



Municipalidad de Pucón

DECRETO EXENTO N° 3355  
PUCON, 30 DIC. 2019

VISTOS :

1.- El Decreto Exento N°3514 de fecha 21/12/2018, mediante el cual se aprueba el Presupuesto Municipal de Ingresos y Gastos para el año 2019.-

2.- El "REGLAMENTO MUNICIPAL SOBRE EL OTORGAMIENTO DE AYUDAS SOCIALES EN LA COMUNA DE PUCON", aprobado por Decreto Exento N°311 de fecha 02 de Febrero de 2006.

3.- La Sesión Ordinaria N°119 de fecha 30 de Diciembre de 2019, del Honorable Concejo Municipal, donde se aprueban las propuestas de Modificación y Actualización del Reglamento Municipal sobre otorgamiento de Ayudas Sociales en la comuna de Pucón, presentadas por la Dirección de Desarrollo Comunitario.

4.- Las atribuciones que me confiere la Ley N°18,695 de 1998 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por el DFL N°1 del 2006, Interior y sus posteriores modificaciones contenidas en la Ley N°20.922 de fecha 25 de Mayo de 2016, Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

CONSIDERANDO :

1.- El Plan de Desarrollo Comunal 2016-2020 que plantea en sus Lineamientos N°2 de Desarrollo Social Inclusivo, líneas de acción como la descentralización de la atención en barrios y localidades, fortalecimiento de la atención de las familias del sistema de protección social y prestaciones sociales municipales.

2.- La necesidad del municipio de acercar las prestaciones en servicios, orientación o atención social, de salud y otros de la oferta municipal a las localidades rurales más dispersas.

3.- La necesidad del municipio de contar con un Reglamento actualizado que regule el Otorgamiento de Ayudas Sociales a familias vulnerables de la comuna, con presupuesto municipal para transparencia de los procesos y regulada administración de los recursos.

DECRETO :

1.- APRUÉBESE, en todas sus partes las modificaciones y actualizaciones al "REGLAMENTO MUNICIPAL PARA OTORGAMIENTO DE AYUDAS SOCIALES DE LA COMUNA DE PUCON", presentado por la Dirección de Desarrollo Comunitario y aprobado por el Honorable Concejo Municipal con fecha 30 de Diciembre de 2019.-

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE

ALCALDE

VºBº UNIDAD DE CONTROL

SECRETARIA MUNICIPAL  
PUCON  
CBM/GMP/EPN/mcf  
Distribución  
- Partes  
- Dideco  
- Control



Municipalidad de Pucón  
Dirección de Desarrollo Comunitario

**REGLAMENTO MUNICIPAL  
OTORGAMIENTO DE AYUDA SOCIALES  
COMUNA DE PUCON**

**TITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTICULO PRIMERO:** Marco Conceptual. La entidades edilicias, según el art. 4 letra C de la ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, en el ámbito de su territorio pueden desarrollar directamente o con otros organismos de la Administración del Estado la función de **Asistencia Social y Jurídica**, que para los efectos de este reglamento se entiende como 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 Indigencia o necesidad manifiesta. Entendiéndose el primero como la carencia absoluta de medios de subsistencia, siendo un estado permanente de escasez de recursos, y el segundo como una situación transitoria, en que, si bien el individuo dispone de elementos de subsistencia, estos no alcanzan para enfrentar los imprevistos que le afectan, en especial los que provienen de problemas de salud, entre otros.

Debe dejarse establecido que lo anterior no procede cuando el solicitante es funcionario público, por cuanto la condición de funcionario público o servidor del Estado contradice con la calidad de indigente, puesto que percibe una remuneración en forma permanente y con la Ley de Probidad del Estado

**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 Indigencia o Necesidad Manifiesta que justifica la intervención municipal, se acreditará mediante solicitud de ayuda social efectuada por el requeriente, avalada por la Asistente Social tratante con la confección del respectivo Informe Social.

## TITULO II

### DE LOS BENEFICIARIOS

**ARTICULO TERCERO: Definiciones**, Podrán ser beneficiarios de Asistencia Social por parte de la Municipalidad de Pucón, toda persona o grupo familiar que se encuentre en estado de indigencia o Necesidad Manifiesta y requiera la intervención profesional de un/a Asistente Social.

Desde el momento en que se de 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 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 este reglamento.

**Asistencia de caso**, (individual y familiar), aquella que se genera como resultado de una evaluación diagnostica de la problemática presentada, siendo necesaria la selección de un plan con dos o más intervenciones, pudiendo el 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.

**ARTICULO CUARTO: Requisitos de atención**, Para ser beneficiario de Asistencia Social a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser residente de la comuna.
2. Tener Registro Social de Hogares Vigente en la comuna de Pucón.
3. Encontrarse en estado de Indigencia o Necesidad Manifiesta.
4. Presentar Cédula de Identidad.
5. Presentar los respaldos correspondientes de acuerdo a la situación a evaluar (Certificados médicos, Certificados de siniestros, otros)

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

- 1.- Por tener domicilio en otra comuna.
- 2.- Por haber adulterado documentos de uso público o privado, o de carácter técnico entregados por el Municipio en anteriores atenciones. Por ejemplo, informes sociales u otros documentos.
- 3.- Por haber vendido o cedido, a cualquier título o motivo, beneficios materiales otorgados por el Municipio en anteriores atenciones;
- 4.- Por no haber dado cumplimiento, en forma reiterada, a las instrucciones, orientaciones, o acciones encomendadas por el Asistente Social tratante.
- 5.- Por negarse a proporcionar la información requerida por el profesional Asistente Social.
- 6.- Por omitir voluntariamente o falsear información considerada para otorgar la atención.
- 7.- Por dependencia del asistido, sin demostrar esfuerzos personales en resolver su situación.
- 8.- Por mala utilización o destino de los bienes materiales o intangibles otorgados por el Municipio.
- 9.- Ser funcionario público o cónyuge de éste.
- 10.- Por no haber presentado rendición o documentación de respaldo del uso de recursos acordado en ayudas anteriores

## **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 Bernardo O'Higgins nº 483 en dependencias de la Municipalidad de Pucón. La atención de público se realiza de lunes a viernes en el horario de 09:00 a 14:00 horas; Las tardes serán destinadas para la realización de visitas domiciliarias de casos sociales y trabajo interno.

**ARTICULO SEPTIMO: Sistema de registro de atención.** Una vez evaluada la situación Socioeconómica del requeriente de Asistencia Social, previa solicitud por escrito de ayuda social, la profesional confeccionará un Informe Social, donde se establecerá su condición de Indigencia o Necesidad Manifiesta, adjuntando fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados, Cartola de Registro Social de Hogares vigente en la comuna y documentación de respaldo (recetas médicas, certificado médico, cotizaciones, colillas de pago, etc.) Posteriormente, la Dirección de Desarrollo Comunitario mantendrá un registro en un Programa Computacional de atención de público, indicándose en el caso de otorgar ayudas sociales, los beneficios materiales recibidos por el asistido. Junto a lo anterior, existen archivos manuales donde quedan registrados todos los expedientes de ayudas sociales que incluyen decreto alcaldicio, informe social, documentación de respaldo, solicitud de pedido y recibo de entrega de ayuda social.

La Dirección de Desarrollo Comunitario investigara exhaustivamente los antecedentes de los casos presentados agotando todos los medios para solución a las problemáticas con los recursos institucionales o 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).

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 podrá disponer la asignación total o parcial de un beneficio.

## **TITULO IV DE LOS BENEFICIOS**

**ARTICULO OCTAVO: 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 de 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, la cual puede ser entregada una vez al año por grupo familiar. A menos que de acuerdo a una evaluación exhaustiva realizada por una profesional Asistente Social, se considere pertinente hacer entrega de otra canasta de alimentos, manteniendo las normas y requisitos de este reglamento.-

En caso de hacer entrega de alimentos por la ocurrencia de algún siniestro, la canasta de mercadería será distinta a la habitual, incorporándose otros productos de primera necesidad de tipo alimentación e higiene

Para hacer entrega de una canasta de alimentos, el/la solicitante deberá tener Registro Social de Hogares vigente en la comuna, no siendo excluyente ningún tramo y deberá ser evaluado por profesionales del área social

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

Beneficio que se entregara exclusivamente a personas o familias que presenten situación de Indigencia o Necesidad Manifiesta y que adicionalmente, se encuentren ante una situación de emergencia habitacional, tal como:

- a) incendio,
- b) inundaciones,
- c) terremotos;
- d) otras situaciones de emergencia social, debidamente calificadas por el Asistente Social tratante, como desalojos, abandono de Hogar por Violencia Intrafamiliar (presentando Orden del Tribunal correspondiente) y hacinamiento/promiscuidad. Siempre y cuando, no exista otra forma para resolver el problema habitacional.

Para otorgar esta ayuda social, es requisito visita domiciliaria del Asistente Social y podrá ser entregado una sola vez al grupo familiar, salvo que se presente

nueva contingencia que amerite reiterar la ayuda según evaluación de Asistente Social tratante

Para la recepción de la mediagua, la familia deberá contar con la autorización notarial de uso de terreno para ese fin o documento de respaldo de propiedad o contrato de arriendo de terreno u otro documento formal que autorice la instalación de la mediagua

El municipio deberá contar con un Stock de 2 mediaguas, a fin de hacer entregar en forma oportuna en caso de siniestro u otra emergencia que lo amerite.

### **3.- MATERIALES DE CONSTRUCCION:**

Se entregarán materiales de construcción a la persona o familia solicitante, previa visita domiciliaria del Profesional Asistente Social.

Los materiales de construcción a entregar serán destinados para efectuar reparaciones menores, tales como techumbres, reparación de puertas, ventanas, terminación de baños, ampliación de vivienda y construcción de rampas, adaptación de espacios para personas con discapacidad o dependencia física, adultos mayores o personas con movilidad reducida que requieran estas intervenciones o ayudas técnicas menores;

En general, cualquier otra ayuda material necesaria para reparar o mejorar una vivienda precaria o en situación de riesgo vital para sus habitantes.

Es preciso señalar, que no se hará entrega de material de construcción para edificación o reparación de bodegas o inmuebles que no se destinen para uso humano (leñeras, gallineros, invernaderos, galpones, etc.), ni segundas viviendas

Se deberá considerar que previamente la familia deberá contar con la estructura inicial de la construcción habilitada, al momento de realizar la visita domiciliaria de evaluación de pertinencia de entrega de ayuda social, la cual solo será considerada en la entrega efectiva de los materiales que se puedan adquirir a través de contrato de suministros o procesos administrativos en bienes no en dinero.

### **4.- MARQUEZAS, COLCHONETAS Y FRAZADAS:**

Ayuda social consistente en entrega de Marquesa, Colchonetas y/o Frazadas, a fin de mejorar las siguientes condiciones:

- a) De salud.
- b) Evitar promiscuidad
- c) Hacinamiento.

En general, situaciones de precariedad económica, debidamente calificada por el Asistente Social tratante.

Ante tal situación se entregará la ayuda social de acuerdo a la necesidad manifestada por el requeriente y evaluación del Asistente Social, entregando como máximo dos frazadas por colchón, y un colchón por marquesa.

Para hacer efectiva este tipo de ayuda social, será indispensable la visita domiciliaria del Asistente Social.

Se considerará el apoyo económico para la adquisición de catres clínicos, colchón antiescaras, sabanillas y otros accesorios para personas con dependencia severa.

#### **5.- MEDICAMENTOS, PROTESIS, ORTESIS Y OTROS:**

- a) entrega de medicamentos, prótesis y ortesis para beneficiario enfermo carente de recursos para atender su patología;
- b) Exámenes médicos de laboratorio (sangre, rayos, etc,);
- c) Audífonos, lentes y demás elementos ópticos; y
- d) En general, todos los medicamentos, exámenes, ortesis y/o prótesis, que no proporcione el Servicio Nacional de Salud o SENADIS, salvo casos de emergencia debidamente calificados por el Asistente Social tratante.

Para proceder a la entrega de la Ayuda Social, se requerirá de Orden Médica y cotización o presupuesto formal.

#### **6 . - SERVICIOS FUNERARIOS**

Consistente en entrega de asistencia social a fin de financiar gastos funerarios, entre ellos.

- a) Co-pago de urna.
- b) Gastos funerarios (urna y traslado).
- c) Otros, que se deriven del fallecimiento de un familiar directo y si la situación económica de Indigencia o Necesidad Manifiesta del grupo familiar no permite financiar dichas necesidades.

En caso de fallecimiento de un indigente, sin familiares que se responsabilicen de los gastos funerarios. La municipalidad emitirá un Informe Social adjuntando los respaldos correspondientes, decreto municipal y factura. Cancelando, directamente al prestador de servicios.

No se considerará la ayuda para compra de terreno en Cementerio Municipal ni derechos de sepultación por tratarse de ingresos establecidos por Ordenanza Municipal que no corresponde financiar con recursos de la misma institución. Tampoco se entregará aporte para compra en Parques u otros recintos privados por los altos costos que ello implica.

#### **7.- CAMINOS:**

Las familias podrán solicitar este beneficio, en caso de que los accesos a sus viviendas, para vehículos de emergencia, vehículos fiscales, tránsito peatonal y otros, se vean interrumpidos o afectados por su mal estado, alterando la conectividad de los pacientes con la Red de Salud, estudiante hacia o desde sus establecimientos, bomberos, tránsito en silla de ruedas, con apoyo de bastones, burritos y otros implementos de apoyo a la movilidad reducida. La evaluación en terreno por

pertinencia técnica y social, deberá ser realizada por en Encargado de Maquinaria Vial del Municipio y Asistente Social tratante, no pudiendo su valoración superar el monto máximo establecido en el presente Reglamento. Para ello, se considerará el avalúo por servicios definido por el área de Operaciones del Municipio.

**8.- RETIRO DE ESCOMBROS:**

Ante la ocurrencia de siniestros como incendios, derrumbes, inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y otros, con los respaldos correspondientes, tales como Informe de Bomberos, de Fiscalía y otros, la familia podrá solicitar el retiro de escombros a través de la gestión de ayuda social con maquinaria municipal o a través de una ayuda en dinero para cancelar en forma particular el servicio, siendo definida la pertinencia de la solicitud a través de la evaluación de Asistente Social tratante.

**9.- AYUDA SOCIAL EN DINERO:**

Se podrá optar por esta ayuda ante la inexistencia de contratos de suministros con proveedores del insumo requerido; para la realización de exámenes o intervenciones de alto costo o co pago para la realización de los mismos, pago de pasajes con motivos de salud o judiciales; cuando alguna contingencia de la familia, amerite por su necesidad manifiesta, el carácter de urgente, para la compra de medicamentos, aportes para pago de arriendo por única vez ante una emergencia, compra de vestuario, calzado, equipamiento de camas y otros derivados de situaciones de alta vulnerabilidad debidamente evaluado por Asistente Social tratante y con los respaldos de cotizaciones y compras (facturas o boletas) que serán parte integrante de Decreto de Ayuda Social

**VARIOS:**

Ayuda Social consistente en prestaciones no consideradas en los numerales anteriores, siempre y cuando se acredite la situación de Indigencia o Necesidad manifiesta, tales como:

- a) Pañales desechables para adulto mayor o paciente adulto con dependencia;
- b) Pañales desechables niños con alguna discapacidad, hospitalizados o con situaciones de alta vulnerabilidad socioeconómica
- c) Pasajes para controles médicos o citación judicial sean estos en cualquier comuna del país, requiriéndose el respaldo de la citación.
- d) En general, otras prestaciones para atender necesidades o situaciones indispensables para el normal desarrollo de la vida personal y familiar, debidamente calificadas por el Asistente Social tratante.
- e) En caso excepcional por violencia intrafamiliar, desalojo, abandono de adulto mayor, presentando copia de denuncia ante Carabineros, copia de Demanda ante Tribunales o por la verificación del caso por parte de Asistente Social tratante, el municipio podrá, aportar por una sola vez a la cancelación del arriendo de una vivienda por un monto no superior al máximo establecido en el presente Reglamento.

**ARTICULO NOVENO: Administración de Bodega.** La Dirección de Administración y Finanzas mantiene y administra una bodega municipal, en la cual se almacenarán los 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.

La Municipalidad no se responsabilizará de la entrega en el domicilio de los bienes entregados, por concepto de Asistencia Social, salvo en casos de entrega de mediaguas y otros materiales en forma excepcional debidamente calificados por Asistente Social tratante, ante lo cual se gestionará el apoyo de otras áreas municipales.

**ARTICULO DECIMO: Procedimiento de Adquisición.** La Dirección 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 estime conveniente, considerando el presupuesto disponible en el Item del Programa de Asistencia Social. A dicha solicitud se acompañará los antecedentes del inciso segundo del artículo siguiente.

Para estos efectos la Dirección de Desarrollo Comunitarios llevará un control detallado de los gastos. Asimismo, deberá llevar un control de las existencias de bodega a cargo de un funcionario con responsabilidad administrativa.

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.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO: Procedimiento de entrega de los beneficios materiales e intangibles.** El Asistente Social tratante entregara al beneficiario una citación a bodega, la cual contemplara los datos de individualización (nombre, domicilio, cedula de identidad, etc.), los elementos o bienes asignados, la fecha de entrega.

Para otorgar toda clase de ayuda social, deberá acompañarse los siguientes antecedentes.

Decreto Alcaldicio que autoriza la entrega de la ayuda social e informe socioeconómico de la Asistente Social Tratante.

Además, en caso de ayuda económica (dinero), deberá girarse cheque a favor del beneficiario, documento que será entregado contra recibo conforme del asistido.

## **TITULO V**

### **FRECUENCIA DE ENTREGA DE LOS BENEFICIOS**

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO:** La frecuencia de entrega de los recursos materiales o económicos disponibles será determinados por la Asistente Social tratante. Sin embargo, se recomienda la siguiente periodicidad en la entrega:

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 sola vez al grupo familiar del asistido. En el caso de haberse cambiado de domicilio, se podrá estudiar la situación y efectuar una nueva ayuda.

3. Ayuda en dinero: Una vez en el año calendario, y sólo para solventar gastos médicos, cuota mortuoria o traslados por citaciones médicas (en todos los casos se solicitará respaldo documental), no se podrán otorgar ayudas económicas para costear gastos de pago servicios tales como; luz, agua y arriendo.

4. De los restantes elementos o bienes se recomienda su entrega hasta dos veces en el 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 para grupo familiar o personas mas necesitadas.

5. En caso de solicitudes en dinero por montos superiores a \$200.000.- por razones de salud, enfermedades catastróficas o de alto costo para la familia, se otorgará la ayuda previa consulta al Concejo Municipal.

6. En caso de emergencias, tales como incendios, inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y otros de similares daños, se otorgará ayuda social equivalente en un monto excepcional máximo de \$500.000 (quinientos mil pesos), siendo requisito esencial la evaluación social dentro de los ítems de intervención considerados en el presente Reglamento, dada la necesidad manifiesta de intervención inmediata, sólo en estos casos, no será necesaria la aprobación del Honorable Concejo Municipal y otorgará por única vez y dependerá de la disponibilidad presupuestaria del municipio

7. Todas las ayudas antes definidas serán valorizadas en forma individual y son vinculantes al grupo familiar, por lo tanto, no se debe exceder el monto máximo de ayuda autorizada por el presente Reglamento al entregarse en forma paralela.

8. Las familias solo podrán acceder a un máximo de 2 ayudas por año, salvo casos debidamente calificado por Asistente Social tratante y que exista la disponibilidad de presupuesto en el municipio.

**ANOTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE**



PUCON, Diciembre de 2019

**MEMORANDUM**

FECHA

31. 12. 2019

PARA SR.

DIECO.

DE SR.

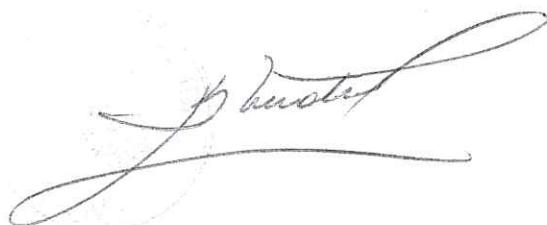
SECRETARIA MUNICIPAL

REFERENCIA

SESION ONS. N° 119 DEL 30.12.2019.

SE APROBÓ LA MODIFICACIÓN DEL REGLA-  
MIENTO MUNICIPAL. OTORGAMIENTO DE  
AGUAS SOCIALES.

Atte A.U.D.



327.150