

**APRUEBA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA
PRESENCIA DE EVENTOS DE GRAN IMPACTO
EMOCIONAL.**

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 888

SANTIAGO, 24-06-2026

VISTOS:

Sentencia de Calificación y Proclamación de Gobernadores Regionales Electos en Segunda Votación del Tribunal Calificador de Elecciones de 13 de diciembre de 2024; lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.175, de 2005, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, que fijó el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la Ley N°19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional; lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; el Decreto con Fuerza de ley 1-19.653 de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado ; la Ley N°21.645 sobre Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral; las orientaciones del Servicio Civil en materia de Calidad de Vida Laboral, Salud Mental y Entornos Saludables; y la Resolución N°36 de 2024 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, las orientaciones estratégicas del Servicio Civil vigentes promueven que los órganos de la Administración del Estado diseñen e implementen políticas activas de gestión del cuidado, promoción de la salud mental y prevención del riesgo psicosocial, entendiendo que los entornos laborales inciden directamente en el bienestar integral de los servidores y en la calidad del servicio público.
2. Que, el Estatuto Administrativo consagra el deber de la Administración de velar por la debida protección de sus servidores, resguardo que abarca el soporte, contención y acompañamiento institucional ante situaciones que puedan afectar la estabilidad emocional del personal, tales como procesos de duelo o el diagnóstico de enfermedades complejas.
3. Que, los sucesos de alto impacto emocional generan efectos que trascienden la esfera privada del colaborador, repercutiendo en el clima de los equipos de trabajo, lo que justifica un abordaje integral y la entrega de herramientas de contención coordinadas con los organismos administradores de la Ley N°16.744, cuando ello resulte procedente.

4. Que, resulta necesario estandarizar la respuesta y el gesto protocolar en estos sucesos, asegurando la armonía entre la necesaria agilidad administrativa y el respeto por el luto, resguardando en todo momento la confidencialidad de los datos sensibles de los afectados conforme a la legislación vigente.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Protocolo de Actuación Ante la Presencia de Eventos de Gran Impacto Emocional del Gobierno de Santiago, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

“PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA PRESENCIA DE EVENTOS DE GRAN IMPACTO EMOCIONAL

Las medidas contempladas en este protocolo constituyen acciones de acompañamiento y coordinación institucional, cuya implementación dependerá de las circunstancias del caso, de la disponibilidad de información, de la voluntad de la persona afectada o de su familia cuando corresponda, y de las competencias legales del Gobierno Regional. En ningún caso este protocolo reemplaza las prestaciones que corresponden a los organismos administradores de la Ley N.º 16.744, a los establecimientos de salud o a otras instituciones competentes

I. INTRODUCCIÓN

El presente protocolo tiene por objeto establecer los lineamientos y procedimientos de actuación institucional frente a eventos de gran impacto emocional, mediante una respuesta oportuna, coordinada y centrada en el acompañamiento y la contención de las personas colaboradoras del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

II. OBJETIVO

El propósito central es mitigar el impacto de estas situaciones mediante una intervención oportuna, coordinada y efectiva, centrada en el acompañamiento y la contención institucional. Definir los lineamientos y procedimientos de respuesta ante eventos críticos, como el fallecimiento de un familiar directo, conductas de riesgo vital o el diagnóstico de enfermedades graves, que afecten emocionalmente a las y los colaboradores del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

III. ALCANCE

El presente protocolo aplica a todas las personas colaboradoras del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, independientemente de la naturaleza de su vínculo jurídico con la Institución, función o nivel jerárquico.

Para efectos del presente protocolo, se entenderá por personas colaboradoras del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago al personal de planta, a contrata, contratado conforme al Código del Trabajo y a las personas contratadas a honorarios.

IV. ACOMPAÑAMIENTO ANTE FALLECIMIENTO Y DUELO

1. **Comunicación e Información Temprana:** Ante el fallecimiento de una persona colaboradora o de un familiar directo de esta, la jefatura directa, o quien tome conocimiento del hecho, deberá comunicar dicha circunstancia a la jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. En la medida de lo posible, proporcionará los antecedentes necesarios para la activación del presente protocolo, tales como los datos de contacto de la familia (nombres, parentesco y teléfonos) y la información disponible sobre los ritos fúnebres.

La señalada información permitirá coordinar oportunamente la implementación de las medidas de acompañamiento entre el Servicio de Bienestar y la Unidad de Desarrollo y Calidad de Vida.

2. **Acciones ante el Fallecimiento de una persona Colaboradora:** El fallecimiento de un/a integrante del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, constituye un hecho de alto impacto para la comunidad laboral y requiere una atención integral. El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, a través de sus unidades, ejecutará las siguientes acciones:

- a) Establecer contacto directo con la familia cuando ello sea posible, exista información de contacto disponible y la familia así lo acepte, con el fin de ofrecer apoyo institucional, orientación sobre los beneficios disponibles y acompañamiento durante el proceso.
- b) Difundir, con la debida autorización de la familia y a través de la Unidad de Comunicación Interna, un comunicado oficial con la información del lugar y horario de los servicios fúnebres.
- c) Convocar a la comunidad laboral a espacios de reflexión, recogimiento y acompañamiento, respetando las creencias y convicciones de cada persona.
- d) Gestionar, cuando resulte posible y pertinente, la asistencia de representantes institucionales

3. **Acciones ante el Fallecimiento de un Familiar de la o el Colaborador:** Cuando el fallecimiento afecte al núcleo familiar de una persona colaboradora, se procederá a:

- a) Establecer contacto con el/la colaborador/a o con un familiar cercano cuando ello sea posible, exista información de contacto disponible y la familia así lo acepte, con el fin de ofrecer apoyo institucional, orientación sobre los beneficios disponibles y acompañamiento durante el proceso.
- b) Difundir, con la debida autorización de la persona colaboradora o su familia, a través de la Unidad de Comunicaciones Internas, un comunicado que informe el lugar y horario de los servicios fúnebres.
- c) Gestionar, cuando resulte posible y pertinente, la asistencia de representantes institucionales

4. **Acompañamiento a Equipos de Trabajo por Fallecimiento:** Con el fin de mitigar el impacto psicosocial en el entorno laboral cercano, se realizarán las siguientes acciones:
- a) Planificar reuniones de acompañamiento para generar espacios de escucha activa.
 - b) Evaluar la necesidad de una intervención especializada en crisis por parte de profesionales de la Mutual de Seguridad.

Se hace presente que, para efectos del presente protocolo se entenderá por familiar directo el cónyuge, conviviente civil, hijos, hijas, padre, madre y hermanos, sin perjuicio de otras situaciones calificadas fundadamente por el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

V. ACOMPAÑAMIENTO ANTE EL DIAGNÓSTICO DE ENFERMEDADES GRAVES

Enfermedad Grave: Para efectos de este protocolo, se entenderá por enfermedad grave aquella condición de salud acreditada mediante antecedente médico que implique un impacto significativo en la vida o funcionamiento de la persona o de un familiar directo bajo su cuidado.

1. **Soporte y Asesoría Sociolaboral:** Ante la notificación de un diagnóstico de enfermedad grave o catastrófica que afecte a una persona colaboradora o a familiares directos bajo su cuidado, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas brindará orientación respecto del uso de licencias médicas, convenios institucionales de salud y el acceso a los beneficios del Servicio de Bienestar, según corresponda.
2. **Flexibilidad y Conciliación:** En concordancia con los lineamientos de conciliación de la vida personal y laboral, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, en coordinación con la jefatura directa de la persona colaboradora, podrá evaluar la adopción de medidas de flexibilidad laboral de conformidad con la normativa vigente, la naturaleza de las funciones y las necesidades institucionales, respetando siempre el ordenamiento jurídico vigente, ni que signifique una ventaja o discriminación positiva respecto de los demás miembros del organismo público.

Estas medidas serán evaluadas tanto cuando el diagnóstico afecte a la persona colaboradora como cuando recaiga en un familiar directo bajo su cuidado, en la medida que su implementación contribuya a favorecer la continuidad del tratamiento médico, proceso de recuperación o el cuidado del familiar, según corresponda.

2. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución Exenta en la Intranet Institucional y difúndase mediante correo electrónico a todas las personas colaboradoras del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE



Firmado
Claudio Orrego Larraín
Cargo : GOBERNADOR REGIONAL
Serie : 3699321985172542760

MGS/ICJ/PRC/MDG/JLF/IHC

Distribución:

- Personas colaboradoras del Gobierno de Santiago
- Administración Regional
- Departamento Jurídico y Fiscalía
- División Administración y Finanzas
- Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
- Oficina de Partes

ID DOC 291547