I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001623

DECRETO EXENTO N°202/ / 2026

Cerrillos, 23 SEP 2026

V I S T O S:

La Providencia N°PV-103-00-01291-2026 del Administrador Municipal; el Memorándum N°500/1407/2026 de la Dirección de Desarrollo Comunitario; Reglamento N°5 "Asistencialidad"; el Decreto Exento N°202/0470/2005 Procedimiento de Pagos Porcentuales"; el Decreto Exento N°202/0396/2012 "Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo Comunitario"; el Decreto Exento N°202/1760/2013 "Manual de Procedimientos para Uso del Convenio Farmacéutico del Departamento de Acción Social"; ,el Decreto Exento N°202/0633/2020 "Manual de Procedimientos para Entrega de Medicamentos Costo Cero"; la ley N°19.880, que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado y las facultades que me confiere el D.F.L. N°1 de 2006, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

D E C R E T O:

1. Apruébase el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ACCION SOCIAL,** siguiente:

1.-Objetivos del Manual de Procedimientos del Dpto. de Acción Social

El presente manual tiene por finalidad determinar los lineamientos y procedimientos para la correcta atención en el Departamento De Acción Social, es un documento guía, dirigido a todos/as los/as profesionales del departamento, con el fin de establecer una dirección general del servicio y atención el cual está orientado a la buena atención y orientación al usuario (a).

- **Enfoque de la atención**

El fin último de esta acción, es poder entregar una buena atención, orientación y respuesta a la persona que la requiera. Para la mencionada atención es importante:

- Reconocer al usuario como único y realizar una atención integral.
- Entender las necesidades, expectativas y posibilidades reales de resolución de lo requerido.
- Garantizar un servicio que desarrolle respuestas reales a las necesidades de las personas.
- Entregar un servicio eficiente, incluyente y que se adapte a las necesidades del requerimiento.
- Retroalimentar y educar.

- **Público objetivo**

El departamento Acción Social municipal, tiene como objetivo orientar, apoyar y entregar recursos de acuerdo a la identificación de necesidades y problemáticas sociales que los usuarios/as presenten, a fin de brindar beneficios que generen un apoyo a la situación personal, familiar y/o social de las personas de nuestra comuna que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y/o de necesidad manifiesta, coordinando y gestionando los recursos a problemas sentidos y urgentes , en base a necesidades que afecten a los habitantes de la comuna y por ende que dispongan de un registro social de hogares (RSH) en la comuna de Cerrillos.

Este documento describe el proceso de atención del Departamento De Acción Social de la Municipalidad de Cerrillos al momento de establecer contacto con las personas que requieran atención en cualquiera de estas áreas:

- Salud
- Becas Municipales
- Beneficios y Emergencias Sociales
- Orientación Social

2.- Alcance:
El presente marco normativo, se encuentra dirigido a personas residentes de la comuna de Cerrillos que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y necesidad manifiesta.

3.-Definiciones.

Para efectos del presente manual de procedimientos, se emplean los siguientes términos y definiciones:

Usuario/a (Rol): Persona carente de recursos que solicita el beneficio en el Municipio.

Trabajador/a social: funcionario/a municipal, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), quien realiza la evaluación de los casos sociales, la coordinación y entrega de la ayuda solicitada.

Encargada/o de unidad: funcionaria/o municipal que desarrolla funciones como encargada/o de la Unidad de Asistencia Social y Emergencia, que es parte de DIDECO.

Departamento Social: Oficina municipal dependiente de la DIDECO, que tiene por objetivo atender los requerimientos de la comunidad Cerrillana en cuanto al ámbito social y acercar el municipio a la Población. Esta se encuentra ubicada en dependencias municipales de la Ilustre Municipalidad, Hortensias #400.

Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO): Unidad municipal cuyo objetivo es realizar la gestión necesaria para asesorar al Alcalde y al Concejo Municipal en la promoción del desarrollo comunitario.

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

Coordinación social: documento que contiene los antecedentes de las personas que serán beneficiadas con la ayuda asistencial (nombre, cédula de identidad, teléfono de contacto, tipo de ayuda) y que permite ejecutar la ayuda asistencial.

Bitácora de trabajo: sistema de registro diario de las atenciones de usuarios/as que realiza cada Asistente Social, o personal administrativo, dejando en el sistema digital el registro de todas las atenciones.

Ilustre Municipalidad de Cerrillos
Dirección de Desarrollo Comunitario
N °:
Fecha: /
/2026
Paginas
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS

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

Expediente social: documento donde se registran los antecedentes Sociodemográficos de una persona y/o grupo familiar (grupo familiar, vivienda, ingresos, antecedentes de salud), documentos de respaldo, las intervenciones sociales efectuadas y las ayudas sociales entregadas.

Orden interna: documento numerado, en triplicado, utilizado para la entrega de alguna ayuda social. Sirve para acreditar la recepción conforme, ya que es firmado tanto por el funcionario/a que entrega la ayuda, como por el beneficiario/a de ésta.

Acta de entrega: documento que permite acreditar la recepción conforme por parte del beneficiario/a, quien firma el documento, que recibe como ayuda social.

4.-Responsabilidades

Profesionales y responsables del departamento

En general, el departamento de acción social se encargará de:

- Administrar, coordinar y ejecutar los fondos existentes para el año en las ayudas sociales y beneficios establecidos para su disposición comunal.
- Elaborar informes sociales.
- Visitas domiciliarias
- Atender y orientar las diversas consultas de la situación social.
- Prestar asistencia social en caso de emergencias.
- Promoción de la oferta programática en operativos barriales.

Los profesionales que componen el departamento son:

Jefe/a Departamento.

Su labor será conducir el proceso de implementación y ejecución del departamento, de acuerdo a los requerimientos y procedimientos estipulados en el protocolo de acción social. Además de realizar coordinaciones complementarias con toda la red municipal, diseñando estrategias y planes de trabajo asegurando la ejecución del proceso social y cumplimiento de metas preestablecidas por el equipo de profesionales del departamento. Este equipo de trabajo funcionará entorno a las directrices establecidas las cuales se compartirán y evaluaran en las reuniones periódicas que establecerá la jefatura del departamento a fin de planificar el trabajo.

Responsabilidades y Funciones:

•Planificación, gestión presupuestaria y administración de los procesos en función de los cumplimientos de objetivos estratégicos del servicio.
•Orientar a la comunidad sobre los beneficios sociales y los requisitos para acceder a ellos.
•Coordinar la atención de situaciones de emergencias o necesidades manifiestas.
•Coordinar acciones sociales con otras instituciones locales y de la red extra institucional.

Trabajador/a social.

Profesional que brinda atención social directa a los usuarios/as, familias y comunidad. También evalúa la idoneidad de la entrega de beneficios de acuerdo a evaluación según los casos y requerimiento de los mismos.

Responsabilidades y Funciones

- Calidad de servicio en la atención de Público.
- Dar respuestas oportunas a las necesidades emergentes de los usuarios.
- Apoyo Social en situaciones de emergencia.
- Informes periciales a Tribunales de familia.
- Postulación Subsidio Familia y Subsidio Agua potable.
- Participación en actividades intersectoriales.
- Participación en actividades de la dirección.
- Participación en capacitaciones de la Dirección.
- Participación en la formación de nuevos Profesionales.

Apoyo Administrativo.

Será quien realice un conjunto de tareas, actividades y funciones que se orientan para asistir y facilitar el funcionamiento y la gestión eficiente del departamento de acción social y el funcionamiento de un trabajo en equipo eficiente.

Responsabilidades y Funciones:

- Soporte técnico y administrativo
- Gestionar y entrega de ayudas técnicas y medicamentos.
- Elaboración, envío y seguimiento de solicitudes de pedidos.

- Coordinación de entrega de beneficios sociales con proveedores.
- Tramitación de beneficios sociales en instituciones públicas y privadas.
- Gestión y tratamiento de documentación para pago.
- Informar y rendir las gestiones realizadas, a través de Ley de Transparencia.
- Participación en actividades de la Dirección.
- Participación en capacitaciones de la Dirección.
- Participación en la formación de nuevos profesionales.

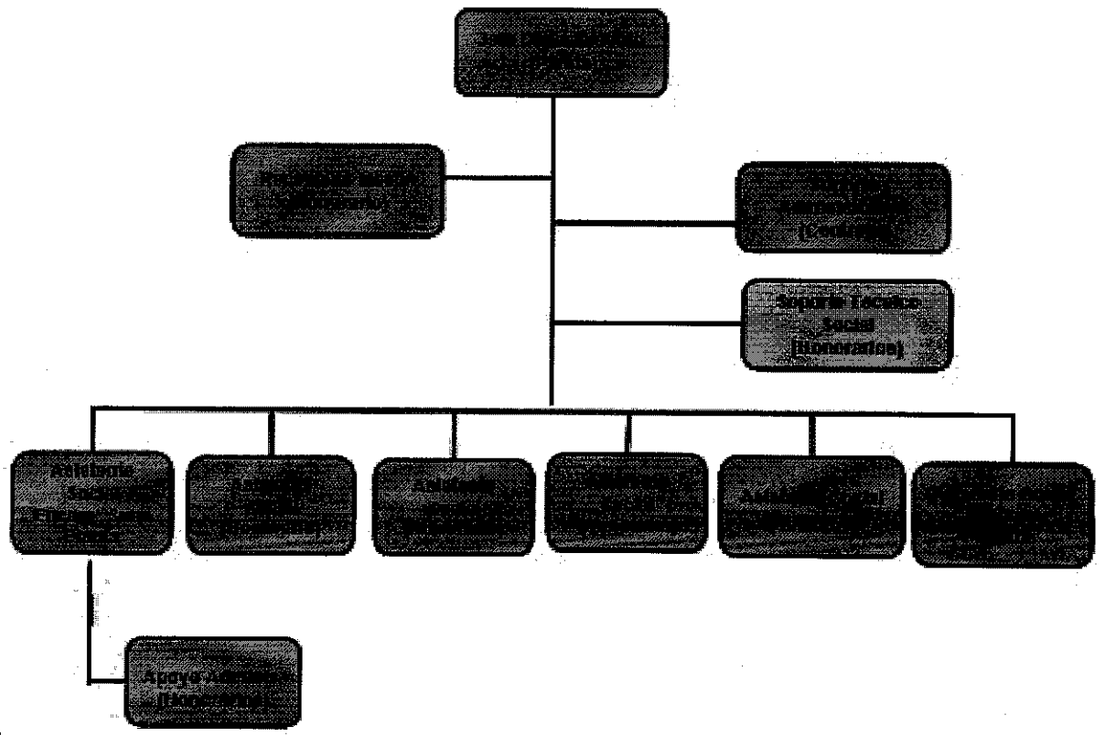
Encargado de bodega. (Dependiente de DIDECO)

Será la persona responsable de supervisar las actividades de la bodega, como la recepción, almacenamiento, distribución y reposición de recursos y materiales.

Responsabilidades y Funciones

- Realizar inventarios de beneficios sociales.
- Llevar un registro actualizado del mismo ingreso y egresos de beneficios.
- Realizar apoyo logístico en la realización de rutas y organización de los beneficios a entregar.
- Realizar gestiones de traslado de los servicios.
- Llevar registro de entrega.
- Participación en actividades de dirección.
- Participación en capacitaciones de la dirección.
- Participación en la formación de nuevos profesionales.

5.- Organigrama



6.- Descripción del Proceso

PROTOCOLO DE ATENCÓN INICIO DE ATENCIÓN :

Jornada de atención:

Lunes a jueves : 8.30 a 14.00 Hrs, y de 15.00 a 17.00 Hrs.

Viernes : 8.30 a 14.00 Hrs.

Jornada Mañana:

El primer paso que da inicio a la atención es que la persona que requiere ayuda u orientación se acerque al departamento social, allí en el mesón debe:

- Entregar cédula de identidad, se tomarán sus datos para registrar su atención.
- Presentar motivo de atención, aquí la recepcionista derivará la atención al profesional que tenga las competencias y conocimientos para realizar la atención requerida.
- Se le invita a tomar asiento para esperar su llamado de atención en el hall de espera.

Importante.

En los períodos de alta demanda, se entregará por orden de llegada un número de atención, el cual el usuario/a deberá entregar junto a su cédula de identidad vigente en el mesón para tomar sus datos e ingresar su solicitud de atención y derivación. Así mismo la cantidad de números disponibles para la entrega de ayuda social principalmente vale de gas y gift card de alimentos, se determinarán de acuerdo a la cantidad de estos disponibles por semana, la cual podrá variar entre 20 a 40 cupos diarios, según indique jefatura. Esta numeración implicará la realización de dos filas:

- La numerada para tención de ayuda social Gift Card o vale de gas, donde existirán profesionales determinadas que centrarán su atención en ésta alta demanda.
- La otra fila será para otros trámites, atenciones de solicitudes médicas entre otras.
- En cuanto a los subsidios monetarios, durante el año 2025, se crea la Unidad de Subsidios, dependiente del Depto. de Acción Social la que funcionará sin numeración y solo por demanda espontánea, con un profesional con responsabilidad administrativa, más 1 apoyo administrativo.



Posteriormente al ingreso de la cédula y el motivo de atención, el profesional deberá iniciar el llamado para activar la atención social, para ello se requiere realizar:

Al inicio de la entrevista:

Saludo
Mirar a la cara y Actitud amable.
Saludar, presentarse, ofrecer ayuda.
"Buenos días/tardes, Soy..... Trabajador (a) Social, ¿en qué le puedo ayudar?"

Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar respuesta al requerimiento, informe su ingreso al sistema para el registro de la información y agradezca por la espera.
Recepciones la solicitud prestando atención a la persona, para posteriormente dar respuesta e ingresar la información al sistema.

Despedida

Mirar a la cara, entregar documentos en la mano y esperar que los guarde manteniendo una actitud amable.
Preguntar si requiere algo más, despedirse. "¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar? Que tenga un buen día".

Jornada Tarde

Por la tarde el departamento de acción social, centrará sus actividades en la atención de público con hora para la realización de trámites o procesos que requieren de mayor tiempo de atención, tales como:

- Entrevistas y elaboración de informes sociales (Pericias para Tribunales, Becas educación superior, etc.).
- Trabajo administrativo de cierres de casos atendidos en la jornada de la mañana.
- Visitas domiciliarias.
- Participación en actividades en terreno, etc.
- Demanda espontanea.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo, personas mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.

Será función de la persona encargada de recepción de la solicitud en identificar a quien requiera atención preferencial debido a que él o ella es la primera persona en reconocerle.

Deberá:

- Preguntarle, si requiere de ayuda para no imponerla.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.
- Asignar el turno preferencial y ubicarlo en el lugar preferente asignado y así realizar el trámite que requiere.
- No olvidar que la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital en la persona que requiere atención preferente. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prejuicio.

PERSONAS CON ATENCIÓN INCLUYENTE	
Discapacitados Visuales	- Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención. - Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. - No utilice gestos o expresiones indefinidas de términos como allí, por aquí, entre otras, carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual. - Evite señalar algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos como por ejemplo" A su derecha se encuentra la puerta.", "Delante de usted, etc. - Si va a leerle un documento, hágalo despacio. - Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede: Tomar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar, Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.
Discapacitados Auditivos	- No es necesario gritar. - Algunas personas sordas le comprende leyendo sus labios. - Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación. - Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio. - Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar. - Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial. - Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Indique el tema de conversación y no cambie sin avisarle. - No le hable nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios. - Se puede ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

Discapacitados Físicos	- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma. - Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesaria - Busque no obstaculizar los recorridos. - Si la persona lo permite, ayúdele a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros. - Facilite el alcance de los objetos que debe entregarle, no obligue a que la persona realice un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas. - Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes. - Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la silla de ruedas, no cambiarles a otro asiento.
Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores	- Acercarse a la persona y salúdela amablemente. - Adecúese siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores. - No coger a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo tome primero. - Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos.
Personas con orientación sexual distinta	- Preguntar a las personas trans cómo desean ser llamadas o tratadas. - Referirse y tratar siempre a las personas trans por su nombre y sexo social, (no el legal), aun cuando su identidad de género sea diferente a la legal. - Permitir que las personas trans se vistan de acuerdo a su identidad de género. - Prohibir y denunciar cualquier tipo de discriminación contra las personas trans.

Derivación de Caso social

Entenderemos como atención de caso social "**Como un método de intervención profesional"** que tiene como objetivo comprender de manera integral la situación de una persona que requiere orientación, apoyo, ayuda u otro, para lo cual requiere recoger antecedentes, analizar y buscar alternativas para poder dar respuesta al requerimiento planteado.

Importante señalar que cada profesional del departamento social deberá tener acceso al sistema con su perfil de usuario y clave, que dispondrá el departamento de informática del municipio. Una vez teniendo perfil se deberá realizar la capacitación respectiva por quien asigne la jefatura, está capacitación e inducción pretende generar los conocimientos y habilidades para el buen uso del sistema.

Frente a la derivación de caso, luego de haber sido recepcionado su cédula de identidad en el mesón, el trabajador social deberá:

- Recepcionar la cédula de identidad y verificar la vigencia de ésta.
- Ingresar el número de Rut al sistema disponible para comprender el requerimiento de la persona y recopilar antecedentes revisando atenciones anteriores que permitirán orientar la respuesta para el o la solicitante

- Revisada la información que nos permitirá la mejor comprensión de los requerimientos del solicitante, se deberá registrar la atención entregada a fin de tener actualizado el historial del mismo.

Se señala también que frente a cada atención de caso y según la evaluación de cada profesional del área social, éste determinará la necesidad de realizar una visita domiciliaria, donde se entenderá que ésta consiste en "una visita que realiza el trabajador social acudiendo al hogar o entorno familiar del usuario para obtener información directa sobre su situación, observar sus dinámicas relacionales, identificar necesidades y aplicar intervenciones in situ".

Durante la visita el trabajador (a) social debe manejar la ética, respeto a la privacidad, manejo de situaciones difíciles, construcción de confianza y adoptar una actitud empática, y no enjuiciadora. Finalmente, esta acción permitirá examinar e intervenir de manera integral e in situ en la realidad familiar.

Una vez resulta la respuesta para el solicitante, el trabajador social debe despedir a la persona y acompañarla a la salida si requiere su asistencia, para posteriormente cerrar el historial en el sistema y volver a tomar un siguiente caso.

BENEFICIOS SOCIALES Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA SU GESTIÓN.

A continuación se detallan los beneficios y/o atenciones sociales que realiza el departamento de Acción Social de la Municipalidad de Cerrillos, donde se describen cada uno de ellos con sus respectivas características y requisitos para su acceso, así mismo se destaca la importancia de que el usuario/a no sólo debe vivir en la comuna, sino que además su dirección debe estar actualizada en el Registro Social de Hogares para poder acceder a la atención, beneficios y orientación de la oferta social disponible en la comuna.

Área de Atención	Tipo de Beneficio	Características del beneficio	Requisitos del beneficio
Salud	**Atención Farmacia Popular**	Beneficio para los vecinos con sistema de gratuidad que se encuentre en el mayor tramo de vulnerabilidad socioeconómica según RSH y que los medicamentos a su vez se encuentren disponibles en FP. La frecuencia en la entrega dependerá de la evaluación que realice el profesional tratante. En ningún caso será mensual. El gasto que irrogue dicho beneficio será imputado a Ítem **Asistencia social a personas naturales**, descontado mensualmente a través de una resolución de otorgamiento firmada por la DIDECO, con los casos derivados desde el Depto. de Acción Social a la Farmacia Popular.	• Receta médica con max.1 año de tratamientos o de uso permanente. (firmada, timbrada y actualizada) • Cedula identidad de solicitante • Certificado de Derivación (Anexo Nº1) •RSH perteneciente a la comuna. •Para le gestión de pañales para niños o adultos debe estar la receta con diagnóstico de dependencia severa, enfermedad urinaria u otro. •Existe disponibilidad de pañales para caso social, el cual tiene que tener derivación del consultorio y esta ayuda es un plazo máximo de tres meses de manera continua. Importante destacar que se considerará para ayuda en medicamentos, aquellos de alto costo que la familia no pueda cubrir, que no pueda retirar del sistema pública.

	Pañales, alimento especial y/o sabanillas con despacho de acción social.	Beneficio disponible para los vecinos que se encuentre en el tramo de mayor vulnerabilidad según RSH y que los pañales o alimento especial no sean posibles de costear a nivel personal y/o familiar. Esta entrega no podrá ser mensual y de acuerdo a la frecuencia que indique el TS. Por otra parte la entrega del alimento especial, pañales y/o sabanillas estará sujeta al stock disponible en bodega	• Receta médica con max. 1 años, tratamiento o de uso permanente. (firmada, timbrada y actualizada) • Cedula identidad de solicitante •RSH perteneciente a la comuna. Importante señalar que para la gestión de alimento especial se considera la entrega para Personas con: - Dependencia severa (postrados). - Desnutrición. - Enfermedad terminal. - Alimentación por sonda. - Diálisis. Para la gestión de pañales y/o sabanillas, se considera la entrega para Personas con: - Dependencia severa (postrados). - Incontinencia urinaria
	Gestión para exámenes Médicos	Se otorgará aporte financiero con un máximo de 3 UTM para cubrir exámenes de laboratorio, imagen logia y radiológicos que no le cubre su sistema de salud.	• Fotocopia cédula de identidad vigente. • Liquidación de sueldos o colilla de pensión • Certificado afiliación a Fonasa A y B (No debe estar bloqueado, no tener patologías GES, ni pertenecer a otro sistema de salud) • Receta médica u orden de examen que no exceda los 6 meses. • Cotización de exámenes. • RSH de la comuna. •Certificado de Trabajador (a) Social del Servicio de atención Pública (Cesfam, Hospital) donde se señale que el beneficio no se encuentra disponible en la Red de Salud.

	Gestión de medicamentos no disponibles en el sistema público, ni en farmacia popular	Se otorgará financiamiento de hasta 3 UTM a vecinos que se encuentren en vulnerabilidad socioeconómica con medicamentos que no se encuentren en el sistema público de salud, que no estén a su alcance económico y no disponible en farmacia popular, se gestionarán a través de convenio con farmacia.	• Fotocopia cédula de identidad. • Receta Médica con 6 meses de tratamiento o de uso permanente. • Liquidación de sueldos o colilla de pensión •Certificado de residencia o cuenta de luz- agua • Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. • Informe Social (Anexo N°3)
	Programa de Oxigenotera-pia	Beneficio que otorga el suministro de oxígeno para uso continuo de disposición anual o de acuerdo a convenio, a usuarios/as que presentan insuficiencia respiratoria crónica y que no son atendidos por el sistema público de salud.	• Fotocopia cédula de identidad. • Receta Médica. • Informe médico / Epicrisis • Liquidación de sueldos o colilla de pensión • Certificado de residencia o cuenta de luz- agua •Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. • Informe Social (Anexo N°3)
	Ayudas Técnicas e insumos para dependencia severa	Se otorgará financiamiento de hasta 3 UTM a vecinos que se encuentren en vulnerabilidad socioeconómica. Para las ayudas técnicas. Debe presentar documentación que acredite su necesidad de uso y que esta no se encuentre disponible para entrega en el sistema de salud que se atienda o que no esté al alcance para su compra.	• Fotocopia cédula de identidad vigente. • Receta Médica. • 3 Cotizaciones • Liquidación de sueldos o colilla de pensión • Certificado de residencia o cuenta de luz- agua •RSH perteneciente a la comuna. •Certificado de Trabajador (a) Social del Servicio de atención Pública (Cesfam, Hospital) donde se señale que el beneficio no se encuentra disponible en la Red de Salud. • Informe Social

Informes de redes	**Credencial de discapacidad**	La Ley Nº 20.422 establece que la Calificación y Certificación de la Discapacidad podrá efectuarse a petición de la persona con discapacidad, de las personas que lo representan o de las personas o entidades que lo tengan a su cargo. Se requieren 3 informes para la tramitación de credencial de discapacidad: 1.-Informe biomédico que mite médico tratante y debe presentar para realizar informe de redes. 2. Informe de redes, el cual elabora el trabajador social.	•Fotocopia cédula de identidad. • Receta Médica. • Informe biomédico • RSH perteneciente a la comuna. • Informe Social y de Redes de Apoyo (Anexo N°2).
Becas Municipa-les	**Para Estudiantes de Educación Superior de Escasos Recursos de la Comuna de Cerrillos. Becas Para Puntajes Nacionales P.A.E.S.**	El beneficio consiste, para cada año, en el otorgamiento de 50 becas para estudiantes de escasos recursos de nivel superior de la comuna de Cerrillos, quienes pueden estar cursando sus estudios superiores en Universidades Públicas pertenecientes al Consejo de Rectores y/o Universidades Privadas, Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica, todos reconocidos por el Ministerio de Educación. Además, podrán postular las Escuelas Matrices de la FF.AA, Investigaciones y Gendarmería. La beca consiste en la entrega de $1.000.000 pagados en 2 cuotas.	• Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. •Fotocopia CI solicitante y grupo familiar •Certificado de Matricula y/o certificado de alumno regular •Promedio notas de los últimos 4 años mínimo 5.5 •Respaldo de ingresos •Certificado de Enfermedades (si los hubiere) •Certificado 12 ultimas cotizaciones •Certificado Residencia •Comprobantes luz, agua, gas, etc. •Visita domiciliaria para completar formulario de postulación

	Beca Deportiva	Las becas deportivas son un beneficio que se entrega a Deportistas destacados de nuestra comuna, y que a su vez presenten condiciones socioeconómicas que no les permite continuar financiando las altas exigencias de la disciplina que practican. Anualmente se entregará por concepto de beca deportiva, la cantidad de 32 (treinta y dos) aportes financieros de $1.562.500 (un millón quinientos sesenta y dos mil quinientos pesos) por beneficiario, pagados en una sola cuota. En este programa la participación del Depto. De Acción Social corresponderá a la realización de la prelación social que se evaluará con un 40% en la ponderación de la postulación.	•Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. •Curricular deportivo (trayectoria mínima 2 años), toda la documentación que aporta el Depto. de Deportes en cuanto la trayectoria deportiva. •Informe social emitido por el Departamento de acción social de la Ilustre Municipalidad de Cerrillos. •La entrega de los documentos, más el formulario deben ser recepcionados de forma impresa y presencial en la Secretaría Municipal (Piloto Lazo 120, Cerrillos).
	Beca Cultural	Las becas culturales son un beneficio que se entrega a Artistas destacados de nuestra comuna, y que a su vez presenten condiciones socioeconómicas que no les permite continuar financiando las altas exigencias de la disciplina que practican. Anualmente se entregará por concepto de beca cultural, la cantidad de 32 (treinta y dos) aportes financieros de $1.562.500 (un millón quinientos sesenta y dos mil quinientos pesos) por beneficiario, pagados en una sola cuota. En este programa la participación del Depto. De Acción Social corresponderá a la realización de la prelación social que se evaluará con un 40% en la ponderación de la postulación	•Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. •Currículo cultural (trayectoria mínima 2 años), toda la documentación que aporta el Centro Cultural en cuanto a su trayectoria. •Informe social emitido por el Departamento de acción social de la Ilustre Municipalidad de Cerrillos. •La entrega de los documentos, más el formulario deben ser recepcionados de forma Impresa y presencial en la Secretaría Municipal (Piloto Lazo 120, Cerrillos).

Informes sociales	**Informes sociales** (universidades, rebaja aseo domiciliario, convenio Smapa, convenio Enel, Tribunales, servicio militar, retiro de escombros, etc.	El informe social, es un documento técnico elaborado por un Trabajador/a Social, que describe la situación socioeconómica del usuario/a y su familia. Para su elaboración, se deben recabar antecedentes por lo que se realiza entrevista, se solicita documentación y se efectúa una visita domiciliaria.	•Registro social de hogares perteneciente a la comuna. • Ingresos: Liquidación de sueldos, colilla de pensión (vejez, invalidez) SUF, Declaración notarial de ingresos en caso de ser trabajador independiente. • Egresos: Cuentas de luz, agua, gas, deudas casas comerciales, pago de arriendo, pago dividendo, deudas en bancos, todo lo que acredite gastos. • Informes médicos que acrediten enfermedad. •Certificado Fonasa. •Certificado de residencia o cuenta de luz- agua • Informe Social
Subsidios monetarios	**Subsidio Único Familiar (SUF)**	Es un beneficio monetario por 3 años que el Estado entrega a madres, padres o tutores que no cuenten con previsión social y que, por lo tanto, no cuentan con recursos suficientes para la mantención de sus cargas familiares (que serán entendidos como causantes de recibir el beneficio). Este beneficio se tramita a través de la unidad de subsidios dependiente del departamento de Acción Social pero es pagado por el Instituto de Previsión Social (IPS) a través de la cuenta bancaria que indique el usuario/a.	• Certificado de nacimiento del niño, niña o adolescente. (exclusivo asignación familiar) •Fotocopia de cédula de identidad de madre y/o tutor legal. • Menores de 6 años: fotocopia del carnet de control de niño sano. • Mayores de 6 y menores de 18 años: certificado de alumno regular. • Declaración de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) para acreditar la condición de discapacidad intelectual. • Si estás embarazada: certificado que acredita el quinto mes de embarazo. • Documento que acredite tu calidad de persona guardadora o cuidadora de un niño, niña o adolescente. • Registro social de hogares perteneciente a la comuna y ser parte del 40% de mayor vulnerabilidad. • Ser Fonasa A

	Subsidio Agua Potable (SAP)	El Subsidio al Consumo de Agua Potable y Alcantarillado consiste en un descuento en la cuenta mensual de suministro del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas del beneficiario. Tiene una duración de 3 años. El beneficio se extingue si el hogar posee tres cuentas sucesivas impagas y/o, si hay cambio de domicilio sin aviso. Este beneficio se tramita a través de la unidad de subsidios dependiente del departamento de Acción Social. este beneficio se gestiona en coordinación con las empresas sanitarias SMAPA y AGUAS ANDINAS, y Delegación Presidencial Metropolitana.	•Fotocopia cédula de identidad. •Cartola Registro social de hogares de la comuna. •Ultima Boleta de pago del servicio. •Comprobante de pago del mes
Servicios Funerarios	**Servicios Funerarios**	Se financiará un servicio funerario (de acuerdo a convenio vigente para el vecino fallecido en condición de vulnerabilidad social y cuya familia no disponga de las condiciones para financiar dicho servicio, y no se disponga de algún sistema previsional que cubra el beneficio.	•Fotocopia cédula de identidad de persona fallecida. • Certificado de defunción. •Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. • Informe Social •Orden de Compra servicio funerario •Envío de documentos anteriores a mail de convenio con funeraria.
Emprendimiento	**Programa de apoyo social al emprendimiento local**	El programa "CERRILLOS EMPRENDE" está dirigido a los vecinos de la comuna de Cerrillos, que cuentan con ideas emprendedoras o emprendimientos incipientes. Y que a su vez presenten condiciones de vulnerabilidad y necesidad manifiesta. Categorías: Maquinarias y equipos: Materias Primas e insumos Mercadería Material y equipamiento.	- Fotocopia Cedula de identidad. -R.S.H -Comprobante de domicilio (certificado de residencia y/o boleta de servicios a su nombre. -Certificado de salud (Si corresponde) -Presupuesto y / o cotización del insumo solcitado

Otros beneficios	**Tarjetas de alimentos y vales de gas.**	Es un beneficio para familias vulnerables y/o que presenten necesidad manifiesta y consiste en la entrega de una tarjeta de alimentos por $30.000. Es un beneficio para familias vulnerables y/o que presenten necesidad manifiesta, consiste en la entrega de un vale de gas de 11 K.	- Fotocopia Cedula de identidad. -R.S.H

Topes por Ayuda social y entregas parciales

- **El tope por ayuda social no deberá exceder los $500.000.**
- Se deberá considerar la posibilidad de otorgar ayudas parciales considerando el tope por ayuda, bajo el concepto "Ayuda social por", con un cheque emitido a nombre del beneficiario directamente, quien deberá hacer entrega de la factura correspondiente durante los próximos 10 días hábiles, por el monto aprobado del insumo solicitado según sea el caso, al depto. de Acción Social.

Medicamentos Extraordinarios:

- Aquellos medicamentos que no se encuentren disponibles en Farmacia Popular ni en la canasta de los programas del Estado garantizados por el servicio de Salud. Se podrán gestionar a través de la red privada de farmacias con la debida receta o certificado médico, extendido por el facultativo de la salud que corresponda.

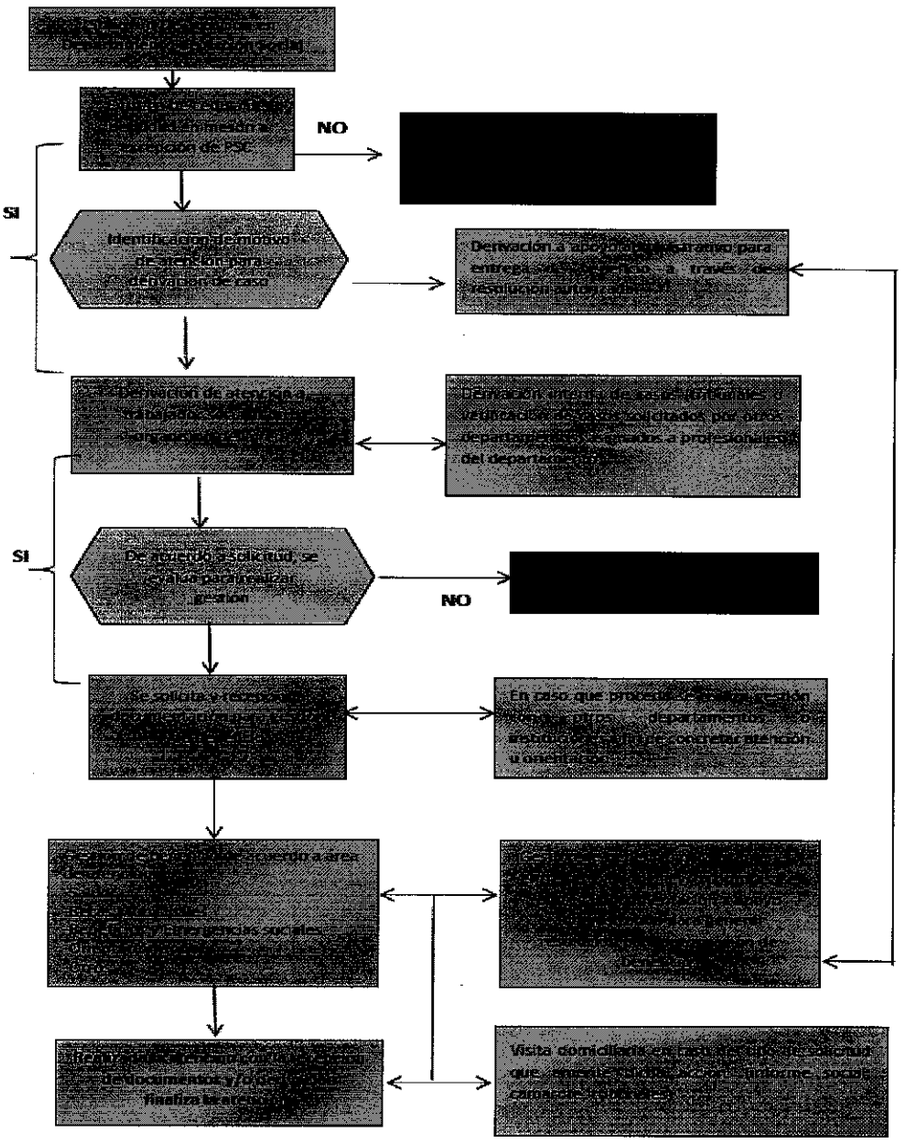
Apoyo en Emergencia

El departamento de acción social mediante los turnos de emergencia pretende contribuir a la asistencia de los vecinos de la comuna en situaciones que requieran la presencia social en eventos tales como incendios, fallecimientos, inundaciones, entre otros, a fin de articular con las diversas instancias municipales ayudas y apoyos necesarios para enfrentar la situación emergente, entregando una atención oportuna y eficiente.

Frente a estas instancias existirá un calendario con turnos semanales con profesionales que deberán atender las contingencias, este calendario se dispondrá trimestralmente a la Dirección de Desarrollo comunitario a fin de establecer las conexiones necesarias cuando existan emergencias que requieran la atención presencial en terreno para catastrar situaciones sociales que requieran del apoyo y gestión municipal.

- Turno de emergencia frente a incendios, frentes climáticos, movimientos telúricos, desalojos judiciales.
- Entrega de mangas plásticas.
- Kit de aseo.
- Atención de llamadas de emergencia.
- Actividades en terreno para catastrar situaciones sociales de urgencia.
- Entrega de piezas o mediaguas, reparación de viviendas.

7.- Flujograma Atención Departamento de Acción Social



2. El Manual de Procedimientos y sus registros y anexos del N°1 al N°8 que se aprueban, se adjuntan y forman parte integrante del presente decreto, siguientes fojas:

Anexo 1: Solicitud Asistencia Socias (foja 34).
Anexo 2: Informe Social (foja 35).
Anexo 3: Orden de Compra (foja 36).
Anexo 4: Derivación Farmacia Popular Cerrillos (foja 37).
Anexo 5: Entregas de Emergencias (foja 38).
Anexo 6: Derivación Bodega Municipal (Foja 39).
Anexo 7: Informe Social (Foja 40).
Anexo 8: Informe Social Convenio Especial Aseo Domiciliario (Foja 41).

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS SECRETARIA MUNICIPAL

CECILIA ULLOA CHACON
Secretaria Municipal

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS ALCALDE

JOHNNY YAÑEZ DIAZ
Alcalde

JYD/CQO/CUCH/aaa.

Distribución:
Carpeta Virtual "Decretos Correlativos"
Dirección de Desarrollo Comunitario
Depto. de Acción Social
Página web

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL

	ELABORÓ	V ° B °	V ° B °
NOMBRE	Loreto Clavijo Monsalve	Loreto Clavijo Monsalve	Lilian Muñoz Quezada
FIRMA			
FECHA	10/09/2026	15/09/2026	21/09/2026

CONTENIDO **Página**

1.-Objetivo 3

2.- Alcance 4

3.-Definiciones 4

4.-Responsabilidades 6

5.-Organigrama 5

6.- Descripción del Proceso 10-29

7.-Flujograma 30

8.-Anexos 31-38

9.-Referencias 39

1.-Objetivos del Manual de Procedimientos del Dpto. de Acción Social

El presente manual tiene por finalidad determinar los lineamientos y procedimientos para la correcta atención en el Departamento De Acción Social, es un documento guía, dirigido a todos/as los/as profesionales del departamento, con el fin de establecer una dirección general del servicio y atención el cual está orientado a la buena atención y orientación al usuario (a).

- **Enfoque de la atención**

El fin último de esta acción, es poder entregar una buena atención, orientación y respuesta a la persona que la requiera. Para la mencionada atención es importante:

- Reconocer al usuario como único y realizar una atención integral.
- Entender las necesidades, expectativas y posibilidades reales de resolución de lo requerido.
- Garantizar un servicio que desarrolle respuestas reales a las necesidades de las personas.
- Entregar un servicio eficiente, incluyente y que se adapte a las necesidades del requerimiento.
- Retroalimentar y educar.

- **Público objetivo**

El departamento Acción Social municipal, tiene como objetivo orientar, apoyar y entregar recursos de acuerdo a la identificación de necesidades y problemáticas sociales que los usuarios/as presenten, a fin de brindar beneficios que generen un apoyo a la situación personal, familiar y/o social de las personas de nuestra comuna que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y/o de necesidad manifiesta, coordinando y gestionando los recursos a problemas sentidos y urgentes , en base a necesidades que afecten a los habitantes de la comuna y por ende que dispongan de un registro social de hogares (RSH) en la comuna de Cerrillos.

Este documento describe el proceso de atención del Departamento De Acción Social de la Municipalidad de Cerrillos al momento de establecer contacto con las personas que requieran atención en cualquiera de estas áreas:

- Salud
- Becas Municipales
- Beneficios y Emergencias Sociales
- Orientación Social

2.- Alcance:

El presente marco normativo, se encuentra dirigido a personas residentes de la comuna de Cerrillos que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y necesidad manifiesta.

3.-Definiciones

Para efectos del presente manual de procedimientos, se emplean los siguientes términos y definiciones:

Usuario/a (Rol): Persona carente de recursos que solicita el beneficio en el Municipio.

Trabajador/a social: funcionario/a municipal, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), quien realiza la evaluación de los casos sociales, la coordinación y entrega de la ayuda solicitada.

Encargada/o de unidad: funcionaria/o municipal que desarrolla funciones como encargada/o de la Unidad de Asistencia Social y Emergencia, que es parte de DIDECO.

Departamento Social: Oficina municipal dependiente de la DIDECO, que tiene por objetivo atender los requerimientos de la comunidad Cerrillana en cuanto al ámbito social y acercar el municipio a la Población. Esta se encuentra ubicada en dependencias municipales de la Ilustre Municipalidad, Hortensias #400.

Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO): Unidad municipal cuyo objetivo es realizar la gestión necesaria para asesorar al Alcalde y al Concejo Municipal en la promoción del desarrollo comunitario.

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

Coordinación social: documento que contiene los antecedentes de las personas que serán beneficiadas con la ayuda asistencial (nombre, cédula de identidad, teléfono de contacto, tipo de ayuda) y que permite ejecutar la ayuda asistencial.

Bitácora de trabajo: sistema de registro diario de las atenciones de usuarios/as que realiza cada Asistente Social, o personal administrativo, dejando en el sistema digital el registro de todas las atenciones.

Ilustre Municipalidad de Cerrillos
Dirección de Desarrollo Comunitario
N °:
Fecha: /
/2026
Paginas
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS

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

Expediente social: documento donde se registran los antecedentes Sociodemográficos de una persona y/o grupo familiar (grupo familiar, vivienda, ingresos, antecedentes de salud), documentos de respaldo, las intervenciones sociales efectuadas y las ayudas sociales entregadas.

Orden interna: documento numerado, en triplicado, utilizado para la entrega de alguna ayuda social. Sirve para acreditar la recepción conforme, ya que es firmado tanto por el funcionario/a que entrega la ayuda, como por el beneficiario/a de ésta.

Acta de entrega: documento que permite acreditar la recepción conforme por parte del beneficiario/a, quien firma el documento, que recibe como ayuda social.

4.-Responsabilidades

Profesionales y responsables del departamento

En general, el departamento de acción social se encargará de:

- Administrar, coordinar y ejecutar los fondos existentes para el año en las ayudas sociales y beneficios establecidos para su disposición comunal.
- Elaborar informes sociales.
- Visitas domiciliarias
- Atender y orientar las diversas consultas de la situación social.
- Prestar asistencia social en caso de emergencias.
- Promoción de la oferta programática en operativos barriales.

Los profesionales que componen el departamento son:

Jefe/a Departamento.

Su labor será conducir el proceso de implementación y ejecución del departamento, de acuerdo a los requerimientos y procedimientos estipulados en el protocolo de acción social. Además de realizar coordinaciones complementarias con toda la red municipal, diseñando estrategias y planes de trabajo asegurando la ejecución del proceso social y cumplimiento de metas preestablecidas por el equipo de profesionales del departamento. Este equipo de trabajo funcionará entorno a las directrices establecidas las cuales se compartirán y evaluaran en las reuniones periódicas que establecerá la jefatura del departamento a fin de planificar el trabajo.

Responsabilidades y Funciones:

•Planificación, gestión presupuestaria y administración de los procesos en función de los cumplimientos de objetivos estratégicos del servicio.
•Orientar a la comunidad sobre los beneficios sociales y los requisitos para acceder a ellos.
•Coordinar la atención de situaciones de emergencias o necesidades manifiestas.
•Coordinar acciones sociales con otras instituciones locales y de la red extra institucional.

Trabajador/a social.
Profesional que brinda atención social directa a los usuarios/as, familias y comunidad. También evalúa la idoneidad de la entrega de beneficios de acuerdo a evaluación según los casos y requerimiento de los mismos.

Responsabilidades y Funciones

- Calidad de servicio en la atención de Público.
- Dar respuestas oportunas a las necesidades emergentes de los usuarios.
- Apoyo Social en situaciones de emergencia.
- Informes periciales a Tribunales de familia.
- Postulación Subsidio Familia y Subsidio Agua potable.
- Participación en actividades intersectoriales.
- Participación en actividades de la dirección.
- Participación en capacitaciones de la Dirección.
- Participación en la formación de nuevos Profesionales.

Apoyo Administrativo.

Será quien realice un conjunto de tareas, actividades y funciones que se orientan para asistir y facilitar el funcionamiento y la gestión eficiente del departamento de acción social y el funcionamiento de un trabajo en equipo eficiente.

Responsabilidades y Funciones:

- Soporte técnico y administrativo
- Gestionar y entrega de ayudas técnicas y medicamentos.
- Elaboración, envío y seguimiento de solicitudes de pedidos.
- Coordinación de entrega de beneficios sociales con proveedores.
- Tramitación de beneficios sociales en instituciones públicas y privadas.
- Gestión y tratamiento de documentación para pago.
- Informar y rendir las gestiones realizadas, a través de Ley de Transparencia.
- Participación en actividades de la Dirección.
- Participación en capacitaciones de la Dirección.
- Participación en la formación de nuevos profesionales.

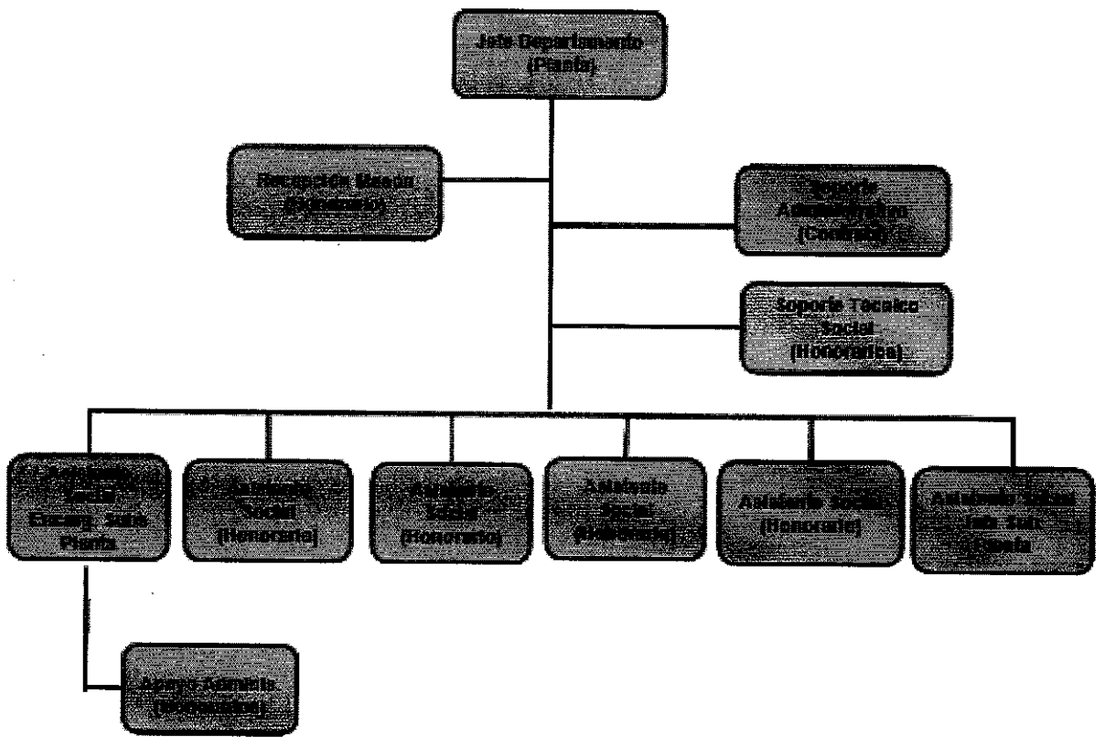
Encargado de bodega. (Dependiente de DIDECO)

Será la persona responsable de supervisar las actividades de la bodega, como la recepción, almacenamiento, distribución y reposición de recursos y materiales.

Responsabilidades y Funciones

- Realizar inventarios de beneficios sociales.
- Llevar un registro actualizado del mismo ingreso y egresos de beneficios.
- Realizar apoyo logístico en la realización de rutas y organización de los beneficios a entregar.
- Realizar gestiones de traslado de los servicios.
- Llevar registro de entrega.
- Participación en actividades de dirección.
- Participación en capacitaciones de la dirección.
- Participación en la formación de nuevos profesionales.

5.- Organigrama



6.- Descripción del Proceso

PROTOCOLO DE ATENCÓN INICIO DE ATENCIÓN :

Jornada de atención:

Lunes a jueves : 8.30 a 14.00 Hrs, y de 15.00 a 17.00 Hrs.

Viernes : 8.30 a 14.00 Hrs.

Jornada Mañana:

El primer paso que da inicio a la atención es que la persona que requiere ayuda u orientación se acerque al departamento social, allí en el mesón debe:

- Entregar cédula de identidad, se tomarán sus datos para registrar su atención.
- Presentar motivo de atención, aquí la recepcionista derivará la atención al profesional que tenga las competencias y conocimientos para realizar la atención requerida.
- Se le invita a tomar asiento para esperar su llamado de atención en el hall de espera.

Importante.

En los períodos de alta demanda, se entregará por orden de llegada un número de atención, el cual el usuario/a deberá entregar junto a su cédula de identidad vigente en el mesón para tomar sus datos e ingresar su solicitud de atención y derivación. Así mismo la cantidad de números disponibles para la entrega de ayuda social principalmente vale de gas y gift card de alimentos, se determinarán de acuerdo a la cantidad de estos disponibles por semana, la cual podrá variar entre 20 a 40 cupos diarios, según indique jefatura. Esta numeración implicará la realización de dos filas:

- La numerada para tención de ayuda social Gift Card o vale de gas, donde existirán profesionales determinadas que centrarán su atención en ésta alta demanda.

- La otra fila será para otros trámites, atenciones de solicitudes médicas entre otras.

- En cuanto a los subsidios monetarios, durante el año 2025, se crea la Unidad de Subsidios, dependiente del Depto. de Acción Social la que funcionará sin numeración y solo por demanda espontánea, con un profesional con responsabilidad administrativa, más 1 apoyo administrativo.



Posteriormente al ingreso de la cédula y el motivo de atención, el profesional deberá iniciar el llamado para activar la atención social, para ello se requiere realizar:

Al inicio de la entrevista:

Saludo
Mirar a la cara y Actitud amable.
Saludar, presentarse, ofrecer ayuda.
"Buenos días/tardes, Soy..... Trabajador (a) Social, ¿en qué le puedo ayudar?"

Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar respuesta al requerimiento, informe su ingreso al sistema para el registro de la información y agradezca por la espera.
Recepciones la solicitud prestando atención a la persona, para posteriormente dar respuesta e ingresar la información al sistema.

Despedida

Mirar a la cara, entregar documentos en la mano y esperar que los guarde manteniendo una actitud amable.
Preguntar si requiere algo más, despedirse. "¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar? Que tenga un buen día".

Jornada Tarde

Por la tarde el departamento de acción social, centrará sus actividades en la atención de público con hora para la realización de trámites o procesos que requieren de mayor tiempo de atención, tales como:

- Entrevistas y elaboración de informes sociales (Pericias para Tribunales, Becas educación superior, etc.).
- Trabajo administrativo de cierres de casos atendidos en la jornada de la mañana.
- Visitas domiciliarias.
- Participación en actividades en terreno, etc.
- Demanda espontanea.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUYENTE

Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo, personas mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.

Será función de la persona encargada de recepción de la solicitud en identificar a quien requiera atención preferencial debido a que él o ella es la primera persona en reconocerle.

Deberá:

- Preguntarle, si requiere de ayuda para no imponerla.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.
- Asignar el turno preferencial y ubicarlo en el lugar preferente asignado y así realizar el trámite que requiere.
- No olvidar que la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital en la persona que requiere atención preferente. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prejuicio.

PERSONAS CON ATENCIÓN INCLUYENTE	
Discapacitados Visuales	- Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención. - Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. - No utilice gestos o expresiones indefinidas de términos como allí, por aquí, entre otras, carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual. - Evite señalar algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos como por ejemplo" A su derecha se encuentra la puerta.", "Delante de usted, etc. - Si va a leerle un documento, hágalo despacio. - Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede: Tomar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar, Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.
Discapacitados Auditivos	- No es necesario gritar. - Algunas personas sordas le comprende leyendo sus labios. - Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.

	- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio. - Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar. - Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial. - Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Indique el tema de conversación y no cambie sin avisarle. - No le hable nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios. - Se puede ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.
Discapacitados Físicos	- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma. - Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesaria - Busque no obstaculizar los recorridos. - Si la persona lo permite, ayúdele a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros. - Facilite el alcance de los objetos que debe entregarle, no obligue a que la persona realice un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas. - Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes. - Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la silla de ruedas, no cambiarles a otro asiento.

Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores	- Acercarse a la persona y salúdela amablemente. - Adecúese siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores. - No coger a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo tome primero. - Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos.
Personas con orientación sexual distinta	- Preguntar a las personas trans cómo desean ser llamadas o tratadas. - Referirse y tratar siempre a las personas trans por su nombre y sexo social, (no el legal), aun cuando su identidad de género sea diferente a la legal. - Permitir que las personas trans se vistan de acuerdo a su

	identidad de género. - Prohibir y denunciar cualquier tipo de discriminación contra las personas trans.

Derivación de Caso social

Entenderemos como atención de caso social "**Como un método de intervención profesional"** que tiene como objetivo comprender de manera integral la situación de una persona que requiere orientación, apoyo, ayuda u otro, para lo cual requiere recoger antecedentes, analizar y buscar alternativas para poder dar respuesta al requerimiento planteado.

Importante señalar que cada profesional del departamento social deberá tener acceso al sistema con su perfil de usuario y clave, que dispondrá el departamento de informática del municipio. Una vez teniendo perfil se deberá realizar la capacitación respectiva por quien asigne la jefatura, está capacitación e inducción pretende generar los conocimientos y habilidades para el buen uso del sistema.

Frente a la derivación de caso, luego de haber sido recepcionado su cédula de identidad en el mesón, el trabajador social deberá:

- Recepcionar la cédula de identidad y verificar la vigencia de ésta.
- Ingresar el número de Rut al sistema disponible para comprender el requerimiento de la persona y recopilar antecedentes revisando atenciones anteriores que permitirán orientar la respuesta para el o la solicitante

- Revisada la información que nos permitirá la mejor comprensión de los requerimientos del solicitante, se deberá registrar la atención entregada a fin de tener actualizado el historial del mismo.

Se señala también que frente a cada atención de caso y según la evaluación de cada profesional del área social, éste determinará la necesidad de realizar una visita domiciliaria, donde se entenderá que ésta consiste en "una visita que realiza el trabajador social acudiendo al hogar o entorno familiar del usuario para obtener información directa sobre su situación, observar sus dinámicas relacionales, identificar necesidades y aplicar intervenciones in situ".

Durante la visita el trabajador (a) social debe manejar la ética, respeto a la privacidad, manejo de situaciones difíciles, construcción de confianza y adoptar una actitud empática, y no enjuiciadora. Finalmente, esta acción permitirá examinar e intervenir de manera integral e in situ en la realidad familiar.

Una vez resulta la respuesta para el solicitante, el trabajador social debe despedir a la persona y acompañarla a la salida si requiere su asistencia, para posteriormente cerrar el historial en el sistema y volver a tomar un siguiente caso.

BENEFICIOS SOCIALES Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA SU GESTIÓN.

A continuación se detallan los beneficios y/o atenciones sociales que realiza el departamento de Acción Social de la Municipalidad de Cerrillos, donde se describen cada uno de ellos con sus respectivas características y requisitos para su acceso, así mismo se destaca la importancia de que el usuario/a no sólo debe vivir en la comuna, sino que además su dirección debe estar actualizada en el Registro Social de Hogares para poder acceder a la atención, beneficios y orientación de la oferta social disponible en la comuna.

Área de Atención	Tipo de Beneficio	Características del beneficio	Requisitos del beneficio

Salud	**Atención Farmacia Popular**	Beneficio para los vecinos con sistema de gratuidad que se encuentre en el mayor tramo de vulnerabilidad socioeconómica según RSH y que los medicamentos a su vez se encuentren disponibles en FP. La frecuencia en la entrega dependerá de la evaluación que realice el profesional tratante. En ningún caso será mensual. El gasto que irrogue dicho beneficio será imputado a Ítem **Asistencia social a personas naturales**, descontado mensualmente a través de una resolución de otorgamiento firmada por la DIDECO, con los casos derivados desde el Depto. de Acción Social a la Farmacia Popular.	• Receta médica con max.1 año de tratamientos o de uso permanente. (firmada, timbrada y actualizada) • Cedula identidad de solicitante • Certificado de Derivación (Anexo Nº1) •RSH perteneciente a la comuna. •Para le gestión de pañales para niños o adultos debe estar la receta con diagnóstico de dependencia severa, enfermedad urinaria u otro. •Existe disponibilidad de pañales para caso social, el cual tiene que tener derivación del consultorio y esta ayuda es un plazo máximo de tres meses de manera continua. Importante destacar que se considerará para ayuda en medicamentos, aquellos de alto costo que la familia no pueda cubrir, que no pueda retirar del sistema pública.

	Pañales, alimento especial y/o sabanillas con despacho de acción social.	Beneficio disponible para los vecinos que se encuentre en el tramo de mayor vulnerabilidad según RSH y que los pañales o alimento especial no sean posibles de costear a nivel personal y/o familiar. Esta entrega no podrá ser mensual y de acuerdo a la frecuencia que indique el TS. Por otra parte la entrega del alimento especial, pañales y/o sabanillas estará sujeta al stock disponible en bodega	• Receta médica con max. 1 años, tratamiento o de uso permanente. (firmada, timbrada y actualizada) • Cedula identidad de solicitante •RSH perteneciente a la comuna. Importante señalar que para la gestión de alimento especial se considera la entrega para Personas con: - Dependencia severa (postrados). - Desnutrición. - Enfermedad terminal. - Alimentación por sonda. - Diálisis. Para la gestión de pañales y/o sabanillas, se considera la entrega para Personas con: - Dependencia severa (postrados). - Incontinencia urinaria

	Gestión para exámenes Médicos	Se otorgará aporte financiero con un máximo de 3 UTM para cubrir exámenes de laboratorio, imagen logia y radiológicos que no le cubre su sistema de salud.	• Fotocopia cédula de identidad vigente. • Liquidación de sueldos o colilla de pensión • Certificado afiliación a Fonasa A y B (No debe estar bloqueado, no tener patologías GES, ni pertenecer a otro sistema de salud) • Receta médica u orden de examen que no exceda los 6 meses. • Cotización de exámenes. • RSH de la comuna. •Certificado de Trabajador (a) Social del Servicio de atención Pública (Cesfam, Hospital) donde se señale que el beneficio no se encuentra disponible en la Red de Salud.
	Gestión de medicamentos no disponibles en el sistema público, ni en farmacia popular	Se otorgará financiamiento de hasta 3 UTM a vecinos que se encuentren en vulnerabilidad socioeconómica con medicamentos que no se encuentren en el sistema público de salud, que no estén a su alcance económico y no disponible en farmacia popular, se gestionarán a través de convenio con farmacia.	• Fotocopia cédula de identidad. • Receta Médica con 6 meses de tratamiento o de uso permanente. • Liquidación de sueldos o colilla de pensión •Certificado de residencia o cuenta de luz- agua • Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. • Informe Social (Anexo N°3)

	Programa de Oxigenoterapia	Beneficio que otorga el suministro de oxígeno para uso continuo de disposición anual o de acuerdo a convenio, a usuarios/as que presentan insuficiencia respiratoria crónica y que no son atendidos por el sistema público de salud.	• Fotocopia cédula de identidad. • Receta Médica. • Informe médico / Epicrisis • Liquidación de sueldos o colilla de pensión • Certificado de residencia o cuenta de luz- agua •Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. • Informe Social (Anexo N°3)
	Ayudas Técnicas e insumos para dependencia severa	Se otorgará financiamiento de hasta 3 UTM a vecinos que se encuentren en vulnerabilidad socioeconómica. Para las ayudas técnicas. Debe presentar documentación que acredite su necesidad de uso y que esta no se encuentre disponible para entrega en el sistema de salud que se atienda o que no esté al alcance para su compra.	• Fotocopia cédula de identidad vigente. • Receta Médica. • 3 Cotizaciones • Liquidación de sueldos o colilla de pensión • Certificado de residencia o cuenta de luz- agua •RSH perteneciente a la comuna. •Certificado de Trabajador (a) Social del Servicio de atención Pública (Cesfam, Hospital) donde se señale que el beneficio no se encuentra disponible en la Red de

			Salud. • Informe Social
Informes de redes	**Credencial de discapacidad**	La Ley Nº 20.422 establece que la Calificación y Certificación de la Discapacidad podrá efectuarse a petición de la persona con discapacidad, de las personas que lo representan o de las personas o entidades que lo tengan a su cargo. Se requieren 3 informes para la tramitación de credencial de discapacidad: 1.-Informe biomédico que mite médico tratante y debe presentar para realizar informe de redes. 2. Informe de redes, el cual elabora el trabajador social.	•Fotocopia cédula de identidad. • Receta Médica. • Informe biomédico • RSH perteneciente a la comuna. • Informe Social y de Redes de Apoyo (Anexo N°2).

Becas Municipales	**Para Estudiantes de Educación Superior de Escasos Recursos de la Comuna de Cerrillos. Becas Para Puntajes Nacionales P.A.E.S.**	El beneficio consiste, para cada año, en el otorgamiento de 50 becas para estudiantes de escasos recursos de nivel superior de la comuna de Cerrillos, quienes pueden estar cursando sus estudios superiores en Universidades Públicas pertenecientes al Consejo de Rectores y/o Universidades Privadas, Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica, todos reconocidos por el Ministerio de Educación. Además, podrán postular las Escuelas Matrices de la FF.AA, Investigaciones y Gendarmería. La beca consiste en la entrega de $1.000.000 pagados en 2 cuotas.	• Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. •Fotocopia CI solicitante y grupo familiar •Certificado de Matricula y/o certificado de alumno regular •Promedio notas de los últimos 4 años mínimo 5.5 •Respaldo de ingresos •Certificado de Enfermedades (si los hubiere) •Certificado 12 ultimas cotizaciones •Certificado Residencia •Comprobantes luz, agua, gas, etc. •Visita domiciliaria para completar formulario de postulación

	Beca Deportiva	Las becas deportivas son un beneficio que se entrega a Deportistas destacados de nuestra comuna, y que a su vez presenten condiciones socioeconómicas que no les permite continuar financiando las altas exigencias de la disciplina que practican. Anualmente se entregará por concepto de beca deportiva, la cantidad de 32 (treinta y dos) aportes financieros de $1.562.500 (un millón quinientos sesenta y dos mil quinientos pesos) por beneficiario, pagados en una sola cuota. En este programa la participación del Depto. De Acción Social corresponderá a la realización de la prelación social que se evaluará con un 40% en la ponderación de la postulación.	•Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. •Curricular deportivo (trayectoria mínima 2 años), toda la documentación que aporta el Depto. de Deportes en cuanto la trayectoria deportiva. •Informe social emitido por el Departamento de acción social de la Ilustre Municipalidad de Cerrillos. •La entrega de los documentos, más el formulario deben ser recepcionados de forma impresa y presencial en la Secretaría Municipal (Piloto Lazo 120, Cerrillos).

	Beca Cultural	Las becas culturales son un beneficio que se entrega a Artistas destacados de nuestra comuna, y que a su vez presenten condiciones socioeconómicas que no les permite continuar financiando las altas exigencias de la disciplina que practican. Anualmente se entregará por concepto de beca cultural, la cantidad de 32 (treinta y dos) aportes financieros de $1.562.500 (un millón quinientos sesenta y dos mil quinientos pesos) por beneficiario, pagados en una sola cuota. En este programa la participación del Depto. De Acción Social corresponderá a la realización de la prelación social que se evaluará con un 40% en la ponderación de la postulación	•Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. •Currículo cultural (trayectoria mínima 2 años), toda la documentación que aporta el Centro Cultural en cuanto a su trayectoria. •Informe social emitido por el Departamento de acción social de la Ilustre Municipalidad de Cerrillos. •La entrega de los documentos, más el formulario deben ser recepcionados de forma Impresa y presencial en la Secretaría Municipal (Piloto Lazo 120, Cerrillos).

Informes sociales	**Informes sociales** (universidades , rebaja aseo domiciliario, convenio Smapa, convenio Enel, Tribunales, servicio militar, retiro de escombros, etc.	El informe social, es un documento técnico elaborado por un Trabajador/a Social, que describe la situación socioeconómica del usuario/a y su familia. Para su elaboración, se deben recabar antecedentes por lo que se realiza entrevista, se solicita documentación y se efectúa una visita domiciliaria.	•Registro social de hogares perteneciente a la comuna. • Ingresos: Liquidación de sueldos, colilla de pensión (vejez, invalidez) SUF, Declaración notarial de ingresos en caso de ser trabajador independiente. • Egresos: Cuentas de luz, agua, gas, deudas casas comerciales, pago de arriendo, pago dividendo, deudas en bancos, todo lo que acredite gastos. • Informes médicos que acrediten enfermedad. •Certificado Fonasa. •Certificado de residencia o cuenta de luz- agua • Informe Social

Subsidios monetarios	**Subsidio Único Familiar (SUF)**	Es un beneficio monetario por 3 años que el Estado entrega a madres, padres o tutores que no cuenten con previsión social y que, por lo tanto, no cuentan con recursos suficientes para la mantención de sus cargas familiares (que serán entendidos como causantes de recibir el beneficio). Este beneficio se tramita a través de la unidad de subsidios dependiente del departamento de Acción Social pero es pagado por el Instituto de Previsión Social (IPS) a través de la cuenta bancaria que indique el usuario/a.	• Certificado de nacimiento del niño, niña o adolescente. (exclusivo asignación familiar) •Fotocopia de cédula de identidad de madre y/o tutor legal. • Menores de 6 años: fotocopia del carnet de control de niño sano. • Mayores de 6 y menores de 18 años: certificado de alumno regular. • Declaración de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) para acreditar la condición de discapacidad intelectual. • Si estás embarazada: certificado que acredita el quinto mes de embarazo. • Documento que acredite tu calidad de persona guardadora o cuidadora de un niño, niña o adolescente. • Registro social de hogares perteneciente a la comuna y ser parte del 40% de mayor vulnerabilidad. • Ser Fonasa A

	Subsidio Agua Potable (SAP)	El Subsidio al Consumo de Agua Potable y Alcantarillado consiste en un descuento en la cuenta mensual de suministro del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas del beneficiario. Tiene una duración de 3 años. El beneficio se extingue si el hogar posee tres cuentas sucesivas impagas y/o, si hay cambio de domicilio sin aviso. Este beneficio se tramita a través de la unidad de subsidios dependiente del departamento de Acción Social. este beneficio se gestiona en coordinación con las empresas sanitarias SMAPA y AGUAS ANDINAS, y Delegación Presidencial Metropolitana.	•Fotocopia cédula de identidad. •Cartola Registro social de hogares de la comuna. •Ultima Boleta de pago del servicio. •Comprobante de pago del mes
Servicios Funerarios	**Servicios Funerarios**	Se financiará un servicio funerario (de acuerdo a convenio vigente para el vecino fallecido en condición de vulnerabilidad social y cuya familia no disponga de las condiciones para financiar dicho servicio, y no se disponga de algún sistema previsional que cubra el beneficio.	•Fotocopia cédula de identidad de persona fallecida. • Certificado de defunción. •Cartola Registro social de hogares perteneciente a la comuna. • Informe Social •Orden de Compra servicio funerario •Envío de documentos anteriores a mail de convenio con funeraria.

Emprendimiento	**Programa de apoyo social al emprendimiento local**	El programa "CERRILLOS EMPRENDE" está dirigido a los vecinos de la comuna de Cerrillos, que cuentan con ideas emprendedoras o emprendimientos incipientes. Y que a su vez presenten condiciones de vulnerabilidad y necesidad manifiesta. Categorías: Maquinarias y equipos: Materias Primas e insumos Mercadería Material y equipamiento.	- Fotocopia Cedula de identidad. -R.S.H -Comprobante de domicilio (certificado de residencia y/o boleta de servicios a su nombre. -Certificado de salud (Si corresponde) -Presupuesto y / o cotización del insumo solcitado
Otros beneficios	**Tarjetas de alimentos y vales de gas.**	Es un beneficio para familias vulnerables y/o que presenten necesidad manifiesta y consiste en la entrega de una tarjeta de alimentos por $30.000. Es un beneficio para familias vulnerables y/o que presenten necesidad manifiesta, consiste en la entrega de un vale de gas de 11 K.	- Fotocopia Cedula de identidad. -R.S.H

Topes por Ayuda social y entregas parciales

- **El tope por ayuda social no deberá exceder los $500.000.**

- Se deberá considerar la posibilidad de otorgar ayudas parciales considerando el tope por ayuda, bajo el concepto "Ayuda social por", con un cheque emitido a nombre del beneficiario directamente, quien deberá hacer entrega de la factura correspondiente durante los próximos 10 días hábiles, por el monto aprobado del insumo solicitado según sea el caso, al depto. de Acción Social.

Medicamentos Extraordinarios:

- Aquellos medicamentos que no se encuentren disponibles en Farmacia Popular ni en la canasta de los programas del Estado garantizados por el servicio de Salud. Se podrán gestionar a través de la red privada de farmacias con la debida receta o certificado médico, extendido por el facultativo de la salud que corresponda.

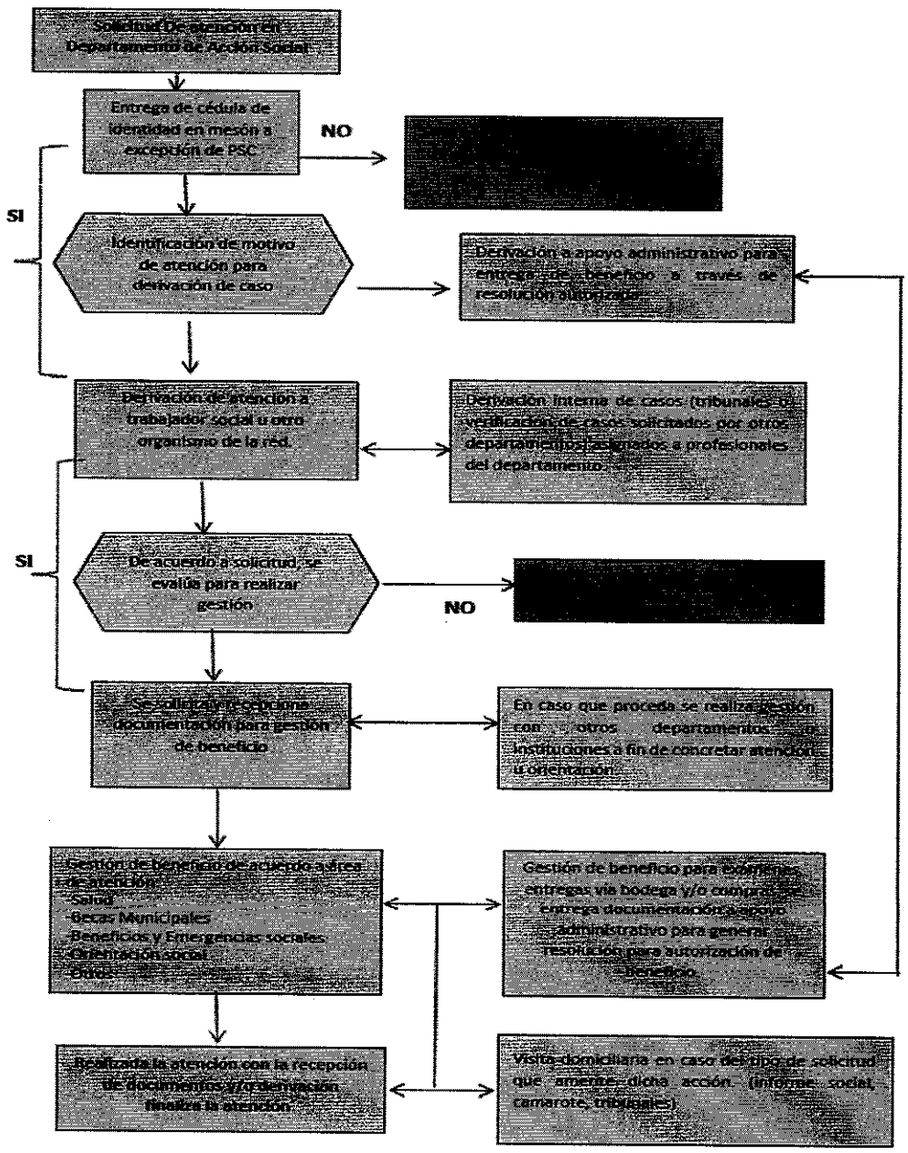
Apoyo en Emergencia

El departamento de acción social mediante los turnos de emergencia pretende contribuir a la asistencia de los vecinos de la comuna en situaciones que requieran la presencia social en eventos tales como incendios, fallecimientos, inundaciones, entre otros, a fin de articular con las diversas instancias municipales ayudas y apoyos necesarios para enfrentar la situación emergente, entregando una atención oportuna y eficiente.

Frente a estas instancias existirá un calendario con turnos semanales con profesionales que deberán atender las contingencias, este calendario se dispondrá trimestralmente a la Dirección de Desarrollo comunitario a fin de establecer las conexiones necesarias cuando existan emergencias que requieran la atención presencial en terreno para catastrar situaciones sociales que requieran del apoyo y gestión municipal.

- Turno de emergencia frente a incendios, frentes climáticos, movimientos telúricos, desalojos judiciales.
- Entrega de mangas plásticas.
- Kit de aseo.
- Atención de llamadas de emergencia.
- Actividades en terreno para catastrar situaciones sociales de urgencia.
- Entrega de piezas o mediaguas, reparación de viviendas.

7.-Flujograma Atención Departamento de Acción Social


Solicitud De atención en Departamento de Acción Social
Entrega de cédula de identidad en mesón a excepción de PSC
NO
SI
Identificación de motivo de atención para derivación de caso
Derivación a apoyo administrativo para entrega de beneficio a través de resolución alcaldicia
Derivación a trabajador social u otro organismo de la red.
Derivación interna de casos (tribunales o verificación de casos solicitados por otros departamentos) asignados a profesionales del departamento
SI
De acuerdo a solicitud, se evalúa para realizar gestión
NO
Se solicita y recepciona documentación para gestión de beneficio
En caso que proceda se realiza gestión con otros departamentos o instituciones a fin de concretar atención u orientación
Gestión de beneficio de acuerdo a áreas de atención:
- Salud
- Becas Municipales
- Beneficios y Emergencias sociales
- Orientación social
- Otros
Gestión de beneficio para bodegaje, entregas vía bodega y/o compra, se entrega documentación apoyo administrativo para generar resolución para autorización de beneficio
Realizada la atención con la recepción de documentos y/o derivación finaliza la atención
Visita domiciliaria en caso del tipo de solicitud que amerite dicha acción. (informe social, camarote, tribunales)

8.-Registros o Anexos.

ANEXO N° 1

I. MUNICIPLAIDAD DE CERRILLO
DESARROLLO COMUNITARIO
DEPARTAMENTO ACCION SOC

FECHA

SOLICITUD ASISTENCIA SOCIAL

DATOS BENEFICIARIO							
NOMBRE							
RUT:							
TELEFONO							
DOMICILIO	I Mirador N° 1874						
RSH	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
BENEFICIOS COMPRAS							
	BONO FONASA						
	PROGRAMA MEDICO FONASA						
	EXAMEN PARTICULAR						
	MEDICAMENTOS						
	CENTROS PRIVADOS						
	MATERIALES CONSTRUCCION						
	PAÑAL						
	BOLSAS DE COLOSTOMIA						
	ANDADOR						
	SILLAS DE RUEDAS						
	ANDADOR						
	INSUMO MEDICO						
	SERVICIO FUNERARIO						
	TRASLADO DE ENSERES						
	REPARACION VIVIENDA						
	OXIGENOTERAPIA						
	GIF CARD MATERIALES DE CONSTRUCCION						
	OTROS						
TIPO DE ATENCION REQUERIDA							

FIRMA TRABADORA SOCIAL			FIRMA JEFE PROGRAMA
APROVACION DIDECO	SI	NO	NOMBRE, FIRMA, TIMBRE DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO

ANEXO N°2

I.MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO
DEPARTAMENTO ACCION SOCIAL

SOLICITA:

Cerrillos,

INFORME SOCIAL

_____, trabajadora social de la i. municipalidad de cerrillos, se permite entregar antecedentes socioeconómicos del Sr (A). _____

Cédula de identidad

Fecha de nacimiento:

Edad

Escolaridad

Actividad laboral

Previsión

Domicilio

Teléfono

ANTECEDENTES GRPO FAMILIAR:

ANTECEDENTES ECONÓMICOS:

ANTECEDENTES SITUACION ACTUAL.
PETICION
OPINION PROFESIONAL

Es cuanto puedo informar.

Nombre trabajador(a) Social
TRABAJADORA SOCIAL
I.MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS

ANEXO 3

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO
DPTO. ACCION SOCIAL

ORDEN DE COMPRA Nº **Nº 00491**
SERVICIO FUNERARIO

FUNERARIA : _____
DIRECCION : _____
FONO : _____

FALLECIDO : _____
R.U.T. : _____
BENEFICIARIO : _____
R.U.T. : _____
DOMICILIO : _____
FONO : _____

TIPO DE SERVICIO: BASICO _____ BLANCO _____
NONATO _____ ESPECIAL _____

ASISTENTE SOCIAL: _____
FECHA : _____

_____
FIRMA Y TIMBRE

ANEXO N°4

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
DESARROLLO COMUNITARIO
DEPARTAMENTO ACCION SOCIAL

FECHA

DERIVACION FARMACIA POPULAR CERRILLOS

DATOS BENEFICIARIO

NOMBRE							
RUT:							
TELEFONO							
DOMICILIO							
RSH	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

Junto con saludarle, solicito entrega de los siguientes Medicamentos:

CANTIDAD	MEDICAMENTOS	MG	FRECUENCIA

OTROS

OBSERVACION

FIRMA TRABADORA SOCIAL

ANEXO N°5

I. MUNICIPALIDAD CERRILLOS	*I. M UNICIPLAIDAD DE CERRILLOS*						
	DESARROLLO COM UNITARIO						
	DEPARTAM ENTO ACCION SOCIAL				FECHA		
					HORA ENTREGA		

ENTREGAS DE EMERGENCIAS

DATOS BENEFICIARIO							
NOMBRE							
RUT:							
TELEFONO							
DOMICILIO							
RSH	**40%**	**50%**	**60%**	**70%**	**80%**	**90%**	**100%**

	MANGAS PLASTICAS		**OTROS**
	FRAZADAS		GIF CARD
	KIT ASEO HOMBRE		VALE DE GAS
	KIT ASEO MUJER		
	COCINILLAS		
	CAMAS		
	CAMAROTES		
	COLCHON		

OBSERVACION

ENTREGAS PROGRAMAS ESPECIALES			
	MALETA ESCOLAR	**OTROS**	
	UNIFORMES ESCOLARES		

FIRMA TRABADORA SOCIAL	**FIRMA JEFE PROGRAMA**
FIRMA ENCARGADO BODEGA	**FIRMA BENEFICIARIO**

ANEXO N ° 6

	I. MUNICIPLAIDAD DE CERRILLOS						FOLIO	
	DESARROLLO COMUNITARIO						FECHA	
	DEPARTAMENTO ACCION SOCIAL						HORA ENTREGA	
				DERIVACION BODEGA MUNICIPAL				
DATOS BENEFICIARIO								
NOMBRE								
RUT:								
TELEFONO								
DOMICILIO								
RSH	**40%**	**50%**	**60%**	**70%**	**80%**	**90%**	**100%**	
SUMINISTROS -AYUDAS TECNICAS BODEGA								
CANTIDAD	PRODUCTO		CANTIDAD	PRODUCTO				
	LECHE			BAÑO				
	PAÑAL			COLCHON ANTIESCARAS				
	SABANILLAS			**OTROS**				
	CAMAROTES							
	CATRES CLINICOS							
	COLCHON							
	CAMAS							
	FRAZADAS							
	SILLA DE RUEDA							
	ANDADOR							
	TALLAS JABONOSAS							
	LAVAPELO							
	ALZA BAÑO							
OBSERVACION								
FIRMA TRABAJADOR SOCIAL					FIRMA JEFE PROGRAMA			
FIRMA ENCARGADO BODEGA					FIRMA BENEFICIARIO			

ANEXO N° 7

Cerrillos

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
DIRECCIÓN DESARROLLO COMUNITARIO
DEPTO. ACCIÓN SOCIAL

SOLICITUD DE EXENCION DERECHOS DE ASEO	
Rol Propietario	
Requisito de Rebaja	
% de Rebaja	

Cerrillos, marzo de 2026

INFORME SOCIAL

_____ *Asistente social de la I. Municipalidad de Cerrillos, se permite entregar antecedentes socio-económicos de doña:*

CÉDULA DE IDENTIDAD :

DOMICILIO :

FECHA DE NACIMIENTO :

EDAD :

ESTADO CIVIL :

ACTIVIDAD LABORAL :

ESCOLARIDAD :

FONO :

RSH :

I.- ANTECEDENTES DEL GRUPO FAMILIAR

1.-
2.-
3.-

II.-INGRESOS:
$
TOTAL INGRESO PERCAPITA:

III.-SITUACION ACTUAL

ASISTENTE SOCIAL
I.MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS

JEFE DEPARTAMENTO

ANEXO N° 8

I. MUNICIPALIDAD CERRILLOS

I. MUNICIPLAIDAD DE CERRILLOS
DESARROLLO COMUNITARIO
DEPARTAMENTO ACCION SOCIAL

FECHA

INFORME SOCIAL CONVENIO ESPECIAL ASEO DOMICILIARIO

XXXXX XXXXX Trabajador Social de la **I. Municipalidad de Cerrillos,** se permite entregar antecedentes socioeconómicos de doña **XXXX XXXX XXXX**

CEDULA DE IDENTIDAD	:
DOMICILIO	:
COMUNA	:
FECHA DE NACIMIENTO	:
EDAD	:
ESTADO COVIL	:
ACTIVIDAD LABORAL	:
FONO	:

I.- Número de integrantes del grupo familiar

Adultos	(XX)
Niños	(XX)

II.- Ingresos

Ingresos : $ XXXX

III.- RSH

Califica dentro del XX%

IV.- Opinión profesional

TRABAJADORA SOCIAL

10.-Referencias:

- Reglamento Asistencialidad Nº5 16 D. E. 202/171/2007
- Procedimientos de pagos porcentuales D.E. 202/470/2005
- Procedimiento para otorgar Asistencialidad D.E. 200/396/2012
- Manual de procedimiento para uso del convenio farmacéutico del Depto. de Acción Social D.E. 202/1760/2013.
- Manual de procedimiento para entrega de medicamento costo cero D.E. 202/633/2020
- Ley orgánica de Municipalidades, Nº18.695, articulo 4, letra A
- Dictámenes CGR Nº34110 (1997) y Nº 8.507 (2001)
- D.E. 202/1254/2026 (31 de agosto 2026)

https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30077