

Decreto Alc. Exento : N° 5341
Ref.: Aprueba Manual de
Procedimientos Plan
Asistencial.-

Curanipe, 31 DIC. 2018

V I S T O S :

El Manual de Procedimientos Plan Asistencial.-
Las atribuciones que me confiere la Ley 18.695/88 Orgánica
Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones, Ley
21.125/2018 DL. 3.063/9 DFL. 1- 2.868/80 y la Resolución
1.600/2008 de la Contraloría General de la República y demás
disposiciones legales reglamentarias vigentes sobre la materia.

D E C R E T O :

Apruébese el Manual de Procedimientos Plan Asistencial
Departamento Social, Dirección Desarrollo Comunitario.-

ANOTESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE, Y, ARCHIVASE

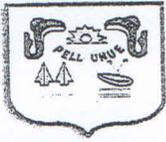


GUIDO HERNANDEZ VALDES
SECRETARIO MUNICIPAL

MRO/GHV/evil/gvc.-
CC. /
DIRECCION DE ADM. Y FINANZAS
CONTROL INTERNO
JURIDICO
DIDECO
SOCIAL
SECRETARIO MUNICIPAL I.M. PELLUHUE
OFICINA TRANSPARENCIA
OIM - ARCHIVO MUNICIPAL



MARIA REYES ORELLANA
ALCALDESA



REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE CAUQUENES
I. MUNICIPALIDAD DE PELLUHUE
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO
DEPARTAMENTO SOCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PLAN ASISTENCIAL

Departamento Social

Dirección Desarrollo Comunitario

(DIDECO)

Ilustre Municipalidad de Pelluhue

INTRODUCCIÓN

Por medio del presente Manual de Procedimientos de Ayuda Social, se busca regular el proceso de solicitud y entrega de ayuda de asistencia social que realiza el municipio a personas y familias en situación de pobreza o necesidad manifiesta de la comuna. En este manual se estipularán los requisitos que debe cumplir el usuario para la solicitud de ayuda social y los procesos administrativos internos que se deben llevar a cabo hasta la recepción de la ayuda por parte del usuario.

OBJETIVO

Sistematizar el método de trabajo que se realiza en el Departamento Social respecto a las ayudas sociales que son efectuadas a las personas en situación de pobreza o en manifiesto estado de necesidad de la comuna, a fin de estandarizar los procedimientos usados para conocimiento interno y de la comunidad en general.

ALCANCE

La estandarización del procedimiento tiene un alcance interno (Municipio), y su aplicación será obligatoria para los funcionarios de la Dirección de Desarrollo Comunitario y estará disponible para conocimiento de la comunidad en general, que desee conocer los procedimientos administrativos que rigen el otorgamiento de ayuda social.

I.- NORMATIVA

Las disposiciones legales que norman la entrega de ayuda social y de emergencia, son las siguientes:

- 1.- Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; en el artículo 3° establece que una de las funciones privadas de las municipalidades en el ámbito de su territorio es la "promoción del desarrollo comunitario", además el artículo, 4 letra c, establece que las municipalidades podrán desarrollar directamente o con otros órganos de la administración del estado, funciones relacionadas con la asistencia social y jurídica.

A continuación, y al establecer la organización interna del municipio, se señala en el artículo 22 que la Unidad encargada del Desarrollo Comunitario tendrá, entre otras funciones, la promoción del desarrollo comunitario y la ejecución de medidas tendientes a materializar acciones en ese sentido.

- 2.- Dictámenes de la Contraloría General de la República, cuyos diversos pronunciamientos hacen referencia al otorgamiento de ayuda social o asistencia por parte de los municipios, siendo los más específicos los dictámenes que se indica: N°8507 del 08 de marzo del año 2001, el N°60.500 de 2008, el N°24.056 y el N°55.950 de 2012, entre otros, que el cumplimiento de la función municipal de asistencia aludida, debe considerarse referida a

procurar los medios indispensables que permitan paliar las dificultades de las personas que se encuentren en una situación de indigencia o necesidad manifiesta, conceptos que si bien se utilizan como sinónimos, son diversos, toda vez que por "estado de indigencia" debe entenderse la carencia absoluta de medios de subsistencia, un estado permanente de escasez de recursos, y por "necesidad manifiesta", la carencia relativa e inmediata de los medios para subsistir, esto es, un estado transitorio en que, si bien el individuo dispone de los medios para subsistir, estos resultan escasos frente a un imprevisto.

II.- DEFINICIONES

Ayuda Social:

Es un apoyo asistencial básico que entrega el municipio, a familias que enfrentan situación de pobreza o necesidad manifiesta, y que está orientada a satisfacer una necesidad.

Informe Social y/o "Remitiéndose":

Documento emitido por un Profesional Asistente o Trabajador Social, que contendrá, a lo menos, la identificación del requirente, domicilio, número telefónico, identificación del grupo familiar, ingresos de sus integrantes, motivo de la solicitud, descripción de la problemática planteada, fundamentando la necesidad del beneficio y el concepto profesional.

Este instrumento tendrá una vigencia máxima de 2 años, siempre y cuando no existan cambios significativos en la dinámica familiar, problemática y situación socioeconómica de sus integrantes. En dicho caso, al existir una nueva petición, se utilizará el documento denominado "Remitiéndose", el que hará referencia al N° y fecha del Informe Social de origen, conteniendo el concepto profesional y la firma del Asistente o Trabajador Social.

Providencia:

Documento emitido a continuación del Informe Social y/o Remitiéndose, que contendrá la identificación del solicitante, domicilio, petición efectuada y el rubro "observaciones". Este último deberá indicar número y fecha del Informe Social que justifica la entrega del beneficio. Contendrá la firma del Asistente o Trabajador Social, el Visto Bueno del Alcalde, y la firma del usuario que recibe conforme el beneficio. Dicha firma procederá solo cuando el solicitante reciba la ayuda solicitada.

III.- PROCEDIMIENTO:

El cumplimiento de estas funciones de Asistencia Social encomendado a la Municipalidad, será desarrollado por la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través del Departamento Social, conforme a un procedimiento objetivo y de general aplicación para las disposiciones contenidas en el manual de procedimientos respectivo.

Para los efectos de este manual, el estado de necesidad que justifica la intervención

Municipal se acreditará mediante el Informe Social expedido por el Profesional Asistente o Trabajador Social tratante, previa calificación y evaluación. En caso que éste no cuente con responsabilidad administrativa, visará dicho Informe la Asistente Social que sí cuente con esta característica.

Todos los tipos de ayudas sociales que aquí se determinan, sin perjuicio de que pueda, de manera excepcional, proceder otras debidamente calificadas, se otorgarán siempre que la situación lo amerite o se presente algún tipo de emergencia social.

IV.- BENEFICIOS:

Beneficios materiales, económicos e intangibles: Las intervenciones profesionales realizadas consideran la entrega de bienes tangibles, entrega de servicios y/o ayuda económica, tales como:

1) Alimentos:

Consiste en una caja básica de alimentos, según evaluación calificada.

El contenido de ésta se definirá anualmente, de acuerdo a los recursos municipales, contemplando principalmente alimentos básicos como: harina, arroz, aceite, azúcar, café o té, fideos, salsa de tomate, legumbres entre otros.

Dicha caja de alimentos, se otorgará 4 veces al año o se podrá extender el apoyo, si continua el estado de necesidad manifiesta y/o indigencia.

Otros Alimentos: Consiste en la entrega de alimentos que no contenga la caja básica, según la evaluación y situación que presenta el entrevistado.

2) Mediaguas: (3x3 mt o 3x6 mt o 6x6 mt)

Beneficio que se entregará por una vez a las familias que presenten situaciones de emergencia, tales como incendios, inundaciones, terremotos, hacinamiento, desalojo y otras calamidades públicas y/o hechos fortuitos.

Cabe señalar que, si el solicitante no cuenta con sitio o terreno propio para instalar la vivienda de emergencia, se solicitará la autorización escrita del propietario, a objeto de atender la urgencia o emergencia del caso tratado.

3) Materiales de Construcción:

Ayuda material necesaria para reparar o mejorar una vivienda precaria, en situación de riesgo vital para sus habitantes por hacinamiento y/o para efectuar reparaciones menores tales como: Techumbre y otros, madera para pisos y paredes, zinc para techo y forro de muros interiores, material para revestimiento exterior, clavos, fieltro áridos y otros que se determinen en la evaluación técnica del profesional del área.

4) Camas, Camarotes y Ropa de Cama (frazadas, sábanas, colchón y otros)

Ayuda social consistente en camas, camarotes y/o ropa de cama, para atender situaciones vulnerables de emergencia y/o hacinamiento, en general situaciones de precariedad económica debidamente calificada.

5) Vestuario, Implementación y otros artículos, Exámenes de Laboratorio y Radiografía para Postulantes y/o seleccionados de Gendarmería, Carabineros, Ejército de Chile y otros.

Ayuda social necesaria para ir en directo beneficio de jóvenes que pertenecen a familias vulnerables o que se encuentran en un estado manifiesto de necesidad, según evaluación calificada. Se otorgará una vez al año.

6) Aportes Económicos:

Ayudas Económicas: Aportes, para atender necesidades y situaciones indispensables para el normal desarrollo de la vida personal y familiar. Situaciones en que exista un riesgo inminente a la integridad física o sobrevivencia de personas o familias, **las que serán debidamente evaluadas y respaldadas técnicamente por el Profesional Asistente o Trabajador Social tratante**, de acuerdo al siguiente detalle o caso:

6.1) Servicios Básicos:

- Cancelación por deuda de consumo de agua y/o servicio de electricidad, casos excepcionales, correspondientes a adultos mayores, integrantes con enfermedades graves dentro del grupo familiar, cesantía y otros.

- Pago de arriendo por incendio, desalojo, hacinamiento, reconstrucción de vivienda y orden judicial de violencia intrafamiliar y casos excepcionales que lo amerite.

6.2) Servicios Funerarios: Aportes para compra de urna, servicio funerario, traslado dentro de la comuna y del país.

6.3) Educación: Aporte para cancelación de matrículas de Universidades, Institutos y Centros de Formación Técnica, a partir del 1° semestre de la carrera (si el alumno beneficiario cuenta con certificado de alumno regular actualizado y vigente de la carrera y establecimiento educacional respectivo), uniformes escolares, calzado escolar, útiles escolares.

6.4) Salud: Recetas médicas, audífonos, lentes, prótesis, colchón anti escaras, catre clínico, colchón ortopédico, exámenes médicos (sangre, rayos, scanner, resonancia magnética, etc.) financiamiento dental, deuda hospitalaria (cirugía, tratamiento radioterapia), casos excepcionales, alimentación especial (dietas médicas indicadas) implementos de aseo por hospitalización, lentes ópticos y/o contacto, productos dermatológicos y/o higiénicos, sillas de ruedas, y otros relacionados con necesidades médicas.

6.5) Vivienda: Aporte para ahorro de vivienda. Se otorgará por única vez.

Para ello, el beneficiario deberá presentar al profesional tratante :

- a) Fotocopia de comprobante de cuenta de ahorro habitacional, que respalde la necesidad del aporte requerido.
- b) Una vez efectuado dicho aporte, deberá presentar copia de colilla de depósito, la cual se adjuntará al expediente social.
- c) Declaración Jurada ante el oficial del registro civil, que indique haber recibido una ayuda social en dinero, por medio ayuda social entregada por la ilustre municipalidad de Pelluhue, la cual será destinada exclusivamente para ahorro habitacional, para la obtención de su vivienda. Declara además que no podrá retirar, gastar o mal utilizar el ahorro.

7) Otras Ayudas:

Se otorgará en casos de indigencia y/o necesidad manifiesta. La continuidad de la entrega se determinará de acuerdo al estado de necesidad del requirente.

A continuación, se detallan:

- Pasajes (comunal y nacional).
- Traslado (referido a temas médicos, incluso, en casos excepcionales, estadía y alimentación).
- Traslado en vehículo municipal (referido a temas médicos o en algunos casos excepcionales por mudanza dentro de la comuna).
- Pañales desechables de niño y adulto.
- Facilitación de maquinaria municipal, en caso de emergencia y prevención, y otros de necesidad social.
- Leche o suplemento alimenticio.
- Otros artículos de primera necesidad.

V.- PROCESO DE BODEGA DE AYUDAS SOCIALES:

Los materiales de construcción serán almacenados, transitoriamente y mientras no exista una bodega especial, en la Bodega Municipal, ubicada en Aparcadero Municipal.

Los alimentos, camas, camarotes y ropa de cama, serán mantenidos en una bodega del Departamento Social, para lo cual se llevará un registro y control independiente.

VI.- PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN:

a) Convenio Marco, Licitación Pública, Compra Directa,: El Departamento Social del Municipio diagnosticará las necesidades y solicitará a la Dirección correspondiente, gestionar con el Departamento de Administración y Finanzas, a través de una solicitud, la adquisición de los bienes a través de convenio marco, licitación pública, y/o compra directa, especialmente cuando se trate de una emergencia social producto de incendio, inundación terremoto y otra situación, el que estará respaldado por el Decreto de Emergencia respectivo.

Para la mejor administración de recursos, la Municipalidad podrá celebrar Convenios y/o Contratos de Suministros con Instituciones Públicas y/o Privadas dedicadas a la elaboración, distribución y comercialización de elementos, productos y bienes que sean necesarios para cumplir la función asistencial social dentro de los ítems de presupuesto del respectivo proyecto, en el marco de la normativa legal vigente sobre la materia.

VII.- CONTRATO DE SUMINISTRO POR MATERIALES Y OTROS:

Contempla:

- 1 Solicitud de pedido, con listado de insumos a adquirir, según corresponda, adjuntando nómina de beneficiarios.
- 2 Decretos que aprueban el Contrato de Suministro.
- 3 Orden de Compra, la cual se envía a proveedor.
- 4 Proveedor acepta orden de compra, coordina entrega con Encargado de Bodega Municipal o Bodega de DIDECO para ingresar materiales tangibles, los cuales pueden quedar en bodega por stock o bien ser despachados de manera inmediata a los respectivos domicilios de los beneficiarios o almacenados en bodega del proveedor para ir retirando en forma paulatina, de acuerdo a la necesidad del servicio.
- 5 Al momento de la entrega de los materiales tangibles, el proveedor deberá entregar factura o guía de despacho al Encargado de Bodega respectivo.

VIII.- PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE LOS BENEFICIOS:

VII.- a) Con Orden de Compra:

Una vez generada por la Unidad de Adquisiciones la Orden de Compra, el Proveedor deberá ingresar los productos en Bodega Municipal o Bodega de la Dirección de Desarrollo Comunitario, cuando corresponda, en la cual se realizará la recepción de los productos de acuerdo a la O.C. y a su vez se recepcionará la guía o factura respectiva. Una vez recepcionada la ayuda, el beneficiario estampará su firma en la parte inferior izquierda del documento denominado "Providencia".

VII.- b) Con Decreto Exento, Decreto de Pago:

- 1 Una vez emitido el Cheque, Tesorería Municipal comunicará por correo electrónico al Departamento Social y DIDECO, adjuntando la nómina de beneficiarios.
- 2 Personal administrativo del Departamento Social contactará al beneficiario para indicarle que está lista la ayuda social solicitada. Este deberá retirar cheque en Tesorería Municipal, estampando su firma en la parte inferior izquierda del documento denominado "Providencia", procedimiento definido por la jefa de Departamento Social, considerando la facultad que tiene como profesional del área.

IX.- DE LOS BENEFICIARIOS:

Podrán ser beneficiarios de prestaciones por parte de la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través del Departamento Social, los habitantes de la comuna que se encuentren en una situación de indigencia o necesidad manifiesta y requieran la intervención técnica de un Profesional Asistente o Trabajador Social. Se acreditará su residencia por medio del RSH y/o Certificado de Residencia, el cual podría ser complementado, si el caso lo amerita, con una visita domiciliaria de la Profesional.

Es responsabilidad del usuario proporcionar todos los respaldos y documentos solicitados por la Profesional Asistente o Trabajador Social tratante, los cuales son necesarios para la evaluación del caso y así poder dar curso al requerimiento solicitado.

Una vez recepcionada toda la documentación, se procederá a numerar y fechar el Informe Asistencial para su respectiva tramitación (máximo 3 días después de haber recepcionado los documentos del caso evaluado inicialmente).

Desde el momento en que se dé inicio a la intervención profesional, tanto en el nivel individual como familiar, toma la denominación de "Caso Social", que para estos efectos

conceptuales se clasifica en:

Atención directa: Aquella que se otorga por una sola vez, debido a que la problemática así lo justifica. En este aspecto, la intervención profesional podrá generarse como motivo de entrevista en oficina o como resultado de una visita domiciliaria y la ayuda social podrá consistir en la entrega de bienes materiales o intangibles que el Asistente o Trabajador Social determine, de acuerdo a la disponibilidad de recursos y fondos aprobados del Plan Asistencial, conforme a las normas de este manual y de los procedimientos establecidos.

Atención de Caso (individual y familiar): Aquella que se genera como resultado de una evaluación diagnosticada de la problemática presentada, siendo necesaria la selección de un plan de tratamiento con dos o más intervenciones, pudiendo el Asistente o Trabajador Social entregar la ayuda material o intangible que estime conveniente, de acuerdo a la disponibilidad de recursos y fondos aprobados del Plan Asistencial, conforme a las normas de este manual y de los procedimientos establecidos.

X.- REQUISITOS DE ATENCIÓN:

Para ser beneficiario de prestaciones del Plan Asistencial, a través del Departamento Social, se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- 1 Ser habitante del sector urbano y/o rural de la comuna.
- 2 Encontrarse afecto por algún estado de necesidad manifiesta e indigencia que requiera de atención profesional.
- 3 No disponer de recursos necesarios para atender la necesidad específicamente informada.
- 4 Poseer RSH en la comuna (o certificado de Residencia)
- 5 Justificar con documentos que acrediten la falta de recursos socioeconómicos y el estado de necesidad, tales como: Recetas médicas, historial médico, ordenes de exámenes, boletas de medicamentos, contratos de arriendo, boletas de gastos básicos y deudas, liquidación de ingresos, finiquitos de trabajo, certificados de AFP, certificado de inscripción laboral, certificado de Tribunales de Familia, y otros documentos que el Asistente o Trabajador Social estime pertinente.

XI.- CAUSALES DE RECHAZO:

El Asistente o Trabajador Social puede rechazar la atención solicitada en los siguientes casos, con el respaldo de la documentación recopilada según la situación:

- 1 Por tener domicilio en otra comuna, verificado con RSH u otro medio de verificación que estime pertinente el profesional.
- 2 Por haber adulterado documentos de uso público o privado, o de carácter técnico entregado por el Municipio en anteriores atenciones. (Ejemplo: Informes Sociales, citaciones, Providencias y otros).
- 3 Por haber vendido o cedido cualquier beneficio material otorgado por el municipio en

anteriores atenciones.

- 4 Por no dar cumplimiento, en forma reiterada, a las instrucciones, orientaciones, o acciones encomendadas por el Asistente o Trabajador Social tratante.
- 5 Por negarse a proporcionar la información y/o documentación requerida por el Profesional antes mencionado.
- 6 Por omitir voluntariamente o falsear información considerada para otorgar la atención.
- 7 Por mala utilización o destino de los bienes materiales o intangibles otorgados por el municipio.

XII.- PROCEDIMIENTOS DE ATENCION:

LOCALIZACION, FECHA Y HORARIO DE ATENCIÓN:

El lugar de atención de la Unidad de Plan Asistencial de la Dirección de Desarrollo Comunitario, corresponde a Avenida Padre Samuel Jofré N°415, Curanipe.

La atención se realizará de lunes a viernes, en horario continuado: de 08:30 a 17:33 horas.

SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN:

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

Dichos expedientes se administrarán manual y computacionalmente o en otra forma que haga fe de su contenido conforme a los recursos municipales. La responsabilidad del registro y archivo de dichos expedientes será de la Jefa o Encargada del Departamento Social.

La Información contenida en los Expedientes Sociales es de carácter reservada y solamente podrán tener acceso a ella los profesionales Asistentes Sociales y funcionarios autorizados por la Dirección de Desarrollo Comunitario y los entes fiscalizadores, tanto internos como externos, tales como la Dirección de Control Interno y Contraloría General de la República.

METODO DE ASIGNACION DE LOS RECURSOS:

La Asistente Social tratante, investigará exhaustivamente los antecedentes de los casos presentados, agotando todos los medios para dar solución a las problemáticas con los recursos municipales e instituciones externas, gubernamentales o privadas.

Si corresponde asignar beneficios materiales y/u otras ayudas, de acuerdo a los niveles de carencia permanente, única u ocasionalmente presentados, el Asistente o Trabajador

Social tratante podrá determinar el tipo de ayuda a asignar, de acuerdo a la disponibilidad de recursos.

XIII.- VARIOS

A.- Además de las atenciones descritas precedentemente, se encuentran los **Operativos Comunitarios**, que se realizan en sectores rurales y urbanos de la comuna:

Estos consisten en llevar parte de los Servicios Municipales, tales como Salud, Desarrollo Rural, Unidad de Plan Asistencial y otros, a los diferentes sectores rurales y urbanos de la comuna, de acuerdo a solicitudes de las Organizaciones Territoriales y Funcionales, quienes plantean a la Señora Alcaldesa la problemática y/o necesidad de su sector, a través de solicitud escrita o verbal (como resultado de una reunión) , en la cual además podrán adjuntar un listado de vecinos que presentan alguna necesidad básica o problemática (para ser evaluada por la Unidad respectiva).

-Se considera también Operativo Comunitario el trabajo conjunto que realiza el Municipio con las organizaciones Sociales, referido a mejoramiento de caminos, infraestructura social, roces u otra actividad inherente al desarrollo comunitario.

B.- De igual forma, se considera la ayuda de "Exención de pago de uso de suelo de espacios públicos", "patentes y/o permisos", destinados a artesanos y/o pequeños comerciantes que desarrollan su actividad en forma temporal, principalmente durante el verano. Dicha exención se llevará a efecto a través de la emisión del documento denominado "Certificación Social", extendido por un profesional Asistente o Trabajador Social, previa investigación y calificación correspondiente. Con esto se cumple además con lo establecido en la ordenanza de cobro de derechos municipales respectiva.



GUIDO HERNANDEZ VALDES
SECRETARIO MUNICIPAL



MARIA LUZ BEYES ORELLANA
ALCALDESA