



DECRETO EXENTO N° 2115
VISTOS:
PUCÓN 08 JUN 2026

1.- El Decreto Exento N°4597 de fecha 11.12.2025, del mediante el cual aprueba y desagrega el Presupuesto de Ingresos y Gastos del Municipio para el año 2026.-

2.- En sesión ordinaria de Concejo N. 954 de fecha 01 de junio 2026, el H. Concejo Municipal aprobó Memorandum N°76, actualización del reglamento de ayudas Sociales.

3.- El Decreto Exento N° 4859, de fecha 30/12/2026, que Aprueba la delegación de Atribuciones Alcaldías

4.- La actualización del **Reglamento de Ayudas Sociales Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad Pucón.**

5.- Las atribuciones que me confiere la Ley N.º 18.695 de 1998, "Orgánica Constitucional de Municipalidades" cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por el DFL N.º 1, de 2006, Interior y sus posteriores modificaciones contenidas en la Ley N.º 20.922 de fecha 25 de mayo del año 2016, Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

CONSIDERANDO:

1.- Las municipalidades, en el ejercicio de sus funciones de desarrollo comunitario y promoción del bienestar social de la población, otorgan ayudas sociales destinadas a personas y familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad o necesidad manifiesta. Estas prestaciones tienen por objeto contribuir a la satisfacción de necesidades básicas, apoyar la superación de situaciones de emergencia social y mejorar las condiciones de vida de quienes carecen de los recursos suficientes para enfrentar adecuadamente dichas circunstancias.

2.- Asimismo, las ayudas sociales constituyen una herramienta de apoyo directo que permite al municipio responder de manera oportuna a problemáticas que afectan a los habitantes de la comuna, promoviendo la equidad, la inclusión social y la protección de los grupos más vulnerables, conforme a los principios de solidaridad y servicio público que orientan la gestión municipal.

3.-En este contexto, la entrega de ayudas sociales se fundamenta en la necesidad de brindar asistencia a personas que acrediten una situación socioeconómica deficiente, emergencia o vulnerabilidad, contribuyendo a resguardar su bienestar y calidad de vida.

DECRETO:

1.- Apruébese, en todas sus partes en la **actualización Reglamento de Ayudas Sociales Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad Pucón.**

ANÓTESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.
"Por Orden Del Sr. Alcalde"

GLADIELA MATUS PANGUILEF
SECRETARIA MUNICIPAL

SERGIO NÚÑEZ BARRUEL
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

V°B° CONTROL

SNB/GMP/GSD/ASC/cnc
DISTRIBUCIÓN:

- Archivo
- Oficina de Partes

V°B° CONTABILIDAD



Municipalidad de Pucón

SECRETARIA MUNICIPAL

CERTIFICADO N° *A26*



Gladiela Matus Panguilef
GLADIELA MATUS PANGUILEF, Secretaria Municipal, quien suscribe certifica que

En Sesión Ordinaria de Concejo N°54 de fecha 01 de Junio del presente año el H. Concejo Municipal aprobó Memorandum N°76 de Dídeco, actualización del reglamento de Ayudas Sociales de la dirección de desarrollo comunitario.

Se extiende el presente certificado, para seguir los pasos administrativos del departamento que corresponde.

Pucón uno de Junio del dos mil veintiséis.



4. Toda excepción deberá fundarse en antecedentes verificables y ajustarse a los principios de igualdad ante la ley, probidad y objetividad administrativa

Art. 26: El alcalde, en su calidad de administrador superior de la comuna, podrá solicitar la evaluación prioritaria de casos específicos.

- **Autonomía Técnica:** El otorgamiento efectivo de la ayuda social quedará condicionado al cumplimiento de los requisitos legales y a la disponibilidad presupuestaria.
- **Debida Fundamentación:** Si tras la evaluación profesional si la prestación social resulta técnicamente **improcedente** (por no cumplir con el estado de necesidad o territorialidad), se informará al Alcalde y al solicitante de manera escrita y fundada, sugiriendo alternativas de derivación si correspondiese.

TÍTULO XI DISPOSICIONES FINALES

Art. 27: Los recursos para dar cumplimiento al presente Reglamento serán imputados anualmente al Presupuesto Municipal vigente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), específicamente al Área de Gestión: 4 Programas Sociales, Subprograma: 67 Ayudas Sociales, Cuenta Contable: 215.24.01.007 (Asistencia Social a Personas Naturales).

Art. 28: El presente reglamento entrará en vigencia a contar de la fecha de publicación del respectivo Decreto Alcaldicio que lo apruebe. Sin perjuicio de lo anterior, el texto íntegro del reglamento y el decreto aprobatorio deberán publicarse de forma permanente en el sitio electrónico de Transparencia Activa de la Municipalidad de Pucón, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

SEBASTIÁN ÁLVAREZ RAMÍREZ
ALCALDE

GSD/ASC



Municipalidad de Pucón

**REGLAMENTO DE AYUDAS SOCIALES
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO
MUNICIPALIDAD DE PUCÓN**

**REGLAMENTO DE AYUDAS SOCIALES
DIRECCION DE DESARROLLO
COMUNITARIO
MUNICIPALIDAD DE PUCÓN**

**INDICE**

| DESCRIPCION | | ARTICULOS | PAGINA/S |
|-------------|--|--------------|----------|
| OBJETIVO | | | 03 |
| MARCO LEGAL | | | |
| TITULO I | DISPOSICIONES GENERALES | ART. 01 a 07 | 04 a 05 |
| TITULO II | DE LOS BENEFICIARIOS | ART. 08 a 10 | 05 |
| TITULO III | REQUISITOS | ART. 11 | 06 |
| TITULO IV | CAUSALES DE RECHAZO | ART. 12 | 07 |
| TITULO V | DE LOS TIPOS DE AYUDAS SOCIALES | ART. 13 | 08 a 15 |
| TITULO VI | DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCION Y SEGUIMIENTO | ART. 14 a 17 | 15 a 16 |
| TITULO VII | DE LOS PLAZOS, MONTOS Y FRECUENCIAS | ART. 18 a 21 | 16 a 18 |
| TITULO VIII | DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS, RECEPCION, BODEGAJE Y ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES TANGIBLES | ART. 22 a 23 | 18 a 19 |
| TITULO IX | DE LA PROTECCION DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD | ART. 24 | 19 |
| TITULO X | DE LAS EXCEPCIONES Y SITUACIONES ESPECIALES | ART. 25 y 26 | 19 a 20 |
| TITULO XI | DISPOSICIONES FINALES | ART. 27 y 28 | 20 |



OBJETIVO : El presente reglamento viene a normar los procedimientos, gestiones y facultades para la entrega de ayudas sociales, de acuerdo a las funciones que realiza el Departamento de Desarrollo Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Pucón.

MARCO LEGAL: Se establece en el Art. N°4 de la ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones "...las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la administración del Estado, funciones relacionadas con:

- a) Educación y cultura.
- b) Salud Pública y la protección del medioambiente.
- c) Asistencia social y jurídica.
- d) Capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo.
- e) Turismo, el deporte y la recreación.
- f) Urbanización y la vialidad urbana y rural.
- g) Construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias.
- h) Transporte y tránsito públicos.
- i) Prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes.
- j) Apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 90 de la Constitución política.
- k) Promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- l) Desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

El sustento de este reglamento, es la función social, entendiéndose por tal, la actividad de procurar los medios indispensables para mitigar las dificultades de las personas que carecen de elementos fundamentales para subsistir, es decir, que se encuentren en estado de **indigencia o necesidad manifiesta**. La indigencia, se caracteriza por la carencia absoluta de medios de subsistencia de carácter permanente la carencia de recursos. La necesidad manifiesta se caracteriza por la transitoriedad de las situaciones del individuo, donde éste puede disponer de algunos elementos de subsistencia, pero son insuficientes para imprevistos severos tales como: catástrofes, enfermedades catastróficas, accidentes con grandes impactos económicas, de salud física o emocional, que generan desequilibrio en cualquier grupo familiar, independiente de su condición laboral o contractual.



TITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1 : El presente Reglamento norma los procedimientos, gestiones y facultades para la entrega de ayudas sociales por parte del Departamento de Desarrollo Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario. Su vigencia es indefinida a contar de su aprobación mediante Decreto Alcaldicio, lo que no limita actualizaciones en conformidad a la jurisprudencia de la Contraloría General de la República, las leyes que se publiquen o las necesidades del buen servicio municipal que requieran ser incorporadas en este Reglamento.

Art. 2 : Los recursos requeridos para el cumplimiento del presente reglamento de ayudas, serán aprobados anualmente por el Honorable Concejo Municipal e incorporados en el Presupuesto anual Municipal.

Art. 3 : Se entenderá por Ayuda Social la asignación de bienes, servicios o, excepcionalmente, recursos económicos destinados a mitigar estados de indigencia o necesidad manifiesta. Para su otorgamiento, la **necesidad manifiesta** deberá ser acreditada mediante un Informe Social elaborado por un profesional Asistente o Trabajador Social, el cual certifique objetivamente que el solicitante carece de medios suficientes para enfrentar una contingencia que afecta su subsistencia básica o la de su grupo familiar. Debiendo acompañar documentos como cédula de identidad vigente, Registro Social de Hogares en la comuna, cesantía, situación de salud de dependencia o con enfermedad catastrófica, ocurrencia de un siniestro o cualquier otro documento que respalde el estado de necesidad manifiesta.

Art. 4 : La ejecución operativa del presente Reglamento, estará a cargo del equipo de profesionales asistentes o trabajadores sociales de la Dirección de Desarrollo Comunitario, quienes podrán articular y gestionar intervenciones de las ayudas sociales en las redes locales, regionales o nacionales, según sea necesario o solo gestionar ayudas con los presupuestos disponibles.

Art. 5 : El proceso de intervención, tratamiento o contención paliativa de las necesidades manifiestas o indigencias de los usuarios requirentes de atención social será formalizado con la atención de profesionales Asistentes o Trabajadores Sociales y la elaboración del Informe Social y sus documentos de respaldo, que será avalado por la emisión del correspondiente Decreto Exento.

Art. 6 : Los análisis de casos sociales complejos y de atención excepcional, serán realizados por profesionales integrantes del equipo técnico a cargo de la ejecución del presente reglamento, en caso de ser necesario. De igual forma, se podrá realizar trabajo interdisciplinario o en conjunto con otras dependencias del Estado, Departamentos o

Direcciones municipales, para la optimización de recursos, reducción de instancias de sobre intervención, eficiencia de las gestiones y resguardo de los datos privados de las personas más vulnerables, por lo que la detección de casos puede gestarse en cada instancia de trabajo municipal.

Art. 7 : Todas las prestaciones de que trata este reglamento, se valorizarán al momento de ser establecidas y aprobadas, para ello se considerarán valores de ordenanzas, cotizaciones, presupuestos formales, valores de las canastas básicas de alimentos, estanques, ensure, pañales y vales de gas según licitaciones y otros medios que validen los costos de la prestación.

TITULO II DE LOS BENEFICIARIOS

Art. 8 : Podrán acceder a las prestaciones del presente reglamento, las personas mayores de edad, residentes de la comuna de Pucón, según instrumento de estratificación Social del Ministerio de Desarrollo Social vigente, sin limitación de tramo para su atención inicial, que se encuentren en estado de necesidad manifiesta y requieran intervención técnica de un profesional Asistente o Trabajador Social. La evaluación se realizará conforme a vulnerabilidad efectiva y no exclusivamente al tramo del Registro Social de Hogares.

Art. 9: Los funcionarios municipales independientemente de su calidad contractual, podrán ser sujetos de ayuda social únicamente ante situaciones de emergencia o catástrofe debidamente acreditadas (incendios, desastres naturales). En estos casos, le corresponderá a la dirección de control velar y verificar la pertinencia de siniestralidad del caso que afecta a un funcionario, mediante la documentación pertinente.

Art.10 : Las personas que opten a las ayudas sociales deberán presentar algunas de las siguientes situaciones:

- Indigencia
- Estado de necesidad manifiesta
- Situación de salud de alta complejidad que afecte su presupuesto familiar o capacidad de trabajo.
- Escasos recursos
- Aquellas personas que no se encuentren en ninguno de los estados anteriores y que sufran los efectos de algún siniestro o catástrofe natural, enfermedades catastróficas o de alto costo, lo que se entenderá como una “situación de emergencia.

**TITULO III
REQUISITOS**

Art. 11 : Para postular a las ayudas sociales, se requiere:

| REQUISITOS | DOCUMENTOS |
|--|---|
| Ser residente de la comuna de Pucón mayor de 18 años. | Cartola registro social de hogares vigente en la comuna |
| Presentar cedula de identidad chilena vigente | Cédula del titular de la solicitud de ayuda o comprobante de registro civil de solicitud de cedula en proceso |
| Encontrarse en estado de indigencia o necesidad manifiesta | Antecedentes detectados en entrevista con profesional asistente o trabajador social y documentación básica justificante |
| Ser jefe de hogar según RSH | Acreditar con cedula y RSH, solo en casos excepcionales o de fuerza mayor, podrá solicitar un integrante de la familia mayor de edad con la cédula del jefe de familia. |
| Argumentar con documentos la situación social | Presentar documentos de respaldo de acuerdo a la situación a gestionar, tales como recetas médicas para exámenes o medicamentos, historial médico, contratos de arriendo, liquidación de ingresos, certificados de siniestros, y otros según el caso. |
| Migrantes | Podrán acceder a ayudas de subsistencia inmediata presentando, según el caso: Cédula de Identidad para Extranjeros vigente o comprobante de solicitud de visa en trámite Documento de identidad de su país de origen y comprobante de autodenuncia ante la PDI, sujeto a una visita domiciliaria obligatoria para verificar residencia efectiva en la comuna. |

Todos los postulantes a las ayudas sociales deben aceptar la visita domiciliaria de profesional asistente o trabajador social, para verificar en terreno el estado que declara, cuando corresponda.



TITULO IV CAUSALES DE RECHAZO

Art. 12: La Municipalidad de Pucón, en resguardo del patrimonio público y la eficiencia del gasto social, denegará de forma fundada las solicitudes de ayuda en los siguientes casos:

- **Falta de Territorialidad:** Cuando se verifique mediante el Registro Social de Hogares (RSH) u otro instrumento de estratificación vigente, que el solicitante posee domicilio o residencia principal en una comuna distinta a Pucón.
- **Adulteración de Información:** Por la presentación de documentación pública o privada que presente indicios de alteración, o por la omisión voluntaria y falsificación de datos socioeconómicos durante la entrevista profesional.
- **Mal Uso de las prestaciones sociales Anteriores:** Si se comprueba mediante visita en terreno o fiscalización que el beneficiario ha procedido a la venta, cesión, permuta o uso indebido de bienes (materiales, alimentos, enseres) entregados previamente por el municipio para fines de contención social.
- **Obstrucción a la Evaluación Profesional:** En caso de que el solicitante se niegue injustificadamente a entregar información relevante o impida la realización de la visita domiciliaria, la cual es requisito ineludible para ayudas de habitabilidad y saneamiento.
- **Incumplimiento de Rendiciones:** No haber presentado en tiempo y forma la rendición de cuentas (boletas o facturas) por ayudas económicas otorgadas anteriormente bajo la modalidad de dinero directo o fondos a rendir.
- **Duplicidad de prestaciones sociales:** Cuando se detecte que la necesidad ya ha sido cubierta íntegramente por otro programa del Estado, servicio público o entidad privada, evitando la sobre intervención y el doble gasto fiscal.
- **Falta de Respaldo Médico:** Para solicitudes de medicamentos, suplementos alimenticios (Ensure) o pañales, el rechazo procederá si no se presenta una receta o certificado médico actualizado que justifique técnicamente la necesidad.



TITULO V
DE LOS TIPOS DE AYUDAS SOCIALES

Art. 13: Las prestaciones que pueden ser gestionadas de acuerdo a este reglamento, cuentan esencialmente con dos líneas: una vinculada a la entrega de especies o bienes y la otra con la gestión a través de recursos económicos.

| TIPO DE AYUDA | DETALLE | REQUISITOS ESPECÍFICOS |
|--------------------------------|--|--|
| Canasta básica de alimentos | Caja provista con alimentos no perecibles para subsistencia inmediata. | Informe social: se debe acreditar la vulnerabilidad económica. |
| Vale de gas | Cupón para recarga de cilindro de 15 kilos. | Informe social: se debe acreditar la vulnerabilidad económica. |
| Medicamentos o insumos médicos | Fármacos e insumos no disponibles en la red de Salud Municipal. | Obligatorio Receta médica vigente (máx. 6 meses de antigüedad). Pago: Preferentemente mediante orden de compra directa al proveedor para asegurar el destino del fondo público. De manera excepcional se evaluará la entrega de ayuda en dinero al solicitante o preferentemente mediante transferencia bancaria al proveedor para la compra de los medicamentos, no necesariamente en su valor total y no siendo una prestación que pueda tener carácter de permanente. |
| Pañales | Se entregarán pañales para adultos o niños de acuerdo a requerimientos, debidamente evaluadas y respaldadas técnicamente por profesional asistente o trabajador social tratante. | Presentación de antecedentes médicos en caso de los adultos. |



**REGLAMENTO DE AYUDAS SOCIALES
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO
MUNICIPALIDAD DE PUCÓN**

| TIPO DE AYUDA | DETALLE | REQUISITOS ESPECÍFICOS |
|------------------------------|---|--|
| Suplemento Alimenticio | Complemento nutricional para personas con déficit severo. (tipo Ensure) | Certificado Médico: Debe indicar dosis y duración. La cantidad será evaluada por profesional asistente o trabajador social de acuerdo a necesidad y disponibilidad. |
| Aportes Económicos en Dinero | <p>La ayuda social en dinero se proporcionará de forma residual y excepcional, solo cuando la Municipalidad no disponga de la especie o servicio en sus bodegas o convenios vigentes, tendrá carácter estrictamente excepcional, subsidiario y transitorio. No constituirá beneficio permanente ni derecho adquirido. Toda entrega de dinero directo al beneficiario quedará sujeta a la obligación de rendición de cuentas mediante boletas o facturas legales en un plazo máximo de 30 días corridos tras la recepción del fondo. El incumplimiento de la rendición inhabilitará al usuario para futuras ayudas y facultará al municipio para iniciar el cobro civil de los recursos.</p> <p>Esta ayuda social en dinero se proporcionará de manera excepcional como aporte para:</p> <ul style="list-style-type: none">• Compra de medicamentos.• Realización de exámenes.• Copago de exámenes o intervenciones quirúrgicas no cubiertas por el servicio público.• Ayudas técnicas: sillas de ruedas, bastones, pasa manos etc.• Compra de Dispositivos médicos auditivos y ópticos. | <p>Las ayudas en dinero se gestionarán a través de transferencias bancarias al prestador o proveedor del bien o servicio, por lo que se deberá contar con la documentación que respalde la causa de la ayuda, contar con orden medica actualizada, cotización formal vigente, y antecedentes de respaldo, datos del prestador y cotización formal de lo requerido, para ser adjunto a los trámites administrativos e informe correspondiente.</p> <p>Para el caso de pago de un mes de arriendo, se deberá contar obligatoriamente con contrato de arriendo vigente y el pago se realizará al dueño/a de la propiedad. Se propiciará el ingreso a sistemas de postulación del minvu a través de oficina de vivienda.</p> <p>Como norma general no se podrá apoyar económicamente en el pago de servicios básicos, pudiendo ser aplicado como norma excepcional.</p> <p>Este tipo de ayuda no considera reembolso se gastos o servicios</p> |



**REGLAMENTO DE AYUDAS SOCIALES
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO
MUNICIPALIDAD DE PUCÓN**

| TIPO DE AYUDA | DETALLE | REQUISITOS ESPECÍFICOS |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Compra de materiales de construcción específicos que no se encuentren en contrato de suministro vigente.• Pago de servicios funerarios (co pago de urna, Traslados dentro o fuera de la comuna)• Pago o copago de arriendo de vivienda por única vez y en casos excepcionales máximo 3 meses previa evaluación social.• En caso de siniestros con pérdida total se podrá evaluar la entrega de ayuda económica directa de libre disposición.• Servicios de Limpieza de fosas | cancelados con anterioridad a la solicitud. |
| Ayuda para Saneamiento Básico. Estanques acumuladores de agua | Equipamiento para habitabilidad en sectores rurales o sin red sanitaria. Implemento que se entrega para almacenamiento de agua para el consumo de las personas y familias, cuando no existen las condiciones económicas en la familia para adquirirlo en forma directa. | El estanque será entregado solo por una única vez, la capacidad en litros fluctúa entre los 1000 y 1300 litros. La necesidad manifiesta será evaluada en terreno por profesional asistente o trabajador social tratante. |
| Ayuda para Saneamiento Básico. Fosas Sépticas | La entrega de fosas sépticas se justifica como una ayuda social de carácter urgente y preventivo, destinada a hogares en situación de vulnerabilidad que no cuentan con acceso a alcantarillado. Esta medida busca garantizar el derecho a un entorno saludable, mitigar riesgos epidemiológicos y detener la degradación ambiental por vertimiento de aguas servidas, constituyendo un elemento esencial para la habitabilidad mínima de la vivienda. | Se otorga por una única vez al grupo familiar para evitar la duplicidad de inversión estatal. La necesidad manifiesta será evaluada en terreno por profesional asistente o trabajador social tratante, considerando la Factibilidad técnica: espacio suficiente en el terreno para la instalación. Carencia de red pública: solo aplica en sectores donde no llega el servicio de alcantarillado. capacidad en litros fluctúa entre los 1000 y 1300 litros. |



**REGLAMENTO DE AYUDAS SOCIALES
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO
MUNICIPALIDAD DE PUCÓN**

| TIPO DE AYUDA | DETALLE | REQUISITOS ESPECÍFICOS |
|---|--|---|
| Material de construcción y/o eléctricos | Kit de reparación para viviendas en condiciones de precariedad. La ayuda consiste en entregar materiales necesarios para reparar o mejorar una vivienda precaria. Esta ayuda está enfocada a mitigar condiciones de alta vulnerabilidad esencial en la habitabilidad, donde se reduzcan riesgos habitacionales, hacinamiento y otros. | La evaluación de la necesidad manifiesta de tipo habitacional, se debe realizar en terreno, por parte de profesional asistente o trabajador social tratante, estimándose la ayuda paliativa de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, la que será una ayuda parcial, único en un año calendario. Debe acreditarse propiedad, comodato o arriendo autorizado. No se entregan materiales para cierres perimetrales o fines estéticos, solo para fines habitacionales críticos. Exclusivamente destinados a uso habitacional de primera vivienda. |
| Pasajes y traslados | Financiamiento de transporte para: Fines médicos o Fines judiciales (solo atención de víctimas) fuera de la comuna | Acreditar con cita médica o carnet de control de institución de salud, o judicial. Aplica para el paciente y un acompañante si el primero posee movilidad reducida o es menor de edad. En entrevista con profesional asistente o trabajador social se evaluará la pertinencia y cantidad de pasajes a otorgar dependiendo de la causal. |
| Retiro de escombros | La aplicación de este tipo de ayuda es una medida de apoyo vinculada a la ocurrencia de siniestros acreditados o ante la existencia de problemas de salud mental vinculadas a la acumulación de desechos | Se realizará visita en terreno para ambas causales, siendo imprescindible, además, documentarse las causales que originan la solicitud. Se coordinarán acciones con otras dependencias municipales y las familias para poder ejecutar. |



**REGLAMENTO DE AYUDAS SOCIALES
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO
MUNICIPALIDAD DE PUCÓN**

| TIPO DE AYUDA | DETALLE | REQUISITOS ESPECÍFICOS |
|---|--|---|
| Vivienda de emergencia mediagua / módulo | Vivienda de carácter transitorio, que será entregada ante la inexistencia de acceso a financiamiento de arriendo, incendios, causales de desalojo, causales VIF, derivaciones de protección de niñez o del tribunal de familia y otras de fuerza mayor o extrema vulnerabilidad. | Los antecedentes serán evaluados en dos instancias, la primera por profesional asistente o trabajador social en etapa de contención y luego en comisión técnica de la Dideco con el objetivo de definir estrategias, vinculaciones con otras áreas municipales o regionales según el caso amerite o la asignación del bien solicitado. Acreditación: Certificado de Bomberos/Carabineros en incendios. Terreno: Requiere autorización notarial del dueño del sitio. |
| Ayuda de equipamiento y enseres domésticos camas o equipamiento de camas. | Ayuda considerada para casos de alta vulnerabilidad, personas con dependencia severa, hogares con hacinamiento, pérdida de implementos por siniestros, entre otras situaciones extremas que otorguen una vida digna al usuario o familia solicitante, las que deberán ser evaluadas y respaldadas. | El profesional asistente o trabajador social, evaluará los antecedentes y la definición de entrega de este tipo de ayuda, la cual podrá ser gestionada a través de fondos a rendir con póliza funcionaria, para la correspondiente compra de los productos y su posterior rendición. |
| Contención casos situación calle, y mujeres en situación de Violencia Intrafamiliar (VIF) | Se podrá entregar ayuda en vestuario, alimentos que no requieran manipulación, elementos de abrigo, kit sanitarios, útiles de aseo, pago de hospedería, albergue temporal en dependencias habilitadas para ese fin. | Profesionales asistentes o trabajadores sociales, podrán identificar a las personas que se encuentren en esas condiciones activando las gestiones para su contención y resguardo en épocas invernales. Para ello no será imprescindible contar con RSH en la comuna. |
| Enfermedades catastróficas o de alto costo. | Ayuda económica vinculada con la presencia de enfermedades complejas, exámenes, intervenciones y traslados. | Tendrán una cobertura máxima de 18 UTM según necesidades. Requiere acuerdo de concejo para visar la disponibilidad presupuestaria. |



**REGLAMENTO DE AYUDAS SOCIALES
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO
MUNICIPALIDAD DE PUCÓN**

| TIPO DE AYUDA | DETALLE | REQUISITOS ESPECÍFICOS |
|----------------------|---|--|
| | | Requiere presupuesto formal del centro de salud. Para el copago, deberá acreditar que el usuario cuenta con el restante de dinero para cubrir el servicio o gasto. |
| Derechos de aseo | Proceso que implica el acceso a rebaja o exención de pago de los derechos de aseo en la comuna, de acuerdo a lo establecido en la ordenanza vigente | El proceso de acceso se encuentra normado en la ordenanza, se deben respaldar antecedentes socioeconómicos de todos los habitantes del sitio afecto. La prestación tiene un año de vigencia y se realiza los meses de octubre y noviembre de cada año. |
| Material pétreo | La ayuda en material o maquinaria vial para mejoramiento de caminos y accesos, se encuentra delimitado a cumplimiento de condiciones de alta vulnerabilidad médica, | La evaluación de este tipo de ayuda, en pertinencia social y técnica, se realizará en terreno por parte del profesional asistente o trabajador social y técnico del área de operaciones viales de la municipalidad, con especial consideración en que solo puede asignarse esta ayuda a personas con dependencia moderada o severa, con dificultades de acceso que limiten el ingreso de vehículos de emergencia hacia y desde sus domicilios. No pudiendo su valoración superar el monto máximo establecido en el presente Reglamento y debiendo contar la persona solicitante Registro Social de Hogares en el mismo domicilio de la solicitud, quedando excluidas del servicio las segundas viviendas o con fines comerciales. Para la estimación de los valores, se considerará el avalúo por servicios definido por el área de Operaciones del Municipio. |



**REGLAMENTO DE AYUDAS SOCIALES
DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO
MUNICIPALIDAD DE PUCÓN**

| TIPO DE AYUDA | DETALLE | REQUISITOS ESPECÍFICOS |
|---|--|---|
| Ayuda en Obras Menores de Habitabilidad | Intervenciones preventivas y reparaciones básicas de habitabilidad, tales como limpieza de cañones de estufas y cocinas a leña, limpieza de canaletas y bajadas de aguas lluvias, además de reparaciones y habilitaciones eléctricas menores | <p>Se acredita mediante evaluación social que el grupo familiar beneficiario se encuentra compuesto por personas adultas mayores, personas en situación de discapacidad y/o jefaturas de hogar que presentan limitaciones físicas, funcionales y/o económicas que les impiden ejecutar por cuenta propia estas labores.</p> <p>Las intervenciones solicitadas tienen carácter preventivo y buscan resguardar condiciones mínimas de seguridad, salubridad y habitabilidad de la vivienda, evitando riesgos asociados a incendios, filtraciones, anegamientos, accidentes eléctricos y deterioro estructural de la vivienda.</p> <p>La ejecución de las obras podrá realizarse mediante:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mano de obra municipal, con personal dependiente o programas operativos del municipio; o bien,• Contratación externa de servicios especializados, financiados mediante aporte económico municipal, previa presentación de las respectivas cotizaciones, boletas y/o documentos tributarios que acrediten el gasto efectuado. |

Las ayudas descritas tienen carácter paliativo y no permanente; en consecuencia, su otorgamiento se limitará a una frecuencia máxima de una vez por trimestre.

TITULO VI DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCION Y SEGUIMIENTO

Art. 14: Las atenciones podrán generarse por diferentes vías, tales como:

- Demanda espontánea en oficinas de la Dirección de Desarrollo Social
- Derivación de Programas Municipales o vinculados
- Derivación de dirigentes territoriales
- Derivaciones de Delegación Presidencial y otras entidades del Estado
- Atenciones en terreno en programas de gestión territorial municipal, entre otras.

Art. 15: La atención de profesionales asistente o trabajador social, se realizará primeramente en dependencias del Departamento, desde donde se realiza el primer acercamiento y contención, con la correspondiente evaluación de antecedentes, que podrán determinar la modalidad de ayuda pertinente a la necesidad manifiesta, considerando que:

- Las solicitudes de ayuda en materiales de construcción, estanque para acumulación de agua y material árido y/o maquinaria y retiro de escombros requieren ineludiblemente visitas en los domicilios por parte de profesionales asistentes o trabajadores sociales tratantes de la Dirección de Desarrollo Comunitario.
- Algunas de las prestaciones de este reglamento, son productos que son adquiridos y almacenados en stock para entrega inmediata o a corto plazo, según sea requerido por los usuarios, tales como: Ensure, pañales, canastas básicas de alimentos, vales de gas y otros según se estime pertinente.
- Los materiales de construcción entregados como ayuda social, podrán ser retirados por los mismos usuarios en Bodega Municipal o en caso de no disponer de los medios para ello, se podrán entregar en vehículos municipales.

Art.-16 : Seguimiento y fiscalización de las ayudas sociales:

La Municipalidad podrá efectuar visitas aleatorias de verificación posteriores al otorgamiento de la ayuda social, así como solicitar antecedentes, documentos o información complementaria que permitan comprobar el correcto uso y destino de los beneficios concedidos.



Asimismo, cuando las ayudas otorgadas involucren montos de inversión significativos o requieran un seguimiento especial debido a su naturaleza, la Municipalidad estará facultada para realizar acciones de monitoreo, supervisión y evaluación de las prestaciones entregadas, con el objeto de verificar el cumplimiento de los fines para los cuales fueron otorgadas y resguardar el adecuado uso de los recursos municipales.

Art. 17: Cada procedimiento de ayuda social otorgada o gestionada, deberá considerar para su correcto archivo final, los siguientes documentos:

- Decreto Exento.
- Solicitud de Ayuda Social (formato interno).
- Informe Social (formato interno o GSL).
- Cédula de Identidad del Jefe de Hogar o quien lo represente.
- Documentos de respaldo de acuerdo al tipo de solicitud.
- Cartola Registro Social de Hogares.
- Recibo de Ayuda firmada por beneficiario y funcionario que entrega.
- En el caso de ayudas en dinero, se debe adjuntar la rendición con boletas con el gasto específico a la ayuda gestionada y una declaración jurada de rendición de los dineros por el beneficiario.

TITULO VII DE LOS PLAZOS, MONTOS Y FRECUENCIAS

Art. 18: Los procedimientos y plazos: están sujetos a las acciones que se inician en el Departamento de Desarrollo Social vinculándose posteriormente con la Dirección de Administración y Finanzas, Administración, Secretaría Municipal, Departamento de Abastecimiento de la Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Control, Secplac, Dirección de Gestión de Riesgos y Desastres y otras según las necesidades a contener. Por lo anterior y dado la necesidad de realizar los procedimientos de acuerdo a normativa vigente, con pleno cumplimiento de transparencia y probidad, es que resulta complejo establecer plazos específicos para las respuestas concretas a los usuarios, sin embargo el municipio procurará brindar celeridad a las gestiones de ayuda social, estableciendo un plazo máximo de 30 días hábiles (según Ley 19.880) para la entrega de una respuesta definitiva al usuario, contados desde el ingreso de la solicitud con todos sus antecedentes de respaldo.

Art. 19: De la determinación de montos y atribuciones:

19.1. Valorización de las Prestaciones: Todas las ayudas sociales, ya sean en especies, servicios o recursos económicos, se valorizarán al momento de su aprobación utilizando como referencia los precios vigentes en licitaciones municipales, convenios marco, ordenanzas locales o cotizaciones formales de proveedores. Cada grupo familiar podrá acceder a una inversión social municipal con un tope máximo anual de **6 UTM** (Unidades Tributarias Mensuales), salvo las excepciones de emergencia o salud catastrófica detalladas en este reglamento.

Las ayudas sociales reguladas en este reglamento tienen carácter esencialmente paliativo, excepcional y temporal, no pudiendo transformarse en prestaciones permanentes.

19.2. Competencias y Facultades. El otorgamiento de ayudas sociales y asistenciales a personas naturales es una atribución propia del Alcalde, en conformidad con las funciones de asistencia social de la municipalidad. Esta facultad se ejercerá mediante la dictación de un Decreto Alcaldicio, el cual deberá estar estrictamente fundado en un Informe Socioeconómico previo, emitido por la unidad municipal pertinente (DIDECO).

El acto administrativo que materializa la prestación social es de responsabilidad exclusiva del Alcalde, en su calidad de administrador superior del municipio y representante legal de la institución.

Atribuciones del Concejo Municipal: Corresponderá al Concejo Municipal la aprobación previa de las ordenanzas o normas generales que regulen los requisitos y procedimientos para el otorgamiento de dichas ayudas y la aprobación de la disponibilidad presupuestaria anual destinada a este fin, en el contexto del Presupuesto Municipal.

Procedimiento para Casos de Enfermedades Catastróficas

En situaciones derivadas de enfermedades catastróficas, donde la ayuda económica requerida sea superior a **6 UTM** y hasta un máximo de **18 UTM**, el Alcalde presentará los antecedentes generales al Concejo Municipal.

Esta instancia tiene por objeto:

1. Validar la disponibilidad presupuestaria específica para el monto solicitado.
2. Garantizar el principio de transparencia y probidad en la asignación de recursos de cuantía elevada.
3. Previo acuerdo del Concejo para proceder a la dictación del decreto respectivo.

Art. 20: En situaciones de siniestros (incendios, catástrofes, accidentes de alta severidad) debidamente acreditados por organismos oficiales, se podrá gestionar una ayuda extraordinaria en vivienda de emergencia por un monto máximo de **40 UTM**. Esta ayuda es de carácter único y transitorio, debiendo el beneficiario acreditar la propiedad o autorización notarial del sitio de instalación. Independiente de la calidad contractual del solicitante beneficiario, pudiendo otorgarse de manera excepcional la prestación social a un funcionario público solo bajo esta causal de necesidad manifiesta.

Art. 21: Las situaciones bajo el concepto de “emergencias”, deberán incluir, Certificado de concurrencia al siniestro de bomberos, carabineros, fiscalía u otros habilitados para respaldar el evento.

TITULO VIII DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS, RECEPCION, BODEGAJE Y ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES TANGIBLES

Art. 22: Las adquisiciones de bienes e insumos destinados a la asistencia social se registrarán estrictamente por la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

- **Licitación y Convenio Marco:** Se privilegiará la compra por catálogo de Convenio Marco o Licitación Pública para la generación de stock en bodega (alimentos, vales de gas, materiales, pañales, entre otros), asegurando el principio de economía y eficiencia.
- **Fondos a Rendir:** El giro de fondos a rendir para ayuda social será excepcional y solo procederá ante emergencias no cubiertas por contratos vigentes. Su ejecución requiere póliza de fidelidad funcionaria vigente y la rendición deberá efectuarse en un plazo máximo de 20 días hábiles tras la compra.

Art. 23: El resguardo de los bienes tangibles (materiales de construcción, estanques, módulos habitacionales, etc) será responsabilidad de la Bodega Municipal.

- **Ingreso y Registro:** Todo bien adquirido debe ser ingresado al sistema informático de inventario municipal mediante Acta de Recepción Conforme.
- **Salida y Egreso:** No se autorizará la salida de ningún bien, sin la correspondiente Orden de Entrega, la cual debe estar vinculada a un Decreto Alcaldicio (o resolución delegada) y un Informe Social previo.



- **Acta de Entrega al Beneficiario:** Toda ayuda tangible debe finalizar con la firma de un Acta de Recepción Conforme por parte del beneficiario o su representante, donde se individualicen los bienes recibidos.

TÍTULO IX DE LA PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

Art. 24: El tratamiento de la información contenida en los Informes Sociales y expedientes de los solicitantes se registrará estrictamente por la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

- **Carácter Sensible:** Los antecedentes socioeconómicos y de salud son considerados datos sensibles. Su acceso queda limitado exclusivamente al personal profesional y administrativo directamente involucrado en el proceso de evaluación y otorgamiento.
- **Prohibiciones:** Queda estrictamente prohibida la difusión de listados de beneficiarios con datos personales en redes sociales o medios informales. La transparencia activa se cumplirá de forma agregada o según las directrices del Consejo para la Transparencia.

TITULO X DE LAS EXCEPCIONES Y SITUACIONES ESPECIALES

Art. 25: El Alcalde, o quien lo subroge legalmente, tendrá la facultad de autorizar mediante decreto fundado la entrega de ayudas sociales en casos que difieran de los plazos y frecuencias establecidos en este reglamento, bajo las siguientes condiciones:

1. **Urgencia Manifiesta:** Cuando la demora en la ayuda ponga en riesgo inminente la salud o la integridad física del solicitante o su grupo familiar.
2. **Rendiciones Pendientes:** De forma excepcionalísima, se podrá autorizar una nueva ayuda a quien mantenga rendiciones pendientes, sólo si la nueva ayuda social es en especies (alimentos o medicamentos de urgencia) y nunca en dinero, mientras no se subsane la observación contable previa.
3. **Procedimiento:** Toda excepción requiere un Informe Socioeconómico complementario que justifique la gravedad del caso y la visación técnica del director(a) de Desarrollo Comunitario (DIDECO).