



Int. Fecha:

ORD. N°: 003

ANT.: No hay.

MAT: Instructivo situaciones a informar a Comunicaciones SAMU.

SANTIAGO, 10 ENE 2019

DE : SR. ROBERTO ARANEDA ORTEGA.  
DIRECTOR  
SAMU METROPOLITANO.

A : TODOS LOS FUNCIONARIOS

### I OBJETIVO

Dar a conocer a todos los funcionarios las situaciones que son necesarias informar a Comunicaciones para potenciar a la institución y defender su integridad y la de sus funcionarios en casos de crisis comunicacional de cara a la ciudadanía, en medios de comunicación y redes sociales, cuando corresponda.

Asimismo, busca aportar en la formación de un ambiente laboral acogedor y de una institucionalidad solidaria y colaborativa.

### 1. Hechos de connotación pública

#### ¿Quién informa a Comunicaciones?

Monitor de Red de urgencia de 9am a 21pm y Supervisor del 131 de 21pm a 9am.

#### ¿Cómo y qué se informa?

De manera inmediata, vía telefónica, dando cuenta de la situación, lugar y horario de ocurrencia, personal y cantidad de ambulancias involucradas y breve descripción de lo ocurrido y las acciones realizadas.

#### ¿Cuándo informar?

Cuando SAMU sea solicitado por alguno de los siguientes procedimientos.

- Accidentes de múltiples víctimas.
- Explosiones.
- Incendios.
- Emergencia en edificios insignes (Moneda, museo, estación de metro, torre Entel, ministerio x, etc.).
- Emergencia en eventos de alta convocatoria.
- Lanzamiento de personas a las vías del Metro.
- Parto en vía pública.
- Colisión de vehículos en vías importantes con (Alameda, Vicuña Mackenna, Américo Vespucio, autopistas y otras muy transitadas).
- Suicidios con cianuro, lanzamientos desde edificios de gran altura
- Desalojos por huelga de hambre u otros que requieran una orden judicial
- Violencia contra nuestro equipo y/o ambulancias
- Balaceras
- Emergencias químicas
- Accidente de tránsito con funcionario de turno involucrado

## 2. Hechos de connotación institucional

### ¿Quién informa a comunicaciones?

Cualquier funcionario

### ¿Cómo y qué se informa?

De manera inmediata, vía teléfono, audio de WhatsApp, o texto de WhatsApp, al celular de comunicaciones dando cuenta de la mayor cantidad de antecedentes posible.

### ¿Cuándo informar?

Cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones

- Detención de funcionario por cualquier motivo
- Denuncia o "funa" a funcionario o a la institución en redes sociales o medios de comunicación (radio, televisión, diarios, portales de internet, etc.)

## 3. Eventos para difundir interna o externamente

### ¿Quién informa a comunicaciones?

La persona a cargo del evento o referente interno.

### ¿Cómo informar?

Con antelación de al menos 5 días hábiles, vía correo electrónico institucional. La única excepción al plazo será una emergencia no prevista.

### ¿Cuándo informar?

Cuando se realicen

- Simulacros o simulaciones.
- Capacitaciones internas o externas de los funcionarios.
- Capacitación a legos de funcionarios con coordinación SAMU.
- Invitaciones a eventos de alta convocatoria.
- Problemas en sistemas: Ej. cargas de Ampass, pago de remuneraciones, caída de SIR-H, etc.
- Actividades de Bienestar y/o Calidad de Vida.

## II DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento Responder solicitud de vocería

Sin otro particular, se despide atentamente,



SR. ROBERTO ARANEDA ORTEGA  
DIRECTOR  
SAMU METROPOLITANO

MVF

### Distribución:

- Dirección SAMU.
- Oficina de Partes SAMU.