¿Qué es Violencia Externa?

Cuando hablamos de violencia laboral externa nos referimos a la exposición del trabajador a eventos violentos en su lugar de trabajo, principalmente en dos casos:

- **Tipo 1:** Cuando quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima, por ejemplo, en un robo u asaltos.

- **Tipo 2:** Cuando existe alguna relación profesional entre la víctima y el causante del acto violento, por ejemplo, agresiones de clientes incluyendo situaciones de insulto, amenazas intimidaciones, daño de materiales o equipos del lugar de trabajo, entre otras.

¿Qué debo hacer en situaciones de Violencia Externa tipo Asalto y/o Robos?

De acuerdo con lo establecido en el Plan de Emergencia, durante eventos de asaltos y/o robos (Violencia Externa Tipo 1), todo trabajador debe tener presente:

- No oponga resistencia a los asaltantes y entregue todas sus pertenencias, sin oponer resistencia física ni verbal.

- En presencia de delincuentes, no ejecute acciones que puedan poner en riesgo su vida o la de otros.

- Mantenga la calma, controle el nerviosismo y no oponga resistencia verbal o física, siga las instrucciones de los delincuentes, manteniendo la calma en todo momento.

- Concéntrese y memorice la descripción física y vestimentas de los delincuentes, además de escuchar con cuidado sus conversaciones. Esta información será requerida por carabineros.

- Entregue detalles de lo ocurrido sólo a la policía, evite comentar el evento con personas ajenas a la empresa.

¿Cómo puedo prevenir situaciones de Violencia Externa tipo Agresiones de Terceros?

En caso de Violencia Externa tipo 2, tales como intimidación, violencia física o psicológica, vandalismo, amenazas u otras; debes seguir las siguientes recomendaciones en caso de ser testigo o víctima:

- Mantenga la calma, trate de contener la situación: NO responda a las agresiones o provocaciones verbales. Se trata de intentar reconducir la situación buscando puntos de acuerdo.
- Interrumpa la actividad, mientras la situación no sea controlada o no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad.
- Establezca una adecuada distancia de seguridad con el posible agresor.
- Colóquese cerca de la puerta de salida, de modo que le permita huir en caso necesario.
- Mantenga siempre despejado el trayecto a la salida para garantizar la huida.
- Avise inmediatamente a la Central de Monitoreo (anexos 25142 – 25143) y a tu jefatura directa.
- En el caso de que la situación de violencia persista, llame al 133 o a su plan cuadrante solicitando ayuda externa.

¿Qué debo hacer posterior a situaciones de Violencia Externa?

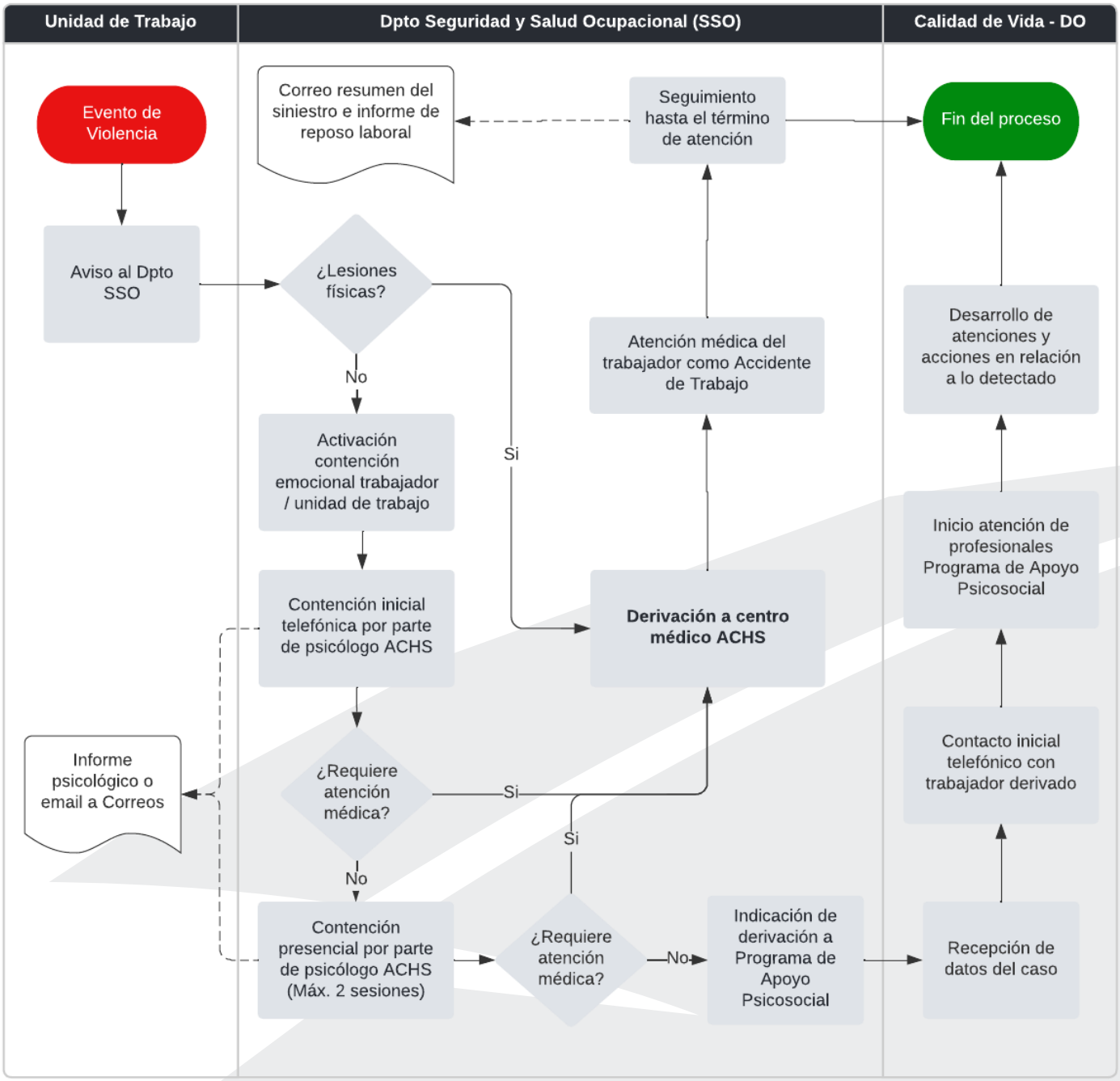
En caso de que sufras algún evento de violencia externa debes seguir el siguiente procedimiento donde actuarán diversos actores de CorreosChile:

- **Avisa inmediatamente:** Si las circunstancias lo permiten y no existe riesgo a tu seguridad, debes accionar los pulsadores o botones de pánico de los sistemas de alarma. En caso de que no puedas activar el botón de pánico o no cuentes con ello, sólo una vez que haya ocurrido el suceso debes dar aviso inmediato a la Central de Monitoreo (anexos 25142 – 25143) y a tu jefatura directa. Recuerda que debes seguir todas las instrucciones que recibas de ellos.

- **Notificación del Evento:** Será deber de la jefatura directa del o los afectados y la Subgerencia de Seguridad informar inmediatamente a las áreas involucrados en el soporte del evento de Violencia Externa:
  - Gerencias Operativas (Distribución, Canales o Operaciones Plantas)
  - Gerencia de Asuntos Legales
  - Gerencia de Asuntos Corporativos
  - Gerencia de Personas
  - Dpto. Seguridad y Salud Ocupacional

- **Atención de los Afectados:** Será deber del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) verificar el estado físico-emocional de los afectados además de determinar la activación Contención Emocional (UIC) o derivación a Centro Médico según flujo definido, el cual aplicará para todos los trabajadores de CorreosChile que sufrieron eventos de Violencia Externa independientemente si es reiterativo o haya tenido más de un ingreso a ACHS por siniestros diferentes.

Flujo acción Atención de Personas en caso de Violencia Externa:

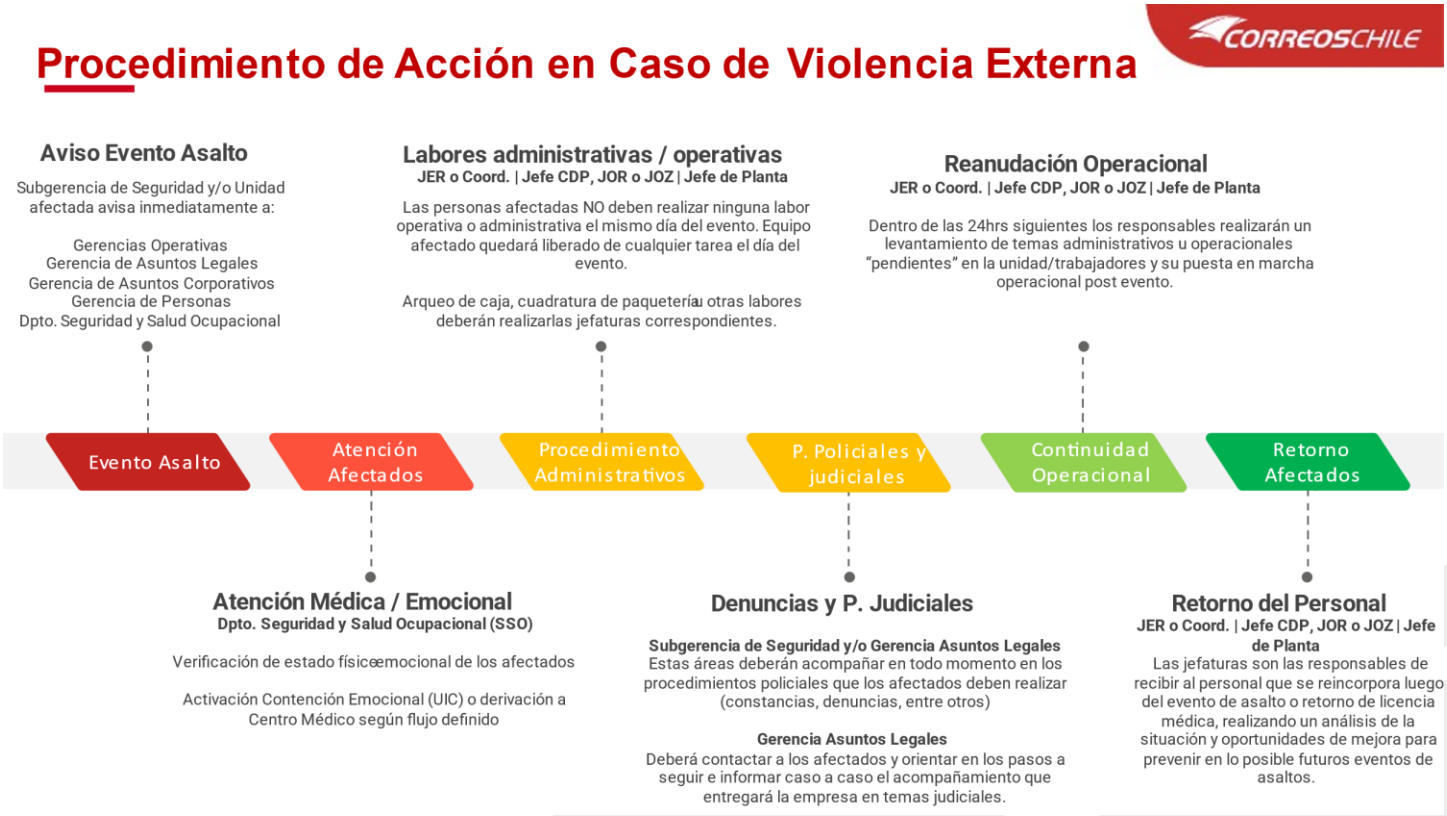


- **Procedimientos Administrativos:** Las personas afectadas NO deben realizar ninguna labor operativa o administrativa el mismo día del evento. Equipo afectado quedará liberado de cualquier tarea el día del evento. Como por ejemplo: Arqueo de caja, cuadratura de paquetería, distribución de envíos, operación de planta u otras labores deberán realizarlas jefaturas correspondientes (JER o Coord. | Jefe CDP, JOR o JOZ | Jefe de Planta) o quienes deignen.

- **Denuncias y Procedimientos Judiciales:** Será deber de la Subgerencia de Seguridad y/o Gerencia Asuntos Legales acompañar en todo momento en los procedimientos policiales que los afectados deben realizar, tales como, constancias, denuncias, entre otros)
  Así mismo, será deber de la Gerencia Asuntos Legales contactar a los afectados y orientar en los pasos a seguir e informar caso a caso el acompañamiento que entregará la empresa en temas judiciales.

- **Reanudación de las Operaciones:** Dentro de las 24hrs siguientes, las jefaturas responsables (JER o Coord. | Jefe CDP, JOR o JOZ | Jefe de Planta) realizarán un levantamiento de temas administrativos u operacionales "pendientes" en la unidad o por trabajadores afectados y su puesta en marcha operacional post evento.

- **Reincorporación de las personas afectadas:** Una vez que las personas afectadas retornen a sus labores habituales, será deber Las jefaturas responsables (JER o Coord. | Jefe CDP, JOR o JOZ | Jefe de Planta) de recibir al personal que se reincorpora luego del evento de asalto o retorno de licencia médica, realizando un análisis de la situación y oportunidades de mejora para prevenir en lo posible futuros eventos de asaltos.

- **Comunicación Interna y Externa:** Una vez que la Gerencia de Asuntos Corporativos es comunicada del suceso de evidencia de violencia externa, ésta le comunicará con la información entregada por la Subgerencia de Seguridad a las Dirigencias Sindicales, de requerirse se informará a la organización. Asimismo, el área de Comunicaciones realizará un monitore en medios y RRSS a fin de detectar que se esté comunicado el hecho. Se preparará declaración reactiva en caso de requerirse. La Gerencia de Asuntos Corporativos es la que define la vocería para este tipo de situaciones y las que tendrá la relación con los medios de comunicación.

Flujo acción Procedimiento de Acción en caso de Violencia Externa