

**APRUEBA PROTOCOLO SOBRE APOYO PSICOSOCIAL Y JURÍDICO AL PERSONAL DE GENDARMERÍA DE CHILE EN SITUACIONES DE CRISIS O EMERGENCIAS.**

LMF/CEC/DDG/FMA/DAV/sav/ggm.

<b>MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES</b>
<b>RECIBIDO</b>

Nº 10149 / EXENTA.

SANTIAGO, 10 OCT, 2012

<b>CONTRALORIA GENERAL TOMA DE RAZON</b>		
<b>RECEPCION</b>		
DEPART. JURIDICO		
DEP. T.R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P., U y T		
SUB. DEP. MUNICIPAL		
<b>REFRENDACION</b>		
REF. POR \$ _____		
IMPUTAC. _____		
ANOT. POR \$ _____		
IMPUTAC. _____		
DEDUC. DTO. _____		

673

Hoy se resolvió lo que sigue:

**VISTOS:** La facultad que me confiere el artículo 6° N° 1, 2, 10, 19, y 20 del D.L. N° 2.859, de 1979, del Ministerio de Justicia que aprobó la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile; las disposiciones de la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta N° 0001, de 05 de enero de 2011, del Director Nacional de Gendarmería de Chile, que aprueba Protocolo sobre Manejo de Situaciones Críticas y Desastres en Gendarmería de Chile con una Perspectiva de Salud Mental; y, el Oficio Ordinario N° 954, de 20 de agosto de 2012, del Jefe (S) del Departamento de Salud.

**CONSIDERANDO:**

1.- La necesidad del Servicio de orientar acciones concretas hacia el personal institucional frente a situaciones de crisis o emergencias que ameriten una intervención psicosocial y jurídica focalizada, requerimiento que ha quedado de manifiesto en acontecimientos pretéritos que han afectado a nuestros funcionarios.

2.- Que, estas acciones deben contemplar aspectos sociales, de salud mental y jurídico, que permitan una atención al personal afectado lo más integral posible ante una situación de crisis o emergencia.

3.- La Resolución Exenta N° 0001, de 05 de enero de 2011, de esta Dirección Nacional, que aprueba Protocolo sobre Manejo de Situaciones Críticas y Desastres en Gendarmería de Chile con una Perspectiva de Salud Mental.

He resuelto dictar la siguiente

## RESOLUCIÓN

I.- **DÉJESE** sin efecto Resolución Exenta N° 0001, de 05 de enero de 2011, del Director Nacional de Gendarmería de Chile, que aprueba Protocolo sobre Manejo de Situaciones Críticas y Desastres en Gendarmería de Chile con una Perspectiva de Salud Mental.

II.- **APRÚEBESE PROTOCOLO SOBRE APOYO PSICOSOCIAL Y JURÍDICO AL PERSONAL DE GENDARMERÍA DE CHILE EN SITUACIONES DE CRISIS O EMERGENCIAS**, en los términos que siguen:

**PROTOCOLO: APOYO PSICOSOCIAL Y JURÍDICO AL PERSONAL DE GENDARMERÍA DE CHILE EN SITUACIONES DE CRISIS O EMERGENCIAS.<sup>1</sup>**

### 1. PRESENTACIÓN

El presente documento es una herramienta técnica para el apoyo psicosocial y jurídico a los funcionarios de Gendarmería de Chile afectados por situaciones de emergencia que se suscitan en el contexto penitenciario a nivel nacional.

### 2. OBJETIVOS

#### 2.1 Objetivo General

Estandarizar procedimientos y acciones para responder desde el ámbito psicosocial y jurídico, frente a una situación de crisis o de emergencia en Gendarmería de Chile.

#### 2.2 Objetivos Específicos

- Identificar las situaciones que constituyen un evento de crisis o emergencia en Gendarmería de Chile.
- Establecer acciones de apoyo psicosocial y jurídico para los funcionarios que se han visto enfrentados a una situación de crisis o emergencia.
- Diseñar un sistema de capacitación anual que permita proporcionar conocimientos jurídicos y fortalecer herramientas de afrontamiento psicoemocional en los funcionarios, frente a una situación de crisis o emergencia.

<sup>1</sup> Para efectos de este Protocolo, la situación de Crisis o de Emergencias se entenderán bajo el mismo significado.

## DEFINICIÓN DE EVENTO CRÍTICO

Tal como lo señala el Manual de Procedimiento Institucional para las Unidades Penales, elaborado por el Departamento de Seguridad y aprobado mediante la Resolución Exenta N° 4549, de 28 de diciembre de 2006, del Director Nacional de Gendarmería de Chile, en el ámbito penitenciario, la situación crítica o de emergencia se refiere al riesgo inminente del quiebre del normal funcionamiento de las actividades propias de un establecimiento o de cualquier actividad penitenciaria, con compromiso de la seguridad en los procesos internos, infraestructura e integridad física de funcionarios e internos.

En concordancia con lo anterior, y sólo para efectos del presente protocolo, las situaciones de crisis o emergencias se clasificarán de la siguiente manera:

Tipo de Crisis	Definición
Crisis o emergencia de magnitud regional:	<p>Todo suceso que impacta a una zona o región del país, cuya demanda excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.</p> <p>Serán consideradas crisis regionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desastres naturales que impacten considerablemente a las dotaciones institucionales</li> <li>▪ Cualquier otra situación que el Director Regional considere como tal.</li> </ul>
Crisis o emergencia local	<p>Todo suceso crítico que afecta a un establecimiento penitenciario u otra instalación de Gendarmería de Chile, el cual puede ser de carácter fortuito o fuerza mayor, o provocado por la acción humana, y que <b>impacta a uno o más funcionarios en su integridad física y/o psicológica.</b></p> <p>Serán consideradas crisis locales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suicidio/Homicidio</li> <li>▪ Toma de rehén</li> <li>▪ Motín o intentos de motín</li> <li>▪ Incendios o amagos de incendio.</li> <li>▪ Riñas</li> <li>▪ Agresiones graves</li> <li>▪ Desórdenes focalizados o generalizados</li> <li>▪ Epidemia sanitaria</li> <li>▪ Cualquier otra situación que el Jefe del establecimiento penitenciario considere como tal.</li> </ul>
	<p>Todo suceso crítico que afecta de manera particular a un funcionario y que</p>

Crisis o emergencia Individual.	<p>supera su propia capacidad de manejo frente a éste, llevándolo a un estado de crisis o colapso emocional:</p> <p>Serán consideradas crisis individuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intento de suicidio.</li> <li>▪ Toma de rehén.</li> <li>▪ Agresiones y accidentes graves dentro y fuera del establecimiento.</li> <li>▪ Amenazas o intimidaciones verosímiles tanto fuera como dentro del establecimiento que impliquen riesgo a la integridad física o psicológica al funcionario y/o a su familia y que tengan relación con su trabajo penitenciario.</li> <li>▪ Crisis de pánico u otra manifestación psicoemocional que implique una desorganización conductual evidente del funcionario.</li> </ul>
---------------------------------	---

#### 4. PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA AL INDIVIDUAL

El Protocolo establece procedimientos a nivel nacional para los tres tipos de crisis señaladas anteriormente, y en tres momentos del tiempo: antes, durante y posterior al evento crítico

### **4.1. Procedimiento Nivel Regional**

#### **4.1.1 Recurso humano**

- Cada Dirección Regional debe designar una dupla psicosocial que opere como agente coordinador y/o intervención para el apoyo de funcionarios afectados por una situación de emergencia. En el caso del (la) Asistente Social, es necesario que dicho cargo lo ejerza un(a) profesional con conocimientos de normativas correspondientes al personal institucional.
- Cada Dirección Regional debe disponer de un profesional abogado para prestar asesoramiento jurídico al personal afectado cuando sea necesario y pertinente, designación que recae en el Abogado Asesor Regional.
- Será responsabilidad de cada Dirección Regional, dar a conocer a todas las dotaciones bajo su jurisdicción, la respectiva información de contacto de la dupla psicosocial y el profesional abogado.
- La formalización de la designación de la dupla psicosocial y del abogado, es realizada desde el nivel central por el Director Nacional.

#### 4.1.2 Procedimientos Regionales

##### I. Previo a la crisis

Implica la implementación de acciones preventivas, con el propósito de fortalecer y desarrollar herramientas de afrontamiento en los funcionarios, dentro de las cuales se deben considerar:

- a. *Red de apoyo:* Cada Dirección Regional deberá generar una red de apoyo en servicios de salud, intra y extra institucional, para efectos de derivación.
- b. *Sala de Emergencias:* Cada Dirección Regional debe establecer en cada establecimiento penitenciario, un espacio adecuado para ser utilizado como sala de coordinación y atención en emergencias cuando esta suceda
- c. *Plan de capacitación anual:* Cada Dirección Regional debe elaborar un plan de capacitación anual, el cual permita promover conocimientos, herramientas y habilidades personales de afrontamiento en los funcionarios, ante una posible situación de crisis o emergencia. El plan debe estar inserto en el "Plan Regional de Capacitación" de acuerdo a las fechas fijadas por el Departamento de Recursos Humanos.

Se sugiere abordar las siguientes temáticas:

Áreas	Temas
Primeros auxilios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trauma</li> <li>- Quemaduras</li> <li>- Reanimación Cardiopulmonar</li> </ul>
Psicología de la Emergencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptos generales de crisis y emergencias.</li> <li>- Afrontamiento antes, durante y después de una crisis.</li> <li>- Reacciones biopsicosociales y manejo psicológico en una situación de crisis.</li> <li>- Estrategias de Reducción de la vulnerabilidad psicológica</li> <li>- Consecuencias psicológicas de una situación de crisis o emergencia.</li> </ul>
Análisis de situaciones de crisis Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amago de Incendio</li> <li>- Incendio</li> <li>- Motines</li> <li>- Riñas</li> <li>- Procedimientos ante fallecimientos del personal</li> <li>- Desordenes generalizados</li> <li>- Toma de Rehenes, entre otros.</li> </ul>
Habilidades Interpersonales orientadas al contexto penitenciario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación, manejo de conflictos y resolución de problemas con usuarios.</li> <li>- Reconocimiento y canalización de emociones.</li> </ul>

Área Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento sumarial por accidentes en actos de servicio.</li> <li>- Ley de Armas y Reglamentación sobre Uso de Armas en Gendarmería de Chile.</li> <li>- Conceptos básicos del derecho procesal penal: Denuncia, querrela, investigación, formalización, y otros.</li> <li>- Delitos de amenazas, lesiones, homicidio, daños, incendio, y otros.</li> </ul>
---------------	---

## II. Durante la crisis

Implica un procedimiento de intervención oportuno y eficaz durante la situación de emergencia o inmediatamente después que esta sucede.

1. En la eventualidad que se suscite una situación crítica, será responsabilidad de la Jefatura del establecimiento penitenciario velar porque se tome contacto a la brevedad con la dupla psicosocial.

2. Una vez informada, la dupla psicosocial deberá acudir al lugar del hecho y efectuar las siguientes acciones:

- a. Evaluar la problemática.
- b. Determinar el número de afectados.
- c. Realizar la primera intervención psicosocial.
- d. Recabar toda la información disponible.
- e. Si se estima necesario, contactar al Abogado Asesor Regional, quien finalmente resolverá sobre la necesidad de intervenir en la situación de crisis, previa comunicación al Director Regional.
- f. Informar a la brevedad al nivel central y regional, y posteriormente emitir un reporte inicial, según el tipo de crisis que corresponda (local o individual), de acuerdo al formulario "*Reporte Inicial de Evento Crítico*". Este reporte debe ser dirigido a la Sección Salud del Personal del Departamento de Salud y al Subdepartamento de Servicio Social.

### 2.1. Funciones específicas de los integrantes de la dupla psicosocial

- Funciones del (la) Psicólogo(a):
  - Intervención en crisis, de ser necesaria
  - Evaluación de la necesidad de derivación.
  - Coordinación con asistente social para establecer un proceso de seguimiento.
- Funciones del (la) Asistente Social serán:
  - Establecer contacto con la familia, de ser necesario, y en caso de no ser factible, un representante registrado en la ficha personal. Lo anterior, con el propósito de informar, orientar y apoyar al grupo familiar.
  - Gestionar la obtención de beneficios previsionales y sociales.
  - Coordinación con redes locales e institucionales para el traslado de familiares, vía terrestre o área, ingreso a hospitales o clínicas, adquisición de medicamentos, servicios funerarios, entre otras.

En caso de una crisis individual, donde la persona presente una desorganización conductual evidente, es necesario considerar las siguientes situaciones

A. Si la persona afectada permanece en el lugar de trabajo:

La autoridad del lugar deberá velar por la seguridad de la persona y del entorno:

- i. Procurar retirar armamento.
- ii. Establecer condiciones ambientales de protección.
- iii. Tomar contacto con dupla psicosocial la que debe continuar con las acciones del protocolo.

B. Si la persona afectada sale del lugar de trabajo:

La autoridad del lugar deberá velar para que se tomen todas medidas correspondientes:

- i. De ser necesario y pertinente, tomar contacto con Carabineros de Chile y ambulancia a objeto de resguardar la seguridad del propio individuo y su entorno.
- ii. Establecer contacto con la familia.
- iii. Contactar a la dupla psicosocial para una pronta intervención y continuar con el protocolo de procedimientos.

3. Para el caso de intervención del Abogado Asesor Regional, deberá:

- i. Recabar la información de la Jefatura del establecimiento institucional, de él o los funcionarios afectados, del Ministerio Público y de las Policías, según corresponda.
- ii. Coordinar acciones de intervención y apoyo con la dupla psicosocial.
- iii. Informar a él o los afectados, o familiares, de la situación jurídica que ha generado el evento crítico, si corresponde.
- iv. Evaluar la interposición de denuncia o querrela criminal como consecuencia del evento crítico acaecido.
- v. Informar al nivel central (Departamento Jurídico) y regional de la situación de crisis.
- vi. Solicitar apoyo al Departamento Jurídico Institucional, si lo estima necesario.

### III. Después de la crisis

Esta etapa comprende los procedimientos de apoyo al funcionario, para disminuir las posibles consecuencias o secuelas emocionales a causa de la situación de crisis y emergencia. Dicho proceso consiste en:

1. Realizar derivación cuando el caso lo requiera.
2. Realizar el seguimiento al o los funcionarios evaluados en la etapa previa.
3. Emitir un reporte de seguimiento de la situación, según la crisis que corresponda, de acuerdo al formulario *Reporte de Seguimiento*. Este reporte debe ser dirigido a la Sección Salud del Personal del Departamento de Salud y al Subdepartamento de Servicio Social

4. Emitir un informe final, al año de ocurrencia del evento crítico, de acuerdo al formulario "Informe Final". Este informe debe ser dirigido a la jefatura directa con copia a la Sección Salud del Personal del Departamento de Salud y al Subdepartamento de Servicio Social.
5. Para el caso de intervención del abogado, éste deberá mantener informado al nivel central (Departamento Jurídico) del proceso judicial incoado como consecuencia del evento crítico.

## **4.2. Procedimiento Especial**

---

Debido a características particulares de la Zona Metropolitana, que dicen relación principalmente con la existencia de dos jurisdicciones y la cobertura de un Asistente Social para cada centro penitenciario, la gestión en emergencias se implementará de la siguiente manera:

### **4.2.1 Recurso humano**

- El Director Nacional debe designar oficialmente una dupla psicosocial de su jurisdicción que opere como agente coordinador y/o intervención para el apoyo de funcionarios afectados por una situación de emergencia. En el caso del (la) Asistente Social, es necesario que dicho cargo lo ejerza un(a) profesional con conocimientos de normativas correspondientes al personal institucional.
- El Director Regional Metropolitano debe designar una dupla psicosocial que opere como agente coordinador y/o intervención para el apoyo de funcionarios afectados por una situación de emergencia. En el caso del (la) Asistente Social, es necesario que dicho cargo lo ejerza un(a) profesional con conocimientos de normativas correspondientes al personal institucional.
- El Director Nacional debe disponer de un profesional Abogado que preste asesoría jurídica al personal afectado, cuando sea necesario.

### **4.2.2 Procedimientos Zona Metropolitana**

#### **I. Previo a la crisis**

La dupla psicosocial de cada jurisdicción debe gestionar la implementación de acciones preventivas, con el propósito de fortalecer y desarrollar herramientas de afrontamiento ante situaciones de emergencias en los funcionarios, dentro de las cuales deben considerarse:

- a. *Red de apoyo:* Generar una red de apoyo en servicios de salud, intra y extra institucional, para efectos de derivación.
- b. *Sala de Emergencias:* Se debe establecer en cada Unidad Penal un espacio adecuado para ser utilizado como sala de coordinación y atención en situaciones de emergencias.
- c. *Plan de capacitación anual:* Cada dupla debe elaborar un plan de capacitación anual, el cual permita promover conocimientos, herramientas y habilidades personales de afrontamiento en los funcionarios, ante una posible situación de crisis o emergencia.



## II. Durante la crisis

- Cada vez que ocurra un incidente crítico, él o la profesional Asistente Social de dicho establecimiento penitenciario debe ser el primer agente de intervención para el apoyo de los funcionarios afectados, y quién debe reportar la situación a la dupla coordinadora correspondiente a su **jurisdicción**, Dirección Regional o Dirección Nacional, según corresponda, solicitando el apoyo respectivo de ser necesario.
- En ocasión de situaciones de emergencias en fin de semana o días festivos, existe un sistema de turnos coordinado por el Subdepartamento de Servicio Social, mediante el cual un/a profesional Asistente Social estará disponible para cubrir cualquier emergencia en toda la Zona Metropolitana.

<b>Número celular :</b>	<b>6 140 27 54.</b>
-------------------------	---------------------

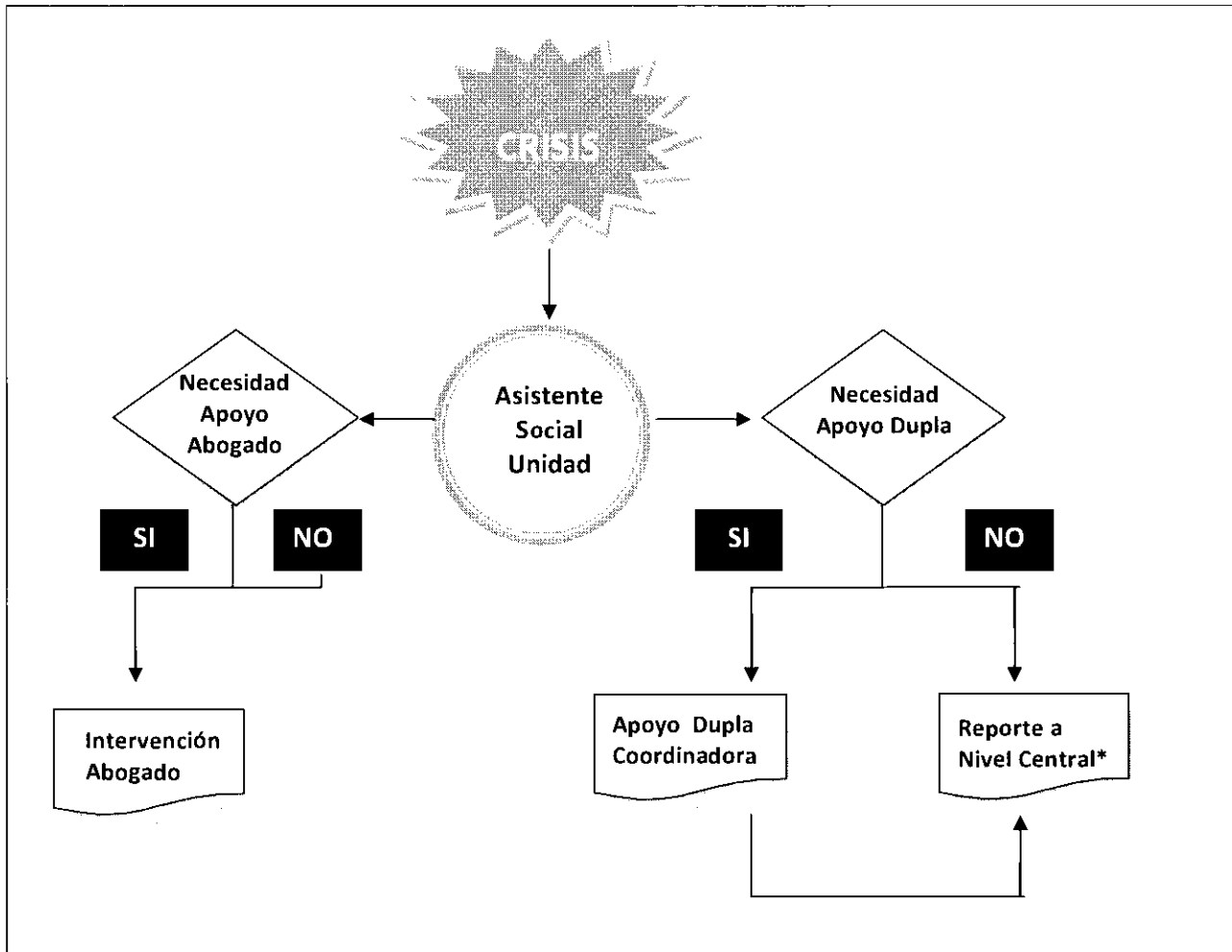
- La Asistente Social del establecimiento penitenciario deberá evaluar la necesidad de asesoramiento jurídico en la emergencia. Para este efecto existirá un sistema de turnos coordinado por el Departamento Jurídico, mediante el cual un/a profesional Abogado estará disponible para cubrir cualquier emergencia en toda la Zona Metropolitana. Este Abogado, finalmente, resolverá si es pertinente y necesaria su presencia en el lugar de la emergencia.

<b>Número celular :</b>	<b>63336130</b>
-------------------------	-----------------

## III. Después la crisis

1. Realizar derivación cuando el caso lo requiera.
2. Realizar el seguimiento a los funcionarios evaluados en la etapa previa.
3. Emitir un reporte de seguimiento de la situación, según la crisis que corresponda, de acuerdo al formulario *Reporte de Seguimiento*. Este reporte debe ser dirigido a la Sección Salud del Personal del Departamento de Salud y al Subdepartamento de Servicio Social
4. Emitir un informe final, al año de ocurrencia del evento crítico, de acuerdo al formulario "Informe Final". Este informe debe ser dirigido a la jefatura directa con copia a la Sección Salud del Personal del Departamento de Salud y al Subdepartamento de Servicio Social.
5. Para el caso de intervención del Abogado, éste deberá mantener informado al nivel central (Departamento Jurídico) del proceso judicial incoado como consecuencia del evento crítico.

### Esquema Procedimiento Especial Zona Metropolitana



\* Sección Salud de Personal y Subdepartamento de Servicio Social de Personal

## 4. PROCEDIMIENTOS CRISIS/ACONTECIMIENTO REGIONAL

### a. Previo a la crisis

Las acciones preventivas corresponden a las mismas acciones señaladas anteriormente para las Crisis Locales e Individuales.

- i. Red de Apoyo.
- ii. Sala de Emergencia.
- iii. Plan de Capacitación.

### b. Durante la crisis

Para una crisis regional la dupla psicosocial principalmente debe:

1. Evaluar el impacto del evento crítico, y determinar el recurso humano necesario para responder a los requerimientos psicosociales de la región.
2. Generar estrategias de acción para el levantamiento de necesidades psicosociales y otras necesidades de la región como por ejemplo: agua, alimentos, pañales, entre otras.
3. Recabar toda la información posible respecto a las necesidades psicosociales del personal afectado, y remitirla al nivel central, Servicio Social de Personal y Sección Salud del Personal del Departamento de Salud, de acuerdo a formulario "*Reporte de Necesidades*"
4. Ante una crisis regional, el Abogado Asesor Regional deberá:
  - Recabar toda la información posible sobre el evento crítico en coordinación con la dupla psicosocial.
  - Evaluar la necesidad de intervención jurídica en razón del evento crítico y determinar las medidas o acciones a seguir.
  - Informar a la brevedad al Departamento Jurídico, mediante un reporte inicial señalando las medidas o acciones que se han tomado en el ámbito jurídico.
  - Solicitar el apoyo del Departamento Jurídico, si lo estima necesario, sin perjuicio de la asesoría jurídica que pueda disponer el Director Nacional de Gendarmería de Chile.

### c. Después de la crisis

1. Posterior a la crisis, emitir un reporte de seguimiento, en relación a la evolución de la situación, de acuerdo a formulario "*Reporte de Seguimiento*"
2. Al cumplirse un año del evento crítico, se debe remitir un informe final que dé cuenta de la situación actual de la región afectada, de acuerdo a formulario "*Informe Final*"

III. **IMPLEMENTÉSE** por esta Dirección Nacional y las Direcciones Regionales de Gendarmería de Chile el presente Protocolo designando mediante resolución las duplas psicosociales y abogados, informando de ello a las Unidades Penales y Especiales de su jurisdicción, e incorporando al plan anual de capacitación los contenidos que permitan promover conocimientos, herramientas, y habilidades personales de afrontamiento en los funcionarios ante una posible situación de crisis o emergencia.

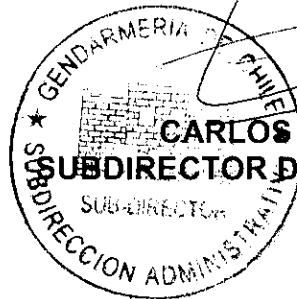
**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.**



**LUIS MASFERRER FARIAS**  
DIRECTOR NACIONAL  
GENDARMERÍA DE CHILE

Lo que se transcribe para su conocimiento.

Saluda a UD.



**CARLOS ESTEFFAN CODOCEO**  
SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**DISTRIBUCIÓN:**

- Ayudantía Director Nacional.
- Subdirección de Administración y Finanzas.
- Subdirección Operativa.
- Subdirección Técnica.
- Escuela de Gendarmería de Chile.
- Dirección Regional Metropolitana.
- Direcciones Regionales del País.
- Departamento Jurídico.
- Departamento de Seguridad.
- Departamento de Salud.
- Departamento de Recursos Humanos.
- Sección de Salud del Personal.
- Oficina de Partes.
- Archivo.