



La Serena

LA SERENA, 21 SEP 2021

DECRETO N° 1221

VISTOS Y CONSIDERANDO

El Decreto Alcaldicio N° 1537, de fecha 15 de septiembre del año 2021, que designa a don Luis Henríquez Gutiérrez como alcalde subrogante de La Serena; el ordinario N° 0200-00414/21, de fecha 13 de septiembre del año 2021, del Administrador Municipal a la Asesor Jurídico (S), que solicita gestionar el Decreto Alcaldicio que apruebe el *"Manual de Procedimientos de Entrega de Aportes Sociales – Dirección de Desarrollo Comunitario – Departamento Social"*; el *"Manual de Procedimientos de Entrega de Aportes Sociales – Dirección de Desarrollo Comunitario – Departamento Social"* – Versión 2021; el Decreto Alcaldicio N° 1316, de fecha 14 de diciembre del año 2020, que aprobó el *Manual de Procedimiento de Entrega de Aportes Sociales del Departamento Social de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de La Serena*; la ley N° 19.880, que establece las *Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado*; la ley N° 18.575, *Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado*; la ley N° 18.695, *Orgánica Constitucional de Municipalidades*; y las facultades propias de mi cargo:

DECRETO

- 1) **APRUEBASE** el *"Manual de Procedimientos de Entrega de Aportes Sociales – Dirección de Desarrollo Comunitario – Departamento Social"* (Versión 2021), adjunto al presente decreto.
- 2) **DÉJASE ESTABLECIDO** que el documento *"Manual de Procedimientos de Entrega de Aportes Sociales – Dirección de Desarrollo Comunitario – Departamento Social"* tiene por objeto definir de manera clara las actividades y procesos internos asociados a la tramitación de los beneficios municipales considerados como aportes sociales.
- 3) **DERÓGASE** el *"Manual de Procedimientos de Entrega de Aportes Sociales – Dirección de Desarrollo Comunitario – Departamento Social"* (Versión 2020), aprobado por Decreto Alcaldicio N° 1316, de fecha 14 de diciembre del año 2020.
- 4) **REMÍTASE** un ejemplar del *"Manual de Procedimientos de Entrega de Aportes Sociales – Dirección de Desarrollo Comunitario – Departamento Sociales"* las siguientes unidades municipales:
 - Dirección de Desarrollo Comunitario.
 - Departamento Social.
 - Dirección del Administrador Municipal.

- Sección Oficina de Partes.

5) **COMUNÍQUESE** a las unidades señaladas en la distribución por correo electrónico que debe remitir la Secretaria Municipal.

Anótese, publíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.



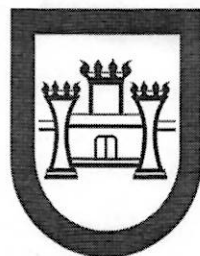
HERIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL



LUIS HENRÍQUEZ GUTIÉRREZ
ALCALDE DE LA SERENA (S)

Distribución:

- Dirección del Administrador Municipal.
 - Dirección de Desarrollo Comunitario.
 - Departamento Social.
 - Dirección de Asesoría Jurídica.
 - Sección Partes e Informaciones
- LHG/HLMV/ASesor



La Serena

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS **DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES**



DIRECCIÓN DE DESARROLLO
COMUNITARIO
DEPARTAMENTO SOCIAL

DIRECCIÓN
DEPARTAMENTO
SECCIÓN
CÓDIGO
VERSIÓN

DESARROLLO COMUNITARIO
SOCIAL
ASISTENCIA SOCIAL
DDCO-SOC-001
2021






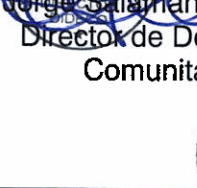






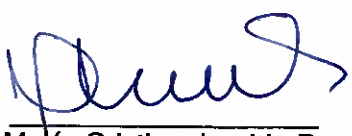






GESTIÓN DE CALIDAD MUNICIPAL

 La Serena 	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	2 de 28

MODIFICACIONES



VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
2021	05-05-2021	Modificación de tipos de aportes sociales y precisión sobre requisitos específicos.
2020	10-08-2020	Actualización de Manual de Procedimiento para Entrega de Aportes Sociales Municipales.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
  Heliely Soto Estratikakis Asistente Social		
  Cassiana Ardiles Almeida Jefa de Sección de Asistencia Social	  Jorge Salamanca Rivera Director de Desarrollo Comunitario	  Luis Henríquez Gutierrez Administrador Municipal
  Arnoldo Alaga Elgueta Jefe del Departamento Social	  Rodrigo Garrido Angel Departamento de Planificación y Control de Gestión	
 Maria Cristina Jeraldo P. Profesional DIDECO	  Cecilia Diaz Aranda Jefa del Departamento de Planificación y Control de Gestión	

 	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	3 de 28

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. DEFINICIONES.....	4
3. CARACTERÍSTICAS Y TIPOS DE APORTES SOCIALES	5
3.1. NIVEL DE URGENCIA.....	6
3.1.1. CASO NORMAL	6
3.1.2. CASO URGENTE	6
3.2. REQUISITOS.....	7
3.2.1. LA CONDICIÓN DE INDIGENCIA O NECESIDAD MANIFIESTA	7
3.2.2. LA SITUACIÓN DE PRECARIEDAD ECONÓMICA.....	8
3.3. TIPOS DE APORTES SOCIALES.....	8
3.3.1. ALIMENTACIÓN	8
3.3.2. VIVIENDA.....	9
3.3.3. SALUD.....	11
3.3.4. PASAJES TERRESTRES Y MOVILIZACIÓN	14
3.3.5. OTROS.....	15
3.4. MONTO MÁXIMO DE LOS APORTES SOCIALES.....	15
4. PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE APORTES SOCIALES	16
4.1. DOCUMENTACIÓN MINIMA EXIGIBLE	16
4.1.1. DOCUMENTACIÓN GENERAL (APLICA PARA TODO TIPO DE APORTE).....	16
4.1.2. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL (APLICA SEGÚN APORTE).....	17
4.2. PROCESO DE TRAMITACIÓN DE UN APORTE SOCIAL	17
4.2.1. APORTE ECONOMICO HASTA 2,5 UTM.....	17
4.2.2. APORTE ECONOMICO SOBRE 2,5 UTM	19
4.2.1. APORTE ALIMENTOS - GIFTCARD	20
4.2.2. APORTE VIVIENDA – STOCK BODEGA SOCIAL.....	22
4.3. ELABORACIÓN DEL INFORME SOCIAL Y SOLICITUD DE APORTE.....	23
4.4. SEGUIMIENTO.....	23
4.5. VERIFICACIÓN Y CIERRE.....	24
5. DIAGRAMA DE FLUJO.....	25
5.1. APORTES SOCIALES ECONOMICOS.....	25
5.2. APORTES SOCIALES GIFTCARD	26
5.3. APORTE EN ESPECIES.....	27
6. ANEXOS.....	28

 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	4 de 28

1. OBJETIVO

Definir de manera clara las actividades y procesos internos asociados a la tramitación de los beneficios municipales considerados como Aportes Sociales. Permitiendo así administrar de manera eficiente los recursos municipales destinados a la Asistencia Social, con perspectiva y enfoque en la promoción del desarrollo integral y reglamentando la entrega de esos beneficios a personas y grupos familiares en situación de vulnerabilidad o necesidad manifiesta en la comuna de La Serena.

2. DEFINICIONES

A) APORTE SOCIAL

Para efectos del presente manual, un aporte social será considerado como un beneficio material o monetario a través de un proceso de evaluación por parte del profesional, beneficio entregado por el municipio a las familias más vulnerables de la comuna de La Serena.

B) APORTE SOCIAL VIABLE



Sera todo aquel requerimiento en donde se acredite la carencia de recursos y necesidad manifiesta del solicitante y su grupo familiar, y cuando el beneficio requerido se encuentre activo al momento de la ocurrencia de la necesidad.

C) APORTE SOCIAL INVIABLE

No podrán ser otorgadas ayudas sociales en casos en que los requerimientos no constituyan una necesidad manifiesta o carencia de recursos, ambos criterios estarán determinados por el/la Trabajador(a) o Asistente Social que avalúe el caso.

Adicionalmente, este municipio no tramitará aportes sociales para los siguientes fines

- a) Pago de deudas hipotecarias de viviendas no subsidiadas.
- b) Pago de deudas comerciales cualquiera sea su origen y destino, se incluyen en estas financieras, bancos, tiendas de retail, entre otras.
- c) Toda clase de vestuario con fines artísticos o deportivos.
- d) Pasajes terrestres para el traslado de organizaciones sociales, delegaciones y personas naturales que participen en eventos de carácter artístico o deportivo, entre otros, pago de buses interurbanos que realizan viajes especiales.
- e) Pasajes aéreos con fines NO médicos.
- f) Pago de cursos de capacitación de corto plazo, como por ejemplo, conducción profesional, maquinaria pesada, entre otros.
- g) Infracciones de Ley de Tránsito.
- h) Pago de patentes o permisos comerciales.
- i) Pago de servicios de extracción de basura.
- j) Pago de contribuciones.
- k) Deuda al SII o Tesorería General de la República.
- l) Pensión de alimentos.
- m) Gastos judiciales, pago de fianzas.
- n) Cotizaciones previsionales.
- o) Colegiatura de colegios subvencionados particulares y/o jardines infantiles privados.
- p) Pago de honorarios a profesionales por temas relacionados al saneamiento de una propiedad y honorarios profesionales por causas judiciales.
- q) Equipamiento de trabajo a microempresas de cualquier especie.

 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	5 de 28

D) CARTOLA HOGAR

La Cartola Hogar es el documento que certifica la información de la familia en el Registro Social de Hogares. Tiene como objetivo informar y transparentar a las personas y/o familias los datos del hogar que contiene dicho registro.

La información que contiene este documento es la siguiente:

- Nombre y RUN de quién solicita la cartola.
- Número de folio del Registro Social de Hogares de su hogar.
- Fecha hasta la cual se consideró la información.
- Datos del domicilio.
- Lista de integrantes del hogar que están declarados.
- Tramo de calificación socioeconómica.
- Rango de ingresos del hogar.
- Fuente u origen de los datos.

E) ENCARGADO DEL CASO

Profesional Asistente o Trabajador Social que atiende al usuario y gestiona el aporte o ayuda social, siendo el responsable de hacer seguimiento y cerrar el caso en el sistema del registro que mantiene el municipio.

F) HERRAMIENTAS DE ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONOMICA

Para este manual, se considera como estratificación socioeconómica la clasificación en estratos de los grupos familiares de las familias en la comuna de La Serena. Donde esto se realiza principalmente para asignar de manera diferencial los subsidios y beneficios municipales o bajo administración municipal, permitiendo así, mejorar la toma de decisiones y optimizando el uso de los recursos disponibles.

Actualmente la herramienta de estratificación socioeconómica dispuesta por el Gobierno es la Cartola Hogar del Registro Social de Hogares.



G) TIEMPO MÁXIMO DE TRAMITACIÓN

Corresponde al periodo de tiempo máximo al cual se someterá a trámite un determinado aporte o ayuda social, 5 días hábiles para trámites normales y 48 horas para trámites urgentes. Una vez transcurrido dicho periodo, se deberá reevaluar el requerimiento.

3. CARACTERÍSTICAS Y TIPOS DE APORTES SOCIALES

El Municipio de La Serena en su proceso de modernización, constantemente revisa y actualiza los procedimientos de los servicios, orientados a hacer más eficientes, pertinentes y sobre todo focalizados y oportunos en la respuesta y gestión de recursos municipales.

En este sentido el presente documento pretende ordenar y agilizar todos los procesos relacionados a la entrega de ayudas sociales a las personas naturales habitantes de la comuna de La Serena, para ello, y por ser esta una forma de regular actos directamente vinculados al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, es preciso consignar los principios orientadores del presente Manual de Procedimientos. Es así como se ha establecido principios que estimamos guiarán el accionar de los/as profesional y funcionarios/as presentes en el proceso: **TRANSPARENCIA, PERTINENCIA, OPTIMIZACIÓN EN EL USO DE RECURSOS PÚBLICOS, IGUALDAD, OBJETIVIDAD Y OPORTUNIDAD.**

 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	6 de 28

Los requisitos y criterios de evaluación deben ser por todos conocidos, esto permite la percepción de un actuar transparente, si esta información se encuentra disponible para quien lo requiera en un determinado momento, permite que un individuo acceda de manera igualitaria a los servicios, generando una sensación de ejercicio de derechos ciudadanos.

Regular plazos, requisitos y procedimientos estándar/es, además de criterios objetivos y de aplicación general, permiten también establecer claridad en el proceso, esto debido a que un individuo conoce de antemano la documentación y los requisitos que debe presentar al momento de generar una solicitud de ayuda, lo que por consecuencia hará el proceso pertinente y oportuno, es decir, que sea entregado en el momento que la necesidad del mismo se genera, estas acciones resguardaran la objetividad y la igualdad en el desarrollo de todo proceso para la entrega de una ayuda social cualquiera sea su característica.

El municipio posee una vasta historia en materia de ayuda social, por ende puede adelantarse a los requerimientos de la población en este ámbito, ya que se tiene conocimiento de sus características socioeconómicas, culturales y demográficas. Este conocimiento empírico permite optimizar y maximizar el recurso público realizando adquisiciones a escala y celebrando convenios para adquirir insumos y servicios que con mayor frecuencia son solicitados por los usuarios. Esta forma de administración de bienes, por ende, permite que el recurso disponible sea utilizado por una mayor cantidad de personas, por estas razones la Municipalidad de La Serena ha decidido actualizar el presente Manual de Procedimientos para Entrega de Ayudas Sociales.

3.1. NIVEL DE URGENCIA

De acuerdo al grado de urgencia y nivel de rapidez de respuesta que la demanda requiera, existen dos tipos de tratamientos al interior del municipio:

3.1.1. CASO NORMAL



Son aquellas situaciones que puedan ser atendidas y solucionadas dentro de los plazos normales de tramitación, 5 días hábiles desde la llegada del informe social a la Sección de Asistencia Social, siempre que el informe cuente con todos los documentos requeridos, siendo responsable del seguimiento del proceso el profesional que realizó el requerimiento.

3.1.2. CASO URGENTE

Son todas aquellas situaciones que de acuerdo a su naturaleza requieran una atención especial que permita una solución rápida y oportuna, producida por algún efecto de emergencia y/o catástrofe tales como terremotos, incendio estructural, inundaciones, voladuras de techo, filtración de viviendas, déficit hídrico, enfermedades, accidentes, satisfacción de necesidades básicas (alimentos).

Dichos casos deberán ser solucionados en un **plazo breve** dependiendo de la disponibilidad de la bodega social y el presupuesto asociado, el cual no debiese extenderse de 48 horas contabilizados desde la llegada del informe a la Sección de Asistencia Social.

SE HACE PRESENTE QUE: cualquier requerimiento pasado el tiempo pertinente de tramitación de acuerdo a su nivel de urgencia, el que deberá ser definido por el Departamento Social, deberá ser reevaluado por el Asistente o Trabajador Social del caso, determinando si es necesario o no continuar con su tramitación, teniendo en cuenta que el requerimiento nace de una necesidad en un momento puntual.

 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	7 de 28

3.2. REQUISITOS

El presente Manual de Procedimientos regula el otorgamiento de beneficios de carácter asistencial entregados por la Ilustre Municipalidad de La Serena, en adelante la municipalidad. El presupuesto municipal incluirá anualmente la destinación de recursos económicos que le permitan desarrollar acciones de asistencia social.

Las acciones de asistencia social **estarán dirigidas a personas y familias con domicilio permanente en la comuna de La Serena**, lo que para efecto del presente Manual se considerará cuando la persona tenga a lo menos **seis meses de domicilio comprobable en la comuna**, los que serán acreditados con la presentación de la Cartola Hogar respectiva.



Además, los beneficiarios/as deben encontrarse en una condición de indigencia, necesidad manifiesta o de precariedad económica.

3.2.1. LA CONDICIÓN DE INDIGENCIA O NECESIDAD MANIFIESTA

La indigencia será considerada como la carencia de medios de subsistencia, una situación de permanente escasez de recursos, y la Necesidad Manifiesta será considerada como la carencia relativa e inmediata de los medios para subsistir, un estado transitorio, en que, si bien el individuo dispone de los medios para subsistir, ellos resultan escasos frente a un imprevisto.

El Asistente o Trabajador Social a cargo del caso evaluará la situación bajo los siguientes criterios:

- Cesantía prolongada, es decir, encontrarse la persona por **más de tres meses sin empleo o ingresos**.
- Existencia de enfermedades catastróficas o enfermedades no cubiertas por el Sistema Público de Salud, dentro del grupo familiar o secuelas de accidentes con características graves.
- Presencia de adultos mayores o personas con discapacidad al interior del grupo familiar.
- Baja instrucción escolar en adultos potenciales generadores de recursos económicos.
- Precariedad en el empleo (inexistencia de contrato de trabajo, empleos esporádicos e informales).
- Jefatura de hogar femenina y/o familias monoparentales o unipersonales.
- Familias nucleares numerosas.
- Presencia de violencia intrafamiliar o maltrato infantil al interior de la familia.
- Muerte repentina del o la jefe/a de hogar.
- Precariedad habitacional, materialidad deficiente por uso, antigüedad o siniestro, presencia de hacinamiento y/o promiscuidad al interior del hogar.
- Permanencia en situación de calle.
- Algún tipo de adicción al alcohol y las drogas u otra condición de adicción con dependencia problemática, de uno o más integrantes del grupo familiar.
- Familias que por su ingreso económico per cápita los sitúen dentro del 40% de vulnerabilidad.
- Otro criterio que el/la Profesional Asistente Social estime pertinente en función de su condición de experto/a en la materia.
- Se apoyará a familia sobre el 40% del RSH, en situaciones del grupo familiar, haya cambiado abruptamente, dicha situación debe quedar expresamente justificada en el informe social y además deben orientar al grupo familiar o persona, a realizar la actualización de su RSH.

 La Serena 	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	8 de 28

3.2.2. LA SITUACIÓN DE PRECARIEDAD ECONÓMICA

Deberá ser calificada por los/as Profesionales Asistentes o Trabajadores Sociales del Departamento Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, de las Delegaciones Municipales, de Alcaldía, de Concejalía y de las diferentes Unidades de la Municipalidad de La Serena acreditados para realizar este tipo de labor, quienes podrán utilizar las siguientes técnicas e instrumentos para dicha calificación:

- a) Entrevista en profundidad con él o la usuaria/o solicitante.
- b) Visita domiciliaria (Exceptuando en situación de emergencia comunal).
- c) Coordinación con redes funcionales, territoriales e institucionales presentes en la comuna o fuera de ella.
- d) Antecedentes del Registro Social de hogares o el instrumento que la reemplace.
- e) Otra que el/la Profesional estime pertinente para la adecuada evaluación del caso. Para ello, se podrán considerar estándares de medición de la pobreza, como, por ejemplo, antecedentes entregados por bases de datos como lo son la encuesta de Caracterización Socioeconómica CASEN, el Índice de Vulnerabilidad Escolar IVE, el Índice de Infancia de UNICEF, entre otros, además de documentos diagnósticos a nivel local que demuestren la condición de carencia y de vulnerabilidad de la comuna.

Los/as profesionales Asistentes y Trabajadores Sociales pertenecientes al municipio y que dentro de sus funciones regulares se considera atender casos de dichas características podrán emitir solicitudes de aportes sociales, las que deberán **ser remitidas al Jefe/a de la Sección de Asistencia Social perteneciente al Departamento Social** para la evaluación correspondiente de pertinencia y posterior presentación a las instancias superiores que corresponda. Razón por la cual, todos los informes que requieran VºBº del señor Alcalde deben ser visado por la jefatura de la sección y del Departamento Social, quienes serán los que tramitaran la firma del señor Alcalde.

3.3. TIPOS DE APORTES SOCIALES

En virtud de lo anterior, el municipio de La Serena ha establecido una serie de aportes sociales dirigidos a apoyar y proteger a las familias de la comuna de La Serena, las que se clasifican de la siguiente forma:



3.3.1. ALIMENTACIÓN

A) ALIMENTACIÓN BÁSICA

Consiste en la entrega de alimentos al grupo familiar del postulante beneficiado. Dicha entrega se puede materializar de dos formas, la primera a través de una tarjeta “GiftCard” que puede ser utilizada en el comercio adjudicado de acuerdo a la licitación anual respectiva, y la segunda, a través de cajas o canastas de alimentos, las cuales solo puedes ser gestionadas en casos de emergencia y de no existir stock de la primera alternativa. **TOPE MÁXIMO DE 0,5 UTM.**

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES ¹
Gift Card o Caja de Alimentos	No aplica

¹ **Antecedentes Adicionales:** Son documentos adicionales para efectuar la tramitación, se recalca que todo tramite requiere los antecedentes señalados en el 4.1 Documentación Mínima Exigible.

 La Serena 	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	9 de 28

B) ALIMENTACIÓN ESPECIAL

Consiste en la entrega de un aporte económico para la adquisición de alimentos relacionados a un diagnóstico con prescripción médica, o cuando el nutricionista otorga una dieta especial. **TOPE MÁXIMO DE 5,0 UTM.**

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Aporte Económico realizado a través de Transferencia Electrónica o Cheque emitido a nombre del beneficiario, el que tendrá que ser rendido.	Prescripción médica.

3.3.2. VIVIENDA


Consiste en la entrega de ayudas sociales dirigidas a satisfacer necesidades básicas asociadas a la habitabilidad de una vivienda.

Las ayudas sociales establecidas en esta materia son las siguientes:

- A. **PAGO DE CONSUMOS BÁSICOS:** Consiste en el pago de suministros básicos de agua potable, electricidad y gas a personas naturales con un **TOPE MÁXIMO DE 3,0 UTM.** Para ello el/a beneficiario/a deberá acreditar el monto solamente de la deuda por el suministro, no se pagaran cuentas que contengan pagos de equipamiento de hogar u otros. Para el pago de suministro de agua potable el/a beneficiario/a debe acreditar no estar recibiendo subsidio de agua potable. Para ambos casos el aporte será de carácter excepcional.

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Aporte Económico realizado a través de Transferencia Electrónica o Cheque emitido a nombre de la empresa Agua del Valle.	Se deberá presentar convenio de pago con la entidad Aguas del Valle, en caso de que exista deuda.
En caso de Compañías Eléctrica, se debe emitir cheque a nombre del usuario.	Se deberá presentar el boleto con la deuda.
En el caso del Gas, cuando exista deuda, se debe emitir cheque a nombre del usuario.	Se deberá presentar el boleto con la deuda.

- B. **EQUIPAMIENTO DE HOGAR:** Consiste en la entrega de camas, colchones, ropa de cama y otros artículos o enseres de hogar para casos en que la familia haya sufrido su pérdida a causa de un siniestro o se evalúe la situación de hacinamiento y/o promiscuidad al interior del hogar, situación que afecte de manera considerable la calidad de vida de las personas, para este último caso se tendrá en consideración como elemento primordial la presencia de menores de edad y adultos mayores en el mismo. Para ambos casos los enseres que se podrán entregar serán de orden primario, por lo que se excluye cualquier artículo de características suntuarias, con un **TOPE MÁXIMO DE 15,0 UTM.**

 La Serena	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	10 de 28

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Entrega de bienes de acuerdo a disponibilidad de la Bodega Social. En casos excepcionales se podrá tramitar aporte económico para la adquisición de equipamiento o enseres de hogar, siempre y cuando no exista stock en bodega social.	La emergencia será acreditada con Informe de Bomberos o Carabineros de Chile, según corresponda.


C. MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN: Consiste en la entrega de material de construcción para reparación de techumbre y arreglos de los dormitorios de viviendas de material ligero o viviendas sociales que producto de una situación de desgaste, fatiga de material, incendio o por la ocurrencia de un evento natural, hayan quedado en malas condiciones, situación que deberá ser debidamente evaluada por personal técnico del municipio
Para esto el municipio puede otorgar aporte económico para la adquisición de los materiales de construcción con un **TOPE MAXIMO DE 9 UTM**, previa presentación de a lo menos tres cotizaciones.

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Aporte Económico	<ul style="list-style-type: none"> Informe del Profesional calificado, como Arquitecto, Ingeniero constructor, civil u otros, que debe considerar la cuantificación de materiales. 3 Cotizaciones

Una vez aprobado el beneficio y solo en casos excepcionales y de extrema urgencia, la que deberá ser calificada y justificada por el encargado del caso, se podrá gestionar apoyo en mano de obra con la Dirección de servicio a la Comunidad o a los equipos de construcción de las Delegaciones Municipales, el cual estará sujeto a su disponibilidad.

D. VIVIENDA DE EMERGENCIA: Consiste en la entrega de una mediagua a las familias que lo requieran y que hayan sufrido la pérdida de su vivienda a causa de un siniestro.
También serán otorgadas en calidad de comodato mediaguas a aquellos adultos mayores en situación de abandono, como también a las familias que presenten alguna situación de emergencia social. Para este caso, el municipio evaluará la figura de un tutor que pueda hacer entrega de este bien al momento del fallecimiento del adulto/a mayor o cuando éste ya no la requiera por alguna otra razón.
Adicionalmente se deberá contar con la autorización notarial del dueño/a de la propiedad para la instalación de la mediagua, así como la certificación del terreno donde se instalará la mediagua y/o autorización notarial del dueño del terreno.

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Entrega de viviendas de emergencia de acuerdo a disponibilidad de la Bodega de Asistencia Social.	<ul style="list-style-type: none"> La emergencia será acreditada con Informe de Bomberos o Carabineros de Chile, según corresponda. La propiedad del terreno será acreditada a través de Certificado de Dominio Vigente. Autorización del dueño del terreno para instalar la mediagua, cuando corresponda.

 La Serena	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN		CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES		PÁGINA	11 de 28

E. ARRIENDO DE EMERGENCIA: Se podrá incorporar pago de arriendo, en los casos acreditado por el correspondiente tribunal en situación de violencia intrafamiliar, cuando necesite salir del núcleo familiar, o en caso que existan orden de desalojo con documento que acredite esta situación y además se compruebe que no existe red de apoyo familiar, aporte con un **TOPE MÁXIMO DE 6 UTM**, el cual será otorgado por una sola vez.

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Aporte Económico realizado a través de cheque a nombre del beneficiado o a nombre de quien esté autorizado por el beneficiado.	Certificado judicial Se reitera que es solo para arriendo en caso de VIF y desalojo, siempre cuando no cuente con redes de apoyo.



3.3.3. SALUD

A. MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS: Consiste en la entrega de aporte económico para la adquisición de medicamentos o insumos médicos con un **TOPE MAXIMO DE 2,5 UTM**. El personal municipal adicionalmente, cuando se trate de una enfermedad o patología de duración extendida, deberá realizar una orientación al solicitante sobre la inscripción y entrega de medicamentos por parte de los consultorios y servicios de salud en la comuna, así como en la farmacia de la Corporación Gabriel González Videla.

El presente aporte será tramitado solo en los casos en que no sea factible el suministro de medicamentos por parte de las farmacias de los CESFAM o por la Botica Ciudadana de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, para ello se deberá acreditar la gestión realizada con al menos un correo electrónico o algún documento que lo acredite, el que deberá acompañar al informe socioeconómico.

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Aporte Económico realizado a través de cheque a nombre del beneficiado o a nombre de quien esté autorizado por el beneficiado.	<ul style="list-style-type: none"> • Epicrisis (resumen medico) o Certificado Médico con diagnostico • Receta Médica • 3 Cotizaciones de los medicamentos o insumos • Certificado, correo electrónico u otro documento que acredite que el medicamento o insumos médicos no es entregado o realizado a través del servicio público. • Respaldo que acredite que el medicamento no es entregado o no puede ser gestionado oportunamente por la botica ciudadana, Corporación Municipal Gabriel González Videla.

B. AYUDAS TÉCNICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD: consiste en la entrega, adquisición y/o cofinanciamiento de equipamiento a personas que por circunstancias de salud o accidentales padezcan de una discapacidad transitoria y/o permanente, y que por diversas razones no han podido acceder a una ayuda técnica por parte del Sistema de Salud, o por el Servicio Nacional de la Discapacidad, por tanto y debidamente acreditada la necesidad, el municipio podrá evaluar un proceso de intervención integral a través del Departamento de Desarrollo Inclusivo.

 La Serena 	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	12 de 28



En este mismo sentido, y de acuerdo al informe elaborado por el Departamento de Desarrollo Inclusivo, el municipio a través del Departamento Social, evaluará la tramitación del aporte social el cual podrá financiar hasta el 100% del equipamiento con un **TOPE MÁXIMO DE 15 UTM.**

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Aporte Económico realizado a través de cheque a nombre del beneficiado o a nombre de quien esté autorizado por el beneficiado.	<ul style="list-style-type: none"> Informe del Departamento de Desarrollo Inclusivo Certificado, Receta u Orden Médico Tratante especialista, con diagnostico que acredite la necesidad del implemento o equipamiento. 3 cotizaciones del implemento o equipamiento

C. **COFINANCIAMIENTO DE EXÁMENES MÉDICOS:** Consiste en el cofinanciamiento de exámenes médicos solicitados por el médico tratante, dentro o fuera de la región. Para ello se debe precisar que la gestión del Asistente Social a cargo del caso irá dirigida a que dicho examen sea financiado en primera instancia por el sistema público, de no ser factible por inexistencia de equipamiento o falta de este en el servicio público, o cuando se acceda a atención por libre elección, siempre y cuando el examen sea **CONSIDERADO NECESARIO Y URGENTE** por el médico tratante para obtener un diagnóstico oportuno, se financiará hasta en un 100 %, con un **TOPE MÁXIMO DE 15 UTM.** La imposibilidad de la realización del procedimiento médico en el Servicio de Salud Público deberá estar debidamente acreditado por éste.

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Aporte Económico realizado a través de cheque a nombre del beneficiado o a nombre de quien esté autorizado por el beneficiado.	<ul style="list-style-type: none"> Epicrisis (resumen medico) o Certificado Médico con diagnostico Orden Médica 3 Cotizaciones del examen, en caso de que el examen sea específico y este sea prestado por menos de 3 laboratorios médicos, se podrá adjuntar solo una cotización, especificando en el Informe Social la particularidad del examen. Respaldo que acredite que no puede ser obtenido a través del servicio público, o que su tiempo de tramitación en el servicio público exceda a lo recomendado por el especialista.

D. **COFINANCIAMIENTO DE TRATAMIENTOS MÉDICOS:** Consiste en cofinanciar tratamientos médico con un **TOPE MAXIMO DE 15 UTM.** No se consideran aportes para la compra de equipamiento tales como lentes, aparatos auditivos y otros, los cuales deben ser gestionados a través de **B. Ayuda Técnicas para personas con Discapacidad.**
Se incluye, además, el pago de consultas con especialistas médicos, en aquellos casos que el sistema público por saturación y/o inexistencia de oferta no pueda cubrir o cuando el plazo de atención supere el tiempo sugerido para un debido diagnóstico y/o tratamiento. Estos casos sólo podrán ser apoyados, cuando no estén considerados como prioritarios en las patologías GES y AUGÉ, y en casos excepcionales de Libre Elección validados por el profesional del caso (Asistente o Trabajador Social).

 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	13 de 28



METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
<p>Aporte Económico realizado a través de cheque a nombre del beneficiado o a nombre de quien esté autorizado por el beneficiado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Epicrisis (resumen medico) o Certificado Médico con diagnostico • Orden de médico tratante para derivación a especialista, según corresponda. • Orden de médico especialista tratante, según corresponda. • Cotización del tratamiento o Cotización de la Consulta Médica Especialista. • Respaldo que acredite que no puede ser obtenido a través del servicio público, o que su tiempo de tramitación en el servicio público exceda a lo recomendado por el especialista. O bono adquirido por libre elección, validado por el profesional del caso (Asistente o Trabajador Social).

E. **COFINANCIAMIENTO DE HOSPITALIZACIÓN DE ALTO COSTO:** Consiste en la entrega de aporte social para financiar una parte de la hospitalización que el beneficiario con su propia previsión en salud no pueda cancelar en su totalidad, para lo cual se establece un **TOPE MÁXIMO DE 15 UTM.**

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
<p>Aporte Económico realizado a través de cheque a nombre del beneficiado o a nombre de quien esté autorizado por el beneficiado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Epicrisis (Resumen Médico) o Certificado Médico con diagnostico • Orden de médico tratante • Cotización, presupuesto o certificado de deuda hospitalaria.

F. **SERVICIOS FUNERARIOS Y DE SEPULTACIÓN:** Consiste en el financiamiento de los servicios funerarios y de sepultura destinado a personas en situación de calle, indigencia o necesidad manifiesta, cuya situación socioeconómica no permita cubrir los gastos para los servicios funerarios y/o sepultura, o cuando no cuenten con una red que pueda hacerse cargo del servicio, con un **TOPE MÁXIMO DE 10 UTM.**

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
<p>Aporte Económico realizado a través de transferencia o cheque a nombre de la funeraria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de defunción • Cotización o Factura Funeraria a nombre de la Municipalidad de La Serena. • Cartola RSH de la comuna.
<p>El apoyo en nicho será canalizado por la Sección de Asistencia Social, previa autorización y disponibilidad del cementerio general, Corporación GGV</p>	<p>Adjuntar correo electrónico, donde está la autorización de la Encargada(o) del Cementerio.</p>

 La Serena 	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	14 de 28

3.3.4. PASAJES TERRESTRES Y MOVILIZACIÓN

El presente aporte será entregado solo para los siguientes casos:

- A. **CON FINES MÉDICOS:** Consiste en la entrega de pasajes terrestres, para personas que por razones de salud deban trasladarse fuera de la comuna y región. Para esto el o la beneficiaria/o deberá acreditar con la documentación pertinente o la certificación del profesional tratante especificando la hora y fecha de la atención. **TOPE MÁXIMO DEL APOORTE 1,2 UTM.**

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Entrega de pasaje o código para su retiro, el cual fue gestionado por la municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> Comprobante de agendamiento de hora, consulta, control, tratamiento o cirugía. Epicrisis (Resumen médico) Orden de médico tratante, según corresponda.

- B. **CON FINES DE ESTUDIOS:** Consiste en la entrega de pasajes terrestres a personas naturales para el retorno a clases o al hogar, producto de que su lugar de estudios se encuentre dentro o fuera de la región, pero que su costo mensual no pueda ser cubierto por el presupuesto familiar. Para esto, él o la estudiante deberá acreditar la condición de alumno regular. **TOPE MÁXIMO DEL APOORTE 1,2 UTM.**



METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Entrega de pasaje o código para su retiro, el cual fue gestionado por la municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> Certificado de alumno regular. Certificado de asistencia del establecimiento educacional.

- C. **CON FINES DE FALLECIMIENTO FUERA DE LA COMUNA DE UN FAMILIAR DIRECTO:** consiste en la entrega de pasajes terrestres para personas que por razones de fallecimiento de un familiar directo deban trasladarse fuera de la comuna y/o región. Para esto el o la beneficiaria/o deberá acreditar con documentación pertinente. **TOPE MÁXIMO DEL APOORTE 1,2 UTM.**

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Entrega de pasaje o código para su retiro, el cual fue gestionado por la municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> Certificado de defunción.

- G. **MOVILIZACIÓN INTERREGIONAL O COMUNAL:** consiste en la entrega de un aporte económico para efectos de movilización del beneficiario o acompañante como complemento al Beneficio de Pasajes Terrestres con Fines Médicos, para lo cual se establece un **TOPE MÁXIMO DE 0,8 UTM.** Para esto el o la beneficiaria/o deberá acreditar con documentación pertinente.

METODO DE ENTREGA	ANTECEDENTES ADICIONALES
Aporte Económico realizado a través de cheque a nombre del beneficiado o a nombre de quien esté autorizado por el beneficiado.	<ul style="list-style-type: none"> Comprobante de agendamiento de hora, consulta, control, tratamiento o cirugía. Epicrisis (Resumen médico) Orden de médico tratante, según corresponda

 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	15 de 28



3.3.5. OTROS

La enumeración de los puntos anteriores no es taxativa, por lo que podrán considerarse otras modalidades de aportes sociales, los que podrán ser otorgados siempre y cuando se cumpla con los requisitos generales establecidos en este Manual de Procedimientos, y su objetivo no contradiga otras disposiciones reglamentarias o legales. Cabe señalar que este punto será de exclusiva responsabilidad del Departamento Social, debiendo contar con un análisis profundo de estos casos excepcionales y un informe favorable firmado por el Jefe del Departamento Social o Jefe de la Sección de Asistencia Social. **TOPE MÁXIMO DEL APORTE 10,0 UTM.**

3.4. MONTO MÁXIMO DE LOS APORTES SOCIALES

Cada aporte social entregado por el municipio de La Serena tendrá un monto máximo a otorgar, velando por una distribución equitativa bajo parámetros objetivos y de norma general, el que se describe en el siguiente cuadro de montos. Dichos montos se entregarán con el valor de la UTM, calculada al día de la aprobación del otorgamiento de la Ayuda Social por parte del Director(a) de Desarrollo Comunitario.

ÁREA	BENEFICIO	MONTO MAXIMO APORTE	CANTIDAD MÁXIMA APORTES AL AÑO	MONTO MÁXIMO ANUAL
ALIMENTACIÓN	ALIMENTACIÓN BÁSICA	0,5 UTM	2	1,0 UTM
	ALIMENTACIÓN ESPECIAL	5,0 UTM	2	10,0 UTM
VIVIENDA	PAGO DE CONSUMOS BÁSICOS	3,0 UTM	2	6 UTM
	EQUIPAMIENTO HOGAR O ENSERES	15,0 UTM	1	15,0 UTM
	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	9,0 UTM	1	9,0 UTM
	ARRIENDOS DE EMERGENCIA	6,0 UTM	1	6,0 UTM
SALUD	MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS	2,5 UTM	2	5,0 UTM
	AYUDAS TÉCNICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	15,0 UTM	1	15,0 UTM
	COFINANCIAMIENTO DE EXAMENES MEDICOS			
	COFINANCIAMIENTO DE TRATAMIENTOS MEDICOS			
	COFINANCIAMIENTO DE HOSPITALIZACIÓN DE ALTO COSTO	10 UTM	1	10 UTM
	SERVICIOS FUNERARIOS Y DE SEPULTACIÓN			
PASAJES	PASAJES TERRESTRES	1,2 UTM	3	3,6 UTM
	MOVILIZACIÓN INTERNA	0,8 UTM	3	2,4 UTM
OTROS	CASOS EXCEPCIONALES Y CALIFICADOS POR JEFE DEPTO. SOCIAL Y/O JEFE DE SECCION ASISTENCIA SOCIAL	10 UTM	1	10 UTM

 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	16 de 28

Los aportes serán cuantificados por grupo familiar, y en ningún caso, podrán entregarse más de 3 aportes un mismo grupo familiar durante el año calendario.



4. PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE APORTES SOCIALES

4.1. DOCUMENTACIÓN MINIMA EXIGIBLE

Para la tramitación de cada aporte social entregado por el municipio de La Serena el beneficiario/a deberá acreditar la siguiente documentación:

4.1.1. DOCUMENTACIÓN GENERAL (APLICA PARA TODO TIPO DE APORTE)

- Solicitud de Aporte Social (Anexo N°3)
- Fotocopia de la **Cédula de identidad del Solicitante**
- Fotocopia de la **Cédula de Identidad de quien recibirá el aporte** a nombre del beneficiado, cuando corresponda.
- **Cartola Hogar** del Registro Social de Hogares
- **Acreditación de Renta y/o ingresos mensuales:** Para acreditar la renta o ingresos mensuales se deben presentar **al menos 1 de las siguientes opciones:**
 - a) **Trabajador con empleo formal:** Si se encuentra con empleo formal, las 3 últimas liquidaciones de sueldos.
 - b) **Trabajador sin empleo formal o cesante:** Si no cuenta con las liquidaciones, deberá presentar el Certificado de Cotizaciones con detalle de Remuneraciones Imponibles, de los últimos 12 meses, y en caso de encontrarse Cesante deberá presentar adicionalmente el certificado de Cesantía.
 - c) **Trabajador independiente:** Si se trata de trabajador independiente que presta servicios a honorarios, deberá presentar las últimas 6 boletas y el último formulario 22 (Declaración Anual de Renta - SII).
 - d) **Sin empleo formal:** Si se trata de una persona sin empleo formal, ya sea por no contar con contrato de trabajo o en calidad de independiente, podrá presentar una declaración jurada de ingresos mensuales, adjuntando adicionalmente:
 - Certificado de Cotizaciones previsionales histórico.
 - Certificado de envío Declaración anual de Renta - SII, Formulario 22 del último año tributario.
 - Evidenciando de esta forma que no se percibieron ingresos formales.
 - Cuando corresponda, adicionalmente se deberán presentar la siguiente documentación:
 - Los pagos de Subsidios Únicos Familiares y de Pensión de Alimentos del último mes (**Señalando en el informe si es informal o judicializado**), en caso de recibirlos, donde para casos informales deben adjuntar declaración simple de pago de pensión de alimentos y para el judicializado el comprobante.
 - Aportes económicos de terceros.

 La Serena 	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	17 de 28

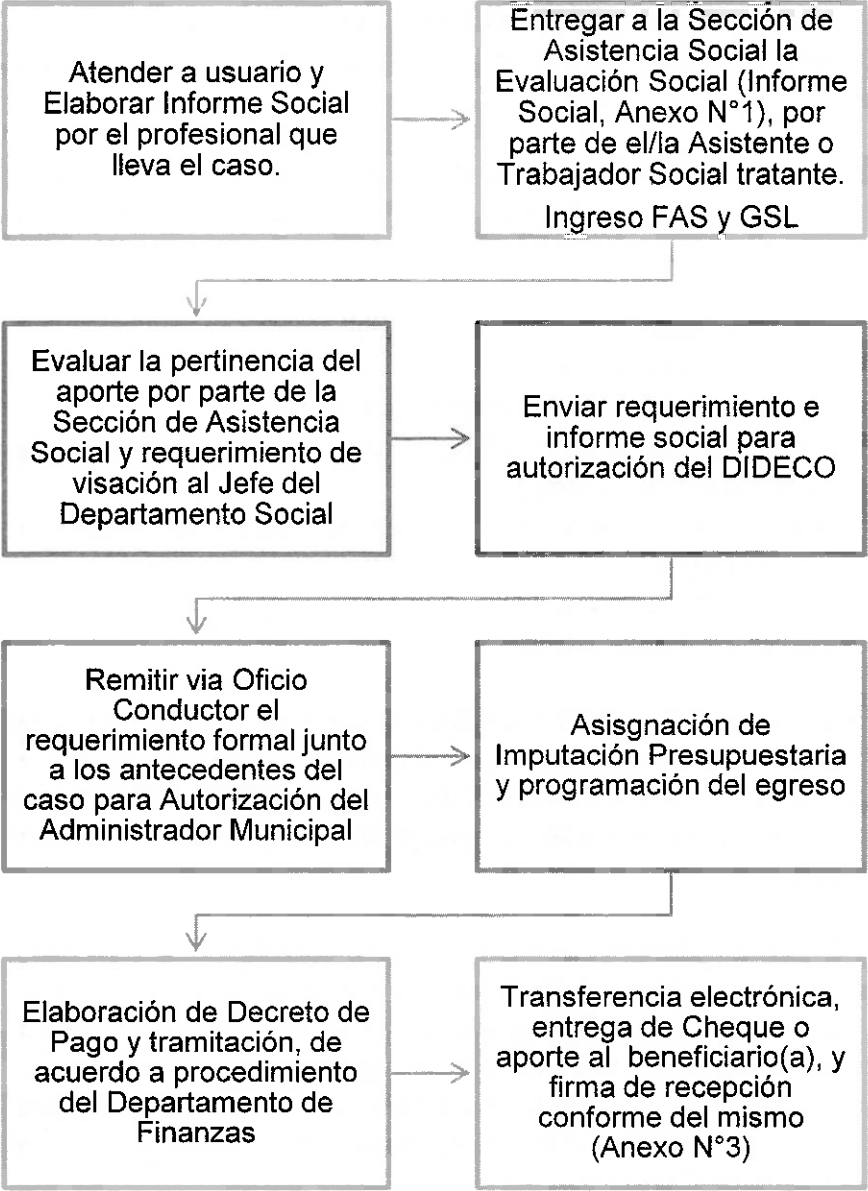
4.1.2. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL (APLICA SEGÚN APORTE)

Se deberá presentar la documentación adicional indicada para cada tipo de aporte, de acuerdo a lo señalado en el punto 3 del presente manual.

4.2. PROCESO DE TRAMITACIÓN DE UN APORTE SOCIAL



A continuación, se resume de manera general el orden de etapas para los distintos procesos de aprobación e aportes sociales:

4.2.1. APORTE ECONOMICO HASTA 2,5 UTM



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- PASO 1:** El Profesional Asistente o Trabajador Social, atenderá de forma presencial al usuario o remota cuando la situación lo amerite. El requerimiento debe ser acompañado por los antecedentes necesarios para acreditar la necesidad, según lo establecido en el presente manual. Adicionalmente el profesional tratante, evaluará si es necesario realizar una visita a terreno, acordando una fecha con el requirente.

 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	18 de 28

2. **PASO 2:** El Encargado del Caso elaborará el Informe Social (ANEXO N°1), debiendo remitir el requerimiento junto a los antecedentes respectivos a la Sección de Asistencia Social del Departamento Social. Dicha atención deberá ser ingresada en las plataformas FAS y GSL.

Para los casos urgentes relacionados a una emergencia o catástrofe atendidos en turnos de emergencia, se deberá analizar la entrega de ayuda económica en aquellos casos que la Bodega Social no cuente con stock del equipamiento o beneficio asociado a resolver la necesidad del usuario.

3. **PASO 3:** La Jefatura de la Sección de Asistencia Social, deberá evaluar la pertinencia de los aportes o ayudas sociales requeridas, analizando la disponibilidad de recursos de acuerdo al presupuesto anual y determinando finalmente si esta continua con su tramitación. Posteriormente, y una vez aprobado, remitirá los Antecedentes a la Jefatura del Departamento Social.

4. **PASO 4:** El Director de Desarrollo Comunitario, aprobará el requerimiento formal del aporte o ayuda social, remitiendo el expediente al Administrador Municipal, el cual solo debe ir en el siguiente orden:

- i. Oficio Conductor
- ii. Informe Social (**Anexo N°1**)
- iii. Fotocopia Cédula de Identidad (Beneficiario)
- iv. Fotocopia Cédula de Identidad (quien recibirá el aporte a nombre del beneficiario)
- v. Acreditación de Ingresos
- vi. Antecedentes complementarios del caso (Según tipo de aporte)
- vii. Cartola Hogar
- viii. Copia de ingreso a la FAS
- ix. Copia de ingreso del GSL



5. **PASO 5:** La Administración Municipal revisará en términos generales el Aporte requerido, verificando que se cumpla con la documentación necesaria. De presentar observaciones, este requerimiento será devuelto a la DIDECO para su análisis, corrección o desestimación; en caso contrario, se procederá a autorizar mediante oficio y remitiendo el expediente al Departamento de Finanzas.

6. **PASO 6:** El Departamento de Finanzas, tramitará los aportes autorizados a nombre del usuario identificado en la Solicitud de Aporte Social, programando el pago de acuerdo al nivel de urgencia y disponibilidad presupuestaria. En aquellos casos en que no sea factible cumplir con el plazo de pago determinado por la urgencia del requerimiento, se deberá informar al Departamento Social, indicando fecha estimativa de pago. Por su parte el Departamento Social reevaluará la pertinencia del aporte extemporáneo, resolviendo su continuidad e informando al Departamento de Finanzas.

7. **PASO 7:** La Tesorería Municipal procederá a materializar el aporte económico a través de transferencia electrónica o cheque nominativo.

Una vez emitido el documento de pago o realizada la transferencia bancaria, el Departamento Social informará al usuario sobre su resolución.

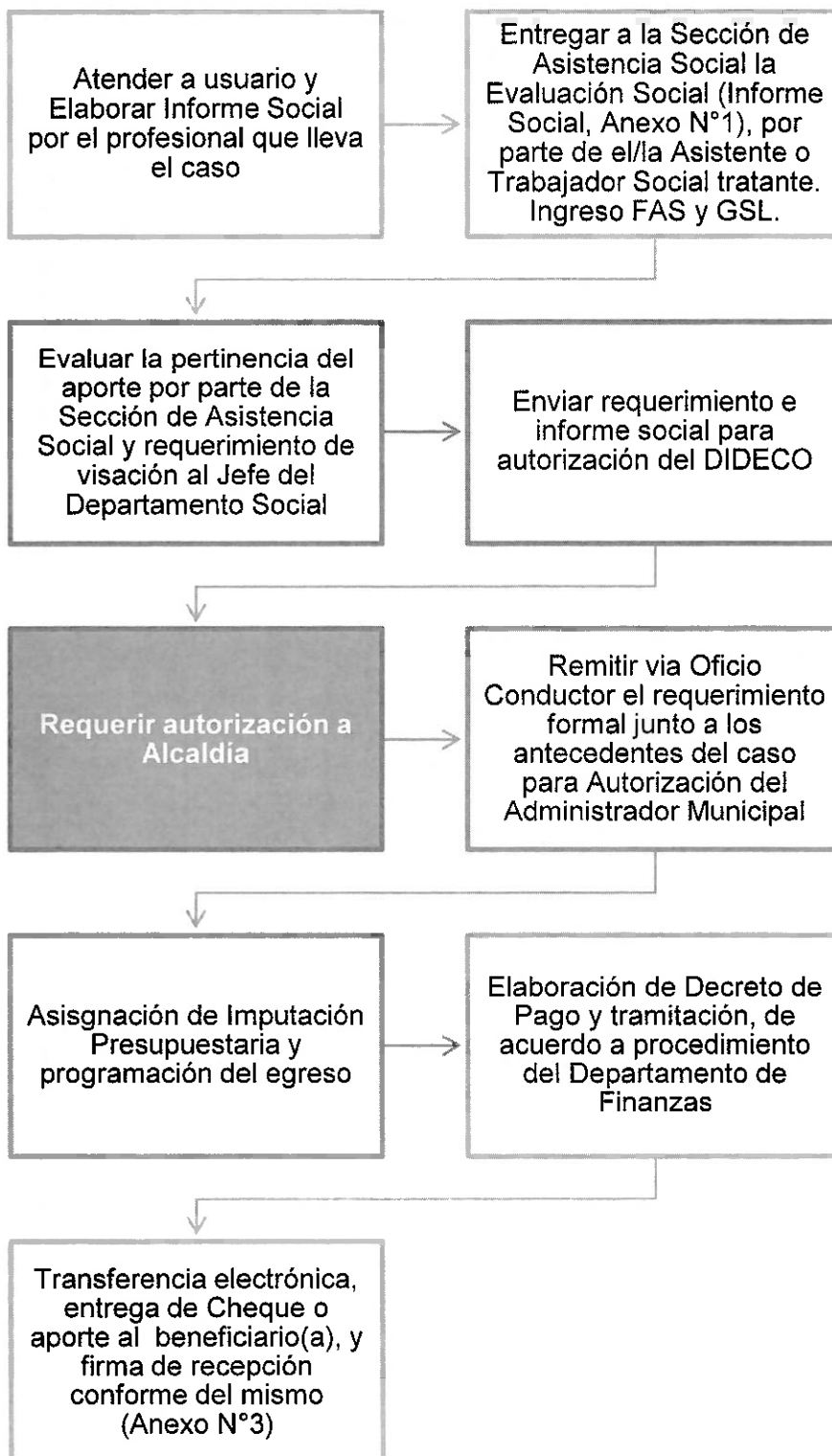
Cuando el aporte sea emitido por cheque, el beneficiario tendrá un **plazo máximo de 30 días hábiles contados desde la emisión del Documento**, y en caso de que este no hiciese retiro



 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	19 de 28

en el plazo informado, la Tesorería Municipal dará por terminado el procedimiento, dejando nulo el Cheque, informando de este hecho a la Administración Municipal.

Si el requerimiento o solicitud de aporte fuese rechazado, el encargado del caso, informará de dicha resolución al o la usuaria/o vía telefónica o a través de otro medio en forma inmediata y la comunicación por escrito de los motivos de dicha resolución, además, se dejará constancia registrada en el Sistema de Gestión de Información.

4.2.2. APOORTE ECONOMICO SOBRE 2,5 UTM



 La Serena 	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	20 de 28

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

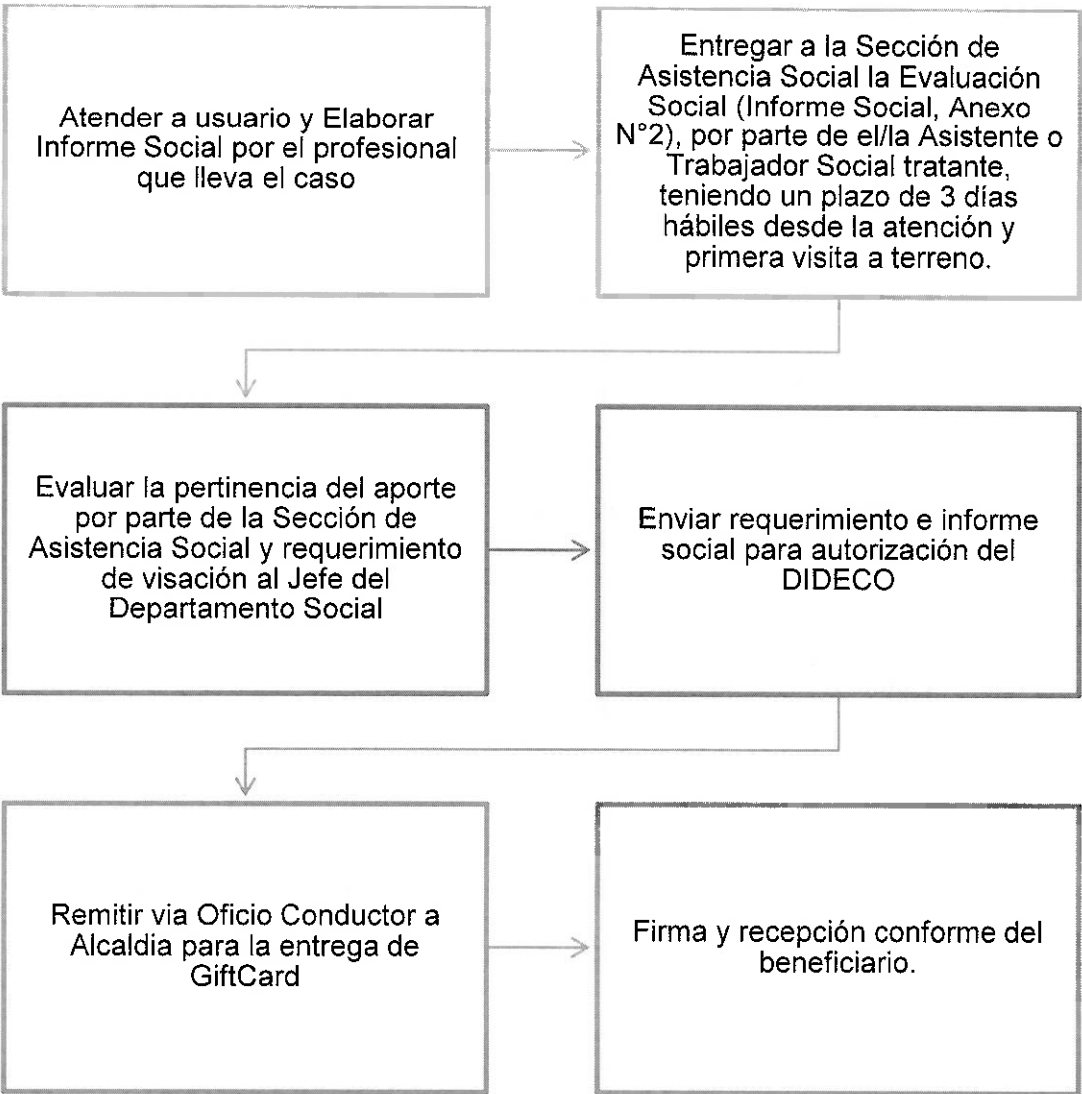
El proceso es igual al anterior, salvo que se incorpora antes del paso 4 la siguiente actividad:



Requerir autorización a Alcaldía

Para ello y solo cuando el aporte económico sea superior a las 2,5 UTM, el Director de Desarrollo Comunitario deberá requerir al Alcalde su aprobación para tramitar de forma excepcional un aporte mayor al límite indicado.

El proceso de autorización debe realizarse de forma posterior al análisis de pertinencia del caso (PASO 3), salvo cuando estos sean originados desde Alcaldía (PASO 1).


4.2.1. APOORTE ALIMENTOS - GIFTCARD



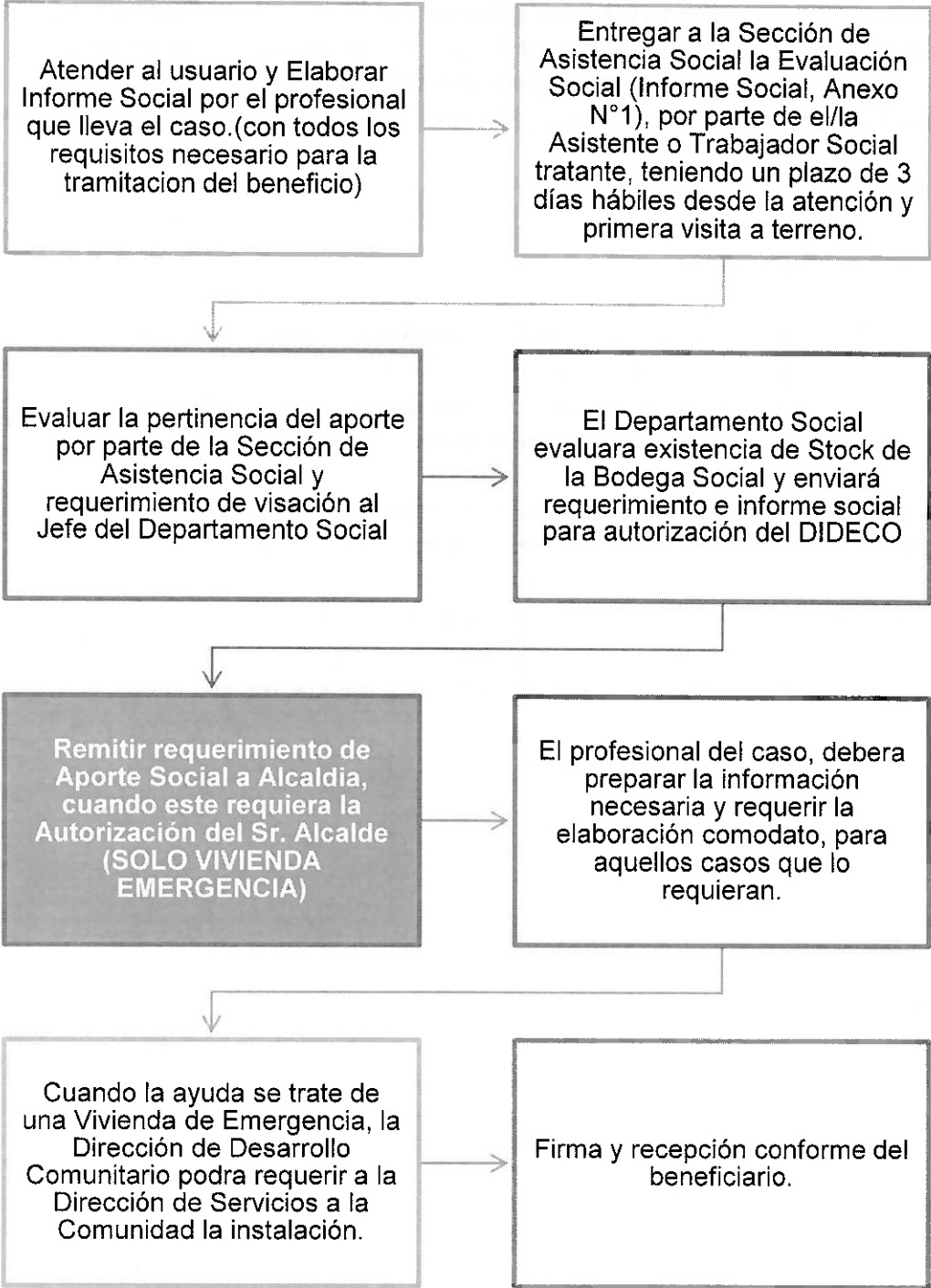
 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	21 de 28

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. **PASO 1:** El Profesional Asistente o Trabajador Social, atenderá de forma presencial al usuario. El requerimiento debe ser acompañado por los antecedentes necesarios para acreditar la necesidad, según lo establecido en el presente manual. Adicionalmente el profesional, evaluara si es necesario realizar una visita a terreno, acordando una fecha con el requirente.
2. **PASO 2:** El profesional elaborará el Informe Social (ANEXO N°2), debiendo remitir el requerimiento junto a los antecedentes respectivos a la Sección de Asistencia Social del Departamento Social.
3. **PASO 3:** La Jefatura de la Sección de Asistencia Social, deberá evaluar la pertinencia de los aportes o ayudas sociales requeridas, analizando la disponibilidad de tarjetas GiftCards, preparando un listado y remitiendo el requerimiento a la Jefatura del Departamento Social, y luego al Director de Desarrollo Comunitario.
4. **PASO 4:** Una vez que la nómina se encuentre visada por el Director de Desarrollo Comunitario. La Sección de Asistencia Social procede a solicitar su decreto.
5. **PASO 5:** Una vez decretada la nómina de beneficiarios se procede a la entrega del beneficio, el cual será entregado por la Sección de Asistencia Social o por Alcaldía, procediendo a registrar la entrega en la plataforma dispuesta para tal efecto.



 La Serena	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	22 de 28

4.2.2. APOORTE VIVIENDA – STOCK BODEGA SOCIAL



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- PASO 1:** El Profesional Asistente o Trabajador Social, atenderá de forma presencial al usuario, completando el formato de Solicitud de Aporte Social (ANEXO N°1), constatando con anterioridad la disponibilidad. El requerimiento debe ser acompañado por los antecedentes necesarios para acreditar la necesidad, según lo establecido en el presente manual. Adicionalmente el Encargado del Caso, evaluara si es necesario realizar una visita a terreno, acordando una fecha con el requirente.
- PASO 2:** El profesional remitirá el requerimiento junto a los antecedentes respectivos a la Sección de Asistencia Social del Departamento Social.

 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	23 de 28

Para los casos urgentes relacionados a una emergencia o catástrofe atendidos en turnos de emergencia, se deberá analizar la entrega de ayuda económica en aquellos casos que la Bodega Social no cuente con stock del equipamiento o beneficio asociado a resolver la necesidad del usuario.

3. **PASO 3:** La Jefatura de la Sección de Asistencia Social, deberá evaluar la pertinencia de los aportes o ayudas sociales requeridas, analizando la disponibilidad de recursos de acuerdo al presupuesto anual y determinando finalmente si esta continua con su tramitación. Posteriormente, y una vez aprobado, remitirá los Antecedentes a la Jefatura del Departamento Social.
4. **PASO 4:** El Director de Desarrollo Comunitario, someterá a proceso de aprobación la entrega del aporte o ayuda social.
Cuando la ayuda o aporte social sea una vivienda de emergencia o media agua, adicionalmente se procederá a enviarla a aprobación del Sr. Alcalde.
5. **PASO 5:** Una vez aprobado por el Sr. Alcalde, el Director de Desarrollo Comunitario requerirá a la Sección de Asistencia Social preparar los antecedentes y requerir la elaboración del comodato. Una vez otorgado el comodato, el Director de Desarrollo Comunitario requerirá al Director de Servicios a la Comunidad la instalación de la vivienda de emergencia o media agua.
6. **PASO 6:** Firma y recepción del beneficiario.

Si el requerimiento o solicitud de aporte fuese rechazado, el o la Asistente o Trabajador Social tratante, informará de dicha resolución al o la usuaria/o vía telefónica o a través de otro medio en forma inmediata y la comunicación por escrito de los motivos de dicha resolución, además, se dejará constancia registrada en el Sistema de Gestión de Información.

4.3. ELABORACIÓN DEL INFORME SOCIAL Y SOLICITUD DE APORTE



Las solicitudes de aportes o ayudas sociales, deben ser presentadas ante la Sección de Asistencia Social del Departamento Social, quienes tienen habilitada la atención e ingreso de casos a través de la Oficina Central, Concejalía y en las Delegaciones Municipales, donde se encuentra destinado personal del Área Social capacitado para dar tramitación a los requerimientos.

La elaboración del Informe Social deberá ajustarse al formato establecido (**ANEXO N°1 o ANEXO N°2**), procurando definir la necesidad de acuerdo a la tipología descrita en el presente manual de procedimiento (**Punto 3.3 Tipos de Aportes Sociales**), vale decir, que no se aceptaran para tramitación aquellos informes que describan de manera general y no categoricen el aporte que se está requiriendo.

4.4. SEGUIMIENTO



Los profesionales Asistentes y Trabajadores Sociales responsables de cada caso deberán realizar el seguimiento interno de forma periódica, con las unidades que intervienen en el proceso de tramitación de aportes sociales, manteniéndose informado sobre el estado de los casos en que ellos intervienen, y así poder brindar una mejor calidad de atención a nuestros usuarios.

Se hace presente que todo aquel responsable de un caso social que no le realice el seguimiento respectivo, será sometido a evaluación de desempeño cuyo resultado será informando a la Dirección de Personas y anotado en el expediente del funcionario.

 La Serena 	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	24 de 28

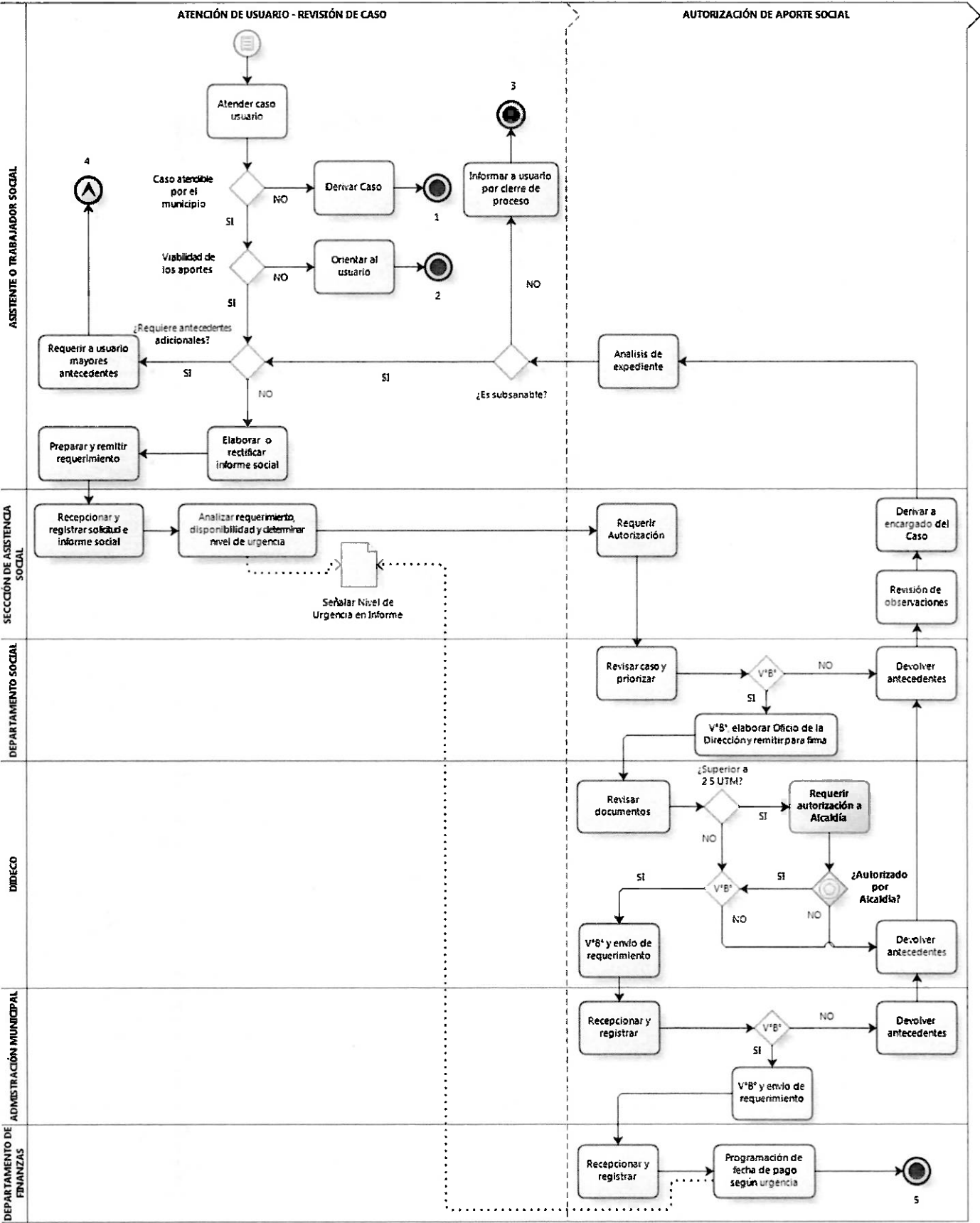
4.5. VERIFICACIÓN Y CIERRE


En caso de que se amerite, los profesionales Asistentes y Trabajadores Sociales responsables de cada caso **deberán realizar a lo menos una visita domiciliaria en un plazo máximo de 15 días hábiles** posteriores a la entrega del aporte, para esto deberá realizar un acta de visita domiciliaria (EN CASO DE PANDEMIA, ESTE QUEDA SIN EFECTO), con el que corroborar en terreno la efectiva utilización de los recursos aportados por el municipio a los(as) usuarios(as). Los resultados de esta gestión deberán ser registrados en el Sistema de Gestión de Información utilizado para tal efecto en un plazo no mayor a 5 días hábiles transcurridos desde que la realización de la visita, permitiendo mantener actualizada la información de los usuarios(as) y así facilitar los procesos de decisión municipal.

 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	25 de 28

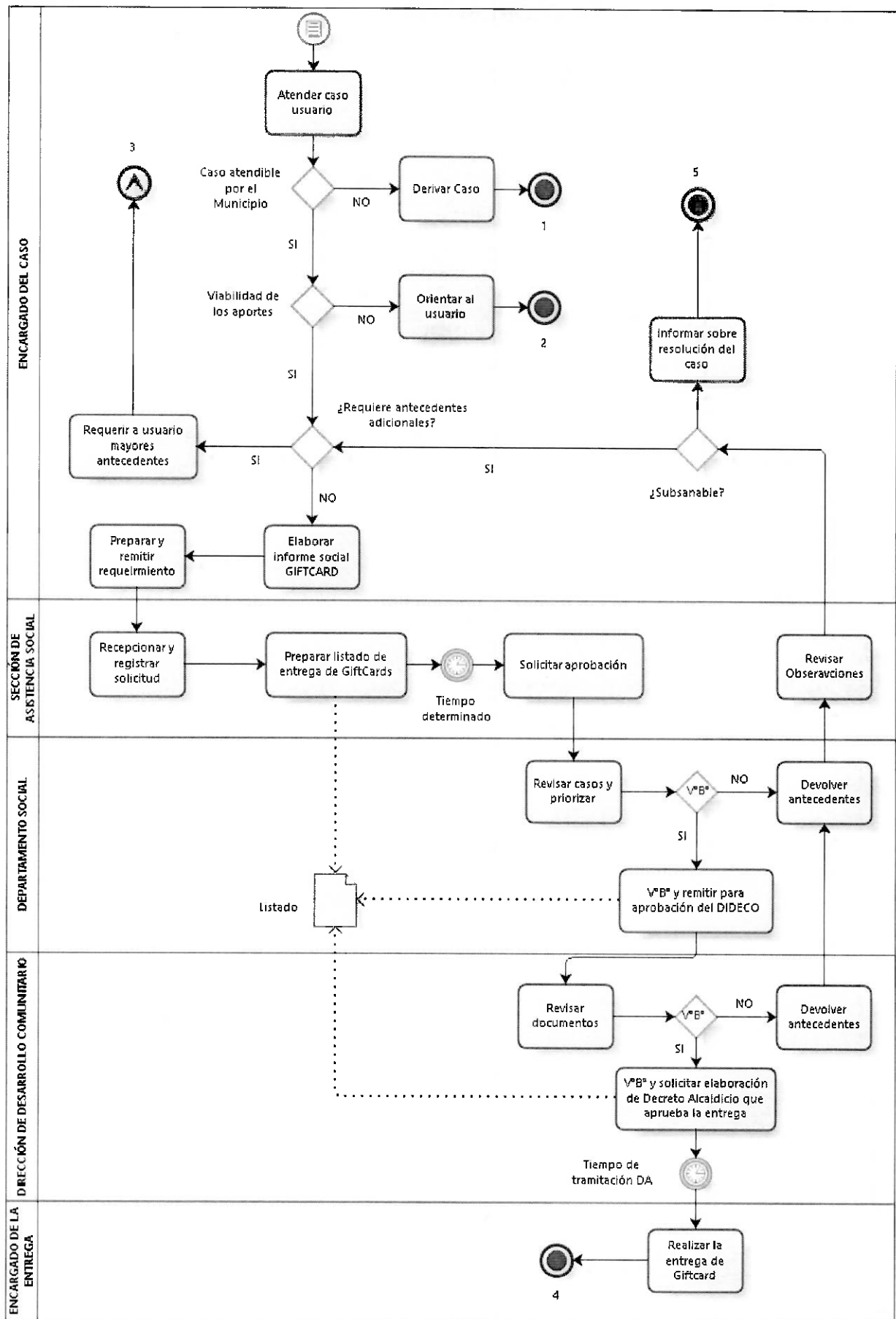
5. DIAGRAMA DE FLUJO



5.1.APORTES SOCIALES ECONOMICOS



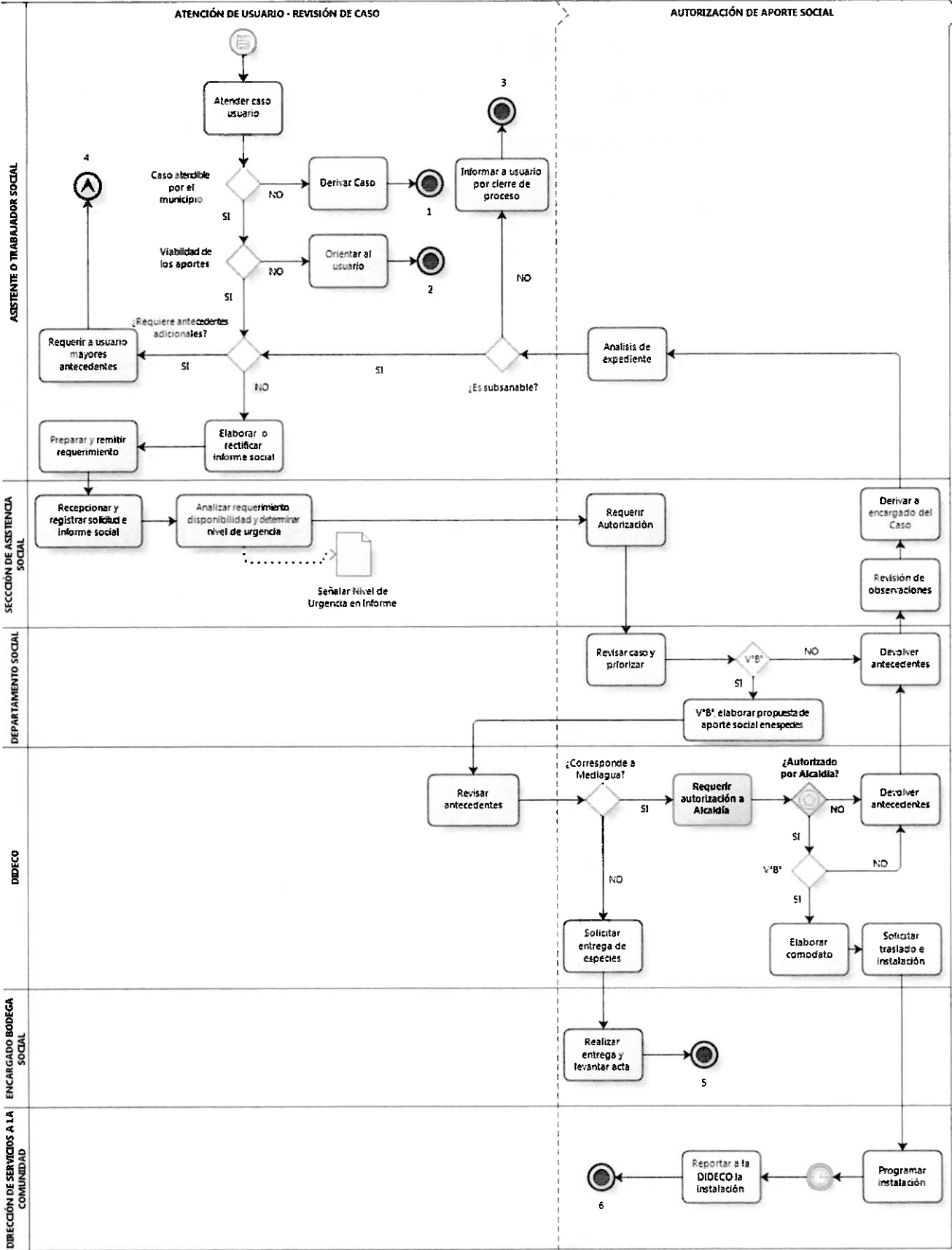
 La Serena	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	26 de 28



5.2. APORTES SOCIALES GIFTCARD



 La Serena		PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
		MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
		DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	27 de 28

5.3.APORTE EN ESPECIES



 La Serena 	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	CÓDIGO	DDCO-SOC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	2021
	DE ENTREGA DE APORTES SOCIALES	PÁGINA	28 de 28

6. ANEXOS

N° 1 – Informe Social

N° 2 – Informe Social GIFTCARD / AMIPASS

N° 3 – Solicitud de Aporte Social

N° 4 – Recepción Conforme de Aporte Social

INFORME SOCIOECONOMICO

El Asistente o Trabajador Social que suscribe el presente informe, certifica conocer la situación socioeconómica de la persona individualizada y al respecto puede informar lo siguiente:

I. INDIVIDUALIZACIÓN

NOMBRE COMPLETO			
CÉDULA DE IDENTIDAD N°		FECHA DE NACIMIENTO	
ESTADO CIVIL		ESCOLARIDAD	
ACTIVIDAD			
CANTIDAD DE INTEGRANTES GRUPO FAMILIAR		RSH	
TOTAL INGRESOS GRUPO FAMILIAR		ING. FAMILIAR PER CÁPITA	
DOMICILIO			
TELÉFONO			
SOLICITUD SEGÚN TIPOS DE APORTES			
DESTINO			

II. GRUPO FAMILIAR

Incluir a todos los integrantes del grupo familiar según la Cartola Hogar del RSH.

NOMBRES	APELLIDOS	CÉDULA IDENTIDAD	EDAD	PARENTESCO	ACTIVIDAD	INGRESOS

III. SITUACIÓN ECONÓMICA

RESUMEN DE GASTOS MENSUALES	MONTO
ALIMENTACIÓN	
SERVICIOS BASICOS (ENERGÍA, AGUA Y GAS)	
DIVIDENDO / ARRIENDO	
TELÉFONO (FIJO O MOVIL)	
EDUCACIÓN	
SALUD	
OTROS: BANCO, COMERCIO, VESTIMENTA, ETC.	
TOTAL	

IV. SITUACIÓN DE SALUD

Describir

V. SITUACIÓN HABITACIONAL

Describir

TENENCIA	Arriendo	Usufructo	Propia	Otro:
TIPOLOGÍA	Sólido	Ligero	Mixto	Otro:
ESTADO MANTENCIÓN	Buena	Regular	Malo	Otro:

VI. SITUACION DIAGNOSTICO

Completar

VII. OPINION PROFESIONAL

Completar

ASISTENTE/TRABAJADOR
SOCIAL

LA SERENA, XX DE MMMMMM DEL 20XX

Fuentes de Información:

•

Yo: _____ profesional que suscribo el presente informe, certifico conocer la situación socioeconómica de la persona individualizada y al respecto puedo informar lo siguiente:

NOMBRE COMPLETO					
CÉDULA DE IDENTIDAD N°		FECHA DE NACIMIENTO		EDAD	
ESTADO CIVIL		ESCOLARIDAD			
ACTIVIDAD					
DOMICILIO					
TELÉFONO					
PETICIÓN	GIFTCARD	CANTIDAD	1		
N° DE PERSONAS QUE COMPONEN EL GRUPO FAMILIAR		N° DE MENORES			
N° DE PERSONAS QUE TRABAJAN		N° DE PERSONAS QUE ESTUDIAN			
N° DE ADULTOS MAYORES QUE HABITAN EL HOGAR		N° DE PERSONAS QUE PRESENTAN ENFERMEDADES CATRASTOFICAS Y/O QUE PRESENTAN ALGUN TIPO DE DISCAPACIDAD			
INGRESO MENSUAL JEFE DE HOGAR					
INGRESO TOTAL DEL GRUPO FAMILIAR					
INGRESO PERCAPITA					
SITUACIÓN VIVIENDA:	PROPIA	USUFRUCTO	ALLEGADO	ARRENDATARIO	

OBSERVACIONES:

ASISTENTE/TRABAJADOR
SOCIAL

LA SERENA, XX DE MMMMMM DEL 20XX

Fuentes de Información:

Yo: _____ profesional que suscribo el presente informe, certifico conocer la situación socioeconómica de la persona individualizada y al respecto puedo informar lo siguiente:

NOMBRE COMPLETO					
CÉDULA DE IDENTIDAD N°		FECHA DE NACIMIENTO		EDAD	
ESTADO CIVIL		ESCOLARIDAD			
ACTIVIDAD					
DOMICILIO					
TELÉFONO					
PETICIÓN		AMIPASS		CANTIDAD	
				1	
N° DE PERSONAS QUE COMPONEN EL GRUPO FAMILIAR				N° DE MENORES	
N° DE PERSONAS QUE TRABAJAN				N° DE PERSONAS QUE ESTUDIAN	
N° DE ADULTOS MAYORES QUE HABITAN EL HOGAR				N° DE PERSONAS QUE PRESENTAN ENFERMEDADES CATRASTOFICAS Y/O QUE PRESENTAN ALGUN TIPO DE DISCAPACIDAD	
INGRESO MENSUAL JEFE DE HOGAR					
INGRESO TOTAL DEL GRUPO FAMILIAR					
INGRESO PERCAPITA					
SITUACIÓN VIVIENDA:		PROPIA		USUFRUCTO	
				ALLEGADO	
				ARRENDATARIO	

OBSERVACIONES:

ASISTENTE/TRABAJADOR
SOCIAL

LA SERENA, XX DE MMMMMM DEL 20XX

Fuentes de Información:

Yo: _____ profesional que suscribo el presente informe, certifico conocer la situación socioeconómica de la persona individualizada y al respecto puedo informar lo siguiente:

NOMBRE COMPLETO					
CÉDULA DE IDENTIDAD N°		FECHA DE NACIMIENTO		EDAD	
ESTADO CIVIL		ESCOLARIDAD			
ACTIVIDAD					
DOMICILIO					
TELÉFONO					
PETICIÓN		CANTIDAD		1	
N° DE PERSONAS QUE COMPONEN EL GRUPO FAMILIAR		N° DE MENORES			
N° DE PERSONAS QUE TRABAJAN		N° DE PERSONAS QUE ESTUDIAN			
N° DE ADULTOS MAYORES QUE HABITAN EL HOGAR		N° DE PERSONAS QUE PRESENTAN ENFERMEDADES CATRASTOFICAS Y/O QUE PRESENTAN ALGUN TIPO DE DISCAPACIDAD			
INGRESO MENSUAL JEFE DE HOGAR					
INGRESO TOTAL DEL GRUPO FAMILIAR					
INGRESO PERCAPITA					
SITUACIÓN VIVIENDA:	PROPIA	USUFRUCTO	ALLEGADO	ARRENDATARIO	

OBSERVACIONES:

ASISTENTE/TRABAJADOR SOCIAL

LA SERENA, XX DE MMMMMM DEL 20XX

Fuentes de Información:

NOTA: ESTE FORMATO SERA UTILIZADO, PARA FRAZADAS, COLCHONES, UTILES ESCOLARES, PAÑALES. NYLON, CAJA DE ALIMENTOS

NOMBRE	
N° CÉDULA DE IDENTIDAD	
TIPO DE APOORTE	
MONTO	
NIVEL DE URGENCIA	
PROFESIONAL QUE REALIZA EL INFORME	
FECHA DE RECEPCIÓN	

CASSIANA ARDILES ALMEIDA
JEFE DE SECCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL

APROBACIÓN DE APORTES SOCIALES (TODOS)

1	DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO
RECEPCIÓN Y OBSERVACIONES	
AUTORIZACIÓN (FIRMA Y TIMBRE)	
	DIRECTOR DE DESARROLLO COMUNITARIO

APROBACIÓN DE APORTES ECONÓMICOS (ADICIONAL)

2	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
RECEPCIÓN Y OBSERVACIONES	
AUTORIZACIÓN (FIRMA Y TIMBRE)	
	ADMINISTRADOR MUNICIPAL

NOMBRE	
N° CÉDULA DE IDENTIDAD	
TIPO DE APOORTE	
MONTO	
NIVEL DE URGENCIA	
PROFESIONAL QUE REALIZA EL INFORME	
FECHA DE RECEPCIÓN	

CASSIANA ARDILES ALMEIDA
JEFE DE SECCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL

APROBACIÓN DE APORTES SOCIALES

1	DEPARTAMENTO SOCIAL	DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO
RECEPCIÓN Y OBSERVACIONES		
AUTORIZACIÓN (FIRMA Y TIMBRE)		
	JEFE DEL DEPARTAMENTO SOCIAL	DIRECTOR DE DESARROLLO COMUNITARIO

APROBACIÓN DE APORTES ECONÓMICOS

2	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	ALCALDIA
RECEPCIÓN Y OBSERVACIONES		
AUTORIZACIÓN (FIRMA Y TIMBRE)		
	ADMINISTRADOR MUNICIPAL	ALCALDE DE LA SERENA

La Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de La Serena, hace entrega al Señor(a):

Cédula de Identidad N°	
Domiciliada en	

De lo siguiente:

Pasajes		Aporte Económico		Otros	
Detalle:					

NOMBRE Y FIRMA
QUIEN ENTREGA

NOMBRE Y FIRMA
BENEFICIARIO(A)

LA SERENA,