REPÚBLICA DE CHILE
REGIÓN DE LOS RÍOS
I. MUNICIPALIDAD DE LANCO
DEPARTAMENTO DESARROLLO SOCIAL

LANCO, 29 DE DICIEMBRE 2017

V I S T O S Y CONSIDERANDO:

1 El Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017, presentado por los funcionarios municipales PMG 2017

2 El Manual de PROCEDIMIENTOS DE AYUDAS SOCIALES DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LANCO, que da cuenta del cumplimiento de la Meta Institucional N°7.

3 Y en uso de las facultades que me confiere la ley N° 18.698, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y sus posteriores modificaciones vigentes.

D E C R E T O E X E N T O N° 5818 - 2017

APRUEBASE, el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE "AYUDAS SOCIALES", del Departamento de Desarrollo Social, compuesto de las siguientes partes.

I INTRUCCION
II OBJETIVOS
III DISPOSICIONES GENERALES

PUBLÍQUESE en la página web del municipio

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

ROSA TAPIA POBLETE
SECRETARIA MUNICIPAL

ROLANDO PEÑA RIQUELME
ALCALDE

Interno n° 1202
RPR/RTP/NCM/ncm

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AYUDAS SOCIALES DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL

© I. Municipalidad de Lanco
18 de Septiembre N°435
Teléfono: 63- 2 670100
LANCO-CHILE

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR	VISADO POR
I. Municipalidad de Lanco	Profesionales Asistentes Sociales/Dpto. Desarrollo Social	Jefe Departamento Desarrollo Social.

Tabla de Contenido

Manual de procedimientos – Sección Asistencia Social

Objetivos

Objetivos Específicos

Alcances

Normativas

Definición y Requisitos para Acceder y recibir Ayudas Sociales

Actores del Proceso

Descripción del Proceso

Anexos

ILUSTRE MUNICIPALIDAD SECRETARIA MUNICIPAL MINISTRA DE FE LANCO

MANUAL PROCEDIMIENTOS – AYUDAS SOCIALES

La Municipalidad de Lanco, a través del Departamento de Desarrollo Social, expone en el presente manual los procedimientos adecuados para la entrega de ayudas sociales, el cual fue elaborado con el fin de apoyar a aquellas familias que cuentan con recursos insuficientes dentro de la comuna, además de tener alto nivel de vulnerabilidad para la satisfacción de necesidades básicas, como son: vivienda, alimentación, salud, entre otros que no permitan el desarrollo pleno o bienestar social de las familias.

Es por esto, la relevancia del manual de procedimientos de entrega ayudas sociales, el cual permite determinar los recursos necesarios a disponer para otorgar la ayuda solicitada por los(as) usuarios(as), además del proceso de solicitud para llegar a estas.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

1.- OBJETIVO GENERAL

- Identificar el proceso para realizar atención a todos(as) lo usuarios de la comuna y/o brindar ayuda social a aquellos que se encuentren en estado de vulnerabilidad o riesgo social.

2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el tipo de ayuda social solicitada.

- Regular el acceso a los beneficios del programa mediante los procedimientos establecidos y según la población objetivo.

- Entregar ayuda de forma pertinente a las familias que lo requieran en la comuna de Lanco, sectores rurales y/o alrededores que cuenten con Registro Social de Hogares vigente en la comuna.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

3.- ALCANCES

La estandarización del procedimiento tiene un alcance interno (Municipio) para conocimiento de la comunidad en general que desee conocer los procedimientos administrativos que rigen el otorgamiento de ayuda social.

4.- NORMATIVA

Las disposiciones legales que norman la entrega de ayuda social y 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.

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 el más específico el dictamen N° 8.507 del 08 de marzo de año 2001.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

5.- DEFINICIONES Y REQUISITOS PARA ACCEDER Y RECIBIR AYUDA SOCIAL

AYUDA SOCIAL: Es un apoyo asistencial básico que entrega el municipio, a familias que enfrentan situación de pobreza y/o vulnerabilidad, y que está orientada a satisfacer una necesidad especifica

ARTICULO N°1: Para efectos de este reglamento, se entiende por ayuda social aquella percibida por una persona o familia desde un organismo público con el objetivo de ayudar a sobrellevar y mejorar su situación de vulnerabilidad en diversos aspectos de su vida cotidiana.

ARTICULO N°2: Las personas y familias que sean beneficiarias de la ayuda social que regula este reglamento, son todas aquellas que residan en la comuna de Lanco, con Registro Social de Hogares vigente y calificación igual y/o inferior al 60% de menores ingresos según este instrumento y también podrán acceder aquellas familias que se encuentren en tramo superior previa evaluación profesional por asistente social.

ARTÍCULO N°3: Las personas y/o familias beneficiarias serán aquellas que presenten situación socioeconómica en estado de emergencia y/o urgente necesidad, lo cual será debidamente certificado mediante información socioeconómica actual, elaborado por profesional asistente social y visado por la jefatura del Departamento Desarrollo Social de la I. Municipalidad de Lanco.

ARTICULO N°4: Los Subsidios económicos o tipo de ayuda social que se establecen en este reglamento son los siguientes:

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

4.1.- TIPOS DE AYUDAS SOCIALES ENTREGADAS POR EL MUNICIPIO

A) <u>Apoyo Nutricional:</u> Consiste en otorgar alimentos básicos para el consumo de una familia. Se entregará como máximo 2 veces durante un año a cada familia en condición de urgencia o emergencia económica. Se hará excepción con aquellas personas que presenten una situación especial, cuyo caso será evaluado y acreditado por el/la Asistente Social tratante. El apoyo estará compuesto al menos por los siguientes productos:

- Aceite
- Arroz
- Azúcar
- Caja de té en bolsa
- Fideos
- Harina
- Leche en polvo
- Lentejas
- Porotos
- Salsas de tomate
- Tallarines
- Tarro de café
- Tarros de pescado

A.1.- PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE AYUDA:

i Recepción de usuario, con la correspondiente búsqueda de expediente social, al no existir éste, se debe crear uno nuevo. **ii** El/la usuario es atendido por profesional Asistente Social, quien realiza entrevista para conocer situación socioeconómica actual de la familia, **iii** posteriormente la elaboración de certificado social y decreto exento que autoriza entrega de ayuda social cuando corresponda. **iv** Al concertar la entrega del beneficio el/la usuario firma recepción de ayuda social. Una vez finalizado el procedimiento se archivan documentos en expediente social.

<u>B)- Ayuda en Pasajes Lanco - Valdivia - Malalhue:</u> Esta ayuda se otorgará tratándose de traslados para asistir a controles médicos, toma de exámenes, entre otros, con fines exclusivamente médicos, presentando documentación de respaldo correspondiente. Solo se otorgará pasajes de ida y regreso del solicitante afectado (paciente) que requiere de la atención, en casos excepcionales un familiar cuando sea de extrema necesidad de compañía, la cual debe acreditarse por médico tratante. Esta ayuda no presenta límite en su otorgamiento y sólo quedará sujeta a cantidad de stock de pasajes disponibles. Así mismo se podrá otorgar la ayuda a familias que requieren visitar a niños, niñas o adolescentes insertos en centros colaboradores de SENAME, para esto deberán presentar resolución judicial que resuelve el ingreso del causante a un centro de estadía más certificado emitido por el director del centro colaborador de SENAME correspondiente.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

B.1.- PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE AYUDA:

i Recepción de usuario, con la correspondiente búsqueda de expediente social, al no existir éste, se debe crear uno nuevo. **ii** El/la usuario es atendido por profesional Asistente Social, quien realiza entrevista para conocer situación socioeconómica actual de la familia, **iii** se elabora certificado social y decreto exento que autoriza entrega de ayuda social cuando corresponda. **iv** Al concertar la entrega del beneficio el/la usuario firma recepción de ayuda social. **v** Una vez finalizado el procedimiento se archivan documentos en expediente social.

C) Ayuda en Pañales para Adultos: Se otorgará a personas que requieran el uso de pañales para adultos por situación de salud, para su obtención deberán presentar documentación médica que acredite su estado de salud que afecte a un integrante de la familia y requiera según tratamiento el uso de pañales para adultos o bien la realización de visita domiciliaria cuando corresponda.

C.1.- PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE AYUDA:

i Recepción de usuario, con la correspondiente búsqueda de expediente social, al no existir éste, se debe crear uno nuevo. **ii** El/la usuario es atendido por profesional Asistente Social, quien realiza entrevista para conocer situación socioeconómica actual de la familia, o bien efectuar visita domiciliaria según el caso **iii** se elabora certificado social y decreto exento que autoriza entrega de ayuda social cuando corresponda. **iv** Al concertar la entrega del beneficio el/la usuario firma recepción de ayuda social. **v** Una vez finalizado el procedimiento se archivan documentos en expediente social.

D).- Materiales de construcción: Considerados para mejoramiento, reparación de estructuras dañadas por deterioro de uso o afectados por catástrofe natural y/o construcción de estructura destinada únicamente a la habitación del solicitante y/o familia. Consiste en el aporte de materiales para revestimiento externo e interno de paredes, superficie cielo raso, techo, piso, aislamiento entre otros. Los materiales destinados para este ítem se encuentran disponibles de acuerdo a stock en bodega municipal.

D.1.- PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE AYUDA:

i. Recepción de usuario, con la correspondiente búsqueda de expediente social, al no existir éste, se debe crear uno nuevo. **ii** El/la usuario es atendido por profesional Asistente Social, quien realiza entrevista para conocer situación socioeconómica actual de la familia. **iii** Para la entrega de ésta ayuda se solicita documentación de respaldo que acredita el uso de la propiedad, para ello deben presentar copia que acredite ser dueño de la vivienda y que esté debidamente inscrita al nombre del solicitante, en caso de sucesión o cesión de terreno deben presentar una declaración jurada simple firmada por propietarios herederos que autorizan el uso y goce del espacio a disponer. Se agenda visita domiciliaria para luego elaborar un informe social y decreto exento que autoriza entrega de ayuda social cuando corresponda. **iv** Al concertar la entrega del beneficio el/la usuario firma recepción de ayuda social. **v** Una vez finalizado el procedimiento se archivan documentos en expediente social.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

E).- Aporte para Exámenes Médicos: Se otorgará ayuda social para la toma de exámenes de alta complejidad y que su costo sea superior a una UTM, el examen debe ser solicitado por el médico en carácter de urgente respaldado con documentación médica actualizada y acorde a lo solicitado. El beneficiario deberá presentar Orden médica del examen, diagnostico médicos si los hubiese, epicrisis y cotización o boleta del examen requerido (bono de atención médica u otros) cuando haya sido cancelado en forma directa. De este beneficio quedan excluidos los afiliados a ISAPRE, DIPRECA y CAPREDENA.

E.1.- PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE AYUDA:

i.- Recepción de usuario, con la correspondiente búsqueda de expediente social, al no existir éste, se debe crear uno nuevo. **ii** El/la usuario es atendido por profesional Asistente Social, quien realiza entrevista para conocer situación socioeconómica actual de la familia. Se solicitan documentos de respaldo como certificados médicos y orden de examen a realizar. Se agenda visita domiciliaria para luego elaborar un informe social y decreto exento que autoriza entrega de ayuda social cuando corresponda. **iv** Al concertar la entrega del beneficio el/la usuario firma recepción de ayuda social. **v** Una vez finalizado el procedimiento se archivan documentos en expediente social.

F). Aporte para Medicamentos: Se otorgará ayuda social consistente en aporte económico para la adquisición de medicamentos requeridos para el tratamiento de enfermedades graves, crónicas y/o catastróficas y que su valor adquisitivo supere una UTM. Se trata de la entrega del medicamento, previa compra de este con dineros disponible en ítem de salud. Para lo anterior el solicitante deberá presentar certificado médico, receta médica original la cual debe contener el nombre, Rut del solicitante y nombre, Rut firma y timbre del médico tratante. Esta Ayuda Social, será efectiva cuando en los servicios de salud pública no se encuentre disponible el medicamento indicado.
No se aceptarán recetas de consultas particulares. Otorgada la ayuda, la receta original del medicamento será timbrada y firmada por la Asistente Social encargada del caso.

F.1.- PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE AYUDA:

i.- Recepción de usuario, con la correspondiente búsqueda de expediente social, al no existir éste, se debe crear uno nuevo. **ii** El/la usuario es atendido por profesional Asistente Social, quien realiza entrevista para conocer situación socioeconómica actual de la familia. Se solicitan documentos de respaldo como certificados médicos y receta firmada y timbrada por médico tratante. Se agenda visita domiciliaria para luego elaborar un informe social y decreto exento que autoriza entrega de ayuda social cuando corresponda. **iv** Al concertar la entrega del beneficio el/la usuario firma recepción de ayuda social. **v** Una vez finalizado el procedimiento se archivan documentos en expediente social.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

G).- Aporte Servicio funerario: Consiste en un aporte económico por fallecimiento de un familiar y cubrir en parte los gastos funerarios monto máximo de $150.000 los cuales se entregarán directamente a la empresa que realiza el servicio. El valor del servicio funerario no debe ser superior a las 15 UF ya que es el monto básico correspondiente a la cuota mortuoria que indica el Instituto de Previsión Social (IPS).

G.1.- PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE AYUDA:

i.- Recepción de usuario, con la correspondiente búsqueda de expediente social, al no existir éste, se debe crear uno nuevo. **ii** El/la usuario es atendido por profesional Asistente Social, quien realiza entrevista para conocer situación socioeconómica actual de la familia. Para esto se deberá presentar factura y/o contrato del servicio funerario, más certificado de defunción y boleta del terreno de sepultura. Se agenda visita domiciliaria para luego elaborar un informe social y decreto exento que autoriza entrega de ayuda social cuando corresponda. **iv** Al concertar la entrega del beneficio el/la usuario firma recepción de ayuda social. **v** Una vez finalizado el procedimiento se archivan documentos en expediente social.

H).- Fondos Menores (caja chica): Monto en dinero destinado a solventar necesidades emergentes y/o imprevistas cuyo valor sea inferior o igual a 1 UTM. Fondos menores no financiará: Viajes y actividades de ocio, servicio y/o productos que estén garantizados por el estado, pensiones de alimentos, multas judiciales, cuentas individuales (excepción en caso de emergencia y/o urgencia para evitar el corte de suministro a familias en estado de necesidad manifiesta).

G.1.- PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE AYUDA:

i.- Recepción de usuario, con la correspondiente búsqueda de expediente social, al no existir éste, se debe crear uno nuevo. **ii** El/la usuario es atendido por profesional Asistente Social, quien realiza entrevista para conocer situación socioeconómica actual de la familia.iii se solicita documentación de respaldo como requisito para rendición financiera, éstas son boletas originales, copias certificados que correspondan, certificado social y recepción de ayuda social. El cual se debe remitir al Departamento de Administración y Finanzas del municipio. **iv** Al concertar la entrega del beneficio el/la usuario firma recepción de ayuda social. **v** Una vez finalizado el procedimiento se archivan documentos en expediente social.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

ARTICULO N° 5: Protocolo de Emergencias

El departamento de Desarrollo Social a través del Programa Asistencia Social, ante las situaciones de emergencia o catástrofe natural, sean estos, incendios de viviendas destinadas a la habitación, inundaciones, terremotos u otro evento que afecte al bienestar de las familias, efectuará atención inmediata a las familias y/o personas afectadas.

El procedimiento es el siguiente:

A) Llamado de Encargado de Emergencia comunal
B) Evaluación de magnitud del evento
C) Aplicación de Ficha Básica de Emergencia (FIBE)
D) Evaluación Social correspondiente
E) Entrega de ayuda social de primera necesidad, cuando corresponda. (Alimentos, colchones y frazadas)
F) Coordinación de entrega de materiales de construcción, cuando corresponda, gestionado por medio de la elaboración de informe social.

6.- ACTORES DEL PROCESO

Los actores que participan en el proceso son:

1. Usuario (a)
2. Encargado de emergencias del municipio
3. Funcionario atención
4. Profesional Asistente Social
5. Jefe de Departamento Social

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRO DE FE
LANCO

7.- ANEXOS

REPUBLICA DE CHILE
REGION DE LOS RIOS
I. MUNICIPALIDAD DE LANCO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL

Lanco, XX de XXXXXXX de 2017.

CERTIFICADO SOCIAL N° xxx/xxxx

I. IDENTIFICACION.

NOMBRE	
RUN	
FECHA DE NACIMIENTO	
ACTIVIDAD	
DOMICILIO	

II. SITUACIÓN FAMILIAR

III. SITUACIÓN ACTUAL

IV. OPINIÓN PROFESIONAL

NOMBRE DEL PROFESIONAL
ASISTENTE SOCIAL
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL
I.MUNICIPALIDAD DE LANCO

V°B° JEFE/A DEPTO. DESARROLLO SOCIAL

ILUSTRE MUNICIPALIDAD LANCO
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE

REPUBLICA DE CHILE
REGIÓN DE LOS RIOS
I. MUNICIPALIDAD DE LANCO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL

ORD: xxx
MAT: Informe sobre situación de xxxxxxxxx.
ANT: No Hay.

INFORME SOCIAL

I. IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO

Nombre completo			
Cédula de Identidad		Fecha de Nacimiento	
Dirección			
Comuna			
Teléfonos (al menos 2)			
Correo electrónico			
Tramo RSH		Ingreso mensual	
Estado civil		Escolaridad	
Actividad			
Previsión de salud			

II. IDENTIFICACIÓN DEL GRUPO FAMILIAR(quienes comparten presupuesto de alimentación)

Nombre	A. paterno	A. materno	Run	Edad	Estado Civil	Parentesco	Actividad	Ingresos

Total Ingresos mensuales Familiares $	
Ingreso mensual Per Cápita $	

III. SITUACIÓN ECONÓMICA

IV. SITUACIÓN SOCIAL

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

V. SITUACIÓN DE SALUD

VI. SITUACIÓN HABITACIONAL

VII. PETICIÓN

VIII. SÍNTESIS Y OPINIÓN PROFESIONAL

Firma y Timbre Asistente Social

Nombre Asistente Social	
Cargo	
Servicio o Institución	
Teléfono	
Correo Electrónico	
Fecha Elaboración Informe	

V°B° JEFE/A DEPTO. DESARROLLO SOCIAL

ILUSTRE MUNICIPALIDAD LANCO
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE

REPUBLICA DE CHILE
REGIÓN DE LOS RIOS
I. MUNICIPALIDAD DE LANCO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL

RECEPCION DE AYUDA SOCIAL

NOMBRE	
RUN	
DOMICILIO	

HE RECIBIDO DE LA I. MUNICIPALIDAD DE LANCO LA SIGUIENTE AYUDA:

FIRMA BENEFICIARIO

ASISTENTE SOCIAL

Fecha XXXXX de XXXXX del 20XX

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE
LANCO

REPUBLICA DE CHILE
REGIÓN DE LOS RIOS
I. MUNICIPALIDAD DE LANCO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL

CERTIFICADO SOCIAL N° XXX /20XX

Quién suscribe, (NOMBRE DEL PROFESIONAL), Asistente Social del Departamento de Desarrollo Social de la I.

SITUACIÓN SOCIAL DEL INTERESADO

Se extiende el presente certificado al Departamento (QUE SE DERIVA), para que evalúe situación.

NOMBRE DEL PROFESIONAL
ASISTENTE SOCIAL
I.MUNICIPALIDAD DE LANCO

Lanco, XX de XXXXXXX de 20XX

ILUSTRE MUNICIPALIDAD LANCO
SECRETARIA MUNICIPAL
MINISTRA DE FE