

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código	I-DOS-003
		Página	1 de 4
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CRISIS	Revisión	2
		Fecha Rev.	01.NOV.2016

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CRISIS

### TABLA DE CONTENIDOS

- .1. Objetivos**
- .2. Alcance**
- .3. Referencias y Definiciones**
- .4. Responsabilidades**
- .5. Actividades**
- .6. Registros**
- .7. Anexos**

### Tabla Resumen Motivo Revisiones del procedimiento

Motivo de los Cambios	Fecha	Nº Rev.	Páginas
Se modifica el último párrafo del 5.3	26.06.14	1	4
Se modifica el segundo párrafo del 5.1	07.11.16	2	4
Se elimina el segundo párrafo del 5.3	07.11.16	2	4

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Coordinadores Técnicos de la Dirección de Operaciones Sociales	Directora de Operaciones Sociales	Directora de Operaciones Sociales

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código</b>	<b>I-DOS-003</b>
		Página	2 de 4
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CRISIS	Revisión	2
		Fecha Rev.	01.NOV.2016

## **.1. Objetivo**

El Objetivo de este instructivo es entregar lineamientos generales a los equipos de los programas institucionales, para definir un protocolo que establezca las actividades a desarrollar ante situaciones de crisis.

## **.2. Alcance**

Aplica a todos los Programas de la Fundación.

## **.3. Referencias y Definiciones**

### **3.1 Referencias**

- 3.1.1 Procedimientos Ejecución de Programas PD (P-SGC-013)
- 3.1.2 Procedimiento Ejecución Programas Línea DAM (P-SGC-015)
- 3.1.3 Procedimientos Ejecución de Residencias (P-SGC-016)
- 3.1.4 Procedimiento Ejecución Programas MCA (P-SGC-019)
- 3.1.5 Procedimiento Ejecución Programas SBC RD (P-SGC-020)
- 3.1.6 Procedimiento Ejecución Programas PSA (P-SGC-021)
- 3.1.7 Procedimiento Ejecución Programas PLA PLAE (P-SGC-022)
- 3.1.8 Procedimiento Ejecución Programas PIL (P-SGC-023)
- 3.1.9 Bases Técnicas y Administrativas de Licitación según línea de trabajo del Programa correspondiente.
- 3.1.10 Proyecto licitado.
- 3.1.11 Manuales de Procedimientos de la ACHS, para los temas de seguridad, accidentes y desastres naturales.

### **3.2 Definiciones**

**3.2.1. Crisis:** Todo evento inesperado que afecta de forma directa el funcionamiento cotidiano del programa y consecuentemente a los integrantes del equipo y/o usuarios.

**3.2.2. Intervención en Crisis:** Acción orientada a interrumpir las situaciones de crisis, considerando la naturaleza de la situación y el contexto en que ésta ocurre.

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código	I-DOS-003
		Página	3 de 4
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CRISIS	Revisión	2
		Fecha Rev.	01.NOV.2016

#### **4. Responsabilidades**

**4.1.** Es responsabilidad de la Dirección de Operaciones Sociales:

- Asesorar a los programas, de ser necesario, en la elaboración del Protocolo.
- Verificar la existencia del Protocolo en cada Programa.

**4.2.** Es responsabilidad del Director/a del Programa:

- Elaborar, difundir e implementar un Protocolo de Intervención en Crisis en su Programa.
- Coordinar, ejecutar y controlar la ejecución de las actividades definidas en el Protocolo, en cada situación de crisis en que se vean enfrentados.
- Evaluar la efectividad de las acciones ejecutadas y realizar las modificaciones necesarias.

#### **5. Actividades**

##### **5.1 Consideraciones generales para la elaboración del Protocolo**

- En la elaboración del Protocolo debe participar todo el equipo, según el procedimiento que el Director del Programa defina para ello. Cada miembro del equipo debe revisar sus habilidades y limitaciones para enfrentar situaciones críticas y aportar desde su experiencia y conocimiento sobre el tema. Se sugiere utilizar para ello Pauta de Trabajo que se anexa.
- Para el diseño del Protocolo se debe considerar las instrucciones específicas que SENAME ha impartido sobre la materia, la línea programática del programa, las situaciones críticas que han enfrentado, los recursos personales, del equipo y del territorio.

##### **5.2. Elaboración del Protocolo**

- Cuando se trata de programas en etapa de ejecución, el Director con su equipo tendrán la responsabilidad de elaborar el Protocolo en un plazo de 45 días desde la toma de conocimiento de este instructivo. Este Protocolo es un documento interno del programa.
- Cuando se trata de programas en etapa de implementación, el Director con su equipo, tendrán un plazo de 90 días desde la fecha de inicio del programa para elaborar un Protocolo inicial, el cual deben perfeccionar al 6° mes de iniciado el programa.
- En el documento se deben identificar:
  - Los tipos de crisis en NNA y adultos que se pueden producir.
  - Los indicadores que pueden predecir la ocurrencia de una crisis.
  - Las acciones preventivas a implementar para evitar las crisis y los responsables.
  - Las acciones para abordar las situaciones de crisis, las que deben orientarse a: Contener emocional y físicamente a la persona afectada, protegerla física y psicológicamente, orientarla frente a posibles soluciones, solicitar ayuda a un tercero si se requiere, informar a la familia, Administración Central y SENAME si las circunstancias lo ameritan, entre otras.

Fundación Ciudad del Niño <u>Administración Central</u>	<b>INSTRUCTIVO</b>	Código	I-DOS-003
		Página	4 de 4
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CRISIS	Revisión	2
		Fecha Rev.	01.NOV.2016

- Los responsables de las acciones según sus competencias para cada situación crítica, y sus reemplazos en caso de ausencia.
- El procedimiento para evaluar la efectividad de las acciones desarrolladas ante la presentación de una crisis.

- En el Protocolo debe quedar establecido que el Director (a) del Programa, o quién éste designe, tiene la responsabilidad de conducir las acciones definidas en el Protocolo.
- El Protocolo debe ser **revisado y actualizado anualmente**.

### 5.3. Difusión e Implementación

- El Director (a) del Programa, o quién éste designe, debe imprimir copias del Protocolo para todos los miembros del equipo y mantener ejemplares para consultas en lugares de fácil acceso. La recepción del documento por cada miembro del equipo debe quedar registrada en el Libro de Actas del programa o en el Registro de Actividades o Comunicación Interna (F-SGC-011).

## 6. Registros

6.1. Registro de Actividades o Comunicación Interna (F-SGC-011).

## 7. Anexos

No aplica.

COPIA NO CONTROLADA