

05 MAY 2020

PROVIDENCIA,

EX. N° 564 / VISTOS: Lo dispuesto por los artículos 5 letra d), 12 y 63 letra i) de La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y

**CONSIDERANDO:** 1.- El Manual de Jefes de Turnos Emergencias Comunes, Municipalidad de Providencia.-

2.- El Memorandum N° 5.835 de fecha 14 de Abril de 2020, del Director Emergencias Comunes.-

**DECRETO:**

1.- Apruébase el Manual de Jefes de Turnos Emergencias Comunes, Municipalidad de Providencia.-

2.- El texto del referido Manual se adjunta al presente Decreto y será considerado parte integrante del mismo.-

Anótese, comuníquese y archívese.-


  
  
MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
Secretario Abogado Municipal

  
EVELYN MATTHEI FORNET  
Alcaldesa

PLH/MRMQ/IMYJ/cbo.-

Distribución:

Administración Municipal  
Dirección de Emergencias Comunes  
Dirección de Control  
Archivo  
Decreto en Trámite 1065. -

 <b>soyprovidencia</b>	<b>DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS COMUNALES MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA</b>	<b>PLANTILLA VERSION: 0</b>
	<b>MANUAL DE JEFES DE TURNO ANTE EMERGENCIAS COMUNALES</b>	<b>Página 1 de 7</b>
	<b>Abril 2020</b>	

# Manual de Jefes de Turnos Emergencias Comunes

Municipalidad de Providencia

<b>Revisado por:</b> Luis Alberto Araya Rivera Gestión de Riesgo de Desastre  Firma	<b>Revisado por:</b> Alejandro Céspedes Manríquez Operaciones de Emergencias  Firma	<b>Aprobado Por:</b> Ramón Araya Delgado Director Emergencias Comunes  Firma y Timbre	<b>Visado por:</b> Evelyn Matthei Fornet Alcaldesa  Firma y Timbre
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:

# MANUAL DE FUNCIONAMIENTO PARA JEFES DE TURNO

## I. Antecedentes

Al producirse una situación de emergencia en el territorio comunal, se puede requerir el análisis técnico u operativo de profesionales de distintas unidades municipales en terreno. Este manual dispone una metodología de trabajo que permite coordinar las acciones a realizar en caso de una situación de emergencia.

## II. Objetivo General

Validar un **sistema de turnos** que permita contar con funcionarios municipales, de las distintas Direcciones del municipio, cuya responsabilidad sea ejecutar las primeras acciones a realizar ante una situación de emergencia.

## III. Objetivos Específicos

- i. Poner en conocimiento de todas las Direcciones Municipales la responsabilidad que tienen de participar en el sistema de turnos de emergencias.
- ii. Contar con la opinión técnica/profesional de un experto municipal en caso de emergencia.
- iii. Establecer un proceso jerárquico que permita ordenar la colaboración en terreno, para generar sinergia y evite la descoordinación entre las áreas.

## IV. Alcance

Este Manual incorpora el trabajo de las siguientes unidades:



## V. Tipos de Procedimientos incluidos en este Manual

Accidentes de Tránsito	Caídas Árboles/Desganches	Derrames incidentes HazMat	Fuga-ruptura Matriz de Agua
Accidentes Eléctricos	Caídas de Cables Eléctricos	Derrumbes	Incendio declarado
Alumbrado Público	Caídas de Cables de Servicio	Elementos Sospechosos Vía Pública	Peligro desborde Río/Canal
Alumbrado Ornamental	Caídas de Postes	Emergencias Sanitarias	Sumideros colapsados
Anegamientos/Inundaciones	Colapso Estructuras Urbanas	Explosiones	Terremoto
Ayuda Electro Dependientes	Cortes Suministros Básicos	Fugas de Gas en vía publica	

## VI. Rol de las Direcciones en caso de Emergencias

### 1. Rol de la Dirección de Emergencias Comunes

Dispondrá semanalmente de un profesional que se encargará de liderar la Gestión de Emergencias y Desastres. Este rol es denominado “**Jefe de Turno de Emergencias**” (Jefe de Turno DEC) y, mientras se encuentre desempeñando esta responsabilidad, estará disponible las 24 horas de los 7 días que dura su turno.

Ante una emergencia, el Jefe de Turno DEC coordinará acciones con las unidades municipales y organismos externos que correspondan. Será también el nexo de comunicación oficial ante la ONEMI RM e Intendencia, a quienes debe reportar directamente -o a través del Director DEC- en caso de emergencias.

### 2. Rol de Seguridad Providencia a través de su Central de Coordinación Operativa (CCO)

Para el buen funcionamiento del Sistema de Jefes de Turnos, es imperativa la oportuna información primaria que debe entregar la CCO de **Seguridad Providencia** al Jefe de Turno DEC, para que la unidad municipal, empresa de servicio o institución responsable del control del evento, pueda dar una rápida y adecuada respuesta a la emergencia.

### 3. Rol de las Direcciones Operativas

Semanalmente, las Direcciones de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Mantenimiento, Dideco (Asistente Social), Infraestructura, Obras Municipales, Fiscalización, Barrios y Patrimonio (Patrimonio Arbóreo), deben designar un titular y suplente para informar a la DEC la nómina de contacto especificando nombre, cargo, teléfono celular, fechas y horarios en los que estará de turno el profesional para ser contactado ante una emergencia.

### 4. Rol de las Direcciones de apoyo y soporte

Colaborar en aquellas tareas que sean solicitadas por la Dirección de Emergencias Comunes, relacionadas con temáticas propias de su área de gestión, que se produzcan a raíz de una emergencia.

## VII. Sistema de Turnos de Emergencias

La Dirección de Emergencias Comunes enviará semanalmente la lista correspondiente a los **Jefes de Turno** confirmados por cada unidad municipal.



VIII. Cuadro resumen respecto de la asistencia a terreno por unidad municipal, en caso de emergencias:

PROCEDIMIENTO	DEC	CCO	DAOM	DIDECO	DOM	DIM	ByP
Accidentes de tránsito	A/D	Asiste	Asiste	A/D	No	A/D	A/D
Accidentes eléctricos	A/D	Asiste	A/D	A/D	No	A/D	A/D
Alumbrado público	A/D	Asiste	No	No	No	Asiste	No
Alumbrado ornamental	A/D	Asiste	A/D	No	No	Asiste	A/D
Anegamientos o inundaciones	Asiste	Asiste	Asiste	Asiste	A/D	A/D	A/D
Ayuda a Vecinos Electro Dependientes	Asiste	Asiste	No	Asiste	NO	No	No
Caidas de árboles y Desganches	Asiste	Asiste	Asiste	A/D	No	A/D	Asiste
Caidas de Cables Eléctricos	Asiste	Asiste	A/D	No	A/D	A/D	No
Caidas de Cables de Servicios	Asiste	Asiste	A/D	A/D	No	No	No
Caidas de postes	Asiste	Asiste	No	A/D	No	T/C	A/D
Colapso de Estructuras Urbanas	Asiste	Asiste	Asiste	A/D	A/D	Asiste	A/D
Cortes de suministros básicos	A/D	Asiste	A/D	A/D	No	T/C	A/D
Derrames e incidentes HazMat	Asiste	Asiste	A/D	A/D	No	T/C	A/D
Derrumbes	Asiste	Asiste	Asiste	A/D	A/D	Asiste	A/D
Elementos sospechosos en vía pública	A/D	Asiste	A/D	No	No	No	No
Emergencias sanitarias	Asiste	Asiste	A/D	A/D	No	T/C	No
Explosiones	Asiste	Asiste	Asiste	A/D	A/D	Asiste	A/D
Fuga de gas en la vía pública	Asiste	Asiste	A/D	T/C	No	T/C	No
Fuga o ruptura matriz de agua	Asiste	Asiste	A/D	A/D	No	A/D	A/D
Incendio declarado	Asiste	Asiste	Asiste	Asiste	A/D	Asiste	A/D
Peligro de desborde Río/Canal	Asiste	Asiste	Asiste	A/D	A/D	Asiste	A/D
Sumideros colapsados	Asiste	Asiste	Asiste	A/D	No	No	No
<b>Terremoto</b>	Se activa el COE: Comité de Operaciones de Emergencia. Todas las Direcciones se autoconvocarán en la CCO (Miguel Claro 300)						

- **A/D:** a definir según lo indique el Jefe de Turno DEC, previa evaluación de la información entregada por la CCO sobre una emergencia en particular.
- **T/C:** toma conocimiento y decide sobre la gestión a realizar.
- La Dirección de Fiscalización asistirá o apoyará con recursos propios según lo defina el Jefe de Turno DEC en determinadas emergencias.
- El resto de las Direcciones Municipales podrían ser contactadas y requeridas por el Director DEC, dependiendo de la emergencia que se produzca.



## **IX. Funciones a realizar en caso de una emergencia por unidad**

### **1. DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS COMUNALES**

---

#### **JEFE DE TURNO DE EMERGENCIAS DEC**

- a) Estar disponible presencialmente, por teléfono o por radio, durante las 24 horas de los 7 días que dura su turno, incluyendo los días sábados, domingos y festivos. Es el Jefe de Turno quien decide, sobre la base de la información recibida en terreno de la CCO, si coordina el evento en terreno o por medios radiales y/o telefónicos.
- b) Asumir el control de las emergencias que se produzcan en la Comuna, realizando la coordinación, control y monitoreo de la solución que corresponda, siendo el nexo con las unidades municipales y las empresas de servicio e instituciones involucradas en el evento.
- c) Realizar oportunamente el o los informes preliminares del caso para conocimiento del Director DEC, quien informará directamente a la Alcaldesa, Directores Municipales, ONEMI RM e Intendencia.
- d) Mantener contacto permanente con la CCO durante su turno.
- e) Estar en permanente conocimiento de los siguientes temas:
  - i) Orgánica de Emergencia
  - ii) Plan de Emergencia Comunal
- j) Recabar la información que sea necesaria para responder sobre las situaciones de emergencia producidas en la Comuna y para la oportuna elaboración de los Informes ALFA, DELTA y REDES, que se deben remitir a la ONEMI RM, según corresponda.
- k) Otras tareas que le asigne el Director de Emergencias Comunales o la autoridad edilicia.

### **2. DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO Y MANTENCIÓN**

---

#### **JEFE DE TURNO DAOM**

- a) Estar disponible presencialmente, por teléfono o por radio las 24 horas de los días que dura su turno, incluyendo sábados, domingos y festivos.
- b) Ante el aviso de alguna situación de emergencia que comprometa su área, deberá concurrir al lugar para evaluar en terreno las medidas correspondientes o bien disponer los recursos que se necesiten por otra vía, siempre en coordinación con el Jefe de Turno DEC.
- c) Atender, gestionar y encauzar los medios de apoyo existentes vía contratos o con recursos municipales de la DAOM para responder ante las situaciones de emergencias que se produzcan en la Comuna, entre otras:
  - Despeje de vías por desganches de árboles de su custodia
  - Caída de árboles
  - Despeje y limpieza de vía pública, producto de una emergencia
  - Provisión de agua (instalación de estanques provisorios y abastecimiento con camiones aljibes)
  - Despeje de sumideros de agua lluvia
  - Contención de anegamientos
  - Poner a disposición equipos generadores de electricidad y motobombas
- d) Informar al Jefe de Turno de Emergencias Comunales y a la CCO, sobre las situaciones de emergencia atendidas.
- e) Presentarse en la DAOM -o en el lugar de la Municipalidad que se indique- en los siguientes casos:
  - Precipitaciones cuya intensidad generen una potencial emergencia.
  - Ante la existencia de un "Frente de mal Tiempo" o "Alerta Meteorológica".
  - Cuando lo requiera la Alcaldía, el Director o Jefe de Turno de Emergencias Comunales o el Jefe de Turno de la CCO.
- f) Tener la flota de vehículos, tanto pesada como liviana, disponible permanentemente.

### **3. DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO**

---

#### **ASISTENTE SOCIAL DE TURNO DIDECO**

- a) Estar disponible presencialmente, por teléfono o por radio las 24 horas de los días que dura su turno, incluyendo sábados, domingos y festivos.
- b) Ante el aviso de alguna situación de emergencia que comprometa su área, deberá concurrir al lugar para evaluar en terreno las medidas correspondientes y disponer los recursos que se necesiten, siempre en coordinación con el Jefe de Turno DEC.
- c) Atender, gestionar y encauzar los medios de apoyo existentes vía contratos o con recursos municipales de la DIDECO para responder ante las situaciones de emergencias.
- d) Llevar a cabo el catastro de damnificados, las acciones de apoyo social, de contención psicológica a los afectados y otras que sean propias de su ámbito.
- e) Conocimiento y correcta ejecución de la Ficha Básica de Emergencia (FIBE).
- f) Elaborar y remitir los informes sociales (que no sean confidenciales), que se generen a raíz de una emergencia, al Jefe de Turno DEC.
- g) Informar al Jefe de Turno de Emergencias Comunes y a la CCO, sobre las situaciones de emergencia atendidas.

### **4. DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

---

#### **PROFESIONAL DE TURNO DIM**

- a) Estar disponible presencialmente, por teléfono o por radio las 24 horas de los días que dura su turno, incluyendo sábados, domingos y festivos.
- b) Ante el aviso de alguna situación de emergencia que comprometa su área, deberá concurrir al lugar para evaluar en terreno el reconocimiento técnico preliminar y evaluación de daños de edificaciones, infraestructura comunal y red de servicios básicos comprometidos: agua potable, electricidad y gas natural, con el fin de disponer las medidas correspondientes o los recursos que se necesiten, siempre en coordinación con el Jefe de Turno DEC.
- c) Cuando la situación lo requiera, activar los contratos con las empresas a su cargo, para subsanar a la brevedad en terreno todo tipo de contingencias propias de su ámbito.
- d) Elaborar y remitir los informes que correspondan al Jefe DEC, especialmente, el Informe Único de Evaluación de Daños y Necesidades Infraestructura y Servicios (EDANIS) por cada emergencia.
- e) Informar al Jefe de Turno de Emergencias Comunes y a la CCO, sobre las situaciones de emergencia atendidas.

### **5. DIRECCIÓN DE BARRIOS Y PATRIMONIO**

---

#### **PROFESIONAL DE TURNO SECCIÓN FORESTAL**

- a) Estar disponible presencialmente, por teléfono o por radio las 24 horas de los días que dura su turno, incluyendo sábados, domingos y festivos.
- b) Ante una emergencia propia de su área, debe evaluar en terreno las medidas y recursos necesarios, en coordinación con Jefe de Turno DEC, quien asumirá el control de la situación.
- c) Gestionar los medios de apoyo existentes, vía contratos o con recursos municipales para resolver aquellas situaciones relacionadas con el desgancho de árboles o la caída de los mismos.
- d) Informar al Jefe de Turno de Emergencias Comunes y a la CCO, sobre las emergencias atendidas.

## 6. DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

---

### JEFE DE TURNO DF

- a) Estar disponible presencialmente, por teléfono o por radio las 24 horas de los días que dura su turno, incluyendo sábados, domingos y festivos, para la coordinación con el Jefe de Turno DEC.
- b) Apoyar con los recursos de la Dirección, las acciones de mitigación que el Jefe de Turno DEC solicite activar en caso de una emergencia.
- c) Informar al Jefe de Turno DEC y a la CCO, detalles de alguna emergencia atendida.

## 7. SEGURIDAD PROVIDENCIA

---

### JEFE DE TURNO CCO

- a) Seguridad Providencia coordinar a través de la CCO todos los recursos disponibles humanos y materiales para atender en terreno y entregar la información primaria, respecto de cualquier situación de riesgo o emergencia, a las direcciones municipales correspondientes.
- b) Ante una emergencia confirmada, el Jefe de Turno CCO entregará información sobre el procedimiento de manera precisa y oportuna al Jefe de Turno de la Dirección de Emergencias Comunes, quien determinará las acciones a realizar y coordinará su ejecución con las unidades que correspondan, según la magnitud o trascendencia del hecho.
- c) Independiente de lo anterior, el Jefe de Turno CCO se comunicará de manera directa con el personal de turno de las distintas direcciones que puedan estar involucradas en la solución de la emergencia. De no lograr contacto con el personal de turno, utilizará el escalamiento a jefaturas y Directores Municipales si es necesario.
- d) La CCO debe mantener contacto permanente con el Jefe de Turno DEC durante una emergencia, enviando información actualizada utilizando para ello teléfono, whatsapp, radio o email según corresponda (privilegiando la rapidez de la comunicación).
- e) La CCO dispondrá sus medios para confirmar detalles de alguna emergencia para complementar la información sobre un procedimiento en particular, si así lo solicita el Jefe de Turno DEC.
- f) Como principio general se deberá tener presente que los hechos deberán ser comprobados por el medio más rápido posible, antes de ser comunicado a las autoridades.
- g) Facilitar el traslado dentro de la comuna a los Jefes de Turno o Profesionales en turno, en caso de ser requerido para la atención de una emergencia, siempre y cuando exista disponibilidad de móviles y no afecte la atención de los vecinos.

## 8. CDS CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

---

### DIRECTORES DE EDUCACIÓN Y SALUD

Su principal labor es comunicar **-oportunamente-** al Jefe de Turno DEC y CCO las emergencias que se generen en aquellos establecimientos que estén bajo su administración. Ejemplos de procedimientos de emergencia son:

▪ Accidentes de relevancia producidos al interior de sus establecimientos
▪ Tomas y desalojos en establecimientos educacionales
▪ Incendios
▪ Emergencias sanitarias
▪ Colapsos estructurales
▪ Emanaciones de sustancias peligrosas
▪ Corte de suministros básicos al interior de establecimientos de salud o educacionales