



## Protocolo de Atención/Derivación en plataforma GSL

### Protocolo de derivación en plataforma GSL desde **Unidad de Subsidios sociales** a **Unidad de Acción social**. Municipalidad de Naltagua

<b>Materia del Protocolo</b>	<b>Informes sociales distintas materias</b> (tribunales, becas, Exenciones de pago, deudas servicios básicos, ayudas técnicas, establecimientos educacionales, salud, FONASA, ORASMI, pensiones de gracia etc.)
<b>Unidades intervinientes</b>	Unidad de Subsidios sociales/ Unidad de Acción social.
<b>Ámbitos del Protocolo de Atención</b>	<b>Acuerdos / Compromisos (escribir o poner una X)</b>
<b>Criterios o requisitos de derivación</b> <b>¿Quiénes (personas)</b> serán derivados/as?	1. Personas que manifiestan requerir Informe Social para la gestión de algún beneficio social y/o solicitud de información de alguna institución. 2. Las personas derivadas deben presentarse con: - Cedula de identidad - Contar con RSH en la comuna *Para tribunales, oficio de solicitud del informe social. *Deudas servicios básicos; cuentas impagas. Cualquier antecedente que de cuenta de su situación.
<b>Profesionales a cargo de la recepción de casos derivados</b> <b>¿Quiénes (funcionarios/as)</b> recepcionarán las derivaciones?	<input type="checkbox"/> Todos/as los profesionales de la unidad <input checked="" type="checkbox"/> Algunos/as profesionales de la unidad <input type="checkbox"/> Un/a solo/a profesional <input type="checkbox"/> En caso de ser solo algunos/as o un/a profesional consignar quienes. <b>Juana Perez. Trabajadora social casos salud.</b> <b>Fernando Cuadra. Trabajador Social. Educación.</b> <b>Marta Olivares. Trabajadora Social transversal.</b>
<b>Tiempo y procedimiento de respuesta al funcionario que realizó la derivación</b> <b>¿Cuándo (día/horario)</b> se realizará la <b>recepción</b> (acuse de recibo) de la derivación? (se sugiere acordar formato de respuesta)	La derivación se realizará en el momento de atención en la unidad de Subsidios (8:30 a 13:00 hrs) Las/os trabajadoras/es Sociales de la Unidad de acción social, realizarán la recepción de la derivación (acuse de recibo) el mismo día de realizada la derivación en la jornada de la tarde (14:00 – 18:00 hrs.), momento en el cual se contactará a la persona telefónicamente para acordar día y horario de atención. El comentario de recepción (comentario en proceso) explicitará el día y horario de atención de la persona.
<b>Tiempo de respuesta para atención del caso</b> <b>¿Cuándo (día/horario)</b> será <b>atendida la persona</b> derivada?	La persona será atendida en día y horario acordado telefónicamente. Esta atención no superará el plazo de 10 días hábiles desde la fecha de derivación. En caso de que no se pueda concretar atención en ese plazo, la derivación será resuelta “sin éxito”, consignando en comentario final “Persona no se presenta” y la persona deberá presentarse presencialmente para solicitar atención directamente en la Unidad de Acción social.



## Protocolo de Atención/Derivación en plataforma GSL

### Tiempo de respuesta de la gestión realizada

¿Cuándo (plazo) se da cuenta de la **gestión realizada** una vez atendida la persona?

En los casos en que la realización de informe social no requiera visita domiciliaría se dará cuenta de la gestión en la plataforma en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde la entrega del informe a la persona. En caso de se requiera visita domiciliaría este plazo se amplía a 10 días hábiles.

### Encargado/a de realizar seguimiento a las derivaciones enviadas y recibidas

¿Quién se encarga de realizar **seguimiento** a las acciones de derivación? (derivaciones enviadas y recibidas)

Unidad de Subsidios. Jefa de Unidad. **Angelica Villalobos.**

Unidad de Acción Social. Jefa de Unidad. **Loreto Ramirez.**

Ambas profesionales revisarán casos en plataforma GSL en la reunión semanal de Departamento.

### Mecanismo o herramienta de evaluación del desempeño del protocolo de atención acordado.

El protocolo será revisado en reunión ampliada de ambas unidades con presencia del DIDECO. Frecuencia trimestral.

### Vigencia del protocolo. Expresar fecha específica de vencimiento, y mecanismo para actualizarlo o renovarlo.

El protocolo tendrá una vigencia de 1 año y será actualizado en Jornada Anual de DIDECO que se realiza en marzo de cada año.

## Protocolo de derivación en plataforma GSL desde **Unidad de Acción social a Unidad de Subsidios sociales.** Municipalidad de Naltagua

### Materia del Protocolo

### Postulación SUF/SAP

### Unidades intervinientes

Unidad de Acción social. Unidad de Subsidios sociales/

### Ámbitos del Protocolo de Atención

### Acuerdos / Compromisos (escribir o poner una X)

#### Criterios o requisitos de derivación

¿Quiénes (**personas**) serán derivados/as?

- Personas que manifiestan querer postular y/o que presentan alerta de potencialidad en plataforma GSL
- Contar con RSH en la comuna

#### SUF

- Certificado de Nacimiento para Asignación Familiar
- Certificado de embarazo, emitido desde el 5° mes de gestación, por médico o matrona de los servicios de salud autorizados para tales servicios hasta el 8° mes
- Cédula de identidad vigente

#### SAP

- Deben ser residentes permanentes de una vivienda ya sea en calidad de propietario o arrendatario
- Ser el/la jefe/a de hogar de la familia principal del sitio.
- Presentar cuenta con pago al día y/o convenio vigente del consumo de agua potable y alcantarillado.
- Cédula de identidad vigente jefe/a de hogar.

### Profesionales a cargo de la recepción de casos derivados

¿Quiénes (**funcionarios/as**) recepcionarán las

- Todos/as los profesionales de la unidad
- Algunos/as profesionales de la unidad
- Un/a solo/a profesional



## Protocolo de Atención/Derivación en plataforma GSL

derivaciones?	( ) En caso de ser solo algunos/as o un/a profesional consignar quienes. <b>Jefa de Unidad. Angelica Villalobos</b> <b>Profesional. Carlos Alegría.</b>
<b>Tiempo y procedimiento de respuesta al funcionario que realizó la derivación</b> <b>¿Cuándo (día/horario)</b> se realizará la <b>recepción</b> (acuse de recibo) de la derivación? (se sugiere acordar formato de respuesta)	La derivación se realizará en el momento de atención en la unidad de Acción Social (8:30 a 13:00 hrs) Las/os profesionales de la Unidad de Subsidios sociales, realizarán la recepción de la derivación (acuse de recibo) en el momento que esta se realiza. (durante la atención regular irán incorporando casos derivados) El comentario de recepción (comentario en proceso) explicitará si la persona será atendida en el momento o si se le atenderá el mismo día en horario de la tarde (14:00 – 17:30 hrs).
<b>Tiempo de respuesta para atención del caso</b> <b>¿Cuándo (día/horario)</b> será <b>atendida la persona</b> derivada?	La persona será atendida en el momento de la derivación siempre y cuando se cuente con disponibilidad para ello, de lo contrario, la atención será en horario de la tarde del mismo día de la derivación.
<b>Tiempo de respuesta de la gestión realizada</b> <b>¿Cuándo (plazo)</b> se da cuenta de la <b>gestión realizada</b> una vez atendida la persona?	El comentario final de la gestión realizada se consignará el mismo día de la atención explicitando si la postulación se realizo o no.
<b>Encargado/a de realizar seguimiento a las derivaciones enviadas y recibidas</b> <b>¿Quién</b> se encarga de realizar <b>seguimiento</b> a las acciones de derivación? (derivaciones enviadas y recibidas)	Unidad de Acción Social. Jefa de Unidad. <b>Loreto Ramirez.</b> Unidad de Subsidios. Jefa de Unidad. <b>Angelica Villalobos</b> Ambas profesionales revisarán casos en plataforma GSL en la reunión semanal de Departamento.
<b>Mecanismo o herramienta de evaluación</b> del desempeño del protocolo de atención acordado.	El protocolo será revisado en reunión ampliada de ambas unidades con presencia del DIDECO. Frecuencia trimestral.
<b>Vigencia del protocolo.</b> Expresar fecha específica de vencimiento, y mecanismo para actualizarlo o renovarlo.	El protocolo tendrá una vigencia de 1 año y será actualizado en Jornada Anual de DIDECO que se realiza en marzo de cada año.

<b>Nombre(s), cargo(s) y firma(s) de quién(es) redactó(aron) este Protocolo</b>	Angelica Villalobos	Jefa Unidad de Subsidios Sociales	(firma)
	Loreto Ramirez	Jefa de Unidad Acción social	(firma)
<b>Nombre, cargo y firma de quién autorizó este Protocolo</b>	Beatriz Arellano	Directora Dpto. Desarrollo Comunitario.	(firma)
<b>Fecha de Firma</b>	16 de marzo de 2023		