



DIVISIÓN JURÍDICA

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

338

5 de febrero del 2024

Visado Por:
Lftorrac/Mmalvaradom/ggeisse/

**APRUEBA PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO,
CONTENCIÓN Y ORIENTACIÓN ANTE SITUACIONES
DE HOSTILIDAD, MALTRATO, ACOSO O VIOLENCIA,
DE PERSONAS EXTERNAS A LA INSTITUCIÓN HACIA
COLABORADORES DEL CENSO POBLACIÓN Y
VIVIENDA**

VISTO: Lo dispuesto en la Ley N°17.374, que fija texto refundido, coordinado y actualizado del D.F.L. N°313, de 1960, que aprueba la Ley Orgánica Dirección Estadística y Censos y crea el Instituto Nacional de Estadísticas; en el Decreto N°1.062, de 1970, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba Reglamento del Instituto Nacional de Estadísticas; en los Decretos Supremos N° 81, de 2022 y N° 87, de 2023, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; en el D.F.L. 1-19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en Decreto N° 63, de 31 de julio de 2023, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Ricardo Vicuña Poblete, en calidad de Director Nacional del Instituto Nacional de Estadísticas; en Solicitud GESDOC N° 11240003; y en la demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Instituto Nacional de Estadísticas, organismo técnico e independiente, es una persona jurídica de derecho público, funcionalmente descentralizada y con patrimonio propio, encargada de las estadísticas y censos oficiales de la República, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2. Que, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 2° de la Ley N.º 17.374, citada en Vistos, a este organismo le corresponde, entre otros aspectos, levantar los censos oficiales, en conformidad a las recomendaciones internacionales. En este sentido, los censos de población y vivienda son el operativo civil de mayor magnitud que se realiza en un país, y consiste en el conteo y caracterización de todas las viviendas y habitantes de un territorio delimitado, en un momento específico. Esta recopilación de información se lleva a cabo de manera regular en la mayoría de los países, y su ejecución es promovida a nivel internacional, ya que constituye la principal fuente de información estadística de un país.

3. Que, por lo anterior, conforme al Decreto Supremo N.º 87, del Ministerio de Economía y Turismo, el INE procederá a levantar en todo el país, un Censo oficial, de derecho, durante el año 2024.

4. Que, en este marco, mediante solicitud de gestor documental N.º 11240003, de 23 de enero de 2024, la Jefa del Proyecto Censo de Población y Vivienda, doña Macarena Alvarado, ha solicitado aprobar, mediante acto administrativo, el Protocolo de Acompañamiento, contención y orientación ante situaciones de hostilidad, maltrato, acoso o violencia, de personas externas a la institución hacia colaboradores del Censo Población y Vivienda.

5. Que, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 3º de la ley ya individualizada en el considerando 2º, la Dirección Superior, Técnica y Administrativa del Instituto Nacional de Estadísticas le corresponde al Director Nacional, quien es su representante legal y tiene la calidad de jefe Superior del Servicio. Igualmente, de conformidad a lo dispuesto en el Reglamento del Instituto Nacional de Estadísticas, citado en Vistos, le corresponde al Director Nacional orientar y dirigir el cumplimiento y ejecución de todas las funciones y atribuciones del Instituto y, en general, resolver todos los asuntos de carácter técnico, operativo y administrativo, previo informe de los respectivos Subdirectores, cuando proceda; dictar las resoluciones e impartir las instrucciones que sean necesarias para la organización y mejor funcionamiento del Instituto y, en general, velar por el fiel cumplimiento de sus funciones.

6. Que, el DLF N.º 1-19653, citado en Vistos, dispone en el artículo N.º 31 inciso segundo que *“A los Jefes de Servicio les corresponderá dirigir, organizar y administrar el correspondiente servicio; controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos; responder de su gestión, y desempeñar las demás funciones que la ley les asigne.”*

7. Que, el artículo N.º 3 letra h) del Reglamento del Instituto Nacional de Estadísticas, dispone que al Director le corresponderá: *“Dictar las resoluciones e impartir las instrucciones que sean necesarias para la organización y mejor funcionamiento del Instituto.”*

8. Que, tomando en consideración las argumentaciones expuestas, y en uso de sus facultades legales, esta autoridad ha estimado necesaria la aprobación del protocolo previamente referido.

9. Que, la facultad para firmar en calidad de Director Nacional, de don Ricardo Vicuña Poblete, consta en Decreto N° 63, de 31 de julio de 2023, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, citado en vistos.

RESUELVO:

1º APRUEBESE el documento denominado Protocolo de Acompañamiento, contención y orientación ante situaciones de hostilidad, maltrato, acoso o violencia, de personas externas a la institución hacia colaboradores del Censo Población y Vivienda, cuyo texto se transcribe a continuación:



**PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO,
CONTENCIÓN Y ORIENTACIÓN ANTE
SITUACIONES DE HOSTILIDAD, MALTRATO,
ACOSO O VIOLENCIA, DE PERSONAS EXTERNAS
A LA INSTITUCIÓN HACIA COLABORADORES DEL
CENSO POBLACIÓN Y VIVIENDA**



ÍNDICE

ÍNDICE 3

1.	PRESENTACIÓN	4
2.	NORMATIVA	4
3.	ANTECEDENTES GENERALES.....	4
4.	OBJETIVO.....	5
5.	ALCANCE.....	5
6.	CONDUCTAS HOSTILES	5
7.	DEFINICIONES	6
8.	PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	8
9.	RESPONSABLES DE APLICAR ESTE PROTOCOLO.....	9
10.	INSTRUCCIONES PREVENTIVAS.....	10
11.	SITUACIONES O CONDUCTAS DE RIESGO PARA EL TRABAJO EN TERRENO Y MEDIDAS DE ACCIÓN.....	5
12.	MEDIDAS DE CONTENCIÓN Y ORIENTACIÓN PARA LA PERSONA AFECTADA Y EQUIPO ¡Error! Marcador no definido.	
13.	MEDIDAS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA PERSONA AFECTADA.....	20
	ANEXO 1	21
	BIBLIOGRAFIA	¡Error! Marcador no definido.

1. PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Estadísticas (en adelante INE), establece en su Política Integral de Gestión de Personas que, quienes se desempeñan en las diferentes unidades de este servicio, comprenden un eje central para la gestión Institucional. En este sentido, dicha política reconoce los valores institucionales sobre los cuales se sustenta dicha gestión y releva la integridad y el respeto declarados en el código de ética institucional.

De acuerdo con estos lineamientos, el presente protocolo establece directrices para abordar situaciones que vulneren la integridad física y/o psíquica de las personas que presten servicios en el marco de la ejecución del Censo de Población y Vivienda (en adelante CPV), durante el trabajo en terreno, y que estas sean atribuibles a personas externas a la institución.

2. NORMATIVA

- **Constitución Política de la República de Chile. Decreto 100, de 2005.** Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2005, Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile.
- **Ley N.º 16.744, de 1968.** Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. (última versión: 10.03.2022)
- **Ley N.º 19.345, de 1994.** Dispone aplicación de la Ley N.º 16.744, sobre Seguro Social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, a trabajadores del sector público que señala. (última versión, 01.12.2009)
- **Ley N.º 20.609, de 2012.** Establece medidas contra la discriminación. (última versión 07.05.2022)
- Convenio de prestación de servicios a honorarios sumaalzada, según corresponda.

3. ANTECEDENTES GENERALES

En el artículo 90 del D.F.L. N.º 29, de 2005, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo, indica que *“Los funcionarios tendrán derecho, además, a ser defendidos y a exigir que la institución a que pertenezcan persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma. La denuncia será hecha ante el respectivo Tribunal por el jefe superior de la institución, a solicitud escrita del funcionario”.*

Existiendo, por tanto, una regulación específica para aquellos casos en que los hechos regulados por el presente protocolo se ejecuten en contra de un funcionario público, debemos regular qué ocurre cuando la actividad de levantamiento de datos se realiza por un prestador de servicios en terreno (colaborador a honorarios), toda vez que ellos también se encuentran expuestos a diversos factores de riesgos entre estos, agresiones físicas, psicológicas, maltratos verbales y/o insultos, siendo, por tanto, su objetivo, abordar las acciones a implementar en dichos casos, por cada perfil relacionado.

Las injurias y/o calumnias se refiere cuando un colaborador/a en ejercicio de sus labores es maltratado verbalmente y/o insultado, sintiéndose intimidado o vulnerado en sus derechos. Si además estas acciones van acompañadas de una agresión física por parte de un informante o tercero, esta acción podrá configurar la aplicación del seguro contra accidentes contratado por el INE. Independientemente se debe tener en cuenta que, si el funcionario o prestador de servicios

luego de ser agredido, responde mediante una acción que no es considerada como legítima defensa, la cobertura del seguro podrá no ser aplicable ya que, podría ser calificada como riña o pelea.

Las situaciones que pudiesen ser considerados como factores de riesgos son, entre otras, las siguientes:

- a. La desconfianza de los informantes al presentarse el colaborador/a o trabajador/a en terreno.
- b. El área de levantamiento focalizada
- c. La presencia del colaborador/a o trabajador/a en lugares apartados, donde puede existir el riesgo derivado de situaciones imprevistas.
- d. No tener visible la credencial institucional.
- e. La presencia de antisociales en el sector.
- f. La presencia de animales domésticos que amenazan al censista.
- g. Mantener a la vista elementos o accesorios de valor, distintos a los utilizados para la ejecución del levantamiento de datos.

4. OBJETIVO

Establecer lineamientos institucionales que permitan orientar, contener y acompañar a los prestadores de servicios a honorarios contratados por el INE, para el operativo censal en terreno, que sean objeto de amenazas y/o agresiones verbales o físicas, por parte de los usuarios, informantes y/o cualquier persona que por motivo del levantamiento censal ponga en riesgo su integridad física y psíquica.

5. ALCANCE

El protocolo de contención, acompañamiento y orientación es aplicable a todo el personal operativo que se encuentren desempeñando labores en terreno por razones del Censo de Población y Vivienda 2024.

6. CONDUCTAS HOSTILES

Para la aplicación del presente protocolo, entenderemos como conductas hostiles, cualquier comportamiento ejecutado por personas externas al INE, que, mediante actitudes verbales o no verbales, físicas, omisivas e incluso apremiantes, produzcan una afectación en la dignidad del colaborador/a, perturbando su integridad física, psíquica y/o moral, e impidiendo el libre desarrollo de sus tareas de terreno.

Además, en el caso de que las conductas hostiles afecten bienes institucionales, se ejecutará el procedimiento establecido en el Instructivo en caso de robo, hurto, extravío, no devolución y reposición de bienes institucionales, contenidos dentro del Manual Logístico como Anexo.

7. DEFINICIONES

Concepto	Definición
Amenazas¹	El que amenazare seriamente a otro con causar a él mismo o a su familia, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya delito.
Acoso sexual callejero²	Comete acoso sexual el que realizare, en lugares públicos o de acceso público, y sin mediar consentimiento de la víctima, un acto de significación sexual capaz de provocar una situación objetivamente intimidatoria, hostil o humillante, y que no constituya una falta o delito al que se imponga una pena más grave, que consistiere en: <ul style="list-style-type: none"> — Actos de carácter verbal o ejecutado por medio de gestos. — Conductas consistentes en acercamientos o persecuciones, o actos de exhibicionismo obsceno o de contenido sexual explícito. Encualquiera de estos casos se impondrá la pena de prisión en su grado medio a máximo (21 días a 60 días de prisión) y multa de cinco a diez unidades tributarias mensuales.
Abuso sexual	Realización de una acción sexual, distinta del acceso carnal, como, por ejemplo: tocaciones o besos en área de connotación sexual; simulación de acto sexual; exhibir o registrar material pornográfico particularmente a menores de edad o presenciar espectáculos del mismo carácter, entre otros. (www.fiscaliadechile.cl)
Violación³	Comete violación el que accede carnalmente, por vía vaginal, anal o bucal, a una persona, en alguno de los casos siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1º Cuando se usa la fuerza o intimidación. 2º Cuando la víctima se halla privada de sentido, o cuando se aprovecha su incapacidad para oponerse. 3º Cuando se abusa de la enajenación o trastorno mental de la víctima.
Injurias⁴	Toda expresión proferida o acción ejecutada en deshonra, descrédito o menosprecio de otra persona.
Calumnias⁵	Imputación de un delito determinado pero falso y que pueda actualmente perseguirse de oficio.
Lesiones⁶	Tipo de delito que atenta contra la integridad física y la salud individual de las personas, regulado por los artículos 395º a 403º bis del Código Penal. Para que se configure este delito, es necesario que se provoque un daño o detrimento corporal que cause un perjuicio en la salud de las personas. (www.diarioconstitucional.cl)
Lesiones graves⁷	El que hiere, golpear o maltratare de obra a otro, de acuerdo a: <ol style="list-style-type: none"> 1º Si resultado de las lesiones queda el ofendido demente, inútil para el trabajo, impotente, impedido de algún miembro importante o notablemente deforme. 2º Si las lesiones produjeran al ofendido enfermedad o incapacidad para el trabajo por más de treinta días. Son aplicables respectivamente al que

¹ Artículo 296, Código Penal

² Art. 494º ter, Ley N°21.153, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019

³ Artículo 361, Código Penal

⁴ Artículo 416, Código Penal

⁵ Artículo 412, Código Penal

⁶ Artículos 395 a 403, Código Penal

⁷ Artículo 397 y 398, Código Penal

	causare a otro alguna lesión grave, ya sea administrándole a sabiendas sustancias o bebidas nocivas o abusando de su credulidad o flaqueza de espíritu.
Lesiones menos graves⁸	Las lesiones no comprendidas en los artículos 397° y 398° del Código Penal, se reputan menos graves.
Denuncia⁹	Entrega de Información que cualquier persona realiza, a las autoridades correspondientes, acerca hechos que han ocurrido y que pueden constituir un delito. (www.fiscaliadechile.cl)
Discriminación arbitraria¹⁰	Toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

⁸ Artículo 399, Código Penal

⁹ Sobre el particular, ver: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/adultos/denuncio.jsp#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20simples%20y%20generales,que%20pueden%20constituir%20un%20delito.>

¹⁰ Art. 2°, Ley N°20.609 de 2012

8. PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **Confidencialidad:** El protocolo de acompañamiento, contención y orientación ante situaciones de actitudes hostiles de personas externas a la institución en contra de personal desplegado en terreno durante el desarrollo del Censo de Población y Vivienda incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente, en quien asume la responsabilidad de recibir la denuncia, tanto respecto de su actuar general, como respecto de los involucrados y la información que tome conocimiento. De esta manera se deberá asegurar la privacidad y reserva del proceso.
- **Enfoque preventivo:** El INE será responsable de tomar las medidas que sean necesarias y/o planificar las diferentes etapas de las actividades del CPV en terreno, con el objetivo de prevenir o reducir los riesgos a los que podría estar expuesto el personal y/o colaboradores durante el desarrollo de sus actividades.
- **No revictimización:** Las actividades que se ejecuten en virtud del presente protocolo estarán orientadas a la obtención de información para acompañar y contener a la persona afectada evitando que ésta deba relatar reiteradamente los hechos.
- **Igualdad de Género:** Se resguardará la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de todas las personas, garantizando los derechos, beneficios y oportunidades.
- **Enfoque de género:** Se resguardará el acceso igualitario de todas las personas independiente de su género, prestando especial atención a las diferencias que se producen entre mujeres y hombres, donde es posible reconocer la existencia de un conjunto de relaciones que definen la división sexual del trabajo y las normas, que pueden estar arraigadas en valores e ideologías acerca de la masculinidad y la feminidad, que podrían tener incidencia en la ejecución de conductas hostiles de parte de terceros a personal en terreno.

9. RESPONSABLES DE APLICAR ESTE PROTOCOLO

CARGO	TAREA
Jefaturas del organigrama de Censo de Población y Vivienda en el caso que correspondan.	Implementar y asegurar que se cumplan los lineamientos señalados en el protocolo en forma oportuna y eficiente.
Subdepartamento Prevención de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Asesorar sobre la aplicación del protocolo, en caso de ser necesario. - Recibir reporte de los incidentes registrados a través del equipo de seguridad y riesgos del proyecto CPV 2024.
Programa Apoyo a Víctimas - Subsecretaría Prevención del Delito.	<p>Entregar ayuda oportuna a través del programa apoyo a víctimas a personal operativo que haya sido víctima de situaciones que refiere este protocolo.</p> <p>-Las derivaciones se realizarán a través del equipo de riesgos y seguridad de proyecto Censo o directamente desde la persona afectada.</p> <p>-Generar reporte de personal operativo que accedió a su servicio de atención</p>
Personal de Censo de Población y Vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar conocimiento del Protocolo y su correcta ejecución.
<ul style="list-style-type: none"> - Coordinador/a de Grupo. - Coordinador/a de Local. - Coordinador/a Operativo de Sector. - Coordinador/a Operativo Regional. - Coordinador de grupo-calle u otro coordinador según corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar conocimiento de los hechos que pudiera denunciar el personal del CPV y activar los procedimientos que correspondan. - Contener y acompañar a la persona afectada en la forma que establezca el protocolo. - Entregar orientación al personal de CPV que lo requiera. - Coordinador directo de la persona afectada enviar mediante correo electrónico Formulario (Anexo N°1) a: acompanamiento@ine.gob.cl las características del caso e incluir en ticketera/mesa de ayuda la incidencia. - Coordinar y gestionar el apoyo logístico interno antes, durante y al finalizar las acciones, en el caso que un prestador de terreno sea agredido físicamente,

	<p>amenazado o denostado en la medida de que esto sea posible.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar al Gestor administrativo de cada local un contacto de emergencia, que deberá mantener actualizado. - Reconocer el sector donde efectuará el levantamiento, para prevenir potenciales situaciones de riesgo. - Obligación de guardar reserva de los hechos que conozca por aplicación de este protocolo informando únicamente a quienes deban conocer de los hechos de acuerdo al procedimiento.
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo/a Regional CPV - Equipo de Gestión de Riesgos y Seguridad de Censo de Población y Vivienda. 	<p>Recibe los casos a través de correo electrónico correspondiente e informa a la Dirección del Proyecto.</p>
<p>Jefatura del Área de Recolección CPV</p>	<p>Adoptar medidas preventivas en la Área de levantamiento focalizada identificada, tales como la coordinación previa con las instituciones de seguridad y municipios, según corresponda caso a caso.</p>

10. INSTRUCCIONES PREVENTIVAS

Frente a situaciones que pueden ser considerados como factores de riesgo, se requiere la adopción de acciones preventivas, debido a ello el proyecto CPV, a través del área de Recolección deberá procurar el resguardo de la seguridad del personal de terreno, disminuyendo en lo posible las situaciones de riesgos que puedan acontecer durante el operativo. Se entiende, que dichas situaciones pueden escapar a cualquier planificación y evaluación del terreno y por ello es fundamental la comunicación y seguimiento de las actividades.

En consideración a lo anterior, a continuación, se exponen una serie de directrices que, a modo de ejemplo, explican las medidas que se pueden ejecutar para el cumplimiento de este fin, pudiendo desarrollar otras que no están contempladas dentro de la lista.

1. Recurrir a Juntas de Vecinos y Organizaciones Territoriales presentes en las áreas de levantamiento, quienes son considerados como aliados del proyecto en los territorios y colaboran con el proceso de difusión del operativo entre los vecinos.¹¹
2. Acceder a lugares de acuerdo con la definición del equipo de recolección en terreno (coordinador de grupo) asegurando el levantamiento según planificación estipulada por Área de Levantamiento Focalizado, resguardando la seguridad del equipo en terreno.¹²
3. Difusión a todo el personal del Proyecto CPV en terreno, sobre el manejo de situaciones hostiles, violencia y abuso de terceros y acciones de prevención.

¹¹ Más detalle del trabajo de vinculación con actores, consultar en manual de recolección.

¹² Consultar Manual de Recolección

4. Registro de situaciones ocurridas en terreno que contribuyan en generar procesos adaptativos de acuerdo con el contexto diario en el levantamiento censal, con la finalidad de adoptar nuevas medidas de prevención en caso de que se estime necesario de acuerdo a lo que suceda.
5. Será indispensable recibir oportunamente la información por parte del personal de terreno de las situaciones ocurridas. Revisar procedimiento según sea el caso en Ítem 11.
6. Revisar manual de recolección que mencione recomendaciones en áreas de levantamiento focalizado donde se puedan definir situaciones y territorios que puedan representar eventualmente un riesgo de agresión física o psíquica a los integrantes del equipo de terreno.
7. Informar al personal de terreno (y recordar constantemente) que no deben ingresar al interior de los recintos/hogares a censar.
8. Buscar apoyo efectivo de guardias de seguridad municipal y fuerzas policiales a través de coordinaciones concretas. Revisar procedimiento según sea el caso en Ítem 11.

11. SITUACIONES O CONDUCTAS DE RIESGO PARA EL TRABAJO EN TERRENO Y MEDIDAS DE ACCIÓN

A continuación, se describen algunos ejemplos de situaciones o conductas de riesgo, tales como, casos de maltrato, acoso y/o violencia que eventualmente podrían experimentar directamente quienes conforman el equipo CPV en terreno, como también indirectamente, esto es, siendo personas afectadas por alguna de estas situaciones en calidad de testigo. Los ejemplos descritos se podrán agrupar en clasificaciones que permitirán determinar el curso a seguir como se indica a continuación.

Se debe tener presente que las descripciones de conductas son ejemplificadoras, por lo que, es posible encuadrar dentro de estas descripciones otras situaciones que no se encuentren contempladas en el ejemplo.

Es importante señalar, que en caso de que se produzca alguna situación que signifique un eventual delito o cuasi delito en contra de la integridad física del personal del INE, el Servicio podrá disponer los medios para trasladar a la persona hasta el centro asistencial más cercano, o Comisaría o Cuartel de PDI, lo más pronto posible. Si la persona afectada prefiere trasladarse por sus propios medios por estimar que ello sea más rápido (o por otro motivo) lo podrá hacer.

Tipo de conducta o riesgo	Descripción	Curso a seguir por la persona afectada	Curso a seguir por el INE
<p>Conductas de violencia física y/o violencia de género</p>	<p>Comportamientos de personas externas al INE que afecten física o psíquicamente (mediante agresiones verbales, intimidación u otras) al personal o colaborador de terreno, Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conductas de violencia física: Incluye castigos físicos, como golpes, bofetadas, empujones, y cualquier otra conducta de agresión física, que cause, daño o sufrimiento físico; sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como privado. <p>Violencia de género: Consiste en actos violentos ejercidos contra una persona sobre la base de su género, siendo todas aquellas que afectan de forma negativa a la identidad sexual.</p>	<p>La persona afectada deberá retirarse del lugar, buscando un sector alejado de los incidentes. Debe contactar inmediatamente a su coordinador directo mediante grupo de WhatsApp o el mecanismo que se haya fijado previamente para tener contención inmediata (llamado).</p> <p>Si la gravedad de las lesiones impide que se movilice por su cuenta, deberá solicitar (o pedir ayuda) una ambulancia (131) y/o a Carabineros de Chile (133), u otra autoridad que permita asegurar una atención oportuna.</p> <p>En el caso de retirarse del sector, dirigirse a la comisaría de Carabineros de Chile, Fiscalía o Cuartel de Policía, para realizar la denuncia respectiva o alguien del equipo operativo. El traslado debe ser mediante vehículo asignado para el despliegue de terreno.</p> <p>En caso de que la persona afectada no informe de inmediato de los hechos y decida mantenerse en el lugar, una vez que retire del sector, deberá avisar a su coordinador, de acuerdo a lo indicado en el punto anterior y entrevistar con él para efectos de llevar el registro correspondiente del caso.</p>	<p>El coordinador directo de la persona deberá:</p> <p>Tomar conocimiento de los hechos, recopilar la mayor cantidad de antecedentes e instruir acompañar inmediatamente a la persona afectada para generar contención.</p> <p>Una vez generado el contacto, evaluar si es necesario la asistencia de carabineros (133) o ambulancia (131) para realizar coordinación correspondiente al lugar, siempre manteniendo la compañía a la persona afectada.</p> <p>En el caso de no realizar el llamado a carabineros o ambulancia al lugar, se deben dar las facilidades de ser necesario para que la persona afectada pueda recibir atención médica (Se sugiere tener en consideración las orientaciones entregadas en protocolo de accidentes, seguro colectivo y licencias médicas).</p> <p>El coordinador directo, deberá identificar si existen más colaboradores afectados dentro de su área de responsabilidad. En el caso de estar en peligro la integridad de más personas, evaluar la paralización de actividades en el sector de los hechos, durante esa jornada.</p> <p>Una vez realizado el retiro del sector, generar la denuncia de los hechos en Carabineros de Chile, Fiscalía o Cuartel de Policía de investigaciones más cercano para que se le entregue toda la asistencia necesaria e informar inmediatamente al Coordinador de Riesgos Operativos y Seguridad de CPV mediante correo electrónico enviado a acompanamiento@ine.gob.cl, adjuntando copia escaneada de la denuncia, que será consignada en un registro de denuncias realizadas que será anonimizado y clasificado para efectos de control de riesgos.</p> <p>Al tomar conocimiento de la situación y si esta ha generado una afectación de salud mental de la persona afectada, se deberá efectuar contención (Ver Punto N°12 y N°13) e</p>

		<p>En caso de que la persona afectada no informe al coordinador directo sino a otra persona, ésta última en calidad de testigo deberá informar inmediatamente a su propio coordinador directo o el de la persona afectada, manteniendo reserva de la situación, respecto de otros, a fin de resguardar la privacidad de la persona afectada</p>	<p>informar a la persona afectada que se podrá contactar con el programa de Apoyo a víctimas al 600 818 1000 o a través de www.apoyovictimas.cl de la subsecretaría prevención del delito (Gratuito).</p> <p>Reportar a su superior del incidente, si este tiene carácter de grave, deberá comunicar inmediatamente tomado conocimiento de los hechos, entregando reporte como plazo al día hábil siguiente, debiendo completarse el formulario (Anexo 1), el que será enviado a sus coordinadores de equipo operativo, a la Dirección Regional y al correo acompanamiento@ine.gob.cl. Además de incluir en la plataforma de ticketera/mesa de ayuda (en los casos que corresponda, de acuerdo a las instrucciones que sean entregadas a los coordinadores).</p> <p>En todo momento se debe asegurar la reserva y confidencialidad respecto a la información personal contenida en el documento (Anexo 1).</p>
--	--	---	--

Tipo de conducta o riesgo	Descripción	Curso a seguir por la persona afectada	Curso a seguir por el INE
---------------------------	-------------	--	---------------------------

<p>Conductas de violencia en contra de bienes materiales y personal operativo, con resultado de daño psicológico o físico.</p>	<p>Ataques violentos a personal operativo y a vehículos institucionales o subcontratados, tales como arrojar piedras u otros objetos a los vehículos, poner obstáculos en el camino para impedir el ingreso y/o daño a los bienes que porte el personal operativo en terreno.</p>	<p>El personal operativo en terreno deberá retirarse del lugar lo más pronto posible y buscar un lugar seguro.</p> <p>El conductor y/o personal operativo, deberá contactar inmediatamente al coordinador directo, informando sobre el incidente y el estado de salud en que se encuentran. Entregando detalles de la ubicación para generar la coordinación con carabineros (133), ambulancia (131), o el vehículo institucional si es que se requiere o si es que no lo han efectuado.</p> <p>En el caso de no solicitar asistencia de carabineros o ambulancia y el personal de CPV sufre lesiones físicas, deberá iniciar procedimiento de accidentes laborales, dirigiéndose al centro médico más cercano según se establezca en el seguro de accidentes para el personal del proyecto.</p> <p>El personal del proyecto deberá tener conocimiento de las orientaciones entregadas en protocolo de accidentes, seguro colectivo y licencias médicas.</p> <p>Si se produce daños a un vehículo institucional, el conductor o el encargado de movilización, deberá efectuar la denuncia en Carabineros de Chile, Fiscalía o Cuartel de Policía de Investigaciones, en el menor plazo posible, para activar la póliza de vehículo motorizado y enviar copia de la denuncia a enviado los coordinadores respectivos, a la Dirección Regional (en caso de que corresponda).</p> <p>En todo momento el personal a cargo del vehículo institucional deberá cumplir con lo establecido en el procedimiento por robo, hurto y/o extravío de bienes institucionales del INE.</p>	<p>El coordinador directo deberá:</p> <p>Tomar conocimiento de los hechos y llamar a carabineros (133) o ambulancia (131) en el caso de que sea necesario y los afectados no lo hayan realizado.</p> <p>En el caso de no realizar el llamado a carabineros o ambulancia al lugar, se deben dar las facilidades de ser necesario para que la persona afectada pueda recibir atención médica (Se sugiere tener en consideración las orientaciones entregadas en protocolo de accidentes, seguro colectivo y licencias médicas).</p> <p>El coordinador directo, deberá identificar si existen más colaboradores afectados dentro de su área de responsabilidad. En el caso de estar en peligro la integridad de más personas, evaluar la paralización de actividades en el sector de los hechos, durante esa jornada.</p> <p>Tomado conocimiento de la situación y si esta ha generado una afectación de salud mental de la persona afectada, se deberá efectuar contención (Ver Punto N°12 y N°13) e informar a la persona afectada que se podrá contactar con el programa de Apoyo a víctimas al 600 818 1000 o a través de www.apoyovictimas.cl de la subsecretaría prevención del delito (Gratuito).</p> <p>Reportar a su Coordinador de convenio del incidente, quien deberá tomar conocimiento de los hechos, levantado acta mediante el formulario en Anexo 1, el que será enviado a sus coordinadores de equipo operativo, a la Dirección Regional y al correo acompanamiento@ine.gob.cl. Dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a que tome conocimiento de los hechos. Además de incluir en la plataforma de ticketera/mesa de ayuda (en los casos que corresponda, de acuerdo con las instrucciones que sean entregadas a los coordinadores).</p> <p>De igual forma ante daño de vehículo fiscal, robo o hurto, el funcionario conductor o Jefatura de la Unidad de administración y finanzas (UAF) regional o el encargado de</p>
--	---	--	--

		<p>Además, el conductor deberá entrevistarse con su coordinador directo, a quien tendrá que informar el detalle de lo sucedido, lo que será registrado en el formulario de Anexo 1 y enviado junto a la copia de la denuncia al correo acompanamiento@ine.gob.cl.</p> <p>Si la persona no vuelve el mismo día al Local Censal podrá entrevistarse mediante llamado telefónico u otro medio siempre que ello sea posible.</p> <p>En caso de que la persona afectada no informe al coordinador directo sino a otra persona, ésta última en calidad de testigo deberá informar inmediatamente a su propio coordinador directo o el de la persona afectada, manteniendo reserva de la situación, respecto de otros, a fin de resguardar la privacidad de la persona afectada</p>	<p>la región, debe realizar la denuncia a Carabineros de Chile, según lo establecido en el procedimiento "Instructivo en caso de robo, hurto, extravío, no devolución y reposición de bienes institucionales del INE".</p> <p>En caso de que se genere la denuncia de los hechos en Carabineros de Chile, Fiscalía o Cuartel de Policía de investigaciones más cercano para que se le entregue toda la asistencia necesaria e informar inmediatamente al Coordinador de Riesgos Operativos y Seguridad de CPV mediante correo electrónico enviado a acompanamiento@ine.gob.cl, adjuntando copia escaneada de la denuncia, que será consignada en un registro de denuncias realizadas que será anonimizado y clasificado para efectos de control de riesgos.</p> <p>En todo momento se debe asegurar la no divulgación y confidencialidad respecto a la información personal contenida en el documento</p>
<p>Amenazas de daño a o los bienes que porte</p>	<p>Comunicaciones de personas externas al INE, en que se anuncia un posible daño futuro a los bienes que lleva el personal del INE Ej. "la próxima vez que vengan les voy a romper las Tablet"</p>	<p>La persona afectada:</p> <p>Deberá abandonar el lugar de riesgo, en la medida que ello sea posible.</p> <p>Deberá contactar lo antes posible a la Coordinación directa por teléfono, WhatsApp o cualquier otro medio de comunicación, quien podrá aconsejar a la persona afectada que se retire del lugar y retorne al Local Censal.</p> <p>Una vez que la persona afectada esté de vuelta en el Local Censal, deberá entrevistarse con a la Coordinación directa, a quien tendrá que informar el detalle de lo sucedido. Si no vuelve al Local operativo podrá entrevistarse mediante llamado telefónico u otro medio.</p>	<p>El coordinador directo deberá:</p> <p>El coordinador directo, deberá identificar si existen más colaboradores afectados dentro de su área de responsabilidad. En el caso de estar en peligro la integridad de más personas, evaluar la paralización de actividades en el sector de los hechos, durante esa jornada.</p> <p>Reportar a su Coordinador de convenio del incidente, quien deberá tomar conocimiento de los hechos, levantado acta mediante el formulario en Anexo 1, el que será enviado a sus coordinadores de equipo operativo, a la Dirección Regional y al correo acompanamiento@ine.gob.cl. Dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a que tome conocimiento de los hechos. Además de incluir en la plataforma de ticketera/mesa de ayuda (en los casos que corresponda, de acuerdo con las instrucciones que sean entregadas a los coordinadores).</p>

		<p>En caso no informe a la Coordinación directa sino a otra persona, ésta última en calidad de testigo deberá informar inmediatamente a su propia Coordinación directa o el de la persona afectada.</p> <p>En caso de que se haya producido daño a bienes del INE, se deberá realizar denuncia ante carabineros de Chile. y seguir con las acciones que se señala en el Instructivo sobre procedimiento por robo, hurto y/o extravío de bienes institucionales del INE.</p> <p>En caso de que la persona afectada no informe al coordinador directo sino a otra persona, ésta última en calidad de testigo deberá informar inmediatamente a su propio coordinador directo o el de la persona afectada, manteniendo reserva de la situación, respecto de otros, a fin de resguardar la privacidad de la persona afectada.</p>	
--	--	---	--

Tipo de conducta o riesgo	Descripción	Curso a seguir por la persona afectada	Curso a seguir por el INE
<p>Conductas verbales de carácter sexual en contra del personal de terreno.</p>	<p>Todo comentario, piropo, grito o cualquier manifestación verbal de una persona externa al INE, que mediante contenido sexual (explícito o indirecto) se refiera al personal de terreno del Proyecto CPV. Puede generarse en contra de una persona específica o en grupo de personas (de cualquier género), quien(es) eventualmente se podrían sentir denostadas por la situación. Dentro de estas situaciones se encuentra el acoso callejero, sin embargo, también se puede producir en lugares privados.</p> <p>Acoso callejero: Es la situación en que una persona encontrándose en o de acceso público, capte, grabe, filme o fotografíe imágenes, videos o cualquier registro audiovisual, de los genitales u otra parte íntima del cuerpo de otra persona <u>con fines de significación sexual y sin su consentimiento</u>, o difundir dichas imágenes, videos o registro audiovisual Es sancionado por el artículo 161-C del Código Penal.</p>	<p>Deberá abandonar el lugar de riesgo, en la medida que ello sea posible.</p> <p>Deberá contactar lo antes posible a la Coordinación directa por teléfono, WhatsApp o cualquier otro medio de comunicación, quien podrá aconsejar a la persona afectada que se retire del lugar y retorne al Local Censal.</p> <p>En el caso de que la persona afectada quiera denunciar, su coordinador directo debe realizar las coordinaciones y prestar facilidades para generar la denuncia.</p> <p>En caso de que la persona afectada no se quiera retirar del lugar, podrá continuar desempeñando sus labores y posteriormente retornar al Local Censal.</p> <p>Una vez que la persona afectada esté de regreso en el Local Censal, deberá entrevistarse con su coordinador directo, a quien tendrá que informar lo sucedido. Si la persona no vuelve al Local Censal podrá entrevistarse mediante llamado telefónico u otro medio.</p> <p>En caso de que la persona afectada no informe al coordinador directo sino a otra persona, ésta última en calidad de testigo deberá informar</p>	<p>El coordinador directo deberá:</p> <p>Tomar conocimiento del incidente e instruir a la persona más cercana para poder realizar acompañamiento a la persona afectada.</p> <p>Generar la coordinación con seguridad ciudadana o carabineros en caso de ser necesario, una vez que haya tomado contacto con la persona afectada.</p> <p>Tomado conocimiento de la situación y si esta ha generado una afectación de salud mental de la persona afectada, se deberá efectuar contención (Ver Punto N°12 y N°13) e informar que se puede contactar con el programa de Apoyo a víctimas al 600 818 1000 o a través de www.apoyovictimas.cl de la subsecretaría prevención del delito (Gratuito).</p> <p>Reportar a su Coordinador de convenio del incidente, quien deberá tomar conocimiento de los hechos, levantado acta mediante el formulario en Anexo 1, el que será enviado a sus coordinadores de equipo operativo, a la Dirección Regional y al correo acompanamiento@ine.gob.cl. <u>Dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a que tome conocimiento de los hechos.</u> Además de incluir en la plataforma de ticketera/mesa de ayuda (en los casos que corresponda, de acuerdo con las instrucciones que sean entregadas a los coordinadores).</p> <p>En todo momento se debe asegurar la reserva y confidencialidad respecto a la información personal contenida en el documento (Anexo 1).</p> <p>En caso de que se genere la denuncia de los hechos en Carabineros de Chile, Fiscalía o Cuartel de Policía de investigaciones más cercano para que se le entregue toda la asistencia necesaria e informar inmediatamente al Coordinador de Riesgos</p>

		inmediatamente a su propio coordinador directo o el de la persona afectada, manteniendo reserva de la situación, respecto de otros, a fin de resguardar la privacidad de la persona afectada.	Operativos y Seguridad de CPV mediante correo electrónico enviado a acompanamiento@ine.gob.cl , adjuntando copia escaneada de la denuncia, que será consignada en un registro de denuncias realizadas que será anonimizado y clasificado para efectos de control de riesgos
--	--	---	--

Tipo de conducta o riesgo	Descripción	Curso a seguir por la persona afectada	Curso a seguir por el INE
Conductas que puedan constituir delitos de connotación sexual en contra del personal operativo CPV.	<p>Acoso Sexual: Incurrir en esta conducta la persona que en lugares públicos o de acceso público y sin mediar consentimiento de la víctima, un acto de significación sexual capaz de provocar una situación objetivamente intimidatoria, hostil o humillante, y que no constituya una falta o delito al que se imponga una pena más grave, que consistiere en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actos de carácter verbal o ejecutados por medio de gestos. 2. Conductas consistentes en acercamientos o persecuciones, o actos de exhibicionismo obsceno o de contenido sexual explícito. <p>Las conductas descritas en los puntos 1 y 2 se encuentran</p>	<p>La persona afectada por una conducta de connotación sexual debe (en la medida que sea posible) buscar un lugar seguro y generar contacto inmediato con su coordinador directo u otro personal operativo mediante grupo de WhatsApp, para generar acompañamiento y contención inmediata.</p> <p>Se deben dar todas las facilidades para que la persona afectada acuda inmediatamente a la comisaría, cuartel de PDI o centro de salud más cercano a realizar la denuncia correspondiente y generar constatación de lesiones. El coordinador podrá acompañar a la persona afectada a constatar lesiones.</p> <p>En el caso de que no se genere contacto con Carabineros u otra autoridad y sea necesario el traslado hacia centros médicos, el coordinador directo deberá gestionar la disponibilidad del vehículo institucional más cercano.</p> <p>El coordinador directo deberá completar el formulario (Anexo N°1) con el relato entregado por la persona afectada y la descripción de las acciones realizadas, como</p>	<p>El coordinador directo de la persona deberá:</p> <p>Una vez tomado contacto con la persona afectada se debe instruir al personal operativo que se encuentre más cerca de los hechos, que otorgue acompañamiento inmediato a la persona afectada.</p> <p>El coordinador directo deberá comunicarse con Carabineros de Chile (133), en el caso de que se requiera asistencia en el lugar de alguna autoridad policial.</p> <p>Se deben dar todas las facilidades para que la persona afectada acuda inmediatamente a la comisaría, cuartel de PDI o centro de salud más cercano a realizar la denuncia correspondiente y generar constatación de lesiones.</p> <p>Además, el coordinador directo deberá identificar si existen otras personas del proyecto que hayan sido afectadas por la situación y en el caso de ser así, replicar el mecanismo de acción y evaluar la suspensión de trabajo durante esa jornada en la zona afectada.</p> <p>Al momento de tomar conocimiento se deberá efectuar contención (Ver Punto N°12 y N°13) e informar a la persona afectada que se podrá contactar con el programa de Apoyo a Víctimas al 600 818 1000 o a través de www.apoyovictimas.cl de la subsecretaría prevención del delito (Gratuito).</p>

	<p>sancionadas en el artículo 494 ter del Código Penal.</p> <p>Abuso Sexual: Conductas sexuales diferentes de la violación. Sancionado en el artículo 366 del Código Penal. Ej. Tocaciones, besos, u otras conductas de índole sexual.</p> <p>Violación: Sancionado por el artículo 361 y siguientes del Código Penal.</p>	<p>por ejemplo asistencia a constatación de lesiones o denuncias ante la autoridad o asistencia a centro médico.</p> <p>En caso de que la persona afectada no informe al coordinador directo sino a otra persona, ésta última en calidad de testigo deberá informar inmediatamente a su propio coordinador directo o el de la persona afectada, manteniendo reserva de la situación, respecto de otros, a fin de resguardar la privacidad de la persona afectada.</p>	<p>Reportar a su Coordinador de convenio del incidente, quien deberá tomar conocimiento de los hechos, levantado acta mediante el formulario en Anexo 1, el que será enviado a sus coordinadores de equipo operativo, a la Dirección Regional y al correo acompanamiento@ine.gob.cl. <u>Dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a que tome conocimiento de los hechos.</u> Además de incluir en la plataforma de ticketera/mesa de ayuda (en los casos que corresponda, de acuerdo con las instrucciones que sean entregadas a los coordinadores).</p> <p>En todo momento se debe asegurar la no divulgación y confidencialidad respecto a la información personal contenida en el documento.</p>
<p>Actitudes físicas de índole sexual que no constituyan delito</p>	<p>Conductas que impliquen contacto físico, con algún tipo de connotación sexual y que no sea consentido por la persona afectada. Ejemplo hacer cariño, que le den la mano, abrazar</p> <p>Se entiende que no existe consentimiento en los casos en la persona afectada no ha manifestado expresamente su intención de que se produzcan estas situaciones, que se haya negado a ello o que se haya mostrado dubitativa.</p>	<p>La persona afectada:</p> <p>Deberá contactar lo antes posible a la Coordinación directa por teléfono, WhatsApp o cualquier otro medio de comunicación, quien podrá aconsejar a la persona afectada que se retire del lugar y retorne al Local Censal.</p> <p>En el caso de que la persona afectada quiera denunciar, su coordinador directo debe realizar las coordinaciones y prestar facilidades para generar la denuncia.</p> <p>En caso de que la persona afectada no se quiera retirar del lugar, podrá continuar desempeñando sus labores y posteriormente retornar al Local Censal.</p> <p>Una vez que la persona afectada esté de regreso en el Local Censal, deberá entrevistarse con su coordinador directo, a quien tendrá que informar lo sucedido. Si la persona no vuelve al Local Censal podrá entrevistarse mediante llamado telefónico u otro medio.</p>	<p>La Coordinación directa de la persona:</p> <p>Deberá solicitar al personal de terreno que se encuentre más cerca de la persona afectada, que acuda a hacerle compañía y se podrá llamar a ambulancias, carabineros, u otra autoridad. Además, se podrá llevar a la persona a la comisaría, cuartel de PDI o centro de salud, más cercano, mediante el vehículo del INE que esté más cerca del lugar en que se encuentre.</p> <p>En caso de que la persona afectada estime necesario retirarse del lugar, la coordinación no podrá persuadirle para que se mantenga ahí.</p> <p>En caso de que la persona afectada quiera acudir ante autoridades a denunciar el hecho, se le entregará facilidades para esto.</p> <p>La persona afectada deberá reportar a su Coordinador de convenio del incidente, quien deberá tomar conocimiento de los hechos, levantado acta mediante el formulario en Anexo 1, el que será enviado a sus coordinadores de equipo operativo, a la Dirección Regional y al correo acompanamiento@ine.gob.cl. <u>Dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a que tome conocimiento de los hechos.</u> Además de incluir en la plataforma de</p>

En caso no informe a la Coordinación directa sino a otra persona, ésta última en calidad de testigo deberá informar inmediatamente a su propia Coordinación directa o el de la persona afectada.

ticketera/mesa de ayuda (en los casos que corresponda, de acuerdo con las instrucciones que sean entregadas a los coordinadores).

Al momento de tomar conocimiento se deberá efectuar contención (Ver Punto N°12 y N°13) e informar a la persona afectada que se podrá contactar con **el programa de Apoyo a Víctimas al 600 818 1000 o a través de www.apoyovictimas.cl** de la subsecretaría prevención del delito (Gratis).

En todo momento se debe asegurar la no divulgación y confidencialidad respecto a la información personal contenida en el documento

Tipo de conducta o riesgo	Descripción	Curso a seguir por la persona afectada	Curso a seguir por el INE
<p>Insultos u ofensas contra personal operativo, contra el Instituto Nacional de Estadísticas o proyecto CPV.</p>	<p>Dentro de estas se encuentra toda conducta que mediante acciones o comentarios signifique insulto u ofensa a la persona que está realizando las labores de terreno, irritándole o provocando una afectación anímica.</p> <p>Estas acciones pueden ser insultos u ofensas dirigidas a la persona que se encuentre en terreno o en general a las personas del INE o del proyecto CPV.</p> <p>Ejemplos: gritos, garabatos, insultos de cualquier tipo.</p>	<p>Reportar a su Coordinador de convenio del incidente, tan pronto sea posible y seguir sus recomendaciones para realizar el registro de la situación ocurrida por el coordinador.</p> <p>En caso de que la situación le provoque una afectación anímica de consideración (según criterio de la persona afectada), que le haga sentir incapaz de continuar con las labores de terreno en ese sector, podrá solicitar autorización para volver al Local Censal y que se reasigne ARC.</p> <p>Al retornar al Local Censal deberá entrevistarse con el coordinador, para informar los detalles de la situación.</p> <p>En caso de que la persona prefiera continuar con las labores de terreno, una vez finalizadas éstas, deberá acudir al Local Censal e informar a su coordinador los detalles de la situación ocurrida, para efectos de que se registre el hecho, o al día hábil siguiente.</p>	<p>El coordinador directo deberá:</p> <p>El coordinador directo, deberá identificar si existen más colaboradores afectados dentro de su área de responsabilidad. En el caso de estar en peligro la integridad de más personas, evaluar la paralización de actividades en el sector de los hechos, durante esa jornada.</p> <p>Reportar a su Coordinador de convenio del incidente, quien deberá tomar conocimiento de los hechos, levantado acta mediante el formulario en Anexo 1, el que será enviado a sus coordinadores de equipo operativo, a la Dirección Regional y al correo acompanamiento@ine.gob.cl. <u>Dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a que tome conocimiento de los hechos</u>. Además de incluir en la plataforma de ticketera/mesa de ayuda (en los casos que corresponda, de acuerdo con las instrucciones que sean entregadas a los coordinadores).</p>

Tipo de conducta o riesgo	Descripción	Curso a seguir por la persona afectada	Curso a seguir por el INE
Discriminación Arbitraria	<p>Cualquier acto de distinción basado en fundamentos de mero capricho y sin que medie una decisión racional.</p> <p>Ejemplos de ello son las conductas de discriminación por razones de: etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas; sexo, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, orientación sexual, identidad y expresión de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal y enfermedad o discapacidad.</p>	<p>Reportar a su Coordinador de convenio del incidente, tan pronto sea posible y seguir sus recomendaciones para realizar el registro de la situación ocurrida por el coordinador.</p> <p>En caso de que la situación le provoque una afectación anímica de consideración (según criterio de la persona afectada), que le haga sentir incapaz de continuar con las labores de terreno en ese sector, podrá solicitar autorización para volver al Local Censal y que se reasigne ARC.</p> <p>Al retornar al Local Censal deberá entrevistarse con el coordinador, para informar los detalles de la situación.</p> <p>En caso de que la persona prefiera continuar con las labores de terreno, una vez finalizadas éstas, deberá acudir al Local Censal e informar a su coordinador los detalles de la situación ocurrida, para efectos de que se registre el hecho, o al día hábil siguiente.</p>	<p>El coordinador directo de la persona deberá:</p> <p>Una vez informado de la situación, tomar contacto con la persona afectada y coordinar el acompañamiento de las personas más cercanas.</p> <p>El coordinador directo deberá comunicarse con Carabineros de Chile, en el caso de que se requiera asistencia en el lugar de alguna autoridad policial.</p> <p>Al momento de tomar conocimiento se deberá efectuar contención (Ver Punto N°12 y N°13) e informar a la persona afectada que se podrá contactar con el programa de Apoyo a Víctimas al 600 818 1000 o a través de www.apoyovictimas.cl de la subsecretaría prevención del delito (Gratis).</p> <p>Reportar a su Coordinador de convenio del incidente, quien deberá tomar conocimiento de los hechos, levantado acta mediante el formulario en Anexo 1, el que será enviado a sus coordinadores de equipo operativo, a la Dirección Regional y al correo acompanamiento@ine.gob.cl. Dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a que tome conocimiento de los hechos. Además de incluir en la plataforma de ticketera/mesa de ayuda (en los casos que corresponda, de acuerdo con las instrucciones que sean entregadas a los coordinadores).</p> <p>En todo momento se debe asegurar la reserva y confidencialidad respecto a la información personal contenida en el documento (Anexo 1).</p>

Tipo de conducta o riesgo	Descripción	Curso a seguir por la persona afectada	Curso a seguir por el INE
Situaciones de riesgo al llegar a un lugar de terreno.	<p>Casos en que, al llegar a un lugar, el personal de terreno se encuentre con riñas, peleas, disparos al aire, “silbidos” o pitos de aviso en la comunidad que signifique un rechazo colectivo para el personal de terreno.</p> <p>Rechazo colectivo del personal de terreno del INE, impidiéndole desarrollar las tareas del Proyecto</p>	<p>Reportar a su Coordinador de convenio del incidente, tan pronto sea posible y seguir sus recomendaciones para realizar el registro de la situación ocurrida por el coordinador.</p> <p>En caso de que la situación le provoque una afectación anímica de consideración (según criterio de la persona afectada), que le haga sentir incapaz de continuar con las labores de terreno en ese sector, podrá solicitar autorización para volver al Local Censal y que se reasigne ARC.</p> <p>Al retornar al Local Censal deberá entrevistarse con el coordinador, para informar los detalles de la situación.</p> <p>En caso de que la persona prefiera continuar con las labores de terreno, una vez finalizadas éstas, deberá acudir al Local Censal e informar a su coordinador los detalles de la situación ocurrida, para efectos de que se registre el hecho, o al día hábil siguiente.</p>	<p>Una vez informado de la situación, tomar contacto con la persona afectada y coordinar el acompañamiento de las personas más cercanas.</p> <p>El coordinador directo deberá comunicarse con Carabineros de Chile, en el caso de que se requiera asistencia en el lugar de alguna autoridad policial.</p> <p>Al momento de tomar conocimiento se deberá efectuar contención (Ver Punto N°12 y N°13) e informar a la persona afectada que se podrá contactar con el programa de Apoyo a Víctimas al 600 818 1000 o a través de www.apoyovictimas.cl de la subsecretaría prevención del delito (Gratuito).</p> <p>Reportar a su Coordinador de convenio del incidente, quien deberá tomar conocimiento de los hechos, levantado acta mediante el formulario en Anexo 1, el que será enviado a sus coordinadores de equipo operativo, a la Dirección Regional y al correo acompanamiento@ine.gob.cl. <u>Dentro del plazo de 1 día hábil siguiente a que tome conocimiento de los hechos.</u> Además de incluir en la plataforma de ticketera/mesa de ayuda (en los casos que corresponda, de acuerdo con las instrucciones que se entregadas a los coordinadores).</p> <p>En todo momento se debe asegurar la reserva y confidencialidad respecto a la información personal contenida en el documento (Anexo 1).</p>

En caso de que el personal de CPV se vea afectado por más de una de las situaciones descritas previamente, se deberá proceder con el protocolo establecido para cada una de ellas, privilegiando las destinadas a la protección de la vida, salud física y seguridad personal.

Por ejemplo, en el caso que una persona sea víctima de un robo de su mochila y en dicho contexto sea, además, golpeada, deberá primeramente atenderse su estado de salud, antes de activar el protocolo referido al robo de bienes institucionales, el cual deberá ejecutarse, una vez que la víctima del delito haya sido debidamente atendida en un centro de salud.

12. MEDIDAS DE CONTENCIÓN Y ORIENTACIÓN PARA LA PERSONA AFECTADA Y EQUIPO

El coordinador directo o quien desarrolle la labor de escuchar a la persona afectada y/o testigos, deberá entregar la orientación en primera instancia, respecto a los eventuales pasos a seguir en caso de que quiera denunciar. En este sentido, la coordinación directa deberá:

- Proporcionar un espacio físico que garantice las condiciones de privacidad y favorezca la escucha activa y empática, evaluando disponibilidad de infraestructura del proyecto
- Escuchar a la(s) persona(s) afectada(s) en su exposición, sin menoscabo a su dignidad y sin intromisión en aspectos que resulten irrelevantes para el conocimiento de los hechos. Para esto existen algunas técnicas como:

Parfraseo: Consiste en darle entender a la persona afectada que se le ha escuchado con atención, para esto, se puede repetir algunas de las frases que la misma persona ha dicho, o también, realizando pequeños resúmenes de lo que la persona ha expresado.

Reflejo: Consiste en adoptar una postura corporal similar a la de la persona que se está conteniendo, o imitar aquellos gestos que reflejan una emoción en la persona. De esta forma, la persona afectada, comprenderá que se encuentran en la misma sintonía afectiva.

Validación emocional: No se debe cuestionar o minimizar las emociones de la persona, por el contrario, se debe validarlas y comprenderlas. Tampoco caer en juicios o cuestionamientos respecto a las conductas que haya presentado durante el suceso.

- Registrar detalladamente en el Acta (Anexo 1), el relato de las personas presuntamente afectadas evitando la revictimización y reiteración innecesaria de hechos ya relatados, realizando preguntas sencillas y enfocadas hacia los hechos, sin minimizar la situación vivenciada, pero recopilando la mayor cantidad de información posible.
- Si la persona afectada solicita comunicarse con su contacto de emergencia, contactarse con el gestor administrativo del local respectivo.
- Informar a la persona afectada que, en caso de haberse producido una eventual situación de maltrato, acoso, y/o violencia que, a juicio de el/la afectado/a pueda constituir delito, podrá realizar la denuncia de los hechos en Comisaría de Carabineros de Chile, Fiscalía o Cuartel de la Policía de Investigaciones y puede acudir al **programa de apoyo a víctimas (600 818 1000)** de la Subsecretaria de Prevención del Delito de manera gratuita.
- En todo momento se debe asegurar la reserva y confidencialidad respecto a la información personal contenida en el documento.
- Se deberá realizar espacios de escucha activa y contención al equipo de la(s) persona(s) afectada, antes de realizar el levantamiento de despliegue territorial post incidente,

informando de las nuevas medidas de seguridad adoptadas y empatizando con las aprensiones que pudieran tener del operativo.

- Si la(s) persona(s) afectada(s) presentan alguno de los siguientes síntomas o estados:
 - Miedo al hablar
 - Desorientación.
 - Temor por su vida.
 - Inseguridad.
 - Relato confuso.
 - Sensación de indefensión.
 - Culpa por la situación.

Si la persona afectada manifiesta alta afectación, se propone ofrecer la posibilidad de practicar técnicas de relajación y disminución del estrés, a través, de ejercicios de respiración. Lo anterior, tomando como referencia la respiración en cuatro tiempos:

- Inspiración: 4 tiempos
- Exhalación: Por la nariz o por la boca. 4 tiempos
- Retención con los pulmones “vacíos”: 4 tiempos.

Los 4 tiempos no siguen necesariamente el tiempo real (en segundos). La duración de los tiempos es variable, según el estado de agitación de la persona. Acomode la duración de los tiempos para que el afectado se sienta cómodo y no se quede sin aire

13. MEDIDAS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA PERSONA AFECTADA

Las medidas de acompañamiento que se efectúen deberán estar a cargo de la persona que haga las veces de coordinador directo de la persona afectada y tendrán como objetivo acompañar al personal del Proyecto CPV.

A continuación, se sugieren posibles medidas que pudiesen ser implementadas con posterioridad a las medidas de contención, pudiendo efectuarse otras en caso de que el responsable de ello lo estime pertinente:

Se sugiere implementar acompañamiento por medio de:

- Disponer de flexibilidad para asistir **ante la autoridad competente** a realizar una denuncia, prestar declaración o realizar cualquier otro trámite relacionado con el hecho ocurrido.
- Previa autorización de la o el Coordinador Operativo Regional/ jefe Censal, se podrá reasignar el área de desempeño en terreno de la persona afectada, en caso de que la persona encargada de desarrollar las medidas de acompañamiento estime necesario, y que considere que éste se pueda sentir más cómodo para realizar sus tareas, para lo cual se requerirá previamente el consentimiento escrito de la persona afectada.
- Coordinador Operativo Regional, deberá asignar un acompañante del equipo a fin de que realicen sus tareas en forma conjunta en terreno.
- Escuchar a la persona afectada, sin emitir opinión o juicio acerca de lo relatado.
- Al entrevistar a la persona afectada se deberá informar que los datos solo se utilizarán para adoptar medidas operativas en el área que sucedieron los hechos, medidas preventivas de acuerdo a las recomendaciones de la Subsecretaría de Prevención del Delito a través del programa Apoyo a Víctimas y en caso de que sea necesario, se presentarán las denuncias ante los órganos competentes para conocer de delitos.

ANEXO 1

Formulario declaración de situaciones de maltrato, acoso y/o violencia hacia personal de terreno efectuado por informantes o personal externo a la Institución

Este formulario solo se llenará para entregar la información al correo electrónico para reportar estas situaciones.

Este documento se debe enviar a coordinadores de equipo operativo correspondiente, a la Dirección Regional y al correo acompanamiento@ine.gob.cl

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE TOMA EL ACTA*	
Nombres	
Apellido Paterno	
Apellido Materno	
Rut	
Cargo	
Región de Desempeño	
Comuna y localidad de incidente	
Fecha en que ocurrió el hecho	
Coordinador(a) directo	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	

***Siempre se deberá informar a la persona que se puede dejar en blanco su información personal.**

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA AFECTADA	
Nombres	
Apellido Paterno	
Apellido Materno	
Rut	
Cargo	
Región de Desempeño	
Coordinador(a) directo	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	

ANTECEDENTES DEL CASO (DESCRIPCIÓN DE LO OCURRIDO)

Relato de lo sucedido

2° REMÍTASE copia íntegra del presente acto administrativo, por parte del Subdepartamento de Partes y Registros, a la Jefa del Proyecto Censo de Población y Vivienda, año 2024, para los fines que estime conveniente

ANÓTESE Y ARCHÍVESE.

RICARDO VICUÑA POBLETE
Directora Nacional
Instituto Nacional de Estadísticas

XXX

Distribución:

- Dirección Nacional
- División Jurídica
- Subdepartamento de Partes y Registros