



Cerro Sombrero, 30 de diciembre de 2025.

DECRETO ALCALDICIO NUM. 509/SECCION B.-

VISTOS:

- 1) El correo electrónico de fecha 18 de diciembre de 2025, de doña Constanza Guerra Mourguet, Directora de DIDECO, donde remite y solicita Decretar el Manual De Procedimientos de Ayudas Asistenciales DIDECO.
- 2) Lo dispuesto en la Ley N.º18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en particular los principios de economía, eficiencia y eficacia que rigen la actuación de los órganos de la Administración; lo establecido en el artículo 5º de la Resolución Exenta N.º 1.962, de 2022, de la Contraloría General de la República, que aprueba las Normas sobre Control Interno; y las demás normas legales y reglamentarias pertinentes.
- 3) El Decreto Alcaldicio N° 060 del 14 de enero del 2020, que modifica Decreto Alcaldicio N°81 con fecha 11 de julio de 1993, y que, desde el 01 de enero de 2020, encasilla a Cristina Vargas Vivar, Secretaria Municipal, Grado 7º de la E.S.M., en la Il. Municipalidad de Primavera.
- 4) El Decreto Alcaldicio N° 608 de fecha 19 de junio de 2025, que designa Subrogancia de la Dirección de Control Interno, en forma permanente.
- 5) El Decreto Alcaldicio N° 452 del 29 de mayo de 2020, que nombra a Juan Ramón Vargas Hernández, como Jefatura de Adquisiciones, Grado 11º de la E.S.M., a contar del 1º de junio de 2020 en la Il. Municipalidad de Primavera.
- 6) El Decreto Alcaldicio N°815, de fecha de 20 de agosto de 2025, que designa subrogancia de Secretaría Municipal permanente y deja sin efecto Decreto Alcaldicio N°088.
- 7) El Acta Complementaria del Tribunal Electoral Regional, Región de Magallanes y Antártica Chilena, de fecha 27 de noviembre de 2024, que proclama Alcaldesa en la Comuna de Primavera.

CONSIDERANDO:

- 1) Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 5º de la Ley 19.880, el cual consagra el principio de escrituración, es necesario que los actos administrativos sean formalizados por escrito, no existiendo una forma más adecuada para dejar constancia de los mismos.
- 2) Que, conforme a los principios de economía, eficiencia y eficacia consagrados en la Ley N° 18.575, la Administración del Estado debe organizar y desarrollar sus funciones de manera tal que se optimice el uso de los recursos públicos y se asegure el adecuado cumplimiento de los fines institucionales.
- 3) Que, el artículo 5º de la Resolución Exenta N° 1.962, de 2022, de la Contraloría General de la República, establece la obligación de las entidades de la Administración de contar con mecanismos de control interno que permitan asegurar una gestión ordenada, eficiente, transparente y conforme a derecho.
- 4) Que, la elaboración y actualización de manuales y reglamentos internos constituye una herramienta fundamental para la sistematización de los procesos administrativos, permitiendo optimizar la comunicación interna, reducir los tiempos de tramitación, fortalecer la transparencia y mejorar la ejecución de las funciones al interior de la entidad municipal.

D E C R E T O

1º APRUÉBESE, el Manual De Procedimientos de Ayudas Asistenciales DIDECO, cuyo documento a continuación de transcribe:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PXA6SH-023>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ENTREGA DE AYUDAS ASISTENCIALES DIDECO



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PXA6SH-023>



INDICE

1. Presentación
2. Marco Normativo
 - 2.1 Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades
 - 2.2 Reglamentos y normativas internas de la Ilustre Municipalidad de Primavera
 - 2.3 Dictámenes de la Contraloría General de la República sobre asistencia social
 - 2.4 Normativa del Ministerio de Desarrollo Social y Familia
3. Alcance
4. Objetivos
 - 4.1 Objetivo General
 - 4.2 Objetivos Específicos
5. Organización de los Recursos
 - 5.1 Recursos Presupuestarios
 - 5.2 Recursos Humanos
 - 5.3 Redes de Apoyo
 - 5.4 Infraestructura Disponible
6. Procedimientos Generales de Atención y Acceso a Asistencia Social
 - 6.1 Disposiciones generales
 - 6.2 Flujo de Atención
 - 6.3 Flujograma de Atención
7. Seguimiento y Evaluación
8. Anexos

Manual de Procedimientos de Ayudas Asistenciales

Ilustre Municipalidad de Primavera

1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de Ayudas Asistenciales establece las directrices, responsabilidades y procesos operativos mediante los cuales la Ilustre Municipalidad de Primavera gestiona y otorga prestaciones asistenciales a las y los habitantes de la comuna. Su propósito es estandarizar la actuación municipal, asegurar criterios técnicos y normativos, y fortalecer la calidad y



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PXA6SH-023>



oportunidad de las respuestas institucionales frente a situaciones de vulnerabilidad social, emergencia o necesidad manifiesta.

Este documento constituye una herramienta de uso interno para los equipos municipales, especialmente para la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), en el marco de su mandato de diseñar, gestionar y ejecutar acciones orientadas al bienestar social de la comunidad.

2. Marco Normativo

El otorgamiento de ayudas asistenciales en la Municipalidad de Primavera se rige por el siguiente marco legal y administrativo:

2.1 Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades

La ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, establece expresamente la asistencia social como una función propia del quehacer municipal, facultando a las municipalidades para desarrollar acciones destinadas a apoyar a personas y familias en situación de vulnerabilidad social, promover el desarrollo comunitario y aplicar las disposiciones legales en materia de asistencia social dentro de su territorio, funciones que se ejecutan principalmente desde la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), conforme a criterios técnicos, normativos y presupuestarios.

2.2 Reglamentos y normativas internas de la Ilustre Municipalidad de Primavera

Considera la ordenanza de ayudas asistenciales, que el Municipio gestiona en base a las necesidades de la población, según su condición social y de vulnerabilidad o emergencia.

2.3 Dictámenes de la Contraloría General de la República sobre asistencia social

Define criterios de legalidad y probidad respecto del uso de recursos públicos destinados a ayudas sociales, enfatizando la necesidad de fundamentación social, focalización y respaldo documental.

- Las ayudas asistenciales deben tener un fundamento social acreditable.
- deben ser focalizadas, no universales.
- Requieren de evaluación profesional, respaldo documental e imputación presupuestaria correcta.
- Deben responder a una necesidad real, actual y comprobable.
- Se otorgan esencialmente para cubrir necesidades en estado indigencia y/o necesidad manifiesta.
- Se puede prestar a funcionarios Municipales y/o prestadores de servicios a honorarios, concurriendo a las condiciones establecidas por Contraloría General de la República.

2.4 Normativa del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

- El Ministerio de Desarrollo Social y Familia es el organismo rector del sistema de Protección Social del estado y responsable de establecer los instrumentos oficiales de caracterización socioeconómica de los hogares. En este marco, el principal instrumento vigente es el Registro Social de Hogares (RSH), el cual permite identificar y clasificar la situación socioeconómica de las personas y familias, considerando antecedentes de ingresos, composición del hogar, condiciones de vivienda y variables de bienestar.
- Para efectos del otorgamiento de ayudas asistenciales municipales, el Registro Social de Hogares constituye un insumo técnico relevante para la focalización, sin perjuicio de que la calificación socioeconómica no reemplaza la evaluación social profesional, la cual considera



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PXA6SH-023>



antecedentes cualitativos y situaciones de emergencia o de necesidad manifiesta no siempre reflejadas en dicho instrumento.

- Asimismo, la Encuesta CASEN y otros instrumentos definidos por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia cumplen un rol complementario de carácter estadístico y referencial, permitiendo contextualizar la realidad social de la comuna y orientar la planificación de políticas y programas sociales.
- La Municipalidad de Primavera, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), utiliza estos instrumentos en coherencia con la normativa vigente, articulándolos con informes sociales, visitas domiciliarias y coordinación con la red pública, a fin de asegurar una adecuada focalización, equidad y pertinencia en la entrega de ayudas asistenciales.

3. Alcance

Este manual es aplicable a:

- Funcionarias y funcionarios municipales vinculados al proceso de atención social.
- Profesionales de DIDECO responsables de evaluación, seguimiento y entrega de ayudas.
- Unidades de apoyo territorial (Delegación Provincial y Delegación Regional de Magallanes) cuando se articulen prestaciones complementarias.
- Acciones de coordinación con hospitales y servicios públicos de la región. El manual regula todas las etapas del proceso: solicitud, evaluación, resolución, ejecución, entrega, seguimiento y registro de ayudas.
- Solicitantes y/o beneficiarios de ayudas asistenciales.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Establecer un procedimiento estandarizado para la gestión, evaluación, otorgamiento y seguimiento de ayudas asistenciales municipales, asegurando eficiencia, transparencia y focalización en personas y familias que enfrentan situaciones de emergencia, vulnerabilidad social o necesidad manifiesta.

4.2 Objetivos Específicos

- Asegurar que las ayudas asistenciales se otorguen conforme al marco normativo vigente.
- Garantizar criterios técnicos de evaluación social a través de la intervención profesional de DIDECO.
- Facilitar el acceso de la comunidad a apoyos municipales que contribuyan a mitigar situaciones críticas.
- Optimizar el uso del presupuesto asignado a ayudas asistenciales mediante una correcta planificación y rendición.
- Fortalecer la coordinación interinstitucional con organismos públicos y redes territoriales.
- Implementar mecanismos de registro, trazabilidad y control de las prestaciones.

5. Organización de los Recursos

5.1 Recursos Presupuestarios



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PXA6SH-023>



El financiamiento de ayudas asistenciales proviene del presupuesto municipal anual, detallado por cuentas asignadas para este fin. La planificación y distribución de recursos se realiza considerando:

- Ejecución histórica.
- Demandas emergentes.
- Prioridades definidas en base a la gestión de DIDECO y los programas comunitarios que ejecuta.
- Manual de imputación presupuestaria de SUBDERE orienta respecto a que cuentas presupuestarias pueden o no ser imputadas a ayudas asistenciales.

5.2 Recursos Humanos

El proceso es gestionado principalmente por:

- Trabajadora o trabajador social de DIDECO, encargado de la atención, evaluación social, visitas domiciliarias y elaboración de informes.
- Personal Municipal de las áreas de Administración y Finanzas, Control Interno, Secretaría Municipal, oficina de partes y Alcaldía.
- Coordinación desde DIDECO con Delegación Provincial y Delegación Regional de Magallanes cuando corresponda.
- Coordinación desde DIDECO con redes intersectoriales a nivel provincial y regional.

5.3 Redes de Apoyo

El municipio articula acciones con:

- Programas ejecutados por la Municipalidad de Primavera.
- Hospitales y centros de salud de la provincia y a nivel de la región.
- Servicios públicos vinculados a protección social.
- Instituciones territoriales y comunitarias.

5.4 Infraestructura Disponible

- Oficinas municipales destinadas a la atención social.
- Movilización para visitas domiciliarias.
- Espacios de archivo y custodia de documentos.

6. Procedimientos Generales de Atención y Acceso a Asistencia Social

6.1 Disposiciones generales:

El proceso de entrega de ayuda social se inicia cuando el usuario realiza una solicitud de forma presencial y/o por escrito ingresada por oficina de partes, o derivación de unidad interna o institución externa al Municipio, para ello debe presentar la siguiente documentación indicada en el Decreto Alcaldicio N°345/2024, según ayuda asistencial requerida por el usuario.

6.2 Flujo de Atención





1. **Ingreso de Solicitud:** El usuario presenta su requerimiento mediante acta de solicitud o canal institucional habilitado. (presencial - correo electrónico y/o derivación)
2. **Registro Inicial:** Ingreso del caso en sistema interno o libro de registro.
3. **Evaluación Social:** Entrevista, análisis de antecedentes que permiten la justificación o desestima la ayuda, verificación en RSH y visita domiciliaria cuando corresponda.
4. **Informe Social:** Como resultado de la evaluación, se elabora un informe social técnico que fundamenta la recomendación de otorgamiento o rechazo de la ayuda asistencial, dejando constancia de los antecedentes analizados y de la situación de necesidad o emergencia detectada. Para los casos que no se encuentren en los porcentajes de vulnerabilidad predefinidos para cada ayuda asistencial, se debe complementar el instrumento con un informe de gastos que acredite la necesidad manifiesta del solicitante.
5. **Solicitud de Disponibilidad presupuestaria:** En caso de recomendación favorable, la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) remite a la Dirección de Administración y Finanzas la documentación de respaldo correspondiente, solicitando la certificación de disponibilidad presupuestaria. En esta etapa se define el monto de la ayuda y su imputación presupuestaria. Así como también el mecanismo y medio de pago. (cuenta del solicitante)
6. **Decreto Municipal:** Contando con la disponibilidad presupuestaria, DIDECO solicita la dictación del acto administrativo correspondiente, mediante decreto municipal, el cual autoriza formalmente el otorgamiento de la ayuda asistencial, de acuerdo con los criterios técnicos y presupuestarios establecidos.
7. **Visto conforme de Dirección de Control Interno:** Decreto Municipal junto con los antecedentes expuestos del caso son enviados a Dirección de Control Interno por Secretaría Municipal para su revisión y autorización. En caso de observaciones, Dirección de Control interno podrá solicitar nuevos antecedentes o aclaraciones, según corresponda.
8. **Gestión del recurso según tipo de solicitud:** En los casos que impliquen el pago de una suma de dinero al beneficiario se debe remitir el Decreto Alcaldicio totalmente tramitado, con todos los antecedentes resguardando la información personal y sensible de estos, a la Unidad de Finanzas para elaboración de Decreto de pago, visación de director de Finanzas y gestión de pago.

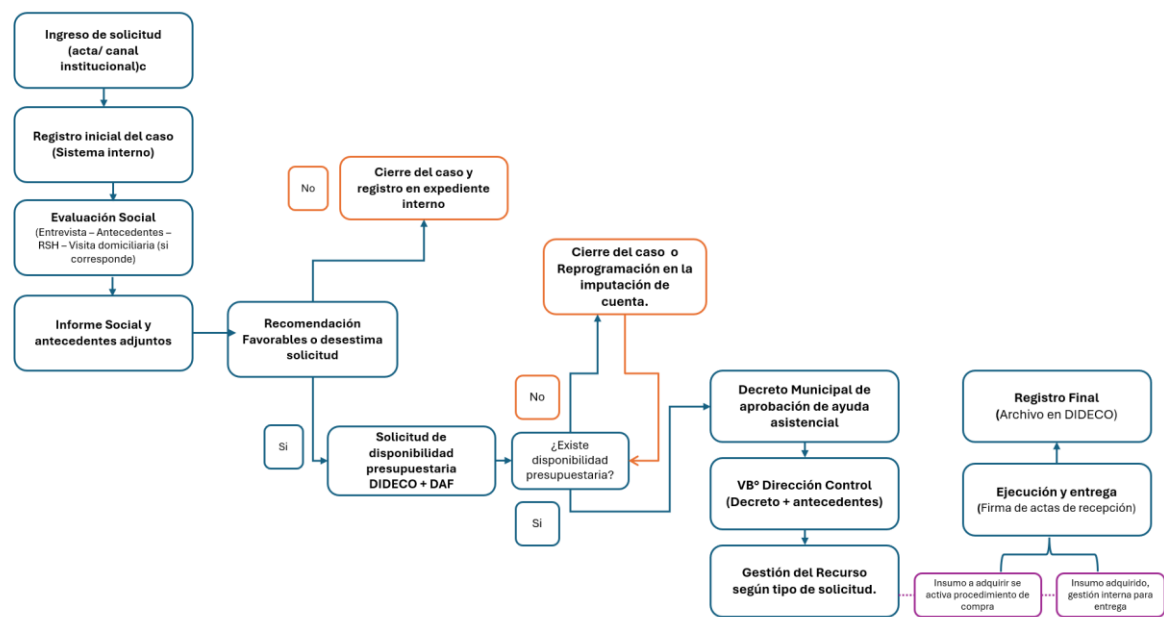
En el caso de entrega de un insumo que debe ser adquirido por el Municipio previamente, se debe remitir el formulario de adquisiciones totalmente tramitado junto con el Decreto Alcaldicio que ordena la ayuda asistencial, a la Jefatura de Adquisiciones para su tramitación.

Por otra parte, en el caso de entrega de ayudas asistenciales, con las que ya cuenta el municipio, sean estos, pasajes en bus, leña u otros, se gestionará de manera interna la entrega. (en el caso de adquisiciones de leña, se debe proceder conforme al párrafo anterior, complementándose con el procedimiento de adquisición y control de leña)
9. **Ejecución y Entrega:** Autorizada la ayuda, se coordina la adquisición y/o entrega de la prestación al beneficiario, dejando constancia mediante acta de entrega y recepción, firmada por las partes involucradas.
10. **Registro Final:** Todos los antecedentes, documentos y respaldos del proceso son incorporados al expediente del caso, asegurando su correcto archivo, custodia y disponibilidad para fines de control, seguimiento y fiscalización.





6.3 Flujograma de Atención



7. Seguimiento y Evaluación

- Seguimiento de la gestión interna sea en proceso de adquisiciones y/o pagos solicitados.
- Realización de seguimiento telefónico o presencial según el tipo de ayuda entregada.
- Actualización de registros y cierre de caso cuando corresponda.
- Revisión presupuestaria de cuentas utilizadas durante el año calendario.

8. Anexos

- Formato de Acta de Solicitud.
- Formato de Informe Social.
- Acta de Entrega y Recepción de Ayuda.
- Planilla Excel de registro de atenciones y ayudas asistenciales entregadas.
- Anexo adquisiciones de leña.
- Otros documentos complementarios que se definan internamente.





ACTA DE SOLICITUD AYUDA ASISTENCIAL
DIDECO

CONSTANZA GUERRA MOURGUET, Trabajadora social, Directora DIDECO recibe solicitud de **don (ña)**:

RUN:

Requiriendo:

Firma – timbre
DIDECO

Firma solicitante

Fecha: / / **2025**__





INFORME SOCIAL N°
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO

1. Antecedentes del/a solicitante

NOMBRE			
RUN		FECHA DE SOLICITUD	
DOMICILIO		COMUNA	
ACTIVIDAD		INGRESOS $\bar{x}$	
RSH %		FONO/CEL	

2. Grupo Familiar

NOMBRE	1ER APELLIDO	2DO APELLIDO	EDAD	ESTADO CIVIL	PARENTESCO	ACTIVIDAD	INGRESOS

3. Vivienda

TENENCIA	CONSERVACIÓN	SERV. BÁSICOS	CONDICIONES DE HABITABILIDAD
PROPIA	BUENO	AGUA POTABLE	FLIA PRINCIPAL DE VIVIENDA
ARRENDADA	REGULAR	ELECTRICIDAD	N° DE DORMITORIOS
ALLEGADO/A	MALO	GAS NATURAL	HACINAMIENTO
CEDIDA		ALCANTARILLADO	
USO IRREGULAR			
COMODATO			
INSTITUCIÓN			

4. Motivos de la solicitud.

5. Opinión profesional

CORRESPONDE LA AYUDA			
SI		NO	

5.1 Fundamentos

Por todo lo anterior se recomienda otorgar:

Firma Trabajador/a Social
____/____2025

Cerro Sombrero,





ACTA DE ENTREGA
AYUDA ASISTENCIAL

En Cerro Sombrero a XX de diciembre 2025, La Ilustre Municipalidad de Primavera, por medio de la Dirección de Desarrollo Comunitario, procede a entregar _____, la cual es para ser utilizada por el grupo familiar de la solicitante:

NOMBRE :
RUT :
DIRECCIÓN :

NOTA: la entrega de este beneficio es de uso exclusivo para el solicitante y su grupo familiar, quedando prohibida la venta o cualquier otro tipo de administración del insumo entregado.

Nombre y firma entrega operaciones
Beneficiario.

Nombre y firma de
Recepción conforme

Nombre y firma entrega
DIDECO

ANEXO DE ADQUISICIÓN DE LEÑA

Esta instrucción debe establecer los siguientes pasos:

1. Al momento de solicitar la disponibilidad presupuestaria para adquisición de leña, se debe definir en el respectivo formulario de solicitud de adquisición el propósito de su uso (combustible para actividades municipales, ayuda asistencial o ambos) y señalar cuanto valor del presupuesto será dispuesto para uno y/o para otro.
2. Al momento de recepcionar la leña adquirida, se deberá realizar un conteo de la cantidad de unidades recibidas para su adecuado almacenamiento y registro como existencia, diferenciando y almacenando las cantidades según su propósito.
3. Cada vez que se desee realizar una entrega, ya como ayuda asistencial o para uso como combustible en actividades, deberá ser debidamente registrada por DIDECO en un registro auxiliar Excel. Este registro auxiliar deberá contener como mínimo la siguiente información:





Número y fecha de Factura de compra.

Cantidad de unidades totales.

Cantidad de unidades entregadas valorizadas en pesos.

Fecha de cada entrega y su propósito.

4. Al momento del retiro de leña según los fines pre establecidos al momento de la adquisición, se deberá informar el registro auxiliar actualizado mediante un memorándum debidamente firmado a DAF con

REGISTRO EXCEL DE ATENCIONES Y SOLICITUDES DE AYUDA ASISTENCIAL

N° informe social	Fecha atención	Solicitud de usuario	Nombre solicitante	Rut	% RSH	Procede con entrega (Si/No)	Fecha Decreto	Fecha entrega	Observaciones

REGÍSTRESE en Secretaria Municipal, **COMUNÍQUESE** a la Administración Municipal, Dirección de Control y a todas las Unidades y una vez hecho, **ARCHIVESE**.

KARINA FERNÁNDEZ MARÍN
Alcaldesa

JUAN VARGAS HERNÁNDEZ
Secretario Municipal (S)

JVH/CVV/KFM/vgb

