Ilustre Municipalidad de
La Serena

LA SERENA, 12 SEP 2018

DECRETO Nº 1678 /

VISTOS:
El Programa de Mejoras de la Gestión de los Servicios Municipales, desarrollado por la Municipalidad de La Serena desde el año 2008; el Ord. N° 07/2110, de fecha 29 de agosto de 2018, del Director Desarrollo Comunitario; el Ord. N° 02-0923/18, de fecha 7 de septiembre de 2018 del Administrador Municipal, mediante el cual solicita la emisión del Decreto Alcaldicio que apruebe el Manual de Procedimientos Aportes Sociales del Departamento de Desarrollo Social de la Dirección de Desarrollo Comunitario y remite cuatro ejemplares aprobados por la Dirección de Desarrollo Comunitario y del Comité de Gestión de Calidad; la Ley Nº 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley Nº 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; las facultades propias de mi cargo; y

CONSIDERANDO:
1.- El Manual de Procedimientos Aportes Sociales del Departamento de Desarrollo Social de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de La Serena.
2.- La necesidad de implementar un instrumento de planificación que permita intervenir en los procesos que se han identificado como Oportunidades de Mejora, en el entendido que al fortalecer prácticas de gestión interna se impactará en el corto y mediano plazo en los resultados globales de los Servicios Municipales.

D E C R E T O :

1.- **APRUÉBESE** el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** de Aportes Sociales del Departamento de Desarrollo Social de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta.

2.- **DERÓGUESE** el Manual de Procedimientos aprobado por Decreto Alcaldicio N° 2994, del año 2013.

3.- **REMÍTASE** un Ejemplar del **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS APROBADO** a las siguientes unidades municipales:
- Dideco.
- Departamento de Desarrollo Social.
- Administrador Municipal.
- Oficina de Partes.

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.

MUNICIPALIDAD DE LA SERENA SECRETARIO MUNICIPAL

LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA SERENA ALCALDE

ROBERTO JACOB JURE
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:
- Sr. Administrador Municipal
- Dideco
- Depto. Desarrollo Social
- Asesoría Jurídica
- Oficina de Partes

RJJ/LMV/VRS/mscg.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
APORTES SOCIALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL

	FECHA	NOMBRE	FIRMA
REALIZADO POR		María Cristina Jeraldo Piñones Santos Morales Flores Karina Alvarado Valenzuela	
REVISADO POR		Jorge Salamanca Rivera Director Desarrollo Comunitario	
REVISADO POR		Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal	

Índice

	Materia	Página
I.-	Control de Cambios	2-3
II.-	Introducción	4
	Principios que guían el proceso	4
III.-	Requisitos generales para ser Beneficiario/a de una Ayuda Social	5-6
IV.-	Aportes Sociales Viables	7-8
IV.1.-	Tipos de Aportes Sociales	7-8
	a) Alimentación básica	7
	b) Medicamentos e insumos médicos	7
	c) Pasajes terrestres para traslado de personas naturales	7
	d) Servicios funerarios y de sepultación	8
	e) Financiamiento de exámenes médicos	8
	f) Cofinanciamiento de tratamientos médicos	8
	g) Entrega de ayudas técnicas para personas con discapacidad transitoria	8
	h) Cofinanciamiento de hospitalización de alto costo	9
	i) Cofinanciamiento de hogares residenciales para adultos mayores	9
	j) Material de construcción	9
	k) Vivienda de emergencia	9
	l) Equipamiento de hogar	10
	m)Pago de consumos básicos	10
IV.2.-	Tipos de Aportes y montos máximos	11
V.-	Aportes No Viables	12
VI.-	Procedimiento general de entrega de Aportes Sociales	13
	Etapas del procedimiento general	13
	Flujograma del procedimiento general	14
VII.-	Procedimiento específico por tipo de aporte	15
VII.1.-	Aporte de alimentación básica	15
	Flujograma especifico de aporte de alimentación básica, a través de Gift Card	16
VII.2.-	Entrega de vivienda de emergencia - mediagua	17
	Flujograma especifico para aporte de vivienda de emergencia - mediagua	18
VII.3.-	Entrega de aporte económico que superan las 2,5 UTM	19
	Flujograma especifico para aporte económico que superan las 2,5 UTM	20
VIII.-	Documentación mínima exigible a los/as beneficiarios/as	21
VIII.1.-	Documentación general	21
VIII.2.-	Documentación por tipo de aporte	21
IX.-	Seguimiento	21
	Anexos	22
	1.- Formato Informe Socioeconómico	23-24
	2.- Modelos de recibos	25-26-27
	3.- Decreto Alcaldicio N°1922/13, que aprueba "Reglamento de Asignación de Aportes Sociales, a través de Gift Card".	28-29-30
	4.- Formato Informe Social para solicitud de Aporte social, a través de Gift Card	31

I.- CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	CAPITULO AFECTADO	APARTADOS MODIFICADOS
02	14/03/2018	III.3. Pag .6	Se reemplaza la frase Ficha de Protección Social por Registro Social de Hogares
02	14/03/2018	VIII. Pag. 21	Se reemplaza la palabra Ficha de Protección Social por Registro Social de Hogares
02	14/03/2018	VII.2 Pag. 17	Se elimina en **Documentación por tipo de aporte** el párrafo que dice Aporte para postular a vivienda social
02	14/03/2018	ANEXO 1 Pag. 23	Se modifica formato de Informe Socioeconómico y Se reemplaza el termino FPS por RSH
02	14/03/2018	III.3 Pag. 5	Se cambia en **Requisitos Generales para ser beneficiario de una ayuda social**, el concepto primer y segundo quintil por 40% de vulnerabilidad
02	14/03/2018	III.3 Pag. 5	Se reemplaza todos de la municipalidad de La Serena por las Unidades Municipales
02	02/05/2018	III. Pag. 5	Se cambia el concepto, Personas en situación de Discapacidad
02	02/05/2018	VI. Pag. 13 a	Se agrega profesional que atiende el caso
02	02/05/2018	Anexo 1 Pag. 23	Informe Socioeconómico en Individualización se agrega Ingreso Económico del Grupo Familiar e Ingreso Percapita del grupo Familiar
02	02/05/2018	IV. 1 b Pag. 7	Se reemplaza el requisito de tres cotizaciones por dos cotizaciones
02	02/05/2018	IV.1.k Pag. 9	Se incorpora párrafo a familias que presenten situación de emergencia social
02	02/05/2018	VI.1 g Pag. 13	Se elimina visto bueno Control Interno
02	02/05/2018	VI.2 Pag. 13	Se elimina párrafo "Por lo anterior es importante establecer duración de 15 días para la entrega de aportes sociales
02	02/05/2018	V.1 Pag. 14	Flujograma Procedimiento para la entrega de Aportes Sociales, se elimina visto bueno de Control Interno y se separa recibo Departamento Social y entrega del beneficio a usuario
02	02/05/2018	V.II 2 Pag. 17	Se agrega el párrafo o en alguna situación de emergencia social cuando la situación lo amerite

02	02/05/2018	V.II 2 Pag.17	Se reemplaza visto bueno Alcaldicio por visto bueno DIDECO
02	02/05/2018	VII.3 Pag. 19	Entrega de Aporte Económico que supere las 2,5 UTM, se elimina visto bueno Control Interno quedando Alcalde, Finanzas y Departamento de Desarrollo Social
02	02/05/2018	Pag. 20	Flujograma Especifico para Aportes Económicos, quedando: Alcalde, Administrador, Finanzas
02	02/05/2018	ANEXO 6 Pag. 31	En informe social se elimina visto bueno Alcalde
02	08/08/2018	Pag. 19 Pag. 20	Flujograma del procedimiento general de aportes sociales, se agrega la Sección Tesorería.
02	08/08/2018	Pag. 13 Pag. 14	Flujograma del procedimiento general de aportes sociales, se agrega la Sección Tesorería.
02	13/08/2019	Pag. 5 III.2	Se agrega limitación en la entrega de aportes sociales a dos veces al año, previa evaluación de la situación presentada.
02	13/08/2018	Pag. 9 j	IV. Aportes Sociales Viables letra j: se agrega la comprobación de la reparación requerida será responsabilidad del/la profesional que emita el informe, consignando la información en la Ficha de Atención Social (FAS)
02	13/08/2018	Pag. 10 IV j	Equipamiento de Hogar se elimina la palabra promiscuidad.
02	29/08/2018	Pag. 10 IV j	Se remplaza la presentación de dos cotizaciones por tres cotizaciones. Se agrega

II.- Introducción

Principios que guían el proceso

El Municipio de La Serena se encuentra en un proceso de modernización lo que requiere de la implementación de procedimientos que favorezcan que los servicios entregados sean eficaces, pertinentes pero por sobre todo bien focalizados y oportunos. 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, MAXIMIZACIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS, IGUALDAD, OBJETIVIDAD Y OPORTUNIDAD.

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 decido establecer el presente Manual de Procedimientos para Entrega de Ayudas Sociales.

III.- Requisitos Generales para ser Beneficiario/a de una Ayuda Social

III.1.- 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.
III.2.- 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. Estas ayudas serán entregadas a lo máximo dos veces al año a cada beneficiario, previa evaluación de la situación presentada.
III.3.- Además los beneficiarios/as deben encontrarse en estado de indigencia o necesidad manifiesta, siendo el primero de ellos la carencia de medios de subsistencia, una situación de permanente escasez de recursos y la segunda, 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.

a) La condición de indigencia o necesidad manifiesta serán evaluados 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 en situación de 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.

b) La situación de precariedad económica será calificada por los/as Profesionales Asistentes Sociales del Departamento de Desarrollo Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, las/os Asistentes Sociales de las Delegaciones Municipales, de Alcaldía, Oficina de Concejales y de las diferentes Unidades de la Municipalidad de La Serena, quienes podrán utilizar las siguientes técnicas e instrumentos para dicha calificación:

- Entrevista en profundidad con el o la usuaria/o solicitante.
- Visita domiciliaria.
- Coordinación con redes funcionales, territoriales e institucionales presentes en la comuna o fuera de ella.
- Antecedentes del Registro Social de Hogares o el instrumento que la reemplace.
- 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 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 del Departamento de Desarrollo Social para la evaluación correspondiente de pertinencia y posterior presentación a las instancias superiores que corresponda.

IV.- Aportes Sociales Viables

IV.1.- Los Aportes por Asistencia Social que la Municipalidad de La Serena otorgue podrán corresponder a:

a) **Alimentación básica**: Consiste en la entrega de alimentos a través de una tarjeta cargada con un monto de dinero (Gift Card), la que podrá ser cobrada en el Supermercado que se haya adjudicado la licitación o adquisición del producto mediante Compra Directa o Convenio Marco que para estos fines el municipio haya realizado a través del portal Chile Compras, según lo estipula la Ley 19.886. Esta tarjeta, contemplará la prohibición de adquisición de cualquier insumo que no esté contemplado en el listado de productos definidos en la licitación pública y el contrato respectivo. Independientemente de ello, el Departamento de Desarrollo Social, procurará la adquisición de canastas básicas de alimentos, que permitan cubrir las necesidades y solicitudes, cuando no exista stock de tarjetas – gift card.

b) **Medicamentos e insumos médicos**: Consiste en la entrega de un aporte económico para la adquisición de medicamentos o insumos médicos (recetados por un médico), previa la presentación de tres cotizaciones presentadas por el/la solicitante de farmacias u otro proveedor, excepto en situaciones que en la comuna no exista más de uno o dos proveedores, como también el usuario se encuentre dificultado para presentar las tres cotizaciones, lo que será explícito en el Informe Social correspondiente.

c) **Pasajes terrestres para traslado de personas naturales**:

c.1).- **Con fines médicos**: consiste en la entrega de pasajes terrestres y en casos especiales pasajes aéreos, 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 documentación a la vista o la certificación del profesional tratante la hora y fecha de la citación.

c.2).- **Con fines de estudios**: consiste en la entrega de pasajes terrestres e en casos especiales pasajes aéreos 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 perjudique el presupuesto familiar. Para esto, el o la estudiante deberá acreditar la condición de alumno regular, acompañando certificado de asistencia del establecimiento educacional.

c.3).- **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 a la vista o la certificación del profesional tratante la necesidad y fecha del traslado.

Para estos casos la orden de compra será emitida por el municipio al proveedor con quien posee convenio y/o a través de la compra directa de pasajes en otra línea de buses, cuando el destino sea en otra región fuera de la metropolitana.

d) **Servicios funerarios y de sepultación**: Consiste en el financiamiento de hasta 10 UTM en casos de personas en situación de calle, indigencia o necesidad manifiesta, cuya situación socioeconómica no permita cubrir los gastos para los servicios funerarios y/o sepultura.

e) **Financiamiento de exámenes médicos**: Consiste en el financiamiento o 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 por el sistema público, de no ser factible por inexistencia de equipamiento o falta de este en el servicio público, siempre y cuando el examen sea considerado necesario y urgente por el médico tratante para obtener un diagnóstico oportuno, se financiara 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.

f) **Cofinanciamiento de tratamientos médicos**: consiste en cofinanciar tratamientos, tales como dentales, dermatológicos, lentes ópticos, incluyendo también tratamientos de contactología en caso que los lentes ópticos no resulten ser una alternativa para el paciente, esto debidamente certificado por un médico oftalmólogo, además se cofinanciará para la entrega de audífonos para personas que por las mismas razones antes descritas no hayan podido adquirirlos. Para esto se deberá certificar debidamente la necesidad a través de médico especialista en otorrinolaringología. Se incluye además, el pago de consultas con especialistas médicos en caso que el sistema público por saturación y/o inexistencia de oferta no pueda cubrir o el plazo cuando la atención institucional 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 AUGE.

g) **Entrega de ayudas técnicas para personas con discapacidad transitoria**: consiste en la entrega de sillas de ruedas, bastones estándar y andadores 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 otorgará estos beneficios en calidad de comodato siempre y cuando tenga en stock. Para esto el municipio realizará en los primeros meses de cada año una adquisición de dichos insumos a través del portal Chile Compras, según lo estipula la Ley 19.886 y en la medida que cuente con disponibilidad presupuestaria para ello, en caso de no existir la ayuda técnica en stock se otorgara aporte económico para su compra. En este mismo sentido se podrán entregar cofinanciamiento para prótesis de diversos tipos para las personas que por las razones antes mencionadas no puedan acceder a los beneficios a través de los servicios anteriormente señalados, sin embargo en este caso y por ser las mismas de uso personal estas serán entregadas como aporte social o donación.

h) **Cofinanciamiento de hospitalización de alto costo**: consiste en la entrega de aporte económico 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 en el punto IV.3.-

i) **Cofinanciamiento de hogares residenciales**: consiste en el financiamiento y cofinanciamiento por un mes de hogares de residencia para adultos mayores en situación de abandono y personas en situación de discapacidad mental y/o físicas en la misma condición.

j) **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 un evento natural hayan quedado en malas condiciones, situación que deberá ser debidamente evaluada por personal técnico del municipio. La comprobación de la reparación solicitada será responsabilidad del/la profesional que solicitó la ayuda, consignando el resultado en la Ficha de Atención Social (FAS).
Para esto el municipio puede disponer de material de construcción en stock que permita dar una respuesta oportuna al requerimiento de ayuda y/o a

través de aporte económico para la compra de los mismos previa presentación de tres cotizaciones. La tenencia de la vivienda se especificara en el Informe Social, otorgándoles prioridad a los propietarios del inmueble, como también a los usuarios que se encuentren en calidad de allegados y/o usufructuarios, solicitándoles una Declaración Jurada Simple.

k) **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 lo cual el municipio buscará 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.
Para este último caso 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, para el primer caso.

l) **Equipamiento de hogar**: consiste en la entrega de camas, colchones, ropa de cama y otros artículos de hogar en caso que la familia haya sufrido su pérdida a causa de un siniestro o se evalúe la situación de hacinamiento 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.

m) **Pago de consumos básicos**: consiste en el pago de suministros básicos de agua potable y electricidad a personas naturales con un tope máximo de 2,5 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 (particularmente para pagos de CONAFE). 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.

IV.2.- La enumeración del punto anterior 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 el punto III de este Manual de Procedimientos, y su objetivo no contradiga otras disposiciones reglamentarias o legales.

IV.3.- 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 entregaran con el valor de la UTM, calculada al día de la aprobación del otorgamiento de la Ayuda Social por parte de la Directora /o de Dirección de Desarrollo Comunitarios:

TIPOS DE APORTES	MONTOS MÁXIMOS
Alimentación básica	0,5 UTM
Medicamentos e insumos médicos	2,5 UTM
Pasajes terrestres	1 UTM
Servicios funerarios	10 UTM
Exámenes médicos	15 UTM
Ayudas técnicas para personas con discapacidad	3 UTM
Material de construcción	9 UTM
Equipamiento de hogar	3 UTM
Tratamientos médicos	15 UTM
Pago consumos básicos	2,5 UTM
Residencias para Adultos Mayores en situación de abandono	8 UTM
Hospitalizaciones	15 UTM

V.- Aportes no viables

V.1.- 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 la/el Asistente Social que avalúe el caso, de igual forma no se tramitaran 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.
r) Entre otras.

VI.- Procedimiento general de entrega de aportes sociales

El municipio de La Serena según exige la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades 18.695 regula su funcionamiento a través del Reglamento Interno Municipal en donde se señalan las dependencias técnicas y administrativas, las funciones y los organigramas de cada Dirección, Departamento, Sección y Unidad u Oficina municipal.

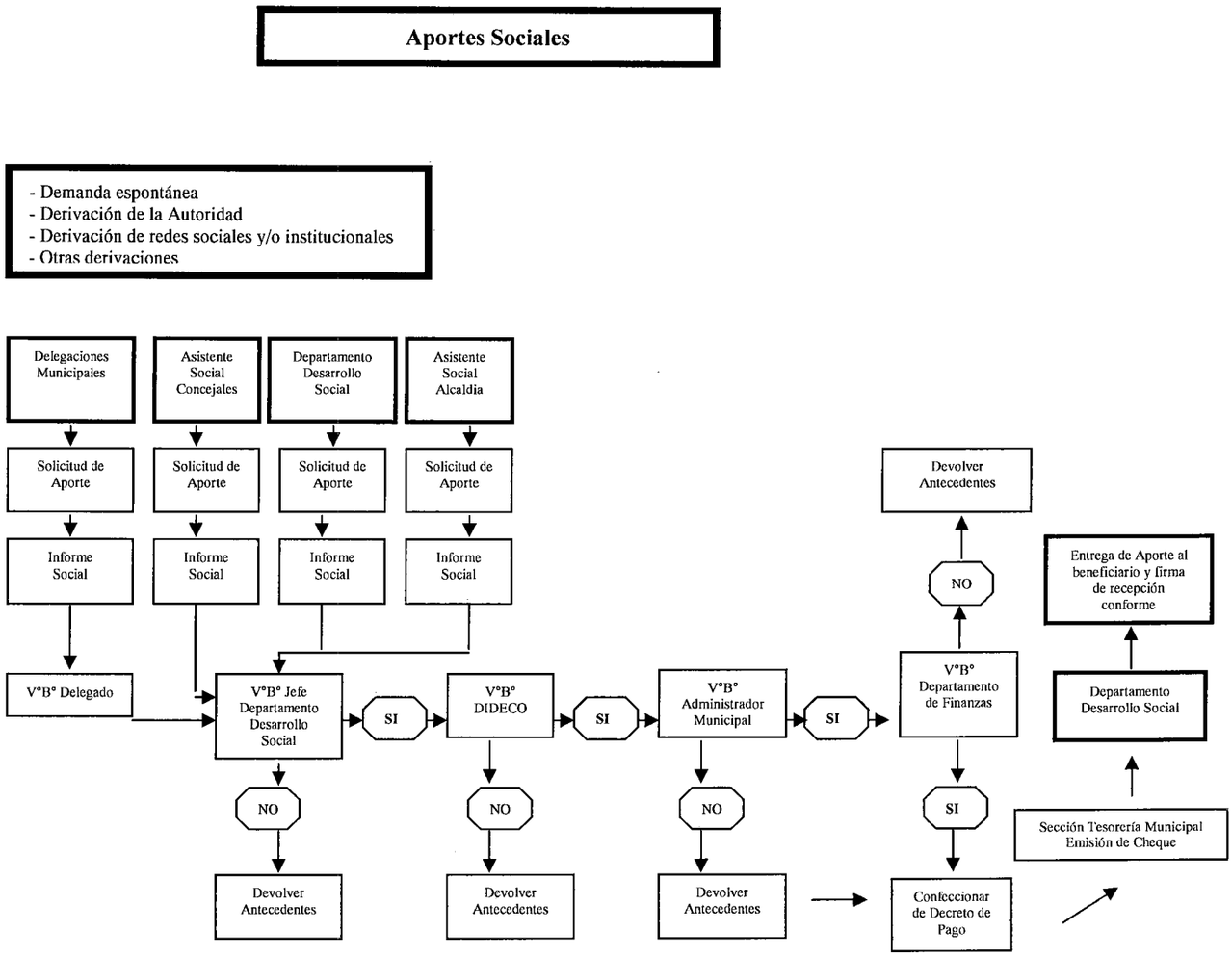
VI.1.- El procedimiento general para la aprobación de los aportes sociales se llevará a cabo a través de las siguientes etapas:

a) Llenado de Solicitud de Aporte Social por profesional que atiende el caso
b) Entrega de Evaluación Social (Informe Social, Anexo N°1), por parte de el/la Asistente Social tratante, la cual tendrá un plazo de 3 días hábiles desde la atención y primera visita a terreno.
c) Evaluación de pertinencia por parte del Departamento de Desarrollo Social y visación respectiva del mismo.
d) Envío de Informe Social, para autorización de la DIDECO.
e) Envío de Informe Social para autorización del Administrador Municipal.
f) Asignación de Imputación Presupuestaria por parte del Departamento de Finanzas.
g) Elaboración de Decreto de Pago por el Departamento de Finanzas
h) Emisión de cheque por parte de la Sesión de Tesorería Municipal
i) Entrega de cheque o aporte al o la beneficiario/a, y firma de recepción conforme del mismo (Formato Anexo N°2).

VI.2.- Este procedimiento operará para todos los aportes sociales, a excepción de aquellos aportes económicos que superen las 2,5 UTM, la entrega de Mediagua y de Tarjeta de Alimentos o Gift Card, para los cuales se incorporará la autorización del Sr. Alcalde.

Si el requerimiento o solicitud de aporte fuese rechazado, el o la Asistente 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 la Ficha Social (FAS) de la o el usuario.

Flujo grama del Procedimiento General, descrito en el punto V.1



VII.- Procedimientos específicos por tipo de aporte

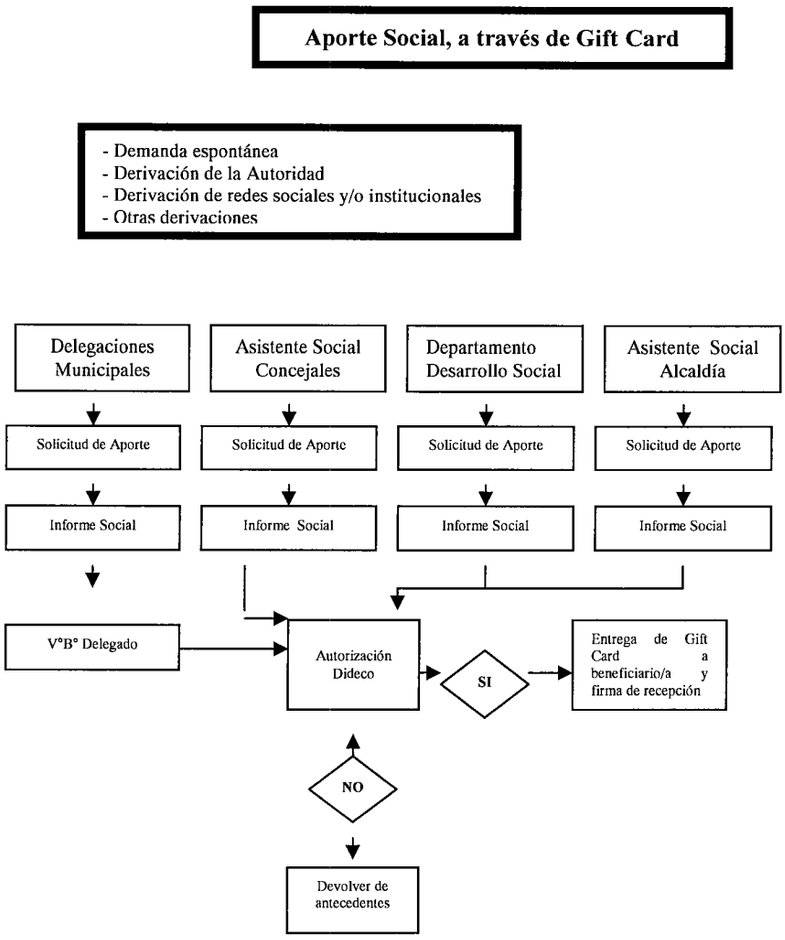
VII.1.- Aporte de alimentación básica

Según lo señalado en el punto IV.1, letra a) del presente Manual de Procedimientos, el municipio adquirirá por medio de licitación pública tarjetas de alimentos cargadas con un determinado monto, a las que tendrán acceso los/as beneficiarios/as posterior al siguiente procedimiento, el que tendrá como plazo máximo de ejecución cuatro días hábiles desde la solicitud del aporte por parte del o la usuaria/o y con la respectiva entrega de documentación pertinente. Dicho aporte se encuentra incorporado en el Reglamento aprobado por Decreto Alcaldicio N°1922/13 de fecha 31 de mayo de 2013, adjunto en Anexo N°3.

a) Evaluación social del o la Asistente Social tratante (Formato en Anexo N° 4)
b) Autorización DIDECO, en Solicitud de aporte social para Gift Card.
c) Entrega de tarjeta de alimentos por parte de Alcaldía y firma de recepción conforme por parte del o la beneficiario/a.

En el caso de que no exista disponibilidad de tarjetas de alimentos, el Departamento de Desarrollo Social, deberá preveer contar con cajas de alimentos básicos, para ser entregadas a los solicitantes, bajo el procedimiento general descrito en el punto IV.1, letra a).-

Flujo grama específico para aporte de alimentación básica, a través de Gift Card



VII.2.- Entrega de Vivienda de Emergencia (Mediagua)

Según lo señalado en el punto IV.1.- letra k), del presente Manual de procedimientos el municipio podrá otorgar mediagua a las familias que lo requieran y que hayan sufrido pérdida de su vivienda a causa de un siniestro o ser entregada en calidad de comodato a aquellos adultos mayores en situación de abandono, como también en algún caso de emergencia social cuando la situación lo amerite, para lo cual se deberá poseer dominio del terreno donde se instalará o autorización notarial del dueño del terreno para su instalación.

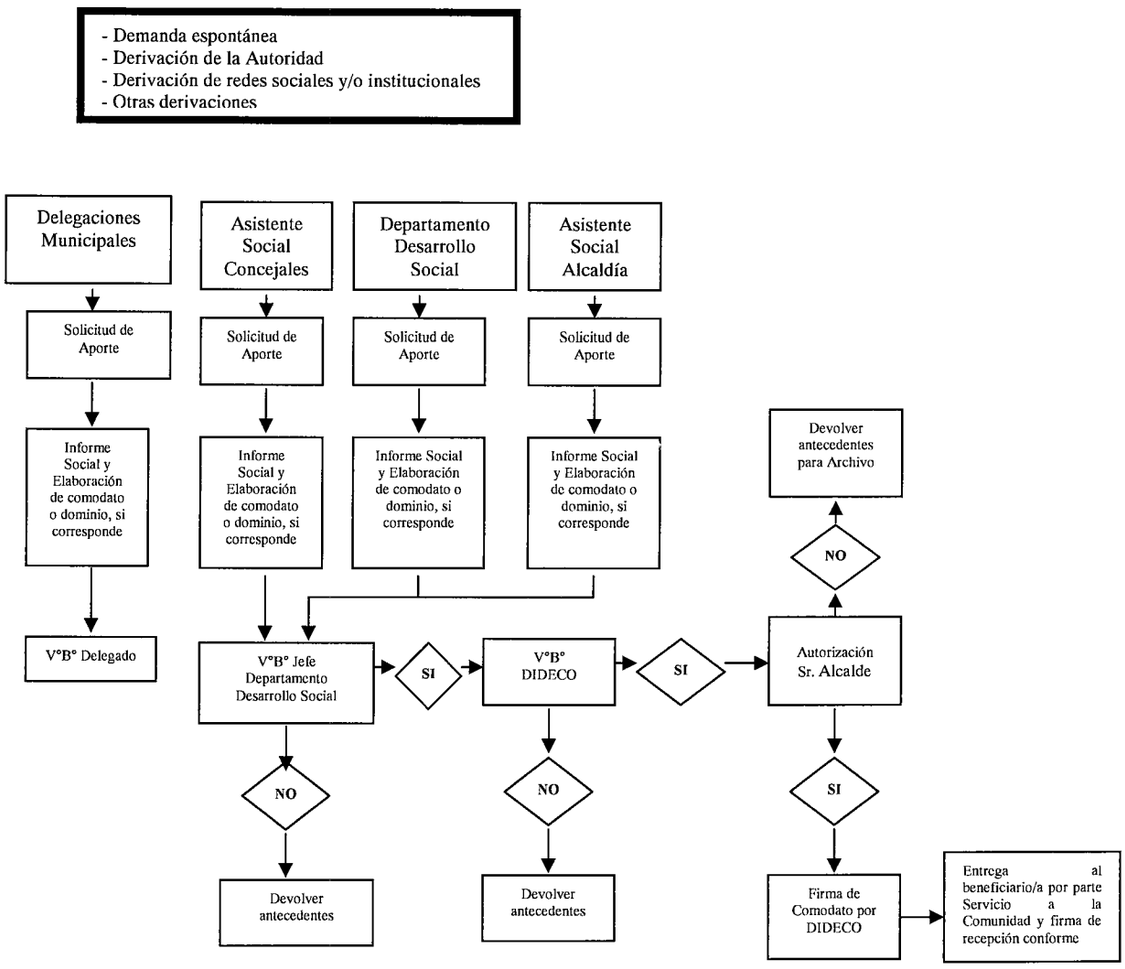
Para ello, el municipio adquirirá durante los primeros meses del año viviendas de emergencia, las que se mantendrán en resguardo en bodega municipal. Las mismas serán entregadas en dominio o en calidad de comodato según sea el caso y una vez evaluada la situación social y pertinencia del aporte se tendrá un plazo de 15 días hábiles para su entrega.

En el caso de entrega de la mediagua en comodato, se explicitará claramente en su contenido el tiempo de duración del mismo, siendo responsabilidad del o la Asistente Social tratante en virtud de los antecedentes que tenga a la vista determinar dicho periodo.

Procedimiento:

a) Evaluación Social del o la Asistente Social tratante, determinando si es entregada en dominio o a través de comodato, cuyo formato deberá ser sancionado por el Asesor Jurídico Municipal.
b) Elaboración de comodato o dominio por parte de Asistente Social tratante, si corresponde.
c) Evaluación de pertinencia y visación por parte del o la Jefe del Departamento de Desarrollo Social.
d) Autorización Alcaldicia, previa visación de DIDECO.
e) Firma de Comodato, si corresponde a documento de entrega, por parte de Director/a de Desarrollo Comunitario
f) Entrega al beneficiario/a por parte de Servicio a la Comunidad y firma de recepción conforme.

Flujo grama específico para aporte en vivienda de emergencia - mediagua



VII.3.- Entrega de aportes económicos que superen las 2,5 UTM

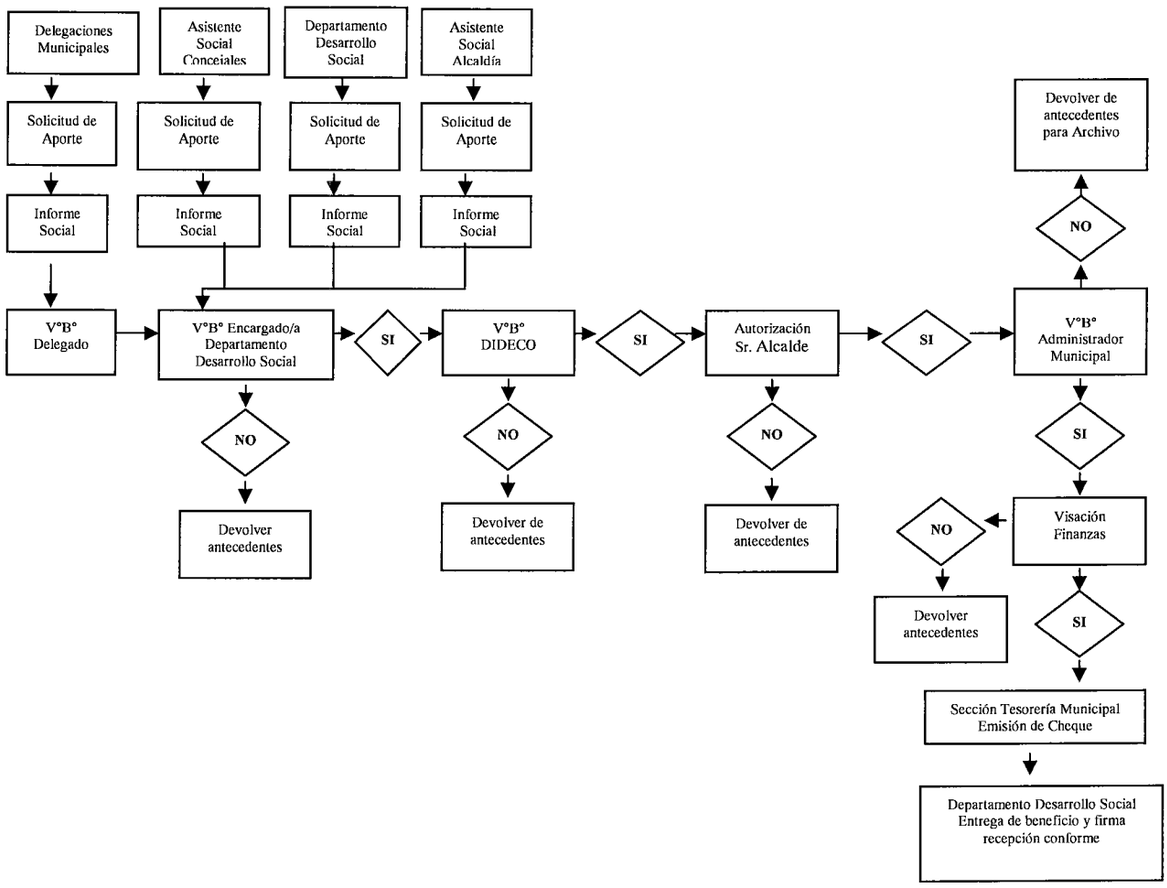
Según lo señalado en el punto IV.2, para aquellos aportes económicos que superen las 2,5 UTM, independientemente cualquiera sea el caso que de origen a dicho aporte, requerirá la autorización del Sr. Alcalde.

Procedimiento:

a) Evaluación Social del o la Asistente Social tratante.
b) Evaluación de pertinencia y visación por parte del o la Jefe Departamento de Desarrollo Social
c) Visación de DIDECO.
d) Autorización Alcaldicia
e) Visación de Administrador Municipal.
f) Visación del Departamento de Finanzas, rebaja del gasto y Elaboración de decreto de pago
g) Emisión del cheque de la Sesión de Tesorería Municipal.
h) Entrega al beneficiario/a y firma de recepción conforme.

Flujo grama específico para aportes económicos en dinero que superen las 2,5 UTM

- Demanda espontánea
- Derivación de la Autoridad
- Derivación de redes sociales y/o institucionales
- Otras derivaciones



VIII.- Documentación mínima exigible a los/as beneficiarios/as

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

VIII.1.- Documentación general (aplica para todo tipo de aporte).

- ⇒ Fotocopia Cédula de identidad.
- ⇒ Acreditación de Domicilio certificado de residencia y/o Registro Social de Hogares o instrumento que la reemplace u otros.
- ⇒ Acreditación de Renta y/o ingresos mensuales.

VIII.2.- Documentación por tipo de aporte (documentación adicional).

- ⇒ Pasajes: certificado médico, orden de atención médica que incluya fecha y hora de atención; acreditación de alumno/a regular; documentación que acredite fallecimiento de familiar directo.
- ⇒ Medicamentos, exámenes y tratamientos médicos; certificado médico y/o Epicrisis médica; orden de atención médica, receta y cotizaciones.
- ⇒ Material de construcción: evaluación técnica por parte del municipio, acreditación de tenencia de la propiedad.

IX.- Seguimiento

Las y los profesionales Asistentes 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 corroborar en terreno la efectiva utilización de los recursos aportados por el municipio a los y las usuarios/as. Los resultados de esta gestión deberán ser registrados en el FAS, único sistema de registro informático de la intervención social de los y las profesionales Asistentes Sociales de la comuna de La Serena.

Así mismo el seguimiento y las gestiones realizadas en cada caso deben ser registrados por el o la profesional, con un plazo máximo de 5 días hábiles, en el citado sistema informático.

El presente Manual de Procedimientos, será revisado una vez al año, realizando las adecuaciones necesarias a los procedimientos descritos.

ANEXOS

ANEXO N°1

Ilustre Municipalidad de La Serena

INFORME SOCIOECONOMICO

El Trabajador Social que suscribe certifica conocer la situación socioeconómica de la persona individualizada y al respecto puede informar lo siguiente:

I.- INDIVIDUALIZACIÓN

Nombre Completo			
Cédula de Identidad		**Fecha Nacimiento**	
Estado Civil			
Escolaridad		**Actividad**	
Total Ingresos del Grupo Familiar		**Ing. Per cápita del Grupo Familiar**	
RSH			
Domicilio			
Teléfono			
Solicitud			
Destino			

II.- ANTECEDENTE GRUPO FAMILIAR:

Nombre	Apellidos	Rut	Edad	Parentesco	Actividad	Ingreso

III.- SITUACIÓN ECONOMICA:

RESUMEN DE GASTOS MENSUALES	VALOR
Alimentación	
Servicios Básicos	
Dividendo/Arriendo	
Teléfono Móvil	
Educación	
Salud	
Otros: Banco, Comercio, Vestimenta, Etc.	
Total	

IV.- SITUACIÓN DE SALUD:

V.- SITUACIÓN HABITACIONAL:

Tenencia	Arriendo		Usufructo		Propia		Otro:	
Tipología	Sólido		Ligero		Mixto		Otro:	
Dividendo/Arriendo	$							
Estado Mantención	Buena		Regular		Malo		Otro:	

VII.- OPINION PROFESIONAL

ASISTENTE SOCIAL
I. MUNICIPALIDAD DE LA SERENA

LA SERENA,

Fuentes de Información:

-
-

ANEXO N°2

Modelos de Recibos

Ilustre Municipalidad de La Serena

R E C I B O

La Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de La Serena, hace entrega a la Señora (or):

_____

Cedula de Identidad N° _____

Domiciliada en _____

Lo siguiente :

DESTINO DEL PASAJE _____

CANTIDAD DE PASAJES _____

_____	_____
NOMBRE Y FIRMA QUIEN ENTREGA	NOMBRE Y FIRMA BENEFICIARIO/A

LA SERENA, _____

ANEXO N°3

Ilustre Municipalidad de La Serena

RECIBO

La Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de La Serena, hace entrega a la Señora (or):

_____

Cedula de Identidad N° _____

Domiciliada en _____

Lo siguiente :

Cheque Banco Estado N° _____

Monto _____

_____	_____
NOMBRE Y FIRMA QUIEN ENTREGA	NOMBRE Y FIRMA BENEFICIARIO/A

LA SERENA, _____

ANEXO N°4

Ilustre Municipalidad de La Serena

RECIBO

La Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de La Serena, hace entrega a la Señora (or):

_____

Cedula de Identidad N° _____

Domiciliada en _____

Lo siguiente :

_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____	_____
NOMBRE Y FIRMA QUIEN ENTREGA	NOMBRE Y FIRMA BENEFICIARIO/A

LA SERENA, _____

ANEXO N° 5

Ilustre Municipalidad de La Serena

LA SERENA, 31 MAY 2013

DECRETO Nº 1822/13

VISTOS:
El Ordinario Nº 07/912 de 28 de Mayo de 2013 de la Dirección de Desarrollo Comunitario remitiendo la propuesta de "Reglamento de Asignación Aportes Sociales, a Través de Gift Card"; El Dictámen Nº 34621 de 2012 de la Contraloría Regional de la República; La Ley Nº 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y las facultades propias de mi cargo

CONSIDERANDO:
Que es necesario establecer un procedimiento interno municipal para la entrega de asistencia social mediante el sistema de Gift Card

DECRETO

1.- APRUÉBESE el siguiente **"REGLAMENTO DE ASIGNACIÓN APORTES SOCIALES, A TRAVÉS DE GIFT CARD DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA SERENA"**

REGLAMENTO
DE ASIGNACIÓN APORTES SOCIALES, A TRAVÉS DE GIFT CARD.
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA SERENA

ARTÍCULO 1º:
El presente reglamento, tiene por objeto regular los aportes por concepto de asistencia social que la Municipalidad de La Serena determine entregar a aquellas personas en estado de necesidad manifiesta de la comuna de La Serena, bajo la modalidad de tarjeta Gift Card.

ARTÍCULO 2º:
El presupuesto anual de la Municipalidad de La Serena contemplará, en la medida de sus posibilidades, la destinación de recursos que permitan llevar a cabo una licitación pública para la adquisición de Gift Card, regido por lo dispuesto en la Ley de Compras Públicas N°19.886, las cuales serán distribuidas como ayuda social entre las personas que, conforme a el presente reglamento, determine la Municipalidad de La Serena.
Conforme lo anterior, podrán ser destinatarios de las Gift Card, las siguientes personas:
a) Personas y familias con domicilio permanente en la comuna de La Serena, cuya situación socioeconómica sea de indigencia o pobreza, según Ficha de Estratificación Social o instrumento que la reemplace. Se deja constancia que se entiende por "indigencia" la carencia absoluta de medios de subsistencia, un estado permanente de escasez de recursos. Asimismo, se entiende por

c) La información otorgada por la Ficha de Estratificación Social o el instrumento que la reemplace.
d) Los antecedentes de aportes asistenciales recibidos por la persona o familia entregados por el municipio de La Serena, los que están contenidos en la Ficha de Atención Social (FAS), disponible en el sistema implementado por la Sección de Desarrollo Social del municipio.
e) Visita domiciliaria, cuando se estime conveniente.

Con los antecedentes señalados, el Asistente Social deberá elaborar un Informe Social, determinando si es pertinente la entrega de la ayuda solicitada, recomendando la entrega de la Gift Card, y sugiriendo, en su caso, los productos a adquirir mediante la misma.
En la perspectiva de favorecer el desarrollo humano integral que incluye necesariamente la participación activa de los/las interesados/as en la superación de su dificultad específica, será indispensable agotar previamente todos los medios disponibles en la familia y en la red social comunitaria antes de otorgar el aporte.

ARTÍCULO 7°:
Los resultados del Informe Social, deberán reflejarse en un documento elaborado al efecto, denominado "Ficha para la entrega de Aporte Social mediante Gift Card", en la cual deberá constar lo siguiente:
a) Nombre, R.U.T y domicilio del solicitante.
b) Pertinencia de conceder la ayuda social a través de la entrega de una Gift Card, sugiriendo los productos adquirir.
c) Nombre y firma del Asistente Social que efectúe la Evaluación Socioeconómica
d) Visación de la Jefatura de la Sección de Desarrollo Social.
e) Visación del Director de Desarrollo Comunitario.

ARTÍCULO 8°:
Una vez suscrita la ficha señalada en el artículo anterior, se ordenará la entrega de la Gift Card mediante la dictación de un decreto alcaldicio que podrá ser firmado por el Alcalde o por el funcionario municipal delegado para tal efecto.
Se deberá dejar constancia de la entrega material de la Gift Card, mediante la suscripción de un documento por parte de Gabinete Alcaldía, que deberá ser firmada por quien solicita el aporte, cuya copia se remitirá a la Sección de Desarrollo Social para su archivo.

ARTÍCULO 9°:
Toda persona o familia a la que se haga entrega de aporte asistencial bajo la modalidad de Gift Card por parte de este municipio, será ingresada al registro de ayudas sociales (FAS) al que se hace mención en el artículo sexto. Este registro deberá consignar lo siguiente:
a) El tipo de ayuda otorgada.
b) Justificación de la entrega de la ayuda (estado de indigencia, necesidad manifiesta u otra que corresponda)
c) Fecha de entrega de la ayuda.
d) Profesional a cargo de la evaluación.

ARTÍCULO 10°:
Si un Asistente Social comprobare el uso indebido de los beneficios entregados a través de la Gift Card, lo registrará en la Ficha Social, a fin de ser considerado ante futuras solicitudes.

2.- PUBLIQUESE el presente Decreto en la página Web de la Municipalidad de la Serena.

Anótese, comuníquese y archívese.

LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL

ROBERTO JACOB JURE
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:
-Alcaldía
- Gabinete
- Dideco
- Sección de Desarrollo Social
- Asistentes Sociales Municipales
- Dir. Jurídico
RJJ/LMV/MBR/MPVV

ANEXO N°6

Ilustre Municipalidad de La Serena

INFORME SOCIAL
PARA SOLICITUD DE APORTE SOCIAL A TRAVÉS DE GIFT CARD

El Profesional que suscribe, certifica conocer la situación socio-económica de la persona que a continuación se detalla y al respecto se solicita lo siguiente:

Identificación del Beneficiario(a)

Nombre completo	
Cedula de Identidad	
Fecha de nacimiento	
Edad	
Estado Civil	
Escolaridad	
Domicilio	
Teléfono	
Petición	
Cantidad	

Nº de personas que componen el grupo familiar		Nº de menores	
Nº de personas que trabajan		Nº de personas que estudian	
Nº de Adultos Mayores que habitan en el hogar.		Nº de personas que presentan enfermedades catastróficas y/o que presentan algún tipo de discapacidad.	
Ingreso Mensual del Jefe de Hogar		$	
Ingreso Total del Grupo Familiar		$	
Ingreso Per cápita		$	

Situación legal en que ocupa la vivienda			
Propia		Allegado	
Usufructuario		Arrendatario	

Observaciones	SINTESIS SITUACION SOCIAL ACTUAL

ASISTENTE SOCIAL
I. MUNICIPALIDAD DE LA SERENA

LA SERENA,