



REPÚBLICA DE CHILE  
AGRUPACIÓN DE COMUNAS CABO DE HORNO  
Y ANTÁRTICA CHILENA  
I. MUNICIPALIDAD DE CABO DE HORNO  
SECRETARÍA MUNICIPAL

## DECRETO ALCALDICIO N° 532.-

REF: El Memorandum N° 1015, de fecha 09/11/2022, de la Alcaldía.-

PUERTO WILLIAMS; 10 de Noviembre de 2022.-

### VISTOS Y CONSIDERANDO:


- Las atribuciones que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones;
- La Sentencia de Proclamación del Tribunal Electoral Regional de Punta Arenas, de fecha 22/06/2021;
- El Acta Complementaria de Proclamación, de fecha 22/06/2021;
- El Decreto Alcaldicio N° 250, de fecha 28/06/2021, que designa como Alcalde a don Jaime Fernández Alarcón;
- El Decreto Alcaldicio N° 701, de fecha 03/11/2022, de la Municipalidad de Cabo de Hornos, mediante el cual se designa Alcaldesa Subrogante a Doña Johanna Cárdenas Vargas;
- El Decreto Alcaldicio N° 01, de fecha 05/01/2018, que nombra como Secretario Municipal a don Luciano Saavedra Pérez;
- El Decreto Alcaldicio N° 572, de fecha 05/09/2022, de la Municipalidad de Cabo de Hornos, mediante el cual se designa Secretario Municipal a Don Sergio Soto Cruz;
- El Memorandum N° 397, de fecha 27/10/2022, de la Jefa del Departamento de Desarrollo Comunitario, donde solicita ordenar que se haga decreto alcaldicio; y,
- El Memorandum N° 1015, de fecha 09/11/2022, de la Alcaldía.

## D E C R E T O :

- 1° **SE APRUEBA**, en todas sus partes el Manual de Procedimiento de Ayudas Sociales para los Habitantes con Necesidades Manifiestas de la Comuna de Cabo de Hornos, de acuerdo a los documentos mencionados en los **VISTOS** y **CONSIDERANDO**. Una copia del Manual, pasará a formar parte integral del presente Decreto Alcaldicio,

ANÓTESE, COMUNÍQUESE A QUIEN CORRESPONDA, Y UNA VEZ HECHO, ARCHÍVESE.

  
SERGIO SOTO CRUZ  
SECRETARIO MUNICIPAL

  
JOHANNA CÁRDENAS VARGAS  
ALCALDESA SUBROGANTE

PFA/POG/ssc.

Distribución:

Distribución:

1. Departamento de Desarrollo Comunitario;
2. Dirección de Obras Municipales;
3. Dirección de Control;
4. Dirección de Administración y Finanzas;
5. Alcaldía;
6. Secretaría Municipal;
7. Archivo Oficina de Partes.-



CABO DE HORROS

CRECE

Puerto Williams, 09 de noviembre de 2022

## MEMORANDUM N°1015

DE: ALCALDESA (S.) IL. MUNICIPALIDAD DE CABO DE HORROS  
DOÑA JOHANNA CÁRDENAS VARGAS

A: SECRETARIO MUNICIPAL  
DON SERGIO SOTO CRUZ

Junto con saludar a usted por medio del presente, se solicita DECRETAR Manual de Procedimiento de Ayudas Sociales para los Habitantes de la comuna de Cabo de Hornos, conforme a lo indicado en Memorándum N°397 de la Jefatura DIDECO que se adjunta.

Sin otro particular, me despido atentamente.



*[Handwritten signature]*  
JOHANNA CÁRDENAS VARGAS  
ALCALDESA (S.)

JCV/egv.

Distribución:

1. Secmun
2. Alcaldía

2015



CABO DE HORNOS **CRECE**

Puerto Williams, 27 de octubre 2022

MEMORANDUM Nº 397

A: ALCALDE COMUNA CABO DE HORNOS  
DON PATRICIO FERNÁNDEZ ALARCÓN

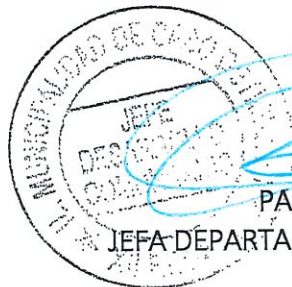
DE: JEFA DEPARTAMENTO DESARROLLO COMUNITARIO  
DOÑA PAMELA TAPIA VILLARROEL

*Me acuerdo de  
Jefes de  
Municipalidad  
de Puerto Williams*

Junto con saludar, por medio del presente, me dirijo a usted respetuosamente, para solicitar instruir a quien corresponda Decretar Manual de Procedimiento de ayudas Sociales para los habitantes de la comuna de Cabo de Hornos que presentan necesidades manifestadas.

Se adjunta Manual de procedimiento.

Saluda atentamente,



PAMELA TAPIA VILLARROEL  
JEFA DEPARTAMENTO DESARROLLO COMUNITARIO

Distribución:  
Alcaldía  
DDC (2)



CABO DE HORNOS

**CRECE**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTO

**Ayudas Sociales para los habitantes con necesidades  
manifiesta.**



Índice

Tabla de contenido

Introducción ..... 3

GLOSARIO DE TERMINOS ..... 4

Descripción del Proceso de Atención Social..... 6

    1.- Atención presencial del Usuario:..... 6

    2.-Gestión de la Atención:..... 6

    3.- Atención no presencial: ..... 7

Proceso de Emergencia por siniestros, catástrofes y derrumbes..... 8

Derivación, Seguimiento y Monitoreo. .... 9

PROCESO DE ATENCIÓN SOCIAL ..... 10



## Introducción

Por medio del presente Manual de Procedimiento de Ayuda Social, se busca regular el quehacer sobre el proceso de solicitud y entrega de ayuda de asistencia social que realiza el municipio a personas y familias en situación de pobreza o necesidad manifiesta de la comuna. En este manual, se estipularán los actores que intervienen en sus diferentes etapas, los requisitos que debe cumplir el usuario para su postulación y los procesos administrativos internos que se deben llevar a cabo hasta la recepción de la ayuda por parte del usuario.

**OBJETIVO:** Sistematizar el método de trabajo que se realiza en la Unidad de Asistencia Social y Emergencia sobre las ayudas sociales que son prestadas a las personas solicitantes de la comuna, a fin de estandarizar los procedimientos usados para conocimiento interno y de la comunidad en general.

**ALCANCE:** La estandarización del procedimiento tiene un alcance interno (Municipio), para aplicación de los funcionarios de la Dirección de Desarrollo Comunitario y de los Centros que la conforman, y para conocimiento de la comunidad en general que desee conocer los procedimientos administrativos que rigen el otorgamiento de ayuda social.

### **NORMATIVA:**

Las disposiciones legales que norman la entrega de ayuda social y emergencia, son las siguientes:

**1. Ley 18.695** Orgánica Constitucional de Municipalidades, en el artículo 3° establece que una de las funciones privativas de las municipalidades en el ámbito de su territorio es la “promoción del desarrollo comunitario”, además el artículo 4 letra c establece que las municipalidades podrán desarrollar directamente o con otros órganos de la administración del estado, funciones relacionadas con la asistencia social y jurídica.

A continuación, y al establecer la organización interna del municipio, se señala en el artículo 22 que la unidad encargada del desarrollo comunitario tendrá entre otras funciones, la promoción del desarrollo comunitario y la ejecución de medidas tendientes a materializar acciones en ese sentido. **2.** Dictámenes de la Contraloría General de la República, cuyos diversos pronunciamientos hacen referencia al otorgamiento de ayuda social o asistencial por parte de los municipios, siendo el más específico el dictamen N° 8507 del 08 de marzo de año 2001.



**Ayudas Sociales:** Las ayudas sociales que proporcione la Ilustre Municipalidad de Cabo de Hornos, estarán reguladas conforme a los recursos financieros disponibles en el presupuesto municipal. Estarán dirigidas a los habitantes de la comuna que se encuentran en situación de indigencia, necesidad manifiesta, o emergencias surgidas como desastres naturales.

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Beneficiario:** Persona que obtiene beneficio o que ha sido designado para percibir algún beneficio económico o ciertos derechos.

**Trabajador Social:** Funcionario municipal, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (Dideco), quien realiza la evaluación de los casos sociales, la coordinación y entrega de la ayuda solicitada.

**Oficina de Asistencia Social:** Oficina municipal dependiente de la DIDECO, que tiene por objetivo desconcentrar la atención social y acercar el municipio a la población.

**Pobreza:** Es una situación que surge como producto de la imposibilidad de acceso y/o carencia de los recursos para satisfacer las necesidades básicas de las personas. En general, un indicador objetivo para medirla es la línea de pobreza establecida por la Encuesta CASEN, donde se determina el monto del ingreso per cápita mensual que marca el límite de los pobres y no pobres.

**Necesidad Manifiesta:** Es una situación transitoria, que se manifiesta en la imposibilidad de satisfacer una necesidad básica producto del surgimiento de algún imprevisto (enfermedad de alto costo, cesantía, catástrofe).

**Acreditación Socioeconómica:** Es la presentación y entrega de documentos con el fin de verificar los antecedentes de tu grupo familiar y sus ingresos.

**Decreto Alcaldicio:** Resolución jurídica que decreta la responsabilidad financiera del municipio con respecto a un acto administrativo.



CABO DE HORNOS

CRECE

**Acta de entrega:** Documento que permite acreditar la recepción conforme por parte del beneficiario, quien firma el documento.

**Ayuda Social:** Es un apoyo asistencial básico que entrega el municipio, a familias que enfrentan situación de pobreza o necesidad manifiesta, y que está orientada a satisfacer una necesidad.

**Registro Social de Hogares:** Instrumento que contiene base de datos, compuesta por antecedentes que registran información de las personas y sus hogares, mediante distintas instituciones del Estado. Permitiendo visualizar la realidad socioeconómica de los hogares.

**Visita domiciliaria:** Es una técnica que se visualiza en el domicilio del usuario, mediante entrevista participativa y observación del entorno que rodea al beneficiario. Con fines de diagnóstico e intervención con el propósito de vincular el problema del beneficiario al sistema socio familiar.

**Evaluación Técnica:** Es un documento escrito que elabora un técnico o profesional del Departamento de Obras, con la finalidad de cuantificar los materiales necesarios que se requieran para poder reparar y/o reponer la superficie dañada en una vivienda o área habitacional.

**Emergencia:** Situación de peligro o desastre que se requiere de una acción inmediata.

**Canasta Familiar:** Es el conjunto de productos alimenticios, de acuerdo a las necesidades básicas nutricionales de un hogar promedio. Su objetivo es contribuir a mejorar el estado nutricional de los habitantes y/o residentes de escasos recursos de la comuna.

**Entrevista social:** La entrevista forma parte de técnicas de investigación cualitativa, que tiene como finalidad indagar en profundidad la problemática del beneficiario.

**Ficha básica de emergencia:** La ficha básica de emergencia FIBE, tiene como objetivo levantar información más detallada de los grupos familiares, para dar apoyo en la respuesta de la emergencia. Este instrumento es parte del sistema de evaluación de daños y necesidades reconocidos por el Estado de Chile para situaciones de emergencia, desastres y catástrofes.



**Informe Alfa:** Permite registrar la información de todo evento destructivo-emergencia o desastre en el ámbito comunal, se canaliza por la red de gobierno interior, permitiendo a las autoridades tomar decisiones, como también el adecuado soporte técnico.

**ONEMI:** La oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior tiene por finalidad, planificar, coordinar y ejecutar acciones destinadas a prevenir o solucionar problemas derivados de catástrofes.

### **Descripción del Proceso de Atención Social**

#### **1.- Atención presencial del Usuario:**

a) Primer acercamiento, con oficina de atención del vecino/a.

#### **2.-Gestión de la Atención:**

b) Derivación al departamento social, Trabajadora Social.

c) Entrevista social con el objetivo de conocer situación actual del solicitante. Si la petición formulada por el beneficiario o grupo familiar es pertinente, se verifica la existencia del Registro Social de Hogares, para determinar si los requirentes tienen domicilio en la comuna y su calificación socioeconómica.

d) Evaluación ex ante y ex post para ver si corresponde ayuda social. Una vez realizada la investigación social que comprende visita domiciliaria más verificación de vulnerabilidad mediante el Registro Social de Hogares, se procede a elaborar acreditación socioeconómica con documentación que respalde ingresos y egresos del grupo familiar.

e) En caso que el solicitante no cumpla con los requisitos expuestos en reglamento interno de ayudas sociales, no podrá ser beneficiario de ayuda social.

f) Se realiza citación a departamento social con el objetivo de brindar información pertinente si corresponde o no la ayuda social.



g) El Director (a) del Departamento de Desarrollo Comunitario DIDECO, revisa el Decreto Alcaldicio y da visto bueno, en iniciales de responsabilidad.

h) El Decreto Alcaldicio se envía a los distintos departamentos correspondientes (Finanzas, Control, Alcalde y Secretario Municipal) para su visación.

i) Es el Departamento Social, quién tiene la función de realizar la distribución del Decreto Alcaldicio, conforme a la distribución que señala el documento procediendo a la entrega de la ayuda social correspondiente.

j) En caso de que corresponda proceder a otro departamento municipal se entrega acta correspondiente a la solicitud realizada por el beneficiario para que esta sea distribuida en el domicilio. Por ejemplo: Tacos de leña, Forraje, Pellet

k) Verificar la entrega de ayuda social mediante acta de recepción firmada por el beneficiario y/o grupo familiar en dependencias del Departamento Social. Debiendo adjuntar comprobante de pago si lo amerita, para respaldar en Decreto Alcaldicio.

### **3.- Atención no presencial:**

l) Teléfono social de emergencia y red fija que tiene por objetivo recibir llamadas y solicitudes de beneficiarios que se encuentran en zona rural y urbana que no puedan presentarse de manera presencial a la oficina social. (situaciones médicas, aislamiento y personas que no se encuentren en la comuna y que sean residentes)

m) Mediante correo electrónico se recibirán solicitudes de beneficiarios que no puedan acercarse a la oficina social, se acusará recibo y serán contactados vía telefónica.

n) Evaluación ex ante y ex post para ver si corresponde ayuda social. Una vez realizada la investigación social que comprende visita domiciliaria más verificación de vulnerabilidad mediante el Registro Social de Hogares, se procede a elaborar acreditación socioeconómica con documentación que respalde ingresos y egresos del grupo familiar (solicitado por correo electrónico o WhatsApp de ayuda social).



ñ) En caso de que corresponda proceder a otro departamento municipal se entrega acta correspondiente a la solicitud realizada por el beneficiario para que esta sea distribuida en el domicilio. Por ejemplo: Tacos de leña, Forraje, Pellet

o) Verificar la entrega de ayuda social mediante acta de recepción firmada por el beneficiario y/o grupo familiar en el domicilio. Debiendo adjuntar comprobante de pago si lo amerita, para respaldar en Decreto Alcaldicio.

**Término de la atención:**

Una vez que ha corroborado que el usuario ha comprendido y no presenta otra solicitud, se puede considerar el término de la atención.

**Proceso de Emergencia por siniestros, catástrofes y derrumbes**

- a) Una vez decretada la emergencia, está es informada por Alcalde o Jefatura del Departamento de Desarrollo Comunitario al Área Social.
- b) Detectada la emergencia a nivel comunal, los profesionales del área social, se hacen presente en el lugar afectado, se entrevistan con las familias siniestradas registrando antecedentes básicos que permitan su identificación.
- c) Se realiza informe social con el objetivo de dar a conocer situación actual del grupo familiar, y posteriormente brindar ayuda social.
- d) Para brindar ayuda social se realiza cotización para efectuar la compra de materiales de construcción mediante formulario de requerimiento.
- e) El Director (a) del Departamento de Desarrollo Comunitario DIDECO, revisa el Decreto Alcaldicio y da visto bueno, en iniciales de responsabilidad.
- f) El Decreto Alcaldicio se envía a los distintos departamentos correspondientes (Finanzas, Control, Alcalde y Secretario Municipal) para su visación.



- g) Es el Departamento Social, quién tiene la función de realizar la distribución del Decreto Alcaldicio, conforme a la distribución que señala el documento procediendo a la entrega de la ayuda social correspondiente.
- h) Cuando la comuna se ve afectada por emergencias relacionadas con fenómenos climáticos como nevazones, derrumbes, marejadas, deslizamiento de terreno o incendios de mayor envergadura (superior a 3 viviendas), la Municipalidad coordinará las ayudas necesarias con la Oficina Nacional de Emergencia ONEMI.
- i) Si el requerimiento que se necesita son colchones, frazadas, etc. Se debe completar el informe alfa, enviándose a la ONEMI.
- j) Una vez, llegada las ayudas a la comuna, personal del equipo de emergencia hace entrega a los afectados los insumos correspondientes.
- k) Cuando el requerimiento se trata de vivienda y/o albergue se debe completar la ficha FIBE de emergencia (mismo procedimiento).

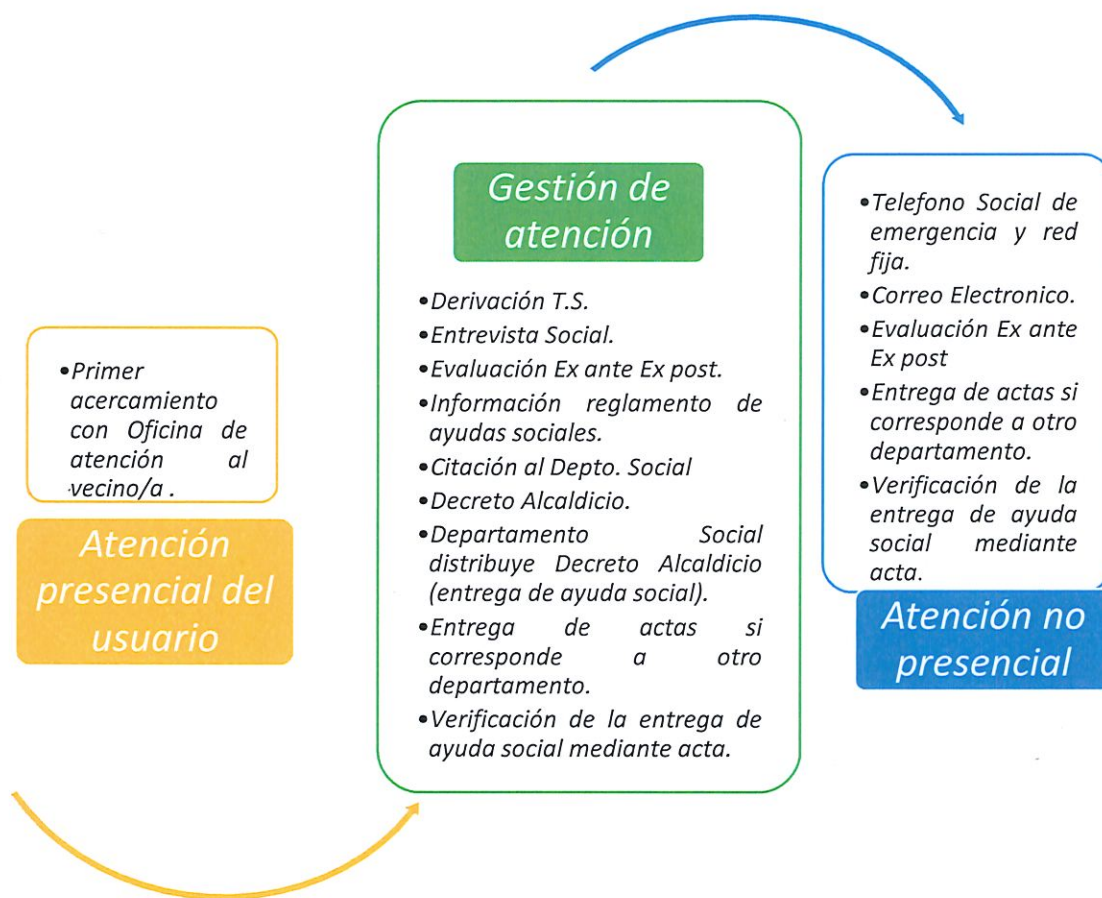
#### **Derivación, Seguimiento y Monitoreo.**

- a) Toda ayuda social que no se encuentre respaldada por reglamento interno es derivada a Delegación Provincial Presidencial de la Antártica Chilena, para gestionar un aporte.
- b) Las ayudas sociales de materialidad y ayudas técnicas se solicitan a Delegación Provincial Presidencial de la Antártica Chilena como Co- Aporte.
- c) Con respecto al monitoreo, este se efectúa mediante entrevista presencial y no presencial al beneficiario.
- d) El seguimiento es efectuado en visita a terreno para verificar si dicha ayuda cumple con lo solicitado.

**Nota:** Aquella ayuda social que ingresa por oficina de partes es derivada mediante providencia a Alcaldía para luego ser recepcionada por Jefatura del Departamento de Desarrollo Comunitario para luego ser traspasada al Área Social, aplicando criterios de atención presencial o no presencial.



## PROCESO DE ATENCIÓN SOCIAL





## PROCESO DE ATENCIÓN EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA

