

# VOLUNTARIADO *de emergencia*



Orientaciones técnicas

**INJUV**

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

**Esta publicación fue realizada con la colaboración de:**

<b>José Miguel Navarrete Gaete</b>	MovidosxChile
<b>Ana Lorena Mora Contreras</b>	Asociación Guías y Scouts de Chile
<b>Gerardo Ávila Segura</b>	TECHO
<b>Tomás Gaete Achondo</b>	Fundación Superación de la Pobreza
<b>María Eugenia García Cruz</b>	Hogar de Cristo
<b>María José Abarca Labarca</b>	América Solidaria
<b>Francisco Navarrete Provoste</b>	América Solidaria
<b>Lucas Emperiale Muñoz</b>	América Solidaria
<b>Katerine Salcedo Pérez</b>	Fundación Adultos Mayores Chile
<b>Vanessa Geraldine Carrillo Garrido</b>	World Vision Chile
<b>Karina Sol Ojeda Nauco</b>	World Vision Chile
<b>Sebastián Ignacio Cornejo Álvarez</b>	Cruz Roja Chilena
<b>Sadrach Sadoc Vásquez Araos</b>	ADRA
<b>Mery Ilonka Vidal Castillo</b>	ADRA
<b>Maite Valentina Corvalán Cisternas</b>	INJUV
<b>Mauricio Andrés Fuentes Moya</b>	INJUV
<b>María Ignacia Riquelme Marchant</b>	Diseño Editorial

# ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>6</b>
<b>2. Voluntariado de emergencia</b>	<b>8</b>
a. Gestión del riesgo de desastres	8
b. Para labores de voluntariado	12
c. Desastres y catástrofes en Chile	14
d. Importancia de la participación	15
<b>3. Gestión del voluntariado en emergencia</b>	<b>17</b>
a. Orientaciones generales en toda acción voluntaria de emergencia	17
i. Documentación requerida	17
ii. Insumos mínimos	21
1. Ficha de inscripción	21
2. Kit de implementos	22
3. Seguro contra accidente	23
iii. Salud mental y autocuidado	23
1. Medidas para la protección de la salud mental en voluntariado	23
2. ¿Cuándo derivar a apoyo específico en salud mental?	25
iv. Protocolo de actuación	25
1. En caso de accidentes	25
2. En caso de abuso	27
b. Acciones para los tiempos de paz (sin emergencias en transcurso)	31
c. Orientaciones para la toma de acción en emergencias	31
i. Acción en la respuesta	31
ii. Acciones de voluntariado en zonas afectadas	33
iii. Etapa de reconstrucción	35
d. Consideraciones según la población objetivo	36
i. Personas mayores	36
ii. Personas con discapacidad	39
iii. Personas pertenecientes a Pueblos Originarios	42

iv. Mujeres, niñas y comunidad LGTBQ+	43
v. Niñez y adolescencia	44
vi. Personas en situación de calle	47
<b>e. Orientaciones de acuerdo al tipo de voluntariado a realizar</b>	<b>49</b>
i. Voluntariado en centros de acopio	49
ii. Voluntariado en albergues	52
iii. Voluntariado de remoción de escombros	52
iv. Voluntariado de reconstrucción	53
v. Voluntariado de acompañamiento	54
vi. Voluntariado humanitario en emergencias	55
vii. Voluntariado de rescate y cuidado de animales	56
viii. Voluntariado de protección del entorno y medio ambiente	57
<b>4. Instancias de coordinación</b>	<b>58</b>
<b>5. Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres</b>	<b>60</b>
<b>6. ANEXOS</b>	<b>64</b>

# PALABRAS DEL DIRECTOR

Incluir agradecimientos especiales a las organizaciones que son parte de la Mesa Nacional de Voluntariado, especialmente a aquellas que apoyaron a confeccionar este documento, en conjunto con INJUV, entre las cuales están: el Hogar de Cristo, Cruz Roja Chilena, Fundación Superación de la Pobreza, la Asociación de Guías y Scout Chile, América Solidaria, Movidos x Chile, TECHO, ADRA Chile, World Vision y Fundación de Adultos Mayores.

Estas orientaciones no solo recogen la experiencia nacional en voluntariado, sino que también se nutren de estándares y marcos de referencia internacionales ampliamente reconocidos en el ámbito humanitario. Entre ellos destaca el **Código de Conducta del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y de las ONGs en casos de desastre**, que constituye un marco ético global de referencia para toda acción voluntaria en contextos de emergencia. Incorporar estas perspectivas asegura que las orientaciones nacionales estén alineadas con buenas prácticas internacionales y garanticen coherencia, legitimidad y reconocimiento en los distintos espacios de coordinación humanitaria

**Juan Pablo Duhalde Vera**  
Director Nacional INJUV

# INTRODUCCIÓN

A raíz de los incendios forestales ocurridos en febrero del 2023 en la zona centro y sur del país, es que se ha instruido que desde el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) se coordinen las acciones de voluntariado a nivel nacional para ir en ayuda de las personas damnificadas y/o afectadas.

Sumado al rol articulador, es menester del INJUV generar acciones concretas para coordinar el trabajo de voluntariado en las zonas afectadas, estableciendo los parámetros y estrategias para la convocatoria y el desarrollo de sus acciones en los territorios, buscando en todo momento una respuesta coordinada, oportuna y efectiva para las comunidades que más lo necesitan. Se sugiere que los voluntariados realizados en emergencia no se realicen con personas menores de edad, y en caso de haber que sea bajo expresa voluntad del tutor legal que autoriza su participación.

Como una forma de generar una instancia de articulación a nivel nacional, se ha creado la **Mesa Nacional de Voluntariado (MNV)** la que tiene como finalidad coordinar diferentes acciones de voluntariado con diferentes organizaciones, en donde una de sus partes abarca el despliegue de voluntariado en situaciones de emergencias, teniendo como base la realización de un voluntariado responsable, eficiente, preparado y seguro. Esta mesa se compone de distintos actores relevantes en temáticas de emergencia, tanto del sector público como desde la sociedad civil.

Dentro de las primeras misiones de la MNV es poder generar orientaciones técnicas (OT) que sirvan de guía para todas las organizaciones a nivel regional que están colaborando con la emergencia a través del voluntariado. Las OT abordarán distintas situaciones que pueden ocurrir en terreno y, al mismo tiempo, sirven para informar a la sociedad civil sobre la nueva institucionalidad en temáticas de emergencia del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres - SENAPRED.

# VOLUNTARIADO DE EMERGENCIA

---

## a. Gestión del riesgo de desastres

El concepto de **emergencia** puede tener distintas acepciones, pero en términos generales se entiende como una **situación inesperada** que altera significativamente el funcionamiento de una comunidad y que requiere una acción inmediata. Estas emergencias pueden originarse en distintos tipos de amenazas:

- ★ **Amenazas de origen natural:** sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, aluviones, inundaciones, sequías, huracanes, tornados, entre otras.
- ★ **Amenazas antrópicas o de origen humano:** incendios, explosiones, emergencias químicas, fallas tecnológicas, conflictos, entre otros.
- ★ **Amenazas biológicas:** pandemias, epidemias y otras emergencias sanitarias.

Según la **Ley N° 21.364**, que crea el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SENAPRED), una emergencia es: evento, o la inminencia de éste, que altere el funcionamiento de una comunidad debido a la manifestación de una amenaza de origen natural, biológico o antrópico, que interacciona con las condiciones de exposición, vulnerabilidad y capacidad de afrontamiento, ocasionando una o más de las siguientes afectaciones: pérdidas,

impactos humanos, materiales, económicos o ambientales.

### Fases del ciclo de gestión del riesgo de desastres

La gestión del riesgo de desastres se concibe como un **ciclo continuo**, en el cual cada fase se relaciona con las demás y contribuye a reducir vulnerabilidades, fortalecer capacidades y salvar vidas. A continuación, se describen sus principales componentes (SENAPRED):

#### 1. MITIGACIÓN

Acciones orientadas a **reducir los riesgos existentes y evitar la generación de nuevos riesgos**, así como limitar los impactos adversos de las amenazas. Ejemplos: planificación territorial, obras de protección, regulaciones de construcción, campañas de sensibilización y programas ambientales.

#### 2. PREPARACIÓN

Implica desarrollar **capacidades y habilidades para prever, responder y recuperarse eficazmente** frente a emergencias. Comprende capacitaciones, simulacros, planes de emergencia, posicionamiento de stock de insumos críticos y coordinación interinstitucional. Este desarrollo debe implementarse a nivel comunitario buscando tener un tejido social que permita enfrentar la fase de respuesta.

**La Alerta** se considera parte de esta fase, constituyendo un estado de monitoreo y atención permanente, así como una declaración oficial cuando se prevé la ocurrencia inminente de un evento adverso. Su fin es activar precauciones y difundirlas oportunamente a la población permitiéndoles tener una ventana de tiempo oportuna para actuar.

En la actualidad La iniciativa Alertas Tempranas para Todos (EW4All) tiene como objetivo garantizar la protección universal contra eventos hidrometeorológicos, climatológicos y ambientales relacionados peligrosos mediante sistemas de alerta temprana multirriesgo que salven vidas, acciones anticipatorias y esfuerzos de resiliencia para fines de 2027, es por ello que el acceso comunitario a las alertas es vital<sup>1</sup>.

Acciones tempranas que se implementan **antes de que ocurra el evento adverso**, basadas en pronósticos, sistemas de alerta temprana e información científica. Buscan **minimizar impactos en las comunidades, proteger medios de vida y reducir pérdidas económicas**.

La Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) promueve la **Acción Anticipatoria (Anticipatory Action)** como un enfoque global, señalando que actuar con anticipación es más efectivo y menos costoso que responder una vez ocurrida la emergencia (IFRC, 2023). En Chile, este enfoque comienza a integrarse

en planes comunitarios y protocolos interinstitucionales, reforzando la preparación con medidas concretas previas al impacto, enfocadas principalmente en eventos predecibles y con antecedentes históricos.

### 3. RESPUESTA

Corresponde a las actividades realizadas **inmediatamente después de ocurrido el evento**, con el objetivo de salvar vidas, reducir el impacto en las comunidades afectadas y evitar mayores pérdidas. Incluye búsqueda y rescate, primeros auxilios, atención médica, distribución de asistencia humanitaria, albergues temporales, apoyo psicosocial entre otras acciones que pueden ser propias de cada país.

### 4. RECUPERACIÓN

Acciones orientadas al **restablecimiento de condiciones de vida dignas y sostenibles**, que se desarrollan en dos etapas:

❖ **Rehabilitación:** recuperación a corto plazo de servicios básicos y reparación inicial de daños físicos, sociales, ambientales y económicos. Marca la transición entre la respuesta y la reconstrucción.

**Reconstrucción:** procesos de mediano y largo plazo destinados a reparar o reemplazar infraestructura dañada y restaurar sistemas productivos, procurando no reproducir las condiciones de riesgo existentes.

<sup>1</sup> <https://earlywarningsforall.org/site/early-warnings-all>



Fuente: Política Nacional para la Reducción de Riesgos. Plan Estratégico 2020-2030, pág. 12

## Sistema de alertas y respuestas

### ¿QUÉ ENTENDEMOS POR ALERTA?

Concepto asociado a la fase de Prevención del Ciclo de Manejo del Riesgo, se define como un estado declarado de atención, con el fin de tomar precauciones específicas, debido a la probable y cercana ocurrencia de un evento o incidente adverso. Se tipifican tres tipos de alerta según gravedad e intensidad del evento o incidente ocurrido; Alerta Temprana Preventiva (alerta verde), Alerta Amarilla, Alerta Roja.

Los Reportes Oficiales de la declaración de las alertas se puede monitorear en la página de SENAPRED<sup>2</sup>

#### ALERTA VERDE



Instancia primaria, que implica la vigilancia permanente de las distintas áreas y escenarios de riesgos, para advertir con la máxima prontitud una situación de riesgo presente en el país. De manera particular se establece la Alerta Temprana Preventiva, que constituye un estado de reforzamiento de las condiciones de vigilancia y atención, mediante el monitoreo preciso y riguroso de las condiciones de riesgo advertidas, como también de una probable amenaza en curso, y las respectivas condiciones de vulnerabilidad asociadas a esa amenaza, para actuar oportunamente, tanto para controlar la ocurrencia, como en caso de derivar en un evento mayor.

#### ALERTA AMARILLA



Se establece cuando una amenaza crece en extensión y severidad y se evalúa que no podrá ser controlada con los recursos locales habituales, debiendo alistarse los recursos necesarios para intervenir, de acuerdo a la evolución del evento o accidente.

#### ALERTA ROJA



Se establece cuando una amenaza crece en extensión y severidad, requiriéndose la movilización de todos los recursos necesarios y disponibles, para la atención y control del evento o incidente.

<sup>2</sup> <https://web.senapred.cl/alertas>

Una emergencia responde a un hecho coyuntural que debe ser atendido de manera inmediata y que requiere la articulación de los organismos de gobierno, las organizaciones de la sociedad civil, las empresas privadas, los medios de comunicación y de la comunidad en su conjunto.

Es en esta lógica que surge el voluntariado de emergencia, entendiendo que el voluntariado responde a la acción de personas que ponen a disposición su tiempo y experiencia, dando cuenta de una respuesta ciudadana activa frente a diferentes realidades y problemáticas sociales. De este modo, el voluntariado de emergencia es una manifestación de la acción voluntaria en un contexto específico motivado por una emergencia o desastre.

La disposición de colaborar en una instancia de emergencia puede originarse de manera espontánea, o bien ser convocada por alguna entidad específica, sobre todo cuando la capacidad local se ve excedida o no existen los mecanismos para sobrellevar una catástrofe o desastre en los territorios afectados.

En ambos casos esta inquietud debe ser canalizada y coordinada de manera adecuada, con la finalidad de no entorpecer las acciones de primera respuesta, diagnóstico de necesidades, evitar riesgos o daños en la integralidad de quienes habitan la zona afectada y de las personas que concurren de manera solidaria a prestar soporte de diversa índole. Por ende, las acciones de voluntariado deben coordinarse siempre de manera responsable y en resguardo de la seguridad de las personas involucradas, considerando que mi accionar no genere un daño.

## b. Para labores de voluntariado

Para garantizar una participación responsable, segura y efectiva del voluntariado en contextos de emergencia, y en base a la experiencia de los diferentes organismos redactores de estas orientaciones, es relevante considerar los siguientes aspectos:

### 1. EVALUACIÓN INICIAL DEL CONTEXTO

- ★ Antes de iniciar labores, debe realizarse un **catastro y evaluación de los daños humanos, materiales, sociales y ambientales** en el territorio afectado.
- ★ Este diagnóstico debe identificar las **necesidades prioritarias de la población** para orientar las acciones y el tipo de insumos requeridos, evitando duplicación de esfuerzos o entrega de ayuda no basadas en las necesidades propias de la comunidad.

### 2. CONVOCATORIA Y COORDINACIÓN

- ★ La movilización de la fuerza voluntaria debe ser convocada, organizada, canalizada de manera coordinada y segura para todos, en función de las necesidades reales del territorio y bajo los lineamientos de las autoridades competentes.
- ★ Se debe asegurar que la acción voluntaria se integre a la respuesta oficial y comunitaria, evitando intervenciones aisladas que puedan generar riesgos adicionales.

### 3. COMUNICACIÓN Y EXPECTATIVAS

- ★ Es fundamental que las expectativas de la comunidad, de la entidad convocante y de las y los voluntarios estén niveladas desde el inicio.

- ★ Toda información para la ejecución de labores debe transmitirse de manera clara, transparente y accesible, incluyendo las limitaciones de la intervención.

#### 4. CAPACITACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL TERRITORIO

- ★ Las y los voluntarios deben contar con una **capacitación mínima en primeros auxilios, seguridad, autocuidado y salvaguarda**, así como información básica sobre el contexto social, geográfico y cultural de la comunidad.
- ★ Toda información para la ejecución de labores debe transmitirse de manera clara, transparente y accesible, incluyendo las limitaciones de la intervención.

#### 5. REGISTRO Y PERFILES DEL VOLUNTARIADO

- ★ Es imprescindible mantener un **registro actualizado de identificación y salud** de cada persona voluntaria, incluyendo antecedentes médicos relevantes, contacto de emergencia y datos de vacunación.
- ★ Además, debe registrarse la **experiencia, habilidades o especialidades** que cada voluntario/a pueda aportar para optimizar la asignación de funciones.

#### 6. DURACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL SERVICIO

- ★ La participación en voluntariado de emergencia debe estar claramente delimitada en el tiempo, con **fecha de inicio y término**, establecida en una carta de compromiso firmada entre la persona voluntaria y la entidad convocante.

- ★ Juntamente a ello se deben declarar por la organización convocante las garantías de la prestación voluntaria como lo son los soportes de alimentación, descanso, transporte seguro, etc.

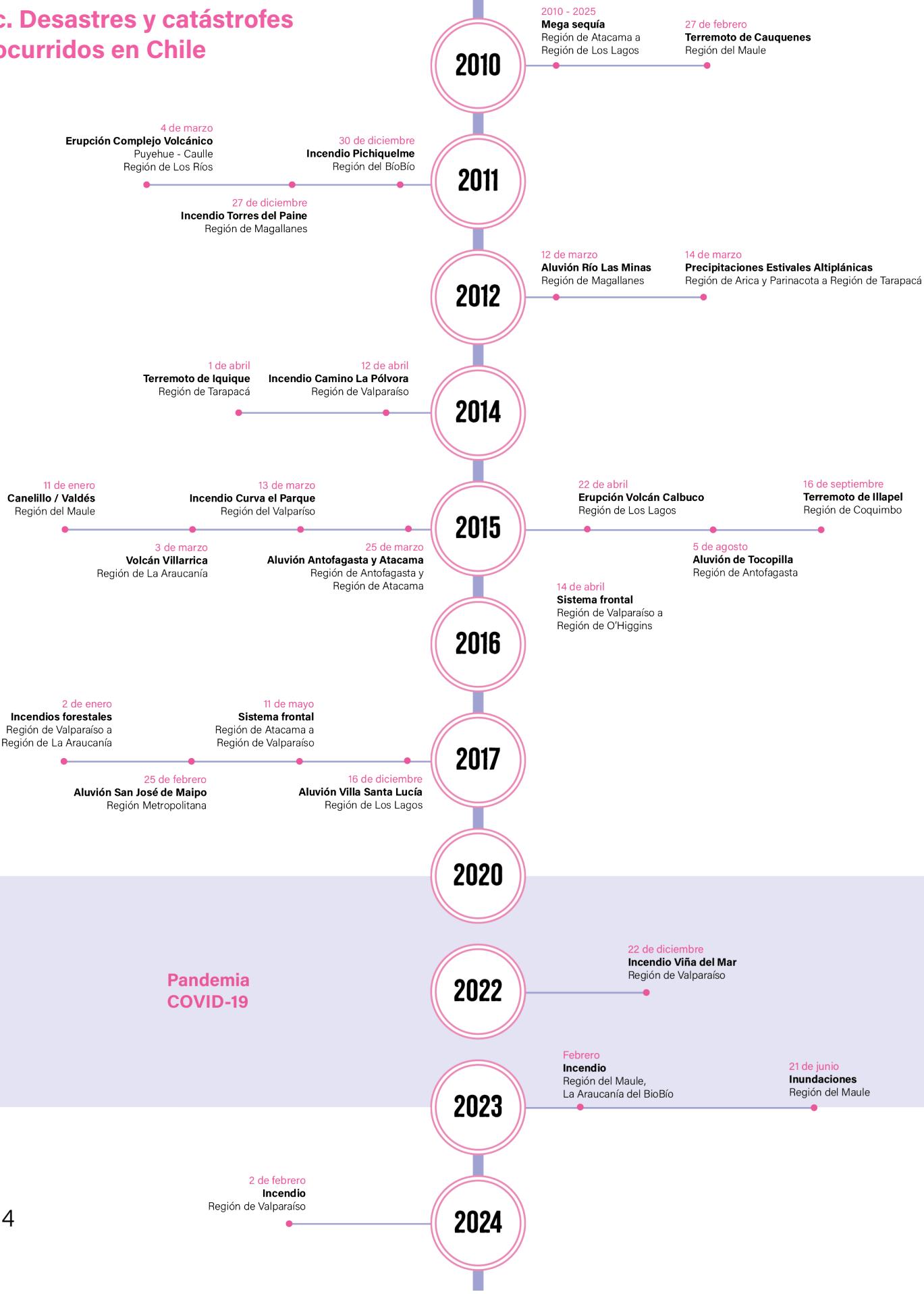
#### 7. JORNADAS Y CUIDADO DE LA SALUD

- ★ Las jornadas deben contar con un **estándar horario razonable**, evitando la sobreexigencia física o mental.
- ★ Se debe fomentar una cultura de **cuidado y autocuidado**, asegurando pausas adecuadas, acceso a hidratación, alimentación, apoyo psicosocial , contando con jornadas de inicio a fin de la intervención de desmovilización del voluntariado.

#### 8. ORGANIZACIÓN DE LOS EQUIPOS

- ★ Las y los voluntarios deben organizarse en cuadrillas o equipos de trabajo, cada uno con una persona líder responsable.
- ★ El liderazgo implica:
  - ★ **Transmitir** de manera clara las tareas asignadas, el territorio de intervención y el rango horario.
  - ★ **Acompañar y monitorear** al equipo, promoviendo la seguridad y el bienestar de las personas voluntarias.
  - ★ **Ser contraparte** entre el grupo y la entidad convocante, canalizando inquietudes y problemáticas.

## c. Desastres y catástrofes ocurridos en Chile



## d. Importancia de la participación

Nuestro país históricamente se ha visto marcado por contextos de emergencia, principalmente originados por eventos de orden estratigráfico, telúrico y o meteorológico, por su parte, Chile es un país con características geográficas y geológicas que lo sitúan como un territorio susceptible a diversas manifestaciones de orden geológico.

Cabe destacar también, que existen otros aspectos que acentúan la vulnerabilidad de nuestro territorio nacional frente a desastres, tales como: la sobreexplotación de recursos naturales, la contaminación, la no renovación del suelo, sumada a la construcción de viviendas en espacios no adecuados para el uso habitacional y la acción irresponsable del hombre en el caso de los incendios forestales.

Una emergencia provocada por un desastre de este tipo, claramente genera estragos y daños en las localidades en que ocurre, afectando, tal y como se comentó con anterioridad, no tan solo la infraestructura, viviendas y otros enseres y pertenencias de orden material, sino que también impacta la seguridad, el desarrollo integral, la salud y proyectos de las personas involucradas.

Es por esto que es relevante otorgar una pronta solución para restituir las condiciones de vida de quienes han sido afectados y también garantizar que puedan hacer ejercicio de sus derechos lo más pronto posible. Sin duda esta es una labor ardua, que necesita coordinación no sólo a nivel gubernamental, sino también con el aporte e involucramiento de distintos agentes de la sociedad.

Se entiende entonces como trabajo intersectorial, a las acciones coordinadas que realizan diferentes sectores de la sociedad en pos de una solución a problemáticas que afecten a la comunidad o a la ciudadanía en términos de bienestar, salud, educación, habitabilidad y otras cuestiones de orden social.

Cabe destacar que la intersectorialidad permite que políticas públicas se diseñen, ejecuten y evalúen integrando diversos enfoques, experticias e integrando, a su vez,

### **¿Por qué es importante la participación?**

La participación es un derecho humano y el involucramiento de personas, contribuye al empoderamiento, construcción de redes de colaboración y exigencia de sus derechos. En esa línea, la participación brinda la posibilidad de incidir e influir en las decisiones públicas y junto a ello, generar un sentido de propósito de colaboración y reciprocidad con la comunidad.

En el caso del voluntariado, les permite entregar conocimientos, habilidades y actitudes para participar en emergencias, prevención de violencias, fortalecimiento comunitario y democrático, cuidado del medio ambiente, rendición de cuentas, participación de la niñez y adolescencia, entre otras problemáticas.

Para la adecuada participación en voluntariado, que cumpla con el propósito de transformación y cambio social, es necesario que sean consideradas tres áreas:

### ❖ ACCIÓN VOLUNTARIA:

Debe existir un proceso participativo, transparente e informado respecto al objetivo del voluntariado. Además, debe ser respetuosa de los puntos de vista de las personas voluntarias jóvenes y de los conocimientos, habilidades y actitudes que pueden entregar a la acción solidaria.

Las personas jóvenes deben ser capaces de decidir si quieren o no participar, por lo que deben ser libres de retirarse de la actividad en cualquier momento. No están obligadas a participar o expresar sus ideas.

La acción voluntaria debe considerar a aquellas personas jóvenes que estén en situación de vulnerabilidad, excluidas o discriminadas, respetando las diferencias culturales.

### ❖ EXPERIENCIA FORMATIVA:

Los equipos que trabajan con personas voluntarias deben tener líderes/as que faciliten la participación significativa. Esto puede requerir capacitaciones y formaciones para lograr el objetivo del voluntariado y entregar soporte a su participación. Por último, debe ser basado en la evidencia, idealmente certificado y en temas que aporten al desarrollo personal y profesional de los jóvenes, además aplicables al contexto local.

### ❖ BIENESTAR PSICOSOCIAL:

Las metodologías y enfoques deben estar en función de la edad, culturas, habilidades e intereses de las personas voluntarias jóvenes y, en el caso de que así se requiera, contar con el acompañamiento psicosocial de un/a profesional.

Se deben mitigar los riesgos considerando la prevención de abuso, explotación o cualquier consecuencia negativa de la participación voluntaria juvenil, fomentando estrategias de autocuidado.

# GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO EN EMERGENCIA

## a. Orientaciones generales en toda acción voluntaria de emergencia

### i. Documentación requerida

En toda actividad voluntaria y/o dependiendo del público con el que se vaya a trabajar, y con el objetivo de que el voluntariado se desarrolle con la mayor seguridad posible, se puede solicitar la siguiente documentación:

#### 1. Registro de inhabilidades para trabajar con menores de edad:

El Servicio de Registro Civil e Identificación dispone de un registro público que informa a la ciudadanía sobre las personas que tienen inhabilidad para trabajar con niños, niñas y adolescentes. Este certificado se pide principalmente en aquellos voluntarios que trabajan directamente con menores de edad de la comunidad.

La consulta se puede hacer directamente desde la organización, siempre y cuando tenga los siguientes datos del postulante: a) nombre, b) apellido y c) rut. El certificado se puede obtener en el siguiente link:

<https://inhabilidades.srcei.cl/ConsInhab/consultainhabilidad.do>

## 2. Certificado de antecedentes

El Servicio de Registro Civil e Identificación dispone de un registro público que permite conocer oficialmente si una persona tiene antecedentes penales o si está libre de ellos, y se emite sobre la base de la información del registro general de condenas. Este documento es emitido para fines particulares (como por ejemplo buscar trabajo).

Además, este documento acredita que una persona no se encuentra en el registro especial de personas que hayan sido condenadas por violencia intrafamiliar, por medio de una sentencia ejecutoriada.

El certificado sólo lo puede obtener directamente el postulante y/o voluntario del cual requerimos la información. Esto a través de la siguiente página:

<https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea>

Este certificado no tiene costo alguno para el solicitante.

Este certificado puede ser útil en aquellos voluntarios que trabajan con menores de edad, o que sean de larga estadía (con pernoctación) o que son de carácter permanente (duración mínima de 3 meses) o que trabajan con un público de alto grado de vulneración.

Este certificado resulta especialmente útil para aquellas personas que trabajan con menores de edad, participan en instancias de larga estadía (con pernoctación), desarrollan labores permanentes (con una duración mínima de tres meses) o colaboran con poblaciones en situación de alta vulnerabilidad.

Además, este certificado constituye una garantía para quienes desean integrarse como voluntarios(as), ya que contribuye a resguardar su propia seguridad. Es importante considerar que el resguardo no solo aplica en el vínculo con las comunidades o grupos atendidos, sino también en las relaciones entre los propios voluntarios(as), donde también pueden existir posibles riesgos.

## 3. Carta de compromiso

La carta de compromiso es el acta por el cual se oficializan los deberes y derechos de las personas voluntarias al participar de una actividad. Este documento, que debe ser firmado por el/la voluntario(a), debería contener:

- ~ Mención expresa de la actividad a participar, fecha de realización y horarios.
- ~ Deberes y derechos de las y los voluntarios.
- ~ Mención a conductas prohibidas o deseadas en la labor voluntaria (ver código de conducta).
- ~ Beneficios que pueda obtener la o el voluntario, como por ejemplo seguros contra accidentes o capacitaciones.

#### 4. Código de conducta

El Código de Conducta para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) en el Socorro en Casos de Desastre fue elaborado en 1994 por la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) y el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR). Desde entonces se ha convertido en un referente mundial para la acción humanitaria, adoptado por más de 600 organizaciones en todo el mundo.

Este documento establece que el imperativo humanitario es lo primero y que la acción en emergencias debe regirse por principios de humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad (principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja).

**1.** Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC). (2015). Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

<https://www.ifrc.org/es/who-we-are/principles-and-values/humanitarian-principles>

**2.** Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC). (2020). Code of Conduct: The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief.

<https://www.ifrc.org/document/code-conduct>

**3.** Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [IFRC] & Comité Internacional de la Cruz Roja [CICR]. (1994). Código de Conducta para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG en operaciones de socorro en casos de desastre. Ginebra, Suiza: IFRC & CICR.

<https://www.ifrc.org/document/code-conduct>

La inclusión del Código en orientaciones nacionales es fundamental, pues:

- ~ Proporciona un marco común de comportamiento ético para todas las organizaciones.
- ~ Garantiza independencia de intereses políticos o religiosos
- ~ Promueve la dignidad humana, evitando estigmatizar o instrumentalizar a las personas afectadas.
- ~ Refuerza la coordinación internacional, alineando las acciones locales con estándares globales.
- ~ Garantizar el acceso universal a la comunidad afectada a las necesidades básicas.

## PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

- 1.** El imperativo humanitario es lo primero. La ayuda debe responder a la urgencia de salvar vidas y aliviar el sufrimiento humano.
- 2.** La ayuda se otorga sin discriminación. Ninguna persona debe ser excluida por su raza, religión, género, orientación sexual, identidad de género, condición migratoria o social. La prioridad se define sólo según las necesidades.
- 3.** La ayuda no será usada con fines políticos o religiosos. La acción humanitaria debe ser independiente de propaganda o intereses externos.
- 4.** No ser instrumento de políticas gubernamentales. La asistencia no debe supeditarse a la política exterior de los Estados.
- 5.** Respeto por la cultura y las costumbres. Reconocer y valorar las prácticas locales, siempre que no vulneren derechos humanos.
- 6.** Construir sobre capacidades locales. Las comunidades no son pasivas: tienen saberes, redes y recursos que deben ser fortalecidos.
- 7.** Involucramiento de las comunidades afectadas. Las personas deben participar activamente en la gestión y toma de decisiones sobre la ayuda.
- 8.** Reducir vulnerabilidades futuras. La ayuda debe, en lo posible, contribuir a la resiliencia y no solo a la respuesta inmediata.
- 9.** Rendición de cuentas. Las organizaciones son responsables tanto ante las comunidades que reciben ayuda como ante quienes la financian.
- 10.** Comunicación ética y digna. La difusión de información debe mostrar a las personas afectadas como sujetos de derechos y no como objetos de lástima.

## ii. Insumos mínimos

En contexto de emergencia, es importante considerar los siguientes insumos con el fin de asegurar el bienestar de las personas voluntarias, algunos de esos insumos son:

### 1. Ficha de registro

Toda persona voluntaria que participe en actividades de emergencia debe completar una **ficha de registro y salud**. Esta herramienta es fundamental para **prevenir riesgos, actuar oportunamente en caso de incidentes y garantizar condiciones de seguridad adecuadas**. La información recopilada debe mantenerse con **carácter confidencial**, resguardarse conforme a la legislación vigente sobre protección de datos personales y actualizarse de manera periódica.

## ELEMENTOS RECOMENDADOS

**Datos de identificación:** nombre completo, RUT/pasaporte, edad, fecha de nacimiento, dirección y medios de contacto (teléfono y correo electrónico).

**Cobertura y red de salud:** afiliación (Fonasa, Isapre u otro) y establecimiento de salud de referencia en caso de urgencia.

**Antecedentes médicos relevantes:** enfermedades crónicas (ej. hipertensión, diabetes, asma), alergias (alimentarias, medicamentosas o ambientales) y condiciones específicas (ej. embarazo, epilepsia).

**Medicamentos en uso:** nombre, dosis y frecuencia de los principales tratamientos en curso.

**Grupo sanguíneo y vacunación:** registro del tipo de sangre y del estado de vacunación relevante (antitetánica, influenza, COVID-19, hepatitis, entre otras que indique la autoridad sanitaria o que correspondan según la misión).

**Contacto de emergencia:** nombre, parentesco y teléfono de una persona cercana disponible ante cualquier eventualidad.

**Otros datos útiles:** talla de ropa y calzado para entrega de implementos de seguridad, así como restricciones alimentarias (vegetariano, vegano, alergias).

## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**Confidencialidad:** el acceso a los datos debe ser restringido y usado solo en situaciones pertinentes.

**Actualización:** se recomienda revisar y actualizar la ficha al menos una vez al año o previo a cada despliegue.

**Disponibilidad:** mantener copia física en terreno y respaldo digital seguro para los equipos de coordinación.

Referencia: Minimum Standards for Volunteering in Emergencies (IFRC, 2020).

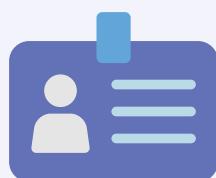
## 2. Kit de implementos

Para el caso de un voluntariado de emergencias, y siempre dependiendo de la actividad específica a realizar y sus condiciones climáticas, se recomiendan los siguientes implementos para entregar y/o disponer para cada persona voluntaria:



### MASCARILLA KN 95 O QUIRÚRGICA

Dependiendo de la actividad a realizar. Considerar siempre el número de mascarillas a entregar estimando la duración de cada una versus la cantidad de horas de la labor voluntaria. Ejemplo, si una mascarilla quirúrgica tiene una duración/efectividad de 2 horas y la labor voluntaria va a durar 6 horas, se debe considerar entregar 3 mascarillas por voluntario.



### CREDENCIAL DE IDENTIFICACIÓN

Del voluntario con registro en su organización incluyendo el rol que tiene.



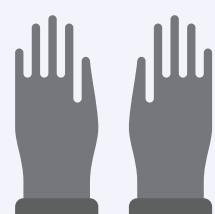
### BLOQUEADOR SOLAR



### ANTIPARRAS



### GORRO TIPO LEGIONARIO



### GUANTES MULTIFLEX

Otros elementos que se pueden considerar, dependiendo de la labor voluntaria a realizar y que pueden ser solicitados a los propios voluntarios, pueden ser:



#### ZAPATOS DE SEGURIDAD

#### BOTELLA REUTILIZABLE PARA AGUA

#### ALGUN TIPO DE ROPA ESPECIAL

#### HERRAMIENTAS

### 3. Seguro contra accidentes

Desde el INJUV y como una forma de fomentar un voluntariado responsable y dar un paso hacia asegurar condiciones mínimas para la labor voluntaria, es que se ha establecido que en todas nuestras actividades las y los voluntarios cuentan con un seguro contra accidentes que lo protege ante cualquier eventualidad.

En los voluntariados de emergencia donde puede haber un riesgo mayor de sufrir algún accidente, dada la temática del voluntariado, se hace indispensable que las organizaciones puedan asegurar este tipo de coberturas para sus voluntarios. Desde INJUV, siempre que haya coordinación, se pone a disposición algún stock de cobertura de seguros con el fin de apoyar a las organizaciones y seguir avanzando en la promoción del voluntariado responsable.

Independiente de que un voluntariado cuente con seguros, **lo fundamental siempre será la prevención** y por lo tanto se deben considerar acciones que permitan disminuir los riesgos de tener algún accidente, como lo puede ser:

- ~ Charlas de seguridad para las y los voluntarios.
- ~ Implementar protocolos de emergencia que defina roles y acciones dentro de los equipos.
- ~ Capacitar a encargados o jefes de cuadrillas en temáticas de emergencias, rescate y/o de primeros auxilios.
- ~ Entrega de información sobre el contexto que se abordara y las necesidades principales existentes en el territorio, cabe destacar que se entregará toda la información relevante respecto a la emergencia que se está abordando.

## iii. Salud mental y autocuidado

### 1. Medidas para la protección de la salud mental en voluntariado

En emergencias —como desastres de origen natural o crisis humanitarias—, el voluntariado cumple un rol esencial en la respuesta, pero también enfrenta altos niveles de exposición emocional y estrés.

El contacto con el sufrimiento, la pérdida y la incertidumbre puede generar efectos psicológicos significativos como ansiedad, estrés agudo o fatiga por compasión.

Estas experiencias, si no se acompañan con estrategias adecuadas, pueden deteriorar el bienestar y la salud mental del voluntariado.

Es importante considerar aquellos factores de riesgo que pudieran afectar la salud mental del voluntariado durante acciones de respuesta, como la exposición directa a situaciones traumáticas o de sufrimiento humano, la falta de descanso, alimentación o hidratación, sobrecarga de responsabilidad y sentimientos de culpa, falta de apoyo emocional o espacios de contención, límites difusos entre la vida personal y la labor voluntaria.

Contar con una estrategia de autocuidado mental y emocional puede mitigar el aumento del estrés postraumático secundario y agotamiento emocional, para los diferentes momentos es recomendable las siguientes acciones:

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<p>Esté consciente que las situaciones de emergencia son complejas y que es probable que pueda sufrir alguna afectación después de su participación en una acción de respuesta, rehabilitación o reconstrucción.</p> <p>Comparte con tu familia y entorno que participarás de estas acciones.</p>	<p>Realizar pausas conscientes para respirar, hidratarse y descansar.</p> <p>Mantener rutinas básicas (alimentación, sueño, higiene).</p> <p>Evitar la sobreexposición a imágenes o relatos traumáticos.</p> <p>Establecer límites personales: "No puedo hacerlo todo."</p> <p>Mantener comunicación permanente con el encargado de cuadrilla respecto a mi estado emocional</p> <p>Buscar apoyo emocional entre compañeros</p>	<p>Recuperar hábitos saludables y descanso.</p> <p>Compartir experiencias con otros voluntarios.</p> <p>Consultar apoyo profesional si el malestar emocional persiste.</p>

Las organizaciones responsables de la convocatoria del voluntariado deben proveer instancias de cuidados de la salud mental durante el periodo de respuesta, con acciones como:

- ~ **Capacitación en primeros auxilios psicológicos** (WHO, 2011)
- ~ **Espacios de contención emocional, espiritual y de descanso**, es importante supervisión regular de voluntarios, de modo que puedan procesar lo que están viviendo, compartir dificultades, evitar sobrecarga, a través de espacios de reflexión y reconocimiento de logros y aprendizajes, como también validar expresiones de cansancio o angustia.

- ~ **Informe con anticipación a todas las personas del equipo:** lo que acontece en la comunidad a la que asistirán, principales datos del lugar que les recibe y el estado de situación de la población afectada. Explique las acciones que se realizarán, horarios de trabajo, descanso y alimentación y todo aquello que considere necesario.
- ~ **Entregue información respecto a:** Reuniones informativas, turnos de trabajo de 4 u 8 horas, de acuerdo a las labores (lo apropiado son turnos de 4 horas trabajo arduo, para otras labores se pueden establecer turnos de 6 u 8 horas como máximo), espacios de ocio/descanso, horarios de comida, promover la comunicación con familiares/amigos/pareja etc, esto ayudará al voluntario a mantener el foco en la labor que realiza y no en las preocupaciones familiares que puedan existir al momento de una emergencia o desastre.

## 2. ¿Cuándo derivar a apoyo específico en salud mental?

Teniendo en cuenta que las reacciones de temor y estrés son esperables e incluso necesarias para mantenernos en alerta y atentos, estas pueden volverse muy intensas y afectar considerablemente el bienestar de la persona, requiriendo su derivación a la línea de salud mental. A continuación, se señalan criterios generales para la derivación a una línea especializada en salud mental, si durante más de dos semanas se presentan la siguiente sintomatología:

- ☒ Dificultad para cuidar de sí mismo o de otros, presencia de ideas o conducta suicida.
- ☒ Deterioro notable en el funcionamiento de la persona, Insomnio o pesadillas.
- ☒ Ansiedad o irritabilidad constante, Crisis de angustia.
- ☒ Culpabilidad excesiva; Grado significativo de angustia que no disminuye con apoyo de cercanos ni con estrategias personales.
- ☒ Evitación de recuerdos del evento.
- ☒ Aumento en consumo de alcohol, tabaco o medicamentos.

El acompañamiento profesional temprano reduce el riesgo de trastorno de estrés postraumático y mejora la recuperación.

## iv. Protocolo de actuación

### 1. En caso de accidentes:

En tanto el presente voluntariado se realiza en contexto de emergencia, se vuelve sumamente importante poder contar con protocolos de acción en caso de accidentes de distintos tipos, tanto para las personas voluntarias como para los y las gestoras del voluntariado. Para esto, es relevante comprender el protocolo de seguridad como un elemento que reúne un conjunto de reglamentos, conductas y acciones que permitirán prevenir, abordar, recopilar información, gestionar y resolver de la mejor manera, la

situación de accidente que se pueda producir durante el proceso de voluntariado, en tanto el protocolo nos permite organizar y dotar de una secuencia lógica los procedimientos. De esta forma, el protocolo de actuación frente a accidentes tiene los objetivos de proteger a las personas afectadas y hacer segura la zona del accidente, avisar de manera oportuna a las redes de apoyo y ayudar a las personas afectadas según corresponda.

Desde aquí, se desprenden las siguientes recomendaciones para abordar un accidente de manera eficaz.

## PROTOCOLO

- ~ Avisar inmediatamente a la jefatura/supervisión directa sobre el accidente y los antecedentes del mismo.
- ~ La jefatura/supervisión directa debe prestar y/o coordinar los primeros auxilios correspondientes y derivar oportunamente a la persona afectada al centro de salud donde se encuentra afiliada o bien al servicio de salud público más cercano.
- ~ La jefatura/supervisión directa debe dar aviso inmediato a los contactos de emergencia que figuran en la ficha de inscripción de la persona en cuestión, explicando el contexto, el accidente y la situación actual.
- ~ En caso sea necesario, dejar constancia del accidente en Carabineros de la localidad dentro de las primeras 24 horas de ocurrido el mismo.
- ~ Al momento de, la jefatura/supervisión directa dar aviso a las redes formales de apoyo, es importante considerar lo siguiente: **¿Quién solicita el socorro? ¿Para quién se solicita el socorro? ¿Qué sucedió? ¿Cuándo y dónde sucedió? ¿Cuántas personas afectadas hay? ¿Hay alguien (dentro del equipo de gestión) en disposición de ayudar? ¿Hay alguien (dentro del equipo de gestión) con las capacidades técnicas de prestar ayuda/entregar información? ¿Existen condiciones (naturales o de otro tipo) que puedan dificultar la llegada de ayuda?**
- ~ Se recomienda a gestores(as) de voluntariado, mantener contacto con todas las redes de apoyo formales de la localidad donde se realiza el voluntariado, que puedan ser asertivas a la hora de abordar una urgencia (Centros de salud, Carabineros, Bomberos, Ambulancia, entre otros).
- ~ Se recomienda tener todos los documentos necesarios de la persona accidentada a mano (ficha de inscripción, seguro de accidentes, cédula de identidad, entre otros) inmediatamente después de ocurrido el accidente.
- ~ Se recomienda prevenir los accidentes en la mayor medida posible, mediante la adecuada planificación de las actividades, el equipamiento adecuado para realizar las actividades y actuar siempre con prudencia en relación al contexto (hoy, emergencia).
- ~ **Se recomienda seguir los protocolos de actuación frente a accidentes sujetos al seguro de accidentes que tenga cada voluntario(a).**

## 2. En caso de acoso o abuso sexual

En los contextos de emergencia, las relaciones de poder adquieren un papel central en la comprensión y prevención del acoso o abuso sexual. Durante una crisis, las jerarquías entre quienes coordinan, dirigen o distribuyen recursos y quienes los reciben, incluidos voluntarios, comunidades afectadas o personal en terreno, se intensifican debido a la asimetría en el acceso a información, recursos, refugio y seguridad. Esta desigualdad puede ser aprovechada para ejercer control o coerción, especialmente sobre personas en situación de mayor vulnerabilidad, como mujeres, adolescentes o migrantes. En el caso del voluntariado, también pueden generarse relaciones desiguales entre mandos, coordinadores y nuevos integrantes, donde el deseo de pertenencia al grupo dificulta la denuncia de conductas inapropiadas. Por ello, es esencial reconocer y gestionar estas dinámicas de poder mediante protocolos claros, formación en ética y mecanismos confidenciales de denuncia, que aseguren que toda forma de autoridad se ejerza con responsabilidad, respeto y sin vulnerar la dignidad de las personas.

La Mesa Nacional de Voluntariado de Emergencia, condena categóricamente las situaciones de acoso y abuso sexual en cualquier contexto. En este sentido, contar con un protocolo de acción frente a situaciones de abuso/acoso sexual, facilita realizar acciones y promover diversas vías para prevenir estas situaciones y establecer, cuando corresponda, posibles sanciones a sus autores.

De esta forma, el siguiente apartado busca prevenir y abordar todo tipo de conductas de acoso y abuso sexual en las cuales las personas podrían verse afectadas o involucradas.

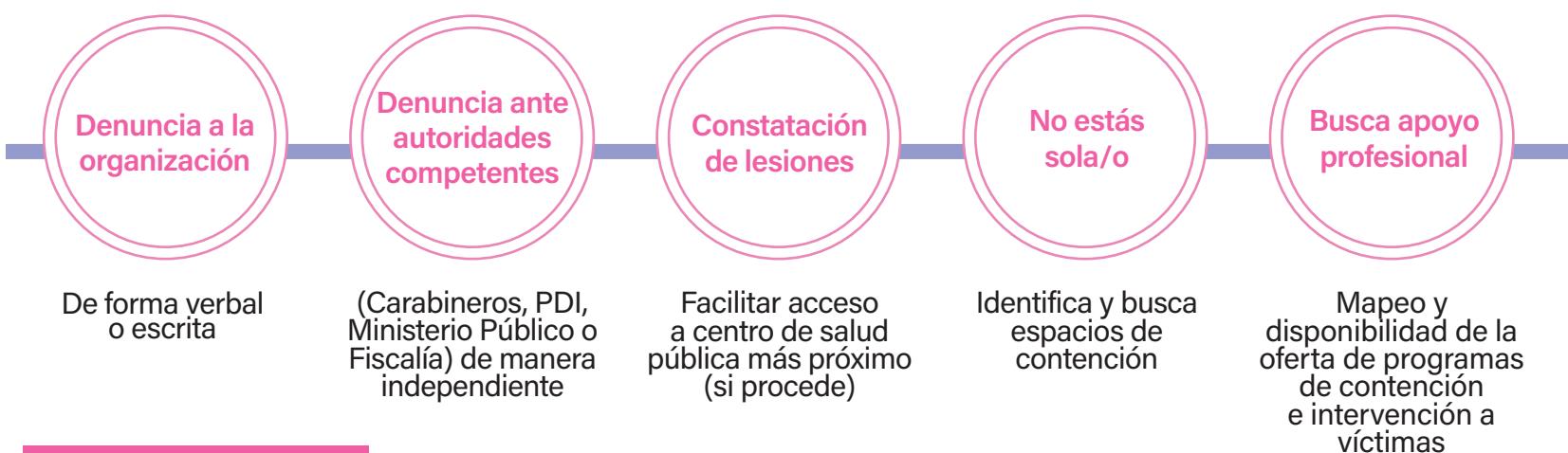
Para dar pie al protocolo, es importante tener en cuenta que en cualquiera de las siguientes situaciones, se debe seguir la vía legal establecida:

- ❖ Las situaciones de acoso/abuso sexual en las cuales la persona denunciada sea un Voluntario(a), serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto en el Código de Conducta, seguirá la vía legal establecida.
- ❖ Las situaciones de acoso/abuso sexual en las cuales la víctima sea un Voluntario(a), sin importar quien sea la persona denunciada, seguirá la vía legal establecida.
- ❖ Las situaciones de acoso/abuso sexual en las que se vea involucrado un gestor(a) de voluntariado, seguirá a vía legal establecida.

La ley Karin, al incorporar el convenio 190, reconoce el derecho de toda persona, incluidos los voluntarios, a un entorno libre de violencia y acoso en el mundo del trabajo. En contextos de emergencia, donde las labores se desarrollan bajo alta presión y en entornos inestables, el riesgo de situaciones de acoso o abuso aumenta. Por ello, contar con un protocolo específico permite prevenir, detectar y actuar de forma

oportuna frente a conductas que vulneren la dignidad o integridad de las personas, sean estas personas de la comunidad, voluntarias o funcionarios involucrados en la respuesta, garantizando un ambiente seguro, respetuoso y coherente con los estándares internacionales de derechos humanos y trabajo decente promovidos por la OIT y el Convenio 190. Así mismo, es deber de los miembros de la MNVE y aquellas personas que se vinculan con su quehacer institucional, prevenir, rechazar y erradicar las situaciones de abuso/acoso, manteniendo siempre una conducta de respeto hacia la dignidad humana.

Si te encuentras en una situación en donde te sientes acosado/a o vivencias una situación de abuso es importante tengas conocimiento de los siguientes pasos:

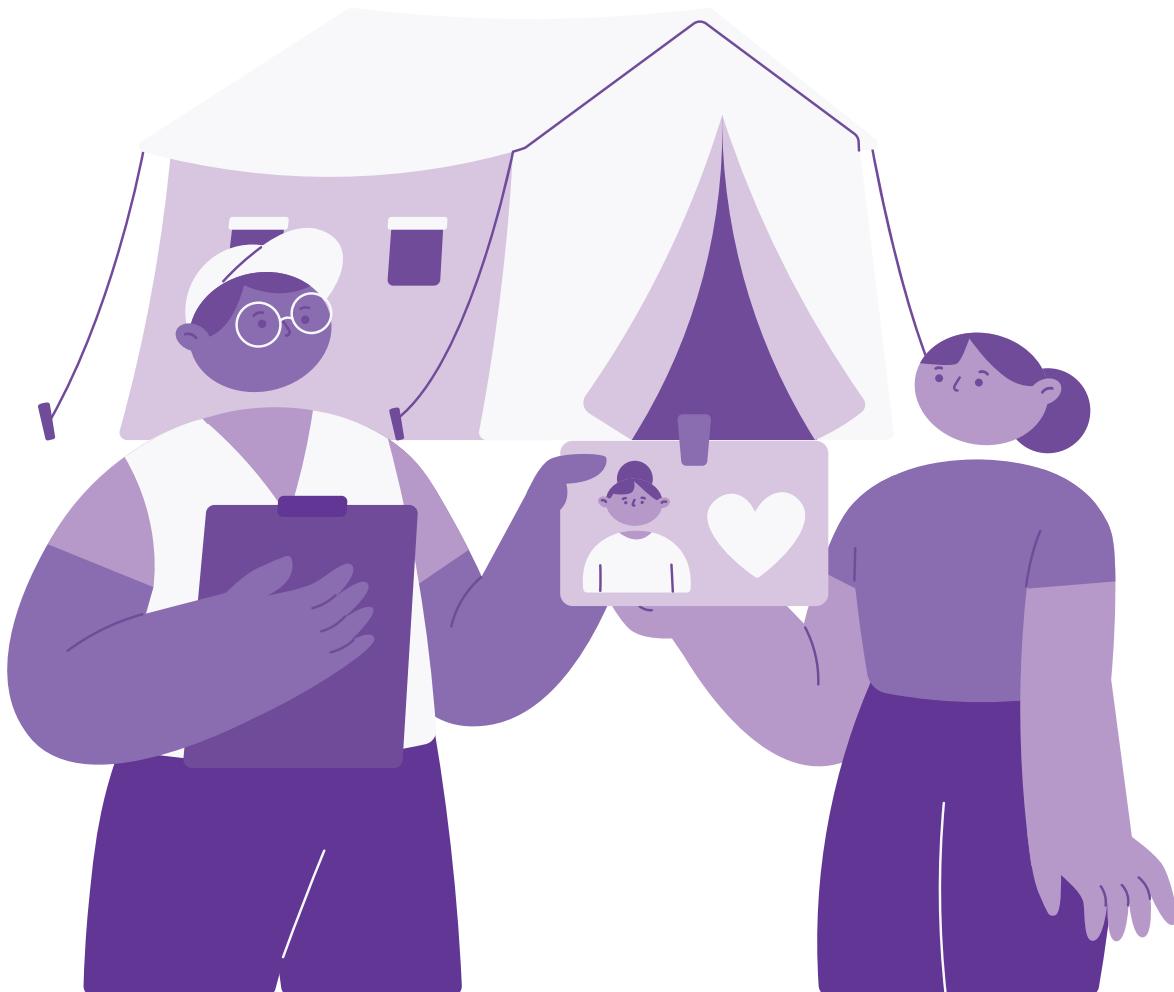


## PROTOCOLO

- ~ Toda persona que trabaja o colabora con la MNV tiene la obligación de conocer y activar el protocolo acordado en caso de sospecha o denuncia de acoso o abuso.
- ~ Este procedimiento de denuncia se basa en el Código de Conducta (Decálogo de Acuerdos - Código de Convivencia) y tendrá como fundamentos los siguientes principios: **Confidencialidad, Imparcialidad, Rapidez y Responsabilidad**.
- ~ Toda persona que trabaja o colabora con la MNVE y que haya sido víctima de algún hecho constitutivo de abuso/acoso sexual, debe reportar de manera inmediata a la institución, pero además hacer la denuncia ante autoridades competentes (Carabineros, PDI, Ministerio Público o Fiscalía) de manera independiente.
- ~ Toda persona que trabaja o colabora con la MNVE y que tenga conocimiento de una conducta irregular, deberá reportarla de manera inmediata a la jefatura/supervisión directa, preferentemente por escrito. Sin embargo, si la jefatura/supervisión directa estuviese involucrada en la situación o bien no existe la suficiente confianza con la misma, se puede acudir a otra jefatura/supervisión o bien directamente al correo electrónico de contacto de la organización convocante.

- ~ Mapeo y disponibilidad de la oferta de programas de contención e intervención a víctimas, o en su defecto líneas seguras y gratuitas que puedes contactar: Ej. Hablemos de Todo, de INJUV.
- ~ Si ante la situación de un delito sexual, también concurre algún tipo de lesión, la persona afectada, se debe realizar la respectiva denuncia en el organismo competente, desde donde se derivará al centro de salud pública más próximo, con el fin de constatar cualquier tipo de lesión física, resguardando así la salud e integridad física y psíquica de la persona vulnerada.
- ~ Toda denuncia deberá ser efectuada de manera independiente ante el organismo competente de forma responsable, honesta y debidamente fundada, en conformidad al ordenamiento jurídico vigente. De lo contrario se pueden ver afectados los derechos y garantías fundamentales de la persona a quien se acusa.

Para mayor detalle, puede dirigirse a ANEXO PROTOCOLO DE ABUSO/ACOSO<sup>3</sup> utilizado por Fundación Superación de la Pobreza.



Si te encuentras en una situación en debes acoger una denuncia de acoso o abuso, es importante tengas conocimiento de los siguientes pasos:

## 1. ACOGER LA DENUNCIA

Escucha a la persona afectada con respeto, sin juzgarla ni culpabilizarla, y ofreciendo tu ayuda para iniciar el protocolo.

## 2. ASEGURAR LA CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN

Protege la intimidad y dignidad de la persona afectada, y asegúrate de que no habrá represalias por denunciar o apoyar la denuncia.

## 3. PROPORCIONAR EL APOYO A LA VÍCTIMA

Identificar la necesidad particular y gestione apoyo psicosocial y/o médico.

## 4. NOTIFICAR INTERNAMENTE Y CON PRONTITUD

Debes comunicar interna e inmediatamente a la persona o área responsable.

Asegúrese de la planificación de medidas preventivas, tales como:

- ~ **Informar y capacitar:** Realiza sesiones informativas y de formación sobre prevención de acoso y abuso sexual.
- ~ **Establece un código de conducta:** Crea y redacta un código de buenas prácticas que rechace claramente el acoso sexual.
- ~ **Revisar y ajustar el protocolo:** Revisión en conjunto y de forma permanente del protocolo de intervención, definiendo claramente conductas no deseadas, procesos, roles y funciones.

## 5. PROCEDER CON UNA INVESTIGACIÓN

Inicia una investigación formal para aclarar los hechos, hablando con ambas partes por separado y asegurando la confidencialidad del proceso.

## 6. TOMAR ACCIONES

- ~ Informar a la persona denunciada
- ~ Aplica las medidas de seguridad y protección necesaria a la víctima y el resto del equipo.

## 7. INICIAR PROCESO DE SANCIÓN Y SEGUIMIENTO

- ~ Determinar las sanciones correspondientes.
- ~ Establecer un acuerdo para el seguimiento del caso.

## 8. DOCUMENTAR EL INCIDENTE

Mantén un registro seguro y confidencial del incidente

## b. Acciones para los tiempos de paz (sin emergencias en transcurso)

Ante una eventual emergencia es que se prevén diferentes líneas de acción en conjunto con el servicio público, privado y organizaciones de la sociedad civil para preparar a la ciudadanía e ir disminuyendo la brecha de conocimiento existente ante la gestión de riesgo de desastres es por esto que se incorpora:

### PROGRAMA VOLUNTARIADO CHILE SE PREPARA

Este programa impulsado por INJUV en articulación con SENAPRED y diversas organizaciones públicas y privadas, se enmarca en la fase de preparación del ciclo de gestión del riesgo de desastres. Su objetivo es aprovechar los tiempos de paz para fortalecer las capacidades de la ciudadanía, especialmente de las juventudes, mediante acciones formativas que entregan conocimientos, habilidades y herramientas clave para una respuesta más efectiva y organizada ante situaciones de emergencia. Este programa no solo contribuye a formar futuras personas voluntarias, sino que también promueve una cultura de prevención, responsabilidad y acción comunitaria frente a los riesgos, en donde cabe destacar su apertura a toda la ciudadanía sin restricción etaria.

### PROGRAMA DE ACADEMIA SENAPRED

La Academia SENAPRED es una plataforma de aprendizaje del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, que busca fortalecer los conocimientos y habilidades de las personas para enfrentar distintas situaciones de emergencia. A través de cursos y capacitaciones asincrónicas en línea, promueve una cultura de prevención, solidaridad y resiliencia, entregando herramientas útiles tanto para la ciudadanía como para quienes participan en acciones de voluntariado vinculadas a la gestión del riesgo de desastres.

## c. Orientaciones para la toma de acción en emergencias

Se definen algunas orientaciones para ir coordinando distintos apoyos de forma progresiva y según cómo avance la emergencia. En este punto es clave que cada región pueda identificar el momento de tomar acción. Las orientaciones son:

### i. Acción inicial en la respuesta

Cuando la emergencia aún está presente y es peligroso movilizar a voluntarios a las zonas afectadas, se promueve la realización de acciones que permitirán una mejor preparación y coordinación tanto de los voluntarios como de las organizaciones frente a una activación en terreno:

## COORDINACIÓN CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL (OSC), LLAMADO A MESA REGIONAL DE AYUDA HUMANITARIA Y VOLUNTARIADO DE EMERGENCIA.

Para promover el trabajo asociado y organizado de las organizaciones e instituciones que busquen apoyar a las comunidades mediante el voluntariado, INJUV convocará y coordinará una mesa de trabajo con distintas organizaciones con interés en prestar apoyo en la región, con el objetivo de apoyar la coordinación del despliegue de voluntariado frente a situaciones de emergencias.

## GESTIONES DE APOYO EN CENTROS DE ACOPIO Y ALBERGUES

Durante la respuesta, una de las maneras de apoyar en una emergencia es la gestión de voluntariado para albergues y centros de acopio.

Para ambos casos es clave la **coordinación con autoridades locales** para establecer con claridad las necesidades a recolectar, **su distribución** y no aceptar cosas que no se requieran.

Además, de **integrar dentro de estas coordinaciones a organizaciones con experiencia o capacidades para desarrollar estas gestiones** o alguna de sus etapas. De esta manera INJUV colabora en primera instancia generando las condiciones para iniciar un voluntariado para esta tarea y luego incorporando a organizaciones de la sociedad civil para asumir esas tareas y gestionar voluntariado propio o convocado con apoyo de INJUV.

## SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE LAS LOCALIDADES AFECTADAS

Es importante en este punto mantenerse actualizado de la situación de las distintas localidades afectadas de la región con el fin de poder distribuir la ayuda según las necesidades y urgencias que vayan ocurriendo. Recordando que la situación puede cambiar rápidamente y requerir acciones inmediatas para resguardar el bienestar de las personas voluntarias. Fuente importante para conocer el estado de la región son las emanadas por servicios públicos y especializados en emergencia, como lo son las informaciones emanadas por SENAPRED.

## PREVENCIÓN DE REALIZAR VOLUNTARIADO SOLO

Se realizan campañas por medios digitales sobre la importancia de hacer un voluntariado responsable ante una emergencia y no acudir de forma individual a ayudar dado que eso puede generar problemas para los equipos de emergencia. Además se puede convocar a acciones formativas para la prevención del voluntariado no organizado las cuales se pueden gestionar a través de la mesa regional. Algunas temáticas que se pueden realizar son: Capacitaciones Primer apoyo psicológico, prevención incendios, seguridad y prevención de riesgo, entre otros.

## ii. Acciones de voluntariado en zonas afectadas

### APOYO EN CENTROS DE ACOPIO Y ALBERGUES

Dar continuidad a la gestión de acopios y apoyo en los albergues en caso de ser necesario.

### LLAMADA A VOLUNTARIOS

Con la identificación de la ayuda necesaria realizada, mapear los sectores y labores que se requieran.

Una vez mapeado los actores, evaluar en función de los recursos disponibles los posibles sectores para acudir con voluntarios.

Realizar un llamado abierto para voluntarios interesados en participar y se da énfasis en las personas participantes de las acciones de preparación en tiempos de paz: para esto INJUV proveerá un link de registro dependiendo de las necesidades de la emergencia. (Regional o nacional)

### GESTIONAR LOS MÍNIMOS PARA QUE LA ACCIÓN VOLUNTARIA SEA SEGURA

Dentro de los insumos mínimos se considera:

#### Elementos de Protección Personal

Los cuales pueden ser: gorros legionarios, mascarilla, guantes multiflex, antiparras, bloqueador solar, entre otros.

#### Capacitación

En este caso, dependiendo de la emergencia, puede ser:

- Inducción en seguridad y prevención de riesgos para voluntariado.
- Correcto uso de herramientas.
- Prevención de incendios.
- Primer apoyo psicológico para el trabajo con comunidades afectadas y autocuidado del voluntariado.

#### Vacunación

Coordinar con instituciones locales la aplicación de vacunas que se requieran en caso de realizar algún voluntariado que implique un riesgo, como es el caso de la remoción de escombros que se recomienda la aplicación de la vacuna contra el tétano.

#### Seguros

Gestionar seguros contra accidentes para los voluntarios que participen formalmente de actividades, sean convocadas por INJUV o desde la coordinación de la mesa regional de acuerdo a lo definido en el plan de acción.

#### Alimentación e hidratación

Proveer una colación o alimentación adecuada a la actividad a realizar y disponer de hidratación suficiente para el trabajo que realizan.

## COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS MESAS REGIONALES DE VOLUNTARIADO PARA COORDINACIÓN CON OSC

En esta fase de la emergencia se busca que la coordinación sea vinculada hacia la acción. Esto se realizará mediante el desarrollo y seguimiento del plan de acciones de voluntariado regional y coordinación para su implementación y reportabilidad.

- ~ Seguimiento Plan de acciones de voluntariado OSC.
- ~ Apoyar mediante la asistencia y soporte en los procesos de selección, inducción y asignación de funciones al voluntariado.
- ~ Prestar soporte y apoyo para la formación y coordinaciones de acciones.
- ~ Identificación comunidades a apoyar.
- ~ Logística para voluntariado (transporte, alojamiento, alimentación, seguros, epp, inducción, coordinación de cuadrillas, experiencia de voluntariado segura y transformadora).
- ~ Sistematización y reporte de acciones.

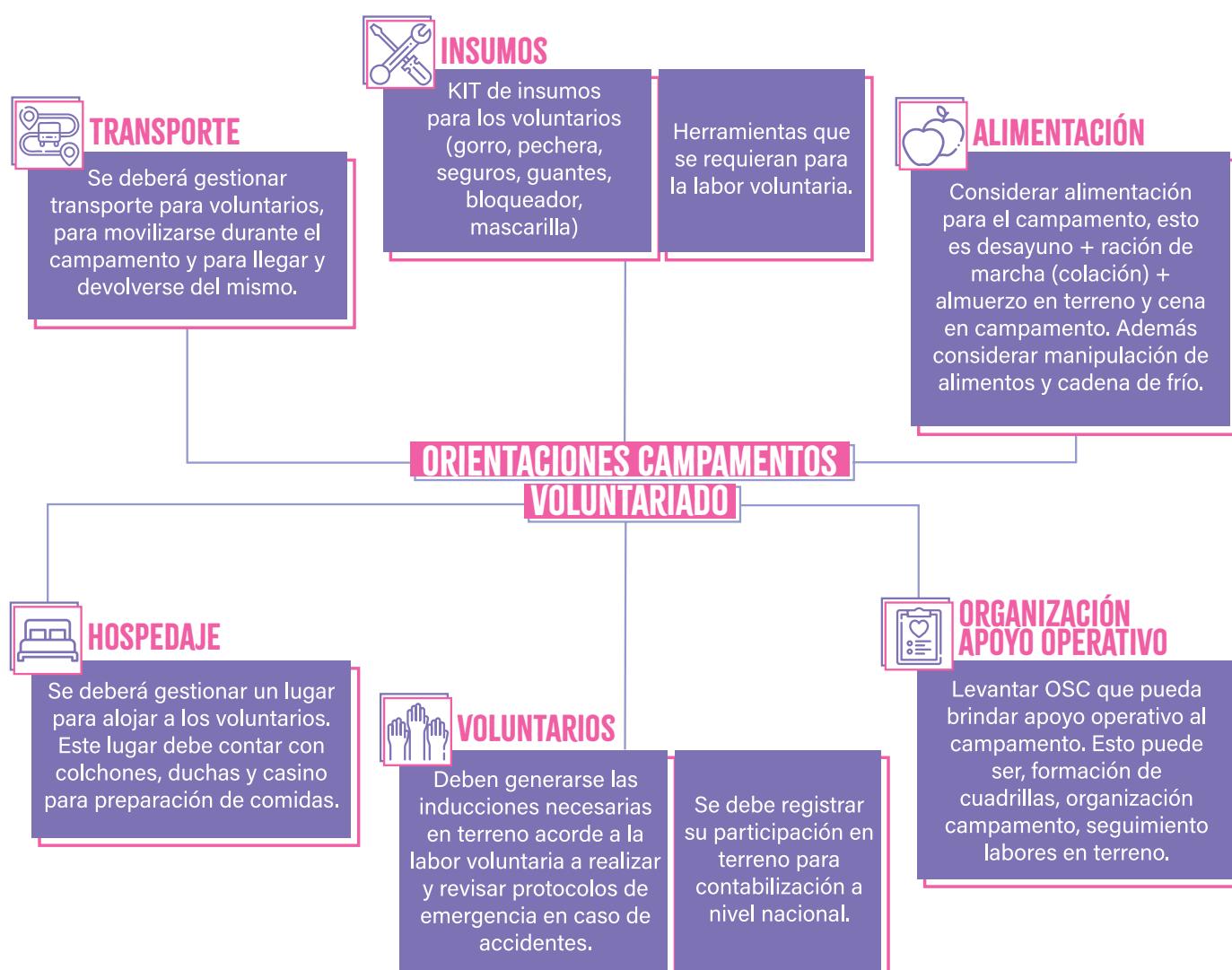


### iii. Etapa de reconstrucción

Esta etapa propia de la fase de recuperación, inicia una vez que ya se ha hecho la remoción de escombros y/o limpieza de los lugares afectados por la emergencia. Esta etapa no sólo involucra iniciativas de voluntariado relacionado a la reconstrucción de viviendas sino que también vela por la recuperación integral (tejido social, trabajo, educación, etc).

Varias de las orientaciones entregadas en la fase anterior se mantienen, pero ahora se hace el énfasis dado que los voluntarios pueden llegar a ser de una duración mayor y por lo tanto involucrar pernoctación por parte de los y las voluntarias. En ese sentido será importante resguardar el bienestar de las personas y que los lugares cuenten con las condiciones básicas para que puedan desarrollar su labor.

A continuación se muestra un recuadro que resume algunas orientaciones respecto a la realización de "campamentos de voluntariado", esto es, cuando el voluntariado implica pernoctación en un lugar dada la duración del mismo.



## d. Consideraciones según la población objetivo a intervenir

La protección en situaciones de emergencia es fundamental para garantizar que toda respuesta humanitaria respete la vida, dignidad y derechos de las personas afectadas.

Durante una crisis, las estructuras de apoyo se debilitan y aumentan los riesgos de violencia, abuso o discriminación, por lo que la protección debe ser una prioridad y debe ser incorporada en la gestión de emergencias, previniendo daños y facilitando entornos seguros, especialmente para los grupos más vulnerables, como niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas mayores, con discapacidad, personas LGBTQI+ o población migrantes, quienes enfrentan mayores riesgos y necesitan una atención diferenciada y cuidadosa.

Asimismo, es esencial que los voluntarios comprendan los contextos frágiles en los que actúan, por ejemplo comunidades desplazadas, zonas con alta violencia, pobreza extrema o desconfianza hacia las instituciones y consideren los aspectos culturales y sociales de cada territorio, como los roles de género, las costumbres locales, los idiomas, las creencias religiosas o las formas tradicionales de organización comunitaria, para brindar una respuesta respetuosa, empática y coherente con la realidad de las personas afectadas.

A continuación se detallan algunas consideraciones básicas que se deben tener en cuenta al momento de poner en ejercicio una acción de voluntariado, entendiendo que en cada labor realizada se interactúa con público objetivo o comunidades diversas.

### i. Personas mayores

En contextos de emergencias y desastres, las personas mayores constituyen un grupo de especial atención debido a que enfrentan mayores riesgos asociados a factores físicos, cognitivos, sociales y emocionales. No todas las personas mayores presentan dependencia, pero en caso de existir limitaciones físicas o cognitivas, estas incrementan la vulnerabilidad y requieren un abordaje diferenciado por parte del voluntariado.

#### Consideraciones generales

- ~ **No asumir dependencia por la edad:** muchas personas mayores son autónomas y pueden colaborar en la respuesta comunitaria. Evitar estereotipos y prejuicios.
- ~ **Comunicación clara y respetuosa:** hablar despacio, con un tono calmado, manteniendo contacto visual. Repetir la información si es necesario y confirmar la comprensión.
- ~ **Apoyo emocional:** las emergencias pueden intensificar sentimientos de miedo, soledad o desorientación. Escuchar activamente, mostrar empatía y transmitir calma.
- ~ **Respeto a la autonomía:** siempre preguntar antes de actuar o brindar asistencia, favoreciendo la participación activa de la persona mayor en las decisiones, como así también si existe un familiar que acompañe a las personas mayores consultar las necesidades específicas

### Consideraciones en personas mayores con dependencia física

- ~ **Movilidad reducida:** verificar accesibilidad de rutas de evacuación (rampas, ausencia de obstáculos). Utilizar técnicas seguras de traslado (silla de ruedas, ayudas técnicas).
- ~ **Dependencia parcial o total:** organizar traslados con apoyo de más de un voluntario/a cuando sea necesario, priorizando la seguridad física de la persona.
- ~ **Medicamentos y dispositivos médicos:** procurar que la persona mayor conserve su tratamiento, elementos de apoyo (bastón, audífono, prótesis) o equipo médico esencial (oxígeno, insulina).

### Consideraciones en personas mayores con deterioro cognitivo o demencia

- ~ **Mantener rutinas y objetos de referencia:** estos disminuyen la desorientación y la ansiedad.
- ~ **Lenguaje sencillo y frases cortas:** evitar dar muchas instrucciones a la vez.
- ~ **Evitar la sobreestimulación:** ruidos fuertes o multitudes pueden generar agitación. Crear un ambiente seguro y tranquilo.
- ~ **Acompañamiento cercano:** la persona no debe quedarse sola. Procurar que sea atendida por un mismo voluntario para dar continuidad y confianza.
- ~ **Reacciones conductuales:** en caso de agitación, mantener calma, no confrontar y redirigir con suavidad hacia un espacio seguro.

### Factores de riesgo adicionales

- ~ **Aislamiento social:** algunas personas mayores carecen de redes de apoyo, lo que dificulta el acceso a ayuda y aumenta la vulnerabilidad.
- ~ **Acceso limitado a la información:** dificultades visuales, auditivas o digitales pueden impedir que comprendan alertas o instrucciones.
- ~ **Fragilidad física y comorbilidades:** condiciones de salud previas aumentan la necesidad de asistencia médica o de cuidados especiales durante la emergencia.

### Recomendaciones para el voluntariado

- ~ Identificar rápidamente a personas mayores con movilidad reducida o deterioro cognitivo.
- ~ Mantener un trato digno y sin infantilización.
- ~ Coordinar traslados en equipo, asegurando posturas adecuadas y evitando improvisaciones que pongan en riesgo a voluntarios/as o personas mayores.
- ~ Brindar apoyo emocional constante, validando sus emociones y ofreciendo seguridad.
- ~ Favorecer la reunificación con familiares o cuidadores lo antes posible.

### Lineamientos de comunicación y trato respetuoso

- ~ Saludar cordialmente.
- ~ Hablar modulando la voz y en tono fuerte, sin gritar.
- ~ Escuchar con atención y empatía, permitiendo que la persona mayor se exprese a su ritmo, respetando sus tiempos y limitaciones.
- ~ Respetar y validar sus opiniones y creencias.
- ~ Evitar descalificar o juzgar.
- ~ Mantener siempre contacto visual durante la interacción como señal de atención.
- ~ Llamar a la persona por su nombre, evitando expresiones como "abuelito" o "abuelita".
- ~ Brindar orientación e información básica sobre los procedimientos o gestiones que vendrán.
- ~ No infantilizar ni fomentar el asistencialismo o la victimización.
- ~ Realizar derivaciones oportunas a los organismos de la red cuando corresponda.



## ii. Personas con discapacidad

### Discapacidad Física o movilidad reducida

- ~ Evaluación del entorno físico para identificar posibles barreras (escaleras, caminos irregulares, falta de rampas, espacios inaccesibles).
- ~ Ubicar a la persona en un lugar cercano a la puerta de salida, en caso de evacuación.
- ~ Asignación de roles claros en el equipo de voluntariado, quién comunica, quién asiste en movilidad, quién coordina transporte.
- ~ Asegurar en la medida de lo posible rutas accesibles hacia puntos de encuentro, refugios, albergues y zonas seguras.
- ~ Comunicarse de forma clara, directa y respetuosa, preguntando siempre antes de ofrecer asistencia, hablándole directamente a la persona, no al acompañante.
- ~ Asegurar el acceso a información en formatos múltiples (visual, auditivo, lectura fácil).
- ~ Evitar la sobreprotección o infantilización.
- ~ Realizar un seguimiento para saber si la necesidad o el apoyo debe ajustarse mientras avanza la situación de emergencia.
- ~ Identificar el estado de la ayuda técnica (silla de ruedas, bastón, andador, entre otras) de la persona.

### Discapacidad Visual

- ~ Identificarse siempre verbalmente al acercarse y explicar las acciones que se van a realizar antes de ejecutarlas (por ejemplo: "Soy Loreto, estoy a tu lado izquierdo, voy a guiarte hacia la salida").
- ~ Ofrecer el brazo para guiar, en lugar de tomar o empujar a la persona; permitir que sea ella quien tome el brazo del voluntario para mantener el control y seguridad.
- ~ Describir el entorno claramente, indicando obstáculos, cambios de nivel, direcciones o sonidos relevantes ("Hay una escalera de tres peldaños hacia adelante", "El suelo está resbaloso").
- ~ Evitar mover objetos personales o ayudas técnicas (bastón, mochila, teléfono parlante, etc.) sin avisar ni pedir permiso.
- ~ Dar información precisa sobre el contexto de la emergencia, rutas de evacuación y ubicación de servicios básicos, usando un lenguaje claro y sin tecnicismos.
- ~ Promover la autonomía, permitiendo que la persona participe en la toma de decisiones y mantenga el mayor control posible sobre su desplazamiento y entorno.

## Discapacidad Auditiva

- ~ Asegura una comunicación visual clara, ubicándose frente a la persona, manteniendo contacto visual y evita cubrirte la boca al hablar.
- ~ Utilizar lenguaje sencillo con gestos de apoyo, complementando con escritura o mensajes en el celular si es necesario.
- ~ Evitar gritar o exagerar los movimientos labiales, ya que esto dificulta la lectura labial.
- ~ Hablar con tono normal y pronunciación clara.
- ~ Usar apoyos visuales o señales claras (carteles, pictogramas, luces, banderas) para indicar rutas de evacuación o zonas seguras.
- ~ Verificar comprensión de la información repitiendo o mostrando por escrito las instrucciones de desplazamiento.

## Neurodivergencia (TEA)

- ~ Reduzca el estrés sensorial si es posible. Elimine ruidos, luces o prendas que le molesten. Proporciónele tapones para los oídos si es sensible al sonido.
- ~ Dar instrucciones simples, claras y concretas, utilizando frases cortas, lenguaje literal y apoyo visual (pictogramas, gestos o señalización).
- ~ Establecer rutinas y objetos de seguridad, permitiendo que la persona conserven elementos que le brinden calma (juguete, audífonos de cancelación de ruido, mantas de peso, etc.).
- ~ Cambie el foco de atención: Si se encuentra en una crisis, intente redirigir su atención a una actividad que le guste o le interese, como un rompecabezas o un juego sencillo.
- ~ Evitar el contacto físico sin previo aviso, ya que puede causar ansiedad o reacciones de defensa; siempre preguntar antes de tocar o guiar.
- ~ Asignar un voluntario de referencia que genere confianza y acompañe durante todo el proceso, explicando los pasos antes de realizarlos.
- ~ Reconocer y validar las emociones, ofreciendo espacios tranquilos de autorregulación si la persona presenta crisis o sobrecarga, sin forzar la interacción ni el contacto visual.
- ~ Contar con una caja sensorial de regulación, donde contenga fidgettoys, chalecos de peso, entre otras ayudas.

## Tips buen trato a personas en situación de discapacidad mental en la vida diaria

- ~ Habla directamente: Dirígete siempre directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante, simplemente háblale como lo harías con cualquier otra persona. Respeta su privacidad.
- ~ Preguntar antes de ayudar: Ofrece tu ayuda sólo si la persona parece necesitarla. No des por sentado que necesita ayuda. No subestimes ni prejuzgues a las personas con discapacidad. deja que la persona haga por sí mismo todo lo que pueda hacer. Que ellas marquen el ritmo. No densidad por su participación en cualquier actividad.
- ~ Tratar de acuerdo a la edad cronológica: Adaptate a su capacidad, respetando sus opiniones o puntos de vista, evita infantilizar el lenguaje.
- ~ Promueve la autonomía: Ayuda solo en lo necesario, procurando que se desenvuelva independientemente en sus actividades.
- ~ Respetar y validar sus opiniones y creencias.
- ~ No descalificar.
- ~ No juzgar.
- ~ Interactuar siempre mirando a los ojos (en señal de atención).
- ~ No tomes fotografías sin consentimiento.
- ~ Llamar a la persona por su nombre e invitarlos a llamarte por el tuyo, evitar que te llamen "tío/tía".
- ~ Brindar siempre orientación e información básica (procedimientos que vendrán, o de las gestiones que debe realizar).
- ~ Usa instrucciones claras y concisas, acompañadas, si podemos, de modelos de acción, imágenes visuales, para facilitar la comprensión.
- ~ Visibilizar necesidad de derivación al organismo de la red que corresponda(informar siempre al equipo).

### iii. Personas pertenecientes a Pueblos Originarios

Para asegurar que el voluntariado en contextos de emergencia comprenda una perspectiva intercultural, que respete la cultura y los valores de los pueblos originarios (PPOO), se recomienda tener en cuenta los siguientes principios:

- ~ Mantener una escucha activa, mostrando disposición a aprender de las personas y de sus culturas.
- ~ Mantener apertura de pensamiento y buena disposición, evitando imponer el propio sistema de ideas o conocimientos sobre las demás personas.
- ~ Reconocer el proceso histórico de relación entre los sistemas de organización occidental y los de los PPOO (educación, salud, vivienda, organización social, entre otros).
- ~ Dejar de lado prejuicios o sesgos culturales, comprendiendo y valorando otras formas de entender la vida y el mundo.
- ~ Respetar a todas las personas, especialmente cuando provienen de entornos culturales distintos.
- ~ Promover el diálogo de saberes y prácticas entre sistemas médicos, para orientar acciones en salud con pertinencia cultural.
- ~ Identificar y analizar elementos culturales de los PPOO que se podrían incorporar en las propuestas de acciones interculturales.
- ~ Favorecer espacios para observar, escuchar y reaprender, para luego generar y ejecutar prácticas en salud con pertinencia cultural.



#### **iv. Género: Mujeres, niñas y Comunidad LGBTQ+**

Incorporar el enfoque de género en las acciones de respuesta a emergencias es fundamental para garantizar que la atención humanitaria sea equitativa, eficaz y respetuosa de los derechos humanos. Las emergencias no afectan por igual a todas las personas: mujeres, hombres, niñas, niños y diversidades de género experimentan impactos, riesgos y necesidades diferenciadas, identificar estas desigualdades, diseñar respuestas que no las reproduzcan y promover la participación, fortalece la protección y la resiliencia comunitaria, asegurando que las medidas adoptadas sean inclusivas, sostenibles y contribuyan a una recuperación más justa es parte del quehacer del voluntariado y de quienes se involucren en la respuesta.

Con igual importancia se debe propiciar espacios de voluntariados en emergencias seguros, inclusivos y protectores<sup>4</sup>, promoviendo una cultura de respeto, igualdad y no discriminación, atendiendo además a necesidades particulares para las labores encomendadas.

##### **Personas voluntarias y la comunidad**

- ~ Identifica y/o gestiona necesidades de niñas, mujeres y personas LGBTQI+, considerando necesidades particulares de su contexto.
- ~ Evita hacer suposiciones sobre la orientación sexual, identidad o expresión de género de las personas, pregunta cuáles son sus pronombres.
- ~ Manifiesta rechazo frente a cualquier forma de violencia de género o cualquier expresión de discriminación, espacialmente hacia niñas, mujeres o personas LGBTQI+.
- ~ No toleres el uso de insultos, bromas o expresiones ofensivas basadas en la diversidad sexual o de género.
- ~ Respeta la decisión de cada persona respecto a si desea o no compartir aspectos de su identidad.
- ~ Declara explícitamente la actividad como un espacio seguro e inclusivo, donde no se toleran comentarios, actitudes o conductas discriminatorias.
- ~ Denuncia de inmediato cualquier acto de hostigamiento, agresión o discriminación hacia personas LGBTQI+ a la persona encargada de la actividad o al canal establecido por la organización.
- ~ Infórmate y mantente abierto/a al aprendizaje sobre Género en la acción humanitaria<sup>5</sup>, participando en instancias de capacitación y diálogo.

<sup>4</sup> Ver código de conducta, protocolo de Acoso/abuso sexual.

<sup>5</sup> Se sugiere revisar Manual de género para la Acción Humanitaria de IASC  
<https://www.refworld.org/es/ref/manual/iasc/2017/es/127647>

## v. Niñez y adolescencia

En situaciones de emergencia, los niños, niñas y adolescentes son especialmente vulnerables, ya que pueden enfrentar riesgos como las peores formas de violencia, negligencia o abusos, además de la separación familiar, de la pérdida de acceso a educación y salud entre otros, la Convención sobre los Derechos del Niño establece su derecho a la protección integral.

Garantizar su seguridad y bienestar es una responsabilidad de todos los actores participantes en la respuesta, entonces las personas voluntarias no solo brindan apoyo o acompañamiento, sino que también se convierten en referentes de cuidado, respeto y protección, el trabajo voluntario con niños, niñas y adolescentes (NNA) implica una gran responsabilidad ética, emocional y profesional.

Para garantizar la protección, es importante que el voluntariado poner a los niños y niñas en el centro, teniendo las siguientes consideraciones:

### Compromiso y preparación

- ❖ Asegúrate de conocer las Políticas y los Protocolos de Conducta.
- ❖ Sé un promotor de los derechos de la niñez y adolescencia.
- ❖ Conocer la red de derivación para actuar ante situaciones de vulneración o riesgo grave.
- ❖ Velar siempre por el bienestar físico, emocional y social de los NNA.
- ❖ Considerar con especial atención:
  - ~ Participar sin conocer los protocolos institucionales ni la red de apoyo.
  - ~ Actuar sin coordinación o sin derivar adecuadamente ante un caso de riesgo.



## Comunicación y relación respetuosa

- ❖ Escuchar activamente y respetar su derecho a participar.
- ❖ Llamarles por su nombre.
- ❖ Mantener distancia física apropiada y procura estar a su altura al dialogar.
- ❖ Saludar siempre, haciéndolos sentir vistos y valorados, sin forzar contacto físico.
- ❖ Ofrecer ayuda solo cuando sea solicitada.
- ❖ Usar lenguaje claro, sencillo e inclusivo.
- ❖ Verificar que comprendan las instrucciones.
- ❖ Referirse correctamente a NNA en situación de discapacidad.
- ❖ Considerar con especial atención:
  - ~ Quedarse a solas con un niño, niña o adolescente, siempre dos o más adultos.
  - ~ Evita abrazos, besos o muestras de afecto físico sin preguntar.
  - ~ Usar lenguaje sexista, adulto centrista o discriminatorio.
  - ~ Dar instrucciones confusas o sin confirmar comprensión.

## Participación y espacios amigables

- ❖ Incluir a los NNA en las conversaciones y decisiones que les afecten.
- ❖ Habilitar un Espacio Amigable para la Niñez si no existe.
- ❖ Implementar mecanismos como un buzón de voz o de opinión para fomentar su participación
- ❖ Asegurar que los espacios sean seguros, supervisados y accesibles.
- ❖ Lo que debes considerar con especial atención:
  - ~ Excluir sus opiniones o tratarlas como poco importantes.
  - ~ No disponer de un espacio seguro y adecuado para su expresión.
  - ~ Dejar a los NNA sin supervisión adulta o en espacios inseguros.

## Confidencialidad y protección de datos

- ❖ Mantener la confidencialidad en casos de vulneración grave, informando sólo a las personas responsables dentro de la organización o a la red de protección.
- ❖ Respetar la privacidad de todos los niños, niñas y adolescentes.
- ❖ Prohibido fotografiar o grabar a los NNA sin autorización institucional y consentimiento informado de sus cuidadores.

❖ Lo que debes considerar con especial atención:

- ~ Divulgar información sensible o detalles personales de un NNA.
- ~ Compartir imágenes, videos o audios sin consentimiento formal.
- ~ Manejar casos graves sin derivar o sin informar según el protocolo.

### Entornos seguros e inclusivos

❖ Promover ambientes protectores, inclusivos y libres de discriminación.

❖ Fomentar el respeto, la equidad y la participación segura de todos los niños y niñas.

❖ Lo que debes considerar con especial atención:

- ~ Reproducir estereotipos de género (“el fútbol es sólo para hombres”, “las muñecas son para niñas”).
- ~ Tolerar o minimizar conductas discriminatorias.



## vi. Personas en situación de calle

La situación de calle es una realidad muy compleja que presenta fuertes procesos de exclusión, lo que puede agudizarse en las situaciones de emergencias y desastres. Algunas personas optan por hacer de la calle su espacio vital, donde comienzan a formar vínculos de dependencia, cohesión marginal, de sobrevivencia de la solidaridad, rompiendo gradualmente, y a veces no de forma total, vínculos sociales y tradicionales de integración y contención, como lo es la familia, las iglesias, el trabajo, los centros educacionales, etc.

Durante la respuesta a la emergencia, muchas de las acciones voluntarias se orientan a comunidades organizadas o familias, lo que puede dejar en segundo plano a las personas que viven en la calle. Por esta razón, es fundamental que los voluntarios comprendan las particularidades de este grupo y actúen de forma respetuosa, coordinada y segura.

### Características y vulnerabilidades de las personas en situación de calle:

Las personas en situación de calle no constituyen un grupo homogéneo. Pueden incluir adultos mayores, personas con enfermedades crónicas, personas con problemas de salud mental, migrantes, jóvenes, mujeres, entre otros.

Reconocer esta diversidad es clave para brindar una atención adecuada y no estandarizar las respuestas. Algunas vulnerabilidades frecuentes durante emergencias son:

- ❖ **Falta de acceso a información oficial**, no mantienen dispositivos electrónicos o acceso a internet, lo que les dificulta tomar decisiones oportunas.
- ❖ **Condiciones de salud precarias**, muchos no mantienen controles de salud periódicos o acceso a medicamentos.
- ❖ **Dificultades para trasladarse a zonas seguras**, especialmente en eventos súbitos como intensas precipitaciones o incendios, no saben a dónde dirigirse y no cuentan con movilización.
- ❖ **Estigmatización social**, que a veces se traduce en discriminación o exclusión de los servicios de asistencia, debido a su poca adaptabilidad a las normas sociales.
- ❖ **Ausencia de redes familiares o institucionales de apoyo**: lo que aumenta su vulnerabilidad.

Además de observar los principios humanitarios, los voluntarios deben mantener la dignidad de todas las personas, y respetar el enfoque de derechos que implica reconocer a las personas en situación de calle como titulares de derechos y no como beneficiarios pasivos de solidaridad, debiendo respetar su autonomía y decisiones en todo momento.

## Recomendaciones prácticas para voluntarios que asisten a personas en situación de calle:

Para asegurar una intervención respetuosa y efectiva, se recomienda:

- ❖ **Lenguaje claro y respetuoso:** evitar expresiones paternalistas o que los infantilicen. Dirigirse a la persona por su nombre cuando sea posible.
- ❖ **Escucha activa y sin juicios:** permitir que la persona exprese sus necesidades y prioridades.
- ❖ **No imponer ayuda:** ofrecer opciones y respetar si la persona decide no aceptar apoyo.
- ❖ **Asegurar privacidad y seguridad:** evitar exponer públicamente situaciones personales.
- ❖ **Trabajar en coordinación con equipos especializados:** equipo municipal, programas calle, SENAPRED, SEREMIS, ONG'S, sociedad civil organizada, etc.
- ❖ **Identificación clara:** portar chaleco, credencial o distintivos del voluntariado, para generar confianza.
- ❖ **Adaptar la entrega de ayuda:** por ejemplo, considerar alimentos fáciles de consumir, que no necesitan ser cocinados, abrigo impermeable o kits higiénicos según la situación, etc.

Las personas en situación de calle enfrentan desafíos complejos durante las emergencias, que requieren respuestas humanitarias específicas, respetuosas y coordinadas. Los voluntarios cumplen un rol fundamental, siempre que actúen con enfoque de derechos, principios humanitarios y dentro de los márgenes que les estamos recomendando.



## e. Orientaciones de acuerdo al tipo de voluntariado a realizar

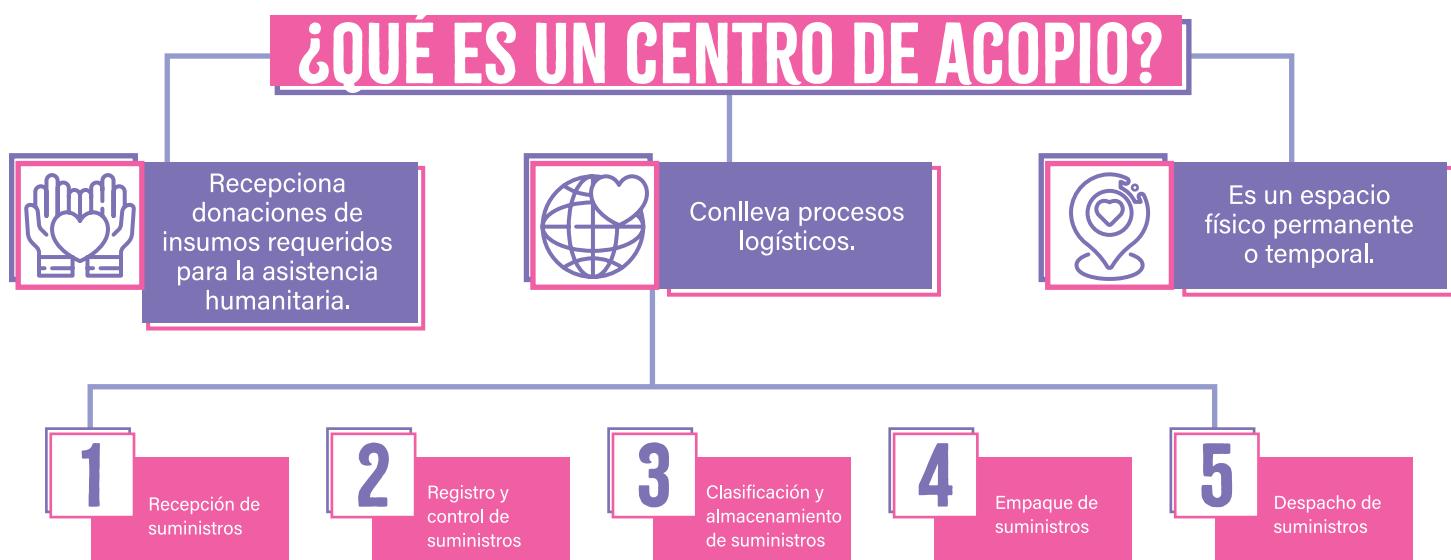
Otra forma de orientar la labor es distinguiendo según el tipo de voluntariado a realizar. A continuación se muestran algunos tipos de voluntariado que se dan en contextos de emergencias y algunas orientaciones generales:

### i. Voluntariado en centros de acopio

Los centros de acopio son instalaciones físicas, generalmente temporales que están destinadas a recibir y almacenar donaciones de insumos de primera necesidad para brindar asistencia humanitaria a la población afectada por alguna situación de emergencia o desastres. En dicho lugar se revisan, clasifican, organizan y destinan las donaciones distribuidas.

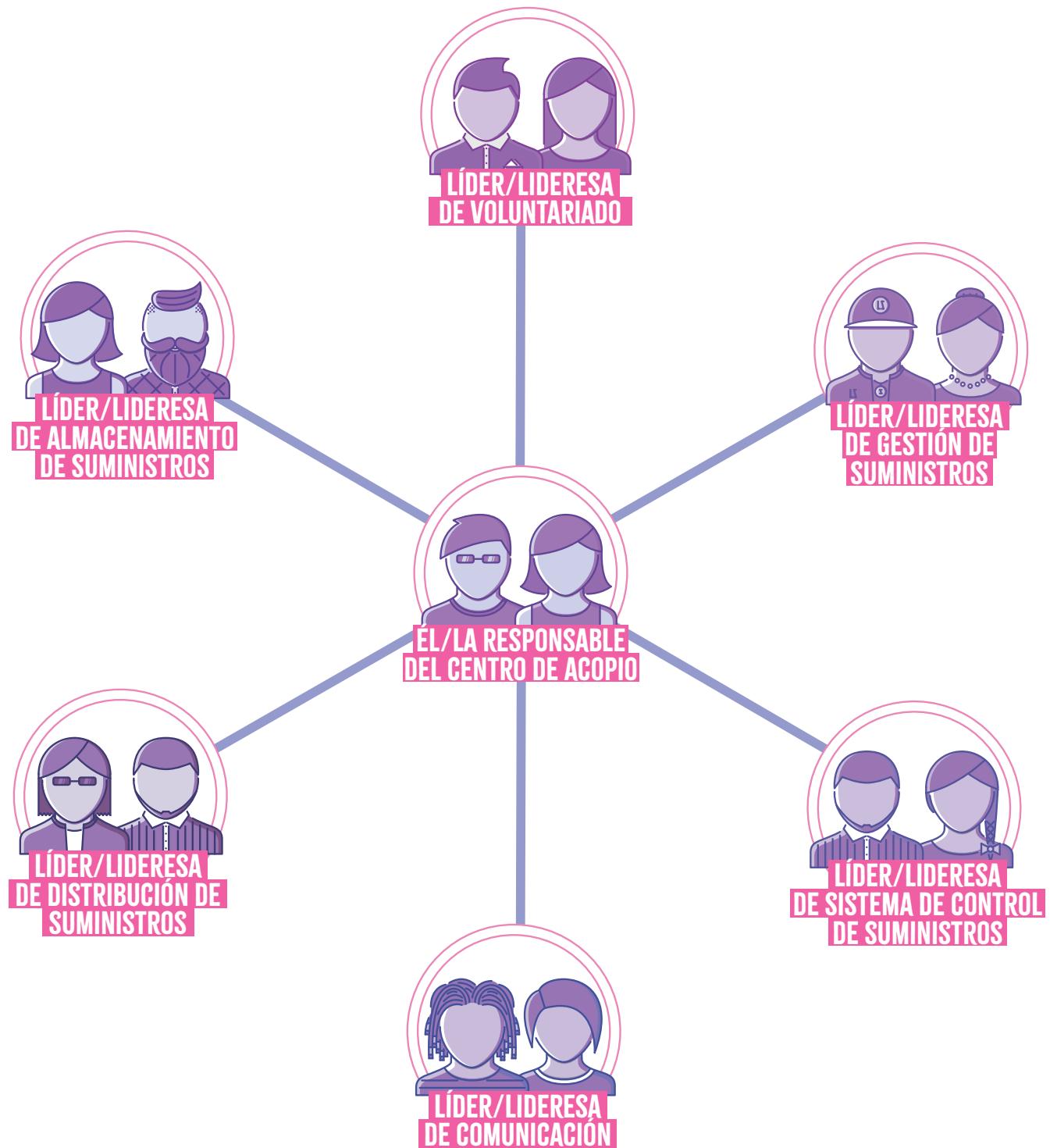
Estos centros se ubican generalmente en zonas urbanas más céntricas, de fácil acceso, generalmente convocados por municipalidades, corporaciones y organizaciones de carácter local, activándose en la primera etapa de la respuesta, y no se requiere voluntarios con un nivel alto de especialización, pero es una labor muy importante dentro de la respuesta humanitaria.

Te dejamos la siguiente gráfica para ayudarte a comprender mejor el funcionamiento de un centro de acopio:



El objetivo del Centro de Acopio es que la ayuda recepcionada, llegue a las personas que la necesitan en el menor tiempo posible, por ello antes de abrir un centro de acopio se deben planificar los siguientes aspectos:

- ❖ **Lugar:** buscar un lugar que atienda a las condiciones de los insumos a requerir, por ejemplo, si se van a recibir alimentos el espacio debe mantener una temperatura adecuadas para el cuidado de los alimentos, contar con estantería (no dejar los alimentos a ras de piso por plagas, cuidado de su empaque, entre otros factores). Debe ser de fácil acceso, contar con acceso para para carga y descarga. Siempre debe mantenerse limpio y ordenado. Además, debe brindar la seguridad necesaria al voluntariado que se desempeñará en él, contando con baños adecuados, puntos para hidratación y alimentación, descanso, artículos de desinfección y equipo de protección personal adecuado, etc.
- ❖ **Funcionamiento:** el voluntariado que se desarrolle en el centro de acopio debe contar con una estructura de trabajo y organización clara, que contemple al menos los roles que se indican en la figura. A su vez contar con un sistema de turnos que respete los tiempos de descanso, se procure la alimentación suficiente para la tarea a desarrollar, no olvidar la hidratación e incluir actividades de contención (no olvidemos que los centros de acopio que se abren en medio de una emergencia y pueden ser establecidos por personas que también han sido afectadas). Igualmente se deben entregar los insumos necesarios para el desarrollo de la tarea, cajas, cintas de embalar, tijeras, plumones, hojas de control de entrega, hojas de control de salida, lápices, plumones, entre otros.
- ❖ **Destino de la donación:** antes de abrir el centro de acopio se debe haber contactado a quien recibirá la donación, este aspecto es clave, dado que determina qué insumos recibirá el centro de acopio, el tiempo de duración que tendrá y el destino final de lo acopiado.
- ❖ **Comunique a su comunidad lo realizado,** de cuenta de lo recibido, del destino de entrega, de cuando fueron recepcionadas las donaciones por las personas afectadas, y de todos los antecedentes que permitan mantener una correcta rendición de cuentas de todo el proceso realizado. Esto les ayudará a mantener la confianza de la comunidad y de las personas que donaron los insumos.



## ii. Voluntariado en Albergues

Los albergues son instalaciones que permiten proporcionar techo, refugio, alimentación, servicios higiénicos y seguridad a personas afectadas por situaciones de emergencias o desastres y que no pueden permanecer en sus hogares por alguna orden de evacuación o por la destrucción parcial o total de ellos.

Algunos de los servicios que se prestan en los albergues son:

- ~ Registro y orientación de personas.
- ~ Preparación de alimentos.
- ~ Prestación de primeros auxilios físicos y psicológicos.
- ~ Servicios higiénicos, acompañamiento y
- ~ Recreación de niños, entre otros.

Es un voluntariado que requiere una especialización baja a media, exceptuando las labores vinculadas a cuidados de la salud, que demandan un mayor nivel de preparación.

## iii. Voluntariado de remoción de escombros

Este tipo de voluntariado surge de manera espontánea en emergencias y desastres que dejan escombros o material de construcción, como lo son los incendios, aluviones, terremotos, etc. Las personas afectadas comienzan a retirar estos materiales para que se pueda iniciar rápidamente los procesos de la etapa de reconstrucción. Este voluntariado no requiere un nivel alto de especialización, pero sí requiere tomar atención en ciertas medidas de seguridad, las que buscan proteger al voluntario mismo.

Toda actividad de limpieza y remoción de escombros debe obedecer a una planificación adecuada, y debe hacerse con todos los elementos de protección personal, además de contar con la vacuna antitetánica al día. En caso de no contar con una organización de las tareas podríamos entorpecer el trabajo de los organismos de respuesta técnicos.

### Recomendaciones para el trabajo de los voluntarios en la remoción de escombros

- ~ No vayas de manera independiente a trabajar. Súmate a un equipo u organización que trabaje en la emergencia.
- ~ Si no hemos recibido vacuna contra el tétanos en los últimos 10 años, debemos acercarnos al vacunatorio del centro asistencial más cercano a inocularnos.
- ~ Sigue las instrucciones de la autoridad en el lugar.
- ~ Lleva calzado cerrado (en lo posible zapatos de seguridad), gorro de legionario, guantes de trabajo y antiparras.
- ~ Si vas a tocar objetos, revisa con anterioridad su estado de temperatura y sigue las instrucciones.
- ~ Usa protector solar y bebe bastante agua para no deshidratarte.

## **¡ES MUY IMPORTANTE PROTEGER NUESTRAS VIDAS!**

Trabajando en terreno, verifica constantemente que la zona sea segura, de un momento a otro los escenarios de emergencia pueden cambiar, trabaja dentro de los espacios que han sido delimitados como seguros y no expongas tu vida.

Mientras estas en tu rol de voluntario en limpieza y remoción de escombros, puedes conversar con las familias afectadas y de ser posible identificar necesidades y busca a quienes pueden brindarle lo necesario. Nunca les prometas ayuda, pero puedes intervenir como un intermediario entre esta necesidad y quienes la pueden suplir.

### **iv. Voluntariado de Reconstrucción**

El voluntariado de reconstrucción adecuadamente gestionado permite aportar en determinados contextos una vivienda de emergencia que cumpla con los estándares del SENAPRED.

Actualmente una vivienda de emergencia tiene un tamaño aproximado de **24 metros cuadrados** y está construida con paneles isotérmicos y aislación en los techos, los muros y el piso, ventanas de aluminio o PVC, un baño armado y un sistema eléctrico propio.

En determinados casos una organización que cuente con las capacidades para realizar este trabajo puede acudir a la fuerza de trabajo voluntaria para la construcción de viviendas para los casos que no sea posible asignar mediante los mecanismos oficiales una vivienda de emergencia. (Tomas o asentamientos irregulares).

En estos casos el voluntariado se pone a disposición de la organización que junto al municipio determina los casos que requieren este tipo de viviendas, para iniciar la construcción en una zona segura y que cuente con los requisitos para construir este tipo de viviendas.

Para estas labores debes contar con el equipo de protección personal y seguir las mismas recomendaciones del trabajo de remoción de escombros mencionadas en el voluntariado anterior.



## v. Voluntariado de acompañamiento

Este tipo de voluntariado corresponde a acciones de acompañamiento para personas que han vivido situaciones complejas producto de una emergencia o desastre. Esta instancia busca evitar la percepción de abandono, soledad y desamparo de los afectados, favoreciendo su resiliencia a través de la escucha activa, el diálogo y la resignificación de proyectos futuros ante situaciones de trauma.

Además, busca resguardar la salud mental - física y el bienestar integral de personas y comunidades que han sido afectadas por una emergencia. Para el ejercicio de este tipo de voluntariado, se seleccionará personas que, idealmente, posean experiencia y/o habilidades en acompañamiento psicológico, psicosocial, socioeducativo y/o en temáticas de orden ocupacional.

***(Todas las tipologías de voluntariado detalladas requieren de acompañamiento y monitoreo de personas expertas en las temáticas abarcadas).***

Algunas de las acciones que pueden desarrollar los voluntarios en este tipo de voluntariado son:

- ~ Escucha activa.
- ~ Contención emocional básica y derivación a profesionales cuando corresponda.
- ~ Actividades recreativas y de fortalecimiento comunitario.
- ~ Apoyo especial a grupos vulnerables (niños, adultos mayores, personas con discapacidad, personas en situación de calle, etc).

Puedes revisar más sobre estos grupos en este manual bajo el título **Consideraciones según la población objetivo a intervenir**, en la página 36.

## vi. Voluntariado humanitario en emergencias

El voluntariado humanitario en emergencias se orienta a la respuesta directa en terreno, brindando apoyo integral a comunidades afectadas por emergencias o desastres, con un enfoque en la protección de la vida, la salud y la dignidad humana.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- ~ **Atención en salud y primeros auxilios:** prestación de primeros auxilios físicos y asistencia básica en coordinación con los servicios de salud.
- ~ **Apoyo psicosocial y contención emocional:** implementación de espacios de acompañamiento individual y comunitario que contribuyan al bienestar emocional y a la resiliencia.
- ~ **Acciones con grupos prioritarios:** desarrollo de actividades recreativas, socioeducativas y de acompañamiento dirigidas a niños, niñas, adolescentes, personas mayores y otros grupos en situación de vulnerabilidad.
- ~ **Distribución de asistencia humanitaria:** entrega organizada y segura de insumos esenciales (kits de alimentación, abrigo, higiene, agua segura), complementada con mecanismos innovadores como transferencias monetarias multipropósito.
- ~ **Promoción del autocuidado y la prevención:** difusión de información clave sobre salud, higiene, reducción de riesgos y seguridad comunitaria, con enfoque culturalmente pertinente y accesible.

Este tipo de voluntariado requiere formación previa y acompañamiento técnico especializado, especialmente en áreas como:

- ~ Primeros auxilios y atención básica de salud.
- ~ Apoyo psicosocial y salud mental.
- ~ Logística y gestión de distribución de ayuda humanitaria.
- ~ Normas y estándares de **Protección, Género e Inclusión (PGI)**, así como principios humanitarios y de “**No causar daño**” (**Do No Harm**).

De este modo, el voluntariado humanitario se constituye como un **componente esencial de la respuesta a emergencias**, aportando no solo a la atención inmediata, sino también a la **protección de derechos, fortalecimiento comunitario y reducción de riesgos futuros**.

## vii. Voluntariado de rescate y cuidado de animales

En contextos de emergencia y desastres, muchas mascotas y animales pueden quedar heridos, desorientados o separados de sus tutores. Un voluntariado enfocado en el cuidado y rescate animal cumple un rol clave al apoyar la localización, atención básica y protección temporal de estos animales.

Las acciones pueden incluir:

- ~ Búsqueda y rescate en zonas seguras.
- ~ Traslado a refugios temporales.
- ~ Entrega de agua y alimento.
- ~ Primeros auxilios básicos.
- ~ Registro para reunificación con sus dueños y
- ~ Apoyo en campañas de adopción cuando corresponda.

### Recomendaciones de seguridad y protocolos

- ~ Realizar labores solo en las áreas que estén declaradas seguras por las autoridades competentes.
- ~ Utiliza siempre elementos de protección personal (guantes, mascarilla, botas, ropa adecuada).
- ~ Evitar el contacto directo con animales agresivos o potencialmente enfermos; en estos casos, contactar a personal especializado (oficina municipal de tenencia responsable, SAG, o escuelas de la carrera de veterinaria de las universidades, etc).
- ~ Mantener registros claros de cada animal rescatado (fecha, lugar, características) a fin de facilitar la reunificación del animal con su tutor.
- ~ Coordinar siempre las acciones con organismos oficiales y veterinarios, respetando la normativa sanitaria vigente.

Este tipo de voluntariado no solo protege a los animales, sino que también contribuye al bienestar emocional de las comunidades afectadas.



### viii. Voluntariado de protección del entorno y medio ambiente

Después de una emergencia o desastres, especialmente después de incendios o inundaciones, el entorno y la flora también sufre daños significativos. Un voluntariado enfocado en reforestación y cuidado ambiental busca contribuir a la recuperación ecológica, reducir riesgos futuros y fortalecer la resiliencia de las comunidades.

Las acciones pueden incluir:

- ~ Limpieza de zonas afectadas.
- ~ Manejo responsable de residuos.
- ~ Plantación de especies nativas.
- ~ Control de erosión.
- ~ Restauración de suelos y
- ~ Apoyo en campañas de educación ambiental.

#### Recomendaciones de seguridad y protocolos

- ~ Realizar labores únicamente en zonas autorizadas y seguras, evitando áreas inestables o con riesgo de derrumbe.
- ~ Usar elementos de protección adecuados, tales como guantes, botas, gorro legionario, protector solar e hidratación).
- ~ Recuerda siempre respetar los períodos y técnicas de plantación para asegurar la supervivencia de las especies.
- ~ Coordinar las actividades con autoridades locales, especialistas forestales o ambientales para garantizar una intervención responsable y sostenible.
- ~ Coordina con la comunidad del sector, ellos también deben ser parte de estos trabajos, recuerda que somos invitados en sus territorios.
- ~ Evitar introducir especies no nativas o alterar cursos naturales de agua sin aprobación técnica.

Este tipo de voluntariado fortalece el vínculo entre la comunidad y su entorno, promoviendo la regeneración ambiental y la prevención de futuros desastres.

# INSTANCIAS DE COORDINACIÓN

## a. Mesa nacional de Voluntariado

Con el objetivo de **coordinar el despliegue del voluntariado frente a situaciones de emergencia**, el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) lidera la **Mesa Nacional de Voluntariado (MNV)**. Esta instancia responde al rol articulador que el INJUV busca consolidar dentro del ecosistema nacional del voluntariado, promoviendo la colaboración interinstitucional y la acción conjunta.

La MNV tiene como propósito **fortalecer la articulación entre organizaciones de la sociedad civil, organismos del Estado, instituciones académicas y organismos técnicos especializados**, asegurando que las acciones de voluntariado se desarrollen de manera **responsable, coordinada, segura y eficiente**.

Actualmente esta mesa es una **instancia ejecutiva y formal** conformada por 12 organizaciones, las cuales se dividen en un trabajo por comisiones que trabajan en diferentes ámbitos para fortalecer la coordinación del voluntariado en Chile.

Dentro de este espacio, las organizaciones con **trayectoria humanitaria y técnica** cumplen un rol fundamental, ya que aportan su experiencia, recursos y metodologías. Aquí cada una contribuye desde sus áreas de especialidad,

enriqueciendo la respuesta voluntaria en ámbitos como acompañamiento comunitario, reconstrucción, remoción de escombros, gestión de albergues y apoyo logístico, lo que refuerza el carácter plural y complementario de la Mesa. De todas maneras, cabe destacar que esta mesa no solo abarca la temática de emergencias, sino que tiene un objetivo más amplio de velar por el voluntariado en un aspecto más amplio.

## b. Mesa Regional de Voluntariado de Emergencia

Se busca establecer mesas regionales de voluntariado en emergencia con el objetivo de poder coordinar las acciones de voluntariado a nivel regional bajo los lineamientos establecidos por INJUV y la MNV.

A nivel regional el INJUV será el encargado de convocar a las organizaciones regionales de voluntariado teniendo como base los representantes regionales de los actores convocados para la MNVE y pudiendo añadir otras organizaciones regionales que se encuentren activas ante esta emergencia.

Esta mesa tendrá como tarea principal el levantamiento de información a través de OSC y municipios:

- ~ Coordinar con organizaciones de voluntariado y ayuda humanitaria regionales para prestar apoyo a las zonas afectadas de manera organizada y colaborativa.
- ~ Coordinar acciones de acuerdo a las necesidades y las capacidades de las organizaciones y presentando apoyo a los planes de acción trabajados en cada mesa regional de voluntariado y ayuda humanitaria.
- ~ Apoyar en la convocatoria a voluntariado para las fases de reconstrucción y recuperación de las organizaciones de la sociedad civil que planifiquen acciones con voluntariado. el lugar.
- ~ Velar por el cumplimiento de los mínimos necesarios para un voluntariado seguro y responsable.



# SERVICIO NACIONAL DE PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE DESASTRES (SENAPRED)

Desde el 1 de enero de 2023 entró en vigencia el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (Senapred), entidad que reemplazó a la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (Onemi), la cual dejó de existir tras casi 49 años desde su creación.

Senapred está a cargo de planificar y coordinar los recursos públicos y privados, que están destinados para la prevención y atención de emergencias y desastres. Además, debe proporcionar a los ministerios, municipalidades, gobernaciones, entre otros organismos, modelos y planes de gestión permanente para prevenir y manejar emergencias, catástrofes y desastres realizados por la naturaleza o por la acción humana, con la obligación de supervisarlos. La misión de este nuevo organismo es la responsabilidad de asesorar, coordinar, organizar, planificar y supervisar las actividades del Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (Sinapred).

Con el objetivo de fomentar el rol de los distintos actores de la sociedad civil en la co-construcción de iniciativas para la RRD, INJUV

se propone la coordinación de mesas regionales de voluntariado y ayuda humanitaria. Dentro de las temáticas que los representantes de estas mesas podrán abordar se encuentra la de Gestión del riesgo (RRD) y Ayuda Humanitaria, promoviendo la generación de iniciativas vinculadas a la RRD, posibilitando el acceso a las capacidades instaladas en las mismas organizaciones, que van desde la experiencia en terreno, formación y recursos disponibles para una preparación participativa frente a la RRD.

## a. Funcionamiento del Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (Sinapred)

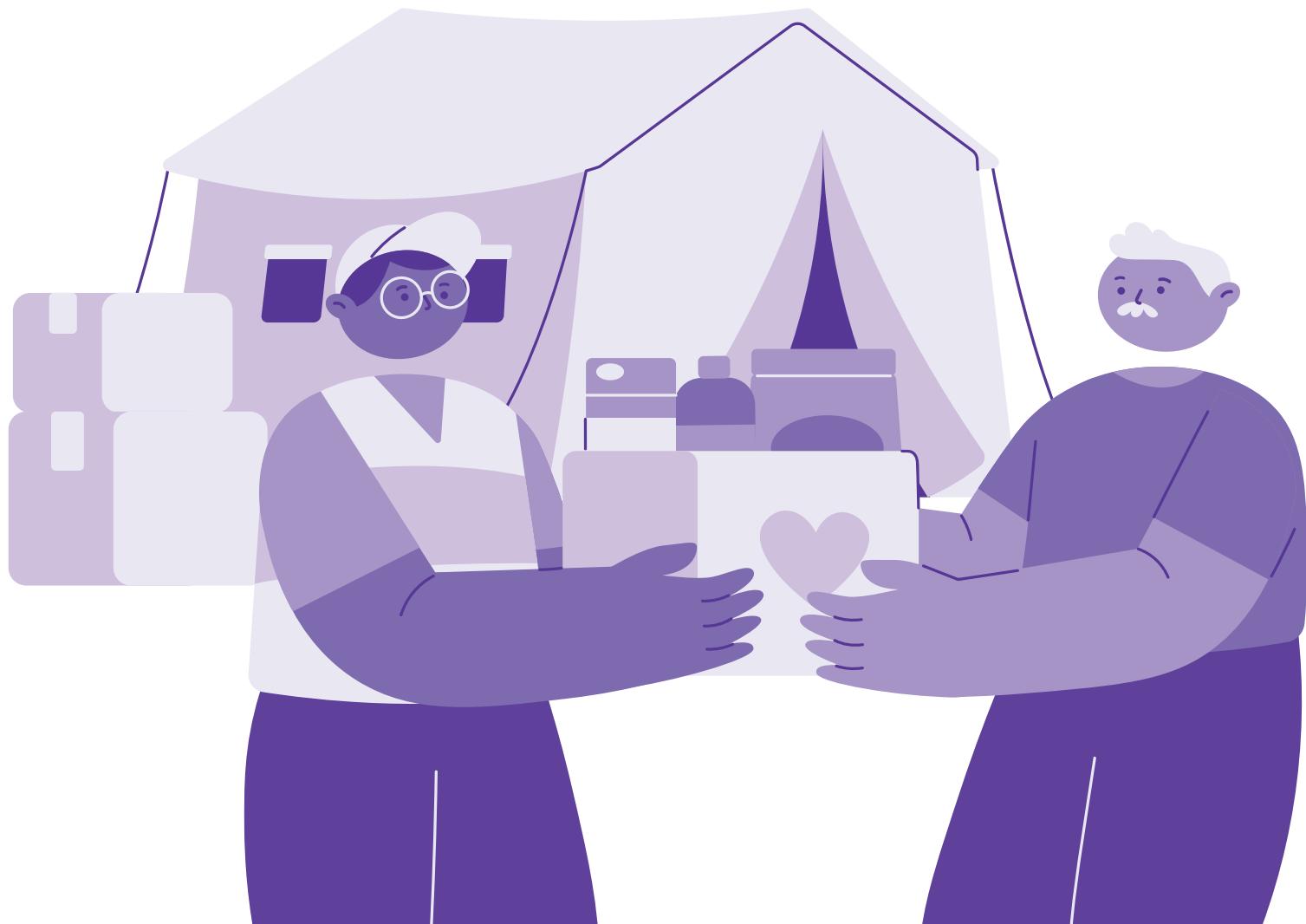
El Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SINAPRED) está integrado por un conjunto de entidades públicas y privadas con competencias relacionadas al ciclo del riesgo de desastres y a los cuerpos normativos de éste; en tanto que sus integrantes se organizan descentralizada y descentralizadamente y de manera escalonada desde el ámbito comunal, provincial, regional y nacional.

Establece como instrumentos de gestión del riesgo de desastres, la política, los planes para la GRD, los planes sectoriales, los mapas de amenaza, los mapas de riesgo, el Sistema de Informaciones, y al Sistema de Alerta Temprana y dentro de éste al Sistema de Comunicaciones.

También identifica y define cuáles serán los organismos técnicos de monitoreo, como aquellas entidades que pertenecen al sistema y que cuentan con competencias técnicas para mantener el monitoreo permanente de las respectivas amenazas, por ejemplo CONAF se encarga del monitoreo de incendios a nivel nacional. Asimismo define el rol del Ministerio de Defensa Nacional, la actuación de las Fuerzas Armadas y la coordinación en Estado de Excepción Constitucional por Catástrofe.

### **b. Coordinación SINAPRED - Comités para la gestión del riesgo de desastres (COGRID)**

El SINAPRED contempla una estructura de coordinación conformada por los Comités para la Gestión del Riesgo de Desastres (COGRID) en los distintos niveles de la estructura del Estado, los cuales se convocan para las fases de Mitigación y Preparación para el desarrollo de capacidades y también para las fases de respuesta-recuperación para el empleo de capacidades en apoyo a los daños. A partir de ahora se incorporan cinco ministerios, Bomberos y la Policía de Investigaciones; mientras que a nivel regional se agregó al Gobernador Regional.



## Conformación de los COGRID

Escala	Miembros permanentes
<b>COGRID Nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ El Ministro del Interior y Seguridad Pública, quien lo presidirá.</li> <li>◆ El Ministro o Ministra de Defensa Nacional</li> <li>◆ El Ministro o Ministra de Hacienda.</li> <li>◆ El Ministro o Ministra de Seguridad Pública</li> <li>◆ El Ministro o Ministra de Educación</li> <li>◆ El Ministro o Ministra de Obras Públicas.</li> <li>◆ El Ministro o Ministra de Salud.</li> <li>◆ El Ministro o Ministra de Vivienda y Urbanismo.</li> <li>◆ El Ministro o Ministra de Agricultura.</li> <li>◆ El Ministro o Ministra de Transportes y Telecomunicaciones.</li> <li>◆ El Ministro o Ministra de Energía.</li> <li>◆ El Ministro o Ministra del Medio Ambiente.</li> <li>◆ El Subsecretario o Subsecretaria del Interior.</li> <li>◆ El Jefe o la Jefa del Estado Mayor Conjunto.</li> <li>◆ El/La General Director de Carabineros de Chile.</li> <li>◆ El Director Nacional del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres</li> <li>◆ El Presidente Nacional de la Junta Nacional de Bomberos de Chile</li> </ul>
<b>COGRID Regional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ El delegado/delegada presidencial regional, quien lo presidirá.</li> <li>◆ El gobernador/gobernadora regional.</li> <li>◆ El director/a regional del servicio.</li> <li>◆ Los secretarios regionales ministeriales de la región respectiva, de aquellos ministros que conforman el Comité Nacional, y en su defecto, un representante que designe el ministro respectivo de los servicios de su dependencia que sean esenciales para la Gestión del Riesgo de Desastres.</li> <li>◆ La autoridad militar que, para estos efectos, designe el Ministro de Defensa Nacional.</li> <li>◆ El jefe/a de zona de Carabineros de Chile que corresponda a la Región.</li> <li>◆ La autoridad regional de la Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos de Chile.</li> </ul>
<b>COGRID Comunal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ El alcalde, quien lo presidirá.</li> <li>◆ El jefe/a de la Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres de la comuna, o a quien se le haya encomendado dicha función</li> <li>◆ El jefe/a de la comisaría o tenencia, o el funcionario de Carabineros de Chile de mayor jerarquía en la comuna.</li> <li>◆ El/la superintendente del Cuerpo de Bomberos con competencia en la respectiva comuna, o el representante que éste designe.</li> </ul>

Además de los miembros permanentes, el COGRID podrá invitar a participar a organismos técnicos, instituciones académicas y organizaciones de la sociedad civil especializadas, cuya experiencia humanitaria la convierte en un actor relevante en emergencias.

Para más información sobre el Senapred y su institucionalidad y funciones, pueden ingresar al siguiente link donde encontraras la Ley que crea esta institución: [AQUÍ<sup>6</sup>](#)



# ANEXOS

## a. Modelo de carta de compromiso INJUV



## CARTA DE COMPROMISO

La presente carta de compromiso de personas voluntarias del Voluntariado de Emergencia, tiene como fin materializar el acuerdo entre el INJUV y las y los participantes de los voluntariados según corresponda a su postulación y proceso de selección.

Yo \_\_\_\_\_, edad \_\_\_\_\_ RUN \_\_\_\_\_, correo \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_, me comprometo como voluntario/a de la acción "Voluntariado de Emergencia" a colaborar con su propósito, y estar en conformidad con lo siguiente:

A continuación, se indican los "Términos y Condiciones del Voluntariado de Emergencia", consistentes en los principales derechos, deberes, obligaciones y declaraciones que deben aceptarse previo a convertirse en voluntaria o voluntario:

1. Deber de haber participado del proceso de selección, capacitación y asignación de tareas según corresponda a la actividad.
2. Deber de cumplir con las indicaciones entregadas por los/as funcionarios/as y personal de las instituciones a cargo del voluntariado durante mi participación.
3. Declaro contar con la mayoría de edad (18 años) para la participación en la actividad. De lo contrario, declaro contar con el consentimiento de mis padres y/o representante legal (ver permiso)
4. Deber de mantener actitud de integridad y respeto durante las horas del voluntariado, sin generar opiniones, comentarios o juicios de valor que vayan en desmedro de personas o instituciones.
5. Deber de mantener actitudes respetuosas, íntegras y honradas en el desempeño de mi rol como persona voluntaria.
6. Deber de respetar a las personas con las que interactúe en mi rol de voluntaria o voluntario, procurando no vulnerar sus derechos.
7. Participar de manera presencial solo en aquellas instancias que se me asignen, bajo las restricciones y condiciones de seguridad que instruya la autoridad sanitaria.
8. En caso de ser necesario conozco el correcto uso de equipos de protección personal biológicos tales como overol, guantes de látex, mascarilla médica/tela, antiparras y alcohol gel personal. Si presenta síntomas de resfriado o enfermedad lo comunicaré inmediatamente a los funcionarios de las instituciones a cargo.  
En caso de una actividad presencial, declaro no pertenecer a algún grupo de riesgo establecido para el COVID-19 en Chile ni convivo con persona que estén en algún grupo de riesgo, en caso de que estas circunstancias cambien con posterioridad a la suscripción de esta declaración, lo comunicaré inmediatamente a los funcionarios de las instituciones a cargo.
9. Declaro estar en conocimiento de que la actividad considera seguro contra accidentes de carácter reembolsable, el cual no incluye cobertura frente al contagio de enfermedades tales como COVID-19. Me declaro en conocimiento de lo anterior y manifiesto mi intención de continuar participando, asumiendo los gastos en caso de contraer algún tipo de enfermedad. A su vez, si soy menor de 18 años tomo conocimiento que el seguro no cubre muerte accidental.
10. Declaro contar con cobertura de salud ya sea FONASA, ISAPRE u Otras.
11. Deber de no consumir bebidas alcohólicas ni consumir estupefacientes y sustancias psicotrópicas ni otro tipo de drogas durante las actividades y acciones de voluntariado.
12. Deber de respetar y cuidar los recursos materiales y equipamiento que INJUV u otros organismos del Estado o entidades asociadas a la acción de Voluntariado de Emergencia pone a mi disposición en las actividades en que participe.
13. Deber de no obtención de imágenes, videos ni grabaciones de episodios o personas que por la situación que convoca el voluntariado de emergencia se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, heridas, o en situaciones similares.
14. Autorizo expresamente el tratamiento de los datos e información proporcionada en el presente formulario por parte del INJUV, en virtud de lo previsto en el artículo 10 de la Ley N°19.628.

Mediante la aceptación de la presente carta, declaro conocer y aceptar que el incumplimiento de uno o más de los puntos antes indicados dará derecho a INJUV, previo aviso a mi correo electrónico señalado en esta carta, a finalizar mi participación como voluntaria o voluntario, pudiendo significar, asimismo, una eventual causal de inadmisibilidad de futuras postulaciones que realice para este tipo de actividades, sin perjuicio de las sanciones legales a las que podría arriesgar, en el evento de que dicho incumplimiento también acarree la comisión de un delito o falta.

O Acepto los términos y condiciones previamente señaladas, corroborando, asimismo, las declaraciones antes indicadas.

## b. Formato de cesión de derechos de imagen de INJUV para un voluntariado de emergencias

### AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE IMAGEN EN CUALQUIER TIPO DE SOPORTE

Yo \_\_\_\_\_ R.U.N. N°\_\_\_\_\_, vengo a autorizar al Instituto Nacional de la Juventud, el USO DE MI IMAGEN en los siguientes soportes o formatos comunicacionales: Fotografías, Afiches, Gigantografías, Videos, Soporte Web, Redes sociales y Otros.

El USO DE IMAGEN que se está autorizando por el presente documento, será exclusivamente para el desarrollo de la actividad del Voluntariado de Emergencia.

Por medio del presente se autoriza al Instituto Nacional de la Juventud, para que por sí o por terceros autorizados por dicho organismo, hagan uso, sin fines de lucro, de la imagen, voces, opiniones y/o declaraciones, en los términos siguientes:

- 1) Publicarlas mediante su edición, grabación, emisión de televisión, exhibición y, en general, cualquier otro medio de comunicación al público, actualmente conocido o que se conozca en el futuro; y
- 2) Reproducirlas por cualquier procedimiento.

Esta autorización se limita sólo a fines promocionales y no tendrá fines comerciales.

Se deja expresa constancia que la autorización conferida mediante el presente documento se realiza de manera gratuita y con duración indefinida, pudiendo ser ejercida por el Instituto en territorio chileno como extranjero, conservando el INJUV la facultad de otorgar autorizaciones a terceros.

---

FIRMA



América  
Solidaria





Ministerio de Desarrollo Social y Familia

# VOLUNTARIADO de *emergencia*

