

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL 2024-2025
DIRECCIÓN DESARROLLO COMUNITARIO

I. ASPECTOS GENERALES

De conformidad con lo previsto en el artículo 4, letra c) de la ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores, la Municipalidad con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna, está facultada para desarrollar en el ámbito de su territorio entre otras funciones, las relacionadas con la **Asistencia Social**, procurando así contribuir con los medios indispensables para paliar las dificultades de los residentes de la comuna que carecen de los elementos fundamentales para subsistir, es decir, se cuenta con la facultad para otorgar ayuda a personas o familias que se encuentren en situación de indigencia o necesidad manifiesta, entendiéndose por el primero la carencia absoluta de medios de subsistencia, una condición permanente de escasez de recursos, mientras que por el segundo, la ausencia relativa e inmediata de los mismos, una situación transitoria en que, no obstante el individuo dispone de ciertos bienes, estos resultan escasos ante un imprevisto, el cual no tienen posibilidad de resolución, todo esto enmarcado y regulado bajo Reglamento Interno de la Municipalidad de Quillón.

Las ayudas sociales consisten en la asignación en dinero o especies financiados con recursos Municipales del Ítem Asistencial, que se asignan a **familias y/o personas residentes en la comuna de Quillón**, mediante comprobación a través de Registro Social de Hogares o Certificado de Residencia otorgada por la Junta de Vecinos del sector correspondiente, para luego realizar evaluación de la problemática que les afecta **a través de Informe Social**. De igual manera se evaluarán casos excepcionales como migrantes sin documentación o en tramitación, persona en situación calle (con o sin RSH) que se encuentre de paso en la comuna.

La asignación de beneficios con presupuesto de Asistencia Social de cualquier naturaleza, requeridos por residentes de la comuna, se gestionan en la Dirección de Desarrollo Comunitario de esta Municipalidad, debiendo cumplirse previamente por los potenciales beneficiarios y beneficiarias, ciertos requisitos mínimos establecidos en este manual.

II. REQUISITOS Y CRITERIOS DE ASIGNACIÓN

Con el propósito de establecer un proceso de evaluación objetivo y de aplicación general, que permita calificar las condiciones de necesidad manifiesta de los y las recurrentes por ayudas asistenciales, y que al mismo tiempo asegure la igualdad de derechos entre quienes concurren a solicitar este tipo de asistencia es que se ha establecido un conjunto de requisitos previos que deben reunir los solicitantes. Algunos de estos requisitos serán obligatorios para la asignación de la ayuda solicitada, como se señala a continuación:

2.1 Requisitos Generales

- Ser **habitante** del sector urbano y/o rural de la comuna, acreditado por Registro social de Hogares u otro instrumento que determine el Estado, o bien Certificado de residencia, este último, solo en los casos que la persona no tenga el RSH aplicado y que se encuentre en proceso de tramitación o ingreso al sistema.
- Encontrarse afecto por algún estado de necesidad manifiesta o de indigencia, que requiera atención profesional.
- No disponer de recursos necesarios para atender la necesidad específicamente informada.
- Familia afectada directamente por situaciones de emergencia o contingencia, ya sea a nivel local o nacional. Entendida la emergencia como una "Situación de peligro o desastre que requiere una acción o atención inmediata" (R.A.E., 2024)

2.2 De la entrega de los Beneficios

Para proceder a la entrega de beneficios de ayuda social se requerirá la emisión de un Informe Social, considerado este como un instrumento técnico que elabora y firma con carácter exclusivo un trabajador o trabajadora social/asistente social. Dicho informe será realizado por profesionales de la Dirección de Desarrollo Comunitario aplicando la metodología que corresponda según el caso, debiendo realizar el proceso de recolección de antecedentes, tales como estudio de documentación, visitas a terreno y observación, entrevista y/o visita domiciliaria, instrumentos que en definitiva permitan establecer la situación de los afectados, así como la valoración de sus circunstancias concluyendo con un dictamen técnico del/la profesional respectiva.

Los procedimientos para la entrega de las ayudas serán los siguientes:

Las solicitudes de ayudas sociales, serán validadas según Informes Sociales realizados por profesionales del área, es decir, cada requerimiento ya sea, por atención propia del Programa de Asistencia Social o derivaciones de otros Programas de la Dirección y/o Instituciones externas y departamentos Municipales, deben ser a través de Informe Social de uso Interno o Informe Social de Emergencia (mientras el país o la comuna se encuentre en *emergencia*).

Por otra parte, se contará con diferentes tipos de informes sociales:

- Informe Social Regular Interno: Será utilizado para derivaciones de otros Programas de la Dirección al Programa de Asistencia Social u otro programa municipal.
- Informe Social de Emergencia: Será utilizado por profesionales de la DIDECO para solicitudes espontáneas, evaluaciones telefónicas o en terreno, solicitudes por Redes Sociales (WhatsApp), etc. que se encuentren en situación de Emergencia o afectados directamente por alguna situación específica crítica o estado de necesidad o contingencia social.
- Informe Social Externo: En el caso que exista una derivación por parte una institución externa de Dideco (CESFAM, Educación, entidades gubernamentales, etc.) se mantendrá el formato enviado, sin embargo, se agregará número correlativo de registro interno de DIDECO.

La entrega de los beneficios deberá hacerse en la oficina de DIDECO o bodega municipal en forma directa y personal al beneficiario, con la sola excepción de aquellos casos en que este no puede concurrir por razones de fuerza mayor, como enfermedad y/o discapacidad transitoria, persona en situación de postrado, persona con discapacidad intelectual que no le permita la comprensión del proceso o firma de documentación, u otros debidamente acreditados. En estos casos se podrá hacer entrega a familiares o terceros que tengan una relación directa con el beneficiario, o puede un funcionario municipal hacer entrega en el domicilio.

Cada entrega de ayuda social debe ser firmada por el beneficiario o tercero autorizado con un **recibo conforme de entrega y/o planilla de entrega**, donde se especifique la fecha, su identificación, cédula de identidad, domicilio, número telefónico, motivo de entrega de la ayuda, número de informe social, nombre profesional responsable del caso, de esta misma forma en caso de ser necesario se realizarán planillas de entregas, la que contiene la misma información y que deberá ser firmadas por el beneficiario o tercero autorizado.

El informe social y el número asignado, puede volver a ser utilizado para una nueva entrega de ayuda social, siempre que la situación socioeconómica se mantenga, de lo contrario, se debe actualizar la información y emitir un nuevo Informe Social para gestionar esta nueva ayuda.

En casos excepcionales como desastres naturales; terremotos, inundaciones, aluviones, tornados, sequías, emergencias sanitarias etc., se recibirán bajo solicitud previa, listados de familias en situación de vulnerabilidad, para atención de entrega de ayuda social a residentes de la comuna. Dicha gestión se realizará en coordinación con Dirigentes de los diversos sectores, ya sean urbanos o rurales de la comuna, solicitando como requisito mínimo contar con su RSH vigente y en el sector señalado por la JJVV.

Se validará la selección de casos por parte del Representante de la organización, sin necesidad de evaluación individual de parte del Programa de Asistencia Social, considerando que el representante del sector es quien conoce la realidad de cada uno de sus vecinos.

En situación de Emergencia, mientras existan Decretos Vigentes que respalden dicha situación, a nivel nacional y/o local, las ayudas sociales se podrán entregar en los respectivos domicilios, donde se debe firmar un **recibo conforme de entrega y/o planilla de entrega**, que especifique la fecha, su identificación, cédula de identidad, domicilio, número telefónico, motivo de entrega de la ayuda, número de informe social, nombre profesional responsable del caso.

En situaciones de emergencia, excepcionalmente se podrá entregar ayuda social (plásticos (nylon), frazadas, colchonetas, alimentos, carbón, materiales de construcción, vestuario, etc.), sin informe social previo, el cual, se presentará con posterioridad al momento de la redacción del Decreto de emergencia que autoriza la compra de la ayuda social.

En casos que el beneficiario no desee recibir la ayuda solicitada, debe firmar un **acta de devolución de la ayuda social**, indicando sus razones para esto, el cual servirá de respaldo para el Municipio. En caso de no querer firmar dicho documento, se acreditará con funcionarios que servirán en calidad de ministros de fe, que la persona voluntariamente rechazó el beneficio. Dado lo anterior, una vez firmada el **acta de devolución de la ayuda social**, y/o por fallecimiento del solicitante, se podrá realizar entrega del beneficio a otro usuario, a través de un acta de reasignación y/o firma de recibo conforme.

2.3 De las ayudas sociales

TIPOS DE AYUDAS	REQUISITOS Y CRITERIOS DE ASIGNACIÓN
MATERIALES DE CONSTRUCCION	• Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. • Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. • Presentar condición de hacinamiento o de precariedad de la vivienda, acreditada en entrevista o visita domiciliaria. • Los materiales de construcción o solución sanitaria deben ser usados solo en reparaciones y/o ampliación de casa habitaciones y no de otros recintos como: bodegas, locales comerciales y/o emprendimiento o segundas viviendas. Sin embargo, se podrá hacer una excepción para aportar con materiales, para la construcción de estructuras que proteja la vivienda de filtraciones de lluvia, viento y humedad. • En caso que la familia no cuente con los medios propios para realizar terminaciones de reparaciones y/o nueva construcción, y existiera una nueva solicitud, se atenderá previa reevaluación del caso y justificado mediante Informe social. • En caso de nuevas construcciones a las familias se les solicitará contar con un avance mínimo (respaldado en Informe Social con fotografías) de la construcción, previo a la entrega de material asignado. • Dentro de este ítem se podrá realizar compra de bombas de agua, motores de agua, estanques receptores de agua o similar (debido al déficit hídrico en la comuna), fosas sépticas, etc.
	• Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. • Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de

VIVIENDAS DE EMERGENCIA	vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. • Disponer de un terreno propio acreditado a través de Título de Dominio y en caso de ser cedido por un tercero debe acreditar mediante escritura otorgada ante notario público la autorización del dueño del inmueble, a través formato de poder simple otorgado por la Municipalidad, para que se pueda instalar dicha vivienda. En caso de que la propiedad sea de una comunidad (hereditaria, matrimonial, etc.), y el beneficiario sea comunero, se requerirá una autorización notarial de al menos el 60% de los comuneros para la instalación de la vivienda de emergencia. Excepcionalmente, en caso que los demás comuneros no puedan ser habidos se podrá suplir tal autorización con una declaración jurada del beneficiario donde acredite que no pudo ubicar y/o contactar a los demás comuneros. • Las condiciones mínimas del terreno deben ser: encontrarse en condiciones para la instalación de la misma (terreno nivelado, ausencia de escombros, etc.). • Todas las viviendas de emergencia adquiridas por el municipio serán entregadas en calidad de comodato, lo cual, debe quedar previamente documentado antes de la entrega del beneficio y aceptado por el beneficiario, lo cual se informa en primera entrevista de la solicitud del beneficio. • La familia contará con un plazo máximo de 30 días corridos, a contar de la recepción de la DOM, para hacer uso de ella, de lo contrario el Municipio tendrá la facultad de Reasignar la Vivienda de Emergencia a otro solicitante que lo amerite, lo anterior, se indicará en comodato, quedando obligado el comodatario para hacer la devolución de la vivienda en el plazo que se fije en el comodato. • En el caso que la familia resuelva su situación habitacional, esto porque obtuvo vivienda propia por subsidio habitacional, pudo arrendar un inmueble, <i>por fallecimiento del titular del beneficio o cambio de</i>
---------------------------------------	---

	comuna de residencia, debe hacer entrega de la vivienda de emergencia al Municipio, el que está facultado para reasignar la vivienda a otra familia que lo requiera. Para esto el beneficiario debe hacer entrega de la vivienda al Municipio, a través de un documento denominado acta de entrega, el cual debe entregar en DIDECO.
CANASTAS DE ALIMENTOS	• Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. • Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. • Ayuda social de primera necesidad, será asignada y entregada con previa evaluación de asistente social que acredite y respalde vulneración social y económica de la familia u hogar derivado. • En situación de Emergencias, mientras existan Decretos Vigentes que respalden dicha situación, a nivel nacional y/o local y contingencias social y económica de las familias, se podrá hacer entrega periódica previa evaluación de cada caso, justificado con Informe Social.
SET ÚTILES DE ASEO	• Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. • Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. • En caso de situación de emergencia, por pérdida total de enseres, podrá hacerse entrega de un kit de aseo para cada familia afectada. • En situación de Emergencias, mientras existan Decretos Vigentes que respalden dicha situación, a nivel nacional y/o local y contingencias social y económica de las familias, se podrá hacer entrega

	periódica previa evaluación de cada caso, justificado con Informe Social.
MENAJE Y MOBILIARIO DE HOGAR Y DORMITORIO	• Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. • Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. • Evidenciar en visita domiciliaria la falta de equipamiento o deterioro evidente de implementos básicos de dormitorio, como: colchones, marquesas, ropa de cama, etc., situación que afecta la dinámica familiar como en casos de hacinamiento o bien que afecte el estado de salud de sus miembros (personas mayores postrados, personas dependientes, lactantes, etc.) • Previa visita domiciliaria y en casos debidamente calificados y/o de emergencia, evaluar implementos de hogar de primera necesidad como: cocina, calefacción, artículos de preparación de alimentos, electrodomésticos, línea blanca, etc.
MEDICAMENTOS, EXÁMENES E INSUMOS MÉDICOS	• Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. • Ayuda social, será asignada y entregada con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde vulneración social y económica de la familia u hogar derivado. • En el caso de pañales de niños, niñas y adultos y de la alimentación complementaria, se dará prioridad a los lactantes hospitalizados, personas mayores postradas o en evidente estado de enfermedad, niños y niñas del sistema Chile crece contigo y familias pertenecientes al Subsistema de Seguridades y Oportunidades.
	• Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema.

DEVOLUCIÓN DE PASAJES Y AYUDAS MÉDICAS MENORES	• Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. • Familias y/o personas vulnerables por su condición de salud, como por ejemplo enfermedades catastróficas, cirugías y/o tratamientos de alto costo, exámenes, tratamientos específicos (radioterapias, quimioterapias), adquisición de medicamentos, traslado (locomoción) dentro o fuera de la comuna por tratamiento o controles médicos, entre otras. En caso de devolución de pasajes: • Adjuntar comprobante de pago de pasaje (boleto locomoción colectiva de bus, taxi o colectivo y/o comprobante por cada viaje, carné de control y/o formulario del centro de salud que acredite asistencia a control y/o atención médica u otro especialista de la salud y/o derivación de asistente social u otro profesional de la salud y/o diagnóstico médico o documentación que acredite y respalde la ayuda social. Para estos fines además se solicitará la cédula de identidad del beneficiario o solicitante en los casos que lo ameriten. • Se cancelará un tope de hasta 1 UTM mensual, por beneficiario. Se considerará en la devolución de pasajes traslado dentro de país. En el caso de devolución de medicamentos o exámenes médicos por este ítem: • Se considerará un tope de hasta 1 UTM mensual, por beneficiario, presentando receta médica, más boleta o factura de la adquisición del medicamento u otro insumo, toma de exámenes médicos (scanner, ecografías, mamografías, rayos X, entre otras), que acredite claramente que el producto o servicio ya fue cancelado. En el caso de OTROS: • Se considerarán las ayudas sociales tales como:
--	--

	• Pañales para lactantes, niños(as) en tallas existentes en el mercado. • Pañales de Adulto en tallas existentes en el mercado. • Leche de diversas marcas existentes en el mercado. • Alimentos como suplementos alimenticios para niños(as), adultos y personas mayores. • Ayudas técnicas. • Adquisición de lentes ópticos o de contacto. • Etc. En estos casos se considerará un tope de hasta 1 UTM por beneficiario, puede ser con orden médica o por demanda espontánea. Se debe presentar la boleta o factura que acredite claramente que el producto o servicio ya fue cancelado.
SERVICIOS FUNERARIOS	• Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. • Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. • Solicitud por demanda espontánea de familiar o tercero con vinculación con el fallecido. • Acreditar el estado de fallecido, a través de un certificado de defunción. • Realizar evaluación social (considerando vulnerabilidad del fallecido) del solicitante (familiar o no familiar), visita domiciliaria, y posteriormente Informe social. • No ser beneficiarios de cuota mortuoria o en casos que ésta no sea suficiente para cubrir la totalidad de los gastos. • Que la situación informada por el grupo familiar no le permita costear un servicio funerario. • Que el fallecido se encontrara en situación de abandono o situación de calle, ante lo cual, un tercero debe asumir el trámite administrativo ante la DIDECO.

	Sólo se considerará el pago de un servicio funerario básico y con un tope de hasta \$350.000 como aporte por beneficiario, existiendo excepciones según el caso.
UNIFORME Y/O ÚTILES ESCOLARES	- Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. - Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. - Realizar previa inscripción al beneficio en Oficina DIDECO, según fecha establecida cada año. - Beneficio otorgado para niños, niñas y adolescentes de 1º año básico hasta 4º año medio.
PROVISIÓN RECARGAS DE GAS	- Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. - Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. - La entrega se realizará a familias que no alcancen a cubrir sus servicios básicos, según evaluación social realizada por profesional asistente social. - La ayuda será intransferible. - El documento, será entregado con descripción de indicaciones de uso, para claridad de los Usuarios.
FONDO A RENDIR PROGRAMA ASISTENCIA SOCIAL	Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. Aporte de hasta 1 UTM por beneficiario, para cubrir gastos realizados en los siguientes ámbitos: - Devolución de pasajes - Aporte pago de consultas médicas y dentales - Insumos médicos - Compra de medicamentos

	• Alimentación complementaria, alimentos como suplementos alimenticios para niños(as), adultos y adultos mayores. • Compra de pañales para lactantes, niños(as) y pañales de adulto en tallas existentes en el mercado. • Ayudas técnicas • Artículos de aseo personal • Alimentos perecibles y no perecibles • Pago servicios básicos • Compra de vestuario y calzado. • Leche de diversas marcas existentes en el mercado. • Compra de material árido y de construcción en general • Material eléctrico • Artículos de ferretería • Artículos de gasfitería • Estanques receptores de agua • Equipamiento enseres de hogar y de dormitorio • Línea blanca • Calefacción • Electrodomésticos • Compra cilindro de gas • Arriendo • Etc.
VESTUARIO, CALZADO, OTROS	• Contar con Registro Social de Hogares en la Comuna o en proceso de ingreso al sistema. • Contar con previa evaluación social de la asistente social que acredite y respalde situación de vulnerabilidad de la familia u hogar derivado a través de un Informe Social. • En caso de pérdida total por siniestro o situación social de urgencia, entre otras, se podrá hacer entrega de vestuario y calzado a cada integrante del hogar afectado.

III. EXCEPCIONES DE ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES:

3.1 En casos de Emergencias, comunal o nacional por desastres naturales o emergencias individuales, incendios, inundaciones de viviendas, etc., la entrega de ayudas sociales, de cualquier ítem antes detallado, los proveedores podrán realizar entrega directa a los usuarios de ayuda social requerida, previa solicitud de la DIDECO, mientras se realiza procesos administrativos de Emergencia que indica la premura del caso, con la finalidad de agilizar los procesos de compras correspondientes.

3.2 Ayuda social a Migrantes con RUN nacional o RUN provisorio o en tramitación: En el caso de tratarse de solicitud de ayuda para personas migrantes, estos podrán optar a las ayudas sociales antes señaladas, contando con autorización de extranjería vigente para permanecer en el país y/o cédula de identidad que les permita ingresar a plataforma al Registro Social de Hogares o Instrumento validado por el Ministerio de Desarrollo Social.

En caso que la persona se encuentre en tramitación de su cédula, o no cuenta con ella, se podrá entregar ayuda social por **razones humanitarias**, solo en casos que se requiera por la urgencia de la situación (alimentación, equipamiento de cama, etc.), la cual se acreditará por todos los instrumentos referidos anteriormente, principalmente por Informe Social de Profesional del Área.

Los casos serán atendidos excepcionalmente, cuando no pertenezcan a la comuna y se encuentren de paso con notorias carencias de necesidades básicas.

3.3 Personas en situación calle: En caso de personas en situación calle, se hará entrega de ayudas sociales, previa evaluación social a través Informe Social emitido por Profesional del área.

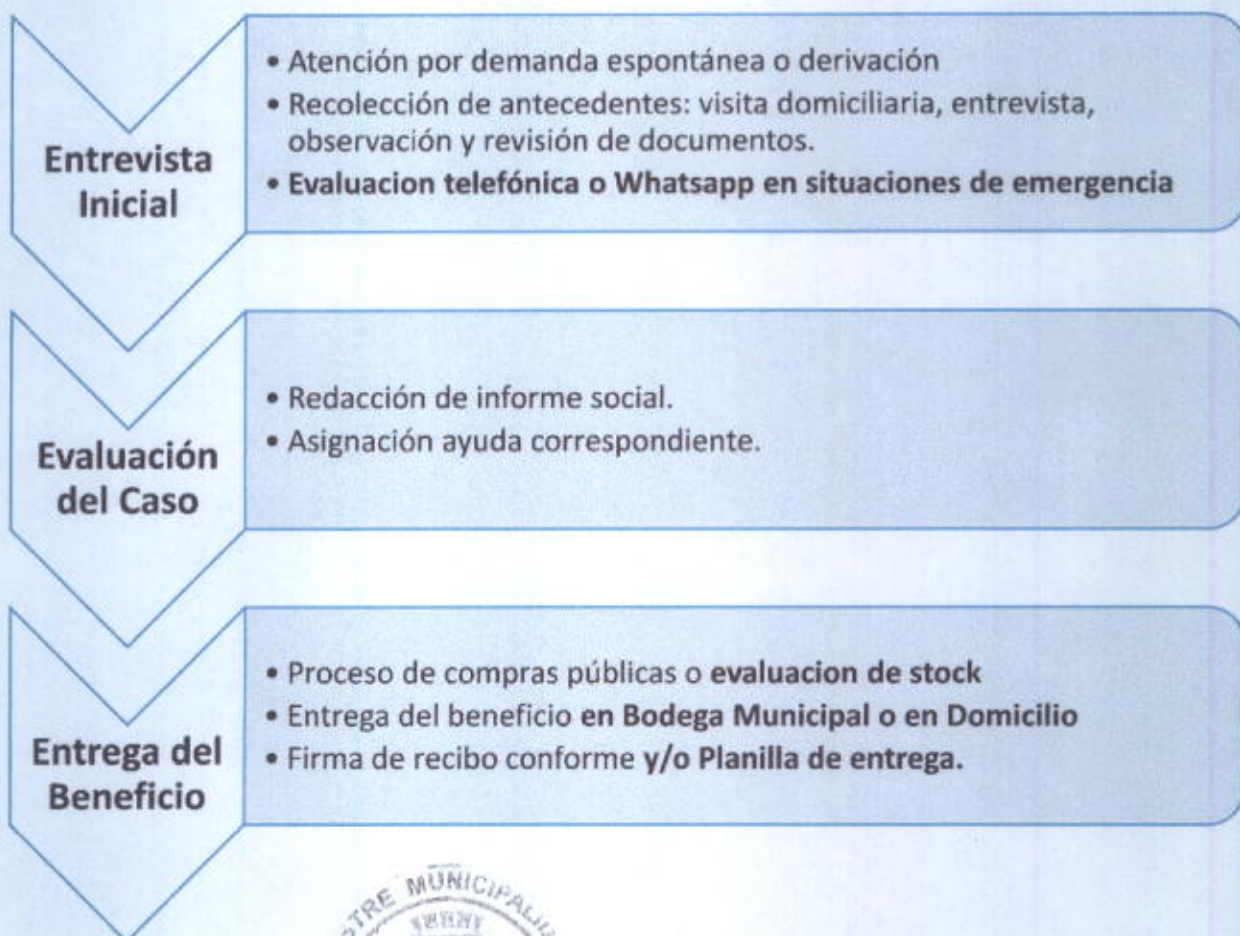
IV.- Rechazo de Solicitud de la Ayuda social

La Dirección de Desarrollo Comunitario podrá rechazar la atención solicitada **SOLO** en los siguientes casos:

- Por tener domicilio en otra Comuna, verificado con el Registro Social de Hogares u otro instrumento que determine el Estado.
- Por haber adulterado documentos de uso público o privado, o de carácter técnico entregado por el Municipio en anteriores atenciones.

- Verificar que se dio mal uso a los beneficios entregados por el Municipio, esto es: venta o cesión del beneficio otorgado por el municipio, o darle otro uso que el acordado.
- Por negarse a proporcionar la información y/o documentación requerida por el profesional Asistente Social.
- Por omitir o falsear información considerada para otorgar la atención.
- Por mala utilización o destino de los bienes materiales, o intangibles otorgados por el municipio.

V.- FLUJOGRAMA DE LA AYUDA SOCIAL



The block contains an official circular stamp of the "ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN" and the "DIRECCIÓN DESARROLLO COMUNITARIO". Below the stamp is a large, stylized blue ink signature.

Natalia Aedo Concha
Directora Desarrollo Comunitario
Municipalidad de Quillón

Quillón, 04 de noviembre 2024