



**MAT: APRUEBA PROTOCOLO INTERNO ANTE CONTINGENCIAS POR ACTOS DE TERCEROS U OTRO, QUE PUEDAN AFECTAR LA SEGURIDAD DE LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DE INDAP, SUS DEPENDENCIAS Y/O EL NORMAL ACCESO A ELLAS**

**SANTIAGO, 07/ 09/ 2022**

**RESOLUCIÓN EXENTA Nº: 0070-033010/2022**

**VISTOS:**

Estos antecedentes, y teniendo presente lo dispuesto en el DFL Nº 1/19.653 de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; DFL Nº 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo; Ley Nº 19.880 de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; Lo dispuesto en la letra q), del numeral 2º de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la Ley Nº 19.882 de 2003, del Ministerio de Hacienda, que Regula Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos; Instructivo Presidencial Nº 001 de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales, en materias de Gestión de Personas en el Estado; Resolución Exenta Nº 0070-007073/2022 de 10 de marzo de 2022, de la Dirección Nacional de INDAP que actualiza la Política de Gestión y Desarrollo de las Personas de INDAP; Resolución Nº 7 de 2019, que fija normas sobre exención del Trámite de Toma de Razón de la Contraloría General de la República; Resolución Exenta Nº 040740 de 18 de marzo de 2019, de la Dirección Nacional de INDAP que Aprueba Restructuración del Nivel Central del Instituto de Desarrollo Agropecuario;; la Ley Nº 16.744 que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; La Ley Nº 19.345 que dispone la aplicación de la Ley Nº 16.744 a trabajadores del Sector Público; Decreto Supremo Nº 54 de 1969, que Aprueba Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; El Decreto Exento Nº286 de fecha 14 de octubre de 2019, del Ministerio de Hacienda; Ordinario Nº 617 de 10 de febrero de 2020 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS); Decreto Nº 46 con fecha 28 de abril de 2022, del Ministerio de Agricultura que nombra al Director Nacional; y las facultades que me confiere lo dispuesto en el artículo 5º letra ñ) de la Ley Orgánica de INDAP contenida en artículo primero de la Ley 18.910, modificado por la Ley Nº 19.213 de 1993,y

**CONSIDERANDO:**

**QUE**, como es de público conocimiento, durante los últimos años en la Región de la Araucanía, y más recientemente también en la Región del Biobío, se ha observado un aumento y concentración de actos de violencia que no sólo han atentado contra la integridad y seguridad de las personas y destruido instalaciones y maquinarias propias de actividades industriales, agrícolas y comerciales.

**QUE**, la situación descrita en el considerando anterior requiere que este organismo público haga uso de los medios, capacidades institucionales y mecanismos que se encuentran dotados las jefaturas de servicios.

**QUE**, la Dirección Nacional del Instituto de Desarrollo Agropecuario debe contar con un protocolo de seguridad que pueda abordar el conflicto que se vive en la macrozona sur, promoviendo conductas de autocuidado frente manifestaciones de violencia y desorden público, velando por la continuidad de la atención en sus distintas instancias, así como, proteger a los/as funcionarios/as que operan dichos servicios y que estén en riesgo de sufrir violencia.

**QUE**, conforme a lo dispuesto en las actividades contenidas en este protocolo, el cual debe ser de conocimiento de todas las direcciones regionales, comités paritarios, y encargados de higiene y seguridad para su ejecución. Dicho protocolo debe aprobarse mediante la dictación del presente acto administrativo, vengo en resolver lo siguiente:

**RESUELVO:**

**I.- APRÚÉBESE** Protocolo interno ante contingencias (actos de violencia por actos de terceros u otro) que puedan afectar la seguridad de los/as funcionarios/as de INDAP, sus dependencias, el normal acceso a ellas, el trabajo en terreno y el trayecto, cuyo texto pasara a formar parte de esta resolución de la siguiente manera:

**Objetivo general del protocolo:** el presente protocolo tiene por objeto guiar el actuar de los funcionarios y funcionarias en caso de presenciar algún tipo de ataque o hecho de violencia ya sea en el lugar de trabajo, en el trayecto desde o hacia sus hogares o en comisión de servicio para el resguardo de la integridad de sus salud y seguridad.

**Objetivos específicos:**

- Proporcionar conocimientos, a los/as funcionarios/as y responsables, de forma clara y concisa, sobre hábitos y comportamientos

seguros, además de estrategias para afrontar situaciones comprometidas generadas por terceros.

- Mejorar las condiciones de seguridad y salud de los/as funcionarios/as de las regiones del Bio Bio y la Araucanía.
- Prevenir las agresiones y actos de violencia que puedan afectar a los/as funcionarios/as que prestan sus servicios de manera continua a agricultores y agricultoras de INDAP.
- Implementar un conjunto de acciones específicas y eficientes ante incidentes violentos y agresiones que permitan preservar la integridad física y psíquica de las posibles víctimas.

**Ámbito de aplicación y alcance:** Este protocolo está dirigido a los funcionarios y las funcionarias de las regiones de Araucanía y Bío Bio, independiente de su calidad jurídica o tipo de contratación, expuestos al riesgo de violencia de terceros.

**Responsables:** Será responsabilidad de la Unidad de Calidad de Vida en el Nivel Central, las jefaturas de la Unidad de Personas Regionales y las Autoridades Regionales, por el debido cumplimiento y aplicación del presente protocolo.

Este protocolo será aplicable a partir de esta fecha en las dependencias de INDAP que se encuentran afectadas por situaciones de violencia y mientras la situación de riesgo se mantenga.

Para el logro del fin y propósito del protocolo se considera la ejecución de 5 componentes cuyos enunciados y son los siguientes:

1. Medidas preventivas a implementar.
2. Identificación de situaciones de Riesgo.
3. Medidas administrativas a implementar.
4. Procedimiento a seguir en caso de que se produzca una agresión por terceras personas ajenas a la Institución.
- 5.- Seguimiento, Control y Monitoreo.

#### **1.- Medidas preventivas a implementar previas a una situación de riesgo.**

##### **Medidas referentes al entorno de trabajo:**

Las direcciones Regionales como también las agencias de área de las regiones de La Araucanía y Bío Bio, deberán contar con el plan de emergencia y evacuación actualizado, como también éste deberá ser de conocimiento por parte de los funcionarios y las funcionarias del centro de trabajo.

Los funcionarios y funcionarias de las zonas donde se produzcan conflictos u actos de violencia deberán recibir la capacitación realizada por la Unidad de Intervención en Crisis de la Mutualidad ACHS, como también deberán participar en otras capacitaciones que se realicen la finalidad de mitigar y/o prevenir daños a su integridad o seguridad.

##### **1.1 La Jefatura de Agencia de Área o Encargado/a de Oficina:**

- Debe mantener comunicación constante con su equipo de trabajo, tanto al ingreso y salida de las oficinas, al iniciar y finalizar trayectos por cometidos de servicio, programando retornos al lugar de trabajo en horario no superior a las 16:30 horas (procurando sea con luz solar el retorno a los domicilios).
- Mantener registro con actualización de teléfonos celulares y direcciones particulares de los/as funcionarios/as, con estimación de tiempos de desplazamiento en condiciones normales.
- Debe procurar que las visitas a los agricultores/as en las zonas en conflicto se realicen en duplas para mayor seguridad.
- Cerciorarse que implementos contenidos en los automóviles institucionales, como extintores, gata y chaleco reflectante, se encuentren accesibles y/o en buen estado.
- En el caso de las oficinas, se debe disponer que la ubicación de los escritorios sea alejada de los ventanales frontales.
- Informar de inmediato a su jefatura directa y/o unidades relacionadas con la temática (Dirección Regional, Jefatura de Operaciones y Personas) cuando estime prudente suspender actividades de trabajo presenciales (supervisiones, visitas a agricultores/as, mercados, entre otras), producto de que las condiciones del entorno puedan resultar peligrosa para su integridad o para algún/a integrante del equipo de INDAP, usuarios/as o asistentes.
- Debe cerciorarse que el equipo conoce vías de evacuación disponibles en el centro de trabajo.
- Debe actuar como líder de seguridad que frente a situaciones de riesgo al interior de las oficinas o nominar a un/a funcionario/a que pueda actuar con tranquilidad dentro de equipo para reiterar indicaciones de seguridad, apoyar a funcionarios/as que sientan mayor vulnerabilidad, tengan problemas de movilidad y/o discapacidades y debe cerciorarse que todas las personas evacúen la oficina.
- Encargarse del cierre de la oficina ante situaciones de peligro.

##### **1.2 Todos/as los/as funcionarios/as:**

- Deben definir vías de acceso desde sus domicilios a sus lugares de trabajo, alternativas a las zonas de mayor aglomeración y donde habitualmente se producen focos de conflicto. Evaluar los tiempos de desplazamiento.
- Mantener una comunicación fluida con jefatura y miembros del equipo, proporcionar información a Jefatura respecto a contacto telefónico y dirección particular.
- Tener a disposición y de forma visible los teléfonos de emergencia para comunicarse en caso de ser necesario, Carabineros 133 (plan cuadrante y comisaría), Ambulancia 131 y Bomberos 132.
- Es necesario conversar con el grupo de trabajo y tener siempre un plan de acción o acciones que deben desarrollar cada uno para la seguridad del equipo.
- Los/as funcionarios/as en conjunto con la jefatura deben evaluar si las camionetas y automóviles institucionales deben tener el logo de acuerdo a la situación y experiencia de cada agencia de área.

#### **2.- Identificación de situaciones de Riesgo.**

##### **2.1 En el lugar de trabajo:**

En caso de ingreso de proyectiles dentro a las dependencias, riesgo de incendios con artefactos inflamables, Ingreso de turbas.

- La Jefatura de área o encargado de oficina deberá instruir la evacuación inmediata del lugar de trabajo e informar de manera oportuna a Los Organismos de emergencia, Jefatura de Operaciones y Directora Regional.
- La Jefatura deberá Informar a la jefatura Regional de la Unidad de Personas para activar protocolo para la prevención de riesgos

psicosociales, a través de la intervención de la mutualidad.

- En caso de lesiones físicas, los funcionarios y funcionarias deberán acercarse al centro de atención médica más cercano.

## **2.2 En el trayecto hacia o desde el domicilio de los/las funcionarios/as al lugar de trabajo o en cercanías al lugar de trabajo:**

En caso de incendios, ataques directos, manifestaciones violentas cierre o bloqueos de accesos:

- Si existen desórdenes en cercanías a las oficinas y se mantienen durante el día las amenazas de la integridad de los/as funcionarios/as y/o usuarios, instalaciones, equipos (no es necesario que sea de manera copulativa, presentando peligro para cualquiera de ellos), la Dirección Regional podrá autorizar durante la jornada el cierre de la oficina, agencia de área, Dirección Regional, autorizando la continuación de la jornada y atención de usuarios bajo trabajo remoto.
- Si estas situaciones ocurren en el trayecto de uno o más funcionarios/as desde sus domicilios a sus lugares de trabajo o viceversa, dichas situaciones deben ser informadas por el/la funcionario/a a su jefatura directa y la Dirección Regional, previa solicitud de la Jefatura de área podrá autorizar al/la funcionario/a que realice su jornada de trabajo de manera remota.

## **2.3 En el desplazamiento para realización de cometidos desde o hacia INDAP a visitas a agricultores.**

- Antes de salir al terreno es conveniente que los funcionarios y funcionarias se contacten con dirigentes agrícolas y agricultores/as para tener información de las situaciones de violencia en la zona. Seguir las recomendaciones en caso que el/la usuaria/o indique que no es conveniente hacer la visita a terreno.
- Frente a estas situaciones de riesgos para la integridad física, el/la funcionario/a debe Informar a la Jefatura Directa y en conjunto evaluar rutas alternativas y habilitadas para el acceso a la comuna o ciudad.
- Si no es posible acceder a las Oficinas por vías seguras los/as funcionarios/as, previa coordinación y autorización de su Jefatura Directa, podrán continuar sus funciones en forma remota y retomar funciones presenciales al día siguiente.
- Se ha identificado que los viernes en la tarde se presentan mas cortes de camino, quemas y situaciones violentas. Es conveniente no realizar visitas a terrenos ese día o realizarlas lo más temprano posible.

## **3.- Medidas administrativas a implementar**

- Frente a la concurrencia de situaciones indicadas en el punto N° 2, en que el término de la jornada de trabajo presencial sea interrumpido, los/as funcionarios/as podrán continuar sus labores de manera remota y marcar salida en jornada de trabajo en reloj control, disponible a través de Sistemas Integrados de INDAP.
- Frente a marcaciones de ingreso fuera del horario flexible producto de estas contingencias el horario de salida podrá registrarse también a través del Reloj Control.
- Para aquellos/as funcionarios/as que realizan jornadas presenciales, y deben trasladarse a otra comuna frente a las contingencias indicadas en el punto N° 2, la Dirección Regional podrá flexibilizar el horario de trabajo presencial, complementando con jornadas remotas durante las tardes para evitar el traslado nocturno de los funcionarios/as.
- Sin perjuicio de lo anterior se debe procurar mantener la atención de público en las oficinas de INDAP entre las 9:00 y las 14:00 horas.
- En caso de pérdida de algún vehículo, está prohibido que los/as funcionarios/as vayan a buscarlo o rescatarlo a través de la información de GPS, esto le corresponde a las fuerzas de orden público, como Carabineros y/o Policía de Investigaciones.

## **4.- Procedimiento a seguir en caso de que se produzca una agresión por terceras personas ajenas a la Institución**

Es lógico pensar en la forma que cada persona actuaría ante un ataque violento en el centro de trabajo. Hay quienes piensan que se quedarían paralizados, otros imaginan que correrían con todas sus fuerzas y algunos sienten que protegerían a sus seres queridos o compañeros/as de trabajo. No obstante, una situación así es impredecible. Por ese motivo, es tan relevante conocer estos consejos e intentar seguirlos siempre que sea posible.

- Se deben verificar las fuentes de información: en caso de recibir mensajes de WhatsApp, cadenas de mails o posts en redes sociales que alerten sobre amenazas, asegúrese de verificar que las fuentes de información sean confiables y oficiales.
- Ante grupos presentes en el exterior que generen conflictos de forma inmediata de deben tomar medidas de seguridad (por ejemplo: salir de la zona de conflicto, cierre de puertas, cortinas, rejas, etc.).
- En caso de asalto, toma o robo de algún vehículo institucional el o la funcionario/a debe entregar de forma inmediata el bien y no poner resistencia, lo más importante es la seguridad e integridad de las personas.
- En caso de ser testigo de algún ataque violento, se debe contactar con las fuerzas de orden y seguridad correspondientes (Ambulancia 131, Bomberos 132, Carabineros 133, Policía de Investigaciones 134).
- NUNCA CONFRONTAR A GRUPOS, TURBAS Independiente que esté al interior de las dependencias no desafiar ni con gritos o gestos.
- En caso de ingreso de UNA TURBA a las instalaciones, las personas deben mantenerse lejos de puertas y ventanas.
- Si fuerzan puertas o ventanas para ingresar mantenga la distancia. Si la turba ingresa no preste resistencia, las personas no deben confrontar a los/as atacantes, no deben preferir amenazas. No se debe tomar actitudes físicas desafiantes. Deben alejarse del lugar en que actúa la turba. En la medida de lo posible salir de las dependencias.
- No se debe grabar lo que está sucediendo y se debe mantener la unión como equipo. Como cada funcionario/a actúa en ese momento, es como protege a su colega y se protege así mismo.
- Durante la acción de terceros mantenga su teléfono celular sin sonido, seguro, posterior al hecho lo necesitará para coordinar apoyos.
- Mantenga la calma, no permita que cunda el pánico. Por difícil que resulte, mantenerse tranquilo/a puede salvarle la vida y la de los demás.
- Es muy importante respetar al resto de las personas y priorizar la seguridad general.
- En su lugar de trabajo, procure conocer y ser consciente de la ubicación de las salidas de emergencia o vías de evacuación. Conocer estos extremos le llevará poco tiempo y te permitirá actuar de manera más eficaz ante una emergencia.
- Minimizar los riesgos asociados al traslado, especialmente si no se reside en la misma comuna.

**Siempre en caso de daño físico a un funcionario o funcionaria se debe asistir al centro de salud más cercano independiente si este es un centro perteneciente a la mutualidad contratada por INDAP u otra de carácter público o privado. En caso de hospitalización u algún tratamiento de mayor duración, por protocolo la mutualidad trasladará al funcionario o funcionaria a sus dependencias**

**hospitalarias según factibilidad médica.**

#### **5.- Seguimiento, Control y Monitoreo.**

La Jefatura de Personas Regional deberá llevar y mantener un registro interno de los casos que se susciten en el marco de violencia producida en las dependencias de INDAP, durante las visitas a los agricultores/as y cualquier otra forma de agresión en el ejercicio de la función pública,. Asimismo, se deberá informar cada caso a la Unidad de Calidad de Vida Laboral de forma oportuna para el abordaje de cualquier tipo de intervención que se requiera de forma posterior.

II. **DIFÚNDASE** el presente protocolo en las Regiones de Biobío y la Araucanía, por comunicación interna.

### **ANOTESE Y COMUNIQUESE**



**SANTIAGO ROJAS ALESSANDRI**  
Director Nacional  
Instituto De Desarrollo Agropecuario

ODA/MAM/CDB/ECB/MMO/IJO/GCV

#### **Distribución:**

UNIDAD DE CALIDAD DE VIDA LABORAL  
DIVISIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
DIVISIÓN FISCALIA  
SUBDIRECCIÓN NACIONAL  
UNIDAD DE PERSONAS  
UNIDAD DE PERSONAS  
DIRECCION REGIONAL TEMUCO  
DIRECCION REGIONAL BIOBÍO



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada, el documento original disponible en:  
<https://ceropapel.indap.cl/validar/?key=24080131&hash=eb3ab>