

Protocolo de Acompañamiento, Contención y Orientación

Capacitación Censo de Población y Vivienda



Introducción

En esta presentación revisaremos los lineamientos y alcances del Protocolo de Contención, Acompañamiento y Orientación, las recomendaciones para el acompañamiento en situaciones de hostilidad, maltrato, acoso o violencia por parte de personas externas al INE.

Además, veremos el modo en que se deben reconocer las diferentes situaciones o conductas que pueden representar un riesgo para el personal en terreno.

Contenidos

- 01.** Protocolo
- 02.** Definiciones
- 03.** Conductas hostiles
- 04.** Principios orientadores
- 05.** Responsables de aplicar este Protocolo
- 06.** Factores de riesgo
- 07.** Situaciones o conductas de riesgo
- 08.** Medidas de acompañamiento y contención



01.

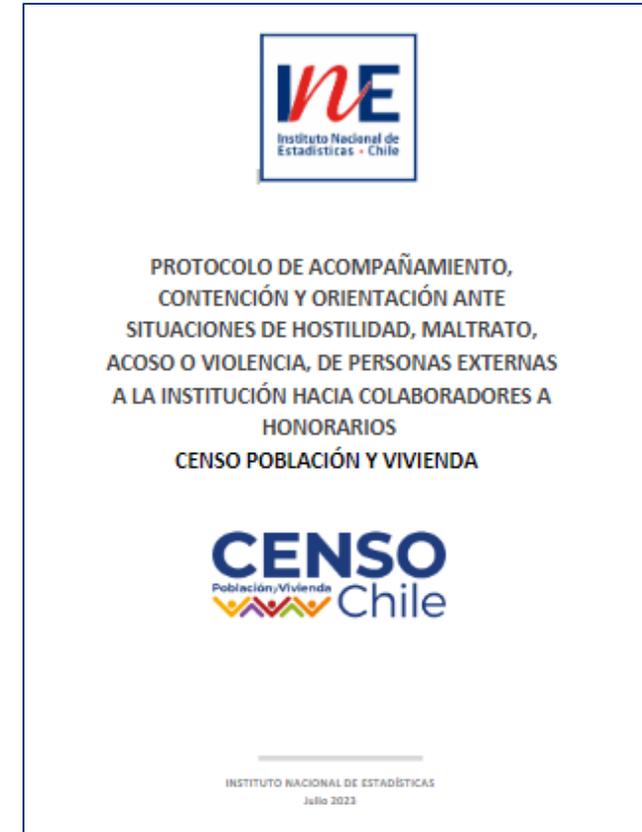
Protocollo





Documento: Protocolo para colaboradores/as INE

Para revisar el documento en profundidad, puedes descargarlo directamente desde la Plataforma de Capacitación. Específicamente, en la sección "*Manuales e Instructivos*".





Alcance del Protocolo

El protocolo de contención,
acompañamiento y orientación se
aplica a **todas y todos los
colaboradores que se
encuentren
desempeñando labores
en terreno** del Censo de Población
y Vivienda 2024.



02.

Definiciones





¿Qué es Abuso Sexual?

Realización de una acción sexual, como, por ejemplo: tocaciones o besos en área de connotación sexual; simulación de acto sexual; exhibir o registrar material pornográfico o presenciar espectáculos del mismo carácter, entre otros.



¿Qué constituye Acoso Sexual Callejero?

Es la realización no consensuada de actos de índole sexual en lugares públicos, que provocan intimidación, hostilidad o humillación.

Incluye actos verbales, gestuales, acercamientos, persecuciones y exhibicionismo obsceno o sexual explícito, sin ser un delito más grave.



¿Qué es Discriminación Arbitraria?

Toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable.

¿Qué son lesiones y qué tipo de lesiones existen?

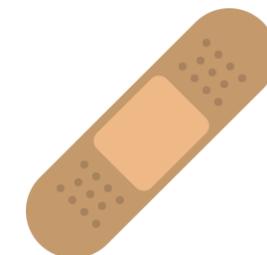
Tipo de delito que atenta contra la integridad física y la salud individual de las personas, para que se configure este delito, es necesario que se **provoque un daño o detrimento corporal que cause un perjuicio en la salud de las personas.**

Lesiones graves

Refiere a un daño físico que genere una incapacidad para el trabajo por más de 30 días.



Lesiones menos graves





¿Qué debo hacer antes de entregar información a las autoridades sobre hechos que pueden constituir un delito?

Antes de entregar información a las autoridades sobre hechos que pueden ser delictivos, es importante verificar lo que pasó y relevancia de los datos.

Asegúrate de que la información es precisa y detallada, y **recopila cualquier evidencia que pueda respaldarla.**



Es recomendable consultar con jefaturas para entender las implicaciones legales y el proceso adecuado de denuncia antes de dirigirse a las autoridades competentes.

Luego de esto, dirígete a las autoridades competentes, como la fiscalía o las policías, para hacer la entrega formal de esta información.

DIEP

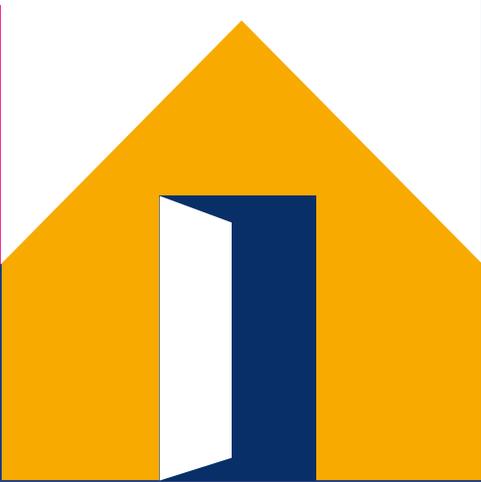
- **Denuncia Individual de Enfermedad Profesional**, con la que una trabajadora o trabajador afiliado a una mutualidad puede acceder a prestaciones médicas cubiertas por la Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

DIAT

- **Denuncia Individual de Accidente del Trabajo**, con la que una trabajadora o trabajador protegido por una mutualidad puede acceder a prestaciones médicas cubiertas por la Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.



03.

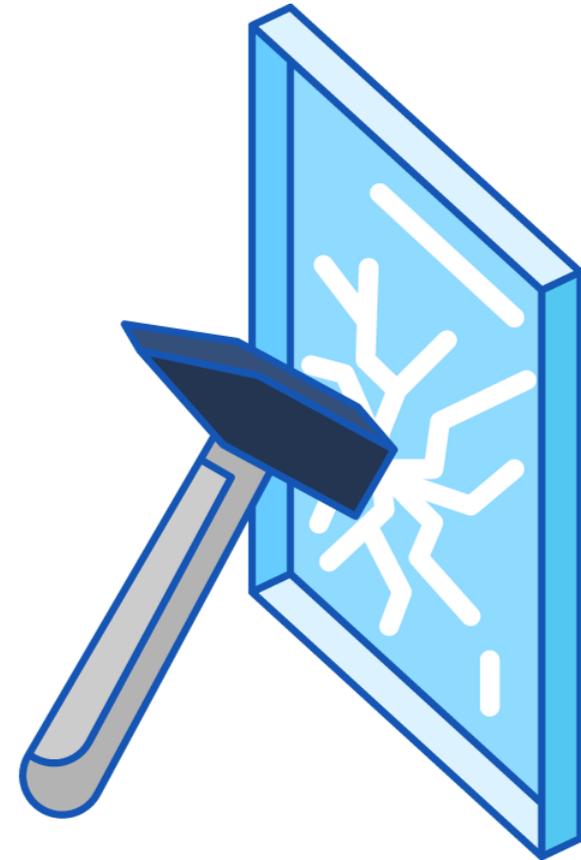


Conductas Hostiles



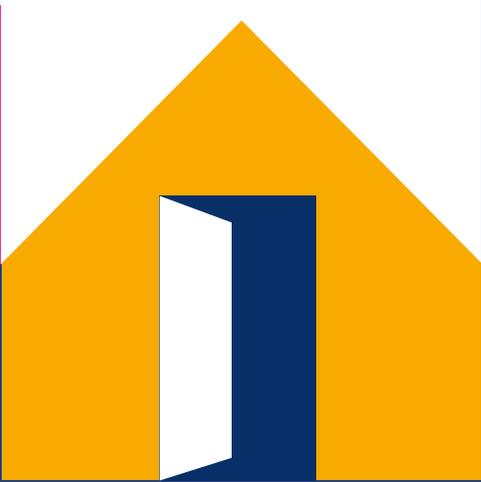
Para la aplicación del presente protocolo, entenderemos como conductas hostiles, **cualquier comportamiento ejecutado por personas externas al INE, que, mediante actitudes verbales o no verbales, físicas, omisivas e incluso apremiantes, produzcan una afectación en la dignidad del personal operativo, 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 también **afecten bienes institucionales**, se ejecutará el procedimiento establecido en el **Instructivo sobre procedimiento por robo, hurto y/o extravío de bienes institucionales del INE.**





04.



Principios Orientadores



Confidencialidad

El deber de prudencia y discreción especialmente, en quien asume la responsabilidad de recibir la denuncia



No revictimización

Obtención de información de la persona afectada evitando que deba relatar reiteradamente los hechos



Enfoque preventivo

Prevenir o reducir los riesgos a los que podría estar expuesto el personal

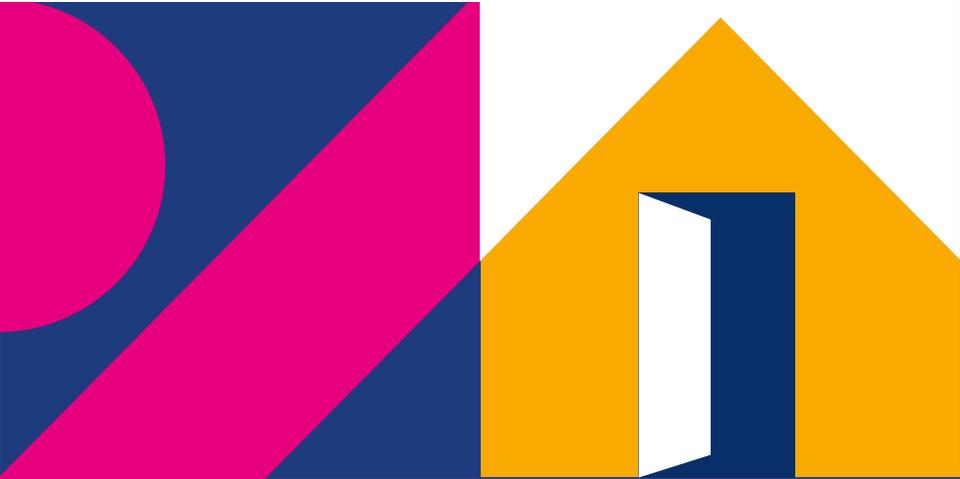


Enfoque e igualdad de género

Acceso igualitario de todas las personas independiente de su género y a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de todas las personas



05.



**Responsables de
aplicar este Protocolo**

¿Quiénes son responsables de aplicar este protocolo?

Director/a
Nacional

Jefaturas

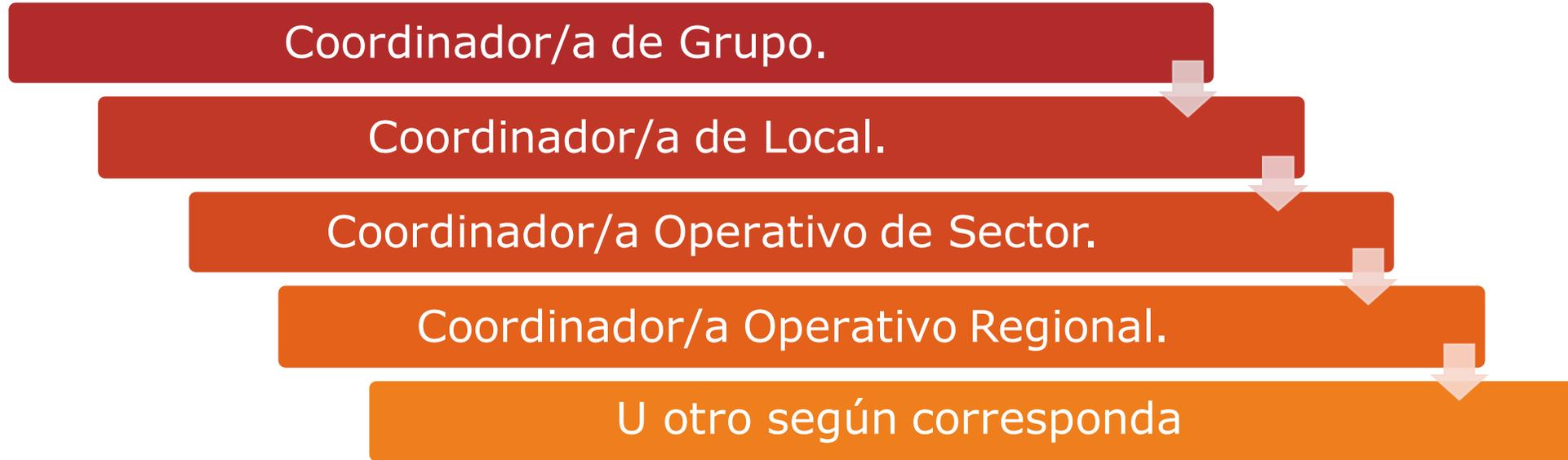
Perfiles coordinación
CPV2024

Subdepartamento de Prevención
de riesgo

División jurídica



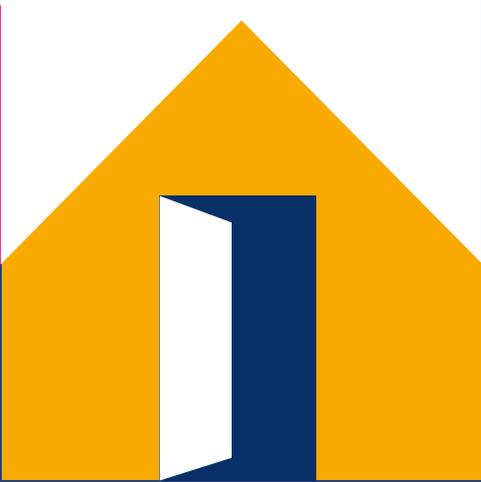
Cargo superior directo



Tomar conocimiento de los hechos que pudieran denunciar las y los prestadores de servicios y activar los procedimientos que correspondan. Informar mediante correo electrónico a: **Director/a Regional, Gestor Zonal de Riesgos Operativos y Seguridad; acompanamiento@ine.gob.cl y prevencionderiesgos@ine.gob.cl**



06.



**Factores de riesgos e
instrucciones
preventivas**



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

1

- La desconfianza de los informantes al presentarse el colaborador/a o trabajador/a en terreno

2

- El área de levantamiento focalizada

3

- La presencia del colaborador/a o trabajador/a en lugares apartados, donde puede existir el riesgo derivado de situaciones imprevistas

4

- No tener visible la credencial institucional

5

- La presencia de antisociales en el sector

6

- La presencia de animales domésticos que amenazan al censista

7

- Mantener a la vista elementos o accesorios de valor, distintos a los utilizados para la ejecución del levantamiento de datos



Acciones preventivas

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

2

Acceder a lugares de acuerdo a la planificación estipulada por Área de Levantamiento

Focalizado, resguardando la seguridad del equipo en terreno

3

Registro de situaciones ocurridas en terreno que contribuyan en generar procesos adaptativos de acuerdo al 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



Acciones preventivas

4

- Será indispensable **recibir oportunamente la información por parte del personal de terreno de las situaciones ocurridas**. Por ello deben estar al tanto del protocolo, si ocurre lo señalado informar inmediatamente

5

- **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

6

- **Informar al personal de terreno (y recordar constantemente) que no deben ingresar al interior de los recintos/hogares a censar**

7

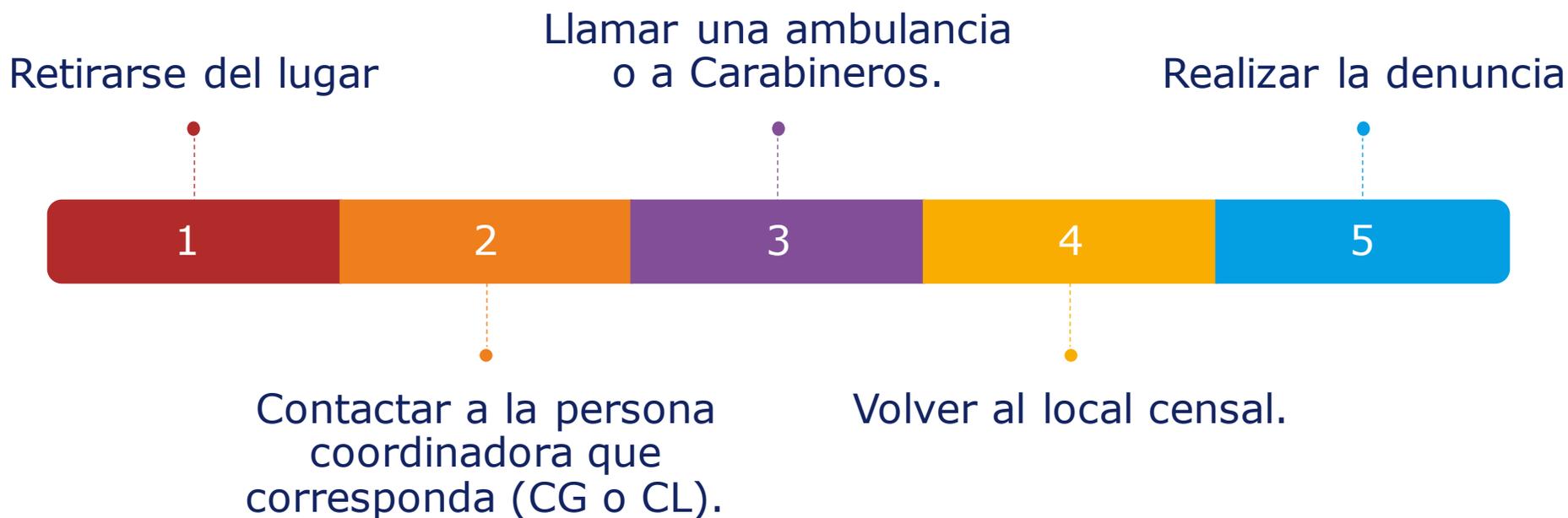
- **Buscar apoyo efectivo de guardias de seguridad municipal y fuerzas policiales a través de coordinaciones concretas**. Revisar procedimiento según sea el caso en Ítem



07.

**Situaciones o Conductas
de Riesgo para el
Trabajo en Terreno y
Medidas de Acción**

En caso de: conductas de violencia física y/o violencia de género, delitos de connotación Sexual, la persona agredida debe:





Procedimientos y acciones que la coordinación directa debe seguir en caso de incidentes

1 Tomar conocimiento de los hechos:

- Recopilar antecedentes.
- Instruir y acompañar inmediatamente al afectado/a para brindar contención.

2 Generar contacto y evaluar necesidad de asistencia:

- Evaluar si se requiere la asistencia de carabineros o ambulancia.
- Coordinar correspondientemente al lugar, manteniendo la compañía del afectado/a.

3 Facilitar traslado a centros médicos si es necesario:

- Proporcionar facilidades para trasladarse a centros médicos mediante vehículos institucionales.



Procedimientos y acciones que la coordinación directa debe seguir en caso de incidentes

4 Identificar colaboradores afectados:

- El coordinador directo debe identificar a más colaboradores afectados en su área de responsabilidad.
- Evaluar la paralización de actividades si la integridad de más personas está en peligro.

5 Realizar denuncia de los hechos:

- Generar la denuncia en Carabineros de Chile, Fiscalía o Cuartel de Policía de investigaciones más cercano.

6 Reportar a superiores:

- Reportar al superior inmediato CL/COS/COR/Director(a) Regional/Gestor Zonal de Riesgos Operativos y Seguridad.
- Completar el formulario (ANEXO 1) y enviar al director(a) regional, acompanamiento@ine.gob.cl



Procedimientos y acciones que la coordinación directa debe seguir en caso de incidentes

7 Garantizar reserva y confidencialidad:

- Mantener la reserva y confidencialidad de la información personal.
- Asegurar el anonimato del afectado/a, a menos que indique lo contrario.

8 Facilitar denuncia ante autoridades:

- Brindar facilidades si la persona afectada desea acudir ante autoridades para denunciar el incidente.



¿Qué tipo de situaciones riesgosas pueden existir en terreno?

Casos de maltrato, acoso, violencia o discriminación que eventualmente podrían experimentar **directa o indirectamente** (atestiguando) quienes conforman el equipo CPV de terreno.

Violencia contra bienes materiales

Refiere a ataques violentos a vehículos o bienes del INE, que generan daños físicos o psicológicos. Las personas afectadas **deben retirarse a un lugar seguro y contactar a sus coordinadores/as**, quienes deben facilitar la atención médica y denunciar los daños.



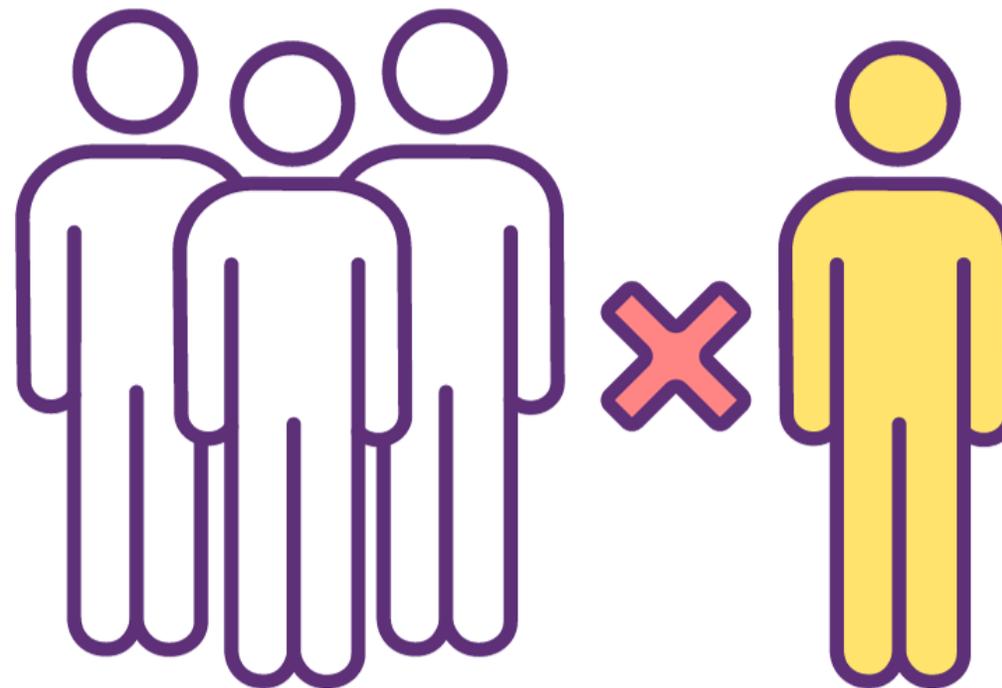
Situaciones de Riesgo en Terreno



Se refiere a situaciones peligrosas al llegar a un lugar de terreno, por ejemplo, riñas o peleas. El personal debe retirarse del lugar e informar a sus coordinadores/as.

Discriminación Arbitraria

Contempla cualquier acto de discriminación por razones de etnia, nacionalidad u otro motivo. Las personas afectadas deben informar a sus coordinadores/as, quienes deben ofrecer apoyo y acompañamiento.





Insultos u ofensas



Contempla 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.



Conductas verbales que puedan afectar la identidad sexual del personal de terreno



Todo comentario o cualquier manifestación verbal de una persona externa al INE, que mediante contenido sexual se refiera al personal en terreno.



La coordinación directa debe **actualizar el acta** de la situación ocurrida (Anexo 1 del Protocolo) y enviar esta información al **Director/a Regional, Gestor/ra Zonal de Riesgos Operativos y Seguridad** y responsable de la Institución (**Subdepto. Prevención de Riesgos** a los correos acompanamiento@ine.gob.cl, prevencionderiesgo@ine.gob.cl).

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

El presente formulario sólo se llenará para efectos de entregar la información al correo electrónico destinado para reportar estas situaciones.

Será responsabilidad del Proyecto CPV entregar el formulario en un formato electrónico editable a fin de que sea llenado y remitido por los coordinadores.

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE TOMA EL ACTA*	
Nombres	
Apellido Paterno	
Apellido Materno	
Rut	
Cargo	
Región de Desempeño	
Coordinador(a) directo	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	



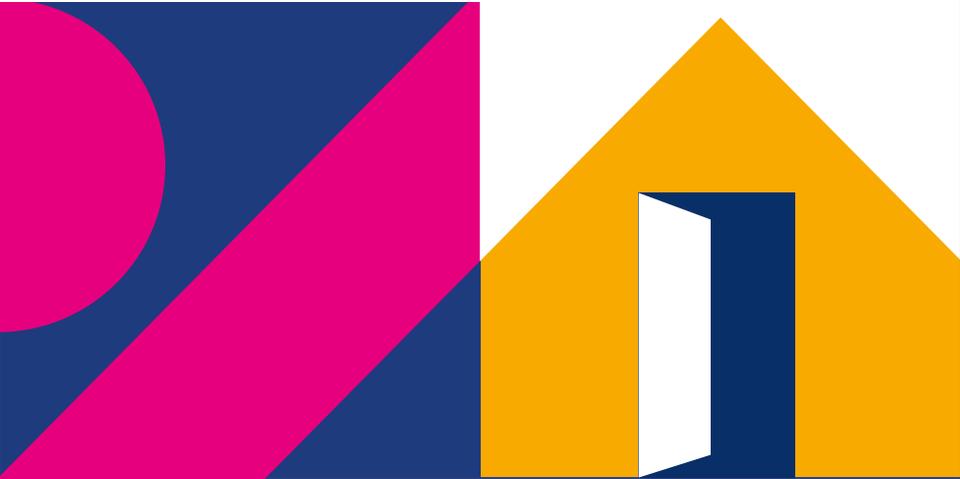
IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA AFECTADA	
Nombres	
Apellido Paterno	
Apellido Materno	
Rut	
Cargo	
Región de Desempeño	
Coordinador(a) directo	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	

ANTECEDENTES DEL CASO (DESCRIPCIÓN DE LO OCURRIDO)
Relato de lo sucedido



08.

Medidas de Contención y Acompañamiento





Medidas de Contención y Orientación (i)

- **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.





Medidas de Contención y Orientación (ii)

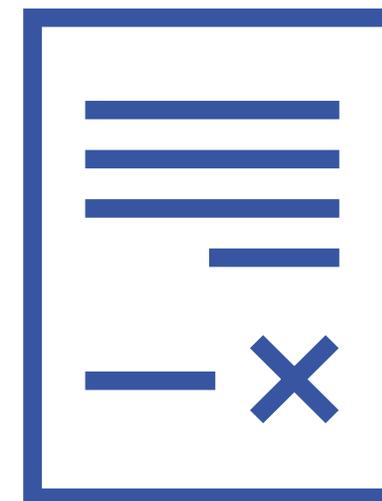
- ❑ Registrar detalladamente en el Formulario del Protocolo, **el relato de las personas afectadas** evitando la revictimización y reiteración innecesaria de hechos ya relatados, realizando preguntas sencillas y enfocadas hacia los hechos, sin minimizar la situación vivenciada, pero recopilando la mayor cantidad de información posible.
- ❑ Informar a la persona afectada que, en caso de haberse producido una eventual situación constitutiva de delito, **puede realizar la denuncia de los hechos** en Comisaría de Carabineros de Chile, Fiscalía o Cuartel de la Policía de Investigaciones.





Medidas de Contención y Orientación (iii)

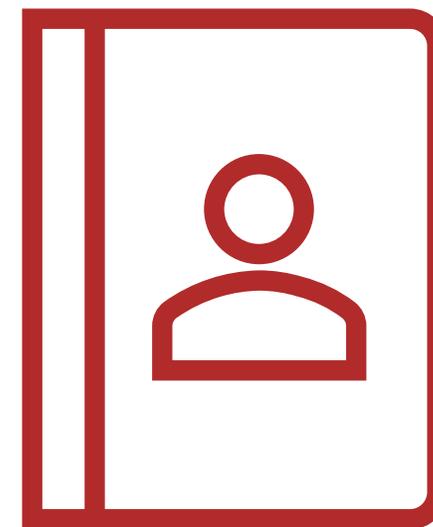
- ❑ En todo momento se debe **asegurar la reserva y confidencialidad de la información personal contenida en el documento.**
- ❑ Se deberá **realizar espacios de escucha activa y contención al equipo de la(s) persona(s) afectada, antes de realizar el levantamiento de despliegue territorial post incidente**, informando de las nuevas medidas de seguridad adoptadas y empatizando con las aprensiones que pudieran tener del operativo.





Medidas de Acompañamiento (i)

- ❑ **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.**
- ❑ **La o el Coordinador Operativo Regional (COR), deberá asignar un acompañante del equipo a fin de que realicen sus tareas en forma conjunta en terreno.**





Medidas de Acompañamiento (ii)

- ❑ **En caso de que la persona encargada de desarrollar las medidas de acompañamiento estime necesario, previa autorización de la o el Coordinador Operativo Regional/ Jefe(a) Censal, se podrá reasignar el área de desempeño en terreno de la persona afectada.**
- ❑ 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.
- ❑ **Escuchar a la persona afectada, sin emitir opinión o juicio acerca de lo relatado.**





CENSO
2024

www.censo.cl