



# MANUAL DE DERIVACION INTERNA PARA LA GESTION DE AYUDAS SOCIALES

DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA SOCIAL  
2021

## 1.- INTRODUCCION

El presente Manual de Derivación Interna para la gestión de Ayudas Sociales, tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima coordinación de los diferentes equipos municipales de la Dirección de Desarrollo Comunitario, con el Departamento de Asistencia Social, y que en la atención con sus usuarios estos por encontrarse en una situación de necesidad manifiesta o emergencia, requieran de la entrega de una ayuda social.

En este manual, se definirán las orientaciones generales, del procedimiento, la derivación, consideraciones y otros, permitiendo de esta manera agilizar los procesos internos de derivación y por ende la respuesta ante el requerimiento de la ayuda social solicitada.

## 2.-OBJETIVO

Estandarizar y ordenar los procedimientos de derivación para la obtención de ayudas sociales de los usuarios de los diferentes programas municipales de DIDECO de la Ilustre Municipalidad de Villarrica que así lo requieran; de modo de agilizar la gestión de los beneficios y recursos mejorando los procesos internos de coordinación y comunicación.

## 3.-NORMATIVA

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.

3. Lo establecido en el reglamento N° 2 del 22 de diciembre de 2014, sobre ayuda social paliativa a personas que se encuentren en estado de indigencia o necesidad manifiesta, de este municipio.

## 4.- DIRECTRICES DEL PROCESO

### 4.1 Generales:

#### a) Causales de derivación:

- Se conoce la presencia de una necesidad manifiesta a través del relato del propio usuario
- El profesional reconoce la dificultad del usuario para satisfacer necesidades básicas de su grupo familiar de manera autónoma
- Se está en presencia de una emergencia que afecta al grupo familiar, principalmente en el área de vivienda y/o salud

#### b) Ámbito de las derivaciones:

- Alimentos
- Pañales Adulto y Niño
- Colchones de 1 plaza
- Frazadas de 1 plaza
- Materiales de construcción: zinc acanalado, zinc 5V, terciado estructural para piso y forro interior
- Leña picada en sacos
- Aportes económicos: destinados al pago de servicios básicos, arriendos, compra de medicamentos, insumos médicos, entre otras.

### 4.2 Del proceso de Derivación:

#### a) Programa que deriva:

- **Detección de la necesidad:** esta puede ser generada a través de la entrevista directa con el usuario, en donde este manifiesta la necesidad o mediante una visita domiciliaria que permita detectarla personalmente.
- **Evaluación profesional:** realizada principalmente cuando la solicitud es expresada por el usuario y no ha sido detectada por el profesional. Es importante corroborar que la necesidad sea prevalente, priorizando siempre aquellas que son de primera necesidad. En el caso de Materiales de construcción es indispensable realizar la Visita que permita verificar el daño en la vivienda y que este afecte o ponga en riesgo la calidad de vida del grupo familiar que la habita.

Importante de mencionar que solo se realizan entrega de ayudas sociales paliativas por lo que, de requerir, por ejemplo, cambio de techo o de piso deben ser derivados para la postulación a un Subsidio de Vivienda.

- **Elaboración Ficha derivación:** instrumento por el cual se entregarán, los antecedentes básicos y que son relevantes a considerar para la generación de una ayuda social Municipal por parte del Departamento de Asistencia Social. Debe contener elementos básicos de individualización del referido, señalando aspectos económicos, de salud y de vivienda, así como también mencionar la situación que genera la emergencia o necesidad básica.

Esta ficha debe ser enviada al Departamento de Asistencia Social vía correo electrónico a [asistenciasocial.villarrica@gmail.com](mailto:asistenciasocial.villarrica@gmail.com) pudiendo adjuntar cualquier documentación que el profesional que deriva considere relevante y que signifique un aporte a la evaluación de la situación social.

#### b) Del Departamento de Asistencia Social:

Una vez realizada la recepción del Correo Electrónico con la Ficha de Derivación en sus anexos, comienza el proceso Interno de este Departamento:

- **Verificación de la naturaleza de la solicitud y competencia del DAS:** una vez recepcionada la Ficha de derivación se analiza la solicitud verificando que ésta sea de competencia del Depto. de Asistencia Social.
- **Cruce de Información:** se verifica los antecedentes del referido y su familia, verificando que tenga residencia en la comuna (RSH), que no haya sido beneficiario de ayuda social, tanto él como su familia, en un plazo no menor a los 6 meses (Registro de ayudas Sociales) o que no se encuentre gestionando otra ayuda social (Registro de Rutas).

Todo lo anterior de acuerdo a lo establecido en el Reglamento N°2 que regula el otorgamiento de las ayudas sociales en la I. Municipalidad de Villarrica.

- **Notificación Primera Etapa:** una vez realizado la evaluación de la solicitud y revisado los antecedentes del referido, se emitirá un correo electrónico, al profesional que deriva, que debe señalar si la solicitud fue aceptada, en cuanto a contenido y/o si el referido se encuentra en condiciones de generar una nueva ayuda social. En caso de cumplir con todo lo requerido pasa a evaluación social. En caso contrario, se da por finalizada la intervención del Departamento de Asistencia Social.

Desde que el Depto. de Asistencia Social toma conocimiento hasta que se realiza la primera notificación no deben concurrir más de dos días hábiles.

- **Evaluación Social:** proceso cuya base es la Ficha de derivación, y que, dependiendo del beneficio solicitado puede ser considerado como único verificador de información. Sin embargo la profesional que asuma la solicitud podrá utilizar otras técnicas que le permitirán ampliar el conocimiento de la situación social, intentando siempre dar mejores soluciones a la problemática social conocida durante el proceso.

Importante mencionar que si durante este proceso, la profesional evalúa que la ayuda social solicitada no es factible de gestionar o no se considera como de primera necesidad, podrá dar como terminado el proceso realizando la notificación correspondiente. Lo mismo ocurrirá cuando se presenten diferencias relevantes entre lo informado en la Ficha de derivación y lo conocido a través de la evaluación.

- **Elaboración Informe social:** los resultados del proceso de evaluación deben ser plasmados en el Informe social que sustenta la entrega de la ayuda social, debiendo mencionar en éste el Programa que deriva e incluir como documento anexo y de respaldo la Ficha de derivación.
- **Elaboración Documento que Autoriza la entrega del Beneficio:** Realizado el informe social se elaborará el documento que aprueba el otorgamiento de la ayuda social el cual será presentado a Dideco, Secretario Municipal y Alcalde para su revisión y firma (Autorización Menor, Resolución y Decreto).
- **Notificación Programa que Deriva:** una vez que se realiza todo el proceso de evaluación, y el proceso de firmas ha terminado, la profesional que lleva el caso tendrá que notificar al profesional que deriva el resultado del proceso, vía correo electrónico, debiendo incluir, además de los datos personales, el beneficio que se entregará, N° de Informe Social, fecha y N° de Documento que aprueba.

Una vez que se notifica al Programa que deriva, el Departamento Social contara con 15 días hábiles para realizar todo el proceso social y administrativo.

- **Entrega de la Ayuda social:** quedara a responsabilidad de este Departamento realizar todas las acciones necesarias tendientes a la entrega de la ayuda social al beneficiario en un corto plazo. Para lo anterior debe realizar el proceso que corresponda según el tipo de ayuda social que se entregará.

**c) De las responsabilidades:**

- El profesional que deriva será responsable de la información contenida en la ficha de derivación debiendo ser ésta reflejo de la realidad presentada por el usuario. Del mismo modo deberá mantener informado al usuario del resultado del proceso, principalmente en los casos que fueren denegados.
- El Departamento de Asistencia Social será responsable de informar a quien deriva del resultado del proceso en los tiempos mencionados en el numeral 4.2 letra b) de este manual, así como también de realizar las acciones necesarias para la entrega del beneficio asignado.

**d) De los documentos de respaldo:**

Se considerarán como documentos de respaldo todos aquellos que sean verificadores de la información contenida en la Ficha de derivación, siendo estos:

- Cedula de identidad
- Antecedentes médicos
- Contrato de arriendo
- Finiquito de trabajo
- Boletas de servicios básicos
- Recetas médicas
- Cotizaciones
- Fotografías

Estos documentos deberán ser escaneados y enviados adjuntos a la Ficha de derivación.

## 5.- CONSIDERACIONES:

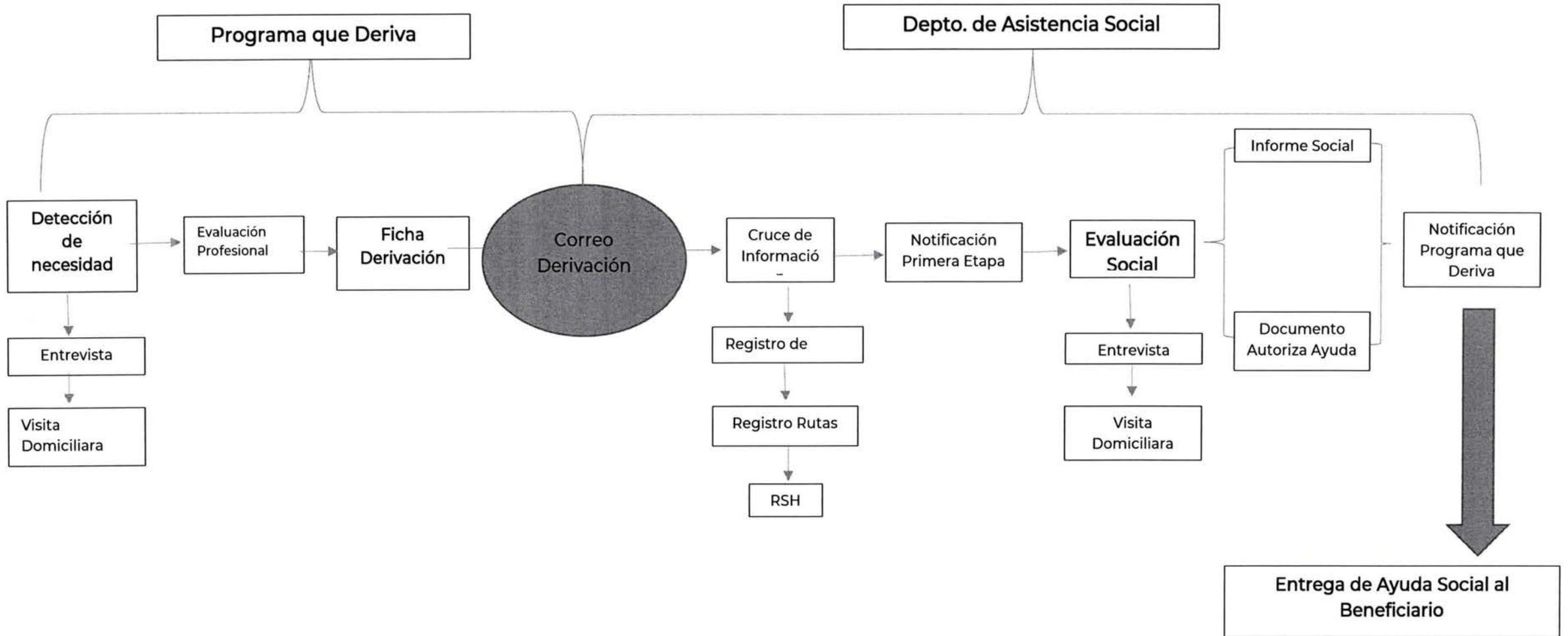
- Las fichas de derivación serán recepcionadas únicamente a través del correo electrónico del Departamento de Asistencia Social ([asistenciasocial.villarrica@gmail.com](mailto:asistenciasocial.villarrica@gmail.com)).
- Para la gestión de aportes económicos se deberá adjuntar la documentación que respalde el monto solicitado y la finalidad de éste, los cuales ya fueron mencionados en el numeral 4.2 letra d).
- La profesional a cargo de cada caso podrá realizar otras gestiones tendientes a la obtención de mayores beneficios para el usuario (Orasmi, centros de salud, Fundaciones, etc.) que permita dar una respuesta más completa a la problemática social.
- Para el mejor cumplimiento del objetivo de este Manual, el Departamento de Asistencia Social turnará de manera mensual, a las Profesionales Trabajadoras sociales de su dependencia, debiendo asumir ésta, la totalidad de las gestiones implicadas en los procesos antes descritos.
- Para mantener una comunicación formal, todas aquellas consultas e inquietudes respecto de los casos derivados deberá realizarse únicamente a través del correo electrónico de este Departamento.
- El presente Manual de Derivación rige el proceso como tal, y el tenor de las ayudas sociales se encuentra contenido en el Reglamento N°2 del 22 de Diciembre de 2014 y que rige el otorgamiento de las ayudas sociales, no siendo facultad de las profesionales del Departamento de Asistencia social realizar cualquier excepción en cuanto a plazos y tipos de beneficios entregados.

## 6. ANEXOS

6.1 Flujograma Proceso de Derivación

6.2 Ficha de Derivación

## 6.1 FLUJOGRAMA PROCESO DE DERIVACIÓN



**FICHA DE DERIVACION**

FECHA: \_\_\_\_\_

**1.- ANTECEDENTES PERSONAL**

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_ FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

DIRECCION: \_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_ ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_

**2.- ANTECEDENTES FAMILIARES Y DE VIVIENDA:**

<u>NOMBRE</u>	<u>RUT</u>	<u>EDAD</u>	<u>PARENTESCO</u>	<u>INGRESOS</u>	<u>OCUPACION</u>

VIVIENDA: PROPIA  ALLEGADO  OTRO: \_\_\_\_\_  
 CEDIDA  ARRENDADA

**3. ANTECEDENTES ECONOMICOS Y DE SALUD:**

RECIBE: PBS  DEPENDIENTE   
 JUBILACION   
 ESPORADICOS   
 OTRO: \_\_\_\_\_

SALUD: ENFERMEDAD CRONICA   
 ENFERMEDAD CATRASTROFICA   
 OTRO: \_\_\_\_\_

**4. SOLICITUD:**

CAJA DE ALIMENTOS  LEÑA   
 PAÑALES NIÑO O ADULTO  APORTE ECONOMICO   
 MATERIAL DE CONSTRUCCION  FRAZADAS

OBSERVACIONES (precisar talla pañales, destino del aporte económico, otros antecedentes relevantes de mencionar): \_\_\_\_\_

NOMBRE DE QUIEN DERIVA: \_\_\_\_\_  
 PROGRAMA: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_  
 CARGO: \_\_\_\_\_

DECRETO ALCALDICIO N° 1680  
Villarrica,

18 NOV. 2021

**VISTOS:**

1. El Reglamento N° 2 suscrito de fecha 22 de diciembre 2014, sobre el Otorgamiento de Ayudas Sociales de la Ilustre Municipalidad de Villarrica, que norma su procedimiento y entrega.
2. El Manual de Derivación Interna para la Gestión de Ayudas Sociales, elaborado por el Departamento de Asistencia social.
3. Las facultades que me confiere el D.F.L. N° 1 de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

- El interés del Departamento de Asistencia social, por proveer de un manual de derivación interna que estandarice y ordene el procedimiento de derivación para la obtención de ayudas sociales de los usuarios de los diferentes programas municipales de DIDECO.

**DECRETO:**

APRUEBASE, el "Manual de Derivación Interna para la Gestión de Ayudas Sociales" elaborado por el Departamento de Asistencia Social, como guía clara y específica que garantice la óptima coordinación de los equipos municipales de Dideco, el cual pasa a formar parte integrante del presente decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



  
NESTOR BURGOS RIQUÉLME  
SECRETARIO MUNICIPAL

GVL/NBR/VMA/GRZ /PLF/oos.-

**Distribución:**

- Dirección de Control.
- Dirección de Desarrollo Comunitario.
- Archivo Municipal.
- Archivo Programa.



  
GERMAN VERGARA LAGOS  
ALCALDE  
I. MUNICIPALIDAD DE VILLARRICA