



02900

DECRETO ALCALDICIO N° _____/

TALCA,

16 ABR. 2025

VISTOS:

El Oficio (O) N° 1056, de fecha 07 de Abril del 2025, de Directora (S) de Desarrollo Comunitario, y conforme a las facultades que me confiere la Ley 18.695, de 1988, refundida.

DECRETO:

Apruébese Manual de Procedimiento Unidad de Asistencia Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, que a continuación se indica:

INDICE

INTRODUCCION.....3

GLOSARIO DE TERMINOS4

MANUAL5

ANEXOS8



Alcaldia
Ilustre Municipalidad
de Talca

INTRODUCCION

Por medio del presente **Manual de Procedimiento de Ayuda Social**, se busca actualizar y regular el quehacer sobre el proceso de solicitud y entrega de ayuda de asistencia social que realiza el Municipio a personas y familias en situación de vulnerabilidad o necesidad manifiesta de la comuna.

En este manual, se estipularán los actores que intervienen en sus diferentes etapas, los requisitos que debe cumplir el usuario para su postulación y los procesos administrativos internos que se deben llevar a cabo hasta la recepción de la ayuda por parte del usuario.

GLOSARIO DE TERMINOS

AYUDA SOCIAL:

Es un apoyo asistencial básico que entrega el municipio, a familias que enfrentan situación de vulnerabilidad o necesidad manifiesta, y que está orientada a satisfacer una necesidad.

USUARIO (Rol): Persona carente de recursos que solicita el beneficio en el municipio.

TRABAJADOR SOCIAL: Profesional que realiza acciones orientadas a la atención de público, evaluación y entrega de ayuda asistencial, elaboración de informes sociales para distintas instituciones, orientación de postulación a diversos programas sociales, trabajo en terreno, realización de vistas domiciliarias y visitas en contexto de emergencia, en distintos territorios de la comuna.

ENCARGADA DE UNIDAD: funcionaria municipal que desarrolla funciones como encargada de la Unidad de Asistencia Social y Emergencia, que es parte de Dideco.

CENTRO DESARROLLO SOCIAL (CEDESO): Oficina municipal dependiente de la DIDECO, que tiene por objetivo desconcentrar la atención social y acercar el municipio a la población. En dichos Centros, se otorga asistencia social y auxilio ante situaciones de necesidad manifiesta, emergencia o catástrofes a familias vulnerables y/o en situación de pobreza.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO (DIDECO): Unidad municipal cuyo objetivo es realizar la gestión necesaria para asesorar al alcalde y al Concejo Municipal en la promoción del desarrollo comunitario, teniendo presente, contribuir en el bienestar integral de la comunidad.

ENCARGADO DE CUADRILLA DE EMERGENCIA: funcionario Municipal responsable de la ejecución, supervisión y verificación del trabajo de reparación y/o construcción requerida por un usuario de la comuna, toda vez considerando los materiales e implementos afines a las necesidades habitacionales.

VULNERABILIDAD: es una situación que surge como producto de la imposibilidad de acceso y/o carencia de los recursos para satisfacer las necesidades básicas de las personas. En general, un indicador objetivo para medirla es la línea de pobreza establecida por la Encuesta CASEN, donde se determina el monto del ingreso per cápita mensual que marca el límite de los pobres y no pobres.

NECESIDAD MANIFIESTA: es una situación transitoria, que determina la imposibilidad de satisfacer una necesidad básica producto del surgimiento de algún imprevisto (enfermedad de alto costo, cesantía, catástrofe).

EXPEDIENTE SOCIAL: Documento donde se registran los antecedentes sociodemográficos de una persona y/o grupo familiar (grupo familiar, vivienda, ingresos, antecedentes de salud), documentos de respaldo, las intervenciones sociales efectuadas y las ayudas sociales entregadas.

ORDEN DE ENTREGA: Sirve para acreditar la recepción conforme, ya que es firmado tanto por el funcionario que entrega la ayuda, como por el beneficiario de ésta



Alcaldía
Ilustre Municipalidad
de Talca

CONVENIO DE SUMINISTROS: servicio contratado a través de licitación pública, para el abastecimiento de mediaguas de 3x6 metros, alimentos, Servicios Funerarios, entre otros a gestionar.

CONVENIO MARCO: Es un contrato preestablecido con proveedores, que permite a los organismos públicos comprar productos o servicios directamente desde un catálogo, sin necesidad de licitar o efectuar compras ágiles.

PROGRAMA FILES: Sistema de registro diario de las atenciones de usuarios y entrega de beneficios sociales que realiza cada Asistente Social.



Alcaldía
Ilustre Municipalidad
de Talca

OBJETIVO

La Unidad de Asistencia Social, es un programa perteneciente a la Dirección de Desarrollo Comunitario, el cual otorga asistencia Social y Auxilio ante situaciones de necesidad manifiesta, emergencia o catástrofes frente a familias vulnerables y/o en situación de pobreza.

El presente manual, tiene por objeto Estandarizar y actualizar procedimientos internos sobre el manejo de las entregas de Ayudas sociales en contextos de atención de público y emergencias por parte de La unidad de asistencia social, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario I. Municipalidad de Talca.

ALCANCE

La estandarización del procedimiento tiene un alcance interno (Municipio), para aplicación de los funcionarios de la Dirección de Desarrollo Comunitario y de los Centros que la conforman, y para conocimiento de la comunidad en general que desee conocer los procedimientos administrativos que rigen el otorgamiento de ayuda social.

NORMATIVA

Las disposiciones legales que norman la entrega de ayuda social y emergencia, son las siguientes:

1. Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, en el artículo 3° establece que una de las funciones privativas de las municipalidades en el ámbito de su territorio es la "promoción del desarrollo comunitario", además el artículo 4 letra c establece que las municipalidades podrán desarrollar directamente o con otros órganos de la administración del estado, funciones relacionadas con la asistencia social y jurídica. A continuación, y al establecer la organización interna del municipio, se señala en el artículo 22 que la unidad encargada del desarrollo comunitario tendrá entre otras funciones, la promoción del desarrollo comunitario y la ejecución de medidas tendientes a materializar acciones en ese sentido.
2. Dictámenes de la Contraloría General de la República, cuyos diversos pronunciamientos hacen referencia al otorgamiento de ayuda social o asistencial por parte de los municipios, siendo el más específico el dictamen N° 8507 del 08 de marzo de año 2001.

PROCESO DE ENTREGA DE BENEFICIOS

A continuación, se explicita el proceso implicado por parte de la Unidad de Asistencia social, teniendo presente que la comunidad puede acudir por medio de demanda espontánea, o tras la derivación de redes locales y no locales. Frente a esto, es posible señalar:

Primero: Los actores definidos, de este proceso son:

1. Solicitante (Rol)
2. Secretaria oficinas Sociales de Dideco (Rol)
3. Trabajador Social (Rol)
4. Bodega Central
5. Directora de Desarrollo Comunitario (Rol)
6. Encargada Unidad de asistencia Social y Emergencia.

Segundo: Requerimiento del beneficio.

Solicitud verbal del usuario en la secretaría y recepción de la Unidad/CEDESO/OIRS DIDECO/Oficina de partes por medio de solicitud por escrito.

Tercero: Entrevista personal del beneficiario.

Usuario se entrevista con trabajador social, quien efectúa revisión del programa FILES, a fin de realizar evaluación social correspondiente.

Frente a esto, el principal documento requerido inicialmente, es la Cédula de identidad.

Si no se cuenta con antecedentes del usuario, se le solicitan documentos pertinentes, a fin de justificar la solicitud para el beneficio social que requiere y realización de visita domiciliaria si fuera el caso.

Si tiene expediente social, se extrae del archivo físico además de la digital y se entrega a Asistente Social para la entrevista en oficina, quien registra: actualización de antecedentes sociodemográficos, solicitud y su fundamento.

Si es necesario se solicita alguno de esta documentación de respaldo (Registro Social de Hogares, liquidación de sueldo, liquidación de pensión, certificado médico, certificado de cotizaciones, contrato de arriendo o trabajo, credencial de discapacidad, entre otros).

Cuarto: Evaluación de los antecedentes del beneficiario.

Con los antecedentes aportados, se procede a la evaluación del solicitante, a fin de determinar la pertinencia de la entrega de beneficios sociales en conformidad a los siguientes requisitos de asignación:

1. Pertenecer a la comuna de Talca.
2. Tener 18 años o más.
3. Poseer Cédula de identidad.
4. Poseer registro social de hogares actualizado con domicilio en la comuna de Talca.
5. Tras evaluación social registrar en programa computacional área social que dé cuenta de estado de indigencia y/o necesidad manifiesta.
6. Documentos que acrediten y den cuenta de la condición de salud y/o económicos, con el fin de evaluar su situación actual por parte del profesional.



Alcaldía
Ilustre Municipalidad
de Talca

Quinto: Asignación del beneficio.

Si los antecedentes de respaldo son suficientes para evaluar la pertinencia del caso, en aquellos que involucren enseres de primera necesidad y/o financiamiento con giro global, se procede y se entrega la ayuda solicitada con acta conformidad a través de la Orden de Entrega.

Sexto: Omisión de algún requisito de asignación.

Por lo contrario, si solicitante no cumple con los requisitos expuestos, el profesional asistente social que lleve encargado el caso, lo registrará en el programa FILES, argumentando el rechazo de solicitud.

Séptimo: Monto de la asignación.

El tipo, frecuencia y cantidad de ayuda que se otorga dependerá de la evaluación social que concederá el o los beneficios correspondientes de acuerdo a la necesidad evidenciada y recursos con los que cuente la Unidad de Asistencia Social.

Octavo: Monto del programa de asistencia Social.

El monto del programa de asistencia social, se regulará año a año en conformidad al presupuesto municipal vigente.



Alcaldia
Ilustre Municipalidad
de Talca

ANEXOS:

I. CENTROS DE DESARROLLO SOCIAL:

- **Oficina Centro:** 2 sur N°621, esquina 2 poniente
- **Oficina Norte:** 7 oriente 12 ½ norte s/n (costado Cesfam Astaburuaga)
- **Oficina Carlos Trupp,** 30 oriente 12 sur s/n (costado Cesfam C. Trupp)
- **Oficina Colines:** 10 oriente 15 y 16 sur s/n.
- **Oficina intervención integral Las Américas:** 21 norte 5 ½ oriente, torre 1 Depto 102, Condominio Américas VII.
- **Oficina Bicentenario:** 36 oriente 22 norte A.
- **Oficina Seguridad Municipal Faustino González:** 14 oriente 11 norte.

II. DOCUMENTO REFERENCIAL CITACIÓN:



**Dirección
Desarrollo
Comunitario**
Ilustre Municipalidad
de Talca

CITACION

Con fecha..... de.....de 2025, se realizó visita domiciliaria al señor
(a).....
Cédula de Identidad N°....., instancia en la cual se deja citación a
entrevista con la suscrita para el día.....de.....de 2025, en Edificio
Dideco, ubicado en 4 Sur 2 Poniente N° 621, de Talca. Teléfono de contacto: 71 - 2
987393 correo institucional: clastra@talca.cl

Atte.,

Nombre
Trabajador Social
I. Municipalidad de Talca

III. DOCUMENTO ALUSIVO A ORDEN DE ENTREGA

Municipalidad de Talca		ORDEN INTERNA - PEDIDO MATERIALES A BODEGA CENTRAL POR DEPARTAMENTO	
ORDEN DE ENTREGA		Fecha de Gestión	
SOLICITANTE		Expediente Nro. 1	
RUT:		N°:	
Nombre:		Código Agrupación:	
Domicilio: Calle:		Referencia:	
Nombre Agrupación:		Mas:	
Bloque:		Depto:	
Fono:		Celular:	
BENEFICIO OTORGADO			
Producto	Es Comodato	Cantidad	Fecha limite de retiro
			Fecha Entrega

Beneficiario

Dirección de Retiro: 18 Oriente - 5 Sur / Horario: 8-30 am - 13.30 pm

IV. DOCUMENTO ALUSIVO A RECIBO DE AYUDA SOCIAL EN TERRENO.

RECIBO DE AYUDA SOCIAL

En Talca, _____ días del mes de _____ del año 20 _____,

Don / Doña _____,

Cédula de Identidad N° _____ domiciliado (a) en _____

Expediente Social N° _____ del Cedes _____

Declaro y certifica haber recpcionado conforme la siguiente ayuda social:

Motivo de entrega:

Nombre Funcionario Municipal que entrega

Cédula de Identidad N° _____

Nombre y firma beneficiario

Cédula de Identidad N° _____



**Dirección de
Desarrollo
Comunitario**



EXPEDIENTE SOCIAL N° 12216

CÉDULA IDENTIDAD: ~~XXXXXXXXXX~~

DOMICILIO 20 NOROCCIDENTE 157 354 MEDICAC

TELÉFONO Cel. 960750355

DOMICILIO	NO NOMBRE	FECHA DE ENTREGA	BENEFICIO	A. SOCIAL		
FECHA	INTERVENCIÓN REALIZADA	Beneficios	Cant.	Fecha Gestión	Fecha Entrega	
02-09-2024	Se elabora informe social ORASM! para solicitar compra de pañales adulto talla G XG tipo calzón para Bastián Villar. Se envía hoy por correo a colega Camila Sepúlveda.					Igomet
24-06-2024	SE REALIZA COMPRA DE 8 PAQUETES DE PAÑALES COTIDIAN PANTS ADULTO PARA MENOR BASTIAN VILLAR GUERRERO, C.I. 44444444 POR CAJA CHICA. Familia de jefatura femenina se encuentra en el 40% de menores ingresos y mayor vulnerabilidad socioeconómica. Subsisten de \$107.000 por subsidio a la Discapacidad mental de su hijo, ella no puede trabajar por dedicarse de forma exclusiva a su cuidado por diagnostico severo cardíaco, permanentes resfriados, y diagnostico de síndrome de Down. El menor no se encuentra escolarizado, lo que la limita de ejercer alguna actividad remunerada, se suma permanente apoyo municipal en pañales y alimentos.	OTROS	8	24-06-24	24-06-24	Igomet
11-07-2023	Se financia por caja chica dos tarros de leche nido, un kilo de millo y 5 paquetes de pañales tipo calzón para hijo Bastián Villar Guerrero por un monto de \$ 90.000 aprox.	ALIMENTO ESPECIAL ALIMENTO ESPECIAL OTROS	2 1 5	11-07-23 11-07-23 11-07-23	11-07-23 11-07-23 11-07-23	IGOMET
09-05-2023	Financiamiento de 6 paquetes de pañales tipo calzón para adulto por un monto de \$55.740 para el menor Bastián Villar Guerrero con recursos caja chica.	OTROS	6	09-05-23	09-05-23	IGOMET
25-04-2023	se aporta caja de alimentos, previamente comprometida y se compromete ayuda en pañales nuevamente para hijo par caja chica. Llamada pendiente a delegación presidencial por postulación a cocina a gas.	CAJA ALIMENTOS BÁSICA	1	25-04-23	25-04-23	IGOME
25-04-2023						BLAG

**Dirección de
Desarrollo
Comunitario**



EXPEDIENTE SOCIAL N° 21538

NOMBRE BRUNO ALEXANDER REYES BRANG

CÉDULA IDENTIDAD: 24.600.200-1

DOMICILIO ~~Carriente 1, 103-3475, N.Y.C.~~

TELEFONO

FECHA	INTERVENCIÓN REALIZADA	BENEFICIO	Cant.	Fecha Gestión	Fecha Entrega	A. SOCIAL
05-04-2024	se compran 6 paquetes de pañales adulto tipo calzón talla M por un monto total de \$ 65.940, para Bruno Reyes Bravo, con recursos caja chica. Menor de 10 años de edad, vive con su abuela materna de 54 años, soltera, tiene el cuidado personal permanente de su nieto del que no recibe SUF; subsiste de PGU de \$214.000, se suman pensión alimenticia de \$150.000. El nieto presenta vejiga neurogenica, pie botz, hidrocefalia, meningocele, asiste a escuela club de leones, camina con muletas, sometido a varias operaciones. Se desplaza también en sillas de ruedas, asiste a TELETON. Familia en el 40% de menores ingresos y mayor vulnerabilidad socioeconómica.	OTROS	6	05-04-24	05-04-24	RGOMEZ

ANOTESE Y COMUNIQUESE



MUNIQUESE.

JUAN CARLOS DIAZ AVENDAÑO
ALCALDE

- Archivo Alcaldía
- Depto. Personal
- Of. Transparencia
- Depto. Jurídico
- Secretaría Municipal
- Direc. de Des. Comunitario
- Administrador Municipal
- Depto. Control

08/04/2025

Vol no 458/25