



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN SOCIAL, MUNICIPALIDAD DE LOS ANGELES Versión 2.0**

**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO**

Los Ángeles, agosto del 2026



## INDICE

|                                                                                                            |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>NORMATIVA GENÉRICA PARA LOS 18 PROCESOS</b>                                                             | <b>4 – 5</b> |
| <b>DEFINICIONES GENÉRICA PARA LOS 18 PROCESOS</b>                                                          | <b>6 - 9</b> |
| <b>PRESTACIONES DE AYUDA SOCIAL</b>                                                                        |              |
| Proceso N°01: Ayuda Social en Mediaguas                                                                    | 10 – 14      |
| Proceso N°02: Ayuda Social en Alimentos                                                                    | 15 – 18      |
| Proceso N°03: Ayuda Social en Materiales de Construcción                                                   | 19 – 22      |
| Proceso N°04: Ayuda Social en Servicios Funerarios                                                         | 23 – 26      |
| Proceso N°05: Ayuda Social en Servicios Básicos                                                            | 27 – 30      |
| Proceso N°06: Ayuda Social en Recargas de Gas                                                              | 31 – 34      |
| Proceso N°07: Ayuda Social en Equipamiento de Hogar                                                        | 35 – 38      |
| Proceso N°08: Ayuda Social en Ropa de camas y literas                                                      | 39 – 42      |
| Proceso N°09: Ayuda Social en Alimentación Especial                                                        | 43 – 46      |
| Proceso N°10: Ayuda Social en Pañales desechables Niños y Adultos                                          | 47 – 50      |
| Proceso N°11: Ayuda Social en Reembolso de Pasajes                                                         | 51 – 54      |
| Proceso N°12: Ayuda Social en Implementos Ortopédicos                                                      | 55 – 58      |
| Proceso N°13: Ayuda Social en Fumigación, Insecticidas y Raticida                                          | 59 – 62      |
| Proceso N°14: Ayuda Social en Limpieza de Fosas                                                            | 63 – 66      |
| Proceso N°15: Ayuda Social en Estanque para Fosas                                                          | 67 – 70      |
| Proceso N° 16: Baja y Disposición Final de Insumos de Ayuda Social Vencidos o No Aptos para ser entregados | 71 – 75      |
| <b>TRAMITACIÓN DE SUBSIDIOS ESTATALES</b>                                                                  | <b>75</b>    |
| Proceso N°17: Subsidio Único Familiar (SUF)                                                                | 76 – 82      |
| Proceso N°18: Subsidio de Agua Potable                                                                     | 83 – 89      |

|                                     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| <b>ORGANIGRAMA DE LAS ENTIDADES</b> | <b>90</b>     |
| <b>INDICADORES</b>                  | <b>91- 92</b> |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>NORMATIVA GENÉRICA PARA LOS 18 PROCESOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>NORMATIVA DE PROCESOS DE AYUDA SOCIAL:</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>LEY ORGANICA MUNICIPALIDADES N° 18.695</b>                                     | <p>Las funciones municipales consignadas en Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695, en su Artículo 4°, letra a) y letra I), la cual dispone que los Municipios, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La asistencia social y jurídica</li> <li>▪ La prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>JURISPRUDENCIA CONTRALORIA AYUDA SOCIAL</b>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La jurisprudencia administrativa sobre la atribución de asistencia social municipal, emanada por la Contraloría General de la República en que se cita el Dictamen N°23.519 de 1993 sobre “indigencia” que se complementa mediante con los Dictámenes más recientes que reiteran el criterio siendo los N° 8.507 de 2001; 60.500 de 2008; 24.056 de 2010; N° 55.950 de 2012; entre otros ha precisado que el cumplimiento de la función municipal de Asistencia Social aludida , debe considerarse referida a procurar los medios indispensables que permitan mitigar las dificultades de las personas que se encuentran en una situación de indigencia o necesidad manifiesta.</li> <li>▪ Agrega la citada jurisprudencia, que corresponde al Municipio evaluar las condiciones en que se encuentran los requirentes de la Asistencia Social , los que deben ser habitantes de la Comuna de que se trate, atendido que las funciones municipales deben ejercerse dentro del respectivo territorio local, a través de los correspondientes informes sociales, pudiendo para tales efectos elaborar y aplicar los métodos , sistemas , procedimientos más adecuados, siempre que ellos sean objetivos y de aplicación a toda la población comunal.</li> </ul> |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Luego, en lo que concierne a la comprobación de tales estados de carencia es del caso indicar que de acuerdo con el criterio establecido en los dictámenes N° 46.748 de 2005; 34.621 Y 55.950 ambos de 2012 corresponde que se realice por la Administración activa, con los medios idóneos de que disponga, resguardando la igualdad de los beneficiarios y evitando discriminaciones arbitrarias, que importen una desviación de la facultad en comento.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>NORMATIVA DE SUBSIDIOS ESTATALES:</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>LEY ORGANICA<br/>MUNICIPALIDADES<br/>N° 18.695</b></p> | <p>Las funciones municipales consignadas en Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695, en su Artículo 4°, letra c), la cual dispone que los Municipios, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La asistencia social y jurídica</li> </ul>                                                                          |
| <p><b>LEYES</b></p>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley N° 18.778, que establece subsidio al pago de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas.</li> <li>▪ Ley N°20.595, Que crea el ingreso ético familiar que establece bonos y transferencias condiciones para las familias de pobreza extrema y crea el subsidio al empleo de la mujer.</li> <li>▪ Ley N.º 18.020, que establece el beneficio de Subsidio Único Familiar a personas de escasos recursos</li> </ul> |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>DEFINICIONES GENÉRICAS PARA LOS 18 PROCESOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>DEFINICIONES DE PROCESOS DE AYUDA SOCIAL:</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>Ayuda Social</b>                                                               | Se entiende como el apoyo inmediato a Usuarios y sus familias quienes producto de alguna situación puntual en su dinámica familiar presentan alguna necesidad que no puede ser cubierta con sus propios recursos.                                                                                                                                                                     |  |
| <b>Beneficio</b>                                                                  | Todo aporte en dinero y/o especie, cuyo propósito sea la ayuda a personas naturales, tales como canastas de mercadería u otros bienes, transferencia en dinero entre otros                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>CAS</b>                                                                        | Centro de Atención Social (Paillihue – Santiago Bueras)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>Indigencia</b>                                                                 | La carencia absoluta de medios de subsistencia, faltan al individuo los medios para alimentarse, vestirse etc.<br>(Dictamen N° 23.519 de 1993)                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>Inspector Técnico de Servicio</b>                                              | Funcionario Municipal designado por Decreto Alcaldicio, que debe supervisar la correcta ejecución y cumplimiento de un contrato de servicio.                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>Necesidad manifiesta</b>                                                       | Falta relativa e inmediata de los medios de subsistencia, vale decir, es una situación transitoria, en que si bien la persona dispone de los elementos para subsistir, éstos son escasos frente a un imprevisto, por ejemplo problemas de salud de alto costo.                                                                                                                        |  |
| <b>SAS</b>                                                                        | Sistema de Atención Social. Sistema informático en el que se lleva un registro de las atenciones sociales y /o solicitudes de ayuda social y su correspondiente resolución. Está disponible en la Oficina de Caso Social, Centros de Atención Social y Delegaciones Municipales. De este sistema se imprime un documento que equivale a acta de entrega de los beneficios (hoja SAS). |  |
| <b>Usuario / Solicitante</b>                                                      | Persona mayor de 18 años, con domicilio en la Comuna de Los Ángeles, quien solicita el beneficio al Municipio.                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>Vulnerabilidad Social</b>                                                      | Capacidad disminuida de la persona para anticiparse y resistir a los efectos de un peligro natural causado por la actividad humana y poca o nula capacidad para recuperarse de los mismos.                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Lugares de atenciones sociales</b>                                             | Las evaluaciones de ayuda social se realizan, según domicilio del solicitante, para ello se cuentan con las siguientes                                                                                                                                                                                                                                                                |  |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | <p>Oficinas, ubicadas en diferentes sectores rurales y urbanos de la Comuna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Centro de Atención Social Santiago Bueras:</b> atiende a Usuarios con domicilios desde la calle Colo Colo con Avenida Ercilla hacia el sector nor poniente hasta el límite de Villa Génesis con Ruta 5 Sur.</li> <li>- <b>Centro de Atención Social Paillihue:</b> atiende Usuarios con domicilio desde Av. Vicuña Mackenna hacia el sur hasta Tolpan y las Camelias Altas.</li> <li>- <b>Delegación Santa Fe:</b> atiende Usuarios con domicilio desde cruce Santa Fe hacia el poniente, todos los sectores por camino a nacimiento lado derecho.</li> <li>- <b>Delegación Chacayal:</b> atiende Usuarios con domicilio desde el sector El Huertón Camino Antuco hacia el oriente, hasta el límite Comunal con Quilleco.</li> <li>- <b>Delegación San Carlos de Puren:</b> atiende Usuarios con domicilio desde Villa Las Delicias hacia el sur, incluyendo el sector Camelias bajas hasta el límite comunal con Mulchen.</li> <li>- <b>Delegación El Peral:</b> atiende usuarios con domicilio desde cruce el Peral hacia el oriente.</li> <li>- <b>Delegación Saltos del Laja:</b> atiende usuarios con domicilio desde el cruce la mona hacia el norte hasta el límite comunal con Cabrero y Yumbel, incluyendo sectores interiores.</li> <li>- <b>Caso Social:</b> atiende Usuarios con domicilio en sectores no cubiertos por CAS y Delegaciones.</li> </ul> |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>DEFINICIONES DE SUBSIDIOS ESTATALES:</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Subsidio SAP</b>                         | El subsidio al consumo del agua consiste en que el Estado, vía Municipalidad, cancela una parte de la cuenta del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas de los beneficiarios del subsidio a las Empresas Sanitarias en el área urbana y a los Servicios de Agua Potable Rural en el área rural de la comuna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Beneficiarios SAP</b>                    | Es el jefe de familia o jefe de hogar principal de acuerdo al Registro Social de Hogares, su grupo familiar y demás personas que habitan permanentemente en una vivienda, que perciben el subsidio al consumo, atendida su condición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | de usuarios de escasos recursos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Prestadores de Servicio Urbano y Rural</b> | Es la institución o empresa que otorga los servicios de agua potable y de alcantarillado de aguas servidas.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Proceso Mensual Urbano y Rural</b>         | Mensualmente se lleva a cabo la emisión del decreto de otorga subsidios del agua potable y además se realiza la emisión del decreto de extinción.                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Decreto de Asignación</b>                  | La Municipalidad, al momento de asignar los subsidios considera el número máximo otorgado por la Delegación Presidencial y los otorga de acuerdo a estricto orden de prelación, el listado es confeccionado de acuerdo a la calificación socioeconómica obtenida por cada postulante en el Registro Social de Hogares y debe ser ordenado de menor a mayor vulnerabilidad socioeconómica. |
| <b>Duración del Subsidio</b>                  | El subsidio tiene una vigencia de 3 años desde la fecha de su otorgamiento, salvo que mediante decreto Alcaldicio se dé lugar a su extinción por existir alguna causal.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Decreto de Extinción</b>                   | En el caso que ocurra alguna causal de extinción, la municipalidad debe dictar un decreto que declare cese del beneficio, el decreto deberá ser mensual, en el cual se incluirá la totalidad de los beneficiarios a los cuales se les extinga el beneficio.                                                                                                                               |
| <b>Archivo C:</b>                             | Es el detalle de los consumos realizados por los beneficiarios de este subsidio durante el mes anterior y que da razón del monto total cobrado por la empresa de Servicios Sanitarios o por el Sistema de Agua Potable Rural al Municipio en la factura o boleta que emite.                                                                                                               |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>SUF</b>                                    | Subsidio Único Familiar, denominación inicial del beneficio en la Ley N.º 18.020. Actualmente y de acuerdo a las modificaciones posteriores, se denomina Subsidio Familiar. Ambos términos son correctos de usar.                                                                                                                                                                         |
| <b>Causante</b>                               | Menor de edad que origina el beneficio, sujeto de atención principal de éste beneficio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Beneficiario</b>                           | Madre, padre o tutor a cargo del causante menor de edad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Concesión</b>                              | Otorgamiento del subsidio al beneficiario y sus causantes, una vez realizada la postulación y al cumplir con los requisitos.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Extinción</b>                              | Cese del beneficio por incumplimiento de requisitos o cumplimiento de plazo legal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Subsidio</b>                               | Transferencia de recursos a beneficiarios que hayan cumplido con los requisitos que estipula la ley.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Subsidio Familiar</b>                      | Beneficio destinado a los causantes menores de 18 años de edad y que vivan a expensas del beneficiario.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                  |                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Subsidio Madre</b>            | Beneficio destinado a las madres de menores de 18 años que vivan a sus expensas y por los cuales perciban subsidio familiar.                        |
| <b>Subsidio Familiar Duplo</b>   | Beneficio destinado a causantes menores de 18 años, en situación de invalidez.                                                                      |
| <b>Subsidio Maternal</b>         | Beneficio destinado a embarazadas desde el 5to mes de gestación, debidamente certificada por matrona de los centros de salud primaria de la comuna. |
| <b>Subsidio al Recién Nacido</b> | Beneficio destinado a causante recién nacido hasta los 3 meses de vida, siempre y cuando la madre haya sido beneficiaria del subsidio maternal.     |



## PROCESO N°01

### Ayuda Social en Mediaguas

#### 1. TÍTULO DEL PROCESO

Ayuda Social en Mediaguas

#### 2. OBJETIVOS DEL PROCESO

Mejorar las condiciones de habitabilidad de familias vulnerables o con necesidad manifiesta de la Comuna de Los Ángeles, mediante la entrega e instalación de una vivienda transitoria con presupuesto Municipal.

#### 3. ALCANCE

Desde la solicitud ingresada por el Usuario, hasta la instalación de la vivienda por el proveedor externo del suministro de mediaguas, si procede la ayuda de acuerdo a la evaluación socioeconómica del solicitante y su grupo familiar por parte del Trabajador Social, quien finalmente determina si procede o no la entrega de la vivienda de emergencia.

#### 4. ACTORES

- Usuario / Solicitante: Persona natural que requiere apoyo social.
- Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.
- Proveedor de mediaguas: Empresa que se adjudica mediante licitación pública el convenio de suministro de mediaguas.
- Encargada de la Oficina de Caso Social: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.
- Delegados y Encargados de CAS: Profesionales que lideran los equipos territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.
- Inspector Técnico de Servicio: Funcionario municipal que cumple con el rol de velar por el fiel cumplimiento del convenio de suministro de mediaguas.

#### 5. NORMATIVA

Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”

#### 6. DEFINICIONES

Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.

#### 7. PROPIETARIO

Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.

#### 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La solicitud de Mediagua puede ser realizada por:

- demanda espontanea del solicitante
- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio
- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de [contacto@losangeles.cl](mailto:contacto@losangeles.cl)

**Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:**

Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos

solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.

La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).

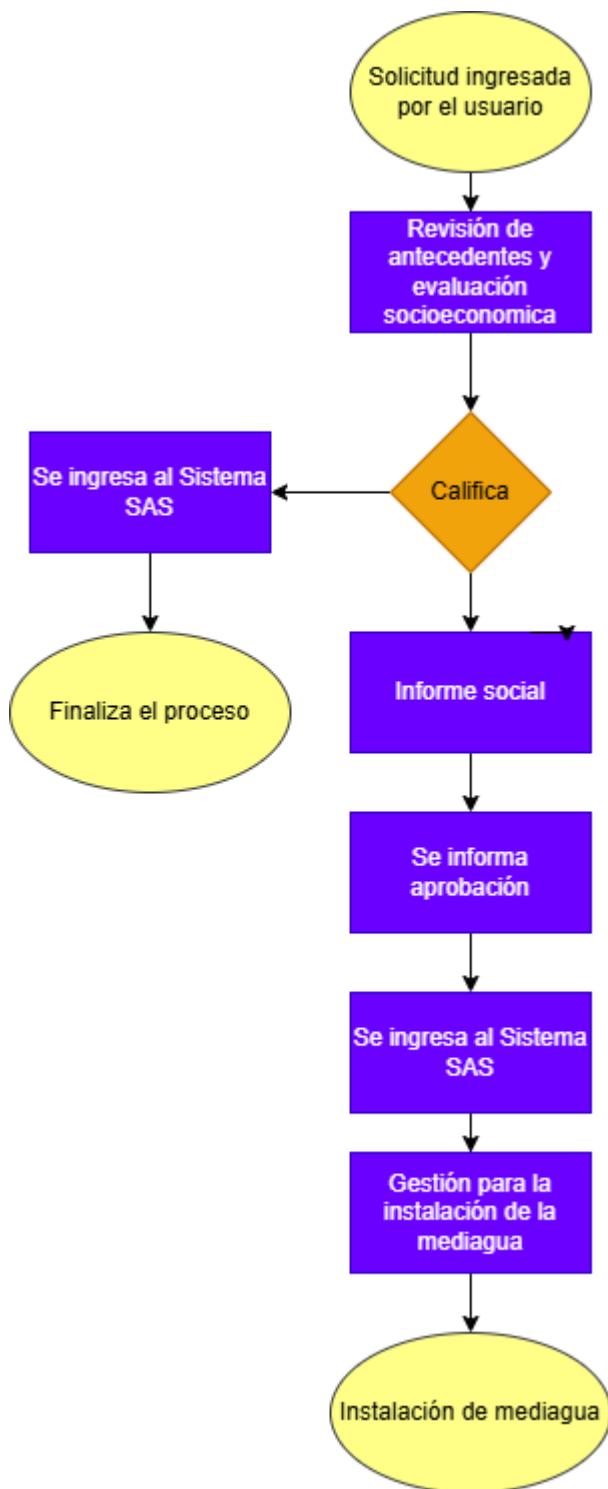
Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el 70% de menores ingresos, según su Registro Social de Hogares, se evalúa la vulnerabilidad socioeconómica. Y si el solicitante mantiene una calificación entre el 71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de necesidad manifiesta.

Se deben presentar los siguientes documentos:

- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Antecedentes de salud: certificado médico o carnet de control y/o credencial de discapacidad de integrantes del hogar que presenten antecedentes médicos.
- Acreditar gastos del grupo familiar si es que corresponde: boletas, certificados u otros documentos de igual naturaleza.
- Declaración simple en formato municipal en donde el propietario cede parte de su terreno al Solicitante para instalar mediagua (en caso que el Solicitante no sea propietario)
- La persona que cede el terreno debe acreditar con documentos ser propietario o tener derechos sobre éste, presentando además la fotocopia de su Cédula de Identidad.
- Si el Peticionario es propietario del terreno debe acreditarlo con la presentación de Fotocopia de la Escritura.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.
- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo, boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas.

De corresponder la asignación de la Mediagua, el Trabajador Social responsable de la evaluación hace llegar el Informe Social a la Encargada de la Oficina de Caso Social, quien de acuerdo al stock disponible y la priorización realizada por cada Oficina (por sus casos evaluados), envía los requerimientos de servicios al ITS del Programa, quien a su vez, envía una solicitud con el requerimiento al Proveedor que mantiene contrato por el Suministro de Mediaguas. Posterior a ello, el proveedor realiza la instalación de la mediagua en el domicilio indicado por el beneficiario en la etapa de evaluación social.

9- Diagrama de flujo



## 10.ETAPAS

| ETAPA                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ACTOR                                                         |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                                                                                                                                           | Usuario/solicitante                                           |
| Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio y se realiza por el Trabajador social visita domiciliaria y entrevista.                                                                                                           | Trabajador Social                                             |
| Calificación                                         | Se emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega de la mediagua.                                                                                                                                                                                                                                                  | Trabajador Social                                             |
| Informe Social                                       | Se evacúa informe social por parte del trabajador social. Este es entregado a la Encargada de Oficina de Caso Social, quien de acuerdo al presupuesto y al stock disponible realiza la priorización de los casos social aprobados                                                                                                                  | Trabajador Social                                             |
| Se informa aprobación                                | Se contacta al solicitante para informar la aprobación del beneficio                                                                                                                                                                                                                                                                               | Trabajador Social                                             |
| Se ingresa al Sistema SAS                            | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                                             | Trabajador Social                                             |
| Gestión para la instalación de la mediagua           | Encargada de Oficina de Caso Social, una vez priorizado el caso social, envía los antecedentes al ITS del programa para que gestione la instalación de la vivienda con la empresa proveedora. El ITS solicita mediante correo electrónico al proveedor externo del Mediaguas que instale la vivienda en el domicilio indicado por el Beneficiario. | Encargada de oficina de caso social e Inspector Técnico (ITS) |
| Instalación de mediagua                              | La empresa proveedora del convenio de suministro realiza la instalación de la mediagua. El beneficiario firma la conformidad de la entrega de la mediagua.                                                                                                                                                                                         | ITS, empresa proveedora y beneficiario/a.                     |

**PAUTA DE PRIORIZACIÓN DE SOLICITUDES DE MEDIAGUAS ( 0 a 90 puntos)**

| <b>CRITERIOS</b>                         | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                               | <b>PONDERACIÓN</b>                                                                                                             |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Antigüedad de la postulación             | El listado de espera se ordena en archivo según el tiempo de ingreso de la postulación.                                                                                                                          | Menos de 1 mes<br>5 puntos<br><br>Más de 1 mes<br>10 puntos                                                                    |
| Tramo del Registro Social de Hogar       | Se debe diferenciar los siguiente:<br>40% al 70% se considera vulnerabilidad socioeconómica<br>71% al 90% se considera necesidad manifiesta.                                                                     | 40% al 70% se considera vulnerabilidad socioeconómica: 10 puntos<br><br>71% al 90% se considera necesidad manifiesta: 5 puntos |
| Situación de salud familiar              | Se debe acreditar alguna enfermedad grave, discapacidad o algún tipo de dependencia. También se consideran accidentes y/u hospitalizaciones                                                                      | Acredita problemas de salud: 10 puntos<br><br>No acredita problemas de salud: 0 puntos                                         |
| Ingresos del grupo familiar              | Se consideran todos los ingresos que recibe el grupo familiar, considerando como máximo el 6to decil (\$ 334.894 ingreso per cápita)                                                                             | Hasta el 6to decil, 10 puntos.<br><br>Sobre el 6to decil: 5 puntos                                                             |
| Situación ocupacional del grupo familiar | Se revisa el rol de proveedor del hogar a través de la situación ocupacional informada tales como trabajador dependiente, independiente, informal, trabajador por cuenta propia, cesante, pensionado entre otros | Acredita trabajo no dependiente : 10 puntos<br><br>Acredita trabajo dependiente: 5 puntos                                      |
| Urgencia del apoyo de mediagua           | Se acredita en informe social la carencia de vivienda y/o las condiciones de inhabitabilidad de la vivienda actual                                                                                               | Alto: 30 puntos<br>Medio: 20 puntos<br>Bajo: 10 puntos                                                                         |
| Existencia de redes de apoyo             | Informe social acredita la existencia de redes de apoyo del/la solicitante en cuanto a las condiciones de habitabilidad                                                                                          | No tiene: 10 puntos<br>Tiene: 5 puntos                                                                                         |



## PROCESO N°02

### Ayuda Social en Alimentos

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>      | Ayuda Social en Alimentos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>   | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta a través de la entrega de una tarjeta valorizada que puede ser utilizada en comercios asociados para adquirir alimentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>3.ALCANCE</b>                 | El proceso contempla la solicitud de parte del usuario, la evaluación socioeconómica del solicitante y su grupo familiar, a fin de determinar si procede o no la entrega de la tarjeta o giftcard de alimentos. De proceder la entrega, se le asigna la tarjeta valorizada al Solicitante, quien procede a canjear en comercios asociados. Esta ayuda es financiada con presupuesto Municipal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>4.ACTORES</b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Usuario / Solicitante</u>: Persona natural que requiere apoyo social.</li><li>• <u>Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales</u>: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li><li>• <u>Encargada de la Oficina de Caso Social</u>: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li><li>• <u>Delegados y Encargados de CAS</u>: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>5.NORMATIVA</b>               | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>6.DEFINICIONES</b>            | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>7.PROPIETARIO</b>             | Encargada Departamento de Gestión Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> | <p>La solicitud de tarjeta y/o giftcard de alimentos puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- demanda espontanea del solicitante</li><li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li><li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li></ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).</p> |

**SE DEBE DIFERENCIAR:**

Para el solicitante en que su hogar esté calificado **hasta el 70% de menores ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

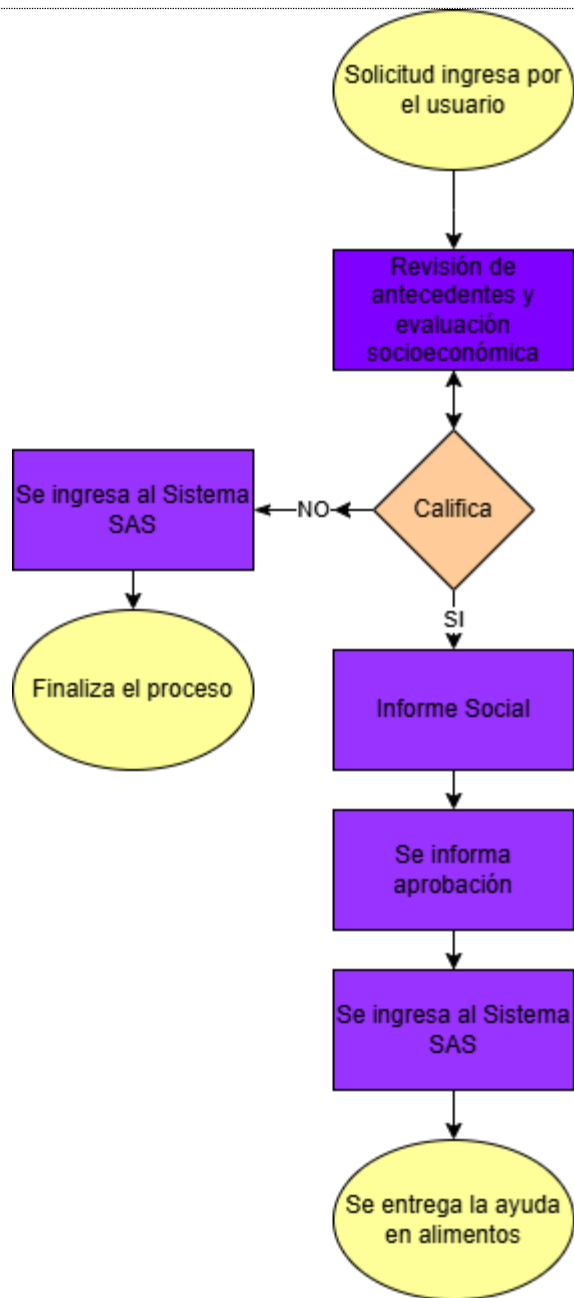
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el Solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo
- boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios o certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas.

De corresponder la asignación del beneficio y acorde al stock disponible, se le entrega al Usuario una tarjeta valorizada para que sea utilizada en comercios asociados a fin de adquirir alimentos.

## 9. Diagrama de flujo



# 10. ETAPAS

| ETAPA                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                       | ACTOR                             |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                          | Usuario/solicitante               |
| Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio y se realiza por el Trabajador social una entrevista.            | Trabajador Social                 |
| Calificación                                         | Se emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega de alimentos.                                                                                                                                   | Trabajador Social                 |
| Informe Social                                       | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                         | Trabajador Social                 |
| Se informa aprobación                                | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio                                                                                                                                                           | Trabajador Social                 |
| Se ingresa al Sistema SAS                            | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                            | Trabajador Social                 |
| Entrega del beneficio                                | El profesional entrega la ayuda en alimentos al solicitante. Este deberá firmar la entrega conforme de la ayuda social (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega). | Trabajador Social y Beneficiario. |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>PROCESO N°03</b><br/><b>Ayuda Social en Materiales de Construcción</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>                                                       | Ayuda Social en Materiales de Construcción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>2. OBJETIVOS DEL PROCESO</b>                                                   | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta a través de tarjetas valorizadas que les permitan adquirir materiales de construcción a fin de mejorar sus condiciones habitacionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>3. ALCANCE</b>                                                                 | El proceso contempla la solicitud de parte del usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.<br>Esta ayuda es financiada con presupuesto municipal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>4. ACTORES</b>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Usuario / Solicitante</u>: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• <u>Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales</u>: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• <u>Encargada de la Oficina de Caso Social</u>: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• <u>Delegados y Encargados de CAS</u>: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>5.NORMATIVA</b>                                                                | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>6.DEFINICIONES</b>                                                             | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>7.PROPIETARIO</b>                                                              | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>                                                  | <p>La solicitud de tarjeta y/o giftcard de materiales de construcción puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las solicitudes de materiales de construcción serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).</p> |  |

**SE DEBE DIFERENCIAR:**

Para el solicitante en que su hogar esté calificado **hasta el 70% de menores ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

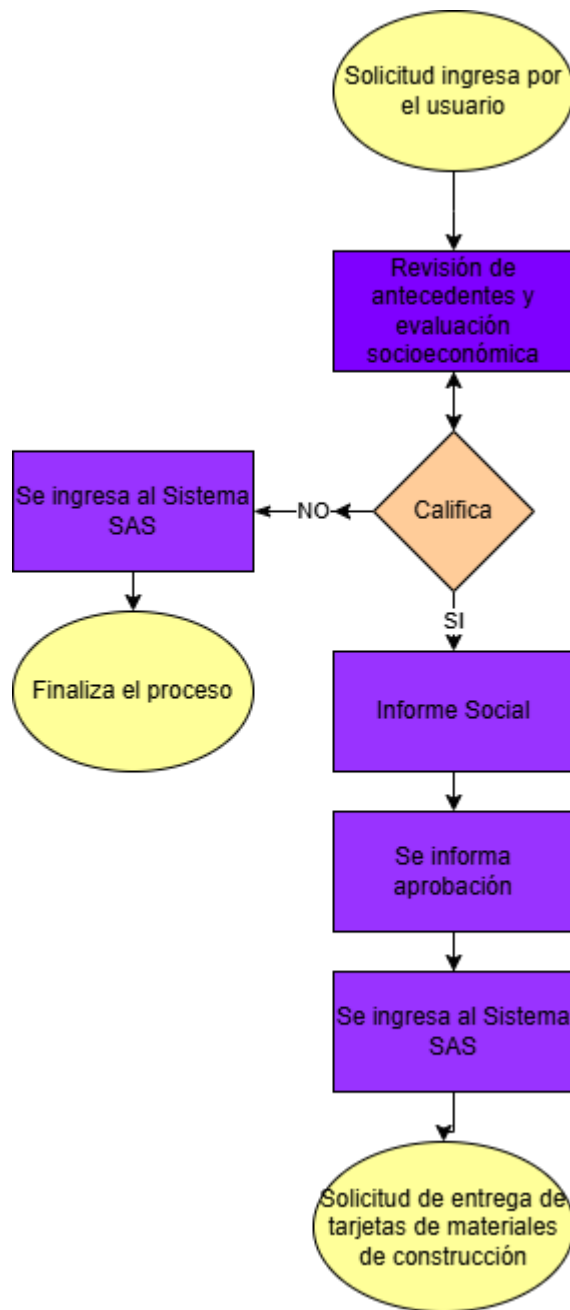
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo
- boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas.

De corresponder la asignación del beneficio y acorde al stock disponible, se le entrega al usuario una o dos giftcard valorizadas, para que sean utilizadas en comercios asociados a fin de adquirir materiales de construcción.

**9- Diagrama de Flujo**



**10. ETAPAS**

| ETAPA                              | DESCRIPCIÓN                                                              | ACTOR               |  |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|--|
| Solicitud ingresada por el usuario | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio | Usuario/solicitante |  |
| Revisión de antecedentes y         | Verificación de los antecedentes                                         | Trabajador Social   |  |

|  |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                   |  |
|--|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--|
|  | evaluación socioeconómica | socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista y visita domiciliaria.                                                                                                                                                                                                                   |                                   |  |
|  | Calificación              | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega de tarjetas de materiales de construcción.                                                                                                                                                                                                                                                                               | Trabajador Social                 |  |
|  | Informe Social            | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Trabajador Social                 |  |
|  | Se informa aprobación     | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Trabajador Social                 |  |
|  | Se ingresa al Sistema SAS | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Trabajador Social                 |  |
|  | Entrega del beneficio     | El Trabajador social, de acuerdo al stock disponible y priorización de casos, entrega la ayuda en al solicitante con una o dos tarjetas valorizadas al beneficiario, las cuales deben ser cajeadas en comercios asociados por material de construcción. Este deberá firmar la entrega conforme de la ayuda social (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega). | Trabajador Social y Beneficiario. |  |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>PROCESO N°04:</b><br/><b>Ayuda Social en Servicio Funerario</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>                                                       | Ayuda Social en Servicio Funerario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>                                                    | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta en el financiamiento de urna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>3.ALCANCE</b>                                                                  | <p>El proceso contempla la solicitud de parte de un familiar del fallecido, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar del fallecido a cargo de un trabajador Social, quien determina si corresponde el apoyo municipal. De corresponder el beneficio, el Inspector Técnico del Servicio, envía la solicitud de requerimiento al Proveedor del servicio de Urnas para que entregue el servicio a la familia en el lugar indicado por ellos. Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>4.ACTORES</b>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Usuario / Solicitante</u>: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• <u>Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales</u>: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• <u>Proveedor de servicios funerarios</u>: Empresa que se adjudica mediante licitación pública el convenio de suministro de servicios funerarios.</li> <li>• <u>Encargada de la Oficina de Caso Social</u>: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• <u>Delegados y Encargados de CAS</u>: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> </ul>                                                                                |  |
| <b>5.NORMATIVA</b>                                                                | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>6.DEFINICIONES</b>                                                             | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>7.PROPIETARIO</b>                                                              | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>                                                  | <p>La solicitud de servicio funerario puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las solicitudes de alimentos serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio. La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y</p> |  |

Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).

**SE DEBE DIFERENCIAR:**

Para el solicitante en que su hogar esté calificado **hasta el 70% de menores ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

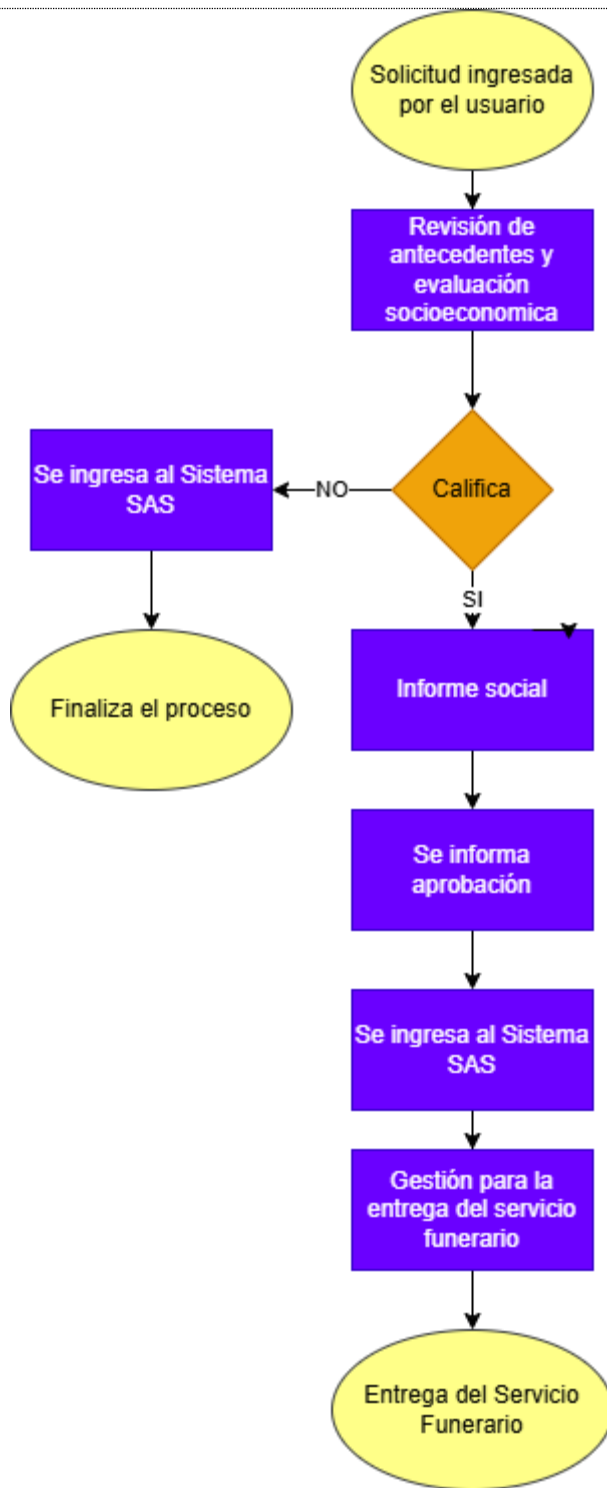
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el Solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo
- boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas.

De corresponder la asignación del beneficio y acorde al presupuesto anual disponible, se le entrega al usuario el servicio funerario.

9- Diagrama de flujo



10.ETAPAS

| ETAPA                              | DESCRIPCIÓN                                                              | ACTOR               |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Solicitud ingresada por el usuario | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio | Usuario/solicitante |

|  |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                               |  |
|--|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--|
|  | Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de que el fallecido no sea beneficiario de Cuota Mortuoria o Asignación por muerte. Además se verifican los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista.                                                                                                                         | Trabajador Social                                             |  |
|  | Calificación                                         | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Trabajador Social                                             |  |
|  | Informe Social                                       | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Trabajador Social                                             |  |
|  | Se informa aprobación                                | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Trabajador Social                                             |  |
|  | Se ingresa al Sistema SAS                            | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Trabajador Social                                             |  |
|  | Gestión para la instalación de la mediagua           | Encargada de Oficina de Caso Social, envía el requerimiento del servicio funerario al ITS del programa para que gestione la entrega de éste.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Encargada de oficina de caso social e Inspector Técnico (ITS) |  |
|  | Entrega del beneficio                                | El Trabajador social, de acuerdo al presupuesto disponible , envía el requerimiento al ITS del programa para que gestione la entrega del servicio funerario. El proveedor externo de Urnas y Servicio funerario, entrega el Servicio en el lugar indicado por el Solicitante. Este deberá firmar la entrega conforme de la ayuda social (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega). | Trabajador Social y Beneficiario.                             |  |



## PROCESO N°05

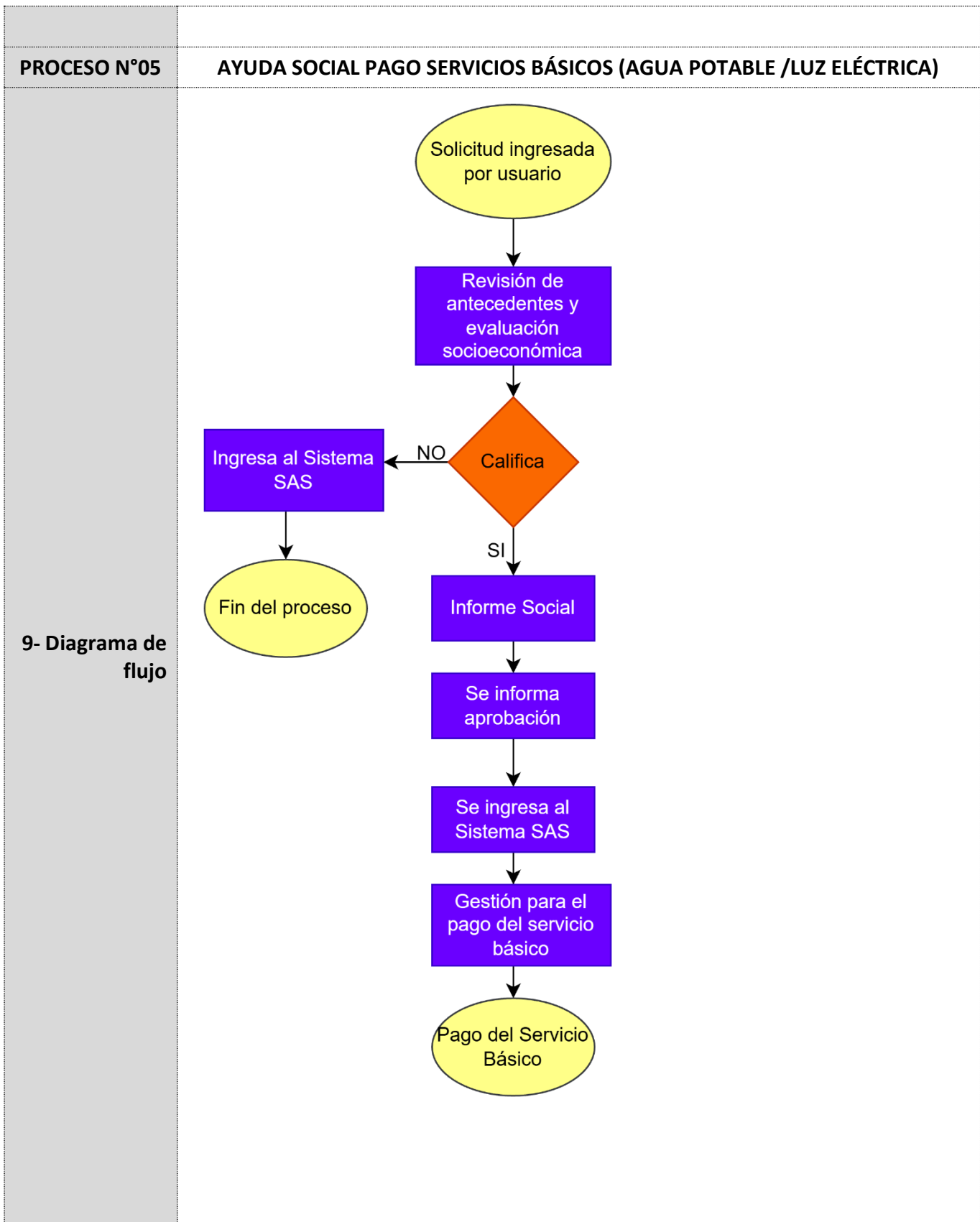
### Ayuda Social en Servicios Básicos

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>      | Ayuda Social en Servicios Básicos (agua potable y/o luz eléctrica)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>   | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta, mediante el pago de los consumos básicos de luz eléctrica o agua potable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>3.ALCANCE</b>                 | El proceso contempla la solicitud de parte del usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, quien finalmente determina si procede o no la entrega del beneficio. De proceder el beneficio, la Directora de Dideso envía un ordinario al Director DAF solicitando el pago del Servicio de agua potable o luz eléctrica, según corresponda. Esta ayuda es financiada con presupuesto Municipal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>4.ACTORES</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Usuario / Solicitante</u>: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• <u>Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales</u>: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• <u>Encargada de la Oficina de Caso Social</u>: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• <u>Delegados y Encargados de CAS</u>: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>5.NORMATIVA</b>               | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>6.DEFINICIONES</b>            | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>7.PROPIETARIO</b>             | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> | <p>La solicitud de pago de Servicios Básicos puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).</p> |

Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el 70% de menores ingresos, según su Registro Social de Hogares, se evalúa la vulnerabilidad socioeconómica. Y si solicitante mantiene una calificación entre el 71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de necesidad manifiesta.

Se deben presentar los siguientes documentos:

- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Antecedentes de salud: certificado médico o carnet de control y/o credencial de discapacidad de integrantes del hogar que presenten antecedentes médicos.
- Acreditar gastos del grupo familiar si es que corresponde: boletas, certificados, contratos de arriendo, declaración jurada de cesión de la vivienda u otros documentos de igual naturaleza.
- La persona que cede el terreno debe acreditar con documentos ser propietario o tener derechos sobre éste, presentando además la fotocopia de su Cédula de Identidad.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.
- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo, boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas.



| <b>10.ETAPAS</b> | <b>ETAPA</b>                                         | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>ACTOR</b>                                                                 |
|------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                  | Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Usuario/solicitante                                                          |
|                  | Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista.                                                                                                                                                                                                                                              | Trabajador Social                                                            |
|                  | Calificación                                         | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Trabajador Social                                                            |
|                  | Informe Social                                       | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Trabajador Social                                                            |
|                  | Se informa aprobación                                | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Trabajador Social                                                            |
|                  | Se ingresa al Sistema SAS                            | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Trabajador Social                                                            |
|                  | Gestión para el pago del servicio básico             | Encargada de Oficina de Caso Social, envía Ordinario firmado por el Director de Dideso al Director de Administrador y Finanzas. para se ejecute el pago del Servicio Básico.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Encargada de oficina de caso social y Dirección de Administración y Finanzas |
|                  | Entrega del beneficio                                | Se realiza mediante transferencia bancaria electrónica a Essbio o la Compañía General de Electricidad o mediante cheque emitido a la empresa de servicio sea Coopelan, Frontel o Comités de APRS. En este caso el beneficiario retira el documento desde Tesorería Municipal y lo entrega en la empresa de servicio. Como comprobante de entrega del beneficio, se imprime hoja SAS firmada por el beneficiario (a) y Trabajador Social responsable de la entrega. | Trabajador Social, beneficiario y Dirección de Administración y Finanzas-    |



## PROCESO N°06

### Ayuda Social en Recargas de Gas

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>      | Ayuda Social en Recargas de Gas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>   | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta mediante la entrega de un vale por recarga de gas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3.ALCANCE</b>                 | El proceso contempla desde la Solicitud por parte del Usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.<br>Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>4.ACTORES</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Usuario / Solicitante</u>: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• <u>Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales</u>: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• <u>Encargada de la Oficina de Caso Social</u>: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• <u>Delegados y Encargados de CAS</u>: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>5.PROPIETARIO</b>             | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>6.NORMATIVA</b>               | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>7.DEFINICIONES</b>            | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> | <p>La solicitud de pago de vale de gas puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b><br/>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).</p> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b><br/>Las solicitudes de recarga de gas serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en</p> |

la Comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.

SE DEBE DIFERENCIAR:

Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el **70% de menores ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

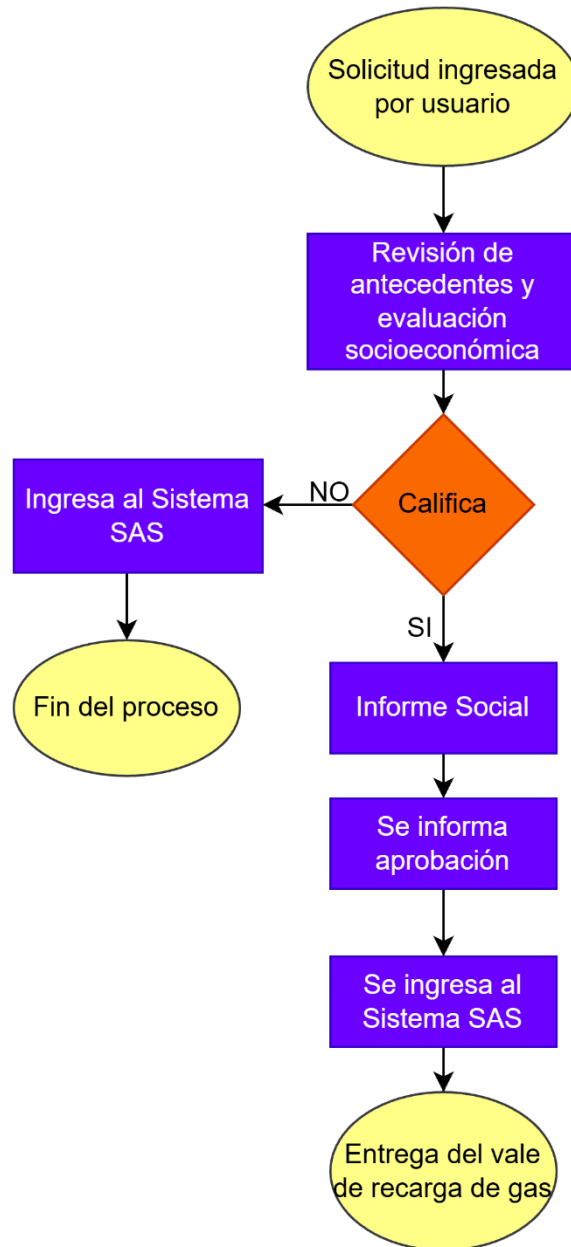
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo
- boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas.

De corresponder la asignación del beneficio, se le entrega al Usuario un vale por recarga de gas que debe ser presentado ante el comercio asociado a la recarga de gas.

## 9- Diagrama de flujo



|                   |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |
|-------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>10.-ETAPAS</b> | <b>ETAPA</b>                                         | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>ACTOR</b>                      |
|                   | Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                                                                                       | Usuario/solicitante               |
|                   | Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista.                                                                          | Trabajador Social                 |
|                   | Calificación                                         | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                                    | Trabajador Social                 |
|                   | Informe Social                                       | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                      | Trabajador Social                 |
|                   | Se informa aprobación                                | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                                                       | Trabajador Social                 |
|                   | Se ingresa al Sistema SAS                            | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                         | Trabajador Social                 |
|                   | Entrega del beneficio                                | Se le entrega al beneficiario un vale para recarga de gas de 15 kilos para que sea canjeado en comercio asociado. El beneficiario deberá firmar la entrega conforme del vale de gas (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega). | Trabajador Social y beneficiario. |



## PROCESO N°07

### Ayuda Social en Equipamiento de Hogar

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>      | Ayuda Social en Equipamiento de Hogar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>   | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta mediante la entrega de equipamiento de hogar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3.ALCANCE</b>                 | El proceso contempla desde la Solicitud por parte del Usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.<br>Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>4.ACTORES</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Usuario / Solicitante</u>: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• <u>Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales</u>: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• <u>Encargada de la Oficina de Caso Social</u>: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• <u>Delegados y Encargados de CAS</u>: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>5.PROPIETARIO</b>             | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>6.NORMATIVA</b>               | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>7.DEFINICIONES</b>            | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> | <p>La solicitud de equipamiento de hogar puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).</p> |

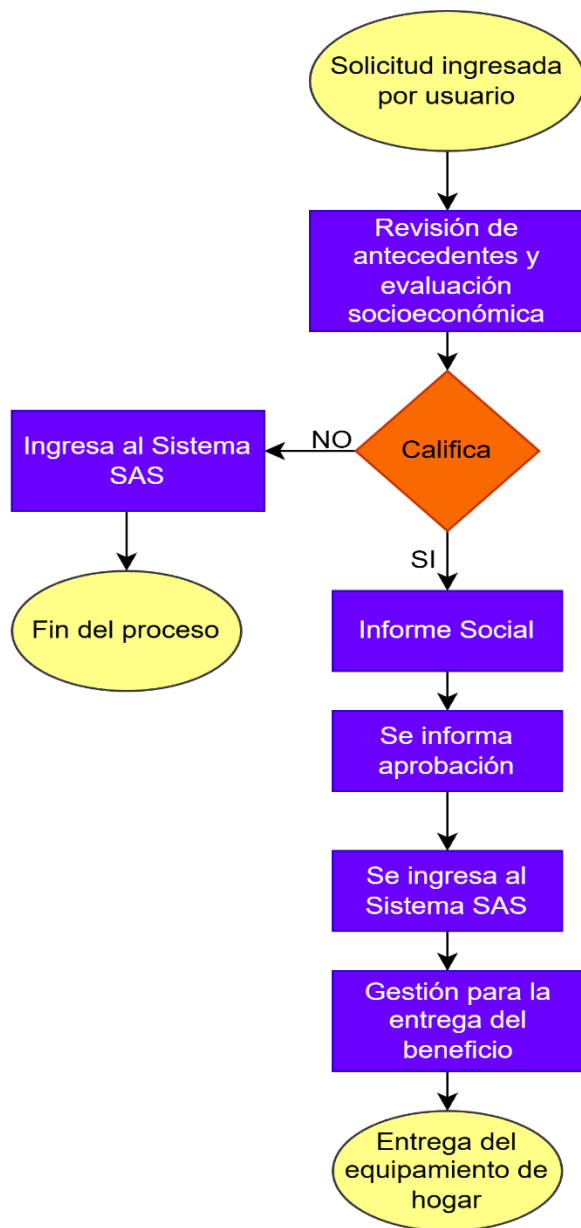
Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el 70% de menores ingresos, según su Registro Social de Hogares, se evalúa la vulnerabilidad socioeconómica. Y si solicitante mantiene una calificación entre el 71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de necesidad manifiesta.

Se deben presentar los siguientes documentos:

- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Antecedentes de salud: certificado médico o carnet de control y/o credencial de discapacidad de integrantes del hogar que presenten antecedentes médicos.
- Acreditar gastos del grupo familiar si es que corresponde: boletas, certificados, contratos de arriendo, declaración jurada de cesión de la vivienda u otros documentos de igual naturaleza.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.
- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo, boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas.

De corresponder la asignación del beneficio, se le entrega al Usuario el o los artículos de equipamiento de hogar que se le hayan otorgado tanto en su domicilio como puede ser retirado por éste desde la bodega municipal previa presentación del SAS.

## 9. Diagrama de flujo



| <b>10.-ETAPAS</b> | <b>ETAPA</b>                                         | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>ACTOR</b>                                                   |
|-------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                   | Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Usuario/solicitante                                            |
|                   | Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista y visita domiciliaria.                                                                                                                                                              | Trabajador Social                                              |
|                   | Calificación                                         | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Trabajador Social                                              |
|                   | Informe Social                                       | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Trabajador Social                                              |
|                   | Se informa aprobación                                | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Trabajador Social                                              |
|                   | Se ingresa al Sistema SAS                            | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Trabajador Social                                              |
|                   | Gestión para la entrega del beneficio                | El informe social se deriva a la Encargada de la Oficina de Caso Social para la visación del caso y la Directora DIDESO envía un Memo al Director del DEPS (Dirección de ejecución y proyectos), solicitando la entrega de los insumos al beneficiario, de acuerdo a lo indicado en el Informe Social correspondiente                                                                                    | Encargada Oficina Caso Social, Director Dideso y Director Deps |
|                   | Entrega del beneficio                                | Se le entrega al beneficiario uno o más artículos disponibles de equipamiento de hogar, ésta entrega puede ser tanto en su propio domicilio como éste puede presentar el SAS directamente en la bodega municipal. El beneficiario deberá firmar la entrega conforme del equipamiento de hogar (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega). | Trabajador Social y beneficiario.                              |



## PROCESO N°08

### Ayuda Social en Ropa de Cama y Literas

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>      | Ayuda Social en Ropa de Cama y Literas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>   | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta mediante la entrega de ropa de cama y literas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>3.ALCANCE</b>                 | El proceso contempla desde la solicitud por parte del usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.<br>Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>4.ACTORES</b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Usuario / Solicitante</u>: Persona natural que requiere apoyo social.</li><li>• <u>Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales</u>: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li><li>• <u>Encargada de la Oficina de Caso Social</u>: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li><li>• <u>Delegados y Encargados de CAS</u>: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>5.PROPIETARIO</b>             | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>6.NORMATIVA</b>               | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>7.DEFINICIONES</b>            | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> | <p>La solicitud de ropa de cama y literas puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- demanda espontanea del solicitante</li><li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li><li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li></ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).</p> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> |

SE DEBE DIFERENCIAR:

Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el **70% de menores ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo.
- Boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas.

De corresponder la asignación del beneficio, se le entrega al Usuario un vale por recarga de gas que debe ser presentado ante el comercio asociado a la recarga de gas.

## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



## 10. ETAPAS

| ETAPA                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                 | ACTOR               |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                                    | Usuario/solicitante |
| Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista y visita domiciliaria. | Trabajador Social   |

|  |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                |
|--|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|  | Calificación                          | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Trabajador Social                                              |
|  | Informe Social                        | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Trabajador Social                                              |
|  | Se informa aprobación                 | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Trabajador Social                                              |
|  | Se ingresa al Sistema SAS             | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Trabajador Social                                              |
|  | Gestión para la entrega del beneficio | El informe social se deriva a la Encargada de la Oficina de Caso Social para la visación del caso y la Directora DIDESO envía un Memo al Director del DEPS, solicitando la entrega de los insumos al beneficiario, de acuerdo a lo indicado en el Informe Social correspondiente                                                                                                                         | Encargada Oficina Caso Social, Director Dideso y Director Deps |
|  | Entrega del beneficio                 | Se le entrega al beneficiario uno o más artículos disponibles de equipamiento de hogar, ésta entrega puede ser tanto en su propio domicilio como éste puede presentar el SAS directamente en la bodega municipal. El beneficiario deberá firmar la entrega conforme del equipamiento de hogar (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega). | Trabajador Social y beneficiario.                              |

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>PROCESO N°09</b><br/><b>Ayuda Social en Alimentación Especial</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>                                                      | Ayuda Social en Alimentación Especial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>                                                   | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta mediante la entrega de alimentación especial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>3.ALCANCE</b>                                                                 | <p>El proceso contempla desde la solicitud por parte del usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.</p> <p>Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>4.ACTORES</b>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Usuario / Solicitante</u>: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• <u>Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales</u>: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• <u>Encargada de la Oficina de Caso Social</u>: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• <u>Delegados y Encargados de CAS</u>: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>5.PROPIETARIO</b>                                                             | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>6.NORMATIVA</b>                                                               | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>7.DEFINICIONES</b>                                                            | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>                                                 | <p>La solicitud de alimentación especial puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).</p> |  |

## Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:

### SE DEBE DIFERENCIAR:

Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el **70% de menores ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

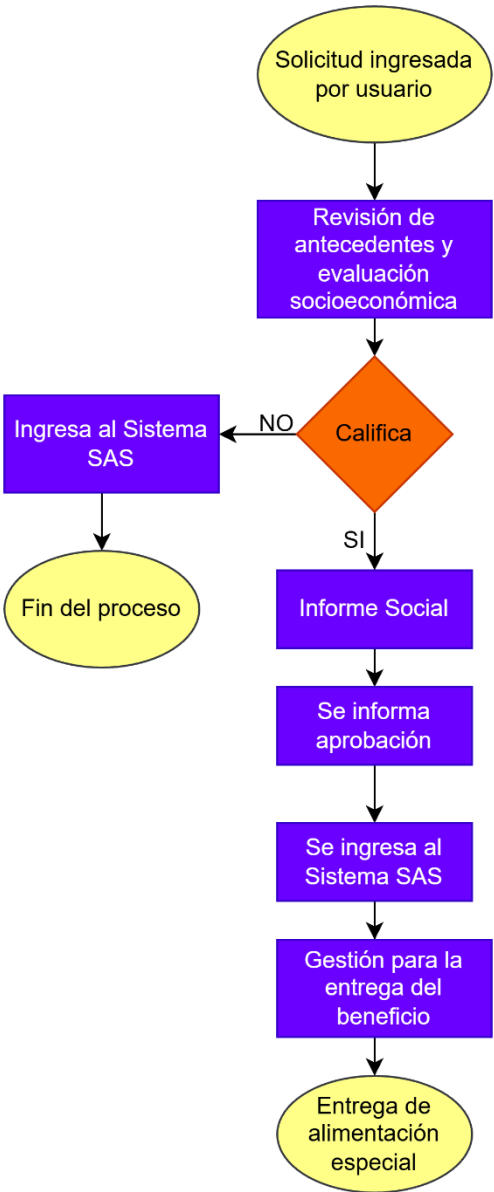
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Presentar la orden del Médico o Nutricionista.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo.
- Boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas.

De corresponder la asignación del beneficio, se le entrega al usuario como tope máximo por ayuda, dos envases de alimento especial, según la orden médica y la disponibilidad en bodega municipal.

9. DIAGRAMA DE FLUJOS



10.ETAPAS

| ETAPA                                 | DESCRIPCIÓN                                                                                        | ACTOR               |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Solicitud ingresada por el usuario    | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                           | Usuario/solicitante |
| Revisión de antecedentes y evaluación | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la | Trabajador Social   |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| socioeconómica                        | comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista y visita domiciliaria.                                                                                                 |                                      |
| Calificación                          | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                              | Trabajador Social                    |
| Informe Social                        | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                | Trabajador Social                    |
| Se informa aprobación                 | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                 | Trabajador Social                    |
| Se ingresa al Sistema SAS             | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                   | Trabajador Social                    |
| Gestión para la entrega del beneficio | El profesional debe enviar una solicitud por correo electrónico al Inspector Técnico del Servicio (este apoyo es con contrato de suministro) indicando datos del beneficiario, tipo y cantidad de alimento y monto del aporte Municipal. | Encargada Oficina Caso Social e ITS. |
| Entrega del beneficio                 | El beneficiario deberá firmar la entrega conforme del alimento especial (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega).                                                       | Trabajador Social y beneficiario.    |



## PROCESO N°10

### Ayuda Social en Pañales desechables Niños y Adultos

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>      | Ayuda Social en Pañales desechables Niños y Adultos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>   | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta mediante la entrega de pañales desechables niños y adultos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>3.ALCANCE</b>                 | El proceso contempla desde la Solicitud por parte del Usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.<br>Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>4.ACTORES</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Usuario / Solicitante</u>: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• <u>Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales</u>: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• <u>Encargada de la Oficina de Caso Social</u>: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• <u>Delegados y Encargados de CAS</u>: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>5.PROPIETARIO</b>             | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>6.NORMATIVA</b>               | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>7.DEFINICIONES</b>            | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> | <p>La solicitud de pañales desechables niños y adultos puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).</p> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p><u>SE DEBE DIFERENCIAR:</u></p> |

Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el **70% de menores ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

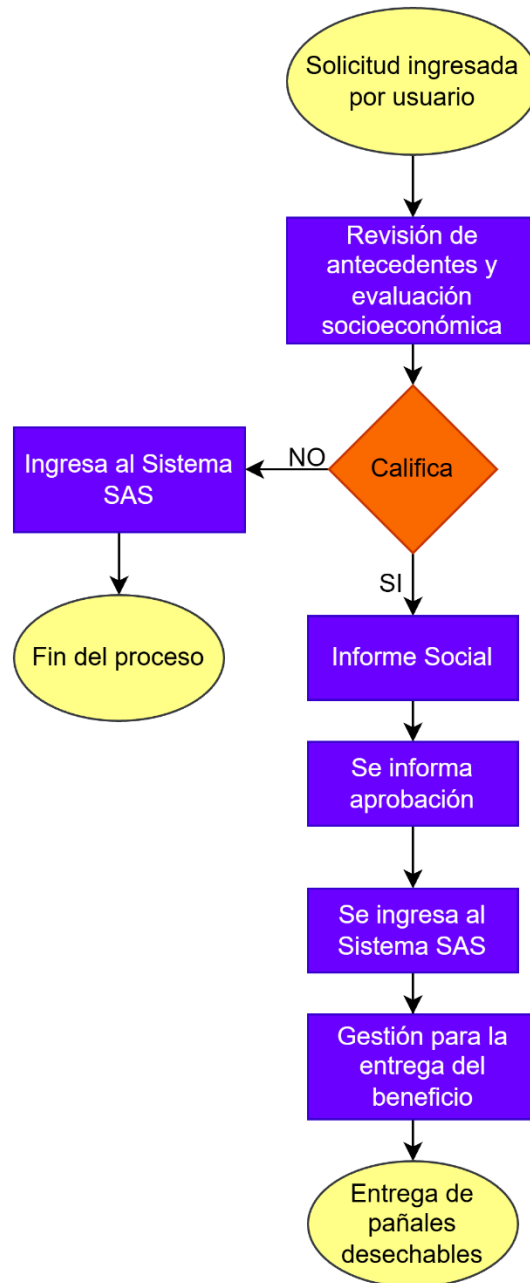
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo.
- Boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas

De corresponder la asignación del beneficio, se le entrega al usuario, según sea el caso, pañales desechables de niño o adulto.

## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



## 10.ETAPAS

| ETAPA                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ACTOR                                                           |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                                                                                                                          | Usuario/solicitante                                             |
| Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista y visita domiciliaria.                                                                                       | Trabajador Social                                               |
| Calificación                                         | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                                                                       | Trabajador Social                                               |
| Informe Social                                       | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                                                         | Trabajador Social                                               |
| Se informa aprobación                                | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                                                                                          | Trabajador Social                                               |
| Se ingresa al Sistema SAS                            | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                            | Trabajador Social                                               |
| Gestión para la entrega del beneficio                | El informe social que indica que procede la entrega del beneficio, se deriva a la Encargada de la Oficina de Caso Social para la visación del caso y el Director DIDESO envía un Memo al Director del DEPS, solicitando la entrega de los pañales al beneficiario, de acuerdo a lo indicado en el Informe Social correspondiente. | Encargada Oficina Caso Social, Director Dideso y Director Deps. |
| Entrega del beneficio                                | El beneficiario retira desde bodega Municipal. El beneficiario deberá firmar la entrega conforme del vale de gas (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega).                                                                                                       | Trabajador Social y beneficiario.                               |



## PROCESO N°11

### Ayuda Social en Reembolso de Pasajes

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>      | Ayuda Social en Reembolso de Pasajes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>   | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta mediante la entrega de reembolso de pasajes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>3.ALCANCE</b>                 | El proceso contempla desde la solicitud por parte del usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.<br>Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>4.ACTORES</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Usuario / Solicitante</u>: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• <u>Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales</u>: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• <u>Encargada de la Oficina de Caso Social</u>: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• <u>Delegados y Encargados de CAS</u>: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>5.PROPIETARIO</b>             | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>6.NORMATIVA</b>               | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>7.DEFINICIONES</b>            | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> | <p>La solicitud de reembolso de pasajes puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b><br/>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).</p> <p><u>SE DEBE DIFERENCIAR:</u></p> <p>Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el <b>70% de menores</b></p> |

**ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

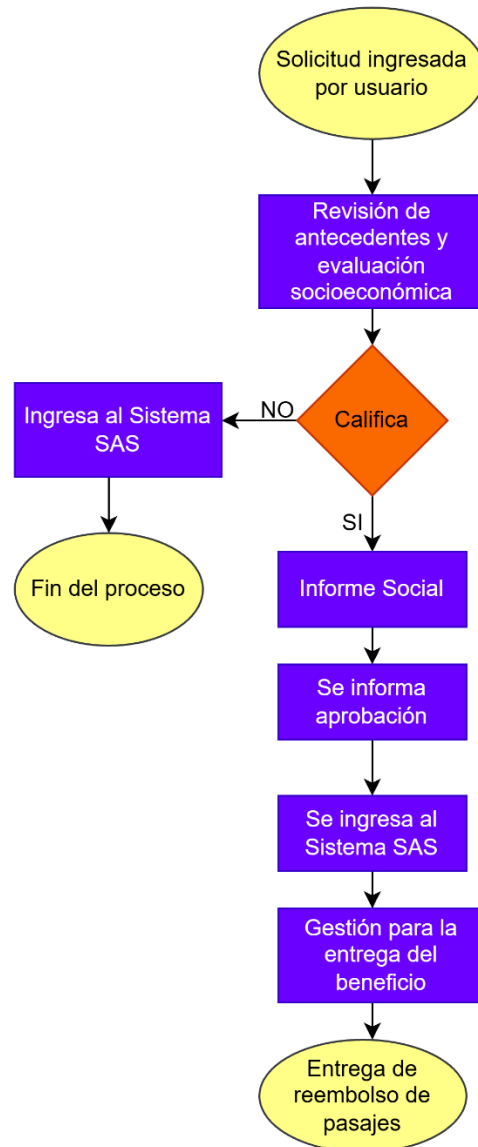
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Presentar los pasajes en original que pueden ser de ida y/o retorno, fuera o dentro de la ciudad de origen del enfermo y del acompañante si corresponde.
- Presentar documento que acredite las fechas en que estuvo el enfermo en el establecimiento de salud, el cual sea coherente con las fechas de los pasajes de ida y/o retorno.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo.
- Boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas

De corresponder la asignación del beneficio, se le entrega al usuario, según sea el caso, reembolso de pasajes.

## 9.DIAGRAMA DE FLUJO



## 10.ETAPAS

| ETAPA                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                 | ACTOR               |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                                    | Usuario/solicitante |
| Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista y visita domiciliaria. | Trabajador Social   |
| Calificación                                         | El trabajador social emite el                                                                                                                                                                                                               | Trabajador Social   |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                         |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                       | resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                            |                                                                         |
| Informe Social                        | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                | Trabajador Social                                                       |
| Se informa aprobación                 | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                 | Trabajador Social                                                       |
| Se ingresa al Sistema SAS             | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                   | Trabajador Social                                                       |
| Gestión para la entrega del beneficio | En caso de ser aprobado el beneficio se deriva a la Dirección de Administración y Finanzas para que se cancele mediante una transferencia bancaria a la cuenta personal del beneficiario, de acuerdo a lo indicado en el Informe Social correspondiente. | Encargada Oficina Caso Social y Dirección de Administración y Finanzas. |
| Entrega del beneficio                 | El beneficiario deberá firmar la entrega conforme (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega).                                                                                             | Trabajador Social y beneficiario.                                       |



## PROCESO N°12

### Ayuda Social en Implementos Ortopédicos

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>      | Ayuda Social en Implementos Ortopédicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>   | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta mediante la entrega de implementos Ortopédicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>3.ALCANCE</b>                 | El proceso contempla desde la solicitud por parte del usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.<br>Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>4.ACTORES</b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Usuario / Solicitante: Persona natural que requiere apoyo social.</li><li>• Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li><li>• Encargada de la Oficina de Caso Social: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li><li>• Delegados y Encargados de CAS: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>5.PROPIETARIO</b>             | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>6.NORMATIVA</b>               | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>7.DEFINICIONES</b>            | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> | <p>La solicitud de implementos ortopédicos puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- demanda espontanea del solicitante</li><li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li><li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li></ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).</p> <p><b>Documentos a presentar por el solicitante para la evaluación social:</b></p> <p><u>SE DEBE DIFERENCIAR:</u><br/>Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el <b>70% de menores</b></p> |

**ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

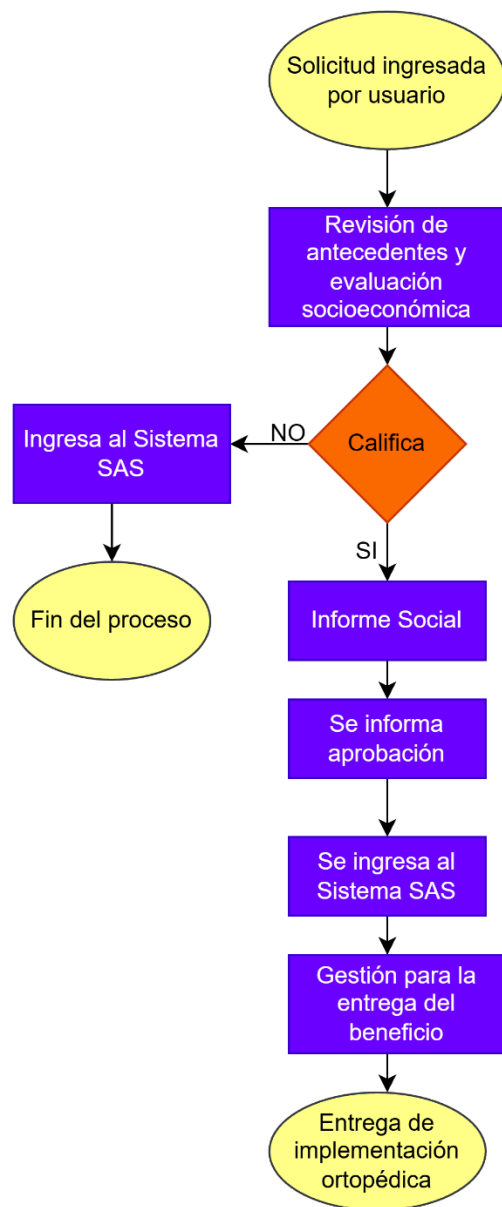
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Orden de médico o kinesiólogo indicando el tipo de ayuda técnica que requiere el solicitante.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo.
- Boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas

De corresponder la asignación del beneficio, se le entrega al usuario, según sea el caso, implementación ortopédica.

## 9. Diagrama de Flujo



## 10.ETAPAS

| ETAPA                                 | DESCRIPCIÓN                                                                                        | ACTOR               |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Solicitud ingresada por el usuario    | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                           | Usuario/solicitante |
| Revisión de antecedentes y evaluación | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la | Trabajador Social   |

|  |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                   |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|  | socioeconómica                        | comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista y visita domiciliaria.                                                                                                                                                                                                                        |                                                                   |
|  | Calificación                          | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                                                                                                     | Trabajador Social                                                 |
|  | Informe Social                        | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Trabajador Social                                                 |
|  | Se informa aprobación                 | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Trabajador Social                                                 |
|  | Se ingresa al Sistema SAS             | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Trabajador Social                                                 |
|  | Gestión para la entrega del beneficio | El informe social se deriva a la Encargada de la Oficina de Caso Social para la visación del caso y el Director DIDESO envía un Memo al Director del DEPS, solicitando la entrega de la ayuda técnica al beneficiario, de acuerdo a lo indicado en el Informe Social correspondiente.                                                                           | Encargada Oficina Caso Social , Director Dideso y Dirección Deps. |
|  | Entrega del beneficio                 | El beneficiario deberá firmar la entrega conforme de la implementación ortopédica (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega). Se le entrega al beneficiario el insumo, ésta entrega puede ser tanto en su propio domicilio como éste puede presentar el SAS directamente en la bodega municipal. | Trabajador Social y beneficiario.                                 |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>PROCESO N°13</b><br/><b>Ayuda Social en Fumigación, Insecticida y Raticida</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>                                                       | Ayuda Social en Fumigación, Insecticida y Raticida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>                                                    | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta mediante la entrega de fumigación, insecticida y raticida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>3.ALCANCE</b>                                                                  | <p>El proceso contempla desde la solicitud por parte del usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.</p> <p>Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>4.ACTORES</b>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario / Solicitante: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• Encargada de la Oficina de Caso Social: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• Proveedor de convenio de suministro de fumigación, insecticida y raticida: Empresa que se adjudica mediante licitación pública el convenio de suministro de limpieza de fosas.</li> <li>• Delegados y Encargados de CAS: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> <li>• Inspector Técnico de Servicio: Funcionario municipal que cumple con el rol de velar por el fiel cumplimiento del convenio de suministro de fumigación, insecticida y raticida.</li> </ul> |  |
| <b>5.PROPIETARIO</b>                                                              | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>6.NORMATIVA</b>                                                                | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>7.DEFINICIONES</b>                                                             | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>                                                  | <p>La solicitud de reembolso de pasajes puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales</p>                                                                                                                                                                  |  |

Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al domicilio del solicitante).

**SE DEBE DIFERENCIAR:**

Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el **70% de menores ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

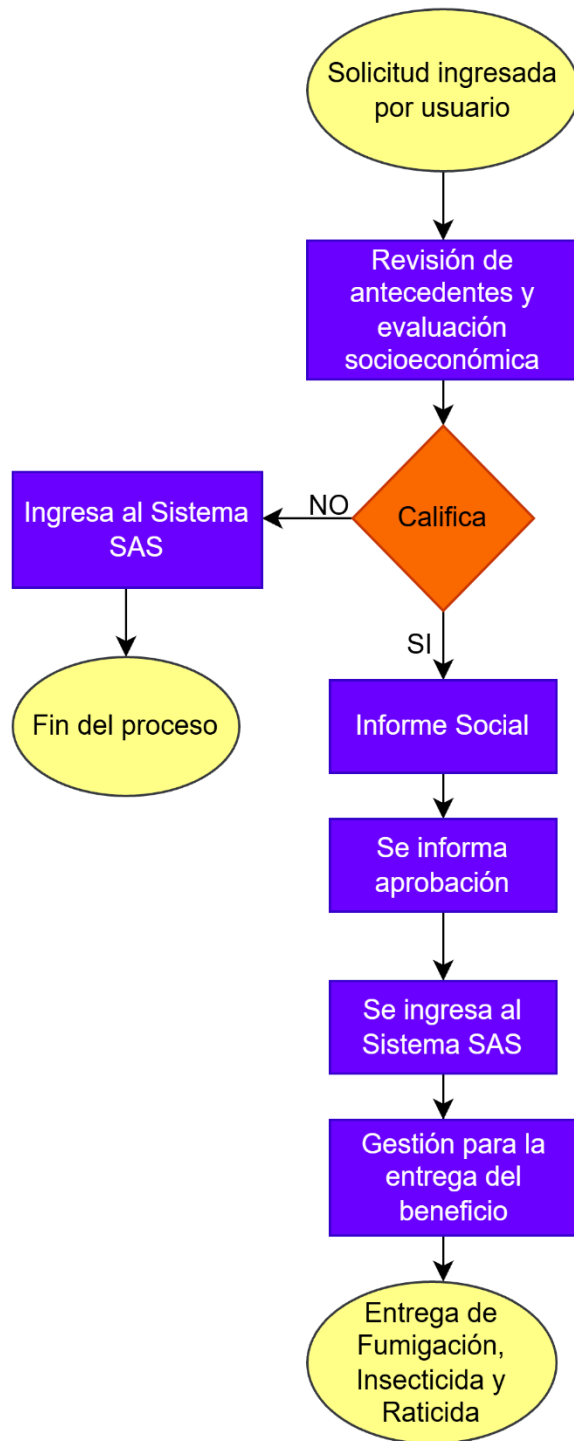
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo.
- Boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas

De corresponder la asignación del beneficio, se le entrega al usuario, según sea el caso, fumigación, insecticida y raticida.

## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



| <b>10.ETAPAS</b> | ETAPA                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ACTOR                                                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Usuario/solicitante                                                                              |
|                  | Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista y visita domiciliaria.                                                                                                                                                                                                                                                    | Trabajador Social de delegaciones municipales                                                    |
|                  | Calificación                                         | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Trabajador Social de delegaciones municipales                                                    |
|                  | Informe Social                                       | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Trabajador Social de delegaciones municipales                                                    |
|                  | Se informa aprobación                                | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Trabajador Social de delegaciones municipales                                                    |
|                  | Se ingresa al Sistema SAS                            | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Trabajador Social de delegaciones municipales                                                    |
|                  | Gestión para la entrega del beneficio                | Cuando la evaluación socioeconómica realizada por el Trabajador Social de la Delegación mediante visita domiciliaria e Informe Social que indica que procede la entrega del beneficio, el profesional debe enviar una solicitud por correo electrónico al Inspector Técnico del Servicio (este apoyo es con contrato de suministro) indicando datos del beneficiario, tipo de servicio y monto del aporte Municipal, con ello el ITS solicita al proveedor adjudicado la entrega del servicio. | Encargada Oficina Caso Social, Trabajador Social de Delegación e Inspector Técnico del Servicio. |
|                  | Entrega del beneficio                                | El beneficiario deberá firmar la entrega conforme de la ayuda social (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega). Se le entrega al beneficiario el insumo en el domicilio por la empresa proveedora.                                                                                                                                                                                                                             | Trabajador Social y beneficiario.                                                                |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>PROCESO N°14</b><br/><b>Ayuda Social en Limpieza de Fosas</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>                                                       | Ayuda Social en Limpieza de Fosas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>                                                    | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta mediante la entrega de limpieza de fosas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>3.ALCANCE</b>                                                                  | <p>El proceso contempla desde la solicitud por parte del usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.</p> <p>Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>4.ACTORES</b>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario / Solicitante: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• Proveedor de limpieza de fosas: Empresa que se adjudica mediante licitación pública el convenio de suministro de limpieza de fosas.</li> <li>• Encargada de la Oficina de Caso Social: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• Delegados y Encargados de CAS: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> <li>• Inspector Técnico de Servicio: Funcionario municipal que cumple con el rol de velar por el fiel cumplimiento del convenio de suministro de limpieza de fosas.</li> </ul> |  |
| <b>5.PROPIETARIO</b>                                                              | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>6.NORMATIVA</b>                                                                | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>7.DEFINICIONES</b>                                                             | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>                                                  | <p>La solicitud de reembolso de pasajes puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo al</p>                |  |

domicilio del solicitante).

**SE DEBE DIFERENCIAR:**

Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el **70% de menores ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

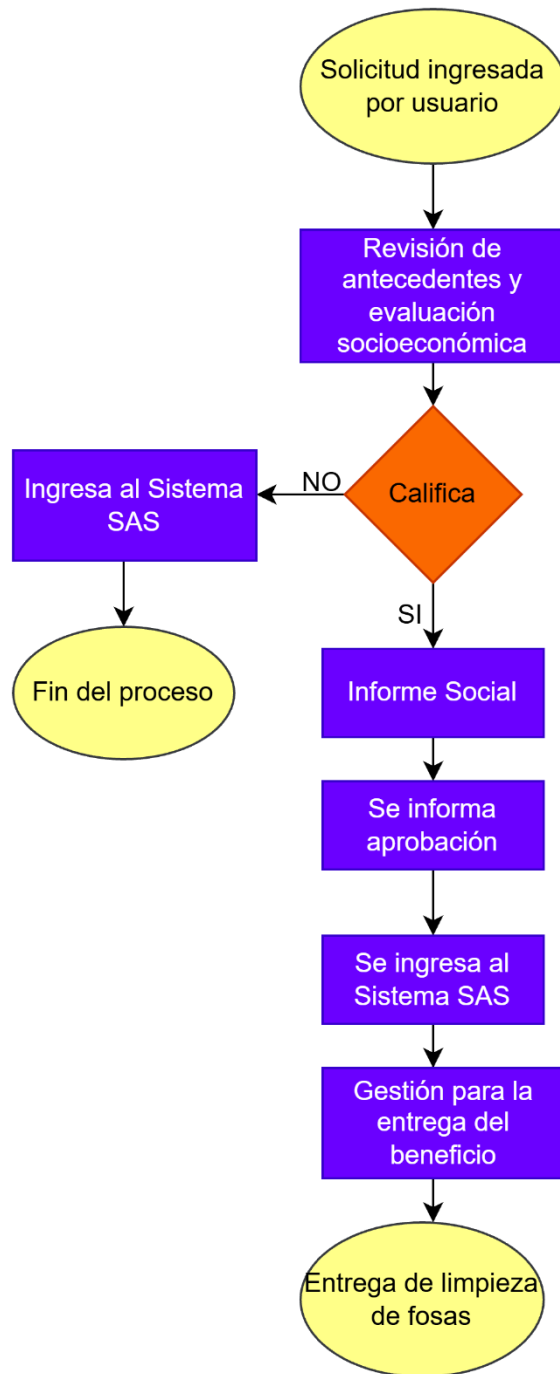
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo.
- Boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas

De corresponder la asignación del beneficio, se le entrega al usuario, según sea el caso, la prestación social de limpieza de fosas.

**9.DIAGRAMA  
DE FLUJO**



**10.ETAPAS**

| <b>ETAPA</b>                                         | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>ACTOR</b>                                                                                     |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Usuario/solicitante                                                                              |
| Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista y visita domiciliaria.                                                                                                                                                                                                                                                    | Trabajador Social                                                                                |
| Calificación                                         | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Trabajador Social                                                                                |
| Informe Social                                       | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Trabajador Social                                                                                |
| Se informa aprobación                                | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Trabajador Social                                                                                |
| Se ingresa al Sistema SAS                            | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Trabajador Social                                                                                |
| Gestión para la entrega del beneficio                | Cuando la evaluación socioeconómica realizada por el Trabajador Social de la Delegación mediante visita domiciliaria e Informe Social que indica que procede la entrega del beneficio, el profesional debe enviar una solicitud por correo electrónico al Inspector Técnico del Servicio (este apoyo es con contrato de suministro) indicando datos del beneficiario, tipo de servicio y monto del aporte Municipal, con ello el ITS solicita al proveedor adjudicado la entrega del servicio. | Encargada Oficina Caso Social, Trabajador Social de Delegación e Inspector Técnico del Servicio. |
| Entrega del beneficio                                | El beneficiario deberá firmar la entrega conforme de la ayuda social (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega). Se le entrega al beneficiario el insumo en el domicilio por la empresa proveedora.                                                                                                                                                                                                                             | Trabajador Social y beneficiario.                                                                |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|  | <p style="text-align: center;"><b>PROCESO N°15</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Ayuda Social en Estanque para Fosas</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>                                                       | Ayuda Social en Estanque para fosas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>2. DEL PROCESO</b>                                                             | Apoyar económicamente a familias vulnerables o con necesidad manifiesta mediante la entrega de estanque para fosas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>3.ALCANCE</b>                                                                  | <p>El proceso contempla desde la solicitud por parte del usuario, la etapa de evaluación socioeconómica del grupo familiar por parte del Trabajador Social, para llegar a determinar si procede o no la entrega del beneficio.</p> <p>Este apoyo es financiado con presupuesto Municipal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>4.ACTORES</b>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario / Solicitante: Persona natural que requiere apoyo social.</li> <li>• Trabajador Social del Depto. De Gestión Social, CAS o Delegaciones Municipales: Profesional que realiza las atenciones de los usuarios/solicitantes.</li> <li>• Proveedor de estanques para fosas : Empresa que se adjudica mediante licitación pública el convenio de suministro de estanque para fosas.</li> <li>• Encargada de la Oficina de Caso Social: Profesional con responsabilidad administrativa que lidera el equipo de la oficina de caso social.</li> <li>• Delegados y Encargados de CAS: Profesionales que lideran los equipo territoriales de la Municipalidad de Los Ángeles.</li> <li>• Inspector Técnico de Servicio: Funcionario municipal que cumple con el rol de velar por el fiel cumplimiento del convenio de suministro de fosas.</li> </ul> |
| <b>5.PROPIETARIO</b>                                                              | Encargada Departamento de Gestión Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>6.NORMATIVA</b>                                                                | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>7.DEFINICIONES</b>                                                             | Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>                                                  | <p>La solicitud de reembolso de pasajes puede ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demanda espontanea del solicitante</li> <li>- derivaciones de profesionales internos o externos al Municipio</li> <li>- solicitudes enviadas al Municipio por el mismo usuario a través de <a href="mailto:contacto@losangeles.cl">contacto@losangeles.cl</a></li> </ul> <p><b>Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:</b></p> <p>Las prestaciones sociales serán calificadas a través del Registro Social de Hogares. Aquellos solicitantes que no presenten este documento con domicilio en la comuna de Los Ángeles, no podrán postular al beneficio.</p> <p>La evaluación socioeconómica del solicitante, está a cargo de los profesionales Trabajadores Sociales de la Oficina de Caso Social, CAS y Delegaciones (de acuerdo</p>             |

al domicilio del solicitante).

**Documentos a presentar por el Solicitante para la evaluación social:**

**SE DEBE DIFERENCIAR:**

Para el solicitante en que su hogar esté calificado hasta el **70% de menores ingresos**, según su Registro Social de Hogares, deben presentar los siguientes documentos:

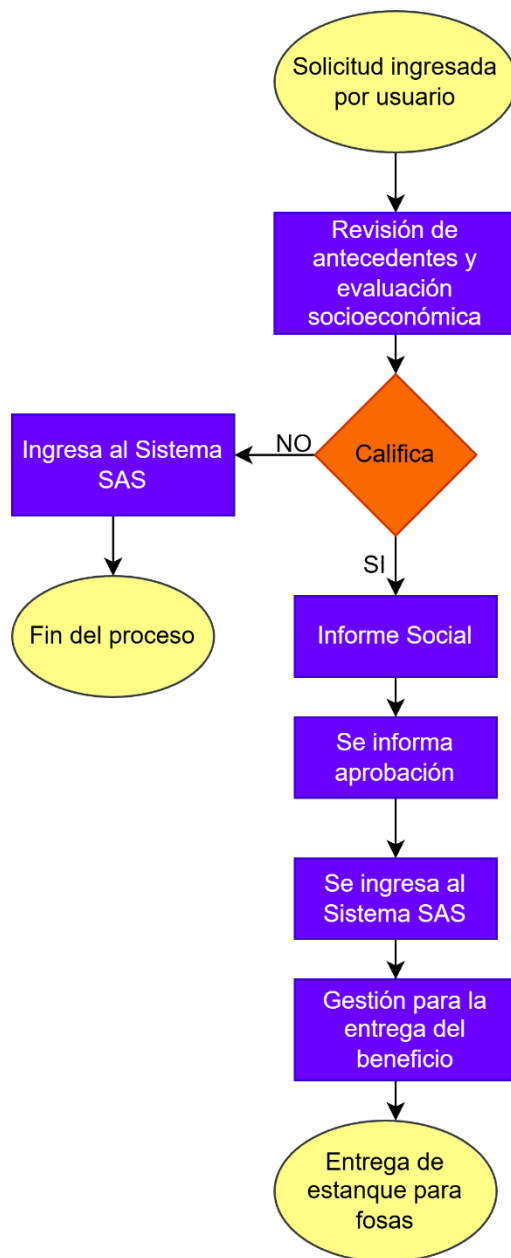
- Cédula de identidad
- Cartola del Registro Social de Hogares y el SAS firmado por el Solicitante y Trabajador Social.
- Informe Social (y sus respaldos) elaborado por un Trabajador Social del Cas, Delegación o de la Oficina de Caso Social.

Si el solicitante mantiene una calificación entre el **71% y el 90% de mayores ingresos o menor vulnerabilidad socioeconómica**, según el Registro Social de Hogares, deben acreditar una condición de **necesidad manifiesta**, por lo que además de los documentos ya mencionados, deben presentar:

- Comprobantes de ingresos de todos los integrantes del grupo familiar como liquidaciones de sueldo.
- Boletas de honorarios, colillas de pensión, colillas de subsidios, certificados del contador que acredite ingreso promedio mensual para quienes cuenten con iniciación de actividades, declaración jurada simple de pago de pensión de alimentos, declaración jurada de trabajo informal entre otros.
- Además de certificados de cotizaciones o finiquitos en caso de personas cesantes o con actividad informal.
- Aquellos integrantes del hogar con licencia médica deben adjuntar comprobantes del pago de las respectivas licencias médicas

De corresponder la asignación del beneficio, se le entrega al usuario, según sea el caso, la prestación social de estanque para fosas.

## 9.DIAGRAMA DE FLUJO



## 10.ETAPAS

| ETAPA                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ACTOR                                                                                            |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Solicitud ingresada por el usuario                   | Instancia en la que el usuario realiza la petición de ayuda al Municipio                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Usuario/solicitante                                                                              |
| Revisión de antecedentes y evaluación socioeconómica | Verificación de los antecedentes socioeconómicos del solicitante, incluyendo revisión de RSH en la comuna, ayudas sociales anteriores recibidas por el Municipio. Se realiza por el Trabajador social una entrevista y visita domiciliaria.                                                                                                                       | Trabajador Social de delegaciones municipales                                                    |
| Calificación                                         | El trabajador social emite el resultado de la evaluación señalando si califica o no para la entrega del servicio funerario.                                                                                                                                                                                                                                       | Trabajador Social de delegaciones municipales                                                    |
| Informe Social                                       | Se evacúa informe social por parte del trabajador social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Trabajador Social de delegaciones municipales                                                    |
| Se informa aprobación                                | El trabajador social informa al solicitante la aprobación del beneficio.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Trabajador Social de delegaciones municipales                                                    |
| Se ingresa al Sistema SAS                            | El trabajador social ingresa la tramitación y resultado al sistema SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Trabajador Social de delegaciones municipales                                                    |
| Gestión para la entrega del beneficio                | El Trabajador Social de la Delegación mediante visita domiciliaria e Informe Social que indica que procede la entrega del beneficio, el profesional debe enviar una solicitud por correo electrónico al Inspector Técnico del Servicio (este apoyo es con contrato de suministro) indicando datos del beneficiario, tipo de servicio y monto del aporte Municipal | Encargada Oficina Caso Social, Trabajador Social de Delegación e Inspector Técnico del Servicio. |
| Entrega del beneficio                                | El beneficiario deberá firmar la entrega conforme de la ayuda social (Hoja SAS, documento que firma tanto el beneficiario como el Trabajador Social responsable de la entrega). El proveedor entrega el estanque para fosas en el domicilio del beneficiario.                                                                                                     | Trabajador Social y beneficiario.                                                                |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p align="center"><b>PROCESO N°16</b><br/> <b>Baja y Disposición Final de Insumos de Ayuda Social</b><br/> <b>Vencidos o No Aptos para ser entregados</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>1.TÍTULO DEL PROCESO</b>                                                       | Baja y disposición final de insumos de ayuda social vencidos o no aptos para ser entregados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>2.OBJETIVOS DEL PROCESO</b>                                                    | Establecer el procedimiento administrativo para la identificación, registro, baja, destrucción y disposición final de insumos destinados a la ayuda social que se encuentren vencidos, deteriorados, contaminados o no aptos para ser entregados a los beneficiarios, resguardando la correcta administración de los recursos municipales, la transparencia del proceso, el control de inventario y el cumplimiento de la normativa sanitaria, ambiental y contable vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>3.ALCANCE</b>                                                                  | <p>El proceso contempla desde la identificación de insumos vencidos, deteriorados o no aptos para su entrega, su segregación física, la elaboración y autorización del Acta de Baja, la actualización de los registros de inventario, hasta su destrucción y disposición final.</p> <p>Este procedimiento será aplicable a todos los insumos de ayuda social almacenados en bodegas, dependencias o recintos administrados por la Dirección de Desarrollo Social, cualquiera sea su fuente de financiamiento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>4.ACTORES</b>                                                                  | <p>Encargado(a) de Bodega o Funcionario Responsable del Almacenamiento: Responsable de la custodia de los insumos, control de inventario, detección de productos vencidos o deteriorados y elaboración de antecedentes para la baja.</p> <p>Encargado(a) de Programa o Unidad Usuaria: Responsable de validar la condición de los insumos y colaborar en la determinación de la procedencia de la baja.</p> <p>Jefatura Competente: Responsable de revisar y autorizar la baja de los insumos, validando la salida de inventario.</p> <p>Unidad de Inventario y/o Contabilidad: Responsable de efectuar los registros administrativos y contables que correspondan.</p> <p>Empresa Gestora Autorizada o Entidad Receptora: Responsable de la destrucción o disposición final de los insumos cuando corresponda.</p> |  |
| <b>5.PROPIETARIO</b>                                                              | Encargado(a) del Departamento de Gestión Social, dependiente de la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>6.NORMATIVA</b>                                                                | Revisar en disposiciones generales, “Normativas Genéricas para los 18 Procesos”<br>Adicionalmente, serán aplicables las disposiciones sanitarias, ambientales, contables y                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | de control interno vigente relativo al almacenamiento, control de inventarios y disposición final de bienes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>7.DEFINICIONES</b>            | <p>Revisar en disposiciones generales, “Definiciones Genéricas para los 18 Procesos”.</p> <p><u>Acta de Baja</u>: Documento administrativo mediante el cual se formaliza la eliminación de existencias que han perdido su utilidad o no cumplen las condiciones para su entrega.</p> <p><u>Disposición Final</u>: Proceso mediante el cual los insumos son destruidos, eliminados o gestionados por entidades autorizadas, impidiendo su utilización posterior.</p> <p><u>Insumos No Aptos</u>: Productos vencidos, deteriorados, contaminados, dañados o que presenten condiciones que impidan su entrega a beneficiarios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b> | <p><b>Identificación de Insumos No Aptos</b></p> <p>El encargado de bodega realizará revisiones periódicas del inventario con el objeto de identificar insumos vencidos, deteriorados, contaminados, con envases dañados o que presenten cualquier condición que impida su entrega a los beneficiarios.</p> <p>Una vez detectados, dichos insumos deberán ser retirados del stock disponible y almacenados en un área debidamente identificada para evitar su distribución accidental.</p> <p><b>Elaboración del Acta de Baja</b></p> <p>El encargado de bodega confeccionará un Acta de Baja de Existencias, la que deberá contener, a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de elaboración.</li> <li>• Nombre y descripción del producto.</li> <li>• Marca, cuando corresponda.</li> <li>• Número de lote o identificación.</li> <li>• Fecha de vencimiento.</li> <li>• Cantidad de unidades afectadas.</li> <li>• Motivo de la baja.</li> <li>• Valor referencial de los productos, cuando corresponda.</li> <li>• Nombre y firma de los funcionarios que participan en la constatación.</li> </ul> <p><b>Autorización de la Baja</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La jefatura competente revisará los antecedentes y, de corresponder, autorizará la baja administrativa de los insumos, validando su eliminación y salida de inventario.</li> <li>▪ Registro Administrativo y Control de Inventario</li> <li>▪ Una vez autorizada la baja, se actualizarán los registros físicos y electrónicos de inventario, dejando constancia de las existencias eliminadas.</li> <li>▪ Asimismo, cuando corresponda, se realizarán los registros contables necesarios para mantener la consistencia entre los inventarios físicos y contables.</li> </ul> <p><b>Destrucción y Disposición Final</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los insumos dados de baja deberán ser inutilizados de forma que se impida su utilización o entrega posterior.</li> <li>▪ Cuando la naturaleza de los productos lo requiera, la disposición final deberá efectuarse mediante gestores autorizados o empresas certificadas para el manejo de residuos, quienes deberán emitir el respectivo Certificado de Disposición Final.</li> </ul> |

**Archivo y Respaldo**

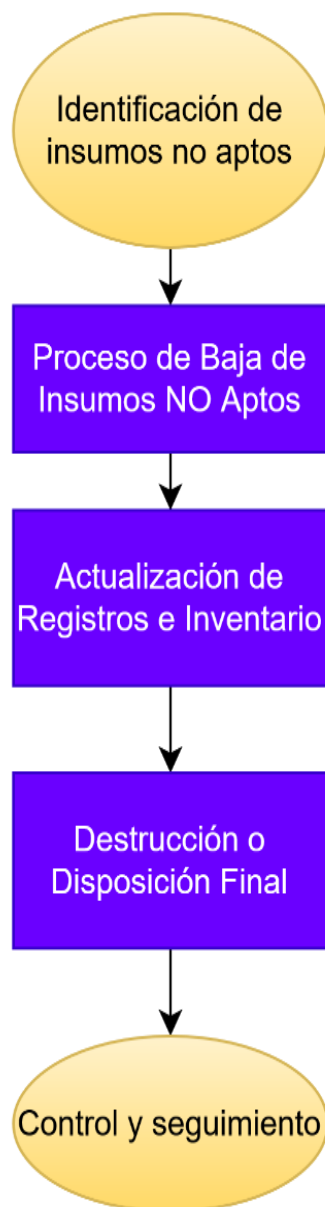
Toda la documentación asociada al proceso deberá mantenerse archivada por la unidad responsable, incluyendo:

- Acta de Baja.
- Resoluciones o autorizaciones.
- Registros de inventario actualizados.
- Certificados de destrucción o disposición final, cuando corresponda.

**Medidas de Control**

- Realizar revisiones periódicas de las fechas de vencimiento utilizando la metodología PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir).
- Mantener registros actualizados de ingresos y egresos de bodega.
- Implementar controles preventivos para minimizar pérdidas por vencimiento o deterioro.
- Mantener respaldo documental de todas las bajas efectuadas para fines de auditoría, control interno y rendición de cuentas.

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**



**10.ETAPAS**

| ETAPA                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                        | ACTOR                                                            |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestión de Identificación de insumos no aptos</b> | Se realiza la revisión periódica de las existencias almacenadas para detectar insumos vencidos, deteriorados, contaminados, dañados o que presenten cualquier condición que impida su entrega a los beneficiarios. | Encargado de Bodega o Funcionario Responsable del Almacenamiento |

|  |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
|--|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                | Los insumos identificados como no aptos son retirados del stock disponible y almacenados temporalmente en un área debidamente señalizada para evitar su distribución o utilización accidental.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                |
|  | <b>Proceso de Baja de insumos no aptos</b>     | <p><b>-Elaboración del Acta de Baja:</b> Se confecciona el Acta de Baja de Existencias, individualizando los productos afectados, cantidades, fechas de vencimiento, motivo de la baja y demás antecedentes pertinentes.</p> <p><b>-Revisión y autorización de la baja:</b> La jefatura competente revisa los antecedentes y autoriza la baja administrativa de los insumos, validando su eliminación y salida de inventario.</p>                                                                                                                                                                                                    | Encargado de Bodega o Funcionario Responsable del Almacenamiento, Jefatura Competente / Director(a) DIDESO o quien corresponda |
|  | <b>Actualización de registros e inventario</b> | Se registra la baja en los sistemas de control de inventario, registros físicos y demás instrumentos administrativos y contables que correspondan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Encargado de Bodega y Unidad de Inventario y/o Contabilidad                                                                    |
|  | <b>Destrucción o disposición final</b>         | <p>Los insumos dados de baja son inutilizados o eliminados de forma que se impida su utilización posterior. Cuando corresponda, se entregan a gestores autorizados para su disposición final.</p> <p>Incluye además:</p> <p><b>-Emisión de certificado de disposición final:</b> Cuando proceda, la empresa gestora emite el Certificado de Disposición Final que acredita la correcta eliminación de los productos.</p> <p><b>-Archivo y resguardo documental:</b> Se archivan las actas, autorizaciones, registros de inventario y certificados asociados al proceso, para fines de control interno, auditoría y trazabilidad.</p> | Encargado de Bodega y Empresa Gestora Autorizada, Unidad Responsable del Programa                                              |
|  | <b>Control y seguimiento</b>                   | Se realizan revisiones periódicas de inventario y fechas de vencimiento, aplicando controles preventivos para minimizar pérdidas y garantizar una adecuada rotación de existencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Encargado de Bodega y Jefatura Responsable                                                                                     |

|                                                                                   |                                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>TÍTULO V</b><br/><b>TRAMITACIÓN DE SUBSIDIOS ESTATALES</b></p> |  |
|                                                                                   |                                                                                                  |  |
|                                                                                   |                                                                                                  |  |

En este Título abordaremos

- **Proceso N°17:** Subsidio Único Familiar (SUF)
- **Proceso N°18:** Subsidio de Agua Potable

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p align="center"><b>PROCESO N°17</b><br/><b>Subsidio Familiar (SUF)</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>TÍTULO DEL PROCESO</b>                                                         | Subsidio Familiar (SUF)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>OBJETIVOS DEL PROCESO</b>                                                      | Beneficio creado para personas carentes de recursos y que no pueden acceder a una asignación familiar o maternal porque no son trabajadores afiliados a un sistema previsional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>ALCANCE</b>                                                                    | El proceso se desarrolla desde la primera acogida del usuario, donde se le entrega la atención, orientación e información de requisitos. Posteriormente se recopilan los antecedentes de éste y una vez validados se procede a la recepción de la documentación del usuario y la postulación al Subsidio Familiar. Una vez realizada esta postulación, se evalúa el caso en el segundo mes desde la postulación por el Ministerio de Desarrollo Social para finalmente proceder al pago del subsidio al usuario en el tercer mes por el Instituto de Previsión Social, en la modalidad a elección de éste (presencial o transferencia bancaria).                                                                           |  |
| <b>ACTORES</b>                                                                    | <p>Como actores, se encuentran las <b>instituciones y entidades</b> que están relacionadas a los procesos del Subsidio Familiar, entre los cuales están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Desarrollo Social y Familia:</li> <li>▪ Instituto de Previsión Social (IPS-ChileAtiende)</li> </ul> <p>En cuanto a los <b>roles</b> que se relacionan al proceso, se encuentran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario</li> <li>▪ Funcionarias del Depto. De Subsidios Estatales</li> <li>▪ Encargada del Depto. de Subsidios Estatales</li> <li>▪ Directora de la Dirección de Desarrollo Social (DIDESO)</li> <li>▪ Secretario Municipal</li> <li>▪ Alcalde</li> </ul> |  |
| <b>PROPIETARIO</b>                                                                | El liderazgo de este proceso está a cargo de la Encargada del Departamento de Subsidios Estatales y el equipo de subsidios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>                                                    | Este beneficio estatal es una prestación monetaria directa dirigida a personas de escasos recursos. La forma de acceder al                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |

beneficio, se detalla en la siguiente descripción:

#### 1.- Quienes pueden postular

Las personas que tienen derecho a percibir estos beneficios se denominan **beneficiarios y causantes**. El beneficiario es quién tiene a sus expensas el cuidado personal del causante. De acuerdo a esto, pueden ser beneficiarios:

- Madre
- Padre
- Tutor legal que haya tomado a su cargo el menor de 18 años
- Las personas naturales que tengan a su cargo a menores de 18 años con alguna condición de salud de invalidez.

El causante es aquel que genera el derecho a percibir el beneficio, y se clasifican de la siguiente manera:

- Menores de 0 a 18 años de edad que vivan a expensas del beneficiario, que no perciban renta igual o superior al valor del subsidio familiar y que acrediten asistencia regular a establecimientos educacionales de enseñanza básica, media, superior u otras, equivalentes en establecimientos del Estado o reconocidos por éste
- Madres de menores que vivan a sus expensas, por los cuales perciban Subsidio Familiar. En este caso, la misma madre será causante y beneficiaria.
- Mujer embarazada que solicite el beneficio durante su estado de gravidez y siempre que haya cumplido el quinto mes de embarazo, previa certificación del médico o matrona del Centro de Salud que corresponda su atención.
- Menores de 0 a 18 años de edad que tengan una condición de salud de invalidez.
- Recién nacido hasta los 3 meses de vida, cuya madre haya sido beneficiada con el subsidio maternal durante su período de gestación desde el 5to mes de gestación.

#### 2.- Forma de realizar el trámite

Este trámite se realiza en forma de postulación de manera presencial en dependencias de la Dirección de Desarrollo Social y se puede realizar durante todo el año. El usuario o postulante debe tener residencia en la comuna de Los Ángeles.

### **3.- Tipos de Subsidio Familiar**

Dentro de la Ley de Subsidio Familiar, existen formas de subsidios, los cuales están orientados a los distintos requerimientos de éstos. Se identifican de la siguiente manera:

- 1.1.- Subsidio Familiar (SUF)**
- 1.2.- Subsidio Familiar Madre**
- 1.3.- Subsidio Maternal**
- 1.4.- Subsidio Duplo**
- 1.5.- Subsidio al Recién Nacido**

### **4.- Requisitos para postular**

Los postulantes deben cumplir requisitos para poder postular, los cuales se detallan a continuación:

- No estar en situación de proveer por sí sólo o en unión del grupo familiar, a la mantención y crianza del causante por el cual se solicita el beneficio, atendidas sus condiciones sociales y económicas.
- No percibir asignación familiar o alguno de los impedimentos que consigne la ley.
- Contar con Registro Social de Hogares vigente
- Tener un porcentaje igual o inferior al 60%

### **5.- Documentación requerida**

La documentación requerida varía dependiendo del tipo de subsidio al que se va a postular. Para tales efectos, la documentación se clasifica de la siguiente manera:

#### **5.1.- Subsidio Familiar (SUF)**

- Cédula de identidad del postulante (madre, padre o tutor)
- Certificado de Nacimiento vigente del menor de 18 años
- Carnet control niño sano al día (para menores de 6 años de edad)
- Certificado de Alumno Regular (desde los 6 hasta los 18 años)
- Acta de Tribunales donde se indique sobre la custodia y cuidado personal, en caso de tutores.

#### **5.2.- Subsidio Familiar Madre (SUF Madre)**

- Cédula de identidad vigente de la madre biológica del causante (no tutora legal).

### **5.3.- Subsidio Maternal**

- Cédula de identidad de la postulante
- Certificado médico emitido por matrona de su Centro de Salud que indique su estado de gestación desde el quinto mes

### **5.4.- Subsidio Duplo**

- Formulario Duplo completado por médico tratante del menor de 18 años
- Resolución de Invalidez emitida por COMPIN
- Certificado de Nacimiento vigente del menor de 18 años
- Carnet control niño sano al día (para menores de 6 años de edad)
- Certificado de Alumno Regular (desde los 6 años hasta los 18 años)

### **5.5.- Subsidio al Recién Nacido**

- Certificado de nacimiento vigente del recién nacido
- Carnet de Control de Niño Sano
- Comprobante de pago del Subsidio Maternal

## **6.- Secuencia de las etapas**

Las solicitudes de SUF deben ser presentadas ante la Municipalidad de residencia del usuario, en este caso, la Municipalidad de Los Ángeles. En el proceso, se debe comprobar la calidad de beneficiario y el cumplimiento de los requisitos antes señalados. Una vez realizado este filtro, se completa la siguiente secuencia:

### **6.1.- Postulación**

Se postula al usuario en la plataforma del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, verificando los antecedentes de éste, como: el R.U.N. del postulante y sus potenciales causantes, residencia en la comuna de Los Ángeles, porcentaje en el RSH, la existencia de incompatibilidades como asignación

familiar, etc. Una vez validados los antecedentes se procede a la completitud de la postulación, la recepción de los documentos y finalmente la emisión del formulario de postulación en la plataforma, el cual debe ser firmado por el postulante y la funcionaria a cargo de este trámite.

#### **6.2.- Concesión del Subsidio**

Este proceso se realiza en base a un calendario de fechas informado por el Instituto de Previsión Social. Se inicia con la generación de la prelación SUF, la cual se realiza en el penúltimo día hábil del mes de la postulación. Posteriormente, desde el día 6 al 10 del mes siguiente se produce la generación de los archivos G y H para la concesión del beneficio. Desde el Departamento de Subsidios Estatales, se informa al IPS de Santiago la fecha y número de decreto municipal, para la emisión del Decreto de Concesión. Una vez listo el decreto, IPS lo envía al Departamento de Subsidios Estatales para la gestión de visación por la Encargada del Depto., la firma de la Directora de Desarrollo Social y el Secretario Municipal (ministro de fe del Alcalde).

#### **6.3.- Pago del Subsidio**

Se produce en el mes subsiguiente desde la postulación, y siendo responsable del pago el Instituto de Previsión Social. Se paga al usuario en la modalidad que éste haya escogido al momento de realizar la postulación, la cual puede ser a través de una transferencia electrónica o de manera presencial en Caja de Compensación Los Héroes.

#### **6.4.- Renovación del subsidio**

Se realiza transcurrido 3 años desde el otorgamiento del beneficio. Para tal efecto, el beneficiario debe concurrir de manera presencial a las dependencias de la Dirección de Desarrollo Social con la documentación impresa, la cual es la misma que debe presentar en una postulación inicial.

El beneficiario tiene derechos y deberes, y dentro de estos deberes está el recordatorio de los plazos y fechas de renovación de sus causantes. La renovación, debe realizarse en el mes anterior al vencimiento del subsidio, donde se le sugiere al usuario concurrir al municipio dentro de los primeros 20 días del mes, a fin de evitar aglomeraciones o que

no alcancen a renovar por cierre de proceso informado en el calendario del IPS.

#### **6.5.- Extinción del Subsidio**

Se genera un Decreto de Extinción, cuando exista incumplimiento de los requisitos establecidos por la ley para su otorgamiento y mantención, o cuando no se renueve el beneficio en los plazos establecidos (cumplimiento de los 3 años).

El incumplimiento de requisitos y la posterior extinción del beneficio, se puede dar por las siguientes causales:

- Cumplimiento de edad (18 años) de los causantes
- Fallecimiento del causante o beneficiario
- Pérdida de requisitos (menor deja de estudiar, no presenta antecedentes, etc)
- No cobro del subsidio en 3 meses y más
- Opción por otro beneficio (Asignación Familiar)
- Beneficio incompatible (pensión, subsidio de discapacidad, etc.)

La emisión del Decreto de Extinción se realiza en la plataforma del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Este Decreto de Extinción se comunica a la sucursal del Instituto de Previsión Social Los Ángeles para el cese del pago del beneficio.

Finalmente, se envían los decretos de concesión y extinción al Instituto de Previsión Social de Santiago; y a la Delegación Presidencial Provincial se le envía un cuadro estadístico con los antecedentes de ambos decretos (Extinción y Concesión).

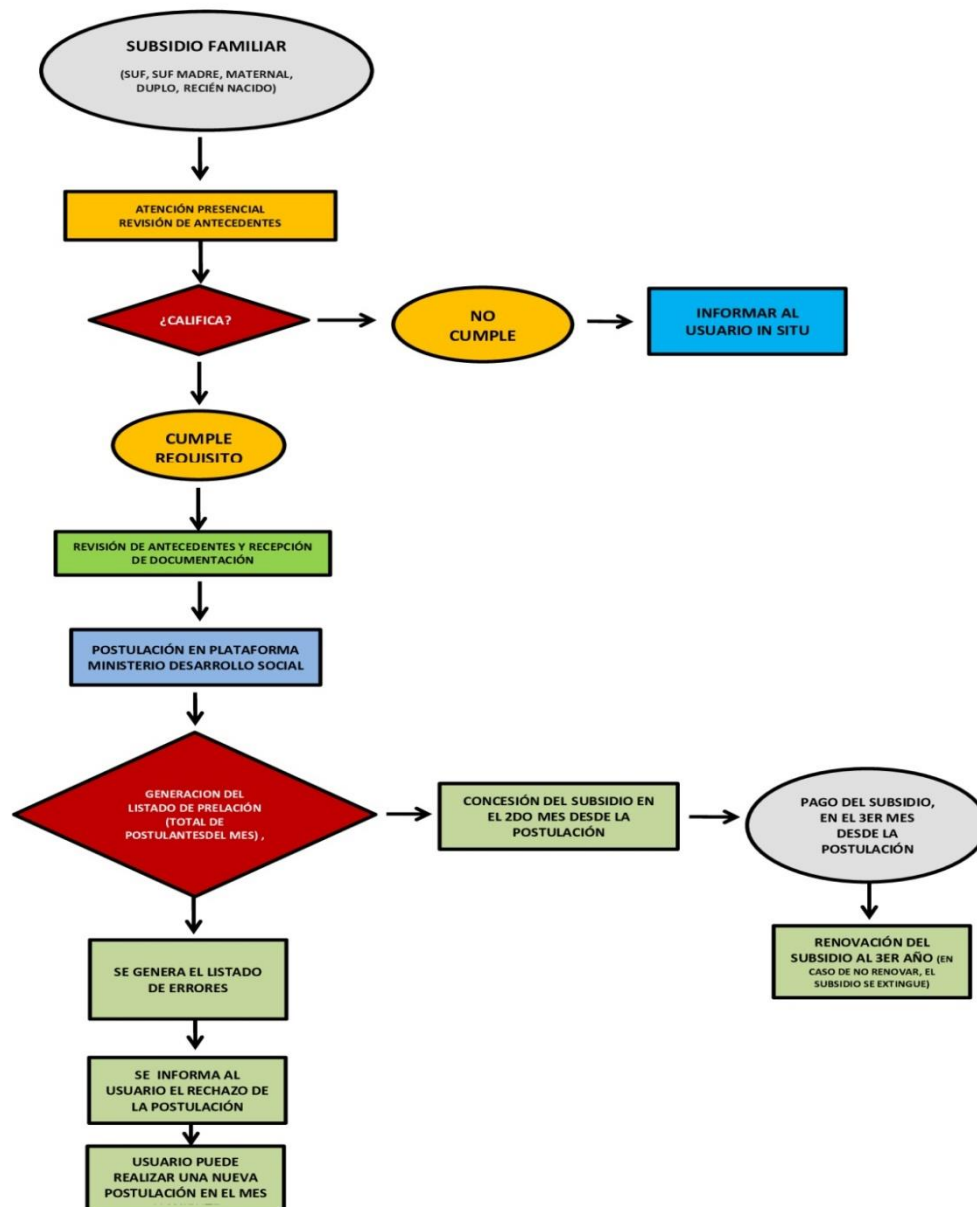


## TÍTULO VII

### Diagramas De Flujos

PROCESO N°17

Subsidio Único Familiar (SUF)



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p align="center"><b>PROCESO N°18</b><br/><b>Subsidio de Agua Potable</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>TÍTULO DEL PROCESO</b>                                                         | Subsidio al Pago de Consumo de Agua Potable y Servicio de Alcantarillado de Aguas Servidas Sector Urbano y Rural.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>OBJETIVOS DEL PROCESO</b>                                                      | Contribuir al acceso del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de aguas servidas, para beneficiar a personas o familias más vulnerables de la comuna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>ALCANCE</b>                                                                    | El Subsidio al consumo de Agua Potable, aplica cuando el usuario realiza la solicitud del beneficio, si cumple con los requisitos se procede a la postulación en plataforma del Ministerio de Desarrollo Social. Posterior y mensualmente se concede el beneficio a quienes presentan una postulación vigente y además se extingue el beneficio a quienes cumplieron el plazo legal y perdieron requisitos.                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>ACTORES</b>                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los actores y roles involucrados en la operatoria del programa son:</li> <li>▪ Ministerio de Desarrollo Social y Familia.</li> <li>▪ Delegación Presidencial.</li> <li>▪ Registro Social de Hogares.</li> <li>▪ Beneficiarios.</li> <li>▪ Director Dirección de Desarrollo Social.</li> <li>▪ Alcalde.</li> <li>▪ Secretario Municipal.</li> <li>▪ Dirección de Administración y Finanzas.</li> <li>▪ Funcionarios del Depto. de Subsidios Estatales.</li> <li>▪ Prestadores de Servicios (Empresa Sanitaria y Sistema de agua potable rural).</li> </ul> |  |
| <b>PROPIETARIO</b>                                                                | Encargado del Depto. Subsidios Estatales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>                                                    | El subsidio al consumo de agua potable urbano y rural, consiste en el financiamiento mensual, por parte del Estado, de una parte o porcentaje del pago mensual de un consumo máximo de metros cúbicos (15m <sup>3</sup> ) de agua potable servicio de alcantarillado de aguas servidas de los residentes permanentes de una vivienda ubicada tanto en el sector                                                                                                                                                                                                                                    |  |

urbano como rural.

Para las familias del Subsistema Seguridades y Oportunidades el subsidio cubre el 100% de los primeros 15 m<sup>3</sup> de agua potable consumidos.

A nivel nacional y de acuerdo a la ley N° 18.778, corresponde al Ministerio de Desarrollo Social y Familia recomendar el número de subsidios que estarán vigentes durante cada año presupuestario, así también los metros cúbicos máximos a subsidiar y el porcentaje del beneficio. En consecuencia definir la población objeto.

El Ministerio de Hacienda, considerando la recomendación efectuada por Ministerio del Desarrollo Social y Familia, dicta los decretos en que distribuye, total o parcialmente, para cada región el número máximo de subsidios a nivel urbano y rural.

A nivel Regional corresponde al Delegado Presidencial, distribuir el número de subsidios y los recursos para su financiamiento entre las comunas de su jurisdicción.

La ejecución del programa a nivel local se realiza a través de la Municipalidad, quien tiene a su cargo la concesión, extinción del subsidio a los beneficiarios y el cumplimiento de las normativas legales, financieras y administrativas correspondientes para el correcto funcionamiento del subsidio.

**Solicitud de Postulación.** Se realiza, durante todo el año en la Municipalidad a través del Depto. de Subsidios Estatales. Los procesos del subsidio al consumo de agua urbano y rural se realizan apartados y contemplan los siguientes procesos:

**Postulación.**

Se entiende que puede ser beneficiario del subsidio al consumo de agua potable, el jefe de familia principal y su respectivo grupo familiar y demás personas que habiten permanentemente una vivienda que cuente con conexión de

agua potable.

Para presentar solicitud de postulación deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Contar con Registro Social de Hogares vigente.
- El postulante debe encontrarse en condiciones socioeconómicas que dificulten el pago total del servicio.
- Ser residente permanente de una vivienda ubicada en el área urbana o rural, pueden postular propietarios, arrendatarios o usufructuarios.
- La vivienda debe contar con conexión al servicio de agua potable.
- Encontrarse al día en los pagos del servicio (presentar documento que acredite no morosidad- convenio de pago con el prestador o administrador).
- Si pertenece al programa Seguridad y Oportunidades debe presentar derivación del programa.
- En el caso del sector rural, el solicitante debe estar inscrito en el comité de agua potable del sector, que sea parte del convenio con la Municipalidad.

Respecto de la documentación el postulante debe presentar:

- Cedula de Identidad del Jefe de Familia.
- Última boleta de consumo del servicio de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas.
- Documento que acredite estar al día en los pago.

Una vez probado el cumplimiento de los requisitos, se procede a la postulación del usuario vía on line en la plataforma del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el sistema resguarda una lista de familias que espera la asignación de un subsidio de agua potable en el ámbito urbano y rural.

Posterior a la postulación, se continua con el proceso de Concesión, éste se inicia con la información registrada en el Archivo de Beneficiarios, cargada a la plataforma a más tardar el día 15 de cada mes por la Empresa de Servicios Sanitarios y la Delegación Presidencial. El Archivo de Beneficiarios es un

producto que resulta de la intercepción de los procesos generados en la Municipalidad a través de Concesión y Extinción del subsidio, con los procesos de facturación.

#### **Proceso Mensual.**

##### **Concesión del beneficio urbano y rural**

El proceso de Concesión se realiza el día 20 de cada mes. Si el 20 es sábado el proceso se realiza el día viernes 19. Si el día 20 es domingo el proceso debe realizarse el día lunes 21. Al momento de la concesión del subsidio en la plataforma, se debe registrar el número de cupos a asignar, para lo anterior, el encargado del proceso, deberá considerar el número de cupos asignado por la Delegación Presidencial y realizar el proceso de otorgamiento.

##### **Tabla de Cupos**

La disponibilidad de cupos para signar, es a través de una formula en planilla en Excel, en ella se digitan solo los datos que permiten el cálculo, el resultado de los cupos disponibles no puede superar los cupos asignados por la Delegación Presidencial para la comuna a nivel urbano y rural

Las familias asignadas con el subsidio de agua potable, se ven reflejadas en el decreto de otorgamiento, que señala “Concede”. El beneficio comienza, a contar del primer día del mes siguiente a las personas que se indican en dicho documento.

Por ejemplo, si se emite decreto de otorgamiento el 20 de enero, al consumo del mes de febrero se le aplica el subsidio, por lo tanto en la facturación que se informa los primeros días del mes de marzo se hace efectivo el primer descuento para los beneficiarios.

##### **Extinción del beneficio urbano y rural.**

El proceso de extinción se inicia los primeros días de cada mes, cuando la Empresa de Servicios Sanitarios y los Sistemas de Agua Potable Rural, a través de su administrativo envían al

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Municipio la factura que informa el monto del subsidio a pagar por el Municipio por el consumo de agua potable, así como el Archivo de Beneficiarios por los que está cobrando. Los archivos deben ser revisados para la existencia de beneficiarios con causal de extinción.</p> <p>Posteriormente se procede al proceso administrativo de extinción del beneficio el día 10 de cada mes. Si el día 10 es sábado el proceso se realiza el día viernes 9. Si el día 10 es domingo el proceso debe realizarse el día lunes 11.</p> <p>En caso de que ocurra alguna causal de extinción del subsidio urbano y rural, el encargado del proceso debe dictar el Decreto de Extinción en la plataforma del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.</p> <p>Causales de extinción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de plazo legal (3 años)</li> <li>- Morosidad.</li> <li>- Renuncia voluntaria.</li> <li>- Cambio de domicilio.</li> </ul> <p>Ambos Decretos de Concesión y Extinción, en ámbito urbano y rural, deben ser visados por la encargada del Depto. de Subsidios Estatales para luego ser enviado mediante oficio para firma del Director de Desarrollo Social (DIDESO) y Secretario Municipal (Ministro de fe del Alcalde). Las copias deben ser remitidas a la Empresa Sanitaria y al encargado de cada comité de agua Potable Rural.</p> <p><b>Pago del subsidio a las Empresas de Servicios Sanitarios y Sistema de Agua Potable Rural (Comité)</b></p> <p>El cobro a la Municipalidad del monto subsidiado, se efectúa al mes siguiente de la fecha de inicio del beneficio, lo que se expresa en la respectiva facturación, el Municipio recibe los fondos para el financiamiento de los subsidios en sus cuentas Municipales, previa solicitud de remesas a la Delegación Presidencial.</p> <p>Los primeros días de cada mes y antes de emitir el Decreto de</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Extinción, los prestadores de servicio envían al Municipio la factura que informa el monto del subsidio total a pagar por concepto de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado de los beneficiarios vigentes. Posteriormente se recibe los subsidios con las correspondientes facturas y se realiza revisión de los documentos para dar inicio al proceso de pago, las cuales son remitidas mediante oficio a la Dirección de Administración y Finanzas, para la emisión del decreto de pago y posterior cancelación en Tesorería, una vez recepcionada la Remesa de la Delegación Presidencial.

#### **Solicitud de Remesa**

El encargado del proceso del subsidio de agua potable, realiza a la Delegación Presidencial, solicitud de la Remesa para el pago de los subsidios urbano y rural, utilizando el formulario Informe Financiero Mensual, que indica el número de beneficiarios activos facturados por tramo socioeconómico y el monto total del subsidio a pagar. Además debe indicar el número de los nuevos beneficios otorgados y los beneficios extinguidos en el mes anterior, esto con el fin de revisar los cupos asignados a la comuna. La información es enviada mediante correo a la Delegación presidencial.

En el caso del subsidio urbano se adjunta la siguiente documentación:

- Solicitud de Remesa (Informe Financiero)
- Factura.
- Nota de Crédito o Nota de Debito (Si corresponde)
- Decreto de Pago mes anterior.

En el caso del subsidio rural se adjunta la siguiente documentación de los 20 Comités que actualmente trabajan con el municipio

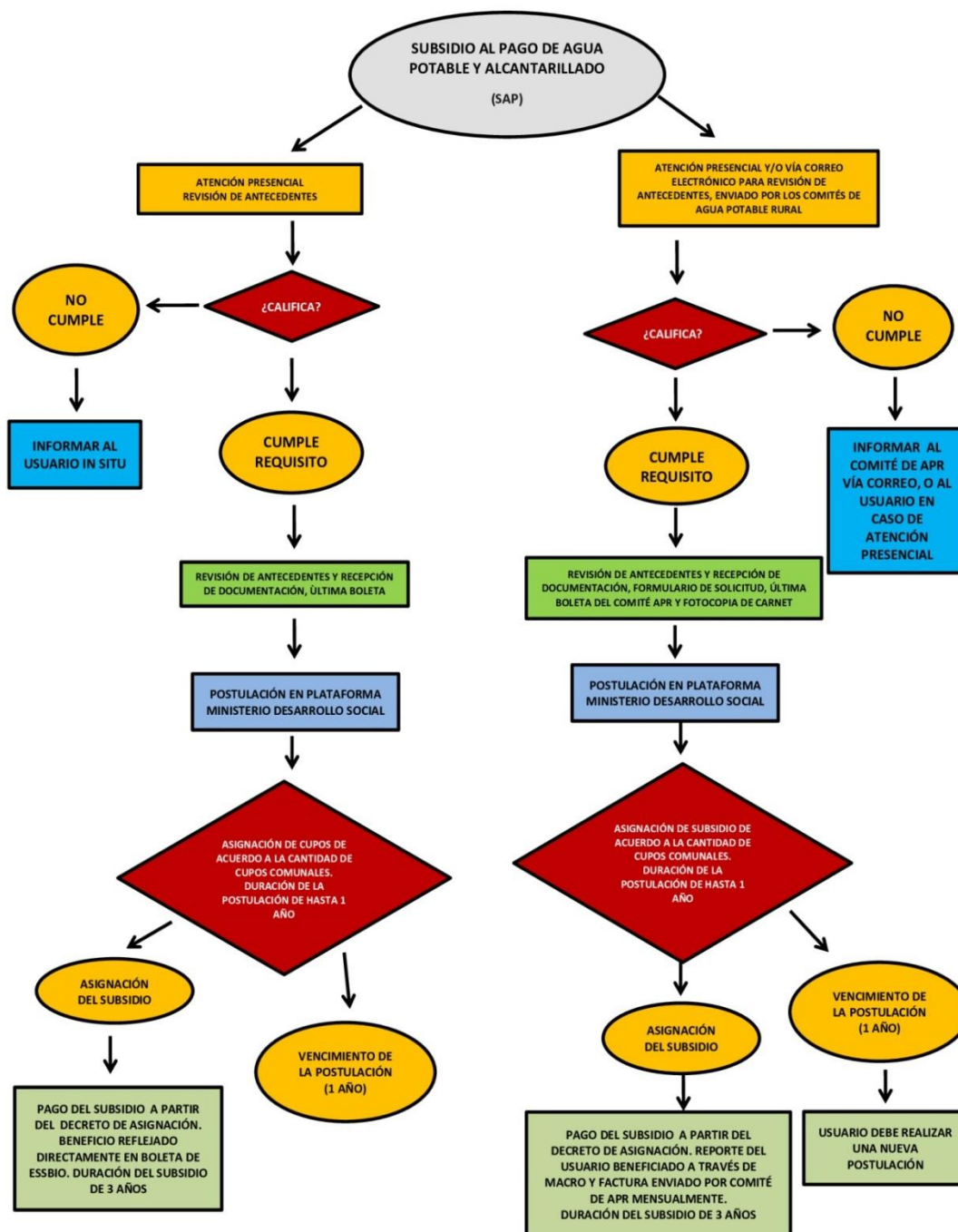
- Solicitud de Remesa (Informe Financiero)
- Factura.
- Nota de Crédito o Nota de Debito (Si corresponde)
- Macro ( nómina de beneficiarios vigentes)



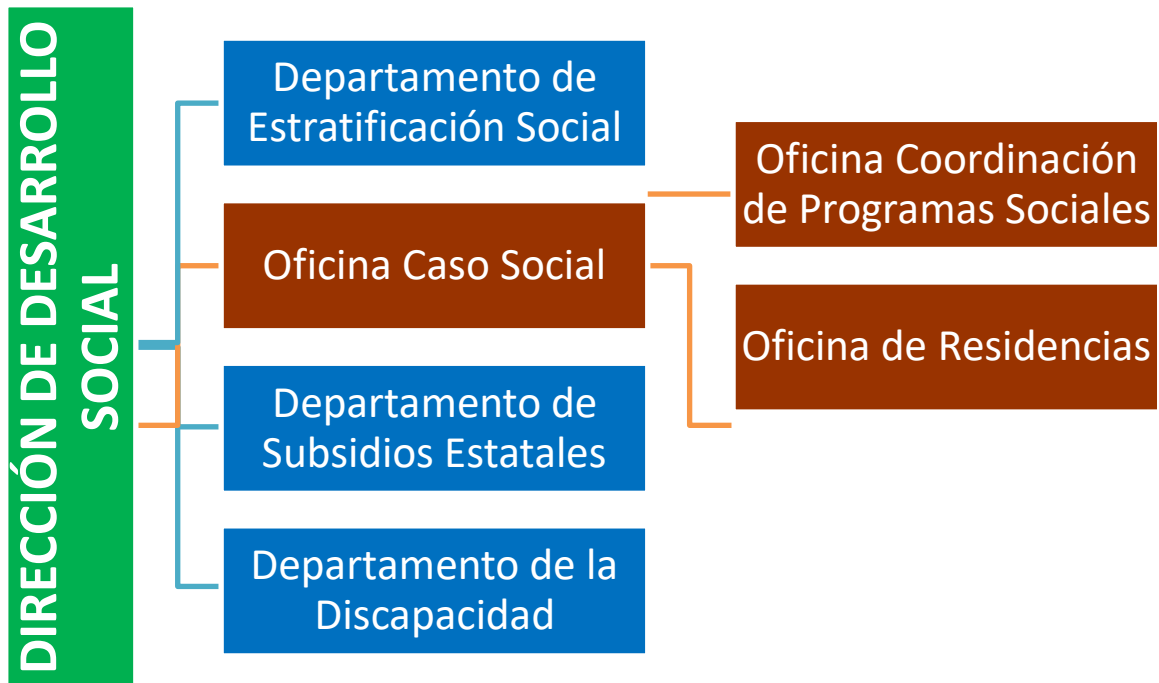
## TÍTULO VII Diagramas De Flujos

PROCESO N°18

Subsidio de Agua Potable



|                                                                                   |                                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;"><b>TÍTULO VI</b><br/><b>Organigrama de las Entidades</b></p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>Indicadores</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>NOMBRE</b>                                                                     | Porcentaje de Solicitudes por cada Prestación Social en la Dirección de Desarrollo Social considerando el total de las solicitudes ingresadas a la Dirección de Desarrollo Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>SIGLA</b>                                                                      | PSPSDDS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                | Corresponde al porcentaje de solicitudes mensuales por cada prestación social, en relación al total de solicitudes recibidas en cada mes o del periodo de tiempo a evaluar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>PROCESOS</b>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso N°01: Ayuda Social en Mediaguas</li> <li>- Proceso N°02: Ayuda Social en Alimentos</li> <li>- Proceso N°03: Ayuda Social en Materiales de Construcción</li> <li>- Proceso N°04: Ayuda Social en Servicios Funerarios</li> <li>- Proceso N°05: Ayuda Social en Servicios Básicos</li> <li>- Proceso N°06: Ayuda Social en Recargas de Gas</li> <li>- Proceso N°08: Ayuda Social en Ropa de camas y literas</li> <li>- Proceso N°09: Ayuda Social en Alimentación Especial</li> <li>- Proceso N°10: Ayuda Social en Pañales desechables Niños y Adultos</li> <li>- Proceso N°11: Ayuda Social en Reembolso de Pasajes</li> <li>- Proceso N°12: Ayuda Social en Implementos Ortopédicos</li> <li>- Proceso N°13: Ayuda Social en Fumigación, Insecticidas y Raticida</li> <li>- Proceso N°14: Ayuda Social en Limpieza de Fosas</li> <li>- Proceso N°15: Ayuda Social en Estanque para Fosas</li> <li>- Proceso N°16 Baja y Disposición Final de Insumos de Ayuda Social Vencidos o No Aptos para ser entregados</li> <li>- Proceso N°17: Subsidio Único Familiar (SUF)</li> <li>- Proceso N°18: Subsidio de Agua Potable</li> </ul> |  |
| <b>OBJETIVO</b>                                                                   | Conocer el porcentaje de solicitudes en un periodo de tiempo por cada prestación social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |

|                       |                                                                                                                                                                                                |                                               |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>FÓRMULA</b>        | $\text{PSPSDDS} = \frac{\text{TPSPX}}{\text{TSPS}} \times 100$                                                                                                                                 |                                               |
|                       | <b>VARIABLE</b>                                                                                                                                                                                | <b>DESCRIPCIÓN</b>                            |
|                       | TPSPX                                                                                                                                                                                          | Total de prestaciones social proceso X        |
|                       | TSPS                                                                                                                                                                                           | Total de solicitudes de prestaciones sociales |
| <b>Medición</b>       | <b>Mensual/Anual</b>                                                                                                                                                                           |                                               |
| <b>Responsable(s)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director de Desarrollo Social</li> <li>- Encargada Departamento de Gestión Social</li> <li>- Encargada Departamento de Subsidios Estatales</li> </ul> |                                               |



Aprueba **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN SOCIAL, MUNICIPALIDAD DE LOS ANGELES.**  
**LOS ANGELES, 14 de Agosto del 2026.**

**DECRETO N° 3354.- / VISTOS estos antecedentes:**

- a.** El correo electrónico de fecha 11 de agosto de 2026, del Director(S) de la Dirección de Desarrollo Social, a través del cual envía el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN SOCIAL, MUNICIPALIDAD DE LOS ANGELES**, confeccionado por la Dirección de Desarrollo Social, para ser aprobado por el respectivo decreto alcaldicio.
- b.** El Pronunciamiento de la Directora de la Dirección de Asesoría Jurídica, contenido en su correo electrónico de fecha 13 de agosto de 2026,
- c.** Lo instruido por el Sr. Alcalde don José Pérez Arriagada, a través del correo electrónico de fecha 13 de agosto 2026, autorizando lo solicitado.
- d.** Las facultades que me otorga la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyo texto refundido fue fijado por DFL N° 1, del Ministerio del Interior, de fecha 09.05.2006, publicado en el Diario Oficial el 26.07.2006.

## **D E C R E T O:**

**1. APRUEBASE** el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN SOCIAL, MUNICIPALIDAD DE LOS ANGELES**, confeccionado por la Dirección de Desarrollo Social, el cual se adjunta y pasa a formar parte integra del presente decreto.

**2. PUBLIQUESE**, esta resolución en el Portal de Transparencia Activa

**Anótese, comuníquese, dese copia y archívese.**

**SJSM**  
**cc.**  
**DIDESO**  
**Archivo**

