

*Didco*

REPUBLICA DE CHILE  
PROVINCIA DE CAUQUENES  
MUNICIPALIDAD DE CAUQUENES  
ASESORIA JURIDICA  
JCMR.//AVL/AF.//MCS//RPM/PA/RA.-/RGL/hmn.-



SECRETO EXENTO N° 5971

CAUQUENES,

25 ENE 2019

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

- El interés del Municipio de satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna.
- MEMO N° 40 de fecha 03.01.2019 de Director Desarrollo Comunitario.
- Lo dispuesto en la Ley N° 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.
- Lo establecido en la Resolución 1.600 de 2008 de Contraloría General de la República y sus modificaciones posteriores.

**CONSIDERANDO:**

La necesidad de contar con un Manual formalmente establecido, que contenga los procedimientos administrativos de la Unidad de Plan Asistencial "Ayudas Sociales", de la Dirección de Desarrollo Comunitario, otorgadas a las personas y familias en situación de vulnerabilidad y/o necesidad manifiesta de la comuna, a fin de estandarizar los procedimientos usados para conocimiento interno y de la comunidad en general.

**DECRETO:**

- 1.- APRUEBASE el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** Unidad de Plan Asistencial "Ayudas Sociales", cuyo tenor es el siguiente:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**Unidad de Plan Asistencial**

**"Ayudas Sociales"**

**Dirección Desarrollo Comunitario,  
(DIDECO)  
Ilustre Municipalidad de Cauquenes**



## INTRODUCCION

Por medio del presente Manual de Procedimiento de Ayuda Social, se busca regular el que hacer sobre 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 la Unidad de Plan Asistencial sobre las ayudas sociales que son efectuadas a las personas y familias en situación de vulnerabilidad y/o necesidad manifiesta 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), para aplicación de los funcionarios de la Dirección de Desarrollo Comunitario y 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 privativas 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 asistencial por parte de los municipios, siendo los más específicos los dictámenes que se indican: N° 8507 del 08 de marzo del año 2001, el N°60.500 de 2008, el N°24.056 de 2010 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.

### **Orden de Retiro Bodega:**

Es un documento, el cual contiene los datos personales del solicitante y el detalle de la ayuda social que debe retirar de bodega, fecha y el número de recibo ayuda que lleva adjunto (una copia).

### **Recibo de Ayuda:**

Es un documento, el cual contiene todos los datos personales del beneficiario, número del informe asistencial, fecha de entrega y el detalle de la ayuda social otorgada.

Este documento debe ser firmado por el beneficiario, en caso de no firmar debe quedar estampada la huella digital.

### **Registro de Documentos Pendientes:**

Es un documento, que debe tener la siguiente información: Fecha de atención, número, los datos básicos del solicitante, detalle de los respaldos (documentos) pendientes, que debe traer para poder cursar la ayuda solicitada y un detalle muy importante que esta hoja debe ser firmada por el solicitante, a quien se le dará una copia con la finalidad de que la adjunte cuando complete la información faltante, recién ahí se procederá a asignar número y fecha al Informe Asistencial, el cual estará en condiciones para la tramitación de la ayuda social solicitada.

## III.- PROCEDIMIENTO:

El cumplimiento de estas funciones de Asistencia Social encomendadas a la Municipalidad, será desarrollada por la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través de la Unidad de Plan Asistencial, 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 Social tratante y firma del Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial (Profesional con responsabilidad administrativa), previa evaluación efectuada por el Profesional Asistente Social tratante.

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

**Estas ayudas sociales, deberán ser autorizadas por el Encargado de la Unidad de Plan Asistencial Titular o Subrogante, según corresponda.**

#### IV.- BENEFICIOS:

**Beneficios Materiales, Económicos e Intangibles:** Las intervenciones profesionales realizadas, implican la aplicación de diversas intervenciones, considerando entre ellos la entrega de bienes tangibles, entrega de servicios y/o ayuda económica, tales como:

##### 1) Alimentos:

Consiste en una caja básica de alimentos, según evaluación calificada por el Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial.

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

En casos de Plan de Ahorro para la Vivienda, se entregará una caja básica de alimentos en forma mensual.

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

**Alimentos especiales:** Consiste en una caja de alimentos que no contenga la caja básica, según la evaluación y situación que presente el entrevistado, previa evaluación del Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial.

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

Beneficio que se entregará por una vez, en calidad de comodato, a las familias que presenten situaciones de emergencia, tales como incendios, inundaciones, terremotos, hacinamiento, desalojo y otras calamidades públicas y/o hechos fortuitos, situaciones de emergencia, previa evaluación del Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial.

Cabe señalar que, en el caso de incendios, desalojos y todos los descritos, entre otros, de acuerdo a la evaluación del Profesional Asistente Social, deberán adjuntar autorización notarial del propietario, el cual autorizará la instalación de este bien en el lugar para atender la urgencia o emergencia del caso tratado. Además, en el caso de desalojo judicial se adjuntará la orden judicial y/o debidamente calificada por el Profesional Asistente social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial.

##### 3) Materiales de Construcción:

Ayuda material necesaria para **reparar o mejorar una vivienda precaria, en situación de riesgo vital para sus habitantes (toda reparación, ampliación y otros, relacionada con mejoras no contempladas en esta línea, se derivarán a Serviu o la Oficina de Vivienda para postulación a proyectos habitaciones), por hacinamiento**, o para efectuar reparaciones menores tales como: Techumbre y otros, Madera para pisos y paredes, Zinc para techo y forro paredes, Material para revestimiento exterior, clavos, fieltro, áridos y otros que se determinen en la evaluación técnica del profesional de área.

El que se otorgará por una vez al año y la continuidad de este será en casos debidamente calificados o determinados por el Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial.

**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 documentada por el Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial.

**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 documentada por el Profesional Asistente Social tratante y del Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial, se otorgará por una vez al año.

El procedimiento para la adquisición del vestuario y/o servicios de laboratorio o radiografías es a través de Contrato de Suministros, para lo cual el proveedor una vez adjudicado el Contrato, deberá llevar un control de los exámenes que realice y enviar listado de las tomas realizadas con su firma, el cual acompañará la Factura y nóminas firmadas para su posterior cancelación, previa revisión y validación por la Profesional Encargada de la Unidad de Plan Asistencial.

**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 Social tratante a través de un Informe Social (Informe Socioeconómico) y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial, de acuerdo al siguiente detalle o caso:

**6.1) Servicios Básicos:**

- Aporte 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, según evaluación documentada por el Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial.
- Pago de arriendo por incendio, desalojo, hacinamiento, reconstrucción de vivienda y orden judicial de violencia intrafamiliar, hasta por tres meses, según evaluación documentada por el Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial.

**6.2) Servicios Funerarios:** Consiste en Aportes para compra de urna básica, servicio funerario, traslado dentro de la comuna y del país, en situaciones especiales como casos de Indigencia se otorgará el Servicio Completo, valorizado de acuerdo a la cotización realizada, la cual resulte más económica, cotizando en las 3 funerarias de la Comuna, en los casos de necesidad manifiesta y al igual que todos los casos se realizará evaluación documentada por el Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial, en la cual se generará el aporte de acuerdo a la evaluación de cada caso realizada por la Profesional Asistente Social, con el tope máximo de acuerdo al Servicio

Básico Completo cotizado (excepto cuando se deba incluir traslado, los cuales tendrán un costo adicional de acuerdo a cotización que se adjunte a cada caso.

**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, según evaluación documentada por el Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial, se otorgará por una vez al año, en base a la evaluación socioeconómica y/o social realizada.

**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, según evaluación documentada por el Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial.

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

**6.5) Vivienda:** Aporte para ahorro de viviendas sociales con un tope de 10 UF, según evaluación documentada por el Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial. Se otorgará por única vez.

**Como requisito especial para este tipo de aporte, el solicitante deberá presentar los siguientes documentos notariales; que serán proporcionados por la Unidad de Plan Asistencial.**

**a) Carta Poder:**

El solicitante, a través de este acto y por el presente instrumento, confiere poder especial tan amplio como en derecho se requiera a la Ilustre Municipalidad, para revisar el estado de cuenta de libreta de ahorro para la vivienda del Banco Estado de Chile.

**b) Declaración Jurada:**

El solicitante, declara que, por medio de la I. Municipalidad de Cauquenes, ha recibido una ayuda social en dinero, los cuales están dirigidos directamente al aporte para la obtención de subsidio habitacional. Declara además que no podrá retirar, gastar o mal utilizar este ahorro. Solo para los fines que corresponda a la obtención de la vivienda a través de la tutoría del municipio. Asimismo, declara que el incumplimiento de lo señalado, hará que incurra en lo estipulado en el artículo 1535 del Código Civil.

#### 7) Otras ayudas:

Se otorgará en casos de necesidad manifiesta según evaluación documentada por el Profesional Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial, la continuidad de la entrega se determinará si continúa el estado de necesidad manifiesta y/o indigencia.

##### 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 y fuera de la comuna).
- Pañales desechables niño y adulto.
- Leche o suplemento alimenticio (Por ejemplo: Ensure).
- Y otros artículos de primera necesidad.

#### IV.- PROCESO DE BODEGA DE AYUDAS SOCIALES:

Los materiales de construcción son almacenados en la Bodega Municipal, ubicada en Corrales Municipales, (By Pass frente al Puerto Seco).

Los alimentos, camas, camarotes y ropa de cama, son mantenidos en una bodega, al interior de dependencias de la Dirección de Desarrollo Comunitario, para lo cual se llevará un registro y control independiente.

Estos son entregados a los beneficiarios, de acuerdo al procedimiento contemplado en el presente manual.

#### V.- PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION:

- a) **Licitación Pública, Compra Directa con 3 Cotizaciones, Convenio Marco:** La Unidad de Plan Asistencial diagnosticará las necesidades y solicitará a la Dirección de Desarrollo Comunitario gestionar con el Departamento de Administración y Finanzas, a través de una solicitud (Memo) la adquisición de los bienes, a través de licitación pública, compra directa con 3 cotizaciones, a través de convenio marco y/o trato directo 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.

A dicha solicitud se acompañarán los antecedentes del caso social atendido por el Profesional Asistente Social tratante y firmado por el Encargado de la Unidad de Plan Asistencial. (Solicitud Asistencial, Informe Asistencial, documentos de respaldo del caso evaluado)

Para la mejor administración de los 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 de asistencia social dentro de los ítems de presupuesto del respectivo proyecto en el marco de la normativa legal vigente sobre la materia.

**b) Decretos Exentos:**

La unidad de Plan Asistencial diagnosticará las necesidades, cuando la ayuda social a otorgar se trate por ejemplo de Servicios tales como aportes en cancelación total o parcial de matrículas, servicios básicos, exámenes médicos y otros servicios, dicha Unidad generará un Decreto Exento (adjuntando un presupuesto del servicio, la información y respaldos del caso social tratado), documento que deberá ser visado por la Unidad de Plan Asistencial, DIDECO, DAF, Control Interno, firmado por el Alcalde y finalmente por Secretaria Municipal, una vez enumerado el decreto exento, éste será devuelto a la Unidad de Plan Asistencial para que sea procesado e ingresado al sistema de pago web municipal para la confección del Decreto de Pago correspondiente y posterior emisión del Cheque a nombre del Proveedor que prestará el servicio o bien.

**VI.- CONTRATO DE SUMINISTRO POR MATERIALES Y OTROS:****Contempla:**

- 1 Solicitud de pedido, con listado de insumos a adquirir, y según corresponda se debe adjuntar nómina de beneficiarios.
- 2 Se adjunta Decretos que aprueban el contrato de suministro.
- 3 Se realiza orden de compra, la cual se envía a proveedor.
- 4 Proveedor acepta orden de compra, coordina entrega con Encargado de Bodega Municipal o Bodega de Dideco para ingresar materiales tangibles, los cuales pueden quedar en bodega por stock o bien despacharlos de manera inmediata por el proveedor a los respectivos domicilios de los beneficiarios, 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 para proceder a la cancelación del Servicio.
- 6 La Profesional Asistente Social Encargada de la Unidad de Plan Asistencial, será la o él responsable de los informes y expedientes de la Unidad que respalden la ayuda entregada por ésta (Plan Asistencial).

**VII.- PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE LOS BENEFICIOS:****VII.- a) Con Orden de Compra:**

Una vez generada por la Unidad de Adquisiciones la Orden de Compra y aceptada por el Proveedor, el Proveedor deberá ingresar los productos en Bodega Municipal o Bodega de la Dirección de Desarrollo Comunitario, 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.

Posteriormente, personal administrativo de la Unidad de Plan Asistencial entregará al Beneficiario la "Orden de Retiro Bodega", firmado y timbrado por la Asistente Social tratante y el Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial, el cual además debe llevar adjunto una copia del "Recibo de Ayuda", para ser presentado en la bodega respectiva y así poder realizar el retiro de la ayuda social cursada, de acuerdo a la evaluación realizada.

**VII.- b) Con Decreto Pago:**

- 1 Una vez emitido el Cheque, éste documento es retirado de Tesorería Municipal por el Director de Desarrollo Comunitario titular o subrogante, según sea el caso.
- 2 Posteriormente el cheque es entregado al Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial, titular o subrogante según sea el caso (dejando registro de la entrega en libro).
- 3 Personal administrativo de la Unidad de Plan Asistencial, contactará al solicitante para indicarle que está lista la ayuda social solicitada, y en conjunto contactarán al Proveedor para coordinar la entrega del bien o hacer efectivo el servicio, (por ejemplo: realizar la toma de un scanner). Una vez realizado este paso el proveedor procede a emitir la boleta o factura correspondiente, la cual es enviada a Tesorería Municipal a través de libro de correspondencia, para que sea anexada al Decreto de Pago que genere la emisión del Cheque, y la copia de ésta se archivara en el respectivo expediente del caso, lo que será responsabilidad de la unidad de Plan Asistencial.

Es importante señalar que al igual que en el caso de la otorgación de un beneficio a través de Orden de Compra, el beneficiario firma el documento llamado "Recibo de Ayuda", el cual contiene todos los datos personales y el detalle de la ayuda social recibida.

**VIII.- DE LOS BENEFICIARIOS:**

Podrán ser beneficiarios de prestaciones por parte de la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través de la unidad de Plan Asistencial los habitantes de la comuna, que se encuentren en una situación de indigencia o necesidad manifiesta y requiera la intervención técnica de un Profesional Asistente Social. Acreditando 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 Asistente Social.

Es responsabilidad del usuario proporcionar todos los respaldos y documentos solicitados por la Profesional Asistente Social tratante, los cuales son necesarios para evaluar el caso y así poder dar curso al requerimiento solicitado, previa evaluación con todos los antecedentes a la vista.

Cuando la evaluación social sea realizada y no se cuente con toda la documentación de respaldo por parte del solicitante, éste firmara un documento denominado "Registro de Documentos Pendientes", en el cual quedará estipulado cuales son los documentos pendientes, la fecha y hora de atención, además indicará que la ayuda social se cursará una vez que la documentación este completa, por lo cual al Informe Asistencial no se le deberá asignar número y tampoco fecha de atención, hasta que se encuentre con todos los respaldos del caso, lo cual será responsabilidad de la Unidad de Plan Asistencial.

Una vez que se recepcione toda la documentación pendiente, 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 Social determine, de acuerdo a la disponibilidad de recursos y fondos de la Unidad de Plan Asistencial y conforme a las normas de este manual y de los procedimientos establecidos en la Unidad.

**Atención de caso (individual y familiar):** aquella que se genera como resultado de una evaluación diagnóstica de la problemática presentada, siendo necesaria la selección de un plan de tratamiento con dos o más intervenciones, pudiendo el Asistente Social entregar la ayuda material o intangible que estime conveniente, de acuerdo a los recursos y fondos de la Unidad de Plan Asistencial y conforme a las normas de este manual de procedimientos vigente en el Municipio.

**Además de las atenciones descritas precedentemente, se encuentran los Operativos Municipales, que se realizan en sectores rurales y urbanos de la Comuna:**

Los Operativos Municipales, 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 al Sr., Alcalde la problemática y/o necesidad de su sector, a través de solicitud escrita, en la cual además adjuntan listado de vecinos que presentan alguna necesidad básica o problemática (para ser evaluada por la Unidad respectiva).

Dicho listado de casos identificados por las organizaciones (en el caso de tratarse de materiales de la Unidad de Plan Asistencial), es derivado a esta Unidad para la respectiva evaluación de los profesionales Asistentes Sociales, con la finalidad de revisar y pre evaluar los distintos casos de manera individual en relación a su situación socioeconómica (RSH) y revisión del respectivo expediente.

Una vez realizada la pre evaluación, la Unidad de Plan Asistencial coordinará con los dirigentes de las organizaciones territoriales y/o funcionales, visita a terreno de los Profesionales Asistentes Sociales si fuese necesario, lo cual dependerá de varios factores que tendrían relación con el número de personas, accesibilidad, distancia entre otros, evaluada por la Profesional Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial, y así poder coordinar la visita a terreno si procede, lo que se coordinará con la Dirección de DIDECO, y así proceder a la evaluación final de los casos pre evaluados inicialmente (de igual forma se podrá evaluar algún caso que se detecte en terreno y que no haya sido considerado en el requerimiento inicial de la organización)

Si de acuerdo a la evaluación social procede la otorgación del beneficio (alimentos) estos serán llevados (si existiera disponibilidad en bodega de Dideco) y entregados en el lugar de la realización del Operativo, si se trata de otro tipo de ayuda como por ejemplo: camas, se procederá a iniciar el trámite para adquirir el producto, y él o los beneficiarios deberán hacer el retiro de ésta ayuda cuando ya se encuentre en Bodega (o en su defecto y de

acuerdo a cada caso y dificultad la municipalidad podrá trasladar posteriormente los bienes a entregar en ayuda al caso evaluado)

#### **IX.- REQUISITOS DE ATENCION:**

Para ser beneficiario de prestaciones de la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través de la Unidad de Plan Asistencial, 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, recetas de exámenes y 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 familias, y otros documentos que acrediten la condición actual.

#### **X.- CAUSALES DE RECHAZO:**

La Asistente Social rechaza la atención solicitada en los siguientes casos, con documentación recopilada por la evaluación realizada por un Profesional Asistente Social calificado:

- 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. (por ejemplo informes sociales, citaciones, actas de entrega u otros)
- 3 Por haber vendido o cedido, cualquier beneficio material otorgado por el municipio en anteriores atenciones.
- 4 Por no haber dado cumplimiento, en forma reiterada, a las instrucciones, orientaciones, o acciones encomendadas por el Asistente Social tratante.
- 5 Por negarse a proporcionar la información y/o documentación requerida por el Profesional Asistente Social.
- 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.

#### **XI.- PROCEDIMIENTOS DE ATENCION:**

##### **LOCALIZACION, FECHA Y HORARIO DE ATENCION:**

El lugar de atención de la Unidad de Plan Asistencial de la Dirección de Desarrollo Comunitario, corresponde a Avda., Claudina Urrutia #525, Cauquenes.

La atención se realiza de lunes a viernes en horario de 8:00 a 13:00 horas y tarde de 14:00 a 17:03 horas.

#### **SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCION:**

Se contará con un Registro denominado "Expediente Social", según formatos de acuerdo al presente manual, 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. Cuya responsabilidad del registro y archivo de los expedientes será responsabilidad de la Jefe o Encargada de la Unidad de Plan Asistencial.

La información contenida en los Expedientes Sociales es de **carácter reservada (confidencial)** 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.

En caso de que otra Dirección u otro organismo requieren alguna información sobre los Expedientes Sociales, dicha solicitud deberá hacerse a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

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

#### **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 Social tratante podrá determinar el tipo de ayuda a asignar, de acuerdo a la disponibilidad de recursos, presentando el caso al Jefe o Encargado de la Unidad de Plan Asistencial, para que sea evaluada su factibilidad en conjunto con el Director de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

#### **ANEXO FORMATOS: Los que se entienden forman parte integrante del presente Manual de Procedimientos**

- Solicitud Asistencial.
- Informe Asistencial.
- Recibo de Ayuda.
- Registro de Documento Pendiente.
- Orden Retiro Bodega.
- Carta Poder.
- Declaración Jurada.

- 2.- El presente Manual de Procedimientos Unidad de Plan Asistencial "Ayudas Sociales", entrara en vigencia a partir de la fecha de su Publicación en la página Web Municipal.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, Y ARCHIVÉSE**




**SECRETARIO MUNICIPAL**  
**ALCALDE**

**DISTRIBUCION:**

- c.c. Administración Municipal.
- c.c. D.A.F
- c.c. DIDECO. (2)
- c.c. Control Interno.
- c.c. Ofc. de Partes.
- c.c. Informática.
- c.c. Asesoría Jurídica.







## REGISTRO DOCUMENTOS PENDIENTES

REGISTRO DOCUMENTOS PENDIENTES N°

CAUQUENES,

DÍA	MES	AÑO

- 1.- NOMBRE DEL SOLICITANTE : \_\_\_\_\_
- 2.- CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN : \_\_\_\_\_
- 3.- DOMICILIO DEL BENEFICIARIO : \_\_\_\_\_
- 4.- NÚMERO DE CONTACTO : \_\_\_\_\_
- 5.- PETICION : \_\_\_\_\_

6.- DOCUMENTOS PENDIENTES :

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_
- 6) \_\_\_\_\_
- 7) \_\_\_\_\_
- 8) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA O HUELLA DEL SOLICITANTE

## ORDEN DE RETIRO DE BODEGA

RECIBO DE AYUDA N°

DIA	MES	AÑO

CAUQUENES,

DE : UNIDAD PLAN ASISTENCIAL

A : ENCARGADO BODEGA

- 1.- SOLICITA A UD., LA ENTREGA DE LOS MATERIALES Y/O PRODUCTOS DE ACUERDO A DETALLE DEL RECIBO DE AYUDA ADJUNTO AL PRESENTE DOCUMENTO, PARA QUIEN SE INDICA:

NOMBRE DEL SOLICITANTE : \_\_\_\_\_

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN : \_\_\_\_\_

- 2.- SALUDA ATENTAMENTE A UD.,

FIRMA JEFE O ENCARGADO  
UNIDAD PLAN ASISTENCIAL

## ORDEN DE RETIRO DE BODEGA

RECIBO DE AYUDA N°

DIA	MES	AÑO

CAUQUENES,

DE : UNIDAD PLAN ASISTENCIAL

A : ENCARGADO BODEGA

- 1.- SOLICITA A UD., LA ENTREGA DE LOS MATERIALES Y/O PRODUCTOS DE ACUERDO A DETALLE DEL RECIBO DE AYUDA ADJUNTO AL PRESENTE DOCUMENTO, PARA QUIEN SE INDICA:

NOMBRE DEL SOLICITANTE : \_\_\_\_\_

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN : \_\_\_\_\_

- 2.- SALUDA ATENTAMENTE A UD.,

FIRMA JEFE O ENCARGADO  
UNIDAD PLAN ASISTENCIAL

## CARTA PODER

En acto y por el presente instrumento,  
yo,.....,C.I.Nº.....,

con domicilio.....,  
mayor de edad, confiero poder especial tan amplio como en derecho se  
requiera a la Ilustre Municipalidad de Cauquenes, para que revisen el estado  
de cuenta de mi libreta de ahorro para la vivienda Nº.....del  
Banco Estado de Chile.

Al efecto, confiero al (la) mandatario(a) todas las facultades que sean  
necesarias para dar cumplido éxito a la misión que se encomienda, incluso las  
de firmar todas la documentación correspondiente, recibos y resguardos que  
se le exijan.

-----  
FIRMA

## DECLARACION JURADA

Yo,.....C.I.Nº.....  
..., domiciliada en....., comuna  
de Cauquenes, declaro lo siguiente:

Que, por medio de la Ilustre Municipalidad de Cauquenes, he recibido una ayuda en dinero correspondiente a \$..... pesos., los cuales están dirigidos directamente al aporte para la obtención de Subsidio Habitacional.

Que, declaro que no podré retirar, gastar o mal utilizar este ahorro. Solo para los fines que corresponda a la obtención de mi vivienda a través de la tutoría del municipio.

Asimismo, declaro que el incumplimiento de lo señalado en el inciso anterior hará que incurra en lo estipulado en el artículo 1535 del Código Civil, por lo que se fijará como quórum del incumplimiento la suma de \$..... pesos, a favor de la Ilustre Municipalidad de Cauquenes, quien estará facultado para perseguir judicialmente el cobro de la suma a titulo Cláusula Penal.

**RUT Y FIRMA**