

**APRUEBA PROTOCOLO ACCIÓN ANTE SITUACIONES DE CRISIS DE LA DIRECCIÓN DE VIALIDAD DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS.**

**RESOLUCIÓN DV (E) N° 666 /**

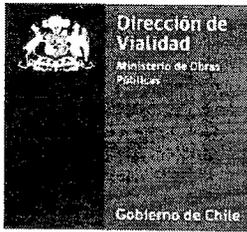
**SANTIAGO, 13 MAR 2020.**

**VISTOS:**

- Constitución Política de la República,
- DFL N°1/19.653 del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado,
- DFL N°22 de 1959, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto de la Ley Orgánica del Servicio de Gobierno Interior de la República; deroga la Ley de Régimen Interior, de 22 de diciembre de 1885.
- DFL MOP N°850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 15.840, de 1964 y del DFL N° 206, de 1960,
- DFL N°29 de 2004 del Ministerio de Hacienda que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo,
- Ley 16.744 de Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales,
- Decreto Supremo MOP N°79 de 2004, que establece la organización y funciones de la Dirección de Vialidad.
- Resolución N°6 de 2019 de Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, existe la necesidad y obligación de prevenir accidentes del trabajo y con ocasión de este, junto con resguardar en todo momento la seguridad de los funcionarios de la Dirección de Vialidad, tanto a nivel central, como en Direcciones Regionales y Provinciales.
2. Que, con fecha 19 de diciembre de 2019 mediante carta suscrita por el sr. Fernando Gallegos y la sra. Emma Violeta Durán Muñoz, en representación de la Asociación Nacional de Ingenieros de Obras Públicas, solicitando el establecimiento de un protocolo de acción para funcionarios ante situaciones de crisis.
3. Que, con fecha 27 de diciembre de 2019, la Dirección Nacional de Vialidad conformó una mesa multidisciplinaria, con el objetivo de generar un protocolo interno de alcance nacional para funcionarios enfrentados a situaciones de crisis, buscando garantizar la seguridad e integridad física y psíquica de los funcionarios.



4. Que, se tomó en cuenta la necesidad levantada por la citada Asociación Gremial, además de protocolos similares dictados en Direcciones Regionales de este Servicio, así como en otros Servicios Públicos, con el objetivo de unificar criterios y protocolos de reacción de los funcionarios ante situaciones como las descritas.
5. Conforme a lo anterior, se hace necesario formalizar el trabajo de la señalada mesa, aprobando y comunicando el texto definitivo del señalado protocolo.

### **RESUELVO:**

- I. **APRUÉBASE**, el siguiente texto como Protocolo de Acción ante Situaciones de Crisis de la Dirección Nacional de Vialidad, sus Direcciones Regionales y Provinciales:

#### **1. ALCANCE**

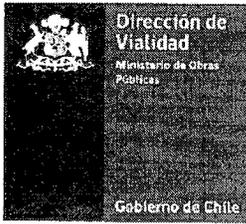
El presente protocolo deberá ser de conocimiento de todos los funcionarios de la Dirección de Vialidad y aplicado en caso de conflictos internos y/o externos de cualquier origen sean estos de índole natural, social o técnico. Se aplicará al momento de ocurrir una situación de crisis o emergencia y finalizará con el reporte de lo sucedido según las directrices.

#### **2. MARCO LEGAL**

- DFL MOP N°850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 15.840, de 1964 y del DFL N° 206, de 1960.
- DFL N° 29 de 2004 del Ministerio de Hacienda que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- Ley 16.744 de Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Decreto Supremo MOP N°79 de 2004, que establece la organización y funciones de la Dirección de Vialidad.
- Otras normas vigentes relacionadas con temas de emergencias, catástrofes y seguridad de las personas.

#### **3. PROPÓSITO DEL PROTOCOLO**

La finalidad de este documento es: 1) Definir los procedimientos necesarios ante una situación de amenaza que pudiera generar inseguridad personal a los funcionarios, que atente contra su integridad física y/o mental e incluso contra los bienes fiscales que pudiera tener a su resguardo. 2) Entregar las herramientas necesarias para la acción de un patrón de comportamiento sistematizado, que permita reaccionar exitosamente, en el menor tiempo posible.



#### **4. SITUACIONES DE CRISIS O EMERGENCIA**

Para efectos del presente protocolo se entenderá por crisis<sup>1</sup> o emergencia<sup>2</sup>, cualquier situación de peligro o desastre independiente de su origen, que conforme a los casos tratados en este instrumento, requieran de la acción inmediata de uno o más de los funcionarios.

- Origen Natural: Movimientos sísmicos, terremotos, erupciones volcánicas, aluviones o avalanchas, marejadas, derrumbes, entre otros.
- Origen Social: Asaltos, secuestro, conflictos, agresiones físicas y/o verbales, amenaza de bomba o artefacto explosivo, atentados en zonas de conflicto cultural, entre otros, que pudieran afectar a los funcionarios de la Dirección de Vialidad.
- Origen Técnico: Incendios, escape de gas e inundación por fuga de agua, entre otros.

<sup>1</sup>Crisis: Situación grave y decisiva que pone en peligro el desarrollo de un proceso.

<sup>2</sup>Emergencia: Es una situación que presenta un riesgo inmediato para la vida y la propiedad.

#### **5. QUÉ HACER EN CASO DE UNA SITUACIÓN DE CRISIS O EMERGENCIA**

##### **5.1. En caso de emergencia de origen natural**

###### **5.1.1. Movimientos sísmicos y terremotos**

- Mantener la calma y transmitirla a los demás.
- Proceder a la apertura de puertas y ventanas (con precaución). Esto para evitar bloqueos que impidan la salida.
- Alejarse de ventanas y elementos colgantes, así como de lugares donde existan objetos en altura que pudieran caer.
- Cortar la energía eléctrica y alejarse de cables, ya que pueden estar energizados. Apague equipos eléctricos (computadores, impresoras, estufas, etc.).
- Cortar el suministro de gas.
- No abandonar la dependencia donde se encuentra, ni trasladarse internamente, ubicarse en un lugar de mayor seguridad, como lo son vigas y pilares estructurales. Si fuera necesario evacuar.
- Aplicar las disposiciones establecidas en los respectivos planes de emergencia por dependencias.
- Si ha habido derrumbes y hay personas lesionadas o atrapadas, avisar en forma inmediata a su jefatura, y pedir auxilio.
- No utilizar ascensores en caso de sismos, recurrir a las vías de escape según plan establecidos en Prevención de Riesgos y emergencias.

#### **5.1.2. Erupciones volcánicas:**

- Mantener la calma y prepararse para evacuar cuando las autoridades lo indiquen.
- En caso de caída de ceniza, cierra todas las ventanas, puertas y conductos de ventilación.

En caso de caer ceniza al momento de conducir, se debe permanecer dentro del vehículo con las luces encendidas, las ventanas y puertas cerradas, en caso de tener visibilidad y poder avanzar se debe hacer lentamente dando prioridad de tránsito a los vehículos de emergencia.

#### **5.1.3. Aluviones o avalanchas:**

- Monitorear constantemente los informes meteorológicos, no exponiéndose a ejecutar trabajos en zonas que puedan ser consideradas riesgosas.
- Mantener la calma y evacuar hacia las zonas de seguridad definidas por la autoridad.
- Alejarse de la zona afectada por el aluvión o avalancha, podrían generarse otras remociones en maza en las cercanías del evento.
- En caso de estar conduciendo y encontrarse con un área afectada por el aluvión o avalancha, se debe evitar cruzarla y alejarse del lugar.

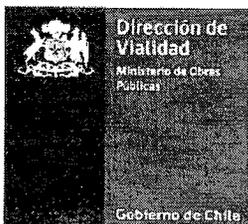
#### **5.1.4. Derrumbes de cualquier tipo:**

- Se debe permanecer atento a las condiciones del entorno, evitando exponerse en zonas riesgosas.
- En caso de existir personas lesionadas o atrapadas, solicitar auxilio e informar en forma inmediata a la jefatura del Servicio

### **5.2. En caso de crisis de origen social:**

#### **5.2.1. Asalto, secuestro o retenciones contra la voluntad de los afectados:**

- No provocar al victimario. Al tratarse de una situación de alto riesgo existen altas probabilidades de que el victimario se encuentre emocionalmente inestable y reaccione en forma irracional.
- No tratar de luchar, ni oponer resistencia física. Se deben seguir las instrucciones del victimario, privilegiando la integridad física y/o psicológica.
- Registrar mentalmente las características de los victimarios, contextura, altura, edad, tipo de cabello, color de ojos, inflexiones de la voz,



cicatrices, tatuajes, etc., con la finalidad de aportar estos antecedentes al momento de concurrir a carabineros.

- Informar inmediatamente vía telefónica a la jefatura directa del Servicio, carabineros y al experto en prevención de riesgos de la región, dejando respaldo escrito de la situación, realizando la denuncia respectiva.

#### **5.2.2. Conflictos, agresiones físicas y/o verbales**

- En caso de presentarse conflictos, agresiones físicas y/o verbales entre funcionarios y usuarios particulares de los servicios que entrega la Dirección, no se debe bajo ninguna circunstancia responder, procurando en todo momento mantener la calma y evitar que la situación de conflicto se transforme en una riña.
- En caso de ser agredido físicamente se debe informar inmediatamente vía telefónica a la jefatura directa del Servicio, carabineros y al experto en prevención de riesgos de la región, dejando respaldo escrito de la situación, realizando la denuncia respectiva.

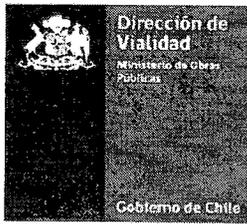
#### **5.2.3. Amenaza de Bomba o Artefacto Explosivo**

- En caso de recibir alguna llamada externa acerca de la supuesta instalación o lanzamiento de una bomba o cualquier aparato explosivo, incluyendo las bombas molotov, se debe informar inmediatamente a la jefatura directa del Servicio, carabineros y al experto en prevención de riesgos de la región, evacuando el lugar.
- El funcionario que recibe la llamada debe, en lo posible, obtener la mayor información (ubicación, tipo de explosivo, tiempo de detonación y motivo, lenguaje, acento, ruidos secundarios y sexo del informante, entre otros).
- Aislar la zona, evitando la presencia de curiosos.

#### **5.2.4. Atentados en zonas de conflicto cultural**

##### **Previamente:**

- EL **Jefe Provincial** debe evaluar y registrar semanalmente las zonas "Críticas" proclives a este tipo de emergencia, como Plazas de Peaje, oficinas de pesaje fijas y móviles, caminos ubicados en zona de conflicto cultural, barcazas, etc., informando a todos los niveles jerárquicos regionales, y actualizado según nuevos registros o información externa.
- Una vez evaluadas las zonas críticas se debe proceder mensualmente como mínimo, en conjunto con la Municipalidad, Intendencia, Gobernación y/o carabineros involucrados, a elaborar la programación



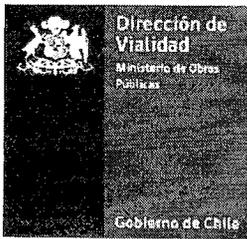
de trabajos en estas zonas. La programación deberá incluir el detalle de las actividades a realizar con el tiempo de duración estimado, la nómina de funcionarios involucrados, los números de contacto de los supervisores responsable y el parque de maquinarias y vehículos. Estos recursos deben estar disponibles para atender adecuadamente las emergencias que se puedan producir.

#### **Durante la emergencia:**

- Velar siempre por la integridad física de los funcionarios y posteriormente el resguardo del bien fiscal.
- Mantener en todo momento la calma.
- Evitar increpar a los manifestantes, no agredirles física, ni verbalmente.
- Utilizar las herramientas de comunicación con que cuente la maquinaria o las de tipo personal (equipos de radio, celulares u otros).
- Nunca tratar de dispersar a los manifestantes con la maquinaria o vehículos fiscales.

#### **Después de la emergencia:**

- En caso de la maquinaria o vehículos fiscales que se vean involucrados en atentados durante su comisión de servicio, deberá ser registrado en la bitácora respectiva, además de realizar la denuncia correspondiente.
- El Jefe Provincial deberá elaborar informe ejecutivo dentro de las 24 horas siguientes de acaecida la situación de emergencia que contenga como mínimo el detalle de las circunstancias de ocurrencia, lugar, funcionarios involucrados, existencia de lesionados, e informar así a las autoridades y jefaturas de la Dirección, específicamente el **Jefe de área o de cuadrilla** que si no se encuentra en terreno debe concurrir al lugar de los hechos, siempre que la distancia y las condiciones de seguridad lo permitan.
- Si algún funcionario/a es agredido causando lesiones debe ser auxiliado por sus compañeros de trabajo, comunicado inmediatamente a la jefatura directa del Servicio y al experto en prevención de riesgos de la región, para coordinar atención médica necesaria.
- El experto en prevención de riesgos deberá activar el protocolo de contención psicológica, con la finalidad de brindar apoyo psicológico a todos los funcionarios involucrados directamente en la situación de emergencia.
- Revisar y actualizar las zonas críticas a fin de incorporar nuevos puntos o reevaluar futuros trabajos.
- Dar aviso a carabineros y realizar la denuncia respectiva.



### **5.3. En caso de emergencia de origen técnico**

#### **5.3.1. Incendio:**

- Dar Alarma.
- Mantener la calma y transmitirla a los demás.
- Verificar de inmediato el punto exacto y magnitud del siniestro.
- Dar aviso a la jefatura directa del Servicio, a bomberos y al experto en prevención de riesgos de la región.
- Combatir el "amago" de incendio hasta su extinción, en caso de no ser posible alejarse del foco del siniestro.

#### **5.3.2. Escape de Gas**

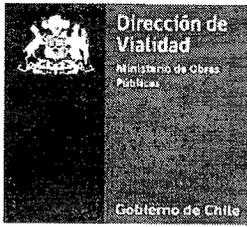
- En caso de detectar olor persistente a gas no se debe encender ni apagar ninguna luz o equipo eléctrico; la chispa del interruptor o rotor del motor podría encender los gases acumulados.
- Dar aviso a la jefatura del Servicio, a los guías de evacuación y al experto en prevención de riesgos de la región.
- Ventilar inmediatamente el lugar, abriendo puertas y ventanas.
- En caso de persistir se debe dar a aviso a bomberos y evacuar inmediatamente el lugar afectado.

#### **5.3.3. Inundación por Fuga de Agua**

- Cortar la energía eléctrica de las zonas afectadas, procurando no estar en contacto con agua.
- Cortar el suministro de agua potable, en la zona donde se registra la inundación.
- Dar aviso a la jefatura del Servicio, a los guías de evacuación y al experto en prevención de riesgos de la región.
- Ubicar sobre altura los objetos, insumos y otros, que pudiesen ser afectados por el contacto con el agua, sin arriesgar su propia seguridad.

## **6. REQUERIMIENTOS DE DESPEJE DE VÍAS**

En caso que Intendentes o Gobernadores soliciten apoyo de este Servicio para el despeje de vías (tuición o no de la Dirección de Vialidad) que pudieran verse afectadas en su transitabilidad, por motivos que califique de graves y urgentes, el Director Regional deberá poner a disposición equipos de personas y maquinaria del Servicio para dar respuesta oportuna al requerimiento. Incluso, de no ser suficiente nuestro equipamiento, se deberá considerar el arriendo como una opción.



Lo anterior en el marco legal del ejercicio de las facultades de Gobernadores e Intendentes concedidas por el artículo 20 del DFL N°22 de 1959, del Ministerio de Hacienda, de la Ley Orgánica del Servicio de Gobierno Interior de la República.

Cabe recalcar que esta facultad se encuentra restringida, tal como indica el artículo 20 del DFL N°22 de 1959, del Ministerio de Hacienda, a situaciones calificadas de graves y urgentes por el Intendente o Gobernador respectivo y en ningún caso pueden poner en riesgo físico al personal del Servicio. En caso que la acción exponga a tales riesgos al personal, se deberá postergar dicha acción hasta que las condiciones lo permitan o se garantice el debido resguardo por parte de las fuerzas de orden y seguridad.

## **7. RESPONSABILIDADES :**

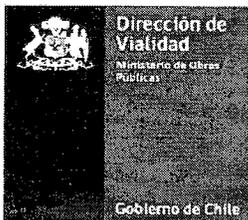
### **7.1. Nivel central:**

Cada **Subdirector** o **Jefe de División**, según corresponda, será responsable de cada dar a conocer el presente protocolo a los funcionarios y niveles jerárquicos de su dependencia. También, deberá entregarse la capacitación necesaria al personal que les permita actuar adecuadamente en el cumplimiento de las instrucciones, aplicando procedimientos o protocolos específicos de acuerdo a la realidad particular existente según zonas de conflicto cultural.

Cada jefatura deberá mantenerse al tanto de los acontecimientos que surjan en el ejercicio de sus funciones y que pudieran eventualmente involucrar la integridad del personal y/o maquinaria a su cargo.

Será responsabilidad de cada **Subdirector** o **Jefe de División** velar por la seguridad de los funcionarios a su cargo, debiendo realizar las gestiones pertinentes a fin de informar a la Gobernación, Municipios, carabineros y Dirigentes Comunales, sobre la programación de trabajos, visitas o inspecciones y que estos comprometan acciones para resguardar la seguridad de los funcionarios.

Asimismo, los **Subdirectores** o **Jefes de División**, según corresponda, serán responsables de efectuar las denuncias a las que hace referencia el presente protocolo y en general, denunciar cualquier acción u omisión que pudiere revestir las características de crimen, simple delito o cualquier hecho de carácter irregular. Las denuncias deberán ir dirigidas a la Fiscalía competente



del Ministerio Público; para determinar su competencia se deberá tener conocimiento del lugar donde sucedieron los hechos susceptibles de ser denunciados.

El proceso de denuncia deberá iniciarse por él o los funcionarios afectados, por intermedio de su jefatura directa, ésta última remitirá al **Subdirector** o **Jefe de División**, según corresponda, un informe de la situación susceptible de ser denunciada y los antecedentes con los que se contó como insumo para la elaboración del informe, remitiéndolos con copia al Director Regional y/o Jefe Provincial, según corresponda.

En cualquier caso, el funcionario afectado podrá denunciar directamente, si así lo estima necesario o conveniente, sin perjuicio de su deber de informarlo a su jefatura directa.

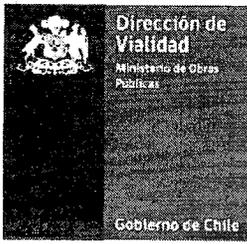
#### **7.2. Nivel regional:**

Será responsabilidad de cada **Director Regional** dar a conocer el presente protocolo a todos los funcionarios y niveles jerárquicos de su región. También, deberá entregarse la capacitación necesaria al personal que les permita actuar adecuadamente en el cumplimiento de las instrucciones, aplicando procedimientos o protocolos específicos de acuerdo a la realidad particular existente según zonas de conflicto cultural.

Cada jefatura deberá mantenerse al tanto de los acontecimientos que surjan en la región y que pudieran eventualmente involucrar al personal y/o maquinaria a su cargo.

Será responsabilidad de las jefaturas regionales y provinciales velar por la seguridad de los funcionarios a su cargo, debiendo realizar las gestiones pertinentes a fin de informar a la Gobernación, Municipios, carabineros y Dirigentes Comunales, sobre la programación de trabajos y que estos comprometan acciones para resguardar la seguridad de los funcionarios.

Asimismo, el **Director Regional**, será responsable de efectuar las denuncias a las que hace referencia el presente protocolo y en general, denunciar cualquier acción u omisión que pudiere revestir las características de crimen, simple delito o cualquier hecho de carácter irregular. Las denuncias deberán ir dirigidas a la Fiscalía competente del Ministerio Público; para determinar su competencia se deberá tener conocimiento del lugar donde sucedieron los hechos susceptibles de ser denunciados.



El proceso de denuncia deberá iniciarse por él o los funcionarios afectados, por intermedio de su jefatura directa, ésta última remitirá al **Director Regional**, según corresponda, un informe de la situación susceptible de ser denunciada y los antecedentes con los que se contó como insumo para la elaboración del informe, remitiéndolos con copia al Jefe Provincial, según corresponda.

En cualquier caso, el funcionario afectado podrá denunciar directamente, si así lo estima necesario o conveniente, sin perjuicio de su deber de informarlo a su jefatura directa.

### **7.3. Será responsabilidad de cada funcionario:**

Tener conocimiento de los procedimientos de prevención de riesgos que se aplican en faenas.

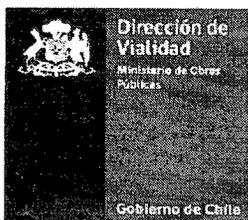
Mantener un trato afable con la comunidad o el usuario en todo momento, para evitar así generar inconvenientes, especialmente en sectores identificados como zona de eventuales conflictos o de alto riesgo.

Informar oportunamente; por cualquier medio de comunicación; al **Jefe de Conservación o Jefe Provincial**, ante modificaciones de aparcamiento o resguardo de la maquinaria por eventuales amenazas o por el solo hecho de encontrarse en medio de zona de eventual riesgo, ajeno a sus posibilidades de solución.

Mantenerse siempre atento a las condiciones del área de trabajo y evaluar si es seguro continuar, en el caso de encontrarse en una situación que pueda implicar riesgo para su integridad física.

Activar el protocolo de denuncia al Ministerio Público, informando a su jefatura directa los crímenes, simples delitos o en general hechos de carácter irregular que note en el ejercicio de sus funciones, en especial aquellos relacionados con las situaciones de crisis o emergencia tratadas en el presente protocolo.

Dar cumplimiento estrictamente del presente protocolo.



II. **COMUNÍQUESE**, la presente resolución a los Directores Regionales de Vialidad de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, del General Libertador Bernardo O'higgins, Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, de Aysén y el General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y la Antártica Chilena, para que informen e instruyan a sus equipos de trabajo y Jefaturas Provinciales dependientes el presente Protocolo de Acción ante Situaciones de Crisis de la Dirección Nacional de Vialidad.

**ANÓTESE Y ARCHÍVESE.**

  
**JAIME RETAMAL PINTO**  
Ingeniero Civil  
Director Nacional de Vialidad  
Ministerio de Obras Públicas

  
BRM / TMB / ASG / FSA / LIC / PDI

**DISTRIBUCIÓN:**

- Subdirección de Desarrollo.
- Subdirección de Presupuesto y Finanzas.
- Subdirección de Obras.
- Subdirección de Mantenimiento.
- Subdirección de Administración y Recursos Humanos.
- División de Ingeniería.
- División Jurídica.
- División de Gestión y Difusión.
- División de Infraestructura Vial Urbana.
- Unidad de Auditoría Interna.
- Dirección Regional de Arica y Parinacota.
- Dirección Regional de Tarapacá.
- Dirección Regional de Antofagasta.
- Dirección Regional Atacama.
- Dirección Regional Coquimbo.
- Dirección Regional Valparaíso.
- Dirección Regional Metropolitana.
- Dirección Regional del General Libertador Bernardo O'higgins.
- Dirección Regional del Maule.
- Dirección Regional de Ñuble.
- Dirección Regional de Biobío.
- Dirección Regional de La Araucanía.
- Dirección Regional de Los Ríos.
- Dirección Regional de Los Lagos.
- Dirección Regional de Aysén y el General Carlos Ibáñez del Campo
- Dirección Regional Magallanes y la Antártica Chilena.
- Archivo y Oficina de Partes.

Proceso N° 139/2542/