



PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE
ROBO/HURTO/BALACERA

DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO

Código: GDP-2.2

Versión: 01

Página 1 de 5

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE
ROBO/HURTO/BALACERA

DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Sra. Bernadita Arteaga Castro Ingeniera en Administración de Empresas Encargada Gestión de las Personas Dirección de salud I. Municipalidad Osorno</p> <p>Sra. Bárbara Gómez Durán Psicóloga Unidad Salud Integral Gestión de Personas Dirección de salud I. Municipalidad Osorno</p>	<p>Sr. Claudio Etcheverry Soto Subdirector Administración y Finanzas Dirección de salud I. Municipalidad Osorno.</p> <p>Sr. Flavio Bastias Hormazábal Encargado Prevención de Riesgos Dirección de salud I. Municipalidad Osorno.</p> <p>Sr. Sigifredo Rajardo Alternoff Encargado de Calidad. Dirección de salud I. Municipalidad Osorno.</p>	<p>Sr. Jaime Arancibia Torres Director Dirección de salud I. Municipalidad Osorno</p>



DIRECCIÓN DE SALUD
MUNICIPAL OSORNO

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ROBO/HURTO/BALACERA

DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO

Código: GDP-2.2

Versión: 01

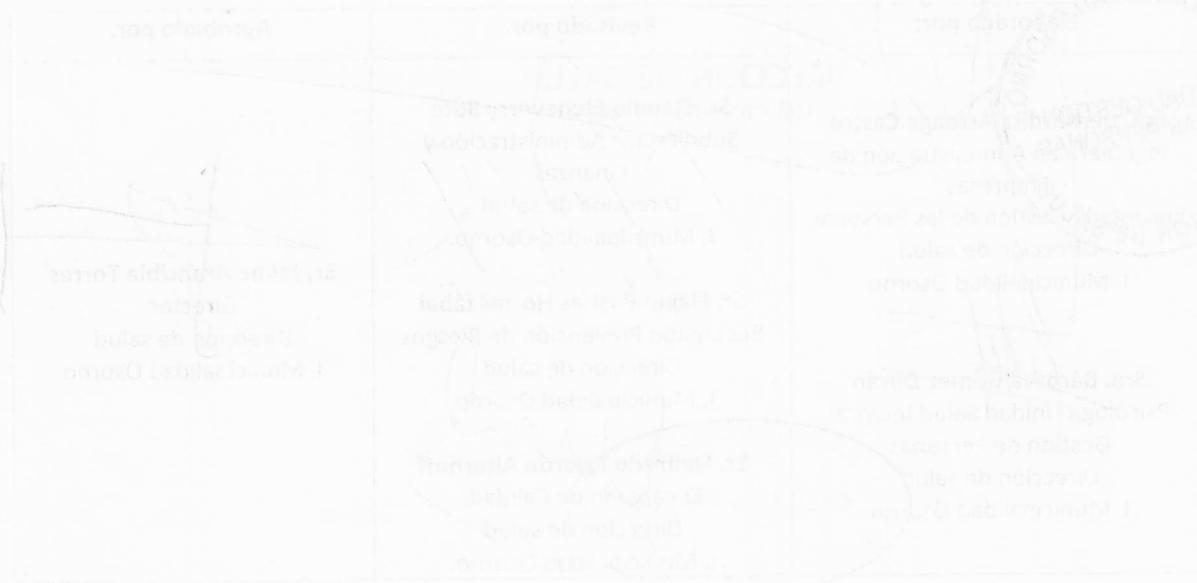
Página 2 de 5

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ANTECEDENTES	3
3. DEFINICIONES	3
4. MEDIDAS PARA PREVENIR ROBO/HURTO/ASALTO	3
5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE ROBO/ASALTO.....	4
6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE BALACERA	5
7. DIFUSIÓN.....	5
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	5



 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ROBO/HURTO/BALACERA</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.2
		Versión: 01
		Página 3 de 5
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

1. OBJETIVO

Establecer directrices generales para la actuación ante situaciones constitutivas de robo, hurto y/o balacera dentro del centro de trabajo, promoviendo la protección de la integridad física y psicológica de los funcionarios/as de la Dirección de Salud Municipal de Osorno.

2. ANTECEDENTES

La violencia en el trabajo se considera como factor de accidentes del trabajo y de riesgos psicosociales y se define como aquellos “incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud”, lo que incluye desde el lenguaje ofensivo a las amenazas, y desde las agresiones físicas hasta daños materiales.

3. DEFINICIONES

- **Robo o Asalto:** El robo es el delito en el cual alguien se apropia de algo de otro, usando la violencia o la intimidación en las personas o la fuerza en las cosas (ejemplo: romper una ventana); con arma blanca o de fuego y generalmente por sorpresa.
- **Hurto:** Si la apropiación de algo de otro se hace sin violencia, intimidación o fuerza en las cosas, es un hurto.
- **Balacera:** Considerando la realidad actual de nuestra sociedad, es importante que todo/a funcionario/a cuente con la información necesaria para responder frente a este tipo de emergencias, principalmente para evitar agresión y lesiones asociadas.

4. MEDIDAS PARA PREVENIR ROBO/HURTO/ASALTO

4.1 Dentro del centro de trabajo:

- A. No deje objetos de valor en presencia de los usuarios. Mantenga sus cosas en el interior de cartera, mochila, bolso u otro, lo más alejado posible de los usuarios, idealmente en casillero o cajonera.
- B. No saque a la vista sus pertenencias ya sea billetera, celular etc. Si necesita buscar algo en su cartera, mochila, bolso u otro, vaya a un lugar o sector en donde no sea posible ver lo que está haciendo.
- C. En lo posible portar únicamente el dinero y los objetos necesarios. Tener presente que mientras más accesorios y mientras más abultado se vea su cartera, mochila o bolso, más llamará la atención de las personas.
- D. No pierda de vista ni se separe de sus objetos personales (bolso, cartera, teléfono celular, chaqueta etc.) Si no tiene un espacio físico donde guardarlos, déjelo lo más tapado posible y a la vista de Usted.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ROBO/HURTO/BALACERA</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.2
		Versión: 01
		Página 4 de 5
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

4.2 Fuera del centro de trabajo:

- A. Procure llevar el bolso, mochila o la cartera debidamente cerrada. Si es posible llévelo cruzado de manera visible y por delante del cuerpo.
- B. Si cuenta con un vehículo, verifique que su vehículo quede debidamente cerrado y con los seguros y/o alarma, sin dejar nada a la vista que llame la atención.
- C. Antes de subir y al bajar del vehículo, cerciórese que no haya personas sospechosas, escondidas o rondando su vehículo.
- D. Circule con seguros puestos, si necesita ventilación, no baje todo el vidrio, solo lo que permita para el ingreso de aire y las ventanillas que no utilices, mantenerlas cerradas.
- E. De preferencia, cuando circule de noche, hágalo por lugares transitados e iluminados. Mire constantemente a su alrededor y tenga principal cuidado con los lugares donde se encuentre grupos de personas en actitud sospechosa.
- F. Cuando espere para abordar un transporte público, no permanezca inmóvil en un solo lugar, cambie de vez en cuando de posición y siempre esté pendiente de su entorno.
- G. Sea discreto en el uso de joyas y prendas de vestir que realcen su imagen de persona adinerada ya que esta es de gran atractivo para delincuentes en busca de objetos de valor. En lo posible, trate de pasar inadvertido.
- H. Jamás actúe con el factor sorpresa en su contra. Manifieste su deseo de cooperar; ninguna posesión material aun teniendo un alto valor sentimental, tiene el valor de su vida o la de los suyos; no discuta y entréguelas. No mienta si le preguntan algo que posteriormente puedan verificar. Tenga en mente algo muy importante, el criminal está acostumbrado a la violencia, usted no.
- I. Manténgase atento y vigilante de todo lo que sucede a su alrededor; así podrá captar las señales de peligro y tener la oportunidad de huir del sitio y así evitarse problemas.

5. PROTOCOLO ACTUACIÓN ANTE ROBO/ASALTO

- A. En presencia de delincuentes, no ejecutar acciones que puedan poner en riesgo su vida o de otros, sobre todo teniendo presente que pueden encontrarse armado.
- B. Obedecer las instrucciones o mandatos de los asaltantes, manteniendo la calma en todo momento y accediendo a lo que se le está solicitando.
- C. Intente dentro de lo posible memorizar los rasgos de los/as delincuentes y escuche sus conversaciones (palabras, jergas y modismos utilizados), observe su vestuario y algún rasgo específico que pueda ser retenido: existencia de cicatriz, tatuaje, sexo, color de pelo, edad, peso, estatura estimada y vestimenta entre otros. Estos antecedentes serán información valiosa para la investigación posterior que será realizada por la correspondiente institución.
- D. Una vez que los delincuentes se retiran del lugar, de aviso inmediato a Carabineros de Chile (133) y/o a Policía de Investigaciones (134). Si existen lesionados llame inmediatamente al número de emergencia de la mutualidad en este caso la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS 6006002247) y/o al Servicio de Atención Médico de Urgencias (SAMU 131).
- E. Entregue detalles de lo ocurrido sólo a la policía o a carabineros, evite comentar el evento con personas ajenas al establecimiento. Finalizado el evento, espere instrucciones de su jefatura o de quien lo reemplace.



**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE
ROBO/HURTO/BALACERA**

**DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2.2

Versión: 01

Página 5 de 5

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

- F. Jamás oponer resistencia a las personas que cometen el asalto o robo. Al colocar resistencia, lo que genera es molestar aún más al delincuente, por lo que su reacción puede ser más agresiva.

6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO BALACERA

- A. Lo primero que debe hacer es tirarse al suelo, buscar refugio en una pared, mueble o un vehículo y colocarse en forma horizontal (“boca abajo”), con los brazos cubriendo la cabeza. Mantenerse alejado de ventanas y puertas y esperar a que pase el suceso.
- B. Si debe moverse a un lugar más seguro, hágalo gateando o arrastrándose hasta el lugar, sin ponerse de pie, cubriendo en todo momento su cabeza con los brazos.
- C. Cuando esté con niños, lo primero que debe hacer es protegerlos, ayúdelos a tirarse al suelo y de ser posible, cúbralos con su cuerpo mientras busca un lugar seguro, arrastrándose o caminando en cuclillas.
- D. Evite en todo momento generar contacto visual con los/as agresores y no tome fotografías o filmar videos, lo más importante en ese momento es resguardar su vida y la de sus pares.
- E. Intente y dentro de lo posible, mantener la calma. Evite correr y sobre todo gritar, la idea no es llamar la atención de los /as agresores.
- F. No mire por las ventanas o puertas, espere a que todo se calme y cuando no escuche ningún tipo de ruido, intente ver la posibilidad de moverse de lugar.
- G. Una vez que se sienta seguro/a, llame a 133 de Carabineros o 134 de Policía de Investigaciones y pida ayuda.

7. DIFUSIÓN

El presente Procedimiento, debe ser debidamente conocidos por todos los funcionarios de la Dirección de Salud de las Ilustre Municipalidad de Osorno y los Establecimientos dependientes de esta. Para ello es necesario contar con un Plan de Difusión que utilice los medios disponibles (documentos digitales, intranet, correos electrónicos, página del DISAM, entre otros medios posibles) según lo indicado en la **Política Promoción del buen trato y la no violencia para funcionarios (as) y usuarios de la Dirección de Salud Municipal de Osorno.**

8. REVISIÓN

El Procedimiento de actuación en caso de robo/ hurto/ balacera, será sometida a revisión de manera anual o cuando sea necesario establecer cambios relevantes que impacten su cumplimiento y deban ser abordados por las políticas generales de la Institución.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES MODIFICACIONES (PAGINA/ SECCIÓN)	MOTIVO DEL CAMBIO	MODIFICADO POR