



ASISTENCIA SOCIAL MUNICIPALIDAD DE CHIGUAYANTE

1. PRIMERO

De acuerdo a lo dispuesto en el Artículo N°4 de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, los municipios podrán desarrollar directamente o con otros organismos de Administración del Estado funciones relacionadas con Asistencia Social, por lo que se establece el siguiente instructivo interno para regular la función y selección de beneficiarios, entendiéndose para ello, a aquellas personas indigentes o pobres, no pobres en situación de necesidad manifiesta según instrumento de estratificación social y/o evaluación social para el proceso de entrega y/o adquisición de un beneficio social municipal, teniendo para ello la disposición de cuenta presupuestaria Municipal.

2. SEGUNDO

La Dirección de Desarrollo Comunitario, a través de su Departamento Desarrollo Social, Programa de Asistencia Social, tendrá a su cargo la atención, investigación y selección de familias a beneficiar y formalización de los procesos de compra y entrega de ayudas.

3. TERCERO

Los criterios para la selección de las familias con situación socio-económica de indigencia y pobreza, de acuerdo a la función indicada a través de circular del Ministerio del Interior y diversos pronunciamientos de Contraloría General de la República emitidos, a través de los boletines de Jurisprudencia Municipal en lo que se entiende como función principal de Asistencia Social, la entrega de alimentos básicos, vivienda transitoria, hospedaje, vestuario, menaje, transporte, materiales de construcción, servicios funerarios, medicamentos para el tratamiento de enfermedades graves sin cobertura del sistema de atención público, exámenes de salud no cubiertos por la atención de salud pública y/o elementos de trabajo. Por otro lado, según sea necesario, se deberán adoptar disposiciones tendientes a obtener la readaptación del individuo, orientarlo a las instituciones públicas o privadas que corresponden y arbitra respecto de él y de su familia cualquiera otra medida de protección y auxilio, definiendo para ello:

- 3.1 **Necesidad básica:** Una serie de elementos cuya escasez o ausencia conlleva un estado de pobreza. Se puede considerar que las necesidades básicas del ser humano son el acceso a una vivienda, a servicios sanitarios y a educación y capacidad económica.
- 3.2 **Situación de indigencia:** Carencia absoluta de ingresos económicos y recursos mínimos para subsistir.
- 3.3 **Situación de pobreza:** Las familias carecen de acceso a los recursos para satisfacer las necesidades básicas que inciden en un desgaste del nivel y calidad de vida de las personas.
- 3.4 **Situación de pobreza manifiesta:** Grupos familiares que presentan ingresos económicos inestables, producto de trabajos eventuales o que aun teniendo un ingreso fijo no alcanzan a cubrir sus necesidades básicas.



PRIORIDADES:

- a) Familias Indigentes no incorporadas a la red social con características de vagancia, mendicidad o abandono.
- b) Mujeres Jefas de Hogar, sin ingresos y con hijos a su cargo, con antecedentes VIF.
- c) Familias no pobres con necesidad manifiesta, debidamente calificadas.
- d) Personas en conflicto con la justicia en proceso de reinserción social.
- e) Situaciones de hacinamiento que asociado a cesantía y/o problemas económicos.
- f) Familias que hayan sufrido la destrucción parcial o total de su inmueble producto de incendio.

I. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

- 1) El vecino solicitante requerirá atención en dependencias de la Dirección de Desarrollo Comunitario - Departamento Social.
- 2) El o la profesional solicita antecedentes del referido y su grupo familiar, principalmente Cédula de Identidad, antecedentes de la Ficha Protección Social, credencial de salud y todo lo necesario para respaldar y fundamentar la situación social planteada.
- 3) De acuerdo a lo anterior mediará una entrevista y de ser necesario una visita domiciliaria que permita realizar un diagnóstico social, basado en una investigación documental y de realidad, lo que permitirá elaborar un plan de intervención destinada a su problemática.
- 4) Todos los antecedentes extraídos en el proceso de recopilación de la información familiar, deberán ser incorporados al expediente social del caso atendido.
- 5) Si como resultado de la investigación se resuelve apoyo asistencial, se procederá a la entrega del bien o servicio requerido. En este sentido cabe señalar que al ser insumos de alta demanda o que cubren necesidades de emergencia, se mantienen de manera permanente en bodega: raciones de alimentos, colchones, frazadas, carbón, cloro, pañales de adulto y niño. En caso de ser otro el requerimiento y que la naturaleza del mismo permite al municipio poder adquirir dicho bien o servicio se cursará una Orden de Pedido Interno (OPI) a través de los conductos regulares de la Dirección de Desarrollo Comunitario dirigida a la Administración y Finanzas al Departamento de Abastecimiento, en la que se deberá detallar el requerimiento, nombre y N° de expediente social del caso.
- 6) De resolverse el rechazo del apoyo asistencial, o solo de haber mediado sólo una orientación o coordinación específica, esta atención se registrará en expediente social de igual modo.
- 7) En los casos planteados en el punto 5 y 6 se definirán posterior a ellos un proceso de digitación, cuya finalidad será el respaldo administrativo y estadístico de control de gestión, como análisis de indicadores Internos sobre las prestaciones otorgadas a los beneficiarios de forma mensual, semestral y trimestral.
- 8) Se mantendrá un registro mensual, a objeto respaldar la gestión del programa, para proveer de información en caso de ser requerida por la Dirección de Desarrollo Comunitario u otras dependencias municipales, como por ejemplo para la cuenta pública del Sr. alcalde dirigida a la comunidad.



II. PROCEDIMIENTO DE COMPRA

- 1) Desde la generación de OPI dependiendo de la prestación, si esta es recurrente se asumirá el procedimiento correspondiente por el departamento de Abastecimiento y Adquisiciones.

Los elementos de entrega son los siguientes;

- Alimentos
 - Vestuario
 - Calzado
 - Colchonetas - Colchones
 - Frazadas
 - Menaje
 - Servicio Funerarios
 - Aportes pasajes y /o movilización
 - Aporte medicamentos
 - Aportes exámenes
 - Mediaguas
 - Materiales de Construcción
 - Polietileno
 - Cualquier otro elemento necesario para la atención de casos sociales que ameriten atención de extrema urgencia.
- 2) En lo que se refiere a apoyo en materia habitacional (mediaguas y materiales de construcción), La evaluación técnica corresponderá a la Dirección de Obras, la cual a través de un técnico evaluará la correcta instalación y uso de los recursos entregados, de ellos emitirán un informe el cual respaldará la recepción de esos materiales para dar curso al pago de la correspondiente factura. Si la Dirección de Desarrollo Comunitario, contará con un profesional del ámbito de la construcción, será él el responsable de emitir dicho informe.
 - 3) Cada entrega, independiente de la magnitud y del costo económico, deberá ser consignada con un acta de entrega con la firma del Profesional Responsable, funcionario que entrega, beneficiario que recibe la entrega y Encargado del Departamento Social.
 - 4) Será responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Comunitario - Departamento Social informar los requerimientos financieros anuales del Programa de Asistencia Social, a objeto ser incluidos en el Programa Municipal.



III. PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIOS

A. GENERAL:

- 1) Tomar los antecedentes del grupo familiar y de la vivienda.
- 2) Evaluar los daños si son daños totales o parciales, de ello dependerá las prestaciones que se otorguen.
- 3) Dependiendo de los daños en la infraestructura de la vivienda, primero se evalúa los dormitorios y después el resto de las dependencias.
- 4) La familia debe requerir a la Compañía de Bomberos de Chiguayante que extienda el Certificado correspondiente.
- 5) Se debe solicitar a través de un Oficio de la Dirección de Desarrollo Comunitario a la Dirección de Obras Municipales, Evaluación técnica de la vivienda, los daños producidos y los materiales de construcción necesarios para su reparación, pensando siempre que el municipio hace un aporte a la solución del problema.
- 6) En el caso de daños parciales o totales el municipio puede apoyar en alimentos, colchones o frazadas. (las frazadas se calculan 2 por colchón).
- 7) Si la vivienda está con pago de dividendo, revisar si existe algún seguro comprometido o aporte de terceros.
- 8) Se debe coordinar el retiro de escombros, a través de un Oficio de la Dirección de Desarrollo Comunitario a la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato para gestionar tal solicitud, además tener claro que los escombros son retirados de la vía pública no del interior de los patios.
- 9) Se debe completar Expediente Social a la familia afectada y verificar la ficha de Registro Social de Hogares y/o el instrumento de estratificación social que se encuentre vigente. Si no la tuviera se debe solicitar la supervisión de ésta.

B. DAÑOS TOTALES:

- 1) Hay que preocuparse en qué lugar la familia afectada residirá temporalmente, casa de vecinos, familiares, amigos u otros y sino coordinar con dirigentes de organizaciones comunitarias como iglesias, juntas de vecinos, clubes, etc., para solicitar apoyo en albergar a la familia.
- 2) Se puede generar el apoyo en el traslado de la familia y de los enseres que se lograron rescatar, si es necesario coordinar camión Municipal a través de un Oficio de la Dirección de Desarrollo Comunitario a la Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato para gestionar tal solicitud y/o a través de correo electrónico institucional.
- 3) Dependiendo de la magnitud del siniestro y el espacio dispuesto para la instalación de una vivienda de emergencia, se coordinará la compra, mediante una OPI, entregada a la Oficina de Abastecimiento, en la cual se debe transcribir con claridad el domicilio del afectado y su individualización personal, la que debe coincidir con el Registro social de Hogares y/o el instrumento de estratificación social que se encuentre vigente y el Expediente Social de la familia afectada.
- 4) La compra se gestiona a través del Jefe de Abastecimiento y se solicita con entrega a Domicilio, incluyendo su instalación.



- 5) Para la instalación de la Vivienda de Emergencia, el terreno debe estar limpio y parejo.
- 6) El terreno debe contar con autorización notarial del dueño.

IV. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO FUNERARIO

A. REALIZAR LA ENTREVISTA:

- 1) Verificar si la persona fallecida tiene su Registro social de Hogares y/o el instrumento de estratificación social que se encuentre vigente en la comuna.
- 2) Si la persona tiene la Asignación por Muerte (Cuota Mortuoria), se orientará para acudir a una funeraria que sea de su conveniencia.
- 3) Verificar en la entrevista si la familia tiene terreno para la sepultación de la persona fallecida de no ser así se deberá extender un Certificado dirigido al Cementerio Municipal de Chiguayante, solicitando Exención de Pago de Sepultación.

B. SI LA PERSONA NO CUENTA CON INGRESOS DE NINGUN TIPO

- 1) El Monto del aporte para Servicios Funerarios, es de 3 Unidades Tributarias Mensuales.
- 2) Solicitar a la persona entrevistada Certificado de Defunción del Registro Civil y en caso de ser recién nacido Certificado de Fallecimiento del Hospital de forma inmediata.
- 3) Verificar en la entrevista si la familia tiene terreno para la sepultación de la persona fallecida de no ser así se deberá extender un Certificado dirigido al Cementerio Municipal de Chiguayante, solicitando Exención de Pago de Sepultación.
- 4) La persona entrevistada deberá firmar el Acta de Entrega por el Servicio Funerario Básico de forma inmediata.

V. PROCEDIMIENTO DE CANASTAS DE ALIMENTOS

El usuario inicia la atención con el personal administrativo de asistencia social, quien debe, realizar entrevista y revisar si tiene Registro social de Hogares y/o el instrumento de estratificación social que se encuentre vigente al Asistente Social que se encuentre de turno en ese momento.

- 1) Durante la entrevista, la profesional solicita antecedentes del referido y su grupo familiar principalmente cédula de identidad, credencial de salud, antecedentes médicos y todo lo necesario para respaldar y fundamentar la situación social de la familia.
- 2) De acuerdo a lo anterior, si es necesario se deberá realizar visita domiciliaria, con el fin de corroborar la problemática familiar planteada en la entrevista.
- 3) La entrega de la canasta de alimentos, debe ser autorizada por el director de la Dirección de Desarrollo Comunitario - Departamento Social y en su defecto, quienes subroguen.
- 4) La entrega de la canasta de alimentos se realiza en el domicilio del referido.



VI. PROCEDIMIENTO DE LLENADO DE EXPEDIENTES SOCIALES

- 1) El administrativo de Asistencia Social, hace entrega del Expediente Social al Profesional.
- 2) El Profesional efectúa la entrevista al referido (a) y posteriormente realiza el llenado del expediente Social con la situación social actual de la familia, para ello debe tener presente lo siguiente:
 - a) La identificación de grupo familiar, Ficha Antecedentes del Solicitante, debe ir siempre en el expediente social.
 - b) Las atenciones recientes que han solicitado la familia y que son redactada, estas deben ir en segundo lugar.
 - c) La ficha de identificación del beneficio solicitado, según su causal y resolución del caso de las atenciones recientes debe ir en tercer lugar.
 - d) Tener presente, que todas las atenciones anteriores y documentación adjuntada de la familia, debe ir al final del expediente social, en orden ascendente a descendente en su atención.

OBSERVACIONES:

- Las personas menores de 18 años no pueden firmar, ni ser titular en un acta de entrega de un beneficio social.
- Para hacer entrega de un beneficio social en el domicilio, el acta de entrega se hace a nombre del titular solicitante.
- El ingreso de las atenciones se deberá hacer con la mayor cantidad de información proporcionada, de no ser así, se deberá nuevamente abrir la atención hasta que el jefe del Opto. considere que es suficiente.

VII. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA REQUERIMIENTOS DE LA SALUD

El usuario inicia la atención con el personal administrativo de asistencia social, quien debe, realizar entrevista y revisar si tiene Registro social de Hogares y/o el instrumento de estratificación social que se encuentre vigente al Asistente Social que se encuentre de turno en ese momento.

Considérese prestación de salud toda aquella prestación material que tenga directa relación con contribuir a superar algún estado de enfermedad y/o incapacidad temporal o definitiva de algún habitante de la comuna. En este sentido, las atenciones en este sentido consideran la entrega de pañales desechables de niño y adulto, suplementos nutricionales, medicamentos, utensilios médicos, exámenes médicos, implementos de apoyo, que no sean cubiertos por el sistema de atención pública o su régimen de salud y que sean de vital importancia para el individuo, como así también el traslado fuera de la región a centros de atención de salud de alta complejidad.

- 1) Durante la entrevista, la profesional solicita antecedentes del referido y su grupo familiar principalmente cédula de identidad, credencial de salud, antecedentes médicos y todo lo necesario para respaldar y fundamentar la situación social de la familia.



- 2) A su vez, el /la Asistente Social del Área de Salud a la que corresponda el domicilio del solicitante deberá emitir una síntesis socioeconómica que respalde la información aporta mediante la entrevista y/o visita domiciliaria.
- 3) De acuerdo a lo anterior, si es necesario, se deberá realizar visita domiciliaria, con el fin de corroborar la problemática familiar planteada en la entrevista.
- 4) La entrega de la prestación, deberá ser autorizada por el director de la Dirección de Desarrollo Comunitario - Departamento Social y en su defecto quienes los subroguen, de acuerdo al presupuesto disponible en el período.

VIII. PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

El usuario inicia la atención con el personal administrativo de asistencia social, quien debe, realizar entrevista y revisar si tiene Registro social de Hogares y/o el instrumento de estratificación social que se encuentre vigente al Asistente Social que se encuentre de turno en ese momento.

- 1) Tomar los antecedentes del grupo familiar y de la vivienda.
- 2) Evaluar en terreno el estado del inmueble, de ello dependerá la prestación que se otorgue.
- 3) Dependiendo si existe daño en la infraestructura de la vivienda, se evaluarán como prioridad las dependencias básicas (dormitorios y cocina) y después el resto del inmueble.
- 4) Se solicitará a través de un Oficio de la Dirección de Desarrollo Comunitario a la Dirección de Obras Municipales, Evaluación técnica de la vivienda, los daños producidos y los materiales de construcción necesarios para su reparación, pensando siempre que el municipio hace un aporte a la solución del problema.
- 5) Si la Dirección de Desarrollo Comunitario, contará con un profesional del ámbito de la construcción, será él el responsable de emitir dicho informe.
- 6) Se debe completar Expediente Social a la familia afectada y verificar la Ficha Protección Social y/o el instrumento de estratificación social que se encuentre vigente. Si no la tuviera se debe solicitar la aplicación y/o supervisión de éste.
- 7) La compra se gestiona a través del Jefe de Abastecimiento y se solicita con entrega a Domicilio.
- 8) Se verificará la instalación de los materiales aportados en un plazo de tres semanas, de no hayan sido utilizados se procederá al retiro y reasignación a otro usuario.