



Oficio N° 747/2020 CONASET

Santiago, 13/11/2020

INTENDENCIA REGIÓN DEL BÍO BÍO

18 NOV. 2020

OFICINA DE PARTES

**MAT.:** Protocolo de Atención a las Víctimas de Siniestros de Tránsito.

DE: **GLORIA HUTT HESSE**  
**MINISTRA DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**

**A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN**

Junto con un cordial saludo, el objetivo del presente Oficio es presentar y compartir el documento adjunto "**Protocolo de Atención a las Víctimas de Siniestros de Tránsito**".

Dicho documento fue elaborado por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET) y revisado por trabajadores sociales, psicólogos y abogados del "Programa de Apoyo a Víctimas" (PAV) de la Subsecretaría de Prevención del Delito. Este Protocolo busca, principalmente, entregar orientaciones generales para la atención de víctimas de siniestros de tránsito a autoridades y/o funcionarios(as) de todo tipo de servicio público, sirviendo de guía de atención eficaz y adecuada a todas las víctimas de siniestros de tránsito.

La publicación de este Protocolo se enmarca en el "Día en Recuerdo de las Víctimas de Siniestros de Tránsito" que, fruto de la invitación que en el año 2005 hizo la Asamblea General de las Naciones Unidas a sus Estados Miembros y la comunidad internacional, en diversos países del mundo se conmemora el tercer domingo de noviembre de cada año.

Adicionalmente, nuestro país en el año 2011 se sumó a la "Década para la Acción de la Seguridad Vial 2011 - 2020", proclamada por la Organización de Naciones Unidas, que instauró como meta mundial "reducir en 50% los fallecidos por siniestros viales" y dentro de sus cinco pilares de acción para dirigir las medidas a desarrollar por los países, establece la "Respuesta tras los accidentes". Este compromiso se renovó este año, en la Tercera Conferencia Ministerial Mundial sobre Seguridad Vial, oportunidad en que Chile suscribió la "Declaración de Estocolmo", reafirmando la meta de reducir en un 50% el número de fallecidos en siniestros de tránsito al año 2030.

Para el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la seguridad vial y la adecuada educación en esta materia, es uno de los ejes de trabajo más importantes, siendo transversal a todos los ámbitos de nuestro quehacer. Es por ello que nuestro constante compromiso en este sentido exige desarrollar y aplicar toda medida e instrumento que permita fortalecer los contactos que las víctimas de siniestros de tránsito tengan con funcionarios públicos. Estas atenciones exigen de nosotros poner en práctica ciertas habilidades y un gran nivel de compromiso, misión que no podemos desatender.

En nuestro Ministerio lamentamos el fallecimiento de cada una de las personas que pierden su vida como víctimas de siniestros de tránsito, así como también compartimos el profundo dolor de sus familias y amigos, del que somos testigos en nuestro trabajo de acompañamiento. Bajo ese contexto, este Protocolo pretende ser una herramienta de ayuda y un instrumento o pauta de conducta que guíe el contacto entre la víctima y el funcionario.

En particular, el Protocolo cuenta con un glosario de algunos conceptos básicos que permite comunicar un lenguaje común y destaca también ciertos elementos que favorecen y dificultan el contacto con las personas. De igual forma, se desarrollan ciertos aspectos que debemos tener presentes al momento de desarrollar estos acercamientos: cuidar el tiempo, el lugar, la oportunidad, el seguimiento, entre otros, como variables vitales para asegurar una óptima atención.

GOBIERNO REGIÓN DEL BÍO BÍO  
OF. DE PARTES

23 NOV 2020

DESTINO: DIT

INGRESO: 7975

18651683.

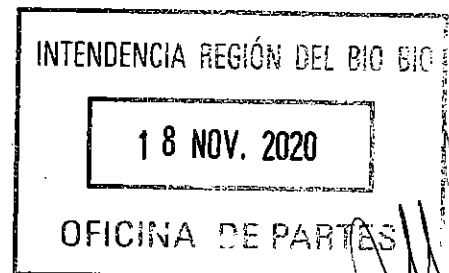


De igual forma, y para robustecer las herramientas disponibles en la atención de víctimas de siniestros de tránsito, el Protocolo entrega la información del PAV de la Subsecretaría de Prevención del Delito, el cual cuenta con Centros de Apoyo a Víctimas de Delitos a nivel nacional, integrados por equipos interdisciplinarios de profesionales.

Cabe destacar que el referido Protocolo se encontrará también disponible en la página web institucional de CONASET ([www.conaset.cl](http://www.conaset.cl)), una sección especialmente destinada al efecto para las víctimas de siniestros de tránsito, en donde también podrán encontrar información relacionada con el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) e información relativa a Organizaciones Ciudadanas por la Seguridad Vial, entre otras.

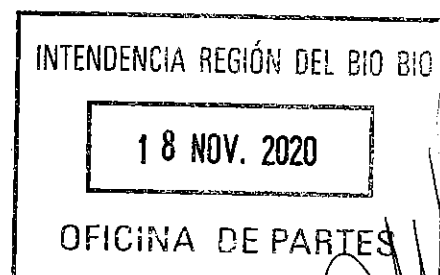
Finalmente, por medio del presente Oficio, encargo a Ud. especialmente la difusión del Protocolo adjunto con todo su equipo, a nivel central, regional y/o local, según corresponda, ya que es vital lograr el mayor alcance posible en el objetivo de dotar con las mejores herramientas a todos nuestros equipos en una tarea tan crucial como es ser parte de una efectiva red de apoyo requerida por las víctimas de siniestros de tránsito en un momento tan difícil para ellas, logrando así ser un canal eficaz para prestar la asistencia y orientación inicial necesaria a quienes necesitan de ella.

Sin otro particular y agradeciendo su colaboración, se despide atentamente,



18651683

GLORIA HUTT HESSE  
MINISTRA DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES  
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES



RBB / JVV / CSD / rto

Oficio N° 747/2020 CONASET

**Distribución:**

SRA. KATHERINE MARTORELL AWAD – SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO  
SR. CARLOS CHARME FUENTES – DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN  
SR. FERNANDO PAREDES MANSILLA – PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN CHILENA DE MUNICIPALIDADES  
SR. MARIO OLAVARRÍA RODRÍGUEZ – PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES DE CHILE  
INTENDENTES(AS) REGIONALES DEL PAÍS  
DIRECTORES(AS) REGIONALES DE SENDA  
GABINETE MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES  
JOHANNA LINDA VOLLRATH - SECRETARIA(O) EJECUTIVA DE CONASET -  
COMISION NACIONAL DE SEGURIDAD DE TRANSITO  
SUBTRANS – OFICINA DE PARTES  
COMISION NACIONAL DE SEGURIDAD DE TRANSITO - OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL VALPARAISO – OFICINA DE PARTES  
COORDINACION DE USUARIOS – OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL ANTOFAGASTA - OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL ARICA Y PARINACOTA – OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL ATACAMA - OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL AYSÉN – OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL BÍO – BÍO - OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL COQUIMBO – OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL GRAL. B. OHIGGINS - OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL LA ARAUCANIA – OFICINA DE PARTES

1865/1683

SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL LOS LAGOS – OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL LOS RIOS – OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL MAGALLANES Y LA ANTARTICA  
CHILENA – OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL MAULE - OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL ÑUBLE - OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL RM – OFICINA DE PARTES  
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL TARAPACA - OFICINA DE PARTES



Para verificar la validez de este documento debe enviar correo electrónico a [verificadoc@exedoc.cl](mailto:verificadoc@exedoc.cl) y en el asunto indicar el código de barra que se muestra al final del mismo.

E38654/2020

