



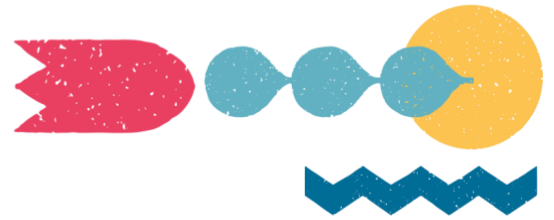
PROTOCOLO INTERNO ANTE EMERGENCIA, DESASTRE O CATÁSTROFE

Servicio de Bienestar JUNJI



julio 2023





Este protocolo tiene el objetivo de determinar un flujo operacional ante un evento de alta complejidad a nivel nacional, a modo de que el equipo del Servicio de Bienestar logre otorgar una atención de calidad, coordinada y eficiente.

DEFINICIONES

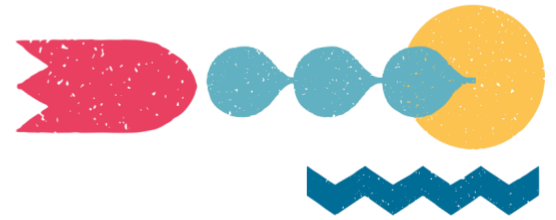
EMERGENCIA: Es un evento o incidente causado por la naturaleza o por la actividad humana que produce una alteración en un sistema, la cual NO excede o supera su capacidad de respuesta.

DESASTRE: Es una interrupción grave del funcionamiento de una comunidad o sociedad que puede causar pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales generalizadas, que exceden la capacidad respuesta utilizando los propios recursos.

DESASTRE NATURAL: Se considera desastre natural, cualquier evento que sea externo y que involucre daño en los sectores principales de la vivienda, como por ejemplo terremoto, tsunami, aluvión, temporal, tromba marina, marejadas, incendio. Se considerará como desastre una plaga de termitas en caso de viviendas de madera, sólo cuando no sea factible una ayuda municipal, sin embargo, NO se consideran otras plagas.

CATÁSTROFE: Es una situación de una alteración tal que resultan insuficientes los medios y recursos del nivel nacional, siendo requerido el aporte de la comunidad internacional.





Como Servicio de Bienestar entendemos que una emergencia, un desastre o una catástrofe pueden ocasionar daños graves en la calidad de vida del afiliado y/o su grupo familiar, como consecuencia de un evento de origen principalmente natural tales como: terremoto, tsunami, aluvión, temporal de viento o lluvia, plagas, tromba marina o de carácter inducido como incendios.

Los eventos pueden ser de tipo individual, es decir que sólo afectar a un funcionario o colectivas, que afectan a un número importante de personas en la zona afectada y constituyen una problemática a nivel país (catástrofe).

¿QUÉ HACER ANTE UN EVENTO DE DESASTRE O CATÁSTROFE?

1. **Comunicado:** El Bienestar enviará un comunicado (a través del CAIP) a nivel nacional informando sobre el Subsidio de Catástrofe que entrega el Servicio de Bienestar a todos sus afiliados, ante situaciones de emergencia.
2. **Reunión Dirnac:** El equipo de Acción Social y Contabilidad DIRNAC participará en una reunión obligatoria de Emergencia presencial o a distancia, independiente si es día de semana o fin de semana, con el objetivo de organizarse, coordinarse con el COGRID y distribuir tareas para llevar a cabo el plan de contingencia Nacional.
3. **Reunión Nacional:** El equipo de Acción social convocará a una reunión obligatoria online, independiente si es día de semana o fin de semana, a todos los/as Encargados/as Regionales de Bienestar para conocer los roles y funciones y llevar a cabo el plan de contingencia en coordinación con el equipo de DIRNAC.





4. **Catastro:** Encargadas Regionales de Bienestar deberán comunicarse con jardines infantiles y/o oficinas de las áreas afectadas y gestionar estrategias para levantar información sobre funcionarios afectados, esto implica realizar visitas domiciliarias a los afectados, llamados telefónicos, en coordinación con área de Prevención de Riesgos y con el COGRID. Los datos se deben registrar en el Excel establecido que se encontrará en SharePoint, en cada carpeta Regional, para así poder acceder a los datos de manera inmediata, por tanto, es necesario que la Encargada Regional mantenga la información actualizada. (se adjunta formato en anexos)
5. **Políticas de Gobierno:** Las Encargadas Regionales y asistentes sociales de Dirnac, deberán detectar el mapa de redes y beneficios estatales de emergencia que se estén implementando en la región, con el fin de entregar información a las personas afectadas.
6. **Comunicación:** Las Encargadas Regionales deben comunicar a DIRNAC situación de emergencia y/o catástrofe de la zona con datos relevantes, en todo el período que dure la contingencia. Además, se debe informar de manera oportuna a las autoridades regionales competentes.
7. **Reportes:** Unidad de Acción Social DIRNAC, según distribución de zonas (norte, metropolitana y sur) estarán en contacto directo con las regiones afectadas y realizarán seguimiento de la situación. Además, si es necesario se solicitarán informes o datos relevantes para levantar a las autoridades competentes a nivel nacional.
8. **Acciones:** Según la envergadura del evento, las autoridades podrán determinar acciones a seguir de acuerdo con los recursos humanos y físicos disponibles por la institución en el momento, según lo dispuesto por máxima autoridad JUNJI (colectas; visitas a regiones afectadas, otros).





¿CÓMO GESTIONAR SUBSIDIO DE CATÁSTROFE?¹

El subsidio de catástrofe consiste en una ayuda monetaria a los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar que hayan sufrido daño en su vivienda a raíz de un evento de carácter natural como un terremoto, tsunami, aluvión, temporal de viento o lluvia, plagas, tromba marina o de carácter inducido como incendios.

Si el evento es de tipo colectivo, que afectan a un número importante de personas en la zona afectada y constituyen una problemática a nivel país (catástrofe).

Se deben considerar los siguientes puntos:

- ✓ La/el Encargada/o de Bienestar o asistente social debe revisar afiliación y/o carencia del afiliado (3 meses de antigüedad).
- ✓ Solicitar el beneficio en el Sistema de Bienestar, sólo en caso de que la afiliada no pueda subirlo al sistema (por falta de conexión).
- ✓ Procurar que las solicitudes no sean ingresadas dos o más veces (Encargado/a y afiliado/a). Considerar que, si existe una diferencia en un campo de la solicitud de ingreso, podrían aprobarse dos o más catástrofes por el mismo evento.
- ✓ En caso de no poseer el certificado formal que acredite la situación de catástrofe, el profesional debe estudiar el caso, en base a la visita domiciliaria, los registros fotográficos/videos y así gestionar el pago de manera anticipada en caso de corresponder por la envergadura del daño.

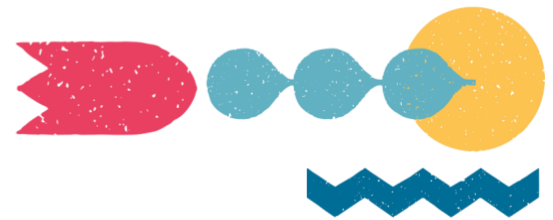
¹ Para el año 2023 el subsidio de catástrofe tiene un monto máximo de \$283.619





- ✓ En caso de no poder realizar visita domiciliaria por la magnitud de la catástrofe, se pueden solicitar fotografías y videos a las personas afectada, los cuales deben ser muy claros y evidenciar el daño en la vivienda.
- ✓ En caso que no se pueda realizar visita domiciliaria y los registros fotográficos no sean claros, se puede indicar al afiliado que realice reparación del daño de su vivienda y luego solicitar beneficio con boletas de la reparación (las cuales deben indicar el trabajo realizado). Este debe ser revisado por el Encargado y evaluar la entrega del beneficio. Se paga el monto que corresponde al arreglo hasta el tope del subsidio (1 Ingreso mínimo no remuneracional). Para esto se debe solicitar autorización a DIRNAC para luego editar campos de la plataforma (a través de T.I).
- ✓ En el campo “visita domiciliaria” y “observaciones” se debe incluir siempre la información referente al caso y en caso de no realizar visita indicar las razones de por qué no se realizó.
- ✓ Para los casos en que no se realizará visita domiciliaria y a los cuales se pagará el beneficio sin certificado de Bomberos, Carabineros, Ficha FIBE o Municipalidad. Se debe indicar explícitamente al afiliado que este documento será solicitado posteriormente. También puede presentar documentos tributarios que corroboren el arreglo realizado en la vivienda (boletas de ferretería, construcción, otros).
- ✓ Informar a DIRNAC (Acción Social y Contabilidad) sobre las catástrofes subidas a la plataforma para poder pagar el beneficio de manera inmediata (según urgencia).
- ✓ Tanto los certificados (de Bomberos, Carabineros, Ficha FIBE o Municipalidad) y/o los documento que respaldan el arreglo de la vivienda quedarían pendiente por enviar a Acción Social Dirnac, por tanto, es





necesario hacer el seguimiento del documento faltante. Documentos posteriores se pueden ingresar luego de pagada la solicitud (a través de T.I).

- ✓ Al validar el subsidio, es importante que la Encargada de Bienestar o asistente social complete los campos requeridos para el informe, de acuerdo con la entrevista telefónica o presencial con la afiliada: Características de la Vivienda/Tipo de Vivienda, Visita Domiciliaria y Observación de la Catástrofe.
- ✓ Es necesario siempre tomar contacto con la afiliada, incluso si los documentos adjuntos están correctos y la afiliada lo gestionó por sí sola.
- ✓ Considerar que la solicitud cuenta con 6 espacios para adjuntar documentos, en caso de contar con más de 6 fotografías o documentos, se pueden unir en I Love PDF.
- ✓ En caso de contar con videos de la situación, los cuales no se pueden adjuntar a la solicitud, dejar como respaldo en Sharepoint a nombre del afiliado o afiliada.

Si el evento es de tipo Individual, es decir que sólo afecta a un funcionario, se solicita lo siguiente:

- ✓ La afiliada o afiliado debe solicitar el beneficio en la Plataforma de autoatención de Bienestar, adjuntando un certificado formal que acredite la situación de catástrofe (Municipalidad, Bomberos, Carabineros, Ficha FIBE etc.), no superior a 3 meses de ocurrido el evento.
- ✓ En caso de no contar con el certificado, la asistente social del Servicio de Bienestar visitará la propiedad para realizar entrevista y verificar los daños ocurridos, quien podría solicitar y presentar documentos adicionales para acreditar daño.





- ✓ Las fotografías recibidas por las afiliadas no califican como un respaldo único para solicitar el subsidio, debe adjuntar además un certificado que acredite situación de catástrofe de: Municipalidad, Bomberos, Carabineros o Ficha FIBE.
- ✓ Al validar el subsidio, es importante que la Encargada de Bienestar o asistente social complete los campos requeridos para el informe, de acuerdo con la entrevista telefónica o presencial con la afiliada: Características de la Vivienda/Tipo de Vivienda, Visita Domiciliaria y Observación de la Catástrofe.
- ✓ Es necesario siempre tomar contacto con la afiliada, incluso si los documentos adjuntos están correctos y la afiliada lo gestionó por sí sola.

Respecto a la **TENENCIA**, cuando el daño es estructural y la vivienda es arrendada será el dueño de la vivienda quien deba responder por la reparación. No obstante, si hubo daño en enseres básicos para la vida como por ejemplo camas, cocina, refrigerador u otros, se puede entregar subsidio por concepto de daños a enseres.

De manera excepcional se podrán revisar casos de viviendas arrendadas y sólo se pagarán como reembolso, luego de realizado el trabajo de reparación.

La acreditación del daño junto con ser respaldada por los citados documentos, de ser necesario también podrá ser constatada en terreno por la Asistente Social encargada de la zona.

Cabe destacar, que los daños deben tener directa relación con la causal de la catástrofe y no por mal estado anterior de la vivienda.

En caso que sea una **SEGUNDA VIVIENDA**, de verano o que se encuentre en arriendo, no aplica este Subsidio.





Si bien la **MATERIALIDAD** de la vivienda, no será un criterio para la entrega del subsidio, sí es importante determinar que el daño debe ser en la vivienda y no en una zona externa como por ejemplo una bodega, patio, galería, estacionamiento, piscina, otros. En el caso de fosa sanitaria se hará un análisis con mayor profundidad según el caso.

Respecto a la **UBICACIÓN** de la vivienda, será importante evaluar según sea el caso ya que una casa a la orilla de un río o en una quebrada podría tener mayor riesgo que otras viviendas, por tanto, se debe considerar de qué manera esto afecta en el daño. En caso de vivienda con daño severo y que sea declarada inhabitable o se recomiende abandono, se entregará subsidio por concepto de cambio de vivienda por emergencia.

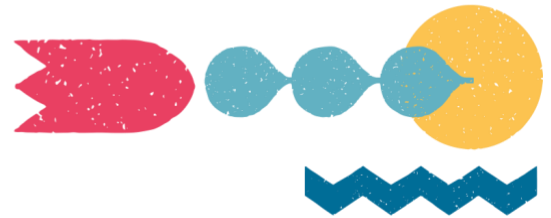
En cuanto a la **FRECUENCIA**, se podrá entregar este beneficio por un **máximo 2** veces por el mismo tipo de daño (en el mismo lugar), ya que se debe gestionar una solución definitiva para el arreglo de la vivienda.

GESTIÓN POSTERIOR

En la intervención es importante indicar soluciones definitivas de vivienda, por tanto, es importante entregar información sobre Subsidio de Mejoramiento a la Vivienda o Subsidio Hogar Mejor. En el caso de afiliados allegados se pueden sugerir alternativas como Techo Chile o Fundación Vivienda para la compra de viviendas de emergencia. Además, de indicar opción de subsidio de arriendo y alternativas de ahorro de vivienda voluntario.

Como opción para daños menores, es posible modificar el subsidio entregando un aporte de reembolso por concepto de reparación, con boleta a nombre del afiliado de un monto inferior a un ingreso mínimo no remuneracional. El área de T.I debe realizar esta modificación en la Plataforma de Bienestar, por eso es importante comunicar al Área de Acción Social Dirnac, sobre el caso que califica para un monto menor al tope (1 Ingreso mínimo no remuneracional).





Es necesario recordar también que los afiliados al Servicio de Bienestar pueden acceder a un préstamo de \$500.000 por reparación de vivienda o compra de enseres básicos y reembolsos médicos en caso de que la situación haya implicado daños físicos o psicológicos a los afiliados o sus cargas familiares.

¿QUÉ HACER ANTE UNA VISITA A ZONAS AFECTADAS?

Ante un evento de emergencia, desastre o catástrofe los profesionales del Servicio de Bienestar podrían implementar en terreno una Primera Ayuda Psicológica (PAP) a las personas afectadas. Esto en coordinación con el equipo de Clima Laboral y según propósito de la visita.

La PAP consiste en “Asistencia humanitaria y práctica de apoyo a otro ser humano que estuvo expuesto recientemente a una situación muy estresante”.

Proporcionar Primera Ayuda Psicológica de manera responsable significa:

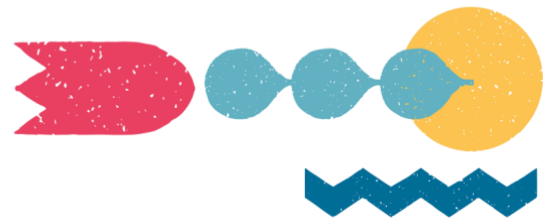
1. Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos.
2. Adaptar lo que hace para tener en cuenta la cultura de las personas.
3. Informarse de las medidas de respuesta organizadas ante la emergencia/desastre.
4. Cuidar de sí mismo.

Para implementar PAP se deben seguir cuatro principios básicos:

1) Lo primero es Prepararse:

- Infórmese sobre el suceso crítico.
- Infórmese sobre los servicios y sistemas de apoyo disponibles.
- Infórmese sobre los aspectos de seguridad.
- Infórmese sobre los aspectos de la organización del lugar.





Para luego poner en práctica los siguientes principios de actuación de PAP:

2) Observar

- Compruebe la seguridad del lugar.
- Compruebe si hay personas con necesidades básicas urgentes.
- Compruebe si hay personas con reacciones de angustia grave.

3) Escuchar

- Acérquese a las personas que puedan necesitar ayuda.
- Pregúnteles qué necesitan y qué les preocupa.
- Escuche a las personas y ayúdelas a tranquilizarse.

4) Conectar

- Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a tener acceso a los servicios.
- Ayude a las personas a hacer frente a sus problemas.
- Proporcione información.
- Conecte a las personas con sus seres queridos y con redes de apoyo social.

¿Quién necesita un apoyo más especializado que Primera Ayuda Psicológica?

- Personas con lesiones graves que pueden causar la muerte.
- Personas que están tan alteradas que no pueden ocuparse de sí mismas o de sus hijos.
- Personas que podrían causarse daño.
- Personas que podrían causar daño a otros o poner en peligro su vida.





Recomendaciones Éticas

Lo que DEBE hacerse:

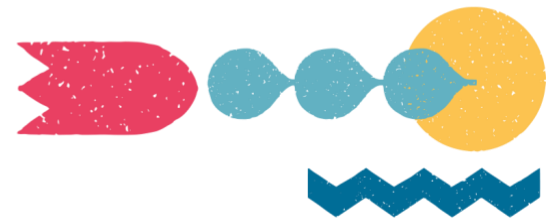
- Sea honrado y digno de confianza.
- Respete el derecho de la gente a tomar sus propias decisiones.
- Sea consciente de sus propios prejuicios y preferencias, y manténgalos al margen.
- Deje claro a la gente que, incluso si rechaza la ayuda ahora, podrá recibirla más tarde.
- Respete la privacidad y mantenga la confidencialidad del relato de la persona, si corresponde.
- Compórtese de forma adecuada teniendo en cuenta la cultura, la edad y el sexo de la persona.

Lo que NO DEBE hacerse:

- No se aproveche de su relación como persona que ayuda o respondedor.
- No pida a la persona dinero o favores a cambio de ayudarlo.
- No haga falsas promesas ni dé información falsa.
- No exagere sus habilidades.
- No imponga ayuda a la gente y no sea entrometido o prepotente.
- No presione a la gente para que le cuente lo que pasó.
- No les cuente a otros, lo que a Usted otra persona le confió.
- No juzgue a la persona por sus acciones o sentimientos.

(Fuente: Manual de Implementación de Talleres de Capacitación en Primera Ayuda Psicológica (PAP) para respondedores, ONEMI; MINSAL; UNICEF, 2018)





Anexo:

CATASTRO SERVICIO DE BIENESTAR (entrevistas)

Planilla Excel que se encuentra en cada carpeta Regional, en SharePoint, se utilizará para registrar los datos de los funcionarios afectados por la catástrofe. La información se levantará mediante llamados telefónicos, visitas domiciliarias, entre otros y es necesario que la Encargada Regional mantenga la información actualizada para que Bienestar Dirnac pueda acceder a los datos de manera inmediata.

Esta base de datos es diferente a la que utilizan otras áreas de la JUNJI en emergencias, ya que es una planilla de registro interno.

Dicha planilla no debe ser compartida con ninguna persona externa a la institución ni con los gremios regionales, ya que contiene datos personales. Ante la solicitud de datos por parte de una persona externa, esta se debe solicitar por los canales formales.

Esta base de datos se estructura de la siguiente forma:

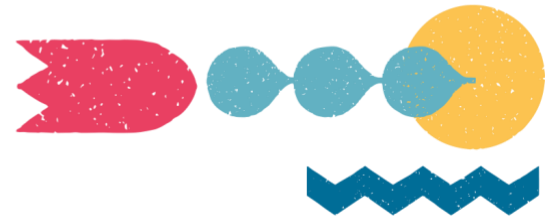
Datos laborales y personales

N. FUN	REGION	NOMBRE JARDÍN	COD. JARDIN	PATERNO	MATERO	NOMBRE	RUT	CALIDAD JURIDICA	FUNCION	BIENESTAR	ASOCIACION	SITUACION	REDES DE APOYO CON LAS QUE CUENTA	DOCUMENTACION (c. de identidad, tarjetas bancarias, otros)	REDES DIGITALES (internet, computador, celular, clave única Reg. Civil)

Datos del daño

SINIESTRO VIVIENDA QUE HABITA	SINIESTRO VIVIENDA FAMILIAR	SINIESTRO JII EN DESEMPEÑO	LUGAR EN EL QUE HABITA ACTUALMENTE	PERDIDA DE VIDAS EN EL GRUPO FAMILIAR	DAÑO FÍSICO Y/O PSICOLOGICO	PRINCIPAL NECESIDAD





Posibles ayudas

PAP	CAMPAÑA SOLIDARIA	CAMPAÑA POR PLANILLA	DERIVACIÓN A REDES	SUBSIDIO BIENESTAR	PRESTAMO BIENESTAR	REEMBOLSO MÉDICO

Datos de contacto

FONO	TELÉFONO FAMILIAR	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN DE DOMICILIO

