

**APRÚEBESE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN
CASOS DE CRISIS DE SALUD MENTAL PARA
LAS PERSONAS COLABORADORAS DEL
GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE
SANTIAGO.**

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 889

SANTIAGO, 24-06-2026

VISTOS:

La 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 las letras ñ) y w) del artículo 24 y en el artículo 23 septies del Decreto Fuerza con de Fuerza Ley N°1-19.175 de 2005 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 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; el DFL N°29 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 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; y, la Resolución N°36 de 2024 de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1. Que, en el marco del compromiso institucional con el bienestar y la salud integral del personal, y considerando la necesidad de contar con lineamientos claros para urgencias psicológicas y situaciones de crisis de salud mental, el presente documento establece el protocolo y marco de actuación del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago para abordar dichas contingencias de manera oportuna, coordinada y adecuada.

2. Que, las orientaciones estratégicas del Servicio Civil establecen la necesidad de implementar procesos, políticas y procedimientos destinados a promover el bienestar psicológico y resguardar la salud mental de las personas en el entorno laboral, contribuyendo así a la generación de ambientes de trabajo saludables y seguros.

3. Que, el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, reconoce la importancia de promover y resguardar la salud mental de las personas que se desempeñan en esta Institución, a través de la implementación de medidas orientadas a prevenir, abordar y acompañar situaciones de crisis de salud mental en el entorno laboral, siendo necesario establecer un Protocolo de Actuación frente a Crisis de Salud Mental.

4. Que, resulta necesario aprobar el Protocolo de Actuación en Casos de Crisis de Salud Mental, a fin de establecer lineamientos y procedimientos para la actuación institucional frente a situaciones de crisis de salud mental que puedan afectar a las personas que se desempeñan en el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

RESUELVO:

1. **APRUEBESE**, el “**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE CRISIS DE SALUD MENTAL PARA LAS PERSONAS COLABORADORAS DEL GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO**”, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE CRISIS DE SALUD MENTAL PARA LAS PERSONAS COLABORADORAS DEL GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO

Las actuaciones contempladas en el presente Protocolo tienen un carácter preventivo, de orientación, apoyo inicial y coordinación institucional, y en ningún caso reemplazan la evaluación, diagnóstico, tratamiento o intervención que corresponde exclusivamente a profesionales de la salud competentes.

I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago reconoce la salud mental como un componente esencial del bienestar integral de las personas y un elemento fundamental para el desarrollo de ambientes laborales seguros, saludables, respetuosos y libres de violencia.

La salud mental en el trabajo se relaciona directamente con la calidad de vida, el clima organizacional, la productividad y la prestación de servicios públicos de excelencia a la ciudadanía. En este contexto, resulta esencial contar con herramientas institucionales que permitan prevenir, detectar y abordar oportunamente situaciones de crisis de salud mental que puedan afectar a las personas que desarrollan funciones en nuestra Institución.

El presente Protocolo establece lineamientos y procedimientos para la actuación institucional frente a situaciones de crisis de salud mental en el entorno laboral, promoviendo una respuesta oportuna, confidencial y respetuosa de la dignidad y los derechos fundamentales de las personas.

Asimismo, el contenido de este Protocolo se enmarca en las orientaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y las “Orientaciones para la Gestión de la

Salud Mental en el Empleo Público” del Servicio Civil.

II. OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer un procedimiento institucional para la prevención, detección, contención, derivación y seguimiento de situaciones de crisis de salud mental que afecten a las personas que se desempeñan en el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

Objetivos Específicos

- Promover ambientes laborales seguros, saludables y libres de violencia.
- Entregar orientaciones claras para la actuación frente a crisis de salud mental.
- Resguardar la integridad física y psicológica de las personas.
- Favorecer una cultura organizacional basada en el respeto, la empatía y el buen trato.
- Establecer mecanismos de acompañamiento y seguimiento de personas afectadas.
- Resguardar la confidencialidad y dignidad de las personas involucradas.

III. ALCANCE

Este protocolo aplicará a todas las personas colaboradoras del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, entendiéndose por tal a las funcionarias, funcionarios, personas contratadas a honorarios y personas regidas por el Código del Trabajo, excluyéndose al personal subcontratado.

IV. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

- **Respeto y dignidad:** Todas las personas deben ser tratadas con respeto, empatía y sin juicios, cuidando siempre su bienestar físico y emocional.
- **Confidencialidad:** La información obtenida durante la aplicación del presente Protocolo será tratada con estricta reserva y sólo podrá ser conocida por quienes deban intervenir en la atención y seguimiento del caso, resguardando en todo momento la privacidad y dignidad de la persona involucrada.
- **No discriminación:** Ninguna persona podrá ser tratada de manera injusta o diferente por presentar dificultades de salud mental.
- **Apoyo y cuidado oportuno:** El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago actuará de manera rápida y responsable frente a situaciones de crisis, entregando apoyo y orientación.
- **Prevención y bienestar:** Se promoverán ambientes laborales saludables, el buen trato y acciones que ayuden a prevenir situaciones que puedan afectar la salud mental de las personas que se desempeñan en este Gobierno Regional

Metropolitano de Santiago.

- **Buen trato y convivencia laboral:** Se fomentarán relaciones laborales basadas en el respeto, la colaboración, la comunicación efectiva y la resolución constructiva de conflictos.
- **Inclusión y enfoque centrado en la persona:** Cada situación será abordada considerando las circunstancias particulares de la persona afectada, resguardando su dignidad, respetando la diversidad, y adoptando las medidas que resulten más adecuadas a sus necesidades, evitando cualquier forma de discriminación.

V. DEFINICIONES

- **Salud Mental:** Estado de bienestar que permite a las personas afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de manera productiva y contribuir a su comunidad.
- **Crisis de Salud Mental:** Situación de descompensación emocional, psicológica o conductual que afecta significativamente el funcionamiento de una persona y requiere apoyo o intervención inmediata.
- **Riesgo Suicida:** Presencia de pensamientos, conductas o manifestaciones asociadas a autolesión o suicidio.
- **Factores de Riesgo Psicosocial:** Condiciones organizacionales y laborales que pueden afectar negativamente la salud mental de las personas que se desempeñan en el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.
- **Persona afectada:** Persona que presta servicios en el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago y que presenta una situación de crisis de salud mental o respecto de la cual existan señales de alerta que hagan necesaria la aplicación del presente Protocolo.
- **Contención:** Corresponde exclusivamente a un apoyo inicial de carácter no clínico, destinado a acompañar a la persona mientras se gestiona la derivación a los servicios de salud cuando corresponda.
- **Red de apoyo:** Conjunto de personas o instituciones que pueden brindar apoyo a la persona afectada, tales como familiares, personas de confianza, organismos administradores de la Ley N° 16.744 o establecimientos de salud.

VI. SEÑALES DE ALERTA

Las señales de alerta corresponden a conductas, cambios emocionales o situaciones que pueden indicar que una persona está pasando por un momento difícil y necesita apoyo, contención o ayuda profesional.

Identificar estas señales de manera oportuna permite actuar preventivamente y entregar acompañamiento antes de que la situación se agrave.

Las señales de alerta que se indican a continuación son meramente referenciales y no constituyen un listado taxativo, pudiendo presentarse otras manifestaciones que, atendidas las circunstancias del caso, hagan necesaria la aplicación de este Protocolo. Algunas señales de alerta pueden ser:

- Llanto frecuente o dificultad para controlar las emociones.
- Crisis de angustia, ansiedad o pánico.
- Cambios bruscos de ánimo o comportamiento.
- Aislamiento, poca comunicación o alejamiento del equipo de trabajo.
- Expresiones de desesperanza, tristeza profunda o agotamiento extremo.
- Irritabilidad, enojo constante o reacciones desproporcionadas.
- Dificultad para concentrarse o realizar tareas habituales.
- Alteraciones evidentes del sueño o cansancio permanente.
- Ausencias reiteradas o disminución importante del desempeño laboral.
- Comentarios relacionados con sentirse sobrepasado/a, sin salida o sin sentido.
- Manifestaciones de querer hacerse daño o no querer seguir viviendo.
- Consumo problemático de alcohol u otras sustancias.
- Situaciones de conflicto dentro del equipo de trabajo.

La presencia de una o más señales no significa necesariamente que exista una enfermedad de salud mental, pero sí indica la importancia de prestar atención, actuar con empatía y ofrecer apoyo oportuno.

VII. RESPONSABILIDADES

1. Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas

- Coordinar la implementación y difusión del Protocolo.
- Brindar orientación y apoyo en caso de identificación de crisis.
- Gestionar acciones preventivas y capacitaciones.
- Asesorar a las jefaturas durante la aplicación del Protocolo
- Velar por el resguardo de la confidencialidad de la información.
- Coordinar seguimiento y el proceso de reintegro laboral.

2. Jefaturas

- Promover ambientes laborales saludables.
- Brindar apoyo inicial, escucha activa y facilitar la activación del presente Protocolo, sin reemplazar la intervención de profesionales de la salud.
- Informar al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, al detectar señales de alerta.
- Brindar apoyo inicial dentro de sus posibilidades, procurando mantener la calma,

acompañar a la persona y dar aviso inmediato a la jefatura o al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

3. Personas colaboradoras del Gobierno Regional Metropolitano

- Colaborar en la prevención y promoción del bienestar.
- Informar situaciones de riesgo.
- Mantener conductas de respeto y apoyo.
- Brindar contención inicial y escucha activa e informar situaciones de riesgos identificadas (en caso de ser necesario)

VIII. ACTUACIÓN FRENTE A CRISIS DE SALUD MENTAL

ETAPA 1: DETECCIÓN Y ALERTA

La etapa de alerta tiene por finalidad identificar oportunamente situaciones que puedan afectar la salud mental de una persona y requerir la activación del presente Protocolo.

Esta etapa de alerta podrá iniciarse a partir de la solicitud de apoyo de la persona afectada o de la detección de señales de alerta por parte de una jefatura o de cualquier persona colaboradora.

Cualquier persona colaboradora o jefatura que observe una situación de crisis deberá:

- Mantener una actitud calmada y respetuosa.
- No minimizar ni invalidar el malestar.
- Informar de inmediato a la jefatura directa y/o al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

Si la situación implica un riesgo inminente para la integridad de la persona o de terceros, se deberá solicitar de inmediato la asistencia de los servicios de emergencia e informar al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

ETAPA 2: CONTENCIÓN INICIAL

La persona afectada deberá ser acompañada en un espacio privado y seguro.

La contención deberá considerar:

- Escucha activa.
- Comunicación clara y empática.
- Evitar juicios o confrontaciones.
- No dejar sola a la persona si existe riesgo.
- Contactar red de apoyo si corresponde.

En caso de riesgo vital o riesgo suicida inminente, se deberá activar inmediatamente atención

de urgencia y contactar al servicio de salud para una pronta atención.

ETAPA 3: EVALUACIÓN Y DERIVACIÓN

El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, en el ámbito de sus competencias, recopilará los antecedentes disponibles y coordinará las acciones administrativas y de apoyo que correspondan, promoviendo la derivación oportuna a los servicios de salud competentes cuando sea necesario.

IX. ACTUACIÓN EN CASO DE RIESGO SUICIDA

Ante la existencia de un riesgo inminente para la vida o integridad de la persona, la prioridad será solicitar asistencia de los servicios de emergencia competentes, mientras tanto:

- a) No dejar sola a la persona.
- b) Mantener escucha activa, apoyo y contención.
- c) No cuestionar, minimizar, ni desacreditar las emociones o manifestaciones de la persona.
- d) Informar inmediatamente al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas y a la jefatura directa.
- e) Contactar a la brevedad al familiar, contacto de emergencia o red de apoyo más cercana, con el objeto de informar la situación y solicitar su acompañamiento cuando las circunstancias lo permitan.
- f) Números de emergencia:
 - SAMU 131
 - BOMBEROS 132
 - Salud Responde 600 360 7777
 - Línea *4141 de prevención del suicidio.
- g) Coordinar traslado a centro asistencial, cuando corresponda.
- h) Resguardar la confidencialidad de la información, comunicándola solo a quienes deban intervenir en el proceso.

X. SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas realizará el seguimiento de las medidas adoptadas en virtud del presente Protocolo, con el objeto de apoyar a la persona afectada y coordinar las acciones pertinentes, a fin de favorecer su adecuada reincorporación laboral, cuando ello sea procedente.

El seguimiento podrá considerar, según la naturaleza de la situación:

- Coordinación con la jefatura directa la implementación de medidas de apoyo

- cuando corresponda.
- Coordinación con el familiar, contacto de emergencia, red de apoyo, cuando corresponda.
 - Coordinación con la Mutual u otros organismos competentes, cuando resulte procedente.
 - Evaluación de la necesidad de adoptar medidas de apoyo en el ámbito laboral.
 - Identificación de factores de riesgo psicosocial.
 - Coordinar las acciones necesarias para favorecer el reintegro laboral, cuando corresponda.

Las acciones de seguimiento se llevarán a cabo siempre que ello no afecte la privacidad, dignidad de la persona afectada, resguardando en todo momento la confidencialidad de la información.

XI. REINTEGRO LABORAL

El reintegro laboral se realizará de acuerdo con las indicaciones del profesional tratante, las condiciones de salud de la persona y las posibilidades institucionales.

Las medidas podrán considerar:

- Reuniones de acompañamiento.
- Seguimiento del proceso de reincorporación laboral.
- Coordinación entre jefatura, el Departamento Gestión y Desarrollo de Personas, y Mutual, cuando corresponda.

El reintegro deberá promover la no estigmatización y la protección de la salud mental de la persona trabajadora.

XII. MEDIDAS PREVENTIVAS

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago promoverá:

- Capacitaciones en salud mental y primeros auxilios psicológicos.
- Aplicación Cuestionario CEAL – SM
- Prevención y mitigación de riesgos psicosociales (CEAL – SM)
- Campañas de sensibilización.
- Promoción del buen trato y convivencia laboral.

XIII. DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO

El presente protocolo deberá ser difundido a todas las personas que se desempeñan en el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

XIV. VIGENCIA

El presente Protocolo entrará en vigencia a contar de la total tramitación del acto

administrativo que lo aprueba y podrá ser revisado y actualizado cuando las necesidades institucionales o las modificaciones normativas así lo requieran.

XV. MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAL

- Constitución Política de la República de Chile.
- DFL N°29 del Ministerio de Hacienda que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.834 sobre “Estatuto Administrativo”.
- Ley N°16.744 que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Orientaciones para la Gestión de la Salud Mental en el Empleo Público, Servicio Civil, 2023.
- Directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre la salud mental en el trabajo 2022.
- Convenios, recomendaciones y directrices de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre seguridad y salud en el trabajo y salud mental en el ámbito laboral.

2. DIFÚNDASE El Protocolo de Actuación en Casos de Crisis de Salud Mental a todas las personas colaboradoras del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, mediante los canales de comunicación internos institucionales disponibles, para su conocimiento y adecuada aplicación.

3. PUBLÍQUESE un ejemplar de la presente Resolución Exenta en la Intranet Institucional.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, 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
- División Administración y Finanzas
- Departamento Gestión y Desarrollo de Personas

– Oficina de Partes

ID DOC 291167