



DOCUMENTOS INTERNOS

Dirección Social

PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN LA INTERVENCIÓN

Profesionales y Voluntarios

Última actualización: Diciembre 2023

PROTOCOLO DE ACCIÓN Y PREVENCIÓN FRENTE A SITUACIONES DE RIESGO EN LA INTERVENCIÓN

TECHO-CHILE

El presente protocolo tiene como objetivo formar al equipo de TECHO-Chile sobre el manejo de situaciones de riesgo para todos los voluntarios que participen en las actividades institucionales, así como normas generales que deberán cumplirse en la gestión del voluntariado en relación a la seguridad. De esta forma lograr que todos los equipos cuenten con personas preparadas para prevenir o hacer frente a situaciones de riesgo y contar con los recursos y herramientas necesarias básicas en caso de que surja una situación de este tipo.

Así mismo, este protocolo busca poner en énfasis que si bien las comunidades donde trabajamos no necesariamente representan un riesgo ni un espacio de inseguridad, aún así, debemos estar atentos a posibles situaciones que pueden llegar a ocurrir y que pueden estar sujetas al contexto territorial de nuestras comunidades y de los sectores aledaños a nuestras intervenciones. Además, es preciso entender que las situaciones de riesgo o inseguridad son un nudo crítico en nuestro país y que en esta materia nuestras comunidades, al encontrarse generalmente en las periferias de la ciudad y en contextos de vulnerabilidad y segregación, son territorios que pueden estar expuestos a ciertos riesgos o amenazas (sociales, territoriales y naturales) y esto debe ser un motor de arranque para que nuestra intervención y la aplicación y conocimiento de este protocolo sean herramientas que nos permitan estar preparados para reaccionar y saber cómo manejar situaciones complejas.

Por eso, si ves un entorno inseguro, debes comentar a la oficina de la forma más inmediata posible y trata de no exponerte a riesgos innecesarios.



Preparación de “Encargadxs Responsables”:

Teniendo en cuenta las características del trabajo de TECHO, donde son múltiples los lugares y ocasiones en que se desarrollan actividades en que participan voluntarios/as, como lineamiento general, cada rol que tenga voluntarios/as a su cargo (Por ejemplos CGs, Zonales Generales, voluntarios coordinadores de área y/o voluntarios encargados de proyecto), deberá asumir como “Encargado/a Responsable”¹ y estar preparado para prevenir o saber cómo actuar ante situaciones de riesgo, en caso de que amerite. Quienes tengan este rol pueden ser tanto voluntarios/as como colaboradores de la institución.

En el caso del trabajo permanente, para aquellos roles que tengan a su cargo voluntarios/as, parte de la inducción en el rol deberá contemplar la capacitación en este protocolo. En el caso de actividades esporádicas, como los TTVV, Colectas, MDC u otras actividades que se desarrollen en un plazo determinado, previo a la realización de la actividad, será necesario capacitar a los roles a cargo de liderar esta y a quienes tengan un grupo de voluntarios/as a su cargo.

Lxs Encargadxs Responsables deberán tener a mano siempre los contactos de emergencia actualizados del grupo de voluntarios del que está a cargo, conocer dónde está el centro de salud más cercano a la comunidad donde trabajan (en caso de la intervención permanente) o al lugar donde desarrollen la actividad (en el caso de actividades no permanentes, como TTVV u otros).

¹ **IMPORTANTE:** En caso de que la persona a cargo de voluntarios/as no cumpla con las condiciones que se requieren para asumir este rol, entonces deberán ser otras personas del equipo quienes asuman este.





1. Normas generales

1.1. Acciones para prevenir riesgos

- i. Menores de edad siempre deberán ir acompañados por Coordinadorxs Generales o encargadxs de actividad mayores de 18 años. No deben transitar solxs por el campamento.
- ii. Siempre utilizar una polera o peto/pechera TECHO para que vecinxs puedan identificarnos².
- iii. Siempre que se circule por la comunidad o requieran entrar a una vivienda, debe ser acompañadxs, ya sea de otrx voluntarix mayor de edad o algún integrante de la Directiva. Se recomienda no ir solx.
- iv. Avisar con -al menos- 24 horas de anticipación la asistencia al campamento a líderes comunitarixs para que nos esperen. Recomendamos recordar el mismo día para adaptarse o suspender la actividad si fuera necesario en base a lo que haya ocurrido/ocurra en el lugar.
- v. Cuando estemos trabajando en territorios con mayor inseguridad³ se deberá abandonar el campamento cuando oscurezca y, en caso de continuar trabajando, contar con la compañía de vecinxs del lugar y avisar al CVI correspondiente.
- vi. En actividades organizadas por equipos de TECHO-Chile junto a la comunidad, está estrictamente prohibido el consumo de alcohol u otras drogas en los campamentos por parte del equipo TECHO. (ver apartado Consumo de alcohol, página 8)
- vii. Establecer puntos de seguridad: más adelante en este documento se detallan opciones ante casos específicos, sin embargo, se recomienda dejar algunos puntos de seguridad claros, como puede ser la sede comunitaria, la casa de la Dirigenta u otro, a definir por cada equipo.

1.2. Traslados a campamento o actividad convocada por TECHO

- i. **Cuando el traslado sea en vehículos TECHO:**
 - Deberán cumplirse todas las normas y consideraciones que aparecen en el protocolo de uso para vehículos institucionales.
- ii. **Cuando el traslado sea en transportes privados (autos o camionetas):**
 - Quien conduce deberá verificar que el o los vehículos a utilizar cuenten con la documentación necesaria al día y a disposición dentro de este (Permiso de circulación

² El uso obligatorio de la polera se aplicará siempre y cuando el uso de la marca signifique mayor seguridad para lxs voluntarixs. Esto quedará a criterio de la dirección regional respectiva.

³ La Dirección Regional debe tener identificados los territorios de mayor inseguridad



vigente, Revisión Técnica, Seguro obligatorio). Además de asegurarse que se cuente con los elementos mínimos que se deben tener en el interior del vehículo en caso de una emergencia (Extintor en buen estado de funcionamiento, mantención al día, botiquín de primeros auxilios operativo, rueda de repuesto en buen estado, conos para emergencias y/o cintas de emergencia, chaleco reflectante de color amarillo fosforescente con bandas retro reflectantes, herramientas para cambio de neumático).

- Un vehículo no debería ser utilizado si no cuenta con toda la documentación vigente. TECHO bajo ninguna circunstancia promoverá el uso de vehículos sin documentación, sean institucionales o personales. En el caso de encontrarse con un vehículo institucional sin documentación al día, se solicita informar de inmediato a alguien del equipo profesional de TECHO. **Hacemos énfasis en no conducir con más de las personas para las que está diseñado** o registrado el vehículo y no tener distracciones por medio del celular u otros dispositivos. Impulsemos el apoyo del copiloto.
- Todo conductor deberá portar permanentemente su licencia de conducir.
- Todo Conductor es responsable del vehículo a su cargo y deberán informar oportunamente cualquier incidente o siniestro que afecten el normal funcionamiento del vehículo.
- Respete las señales de tránsito, la velocidad del tránsito y las normas de tránsito en general.
- Utilice el cinturón de seguridad, es obligación el uso de cinturón de seguridad para conductores y pasajeros.
- No conducir más de 5 horas continuas, y para distancias de más de 500 kilómetros deben ser cubiertas por dos personas.

iii. **Cuando el traslado es en transporte público o servicios privados por medio de Apps o taxi:**

- Se deberá impulsar que en la medida de lo posible el equipo tome rutas grupales y no individuales. La principal opción es tener un punto de encuentro y salir al mismo tiempo. En segundo lugar, tener varios puntos de partida en la ciudad y salir de cada uno para llegar en un mismo horario a la comunidad.
- En caso de traslado de menor de edad solo, solicitar compartir la ubicación en tiempo real hasta finalización del viaje si es posible



2. Casos de emergencia

2.1. Caso de accidente en la comunidad o de trayecto hacia la comunidad

En caso de accidentes físicos en una actividad convocada por TECHO, así como en accidentes automovilísticos en trayectos previos, durante y post actividad de TECHO; nuestro equipo deberá tener una actitud de acompañamiento y apoyo cercano a la persona afectada independientemente del contexto del accidente. Para los diferentes escenarios que puedan presentarse, el protocolo es el siguiente:

- 1) Si sufres un accidente en la comunidad o de trayecto, de carácter leve:
 - Avisa de inmediato a tu encargado.
 - Si no necesitas de una ambulancia para tu traslado, dirígete al centro de atención más cercano del lugar, o al centro de salud u hospital que dicte su Plan de Salud.
 - En el centro de atención deberás presentar tu cédula de identidad
- 2) Si sufres un accidente en la comunidad o de trayecto, de carácter grave:
 - Se debe dar aviso de inmediato a tu encargado y este debe informar al prevencionista de riesgos TECHO - FV
 - Si necesitas ser trasladado en ambulancia, llama o pide que se comuniquen con URGENCIA AMBULANCIA al 131.
 - En el centro de atención deberás presentar tu cédula de identidad

***Una urgencia por accidente** se entiende como:

- a) La vida de la persona accidentada está en riesgo.
 - b) Existe dolor intenso.
 - c) Existe inconsciencia o desvanecimiento.
 - d) Se sufrieron heridas con sangrado incontrolable.
 - e) Otras situaciones donde no se tengan las competencias o conocimientos necesarios para reaccionar.
- 3) Se deberá **informar al contacto de emergencia** de la persona accidentada.

2.2. Incendio en comunidad

- Si detecta una llama sin control, escucha la alarma o gritos de advertencia de incendio, salga del lugar y avise inmediatamente a sus apoyos de oficina. Absolutamente todxs lxs voluntarixs deberán ser evacuadxs y dirigirse a una zona segura predefinida por el equipo.





Nadie podrá moverse de este punto hasta que se asegure que todos los miembros del equipo están presentes. La evacuación debe ser tranquila y con calma, sin correr.

- Si escucha la alarma o gritos de advertencia de incendio, deje sus actividades y evacúe el lugar hacia la zona de seguridad definida
- Llame a los Bomberos, indicando la dirección del incendio, comuna, referencia de la ubicación y cualquier otra información que solicite la central de alarma.
- Si existen lesionados, llamar inmediatamente al número de emergencias 131.
- Corte el suministro eléctrico y de gas, siempre que esto no lo exponga al calor y humo emanado por el incendio. Informe de esta acción a la llegada de los Bomberos y oriéntelos respecto a la ubicación del foco de la emergencia.
- Manténgase en la zona de seguridad a la espera de instrucciones por parte de los encargados o apoyos de oficina.
- Siempre considere estar alejado del calor y humo, facilitando también el acceso al personal de emergencia.
- Se podrán retomar las labores sólo cuando la autoridad lo permita y los encargados lo indiquen.
- Ningún integrante de TECHO no capacitado en rescate y/o primeros auxilios deberá involucrarse en acciones de rescate que escapen de su conocimiento.
- Una vez que el equipo de voluntarixs se haya sido evacuado fuera de la comunidad o se encuentre en la zona de seguridad, se debe coordinar con la Directiva o líderes comunitarios la posibilidad de apoyarles en actividades para hacer frente a que apoyen en la gestión de la emergencia, pero que no expongan a voluntarixs a ningún riesgo, tales como: Ayuda en la evacuación de familias hacia zona segura, delimitar espacios de seguridad, contactar equipos de emergencia para que acudan, entre otras actividades que surjan en la inmediatez.
- Recordar que como institución y voluntarixs **NO SOMOS EXPERTOS** en combate de incendios, por lo tanto, esa **NO** es una labor donde los voluntarixs deben participar de manera activa y menos exponerse a riesgos innecesarios. **Algunos motivos para no ser parte de el combate directo de incendios son los siguientes:**
 - a. No somos expertos en combate de incendio, debemos priorizar nuestros esfuerzos en poner a salvo a los equipos de voluntarixs y familias mientras llegan los bomberos.
 - b. Exposición a explosiones inesperadas producto del incendio, cilindros de gas, tanques de oxígeno, bidones de combustible, entre otros.
 - c. Visibilidad reducida por humo.



- d. Acceso reducido o complicado al área de incendio que aumenten la posibilidad de caída directa hacia la zona incendiada.
- e. Posibilidad de quedar atrapado entre las llamas sin posibilidad de evacuar
- f. Exposición a altas temperaturas y a la inhalación de gases nocivos que pueden generar pérdida de consciencia.

3. Casos de Seguridad

3.1. Pelea en la comunidad, entre vecinos o pobladores.

- Ningún integrante de TECHO deberá involucrarse en la pelea, ni grabando la situación, ni con la intención de separar a los participantes, ni menos aún tomando parte de la misma.
- El equipo se resguardará en la sede, Techo Común o vivienda en la que se encuentra con lxs vecinos con lxs que estén trabajando. En caso de que esto fuera riesgoso o no se encuentre trabajando con vecinxs, los equipos buscarán:
Resguardo en otro espacio que se encuentre en seguridad.
Resguardo en el punto de encuentro determinado.
- Una vez acabada la pelea, decidir si se continúa o no con la actividad, la permanencia o evacuación de la comunidad. Se sugiere irse de la comunidad en caso de que el ambiente no esté tranquilo.

3.2. Caso de robo o asalto (en el trayecto o en la comunidad)

- En presencia de delincuentes, no ejecute acciones que puedan poner en riesgo su vida o la de otros, no intentar actos heroicos. IMPORTANTE: Nunca los provoque, ya que pueden ser emocionalmente inestables y pueden reaccionar en forma muy violenta.
- Deben estar calmados e intentar calmar al resto de lxs voluntarixs, indicándose que sigan las instrucciones o mandatos de los asaltantes, manteniendo la calma en todo momento.
- Memorice los rasgos de los delincuentes y escuche con cuidado sus conversaciones (palabras utilizadas), será información valiosa para la investigación posterior. Preste atención al sexo, color de pelo, edad, peso, estatura estimada y vestimenta.
- Se recomienda entregar las pertenencias de valor sin dudar para evitar sufrir actos de violencia.

- Una vez que los delincuentes se retiren del lugar, avise de inmediato a Carabineros de Chile al 131 y/o a la Policía de Investigaciones (134). Si existen lesionados llame inmediatamente al número de emergencia SAMU (131).
- Entregue detalles de lo ocurrido sólo a la policía, evitando comentar el evento con personas ajenas a la comunidad. Una vez ocurrido el suceso solamente avise a lxs Dirigentes de la comunidad, en caso de que el hecho haya sido dentro de esta.
- Luego de acontecido el hecho se recomienda el bloqueo de tarjetas bancarias y celulares para evitar su uso indebido.
- Avisar al equipo de profesionales a cargo.
- Si el robo o asalto ocurre en la comunidad o cerca de ella, en la siguiente MT y acompañado por CVI, conversar de la situación y posibles medidas a tomar para prevenir futuras situaciones de riesgo de este tipo. En caso de que la situación lo amerite, evaluar la permanencia del trabajo de TECHO en la comunidad.

3.3. Balacera

- Lxs Coordinadorxs Generales (CGs) o quienes lideren la actividad (Encargadx Responsable) será la voz de mando, e indicarán como primer paso guardar la calma.
- En caso de estar dentro de una casa o sede, todos deberán tirarse al suelo y a rastras buscar un lugar seguro lejos de ventanas que den a la calle.
- En caso de estar en la calle, arrastrándose o caminando en cuclillas deberán buscar refugio en una pared o un vehículo y colocarse de forma horizontal, con los brazos cubriendo la cabeza.
- NO DEBERÁN PONERSE DE PIE. Deberán esperar en esa posición hasta que hayan pasado 15 minutos de cesado el tiroteo.
- En caso de estar en un auto, orillarse. Todos los pasajeros se deben agachar y esperar a que se tranquilice la situación.
- No tener contacto visual con agresores ni tomar fotografías o videos con sus teléfonos celulares.
- Una vez terminada la balacera y estando en un lugar seguro se debe dar aviso a carabineros o PDI. Se recomienda al equipo a cargo abandonar la actividad y lxs voluntarixs deberán cooperar con el equipo a cargo, guardar la calma y comunicarse con sus familiares.

- 3.4. Amenazas a directiva:** En el caso de que la directiva de una comunidad se vea amenazada o atemorizada por algún grupo de su misma comunidad o del entorno cercano (narcos, grupos delictuales, bandas criminales, etc.) la directiva debe dar aviso a CGs o Apoyos de oficina y se recomienda evaluar esta situación en una mesa de trabajo junto al DR y CVI correspondiente al sector.

Las decisiones que se tomen en esa mesa de trabajo pueden ser:

- 1) Si la situación no ha sido grave (hay solo rumores) se puede mantener la intervención activa bajo supervisión directa de su CVI y con monitoreo constante del posible riesgo.
- 2) Si la situación es de riesgo medio (con amenazas directas solo de palabra) la intervención debe entrar en pausa en un plazo no superior a un mes, los voluntarios no deben subir a esta comunidad solos y la oficina debe acompañarlos y hacer un seguimiento y monitoreo de la comunidad para evaluar posible cierre de intervención o reactivación si el riesgo de disipa.
- 3) Si la situación es de riesgo grave (con amenazas constantes y acciones de violencia que se hayan concretado) la intervención se debe poner en pausa inmediatamente y los voluntarios no pueden subir bajo ningún contexto a la comunidad. La oficina debe poner en evaluación si la intervención se cierra o si se pudiera evaluar durante 3 meses una posible continuidad.

- 3.5. Tráfico de drogas:** En el caso de que haya rumores tráfico de drogas en la comunidad, se debe abordar esto en una mesa de trabajo para conocer mejor los antecedentes y saber si la directiva o la comunidad ya han tomado alguna decisión respecto a esto, el rol de los voluntarixs debe ser solamente un rol articulador para trabajar con redes competentes al tema y bajo ningún contexto involucrarse en la toma de decisiones ni en las acciones legales que se decidan tomar por la comunidad.

Si el tráfico de droga es algo confirmado y ya se han presenciado hechos concretos por voluntarixs y/o vecinxs de la comunidad, se debe dar aviso al apoyo de oficina y la intervención debe ponerse en evaluación para que la ejecución de programas y proyectos no se vea afectada y se acuerden acciones que permitan desarrollar las actividades con las precauciones que sean necesarias y así no exponer a voluntarixs, NNAs, ni vecinxs de la comunidad.

Se recomienda que ante rumores o hechos concretos de tráfico de drogas, desde la intervención se pueda contactar alguna red como SENDA, para realizar talleres de prevención para NNAs, vecinxs y voluntarixs que trabajen en la comunidad.



4. Otras situaciones

4.1. Situaciones de acoso: es importante que sepamos reaccionar ante un hecho o situación de posible acoso o abuso y cómo prevenirlo lo más posible, para eso se dejan recomendaciones dependiendo del contexto.

1) Si te sientes acosado/a o eres testigo de abusos:

- Ante situaciones de acoso o abuso, te recomendamos acceder al protocolo de espacio seguro y hacer las denuncias respectivas a través del canal establecido en dicho protocolo.

2) Para prevenir situaciones

- Evita hacer bromas pesadas entre amigos y sobretodo a personas que no conoces o con las que no tienes una relación de confianza, sin darte cuenta y sin intención puedes incomodar a otras personas.

- Evita contactos físicos innecesarios al saludar o brindar ayuda. Siempre pregunta antes de ayudar a alguien que requiera apoyo en una actividad que implique un posible contacto físico.

- Eviten los temas de conversación que puedan ser demasiado personales o que puedan generar incomodidad de algún tipo.

4.2. Presencia de Alcohol: Recuerda que en contextos TECHO no se permite el consumo de alcohol, tanto en actividades organizadas por la fundación, como también en espacios de encuentro relacionados a nuestra intervención permanente o trabajo con voluntarios. Bajo esta norma se recomienda siempre lo siguiente:

- No consumir en actividades de techo así como tampoco consumir alcohol en otros contextos externos mientras estás usando una polera, polerón o vestimenta con el logo de TECHO.

- Si organizas una actividad en comunidad asegúrate de comunicar a los dirigentes y vecinos que el alcohol no está permitido en la actividad.

- Si aún así los vecinos están consumiendo alcohol durante el desarrollo de una actividad, asegúrese de transparentar a los voluntarios que ellos no pueden consumir alcohol y pedir a los vecinos que no ofrezcan dicho alcohol a los voluntarios.

- Si los vecinos consumen alcohol en una actividad y este consumo comienza a ser excesivo, se recomienda hablar con los dirigentes para frenar los excesos, pedir a personas ebrias que abandonen la actividad y/o suspender la actividad de ser





necesario.

- ante un consumo excesivo de alcohol por parte de vecinos, si los dirigentes llegan a omitir alguna petición o no se encuentran presentes en la actividad, se recomienda suspender y retirar a todos los voluntarixs de la actividad.

4.3. Intervención con familias: Con este tipo de intervenciones hacemos referencia a las actividades en las que los voluntarixs se vean en la necesidad de ingresar a domicilio de un vecinx de la comunidad, actividades como tutorías, construcción de casos críticos, plan de invierno, PME, capacitaciones, MDC, entre otras.

En estos casos, se recomienda no entrar solo ni quedarse solos al domicilio, sobre todo cuando se trate de voluntarixs menores de edad. Una vez estando en el domicilio tratar de no emitir juicios respecto a las situaciones que se puedan ver dentro de la casa y si se llega a dar alguna situación de posible riesgo para los voluntarixs, salir inmediatamente de la vivienda, buscar resguardo con otros voluntarios, gente de la oficina y/o algún dirigente o referente de la comunidad para contar lo sucedido y tomar las acciones correspondientes de denuncia.

Si por otro lado se presencian situaciones de violencia intrafamiliar o de abuso u otros a NNA se recomienda accionar de acuerdo al protocolo de vulneración de derechos de NNA.

Puntos finales

El diseño de este protocolo es de carácter preventivo y sin ánimo de generar ansiedad en los voluntarixs ni en equipos contratados, si no de conciencia de la realidad que podemos enfrentar así como noción clara y precisa de cómo reaccionar.

El uso y aplicación de este protocolo es deber de los voluntarios y profesionales, por eso es importante conocerlo y entenderlo para tener claras las acciones a tomar en caso de cualquier suceso o emergencia de las que se detallan.

Desde TECHO siempre velaremos por la seguridad de todos quienes trabajan con nosotros y siempre se puede considerar un espacio de contención y/o reflexión posterior a todos los hechos junto al equipo contratado para abordar temáticas complejas como estas que se incluyen en los espacios en los que trabajamos. Contactar a Director/a Regional y/o Coordinador/a de voluntariado e intervención para generarlo.

