

DECRETO ALCALDICIO- 1949 /

FRESIA, 02 NOV. 2022

VISTOS:

1. La Resolución Exenta N° 1.485, de 1996, de la Contraloría General de la República.
2. El decreto N° 2.798, de 2008, que aprueba el Reglamento Interno Municipal.
3. Los dictámenes N°s 14.064, de 2013, y E5.666, de 2020, de la Contraloría General de la República.
4. El fallo del Tribunal Electoral Regional de la Región de Los Lagos, de 1° de noviembre de 2016, que proclama Alcalde de la Comuna, según el artículo 127, de la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
5. Las funciones señaladas en el artículo 4, y las facultades conferidas en la letra e), del artículo 63, ambas de la citada ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
6. El decreto alcaldicio N° 1.001, de 4 de abril de 2019, que nombra titular para el cargo Director de Control.
7. El decreto alcaldicio N° 861, de 2021, que delega firma al Administrador Municipal.
8. El decreto alcaldicio N° 848, de 2021, que reincorpora a sus funciones al Secretario Municipal titular.

CONSIDERANDO:

Lo señalado en la letra c), del artículo 4, de la ley N° 18.695, que indica que las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con la asistencia social y jurídica.

La necesidad de que la función municipal de asistencia social resguarde mediante un manual de procedimientos la igualdad de los beneficiarios y evite discriminaciones arbitrarias que importen una desviación de dicha facultad estableciendo un procedimiento adecuado, objetivo y de aplicación general, en concordancia con lo establecido en los numerales 44, 45 y 47, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que disponen que la documentación de una institución debe tener un propósito claro, ser apropiada para alcanzar los objetivos de la institución y servir a los directivos para controlar sus operaciones y a los fiscalizadores u otras personas para analizar dichas operaciones.

MUNICIPALIDAD DE FRESIA  
DEPARTAMENTO SOCIAL

DECRETO:

1° **APRUÉBASE**, el Manual de Procedimientos de entrega de Ayudas Sociales del Departamento Social.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



RODRIGO GUARDA BARRIENTOS  
SECRETARIO MUNICIPAL



JOSÉ MIGUEL CÁRDENAS BARRÍA  
ALCALDE DE LA COMUNA

LJS/RGB/BBS/HAC/MFO/mfo



**MUNICIPALIDAD DE FRESIA**

**DEPARTAMENTO SOCIAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ENTREGA  
DE AYUDAS SOCIALES EN EL  
DEPARTAMENTO SOCIAL  
MUNICIPALIDAD DE FRESIA**

## **OBJETIVO GENERAL**

El presente manual tiene como objetivo convertirse en una herramienta de consulta accesible y clara para los potenciales usuarios de la Comuna de Fresia que presentan necesidades manifiestas o se encuentran en situaciones de vulnerabilidad social, y definir los conceptos a utilizar durante el proceso de entrega de las ayudas sociales.

En este sentido, resulta necesario en el marco jurídico administrativo existente, establecer el proceso de entrega de la ayuda social desde el primer contacto con el usuario y optimizar dicha entrega a quienes realmente lo necesiten, atendiendo al concepto de igualdad de los beneficiarios evitando discriminaciones arbitrarias que importen una desviación a la función municipal de asistencia social.

Así este manual permitirá a los potenciales beneficiarios conocer las modalidades de acceso a la ayuda asistencial, además de sistematizar institucionalmente e internalizar la metodología a seguir y la documentación requerida para acceder a estas ayudas sociales, por parte de los funcionarios del Departamento Social.

## **DESCRIPCION**

Las ayudas sociales que proporcione la Municipalidad de Fresia estarán establecidas conforme los recursos financieros disponibles en el presupuesto municipal anual, para este efecto será el Alcalde de la Comuna quién administre y apruebe la entrega de las ayudas sociales, de acuerdo a la evaluación socioeconómica que efectúen los Asistentes Sociales del Departamento Social, las que estarán dirigidas a los habitantes de la Comuna de Fresia que se encuentren en situación de Indigencia (carencia de medio) o Necesidad Manifiesta.

Así, las personas que demanden ayuda social al Municipio deberán de acreditar su residencia en la comuna y esta situación será verificada por los profesionales del área social mediante el Registro Social de Hogares de los solicitantes.

Las ayudas sociales podrán ser especies materiales, adquisición de medicamentos, aportes funerarios, reembolso de pasajes o gastos médicos, entre otras ayudas, las que serán gestionadas en el Departamento Social y las profesionales Asistentes Sociales, tendrán la responsabilidad de la atención del caso y ejecutar las acciones e investigación social y de terreno, que conlleve a la solución de la problemática planteada por el usuario, correspondiéndole a ese departamento la elaboración y tramitación del decreto alcaldicio respectivo que otorgue la ayuda social, debiendo además llevar un registro actualizado de las ayudas sociales otorgadas a la comunidad, especificando datos personales del usuario y el detalle de lo entregado por el municipio.

El otorgamiento de la ayuda social se canalizará mediante demanda espontánea, es decir, a la concurrencia de los usuarios en forma directa a las oficinas del Departamento Social en busca de solución a una problemática determinada que le afecta.

### **EQUIPO DE TRABAJO DEPARTAMENTO SOCIAL**

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| - María Antonieta Flores Ojeda | Jefa Suplente del Departamento Social  |
| - Daniela Niklitschek Orena    | Asistente Social encargada RSH y Becas |
| - Elia Coronado Mansilla       | Asistente Social Ayudas Sociales       |
| - Mónica Ojeda Ortega          | Administrativo                         |
| - Yeniz Yáñez Caucaman         | Secretaria                             |
| - Jorge Garrido Delgado        | Encuestador                            |
| - Roxana Oyarzun Oyarzún       | Encuestadora                           |
| - Barbara Ponce                | Programa Familia                       |
| - Consuelo Pinto               | Programa Familia                       |
| - Paulina Guerrero             | Programa Familia                       |
| - Cecilia Muñoz                | Programa Familia                       |
| - Ana Schwerter                | Programa Habitabilidad                 |
| - Adolfo Álvarez               | Programa Habitabilidad                 |
| - Fernanda Henríquez           | Programa Autoconsumo                   |
| - Rodrigo Andrade              | Conductor del Depto. Social.           |

## **TITULO II**

### **DEFINICIÓN DE CONCEPTOS**

#### **a. Beneficiario:**

Persona de la comuna de Fresia que es destinataria del servicio de asistencia social.

#### **b. Asistente Social:**

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento de las personas.

#### **c. Departamento Social:**

El Departamento Social es una unidad municipal que tiene como misión brindar atención social, entregando acceso a los diferentes beneficios estatales y asistencia social a nivel local, con el fin de apoyar a las familias y/o personas de la comuna de Fresia, entregando una atención oportuna y de calidad.

#### **d. Pobreza:**

La pobreza es la situación o condición socioeconómica de la población que no puede acceder o carece de los recursos para satisfacer las necesidades físicas y psíquicas básicas que permiten un adecuado nivel y calidad de vida tales como la alimentación, la vivienda, la educación, la asistencia sanitaria o el acceso al agua potable.

#### **e. Necesidad manifiesta:**

Carencia relativa e inmediata de los medios para subsistir, esto es, un estado transitorio en que, si bien el individuo dispone de los medios para subsistir, estos resultan escasos frente a un imprevisto.

#### **f. Indigencia:**

Es el ingreso insuficiente para cubrir una canasta básica de alimentos, vestimenta, etc., para un individuo o un hogar.

La línea de indigencia representa el ingreso mínimo necesario por persona para cubrir el costo

de una canasta alimentaria. Se considera en situación de indigencia a aquellos hogares que, aun cuando destinaran todos sus ingresos a la satisfacción de las necesidades alimentarias de sus integrantes, no lograrían satisfacerlas adecuadamente.

#### **f. Informe social:**

“El Informe Social es el dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo un trabajador social”.

Es un instrumento en el cual se da cuenta de una situación actual de una persona o un grupo familiar, ya sea para un diagnóstico, o realizar alguna solicitud, sirviendo como herramienta para analizar redes sociales del grupo familiar, debiendo contener para ello, la identificación del solicitante y su grupo familiar, antecedentes habitacionales, antecedentes económicos antecedentes de salud, situación actual y la opinión profesional del funcionario Asistente Social que lo realiza.

#### **h. Registro Social de Hogares (RSH):**

El Registro Social de Hogares es un instrumento que contiene una base de datos que registra información de las personas y los hogares, y está compuesto por antecedentes aportados tanto por las familias como por distintas instituciones del Estado, permitiendo entregar a la ciudadanía un instrumento transparente y sencillo, que refleja la realidad socioeconómica de los hogares en Chile.

#### **i. Cartola hogar:**

Es el documento que certifica la información de la familia en el Registro Social de Hogares. Tiene como objetivo informar y transparentar a las personas y/o familias los datos del hogar que contiene dicho registro.

El R.S.H. contiene la siguiente información:

- Nombre y RUN de quién solicita la cartola.
- Número de folio del Registro Social de Hogares de su hogar.
- Fecha hasta la cual se consideró la información.
- Datos del domicilio.
- Lista de integrantes del hogar que están declarados.
- Tramo de calificación socioeconómica.
- Rango de ingresos del hogar.
- Fuente u origen de los datos.

#### **j. Visita Domiciliaria:**

La visita domiciliaria es la técnica privativa de la funcionaria Asistente Social que se materializa en el domicilio del usuario, mediante entrevista y observación del entorno que rodea al usuario, con fines de diagnóstico e intervención, con el propósito de vincular el problema del usuario al sistema sociofamiliar.

#### **k. Ayuda Técnica:**

La ley N° 20.422 define en su artículo 6, letra b, las ayudas técnicas como “elementos y/o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, recuperar su funcionalidad, a fin de mejorar su autonomía personal y desarrollar una vida independiente.

#### **l. Urna mortuoria:**

Es el beneficio social otorgado por el Departamento Social a un beneficiario por un monto parcial de una urna mortuoria, a través de un convenio con una funeraria contratada para dichos efectos.

#### **m. Caja de alimentos:**

Es el conjunto de productos alimenticios, expresados en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades del grupo familiar, su objetivo es contribuir a mejorar el estado nutricional de habitantes y/o residentes de escasos recursos de la comuna, proporcionando alimentos a aquellos cuyos ingresos no le permiten satisfacer sus necesidades básicas.

Este beneficio es otorgado a los habitantes y/o residentes de la Comuna, que en el momento de solicitar la Caja de Alimentos se encuentren en una situación, por la cual sea justificable la entrega de dicha ayuda, la que debe ser evaluada por la Asistente Social.

#### **n. Entrevista social:**

El Departamento Social, dispone de algunos instrumentos para realizar su trabajo, y en primer lugar está la entrevista, considerada un instrumento básico de trabajo, la que forma parte de la batería de técnicas de la investigación cualitativa, ésta, a su vez forma parte del método inductivo. No obstante, se ha insistido en que la entrevista por sus características se presenta de diferentes formas con la finalidad de situar la entrevista en profundidad de tipo cualitativo se incluyen a continuación la descripción de Grawitz, quien menciona que una tipología de la entrevista puede presentarse de acuerdo con el “grado de libertad” y el “nivel de profundidad” que modifican su nivel de comunicación.



### **o. Vulnerabilidad Social:**

La vulnerabilidad es un indicador que mide cuánto afecta al bienestar de los individuos la presencia de riesgo y la variabilidad en el ingreso.

Vulnerabilidad refiere a aquella diversidad de "situaciones intermedias" y al proceso por el cual se está en riesgo de engrosar el espacio de exclusión. Vulnerabilidad no es exactamente lo mismo que pobreza si bien la incluye, esta última hace referencia a una situación de carencia efectiva y actual, mientras que la vulnerabilidad trasciende esta condición proyectando a futuro la posibilidad de padecerla a partir de ciertas debilidades que se constatan en el presente.

### **LA CONDICIÓN DE INDIGENCIA O NECESIDAD MANIFIESTA SERÁN EVALUADOS BAJO LOS SIGUIENTES CRITERIOS:**

- Familias monoparentales o unipersonales
- Familias nucleares extensas
- Familias con personas en situación de discapacidad
- Familias con adultos mayores o adultos mayores que viven solos
- Presencia de hacinamiento
- Muerte repentina del/ la jefe de familia
- Violencia Intrafamiliar
- Cesantía prolongada igual o mayor a 3 meses
- Existencia de enfermedades catastróficas o enfermedades no cubiertas por el sistema de salud pública.
- Precariedad habitacional

La situación de precariedad económica será calificada por la Asistente Social quien podrá utilizar las siguientes técnicas e instrumentos:

- Entrevista en profundidad con él o la usuaria/o solicitante
- Antecedentes del Registro Social de Hogares
- Documentación que acredite su situación socioeconómica: Informes o certificados médicos, Recetas médicas, ordenes médicas, contrato de arriendo, liquidación de ingresos, finiquitos, certificado Tribunales de Familia, derivación de otros profesionales o redes locales, entre otros que acrediten situación de vulnerabilidad actual).
- Informe Social que acredite situación de vulnerabilidad
- Visita Domiciliaria

## **TITULO III**

### **TIPOS DE AYUDA SOCIAL**

#### **REQUISITOS GENERALES PARA SER BENEFICIARIO/A DE AYUDAS SOCIALES:**

Los beneficiarios de las ayudas sociales deberán contar con Registro Social de Hogares en la comuna de Fresia y estar entre los **tramos del 40% hasta el 60% de menores ingresos y mayor vulnerabilidad socioeconómica**, la persona y/o familia debe **residir a lo menos 3 meses comprobables en la comuna**, lo que será verificado a través del historial de actualizaciones en la plataforma del Registro Social de Hogares.

Los Beneficiarios (as) deben encontrarse en un **estado de indigencia o necesidad manifiesta**, viviendo una situación que afecte el presupuesto familiar o aquellos que se encuentren en una situación de emergencia.

Asimismo, se evaluará la entrega de ayudas sociales para aquellos usuarios que se encuentren en una condición de desactualización del Registro Social de Hogares, tramos del RSH que estén sobre el 60% y que la situación de vulnerabilidad o necesidad manifiesta no se vea reflejada.

#### **AYUDAS SOCIALES DE PRIMERA NECESIDAD**

Ante la necesidad de administrar eficientemente los recursos del Departamento Social y reglamentar los aportes entregados a personas y /o familias en situación de necesidad manifiesta, las ayudas sociales se han clasificado en:

**1. CAJA DE ALIMENTOS:** Consiste en la entrega de una caja de alimentos no perecibles equivalente a una canasta básica para un grupo familiar.

Este beneficio podrá ser entregado **4 veces al año** si cumple con los requisitos de ser beneficiario y si su condición de vulnerabilidad lo amerita.

Las situaciones excepcionales serán ponderadas cuando se presenten antecedentes de salud, catástrofe o emergencia que presente el grupo familiar y que afecte de manera considerable su economía y bienestar producto de tratamientos médicos, exámenes, controles y medicamentos que deban ser solventados afectando el normal desarrollo de las actividades cotidianas y económicas del grupo familiar, en tal caso serán consideradas **6 entregas al**

**año por familia**, para lo cual la Asistente Social solicitará los documentos que acrediten la situación de vulnerabilidad descrita.

Para optar a esta ayuda social el usuario debe acudir al Departamento Social donde se evaluará su situación socioeconómica a través del Registro Social de Hogares, se hará una entrevista con el usuario y se ponderará la documentación presentada, la que una vez aprobada la solicitud se le entregará al beneficiario una guía de despacho dispuesta para el registro de las entregas, donde se especifica la ayuda social a entregar, que debe ser firmada por la Asistente Social y visada por el Jefe(a) del Departamento Social, documento que el beneficiario debe presentar en el Departamento de Adquisiciones para su retiro.

Las Cajas de Alimentos serán entregadas a pacientes con COVID – 19, solicitud será derivada por el Equipo Epidemiológico del Hospital de Fresia a través de un certificado de salud al DESAM, para posteriormente retirar la ayuda social en el Departamento Social. En relación al domicilio de los pacientes, se solicitará el Registro Social de Hogares y aunque figure otra comuna o región se entregará la ayuda social ya que son usuarios que se encuentran en nuestra comuna y debe realizar cuarentena obligatoria.

En caso de emergencia (ej.: Incendio) el Departamento Social entrega caja de alimentos a familias afectadas, aunque su Registro Social de Hogares se encuentre desactualizado, considerando que es un suceso inesperado que afecta al grupo familiar. Se solicita regularizar para llevar a cabo proceso de ayuda social en relación a materiales de construcción.

**2.- VALES DE GAS:** Consiste en la entrega de 1 vale de gas a usuarios que se encuentren en un estado de indigencia o necesidad manifiesta, preferentemente adultos mayores que se encuentren en el tramo del 40% en el Registro Social de Hogares. Este apoyo social podrá ser entregado 3 veces al año por familia.

**3. LEÑA:** Consiste en la entrega de **8 sacos de leña** según situación de vulnerabilidad de las familias, previa evaluación socioeconómica de las profesionales asistentes sociales del Departamento Social. Este apoyo social podrá ser entregado 3 veces al año por familia.

**4. PAÑALES:** Consiste en la entrega de 2 paquetes de pañales de las diversas tallas tanto para adultos como para niños, previa evaluación socioeconómica de las profesionales asistentes sociales del Departamento Social. Este apoyo social podrá ser entregado 3 veces al año por familia.

Las situaciones excepcionales serán ponderadas cuando se presenten antecedentes de salud, catástrofe o emergencia que presente el grupo familiar y que afecte de manera considerable su economía y bienestar producto de tratamientos médicos, exámenes, controles y medicamentos que deban ser solventados afectando el normal desarrollo de las

actividades cotidianas y económicas del grupo familiar, en tal caso serán consideradas **6 entregas al año por familia**, para lo cual la Asistente Social solicitará los documentos que acrediten la situación de vulnerabilidad descrita.

**2. MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN:** Consiste en la entrega de materiales de construcción con la finalidad de paliar los problemas de infraestructuras habitacionales de personas y familias en estado de necesidad manifiesta, tales como:

- Ecoplac 8 MM (forro)
- Zinc Acanalado 2.00 – 2.50 – 3.00 Y 3.66 Metros
- Zinc en V
- Clavos para Zinc

La Asistente social realizará una visita domiciliaria con la finalidad de conocer el estado de la vivienda, previa derivación del Alcalde, luego emitirá un informe social con datos relevantes del grupo familiar adjuntando fotografías del estado actual de la construcción que sería intervenida en el contexto de ayuda social. En caso de solicitud por ampliación o construcción debe presentar la estructura que dé cuenta de las dimensiones y subdivisiones de la propiedad.

Esta ayuda social no podrá superar los **12 materiales e insumos** por familia, materiales que deben ser retirados en la Bodega Municipal con la correspondiente guía de despacho previamente firmada y visada, y la entrega de dichos materiales se realizará previa coordinación con el Departamento de Adquisiciones y el Encargado de Bodega.

Se otorgará un **plazo de 2 meses** para que los beneficiarios utilicen los materiales entregados, así mismo esta ayuda se entregará una vez al año, salvo en caso de siniestro o emergencia, además en este plazo se realizará una **visita domiciliaria de seguimiento** para constatar en terreno la instalación de la ayuda material entregada.

Para poder hacer efectivo este tipo de aporte el beneficiario debe ser propietario del terreno donde está emplazada la vivienda, lo que será constatado mediante la correspondiente escritura, en caso de sucesión o de autorización en caso de ceder un terreno a un tercero se solicitará una declaración jurada ante notario que indique dichas condiciones.

Esta ayuda social en materiales de construcción será para las viviendas sociales, no se podrán entregar materiales de construcción para leñeras, cobertizos, estacionamientos, panderetas, talleres, techos para patios, entre otros.

Las situaciones excepcionales estarán fundamentadas en situaciones de emergencia social, por ejemplo:

**Siniestro por incendio**, en este caso la Asistente Social realizará una visita domiciliaria con la finalidad de conocer el estado de la vivienda y realizar un informe social para que la ayuda social sea autorizada por el Jefe(a) del Departamento Social y el Alcalde. **Esta ayuda podrá exceder del límite de entrega de las 12 unidades de materiales de construcción de acuerdo con las características y dimensiones de la nueva construcción.**

**3. ROPA DE CAMA:** Consiste en la entrega de **1 Colchón de 1 plaza o 1 plaza y media y 2 Frazadas** por persona, previa evaluación a través de una visita domiciliaria donde se pueda constatar el estado y condición de los insumos que serán reemplazados. La Asistente Social redactará un informe social que respalde la entrega de la ayuda social, la que será autorizada por el Jefe(a) del Departamento Social y el Alcalde.

Esta Ayuda Social debe ser retirada en Bodega Municipal con la correspondiente guía del Departamento Social debidamente firmada previa coordinación con el Departamento de Adquisiciones.

**4. REEMBOLSO DE PASAJES:** Consiste en el reembolso de dinero por el pago de pasajes por concepto de Controles Médicos, Tratamientos Médicos (diálisis, quimioterapias, kinesiología, psiquiatría, entre otros), visitas médicas a familiares directos que se encuentren hospitalizados en otras ciudades, citaciones a Tribunales de Familia o Mediación u otra citación donde el usuario deba acudir y que no cuente con recursos económicos que le permitan cubrir estos gastos. Este aporte no debe superar los **\$250.000** al año por familia.

Para optar a esta ayuda social el usuario debe acudir al Departamento Social y llevar la documentación que acredite el trámite a realizar para que la Asistente Social evalúe la situación de vulnerabilidad de las familias. Una vez autorizado el reembolso, el usuario debe acudir al Departamento Social con los pasajes para que la Asistente Social realice un informe solicitando el trámite, el que se entrega previa visación del Jefe(a) del Departamento Social a la Dirección de Finanzas, que a través de la documentación para tales efectos transfiere el reembolso a una cuenta bancaria o cheque.

**5. OTROS REEMBOLSOS:** Este aporte económico es para medicamentos que no cubra el convenio suscrito con la farmacia Condell, para exámenes de alto costo, lentes ópticos, bolsas de colectomía, ayudas técnicas, entre otras ayudas sociales y va dirigido a aminorar

los gastos que se generan por enfermedad de algún integrante del grupo familiar que no sean cubiertas por el sistema público de salud.

El citado reembolso **no debe exceder del 30% del valor total**, sin perjuicio que existan casos excepcionales que se encuentren en un estado de necesidad manifiesta que serán ponderados previa evaluación social y presentación de documentación vigente (Orden médica, bono, boleta, factura, certificado médico, presupuesto, entre otros), por el Departamento Social y autorizados por el Alcalde.

En el caso de las ayudas relacionadas con las **bolsas de colectomía**, estas consisten en el reembolso de un 50% del valor mensualmente durante el año o el valor total por 6 veces al año por familia.

**6. ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS:** La Municipalidad de Fresia mantiene un Convenio de suministro con la Farmacia Condell para la compra de medicamentos para beneficiarios de escasos recursos o que se encuentren en un estado de necesidad manifiesta, el que será ponderado por el Departamento Social.

Los beneficiarios que requieran apoyo en medicamentos deben presentar su **receta médica firmada y timbrada por el médico tratante del Hospital o DESAM**, sin que se acepten informes emitidos en Urgencia, debiendo ser las recetas médicas emitidas por un servicio público de salud.

El beneficiario que requiera esta ayuda debe acudir a la Farmacia Condell para que le informen el valor del medicamento o producto que necesite, que no debe ser inferior a \$ **5000 y no debe superar los \$ 50.000 pesos.**

Una vez teniendo el valor del medicamento o producto la Asistente Social ponderará si procede la entrega de la ayuda social y el beneficiario acudirá a la Farmacia Condell con la guía de entrega debidamente firmada y visada para la compra del medicamento recetado, y se adjuntará la receta médica original en el talonario de guías del Departamento Social, para que posteriormente sea remitido al **Departamento de Adquisiciones** los últimos días de cada mes.

En relación con los usuarios que presentan una **enfermedad crónica** se les otorgará el apoyo en medicamentos **6 veces durante el año por familia**, los que deberán presentar informe o certificado médico que indique esta condición.

**7. APOYO CON APORTE A URNA MORTUORIA:** La Municipalidad de Fresia mantiene un Convenio con la Funeraria Belén para el aporte económico a beneficiarios de hasta \$ **300.000** (IVA Incluido), para la adquisición de una urna mortuoria para personas de escasos recursos, residentes de la comuna de Fresia, que carezcan de derecho a cuota

mortuoria por alguna caja de previsión (AFP o IPS) y cuyos familiares se encuentren en imposibilidad de costear estos gastos. Este aporte es previa evaluación social y documentación vigente por parte de la Asistente Social, la visación del Jefe(a) del Departamento Social y la autorización del Alcalde.

De acuerdo a la derivación realizada por el Alcalde, la Asistente Social se contactará con el proveedor de la Funeraria con la finalidad de conocer si el usuario es beneficiario de la **cuota mortuoria** por alguna caja de previsión, si **NO** es beneficiario se realiza informe señalando la causa de fallecimiento, la situación previsional y socioeconómica del fallecido adjuntando la autorización de sepultación entregada por la Funeraria Belén.

Se considerará un apoyo económico en caso excepcional, cuando el cuerpo del usuario fallecido haya sufrido cambios de acuerdo con alguna condición de salud, donde la funeraria deba considerar una urna mortuoria con otras características y dimensiones distintas a una urna básica que considere valores que exceden de lo que la familia pueda cubrir.

Cuando esta ayuda social sea autorizada, se firma una guía del Departamento Social que la firma el usuario solicitante, la Asistente Social y el Jefe(a) del Departamento Social que indique el valor del apoyo autorizado, ese documento se adjunta al informe, autorización de sepultación y memorándum para ser derivado al Departamento de Adquisiciones para posteriormente realizar el pago según el citado convenio con la funeraria.

**8. EXENCIÓN DERECHO DE TERRENO Y/O SEPULTACIÓN:** El Alcalde podrá dejar exento de pago de derechos de sepultación y terreno de 1,20 x 2,20 metros del cementerio municipal para las personas que se encuentren en un estado de indigencia o necesidad manifiesta y que pertenezcan a la comuna de Fresia, previa revisión del RSH, en casos calificados, previo informe de la Asistente Social, la visación del Jefe(a) del Departamento Social y firma del Alcalde. Se debe adjuntar Autorización de Sepultación para ser derivado al Departamento de Rentas, dejando exento de pago de acuerdo a lo establecido desde alcaldía, pudiendo considerar el pago en su totalidad o el 50% del valor de cada uno de los cobros. En caso de que el RSH se encuentre desactualizado en relación al domicilio, se deberá presentar un certificado de residencia emitido por una junta de vecinos o declaración jurada ante notario que corrobore que el beneficiario.

**9. CAMAS CLÍNICAS:** La municipalidad de Fresia mantiene en su poder **4 camas clínicas** que están disponibles para usuarios que se encuentren postrados. Para tales efectos la solicitud se realizará en el Departamento Social o al Alcalde, y su entrega se realizará previa firma de un convenio de comodato que regule dicho préstamo de uso gratuito por un lapso de 1 año contados desde su suscripción, renovables por períodos iguales y sucesivos, hasta por 3 periodos.

**10. OTRAS AYUDA SOCIALES:** En este ítem están consideradas las ayudas sociales que no son contempladas en ítems anteriores, previa autorización del Alcalde e informe social emitido por Asistente Social quien corrobora situación de emergencia o vulnerabilidad.

**11. APOYO DE MATERIAL PÉTREO, MAQUINARIA U OTRO SERVICIO:** Esta ayuda social es un apoyo otorgado a las familias que se encuentren en el tramo del 40% al 60% en el registro social de hogares y se realiza con la finalidad de que las familias vulnerables puedan acceder a este beneficio.

**PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE MATERIAL PÉTREO Y/O PRESTACIÓN DE MAQUINARIA MUNICIPAL A PERSONAS NATURALES O FAMILIAS DENTRO DEL CONTEXTO DE AYUDA SOCIAL.**

- 1) Para realizar una solicitud de material pétreo y/o prestación de maquinaria municipal el o los usuarios deben ingresar una solicitud escrita dirigida al Alcalde, a través de la Oficina de Partes de la Municipalidad.
- 2) Dichas solicitudes serán canalizadas hacia el Alcalde o Administrador Municipal, quien la derivará y autorizará al Departamento Social por medio de una Hoja de Derivación firmada, para que se realice la respectiva evaluación por la Asistente Social para la entrega de ayuda social y/o prestación de maquinaria municipal.
- 3) La asistente social respectiva, deberá contactarse con el solicitante para que éste concurra con la documentación que se le solicita.
- 4) Al momento de que el solicitante concurra al Departamento Social, se revisarán los documentos requeridos y se evaluará la situación socioeconómica, además de la periodicidad de las ayudas sociales entregadas, ya que solo se podrá efectuar 1 solicitud al año por grupo familiar para este tipo de ayuda, salvo situaciones de emergencia o casos excepcionales.
- 5) La Asistente Social concertará una visita domiciliaria para realizar evaluación social en terreno junto al personal de la Oficina de Operaciones.
- 6) Luego de la visita domiciliaria, la asistente emitirá un informe social que de cuenta de la situación socioeconómica de la o las familias, adjuntando



fotografías como respaldo de la situación. En caso de que el informe no sea favorable para entregar la ayuda social, se dejará el registro de visita realizada señalando el motivo del rechazo de la solicitud.

- 7) Una vez autorizado el informe favorable para la entrega de ayuda social, la Asistente Social remitirá al usuario, una guía firmada por el Jefe(a) del Departamento Social, el o la Asistente Social y el mismo, la cual deberá llevar a la Oficina de Operaciones donde se coordinará la entrega de esta ayuda acorde a la disponibilidad y agenda de la Oficina, la cual, de acuerdo a su “Manual de Procedimiento para la Entrega de Material Pétreo y Prestación de Servicios de Maquinaria Municipal de Fresia, Oficina de Operaciones” podrá efectuarse de 1 a 2 meses.
- 8) Una vez realizada la entrega de ayuda social, tanto el beneficiario como el funcionario a cargo de la entrega por parte de la Oficina de Operaciones deberán firmar un certificado tipo (Anexo N°1) que corrobore la recepción de la ayuda social efectuada resguardando dicho documento.
- 9) El límite de entrega de Material Pétreo será de 2 camionadas equivalente a 24 cubos. Se hace hincapié que todo material pétreo que sea trasladado por vehículos y/o maquinaria municipal debe ser extraído de pozos debidamente habilitados.
- 10) Se deberá presentar la escritura de la propiedad donde reside el solicitante, quien deberá ser propietario de éste y cuya dirección debe concordar con su registro social de hogares. En caso de sucesión se deberá presentar una declaración jurada firmada ante notario donde se certifique que no hay litigios judiciales pendientes respecto a la propiedad.
- 11) La cantidad máxima de material pétreo a entregar por ayuda social o transferencia a organizaciones será de 2 camionadas, equivalente a 24 cubos de material, si el solicitante requiere más de 24 cubos, la Municipalidad sólo podrá facilitar la maquinaria correspondiente, salvo situaciones de emergencia o excepciones autorizadas por el Alcalde.

## **PÚBLICO OBJETIVO.**

La solicitud de ayuda social referente a material pétreo y/o préstamo de maquinaria Municipal podrá ser realizada por: personas naturales o familias, quienes deberán acreditar su situación de vulnerabilidad socio-económica, la que será evaluada en el informe social respectivo.

Todo material pétreo que aporte o traslade el Municipio deberá ser extraído de pozos debidamente habilitados y con la autorización correspondiente.

El Alcalde y/o la Administración Municipal tienen la facultad de disponer de la maquinaria municipal para los fines que se estimen pertinentes, dando prioridad a situaciones de emergencia y debiendo aplazar la entrega de material pétreo o prestación de maquinaria municipal en casos especiales.

## **TITULO IV**

### **PROCEDIMIENTO DE AYUDAS SOCIALES**

Las ayudas sociales descritas deberán ser tramitadas conforme los siguientes pasos:

En caso de solicitud de materiales de construcción, exención de terreno y sepultación, apoyo urna mortuoria y otros, el usuario debe acudir a la Oficina de Alcaldía para solicitar audiencia ciudadana con Alcalde quien a través de una entrevista conocerá la situación actual, realizando la derivación a la Asistente Social del Departamento Social para que realice evaluación técnica y defina la situación de vulnerabilidad del solicitante.

En el caso de solicitar colchones y frazadas, cajas de alimentos, vales de gas, pañales, leña, medicamentos, reembolso de pasajes y exámenes médicos la asistente social del Departamento Social evaluará la situación socioeconómica, además de la periodicidad de las ayudas sociales entregadas por familia, ya que no deben superar las 4 ayudas al año o 6 ayudas en caso de presentar un estado de necesidad manifiesta o carencia de medios.

La persona o grupo familiar que concurre al Departamento Social se contactará con la Asistente Social, quien tomará nota de su petición formulada y evaluará situación social según ayuda social que corresponda, si se amerita, se entregará ayuda social solicitada, sino se concertará una visita domiciliaria para realizar evaluación social.

En el caso de ayudas sociales relacionados con materiales de construcción y ropa de cama se realizará una visita domiciliaria, con la finalidad de conocer la situación actual de la familia para posteriormente elaborar un informe (certificado con fotografías) que será por

visado el Jefe(a) del Departamento Social y autorizado por el Alcalde. Una vez autorizado el informe se notificará al usuario para que retire la ayuda solicitada, retirando la guía de entrega en las dependencias del Departamento Social para coordinar la entrega de materiales con el Departamento de Adquisiciones.

### **CAUSALES DE RECHAZO DE ENTREGA DE AYUDAS SOCIALES:**

No se podrá hacer entrega de Materiales de Construcción a aquellas familias que arrienden una propiedad o que requieran realizar una ampliación o modificación en su propiedad y no demuestren avances concretos en relación con la infraestructura.

Por haber vendido o cedido cualquier beneficio entregado por el Municipio en entregas anteriores.

Por no haber dado cumplimiento en forma reiterada a las orientaciones o acciones encomendadas por el equipo del Departamento Social.

Por omitir información relevante al momento de la evaluación de la entrega de la ayuda social.

Por dependencia del asistido, sin demostrar esfuerzos personales en resolver su situación.

Por negarse a visitas de seguimiento posterior a la ayuda entregada por parte del Departamento Social.