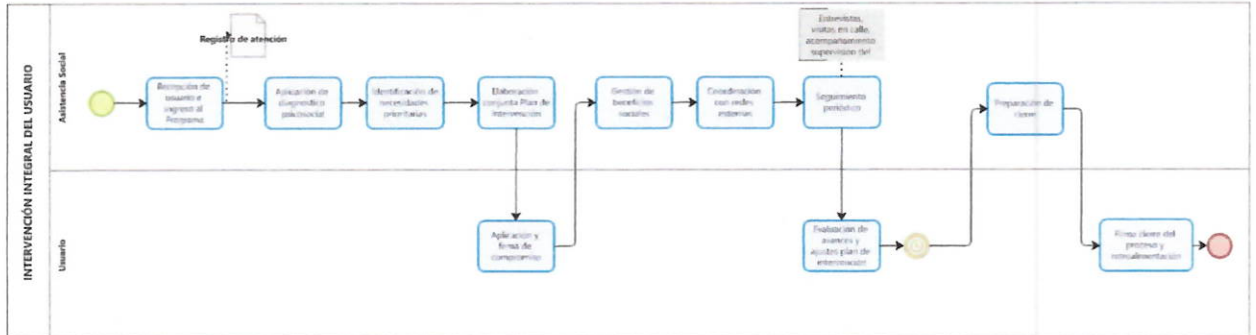



Diagrama N°6: Intervención Integral del Usuario



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 22 de 26
		Fecha: abril 2026

XV.ANEXOS Y FORMULARIOS.

Vale de cédula



VALE DE CÉDULA DE IDENTIDAD

Por convenio Registro Civil y Programa Calle Municipalidad de Temuco Año 2024. Se beneficia a

Don (a):

Cédula de Identidad:

Con domicilio en:

Con un Vale para Cédula de Identidad por Convenio adquirido y por contar con la calidad de usuario del Programa de Personas en Situación de Calle de la Municipalidad de Temuco.

En, __XX__ de __XX__ del XXXX

Firma Beneficiario

Firma Trabajador Social Municipal

Acta de entrega de ayuda social



ACTA DE ENTREGA

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DESARROLLO COMUNITARIO

BENEFICIARIO:
RUT:
DIRECCIÓN:

N°: _____
Fecha Entrega: _____
Inf. Social N°: _____
Teléfono: _____

Por Decreto Alcaldía 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	Monto Total
1	BENEFICIO	\$	\$
TOTAL MONTO OTORGADO			\$

INFORME SOCIAL

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

Notas: Evaluación realizada en plataforma de atención social.

Asistente Social: CONSTANZA FUENTES POBLETE.

Programa: PROGRAMA PERSONAS EN SITUACION DE CALLE.


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.

NOMBRE Y FIRMA COORDINADOR (A)
PROGRAMA

NOMBRE Y FIRMA ASISTENTE SOCIAL/
FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA
ENTREGA

FIRMA BENEFICIARIO (A)

Comprobante atención social

		<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES</p>	Código: MP- MT
Revisión: 01			Fecha: abril 2026
Página 24 de 26			

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
 DESARROLLO COMUNITARIO



COMPROBANTE DE ATENCION SOCIAL

Expediente: _____	Fecha: _____
Beneficiario: _____	
Dirección: SITUACION DE CALLE # 0, TEMUCO	
Atención: _____	Fecha: _____
Programa: Personas en Situación de Calle	
Causa: AYUDAS PALIATIVAS (PSC)	

SERVICIOS Y/O MATERIALES OTORGADOS

Detalle	Cantidad	Valor	Service
KIT DE COLACION	1		

FUNCIONARIO RESPONSABLE

BENEFICIARIO(A)

Ficha de caracterización



FICHA DE CARACTERIZACION USUARIO/A PSC

ANTECEDENTES PERSONALES/ IDENTIFICACIÓN

NOMBRE	
RUT	
FECHA DE NACIMIENTO	
EDAD	
EDUCACIÓN	
TITULO	
FONASA	
CENTRO DE SALUD MUNICIPAL	
SERVICIO DE SALUD	
DIAGNOSTICO	
INGRESO	
EGRESO	

GEORREFERENCIACIÓN


DIRECCIÓN/PUNTO DE CALLE	
TELEFONO	
CORREO ELECTRONICO	
RSH	
PENSIÓN PGU	
PENSION DISCAPACIDAD	
TRABAJOS ESPORADICOS	

ATENCIONES GENERALES

VISITAS DOMICILIARIA	
BENEFICIO	
DERIVACIÓN	
OBSERVACIONES	

DESCRIPCIÓN PROFESIONAL

--

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA PERSONAS EN SITUACION DE CALLE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES
Código: MP- MT		
Revisión: 01		
Página 26 de 26		
Fecha: abril 2026		

Carta de Compromiso



CARTA DE COMPROMISO PARA PROCESO DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

Yo, _____ en mi RUT _____, calidad de participante del Programa Personas en Situación de Calle de la Municipalidad de Temuco manifiesto mi voluntad de iniciar un proceso de intervención individual diseñado para acompañarme en la mejora de mi calidad de vida, fortalecer mis capacidades y avanzar en mis objetivos personales.

Este compromiso considera que el proceso es colaborativo, voluntario y respetuoso de mi dignidad, ritmos y decisiones. A su vez, entiendo que para avanzar es necesario asumir ciertas responsabilidades compartidas.

✓ Me comprometo a:

1. Participar activamente en las sesiones de intervención, entrevistas o actividades acordadas.
2. Informar oportunamente si no puedo asistir a alguna instancia programada.
3. Colaborar con honestidad en la definición y cumplimiento de mis metas personales.
4. Cuidar los espacios, materiales y relaciones con el equipo profesional y otros participantes.
5. Mantener una comunicación respetuosa y abierta con el/la profesional a cargo.

✓ El Programa Calle se compromete a:

1. Elaborar, en conjunto conmigo, un plan de intervención individual acorde a mis necesidades y prioridades.
2. Realizar acompañamiento psicosocial, técnico y/o comunitario según corresponda.
3. Resguardar la confidencialidad de mi información personal, salvo situaciones legales o de riesgo.
4. Coordinar redes institucionales cuando sea pertinente para apoyar mis objetivos.
5. Respetar mi autonomía, identidad y decisiones dentro del proceso.

NOMBRE Y FIRMA COORDINADOR (A) PROGRAMA _____
NOMBRE Y FIRMA ASISTENTE SOCIAL / FUNCIONARIO RESPONSABLE _____

FIRMA PARTICIPANTE
