

**REGLAMENTO N° 16.**  
(Emitido el 22 Diciembre de 2014)

**SOBRE EL OTORGAMIENTO DE AYUDAS SOCIALES**

**VISTOS:**

Lo establecido en el Art. 4° letra c) y artículo 63° letra j) del DFL N° 1-2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

1.- La facultad de los Municipios para otorgar ayuda económica, ya sea esta en dinero efectivo o en especies, a personas que se encuentran en estado de indigencia o necesidad manifiesta.

2.- Que el concepto de asistencia social debe entenderse referido para dichos fines, a procurar los medios indispensables para paliar las dificultades de las personas o grupos familiares que carecen de los elementos fundamentales para subsistir.

3.- La necesidad de agilizar el procedimiento establecido para el otorgamiento de ayudas sociales, a fin de que se entreguen oportunamente, atendida la condición de indigencia o necesidad en que se encuentren las personas o grupos familiares beneficiados.

DICTO EL SIGUIENTE:

**REGLAMENTO MUNICIPAL SOBRE EL OTORGAMIENTO DE AYUDAS SOCIALES**

**TITULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTICULO PRIMERO:** Marco Conceptual, Dentro de las funciones que deben ejecutar las Municipalidades se encuentra la asistencia social, que para los efectos de este reglamento se entiende como la facultad de procurar los medios indispensables para paliar las dificultades de las personas que carecen de elementos fundamentales para subsistir, es decir que se encuentre en estado de necesidad manifiesta o de indigencia. Existe entre ambos conceptos una leve diferencia, el primero se refiere a una situación transitoria, en que si bien el individuo dispone de elementos de subsistencia, estos no alcanzan para enfrentar los imprevistos que los afectan, en especial los que provienen por problemas de salud, o como consecuencia de la cesantía prolongada, el segundo se refiere a la carencia absoluta de medios de subsistencia siendo además un estado permanente de escasez de recursos para satisfacer necesidades mínimas de subsistencia.

**ARTICULO SEGUNDO:** Procedimientos, El cumplimiento de las funciones de asistencia social encomendadas a la Municipalidad, será desarrollada por la Dirección de Desarrollo Comunitario, conforme a un procedimiento objetivo y de general aplicación para los individuos y grupos que requieran oportuna atención. Para los efectos de este reglamento, el estado de necesidad que justifica la intervención municipal, se acreditará mediante solicitud de ayuda social avalada por un Informe Social, emitido por un(a) profesional Asistente Social o Trabajador(a) Social de Dirección, siendo visada además por su Director(a).

**TITULO II**  
**DE LOS BENEFICIARIOS**

**ARTICULO TERCERO:** Definiciones, Podrán ser beneficiarios de prestaciones por parte del Departamento de Asistencia Social, toda persona o grupo familiar que se encuentre

en estado de indigencia o de necesidad manifiesta y requiera la Intervención profesional de un Asistente Social.

Desde el momento en que se dé inicio a la intervención profesional, tanto en el nivel individual como familiar, toma la denominación de "caso social", que para estos efectos conceptuales se clasifica en:

Atención de choque, aquella que se otorga por una sola vez, debido a que la problemática así lo justifica. En este aspecto, la intervención profesional podrá generarse con motivo de entrevista en la oficina o como resultado de una visita domiciliaria, y la ayuda social podrá consistir en la entrega de servicios y bienes materiales que el Asistente Social determine, de acuerdo a la disponibilidad de recursos y fondos del Programa de Asistencia Social y conforme a las normas de estereglamento.

Asistencia de caso, (individual y familiar), aquella que se genera como resultado de una evaluación diagnóstica de la problemática presentada, caso social que pudiera ser derivado por otros departamentos Municipales siendo necesaria la selección de un plan con dos o más intervenciones, pudiendo la Asistente Social entregar la ayuda material o intangible que estime conveniente, de acuerdo a los recursos y fondos disponibles del programa Asistencia Social, y conforme a las normas de este Reglamento.

**ARTÍCULO CUARTO:** Requisitos de atención. Para ser beneficiario de prestaciones a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario se requiere cumplir los siguientes requisitos:

- 1.- Ser habitante de la comuna por a lo menos seis meses.
- 2.- Presentar instrumento de estratificación social vigente en la comuna.
- 3.- Encontrarse en estado de indigencia o de necesidad manifiesta que requiere de atención profesional.
4. No disponer de recursos necesarios para atender la necesidad que presenta. .

Quedarán exentos de contar con estos requisitos todas aquellas personas que se encuentren en situación de calle, solicitantes que se hayan visto afectados por incendios, catástrofes naturales y/o cuando se decreta emergencia comunal.

**ARTÍCULO QUINTO:** Causales de rechazo. El Asistente Social podrá rechazar la atención solicitada en los siguientes casos:

- 1.- Tener domicilio en otra comuna.
- 2.- Presentar documentos adulterados de uso público o privado, o de carácter técnico entregados por el Municipio en anteriores atenciones. (Por ejemplo, informes sociales con alteración de la información u otros documentos).
- 3.- Haber vendido, regalado o cedido, a cualquier título o motivo, beneficios materiales otorgados por el Municipio en anteriores atenciones.
- 4.- No haber dado cumplimiento, en forma reiterada, a las instrucciones, orientaciones, o acciones encomendadas por el Asistente Social tratante.
- 5.- Negarse a proporcionar la información requerida por el profesional Asistente Social.
6. Omitir voluntariamente o falsear información considerada imprescindible para otorgarla atención.
- 7.- No haber presentado de manera oportuna las boletas correspondientes a las ayudas sociales en dinero entregadas en atenciones anteriores.
- 8.- Haber recibido una ayuda social con una anterioridad no mayor a los seis meses.

9.- Cualquier solicitud de ayuda social dirigida a micro emprendimiento y/o comercio informal.

10.- Cualquier otra incompatibilidad o improcedencia contemplada en la este Reglamento.

Ley o este Reglamento.

### TITULO III DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN

**ARTICULO SEXTO:** Localización, fecha y horario de atención. El local de atención de la Dirección de Desarrollo Comunitario se encuentra en calle Andrés Bello N° 457. La atención de público se realizará de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 14:00 horas; Las tardes serán destinadas para la realización de visitas domiciliarias de casos sociales y trabajo administrativo.

**ARTICULO SÉPTIMO:** Procedimiento. La tramitación de toda ayuda social deberá seguir los siguientes pasos:

1.- El usuario en estado de necesidad manifiesta acude a las dependencias de la unidad en forma espontánea o derivada por las redes comunales.

2.- La profesional realiza una entrevista para identificar cual es el problema o necesidad del usuario.

3.- Eliminado.

4.- El o la profesional le solicita al usuario respaldos de lo que está exponiendo, como por ejemplo certificados médicos, finiquitos de trabajo, Certificados de Estratificación Social vigente o cualquier otro documento que acredite la versión de este. En caso que la solicitud sea de materiales de construcción se realiza visita domiciliaria donde se evalúa en terreno si la situación expuesta corresponde a su realidad.

5. Posterior a esto se realiza Informe Social adjuntando respaldos solicitados, se ingresa al archivo Excel que posee la unidad y la Secretaria de esta elabora los documentos administrativos según corresponda:

- Autorización Menor: Este documento administrativo, se utiliza en Ayudas Sociales menores a media UTM.

- Resolución: Este documento administrativo se utiliza en Ayudas Sociales mayores a media UTM y hasta una UTM.

Decreto: Este documento administrativo se utiliza en Ayudas Sociales Mayores a una UTM.

6. Los documentos se registran en el libro de entrega y se envían para la firma a las unidades correspondientes en los siguientes casos:

Decreto, este documento lo visa el o la profesional responsable y el o la directora(a) de Desarrollo Comunitario, lo suscribe el Sr. Alcalde y posterior a esto el Secretario Municipal. Con todo, el Alcalde podrá delegar esta facultad mediante la dictación del acto administrativo correspondiente.

- Resolución, es visada por el o la profesional responsable, firmada por el Director de Desarrollo Comunitario y refrendada por el Secretario Municipal.

- Autorización Menor, es suscrita por el o la Asistente Social encargada de la entrega y por el o la Director(a) de Desarrollo Comunitario.

7. Los documentos son devueltos a la Dirección de Desarrollo Comunitario (decretos y resoluciones) donde se elaboran las actas de entrega y según corresponda se cita telefónicamente al o los beneficiarios o se les entrega en forma directa en el domicilio.

8. Si las Ayudas Sociales son en dinero se dirige un memorando a la Dirección de Administración y Finanzas donde se menciona el nombre del beneficiario, número de documento administrativo y la cantidad de dinero solicitada, la cual será pagada desde Tesorería en un documento bancario, previa dictación del Decreto de pago correspondiente.

9. Si las Ayudas Sociales son en alimentos, pañales, leche y todos lo que esté en stock de bodega de la Dirección de Desarrollo Comunitario se solicita mediante un documento al Encargado de ésta, una vez entregados se elabora un documento de entrega y recepción conforme por parte del o la Encargada de la Unidad o de él o la profesional de apoyo de la misma.

10. Posterior a esto el o la Encargada de la Unidad actualiza el libro de entrega de ayudas sociales diariamente.

11. Finalizando todos los procesos se archiva y se distribuyen los documentos según correspondan.

12.- Una vez entregadas las ayudas sociales pagadas por Tesorería se elabora un listado de las personas beneficiarias y a quienes se les pide hacer llegar los comprobantes de los pagos al Departamento de Asistencia Social donde se firmará un acta de supervisión que será visada por el o la directora (s) de Desarrollo Social y el o la Asistente Social.

13.-Las Ayudas sociales en materiales de construcción deben ser retiradas de Bodega Municipal con una Orden de salida con números correlativos en dos copias, una que es entregada al Encargado de Bodega y el otro queda en los registros del Departamento de Asistencia Social. Solo podrán ser retirados de la Bodega Municipal por los o las profesionales del Departamento o por los beneficiarios.

14. La entrega de materiales de construcción, al igual que todas las ayudas sociales otorgadas por el Departamento de Asistencia Social podrán ser fiscalizadas de manera selectiva para acreditar el buen uso de estos beneficios.

15: En algunos casos, como por ejemplo en incendios, catástrofes o cuando los recursos Municipales son insuficientes para dar respuesta a la necesidad manifestada por el o la beneficiaria las profesionales de la unidad podrán enviar Informes a Gobierno Regional o Intendencia para solicitar recursos extras para los beneficiarios tanto de Ayudas Sociales como en micro-emprendimientos.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Sistema de registro de atención: El Departamento de Asistencia Social llevara al día un programa Excel en donde quedan consignadas cada una de las atenciones sociales realizadas, cajas de alimentos pañales, medicamentos, dinero y/o materiales de construcción recibidos por el asistido, indicándose en el caso de otorgar ayudas sociales, los beneficios. Junto a lo anterior deben existir archivos manuales donde quedaran registrados todos los expedientes de ayudas sociales que incluyen decreto alcaldico, resoluciones, autorizaciones menores, informe social, documentación de respaldo en caso de que exista, solicitud pedido y recibo ayuda social.

La información contenida en los Expedientes sociales es de carácter técnico elaborados por los profesionales sin perjuicio de ello, los antecedentes y documentación que respalda tal informe tendrán carácter de reservado y por tanto quedaran en custodia en la Dirección de Desarrollo Comunitario como del expediente social correspondiente.

En caso de que otra Dirección u organismo requiera alguna información sobre los expedientes sociales, dicha solicitud deberá resolverse previamente por el Director de Desarrollo Comunitario quien solicitara autorización por escrito al alcalde, pudiendo este negar o autorizar la solicitud considerando el carácter confidencial de la información.

La Dirección de Desarrollo Comunitario investigara exhaustivamente los antecedentes de los casos presentados, agotando todos los medios paró dar solución a las problemáticas con los recursos institucionales o privados de origen externos, especialmente de aquellos de que dispongan los organismos que reciban subvención municipal.

Asimismo, velará porque el asistido no haya recibido el beneficio a través de otra instancia o tenga la posibilidad cierta y real de obtenerlo por otra vía.- ejemplo: Medicamentos en el Departamento de Salud Municipal, lentes en el hospital, mejoramiento de vivienda por SERVIU, etc.).

Si corresponde asignar beneficios materiales y/o económicos, de acuerdo a los niveles de carencia presentados, el Asistente Social tratante podrá determinar el tipo y/o monto de ellos. La resolución, decreto o autorización menor podrá disponerla asignación total o parcial de un beneficio.

#### **TITULO IV DE LOS BENEFICIOS**

**ARTICULO NOVENO:** Beneficios materiales, económicos e intangibles. Las intervenciones profesionales realizadas, implican la aplicación de diversos modelos de tratamiento, considerando entre ellos la entrega de bienes tangibles y/o ayuda económica. Para tales efectos, el municipio ha creado un programa de asistencia social, que cuenta con fondos especialmente asignados para la atención que los casos sociales evaluados por la Dirección de Desarrollo Comunitario.

Los fondos señalados y asignados anualmente, solamente podrán ser destinados a los ítems y elementos que a continuación se señalan-

##### **1.-ALIMENTOS:**

Consiste en una canasta básica de alimentos, que se entregara, como máximo, hasta dos veces en el año calendario por familia, debiendo haber transcurrido al menos seis meses entre cada solicitud, considerando la situación calificada por el profesional Asistente Social tales como cesantía prolongada acreditada con finiquito, enfermedad de algún miembro de la familia que represente un gasto de dinero importante acreditada por un certificado médico, cuando existan pagos de servicios básicos que genere un déficit importante en el presupuesto familiar, y conforme a las normas de este reglamento. Esta ayuda social, no podrá exceder las dos cajas de alimentos por grupo familiar, vale decir no podrá ser mayor a 1 UTM.

##### **2.- MEDIAGUAS:**

Beneficio que se entregara exclusivamente ante situaciones de emergencia como:

- a). Incendio,
- b) Inundaciones,
- c) Movimientos telúricos
- d) Desalojo judicial;
- e) Otras calamidades o situaciones de emergencia producidos por las situaciones climáticas, debidamente calificadas por el Asistente Social tratante -
- f) O situaciones especiales que pongan en riesgo la integridad física de las personas, ya sea por encontrarse en situación de calle o alta vulnerabilidad social.

Para otorgar esta ayuda es requisito visita domiciliaria del Asistente Social. Encaso de que el terreno donde se instalará la mediagua sea cedida se debe adjuntar documento notarial del dueño que acredite su autorización.

### **3.- MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN.-**

- a) Para efectuar reparaciones menores, tales como techumbres y otros excepto a viviendas arrendadas.
- b) En general, cualquier otra ayuda material necesaria para reparar o mejora! una vivienda precaria o en situación de riesgo vital para sus habitantes y no se entregará ayuda para reparación de partes de la vivienda que no estén destinadas a habitación tales como leñeras, lavanderías, cocinas fuera de la casa, bodegas, invernaderos, etc..

Para otorgar esta ayuda es requisito visita domiciliaria del Asistente Social.

### **4.- COLCHONETAS Y FRAZADAS.-**

Ayuda social consistente en una colchoneta y dos frazadas, de acuerdo a recursos municipales, y para atender situaciones de emergencia, tales como:

- a) Hacinamiento;
- b) Promiscuidad;
- c) En general, situaciones de precariedad económica, debidamente calificadas por el o la Asistente Social tratante;
- d) Otras calamidades o situaciones de emergencia, debidamente calificadas por el o la Asistente Social tratante.-

### **5.- MEDICAMENTOS. EXAMENES MÉDICOS Y OTROS:**

Ayuda social consistente en dinero, pudiendo ser el total o un aporte parcial de lo solicitado y que será destinado para la compra o pago de:

- a) Medicamentos para beneficiario enfermo, o para algún integrante de su grupo familiar, carente de recursos para atender su patología;
- b) Exámenes médicos de laboratorio (sangre, rayos, etc.);
- c) En general, todos los medicamentos, exámenes, que no proporcione el Servicio de Salud Público ni privado, salvo casos de emergencia debidamente calificados por el Asistente Social tratante.

Al momento de realizar la solicitud se debe presentar cotización, actualizada identificando cantidad, producto (prestación o servicio) y valor requerido

**6.- VARIOS:** Ayuda Social consistente en prestaciones no consideradas en los numerales anteriores, tales como:

- a) Pañales desechables adulto;
- b) Pañales desechables niños.
- c) Pasajes para controles médicos, sean estos en Temuco, Santiago u otra parte del país, requiriéndose el respaldo de la citación.
- d) Ayudas económicas directas, las que estime pertinente la profesional tratante del caso, será obligación que el beneficiario presente boleta de respaldo de haber cancelado el dinero entregado por el municipio. Será causal de impedimento para realizar una próxima ayuda el incumplimiento de esta indicación, lo que será regulado por la Dirección de Desarrollo comunitario a través del Departamento de Asistencia Social
- e) Ayudas provenientes de donaciones de terceros, las cuales deberán ser informadas previamente al Director de Desarrollo Comunitario, adjuntando documento firmado por el donante, identificando claramente la cantidad y características de lo entregado.

**ARTICULO DÉCIMO:** Administración de Bodega. La Dirección de Administración y Finanzas mantiene y administra la Bodega Municipal ubicada en Calle Presidente Ríos Nº1144 de esta ciudad, en la cual se almacenarán los materiales de construcción, sin perjuicio de ello en la Bodega de la Dirección de Desarrollo Comunitario, ubicada en el mismo edificio donde funciona esta Dirección se almacenarán los otros elementos y bienes adquiridos a través del programa de Asistencia Social y que son entregados a los beneficiarios, de acuerdo al procedimiento contemplado en el presente Reglamento.

Tanto la Bodega Municipal como la ubicada en Dideco estarán bajo la responsabilidad de Personal con responsabilidad administrativa, designado por decreto alcaldicio, quien debe procurar su correcta administración.

**ARTICULO DÉCIMO PRIMERO:** Procedimiento de Adquisición. La Dirección de Desarrollo Comunitario diagnosticará las necesidades, solicitando al Departamento de Administración y Finanzas, a través de una solicitud de pedido, la adquisición de los elementos y bienes señalados en la cantidad que se estime conveniente para mantener un stock disponible para hacer ayudas de forma inmediata, considerandocada año.

Para estos efectos la Dirección de Desarrollo Comunitario llevará un control detallado de los gastos. Asimismo deberá llevar un control de las existencias de bodega.

Para la mejor administración de los recursos, la Municipalidad podrá celebrar convenios con instituciones públicas y/o privadas dedicadas a la elaboración distribución y comercialización de elementos, productos y bienes que sean necesarios para cumplir la función de asistencia social, dentro de los ítems y presupuesto del respectivo proyecto.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO:** Procedimiento de entrega de los beneficios materiales e intangibles. Una vez que la solicitud de ayuda social sea aprobada en su totalidad el o la Asistente Social tratante entregará al beneficiario una solicitud de pedido para que el favorecido retire de forma independiente su ayuda social desde la Bodega Municipal, la cual contemplará los datos de individualización y administrativos (nombre, N° Decreto, N° Informe Social), los elementos o bienes asignados, la fecha de entrega. Esto será en plena coordinación con el Bodeguero y cuando la ayuda sea por material de construcción. El beneficiario deberá firmaracta de entrega de ayuda social, la cual debe contemplar la identificación delbeneficiario fecha de entrega, domicilio, el tipo de ayuda social y/o el montó de esta. Este documento, se adjuntará al informe social previamente elaborado y posteriormente deberá ser firmado por fas personas responsables, vale decir Asistente Social, Bodeguero y el Director(a) de DesarrolloComunitario.

Cuando las ayudas sociales se encuentran en stock en la Bodega de DIDECO (colchonetas, frazadas, pañales y alimentos) es el o la Asistente Social tratante quién hace entrega del beneficia solicitando al Encargado de Bodega, mediante solicitud de pedido, la cantidad a entregar. El beneficiario debe recibir conforme la ayuda social firmando Acta de Entrega de Ayuda Social la que se adjuntará al informe social previamente elaborado. En aquellos casos en que el beneficiado, por razones de fuerza, mayor no pudiera concurrir en forma personal, se podrá hacer la entrega de la ayuda a un familiar o un tercero que tenga relación directa con el beneficiario, presentando una carta poder simple que lo autorice ha dicho acto.

## TITULO V FRECUENCIA DE ENTREGA DE LOS BENEFICIOS

**ARTICULO DÉCIMO TERCERO:** La frecuencia de entrega de los recursos materiales o económicos disponibles, por regla general será por una sola vez al grupo familiar dependiendo de la situación familiar referido, no obstante y de acuerdo al Art 14 del presente Reglamento, en casos calificados podrá, en tiempos diferentes seguir la ayuda de que se trate, a saber:

1.- Mediaguas: Por una sola vez al grupo familiar del beneficiario, exceptuando aquellos casos en que sean afectados por una situación de emergencia (ej. Incendio, inundaciones, terremotos, etc.)

2.- Materiales de Construcción: Por una vez al año al grupo familiar del asistido, en el caso de haberse cambiado de domicilio, se podrá estudiar la situación y efectuar una nueva ayuda.

3.- Subsidio en dinero: Hasta dos veces en año calendario, en todos los casos se solicitará respaldo documental, el monto dependerá de la situación a atender cuando él o la profesional lo estime pertinente, no se podrán otorgar ayudas económicas para costear gastos de pago servicios tales como; luz, agua, gas, deudas bancarias o en casas comerciales, materiales escolares, calzados.-

4.- De los restantes elementos o bienes se podrá entregar hasta dos veces año, salvo la existencia de condiciones que inciden en el comportamiento o situación social, que justifiquen una mayor periodicidad. Tal es el caso de entrega de alimentos y pañales para necesitadas.

#### **TITULO VI DE LAS EXEPCIONES**

**ARTICULO DÉCIMO CUARTO:** Se considerarán situaciones especiales que difieran en el tiempo indicado en los artículos anteriores, siendo el Alcalde, o quien lo subrogue quien tendrá la facultad de aprobar y autorizar la entrega de ayudas sociales a personas que soliciten ayudas antes del tiempo reglamentado o que mantengan a la fecha de la solicitud, rendiciones pendientes con el Departamento de Asistencia Social, previa evaluación de los o las Profesionales del Departamento y visación del Director(a) de Desarrollo Comunitario.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO DECIMO QUINTO:** Al Alcalde podrá solicitar la atención de un solicitante en los casos que estime conveniente, recomendando expresamente el otorgamiento de algún beneficio. En caso de no ser técnicamente procedente se le informará la decisión por escrito y fundamentado.

**ARTÍCULO DECIMO SEXTO:** Los recursos para la operatividad del presente Reglamento serán cargadas al presupuesto anual Municipal del Departamento de Asistencia Social, cuenta N° 245-24-01-007 de Asistencia Social a Personas Naturales.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE A TODAS LAS UNIDADES MUNICIPALES Y ARCHÍVESE.**

**PABLO ASTETE MERMOUD  
ALCALDE**

**NESTOR BURGOS RIQUELME  
SECRETARIO MUNICIPAL**