



Guía de orientaciones para la gestión de voluntarios espontáneos en situaciones de emergencia y desastre

Provincia de Concepción, Región del Biobío, Chile



© **Mesa Intersectorial para la Gestión de Voluntarios Espontáneos en desastres**
Provincia de Concepción, Chile
Diciembre de 2018

Esta guía fue elaborada por el siguiente equipo técnico de la provincia de Concepción y la Universidad de Manchester.

Equipo Técnico Mesa Intersectorial Provincia de Concepción

Alex Tardón Miranda	Gobernación Provincial de Concepción
Boris Sáez Arévalo	Municipalidad de Talcahuano
Mónica Molina Ravanal	Fundación Alto Río, Universidad de las Américas, Sede Concepción
Claudio Guerrero Bolívar	Fundación Tierra de Esperanza
Pedro Araya Riffo	Servicio de Salud Concepción
Ignacio Gajardo Rebolledo	Municipalidad de Penco
Eduardo Merino Peña	Municipalidad de San Pedro de la Paz
Carlos Kaiser Mansilla	ONG Inclusiva
Oscar Cifuentes Zambrano	Universidad de Concepción
Blenda Irrázaval Sandoval	Gobernación Provincial de Concepción
Carolina Zambrano Arango	ONEMI Región del Biobío
Eduard Jara Nova	Municipalidad de Hualpén
Helios Pujol Martín	CONAF Concepción
Ana Dávila Burgos	Cruz Roja Biobío
Ninoska Figueroa Figueroa	Defensa Civil de Concepción
Denis Orbenes Valenzuela	Servicio de Salud Talcahuano
Víctor Betancourt Saavedra	Municipalidad de San Pedro de la Paz
César Castillo Urra	SENAMA Biobío

Equipo Investigador Universidad de Manchester

Dra. Jenny Moreno, Alliance Manchester Business School, University of Manchester, CITRID Universidad de Chile.

Prof. Duncan Shaw, Alliance Manchester Business School, Humanitarian and Conflict Response Institute (HCRI), University of Manchester.



Agradecimientos

Agradecemos a la Universidad de Manchester que a través del fondo de investigación ESRC Impact Acceleration Account UK, financió y apoyó el proceso de elaboración de esta guía. Nuestros sinceros agradecimientos a Somerset Local Authorities' Civil Contingencies Partnership, por brindarnos su guía de gestión de voluntarios espontáneos que sirvió de base para elaborar la nuestra. Agradecemos a la Gobernación Provincial de Concepción, Municipalidad de Talcahuano y la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI) por patrocinar la elaboración de la presente guía.

Esta guía ha sido elaborada siguiendo las orientaciones de la norma chilena NCh-ISO22319 "Directrices para planificar la participación de voluntarios espontáneos".

Fotografía

Felipe Sanhueza, Francisco Hernández,
Rodrigo Acuña, Recopilación equipo técnico

Las fotografías de la portada y del documento reflejan los esfuerzos del voluntariado espontáneo en las labores de emergencia durante los incendios forestales del verano del 2017 que afectaron a la provincia de Concepción.

Índice

Capítulo 1. Introducción

1.1 Propósito	4
1.2 Metodología.....	4
1.3 Los Voluntarios Espontáneos.....	5
1.4 ¿Por qué gestionar a los voluntarios espontáneos?.....	5
1.5 ¿Cómo gestionar a los voluntarios espontáneos?.....	6
1.6 Consideraciones para el uso de esta guía	6

Capítulo 2. Gestión de Voluntarios Espontáneos en la Provincia de Concepción

2.1 Diagnóstico general	8
2.2 Organizaciones de voluntariado en la Provincia de Concepción.....	8
2.3 Capacitación y conocimiento local	8
2.4 Determinación de la necesidad	9
2.5 El Centro de Recepción de Voluntarios (CRV)	9
2.6 La respuesta de los medios	10

Capítulo 3. Los Voluntarios Espontáneos

3.1 Participación de voluntarios espontáneos.....	12
3.2 Motivaciones de los voluntarios espontáneos	12
3.3 Edad	12
3.4 Tipos de voluntarios espontáneos a gestionar en un CRV.....	12
3.5 Voluntarios Institucionales.....	13
3.6 Otros grupos formales (grupos religiosos y otras organizaciones voluntarias).....	13
3.7 Roles y responsabilidades.....	13
3.8 Comportamiento.....	14
3.9 Control de antecedentes penales.....	14
3.10 Responsabilidad y riesgo	14
3.11 Bienestar.....	14

Capítulo 4. EL Centro de Recepción de Voluntarios (CRV)

4.1 Activación del Centro de Recepción de Voluntarios (CRV).....	18
4.2 Características de la infraestructura donde se habilitarán los CRV.....	18
4.3 Funciones dentro del CRV	19
4.4 Equipo de Gestión del CRV.....	19

Capítulo 5. El proceso de un Centro de Recepción de Voluntarios (CRV)

5.1 Recepción	24
5.2 Registro	24
5.3 Entrevista de registro inicial	24
5.4 Inducción de los VEs	24
5.5 Gestión de Riesgos y Seguridad	27
5.6 Reporte de Contabilidad de VEs	27
5.7 Cierre de la sesión de trabajo	27
5.8 Cuidados posteriores a la tarea realizada	28
5.9 Reconocimiento	28
5.10 Información de organizaciones de voluntariado	28

Anexos

Anexo 1: Orientaciones para la Ayuda Humanitaria administrada por los CRV	30
Anexo 2: Pauta de integración de voluntarios espontáneos con criterios de inclusión y diversidad	31
Anexo 3: Propuesta de disposición espacial básica de un CRV	34
Anexo 4: Cuadro de tareas a realizar por los voluntarios espontáneos	35
Anexo 5: Modelo compromiso de participación como voluntario espontáneo	37
Anexo 6: Formulario Registro de Voluntario/a	38
Anexo 7: Listado de organizaciones vinculadas a emergencia y desastre, provincia de Concepción	41
Anexo 8: Recomendaciones voluntariado, donaciones y convivencia en albergues	44
Anexo 9: Ayni, Reclutamiento y Coordinación de voluntarios	46
Anexo 10: Integrantes Mesa Intersectorial de voluntariado espontáneo, provincia de Concepción	48



Capítulo 1

Introducción

Capítulo 1

1.1. Propósito

El presente documento tiene como propósito apoyar la gestión de los voluntarios espontáneos (VEs) durante la respuesta y recuperación ante una emergencia compleja o desastre, que pudieran ser requeridos cuando la demanda de ayuda exceda la capacidad local, o por requerimiento específico de alguna institución o comunidad. Este documento ofrece orientaciones generales para la gestión de VEs a nivel local y es un aporte complementario para todos los planes operativos de respuesta y recuperación a una emergencia o desastre en la Provincia de Concepción.

El objetivo es que los principios y orientaciones que ofrece este documento se puedan alinear a los principios establecidos por el Sistema de Protección Civil y sean puestos en práctica por cualquier organización, tanto pública como privada. Esperamos que este trabajo se pueda replicar en otras provincias del país y se convierta en un protocolo y una orientación integral para la gestión de voluntarios espontáneos, que permita entregar una respuesta a la emergencia o desastre de manera ordenada, coordinada, eficiente y eficaz, donde la participación ciudadana a través de sus voluntarios espontáneos, puedan tener espacios de colaboración, altruismo y resiliencia.

1.2. Metodología

Para el desarrollo de este documento nos apoyamos principalmente en la experiencia documental de Inglaterra, específicamente del condado de Somerset y su política de gestión de voluntarios espontáneos. Para ello, contamos con el apoyo de la Universidad de Manchester respecto a la aplicabilidad de la norma ISO22319, para Chile NCh-ISO22319 "Directrices para planificar la participación de voluntarios espontáneos", que orientaron la elaboración de esta guía.

En base a una metodología de Investigación-Acción participativa, el proceso de elaboración de la guía fue desarrollado colaborativamente entre los miembros de la Mesa Intersectorial y un representante de la Universidad de Manchester, con los cuales se acordaron las fases de desarrollo de la presente guía. Se establecieron dos estrategias metodológicas:

- **Establecimiento de la Mesa Intersectorial para la gestión de voluntarios espontáneos en emergencias y desastres, Provincia de Concepción**

Para la elaboración de esta guía se estableció en primer lugar una Mesa Intersectorial que funcionó durante el 2018 bajo el

alero de la Dirección de Protección Civil y Emergencia de la Gobernación Provincial de Concepción. La invitación fue abierta a todas las organizaciones tanto del sector público como privado de la provincia de Concepción interesadas en integrar esta mesa, la cual quedó conformada finalmente por 18 representantes de estas organizaciones. Estas organizaciones se caracterizan por desarrollar actividades vinculadas a la reducción del riesgo de desastres y/o la gestión de voluntariado en la provincia. Los miembros de esta mesa cuentan también con experiencia directa en labores de emergencia y recuperación en los desastres de mayor impacto que han afectado a la región del Biobío: el terremoto y tsunami del 2010 (8.8 Mw), y los mega incendios forestales del 2017. Algunas de estas organizaciones pertenecen además al Comité de Protección Civil y Emergencias de la Provincia de Concepción. Para el funcionamiento de esta mesa se trabajó bajo el sistema de reuniones plenarias.

Reuniones Plenarias: El objetivo de estas reuniones fue generar un espacio participativo de construcción de consenso y toma de decisiones para la formulación de orientaciones generales para la gestión de voluntarios espontáneos. En estas reuniones se convocó a todos los integrantes de la Mesa Intersectorial. Se desarrollaron 9 sesiones plenarias durante el 2018.

- **Establecimiento de subcomisiones técnicas**

Para el desarrollo de los temas específicos de la presente guía, se establecieron subcomisiones técnicas. Los miembros de la Mesa Intersectorial se dividieron en 5 sub-comisiones de acuerdo al conocimiento y experiencia de los temas a analizar, tales como la activación de una respuesta a los VEs, caracterización de los VEs, y el funcionamiento de un Centro de Recepción de Voluntarios (ver anexo 10 el detalle de las subcomisiones). Las sub-comisiones se reunieron en espacios independientes una o más veces al mes, dependiendo de las tareas a desarrollar. En cada sub-comisión se seleccionó un representante que era el encargado de reportar los avances en las sesiones plenarias. Para su funcionamiento, estas subcomisiones utilizaron reuniones técnicas.

Reuniones Técnicas: El objetivo de estas reuniones fue generar un espacio para el análisis y discusión de los contenidos específicos de la presente guía. Fue concebido como un espacio de intercambio de conocimientos y experiencias que permitieron profundizar en las temáticas a abordar.

La elaboración de la guía fue el fruto del trabajo colaborativo desarrollado por la Mesa Intersectorial. Una vez que el documento fue redactado, se invitaron a otros organismos técnicos que no participaron en la Mesa Intersectorial, a colaborar en la etapa de revisión de esta guía.

1.3. Los Voluntarios Espontáneos

Los voluntarios espontáneos son personas que no están afiliadas a una organización de respuesta a incidentes u organización voluntaria existente pero que, sin una planificación previa extensa, ofrece apoyo en la respuesta y la recuperación de un incidente (NCh-ISO 22319: 2018). Por ende, Los VEs no son parte de una organización de respuesta formal. Estos individuos y grupos pueden llegar de todas partes de la región, incluso del país, a veces del extranjero, y convergen en la escena con el deseo de ayudar en las labores de emergencia y/o recuperación.

Sin embargo, para las organizaciones que gestionen voluntarios espontáneos existen una serie de desafíos, tanto en la respuesta como en la recuperación, entre los cuales destacan:

- Mantener a todos los VEs tan seguros como sea posible.
- Las organizaciones tendrán un conocimiento limitado sobre los antecedentes, las habilidades, la experiencia y la motivación de los VEs para participar.
- Las habilidades y capacidades informadas por los VEs pueden no ser exactas o exageradas.

- Pueden tener poco o ningún conocimiento de la gestión integrada de emergencias y cómo responder a situaciones de desastre.
- Pueden no ser aptos (física o mentalmente) para los desafíos presentados.
- Pueden desconocer los riesgos dentro de un ambiente potencialmente hostil.
- Es importante reconocer que las personas que reciben ayuda serán más vulnerables debido a la situación en la que se encuentran, la cual podría agravarse debido al mal manejo de VEs.
- Pueden surgir problemas con respecto a seguros y responsabilidades en caso de accidentes y daños que afecten a los VEs o a terceros.
- Es posible que algunas personas opten por “ofrecerse como voluntarios” y no estén dispuestos a participar en ninguna estructura establecida para ayudar.

1.4. ¿Por qué gestionar a los voluntarios espontáneos?

Es importante reconocer el valor de los VEs como un recurso que puede proporcionar asistencia adicional para la respuesta a una emergencia y recuperación, especialmente cuando la demanda de ayuda supera la capacidad oficial. Sin embargo, la falta de planificación puede conllevar un riesgo tanto para la salud y seguridad de estos voluntarios como de aquellos a quienes se dirige la ayuda.

Beneficios de integrar a los VEs	Riesgos al no gestionar a los VEs
<ul style="list-style-type: none"> • Son un aporte adicional durante la preparación, respuesta y recuperación ante una emergencia y desastre. • Poseen conocimiento local que puede ser vital para la respuesta y recuperación. • Ayudan a las comunidades a recuperarse. • Pueden entregar capacidades nuevas y únicas, necesarias para la emergencia y recuperación. • Fortalecen la participación comunitaria y la capacidad de resiliencia. • Promueven una cultura de voluntariado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pueden poner en riesgo sus propias vidas al carecer de entrenamiento. • Pueden causar daños a los afectados. • Pueden obstaculizar las labores de los equipos de emergencia. • Pueden generar duplicación de esfuerzos al no estar coordinados. • Podrían generar mayor desorganización en momentos de crisis. • Pueden divulgar información engañosa respecto al desastre.

Capítulo 1

1.5. ¿Cómo gestionar a los voluntarios espontáneos?

Los voluntarios espontáneos deben ser parte de una respuesta voluntaria coordinada. Es necesario garantizar que los recursos se utilicen de manera eficiente, sin duplicación de esfuerzos y que los VEs se desplieguen en tareas adecuadas a sus capacidades. La salud y seguridad de todos los VEs es de primordial importancia. Para cumplir con este propósito, se considera necesario que cada organización que gestione a VEs aborde los siguientes objetivos:

- Identificar la necesidad de apoyo para la gestión de VEs.
- Asegurar que el potencial de los voluntarios espontáneos sea reconocido por el Sistema de Protección Civil.
- Brindar un procedimiento de comunicación claro para identificar cuándo y cómo se podrían requerir los voluntarios espontáneos.
- Definir los roles adecuados para voluntarios espontáneos en situaciones de emergencia.
- Mejorar la preparación de los VEs y su conocimiento del Sistema de Protección Civil, para que su accionar sea responsable.
- Identificar la posibilidad de presentación de voluntarios espontáneos para ofrecer ayuda y prever cursos de acción para gestionarlos a través de:
 - o La activación de un Centro de Recepción de Voluntarios (CRV), correspondiente a un lugar para la recepción, inducción, supervisión y gestión de voluntarios espontáneos.
 - o Desplegar personal capacitado para recibirlos, orientarlos, y proporcionar los servicios necesarios para la integración y seguridad de los voluntarios espontáneos, según sea requerido.
- Asegurar que los voluntarios espontáneos sean reconocidos por su disposición a ayudar e involucrarse.

1.6. Consideraciones para el uso de esta guía

Esta guía reconoce que cualquier emergencia o desastre puede provocar la activación de VEs, por lo que requerirá un marco flexible, para ser utilizado en emergencias de diferente amplitud y cobertura, como también que se adapte según el número de VEs durante la respuesta y recuperación, y el contexto territorial. Este documento puede ser utilizado por los organismos, servicios e instituciones, tanto del sector público como del privado, incluyendo a las entidades de carácter voluntario y a la comunidad organizada que integran el Sistema de Protección Civil en Chile.

Dado su carácter orientativo, este documento no indica los mecanismos de financiamiento ni los procesos específicos de implementación por cada organización y/o institución. Estos aspectos deberá definirlos cada organismo que decida administrar a los voluntarios espontáneos. Sin embargo, para efectos de ilustrar el proceso de gestión de VEs a un nivel local, este documento usa el ejemplo de un municipio como entidad administradora de VEs.



Capítulo 2

Gestión de Voluntarios Espontáneos en la Provincia de Concepción

Capítulo 2

2.1. Diagnóstico General

En las situaciones de emergencia vividas en el terremoto y tsunami del 27 de Febrero de 2010, y los incendios forestales del verano del 2017 en la región del Biobío, fueron muchas las lecciones aprendidas respecto a la participación e involucramiento de los voluntarios espontáneos (VEs). El análisis de estos eventos y las lecciones aprendidas se discutieron y analizaron en las reuniones plenarias de la Mesa Intersectorial, lo cual arrojó los siguientes resultados:

- **En relación a la participación de voluntarios espontáneos**

Un número indeterminado de VEs se presentaron en diversas organizaciones para prestar ayuda, otro gran número simplemente se dirigieron a las zonas de desastre a brindar su ayuda de manera independiente. Su aporte fue muy valioso para la respuesta en estos eventos. Sin embargo, en algunos casos los VEs pusieron en riesgo no sólo sus vidas, sino también la de las víctimas afectadas por estos desastres, dificultando las labores de emergencia de los organismos de respuesta y de coordinación.

Algunos de estos VEs contaban con una alta calificación profesional y/o técnica, y pudieron asistir con sus capacidades en la emergencia. No obstante otros, no poseían las capacidades necesarias para asistir. Otro grupo de VEs, al no ser reconocidos formalmente por las autoridades y organismos de respuesta, sus capacidades fueron subvaloradas o desconocidas, por quienes podrían haber hecho un uso potencial de esta ayuda. Se reconoce que los VEs llegaron principalmente a la etapa de respuesta, pero el número disminuyó considerablemente en la etapa de recuperación.

- **En relación a la coordinación de voluntarios espontáneos**

La magnitud de la emergencia en ambos eventos superó las capacidades locales de respuesta, incluida la capacidad de coordinar a los VEs que se presentaron a ofrecer su ayuda. Se observó una limitada capacidad local para coordinar VEs y una falta de planificación para gestionar sus capacidades en ese momento.

La falta de coordinación entre las instituciones locales respecto al manejo de VEs, dificultó la tarea de gestionarlos adecuadamente. A esto se suma, la falta de claridad respecto a cuáles eran las instituciones que en este momento estaban coordinando a los VEs a nivel local.

Se observa que la falta de catastros y datos estadísticos fiables respecto al número y características de los VEs que se presentan en situaciones de desastre, dificulta la tarea de elaborar un diagnóstico claro de la realidad de los voluntarios espontáneos.

2.2. Organizaciones de voluntariado en la Provincia de Concepción

La Mesa Intersectorial de la provincia de Concepción reconoce que los voluntarios pueden hacer una contribución significativa para apoyar a las comunidades y personas afectadas por emergencias y desastres. Esto se ha observado en la participación de voluntarios en iniciativas a nivel comunal y provincial.

Las organizaciones de voluntariado para emergencia existentes en la provincia de Concepción reúnen a organizaciones comprometidas, capacitadas y con experiencia que tienen un historial considerable de trabajo en el Sistema de Protección Civil para ayudar a las personas y comunidades que enfrentan una emergencia (Ver en Anexo 7 listado de algunas organizaciones). Estos grupos (distintos a los VEs) son cada vez más reconocidos e incorporados en diferentes actividades en el marco del ciclo de gestión de riesgo. Están entrenados para trabajar con los servicios de emergencia y se reúnen regularmente para coordinar su actuación. A través de esta guía se espera promover que cada comuna de la provincia de Concepción elabore un catastro de organizaciones vinculadas tanto en la prevención, mitigación, preparación, respuesta y recuperación ante un desastre. El desarrollo de este catastro facilitará la coordinación de los VEs, y se puede instar su participación en estas organizaciones catatradas antes de la ocurrencia de una emergencia o posteriormente.

2.3. Capacitación y conocimiento local

En la Provincia de Concepción existen diversas instituciones y organizaciones, tanto del Gobierno a través de su instancia Provincial de Protección Civil y Emergencias, como también aquellas de la sociedad civil, ya sea organizada o en forma independiente, que desarrollan actividades de capacitación tanto para sus propios voluntarios como para la comunidad en las temáticas de reducción del riesgo de desastre. Algunos ejemplos son el curso de Equipos Comunitarios de Respuesta ante Emergencias –CERT y la Caravana Escolar de la Seguridad de la Municipalidad de Talcahuano. Es necesario seguir instando procesos de capacitación a las comunidades y propiciar una cultura de voluntariado responsable.

La experiencia indica que se debe reconocer el valor del conocimiento local de la comunidad en el desarrollo de acciones para abordar las emergencias, puesto que no es sostenible para las comunidades depender completamente de la ayuda externa. Las comunidades que tienen una mayor capacidad de resiliencia podrían utilizar sus propios recursos, particularmente porque serán ellos quienes tendrán un conocimiento detallado del área local y de las personas que viven en ella. Es importante que su participación sea reconocida por el valor que aporta al esfuerzo de recuperación general.

La participación activa de VEs debe ser bienvenida por la comunidad involucrada. Siempre se debe escuchar la voz de la comunidad y coordinar la respuesta de los VEs en relación a sus necesidades y expectativas. Una adecuada planificación y coordinación de voluntarios permite brindar ayuda en respuesta a una necesidad definida, y con el acuerdo de las comunidades involucradas.

2.4. Determinación de la necesidad

Para determinar la necesidad de la activación de los voluntarios espontáneos es fundamental trabajar de manera coordinada con las autoridades locales y las organizaciones voluntarias del área afectada por la emergencia. Las lecciones de los mega incendios forestales del verano 2017 reflejaron la importancia de involucrar a los municipios en la gestión de VEs, cuyo apoyo no se pudo administrar apropiadamente por la falta de un proceso o sistema de coordinación.

Es necesario que las autoridades o quien(es) asuman la con-

ducción de la emergencia, puedan determinar la necesidad de activar o no un Centro de Recepción de Voluntarios (CRV) dependiendo de las características del incidente.

2.5. El Centro de Recepción de Voluntarios (CRV)

Se propone que cada municipio de la Provincia de Concepción sea responsable del o los CRV de la comuna. Para ello, es necesario definir previamente el lugar físico o edificio donde se instalará el CRV y el equipamiento y materiales que serán necesarios para su funcionamiento. Los voluntarios espontáneos deberán dirigirse al CRV para registrarse y recibir inducción, con el fin de que los encargados o coordinadores del CRV puedan determinar sus áreas de trabajo y asignarles tareas. Cada municipio podrá decidir de antemano delegar la administración de los CRV a alguna otra organización del Sistema de Protección Civil con experiencia en el manejo de voluntariado en emergencias.

Activación de la Respuesta

Existen dos criterios a considerar para la activación de un CRV:

- Estar en niveles de impacto III a IV - conforme a lo establecido en el Plan Nacional de Protección Civil, Decreto N° 156 del 2002 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública - en la cual el COE (Comité de Operaciones de Emergencia) determina la necesidad.
- Presencia espontánea de personas disponibles para ayudar como voluntarios.

Tabla 1. Niveles de Impacto.

Nivel	Descripción	Coordinación	Clasificación	Estado
Nivel I	Situación atendida con recursos comunales del organismo habitualmente disponibles.	Nivel Comunal	Emergencia	Recepción de Información
Nivel II	Situación que es atendida con recursos adicionales dispuestos para emergencias, sin exceder su capacidad de respuesta.	Nivel Comunal	Emergencia	Monitoreo
Nivel III Se activa Plan de Emergencia	Situación que excede la capacidad comunal de respuesta.	Nivel Provincial y/o Regional	Emergencia (mayor o compleja)	Activación
Nivel IV Se activa Plan de Emergencia	Situación que requiere recursos de asistencia de nivel nacional.	Nivel Nacional	Desastre	Activación

Fuente: Adaptado del Plan Nacional de Emergencia (Decreto Exento N°1434 del 2017). Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

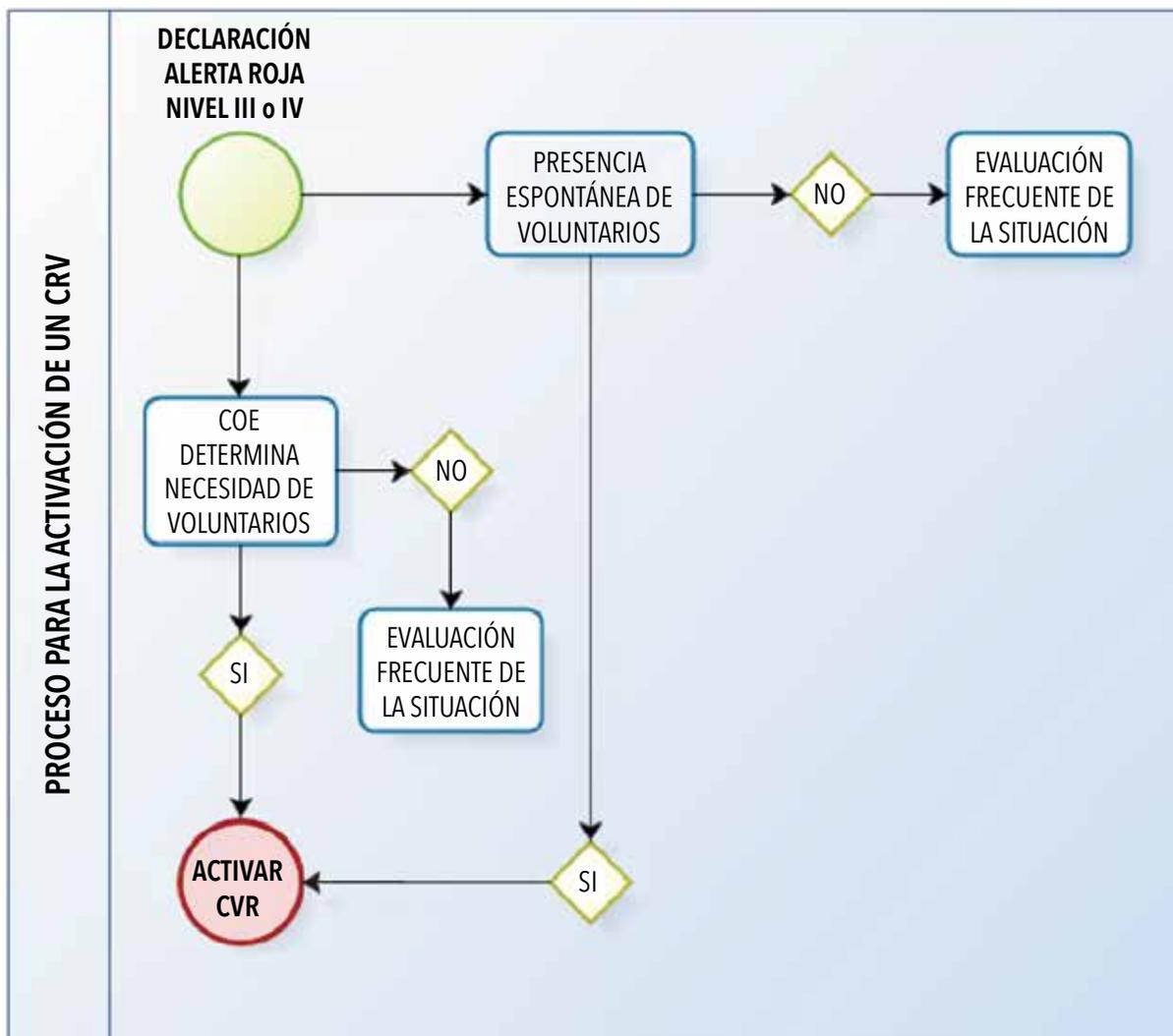
Capítulo 2

Una vez en funcionamiento el CRV, los VEs con o sin experiencia, se concentrarán en este establecimiento, donde serán identificados a través de fichas confeccionadas especialmente para este propósito, clasificados por área de trabajo y experiencia,

para ser asignados a sus futuras labores.

La siguiente figura 1 muestra el proceso de activación de un Centro de Recepción de Voluntarios.

Fig.1 Flujograma activación CRV.



2.6. La respuesta de los medios

Los medios de comunicación, son una herramienta efectiva para dar a conocer lo que ocurre durante una emergencia. Es por ello, que los protocolos de comunicación deben ser establecidos previo a estas situaciones adversas. La información oficial y correcta, será la emitida por el organismo técnico a cargo de la emergencia. Los CRV no realizarán vocerías respecto de la emergencia.

Los medios de comunicación deberán ser informados constantemente sobre la necesidad de VEs en caso que se requiera y en caso contrario también. Esta información será canalizada por la autoridad a cargo. El equipo responsable del CRV, deberá mantener comunicación constante con la autoridad al mando de la emergencia.



Capítulo 3

Los Voluntarios Espontáneos

Capítulo 3

3.1. Participación de voluntarios espontáneos

Es necesario manejar las expectativas de los voluntarios espontáneos. Para ello, es importante tener claro los objetivos de la gestión de VEs en la provincia de Concepción, ya que, durante la convocatoria, podría haber algunos VEs que desistan de serlo tras conocer la coordinación del CRV, lo cual, no debe implicar cuestionamiento alguno por parte de quienes estarán registrando a los voluntarios espontáneos en el CRV.

Será también importante conocer los intereses de los VEs al momento de ingresar al CRV y explicarles con claridad las tareas que pueden realizar en cada emergencia. Para ello, existirá un cuadro descriptor de tareas, para que, en función de sus conocimientos, habilidades e intereses, puedan ser inscritos en un área de trabajo. El proceso de registro iniciará con una ficha de ingreso que explicitará algunos datos personales y de contacto, y la jornada de trabajo para la tarea a realizar (Ver anexo 6). La inscripción terminará con una inducción en temas básicos sobre la organización del trabajo voluntario de la emergencia en curso, de seguridad y autocuidado, manejo de implementos, entre otros.

3.2. Motivaciones de los voluntarios espontáneos

Es importante reconocer el valor de los voluntarios espontáneos como un recurso que puede proporcionar asistencia para la respuesta a una emergencia y recuperación. Los VEs tienen diferentes motivaciones para involucrarse en una emergencia.

Motivaciones altruistas

- La creencia de que afectados, damnificados y respondedores necesitaban ayuda de los VEs.
- Otras personas estaban ayudando, lo que los motivó a ayudar.
- La percepción de que los VEs tenían una habilidad especializada que era necesaria.
- Solidaridad y empatía con la población afectada.

Motivaciones personales

- Conocer nuevos amigos/as.
- Mejorar su autoestima y autorespeto.
- Aliviar su culpa.
- Aliviar su ansiedad sobre la emergencia.
- Motivaciones religiosas y basadas en la fe.
- Motivar o inspirar a otros.
- Reconocimiento social.
- Mejorar sus habilidades y competencias.

Independientemente de las motivaciones, la participación de los VEs debe planificarse para que puedan involucrarse de forma segura y adecuada. La planificación debe permitir su participación por el hecho de que los VEs llegarán al incidente de todos modos queriendo ayudar.

3.3. Edad

Todos los voluntarios espontáneos deben tener 18 años cumplidos o más, antes de ser considerados para la asignación de una tarea de ayuda. Menores de 18 años requieren consideraciones especiales sobre sus cuidados por lo que no sería posible abordar y salvaguardar sus necesidades en trabajos de voluntariado durante y después de una emergencia. La edad de cada voluntario sería acreditada mediante cédula de identidad vigente en el proceso de registro.

Es posible considerar a niño/as y jóvenes menores de 18 años que estén bajo la supervisión de las agrupaciones a las cuales pertenezcan, las que serían directamente responsables de su organización en el trabajo, sus cuidados y resguardos. La organización a la cual pertenezcan estos jóvenes y niños/as deberían funcionar bajo la coordinación del CRV.

3.4. Tipos de voluntarios espontáneos a gestionar en un CRV

En el momento del registro en el CRV se podrían considerar dos tipos de voluntarios:

VE1: voluntarios inscritos antes de la ocurrencia de una emergencia, que cuenta con ficha e inducción. Por lo anterior, podrían ser las personas que colaborarían en la gestión de VEs en el CRV durante una emergencia, registrando personas, haciendo inducciones, entregando materiales, etc. Este voluntario pudiera ser una persona que ha participado previamente como VE

en una emergencia, pero que aún no está afiliado a ninguna organización voluntaria o de respuesta. El municipio en conjunto con otras organizaciones debiera realizar inducciones durante el año para capacitar a este tipo de VE.

VE2: voluntario que se presenta durante la emergencia producto de la convocatoria. No cuenta con registro ni inducción previa, ni experiencia en emergencias previas.

En el caso de funcionarios de otras ciudades, que durante el incidente se encuentren en la zona afectada y deseen colaborar como voluntarios, la previa acreditación mediante cédula de identidad, credencial institucional u otra, permitirá derivarlo a la supervisión del servicio o institución pertinente que esté operando en la emergencia. Si el funcionario no puede acreditar sus competencias u afiliación institucional, será considerado un VE.

Del mismo modo, personas que se presenten e indiquen que son miembros de organizaciones voluntarias que están en operación durante y después de la emergencia, serían derivados a la directiva de su organización en caso que ésta esté colaborando en la emergencia. De lo contrario, será considerado como un VE no vinculado a organización.

No podrían inscribirse como VE personas que son afectados o damnificados directos de la emergencia en curso.

Se debe incluir a todo tipo de VE, sin discriminación por motivos de raza, sexo, origen social, discapacidad, religión o nacionalidad. Para los VEs en situación de discapacidad o aquellos que trabajarán ayudando a personas con alguna discapacidad física o intelectual, se ha elaborado una guía con recomendaciones (Ver Anexo 2).

3.5. Voluntarios institucionales

Se entenderá por Voluntario Institucional a los grupos organizados de personas que sean trabajadores o funcionarios de una empresa o institución privada que no corresponda a un grupo de voluntarios o ayuda humanitaria y que ofrecen a su personal como voluntarios, generalmente por un tiempo determinado. El grupo podría ser considerado como una fuerza de trabajo en su conjunto o administrarlos de manera individual.

Los voluntarios institucionales deben ser registrados por el CRV porque es importante que las necesidades individuales se aborden dentro del grupo. El Coordinador del CRV debe vincularse con el líder de ese grupo para evaluar las expectativas y verificar

la situación en materias de seguro y responsabilidades.

3.6. Otros grupos formales (grupos religiosos y otras organizaciones voluntarias)

Corresponden a grupos de iglesias, establecimientos educacionales, fundaciones, organizaciones territoriales, comunitarias y ONGs. Algunos de ellos podrían ser reconocidos como grupos institucionales y otros como VEs. Sin embargo, en cualquiera de los dos casos estos grupos deberían reportarse y ser direccionados a través del CRV.

El Coordinador del CRV podría ponerse en contacto con el líder del grupo para conocer sus expectativas, y verificar la situación de seguros y responsabilidades. El Coordinador del CRV deberá entonces decidir si los miembros deben ser vistos de forma independiente para evaluar su idoneidad para la tarea.

3.7. Roles y responsabilidades

Los VEs pueden no ser conocidos por la comunidad o las organizaciones que responden a la emergencia. Esto presenta un desafío, ya que habrá una oportunidad limitada para verificar cualquier capacidad que un voluntario declare. Es importante que ningún individuo se exponga a un riesgo innecesario mediante la participación de voluntarios en una emergencia.

Las tareas que el VE podría realizar, estarán pre-definidas en un cuadro de tareas (ver Anexo 4) y consistirán en algunas como las siguientes:

- Asistir en tareas prácticas en el mismo CRV.
- Trabajo administrativo (recepción y registro de VEs, control de turnos de los VEs, mensajería, etc.)
- Logística, organización, selección y distribución de recursos.
- Conducción. Para esto deberá contar con licencia de conducir vigente o un vehículo legalizado (permiso de circulación, póliza para conducción de vehículo fiscal, seguro obligatorio de accidentes personales (SOAP), revisión técnica al día).
- En el lugar del incidente con tareas prácticas, por ejemplo, sacos de arena para situaciones de inundación, trabajo físico, etc.
- Ayuda en el lugar de trabajo posterior a la emergencia: tareas relacionadas con la rehabilitación y reconstrucción tales como la habilitación de espacios, retiro de escombros, limpieza de espacios y localidades, entre otras.

Capítulo 3

El rol de los voluntarios espontáneos puede proporcionar ayuda adicional para colaborar en el proceso de evacuación ante una emergencia, una vez emitidas las alertas y alarmas generadas desde lo institucional, esto es, trabajando en la habilitación de puntos de encuentro, ya sean municipales o del tipo comunitario.

Excepcionalmente, puede requerirse una habilidad específica y en esta situación, se necesitará tiempo suficiente para un proceso de verificación de acuerdo con las habilidades requeridas. Se podría verificar las habilidades técnicas de un VE, por ejemplo, el uso de una maquinaria especial.

Los VEs no tendrían asignadas tareas que impliquen contacto directo con los afectados y/o damnificados durante una emergencia o desastre. No funcionarán dentro de los hogares de los afectados ni en albergues de emergencia donde se requieren voluntarios entrenados.

3.8. Comportamiento

Los voluntarios espontáneos deben ser conscientes de la necesidad de cumplir con las condiciones diseñadas para garantizar la seguridad y el bienestar de ellos mismos y de las personas a las que intentan ayudar.

Los problemas que surjan podrían consistir en:

- Violación de la confidencialidad.
- Daño a la imagen de la organización para el público y/o los medios.
- Mala conducta de los VEs.
- Daño físico o psicológico a los voluntarios o aquellos a quienes ayudan.
- La falta de sensibilidad cultural y/o el uso de lenguaje grosero, abusivo o discriminatorio.
- Entrega de información errónea.

Si se informa que un VE ha incumplido cualquiera de los puntos anteriores, el coordinador del CRV debe comunicarle al voluntario que ya no se necesitará su ayuda. Los motivos de esta decisión deberían registrarse.

El CRV dispondrá de un código de conducta que será revisado y firmado por cada VE en el proceso de registro e inducción junto al consentimiento informado. El documento especificará que, si la conducta del VE está relacionada con un delito, este será denunciado a las autoridades competentes.

3.9. Control de antecedentes penales

La seguridad y el resguardo de la integridad personal y material de los VEs es importante. Aunque el VE no tenga contacto directo con los afectados, en los espacios donde realizaría sus tareas, podrían presentarse problemáticas de convivencia, de vulneración de derechos o incidentes que lo perjudiquen de alguna manera en su labor de voluntario. Por tal motivo, se sugiere que cada CRV disponga de al menos un oficial de Carabineros o PDI a través de un trabajo previo y protocolizado de colaboración en esta tarea para acreditar en línea los antecedentes de cada VE. Contar con antecedentes penales, dependiendo del tipo de antecedentes, no sería compatible con la inscripción como VE, atendiendo la responsabilidad de cuidado y resguardo de las personas.

El CRV debería contar con un protocolo de denuncia en caso de observar o sufrir algún daño o perjuicio derivado de la participación de un VE. Cada individuo es responsable de informar cualquier inquietud relacionada con vulneración de derechos que pueda surgir cuando se trabaja como voluntario y/o que observó en otros voluntarios y grupos de trabajo. Los VEs deben ser informados en la inducción sobre estas materias.

3.10. Responsabilidad y riesgo

Cada municipio y/o institución en el cual se instale un CRV deberá definir si contarán con un seguro de daños personales y pérdidas materiales en caso de ocurrir algún incidente durante el trabajo de un VE. Esto debe estar claramente indicado en el proceso de registro e inducción junto al consentimiento informado. Los VEs deben tener cuidado de no exponerse, ellos mismos u otros, a un riesgo evitable y deben considerar la posible responsabilidad legal que pueda surgir de sus acciones.

3.11. Bienestar

Los VEs están expuestos a situaciones desconocidas y potencialmente estresantes. Incluso aquellos que trabajan en áreas más tranquilas y alejadas de la línea de frente pueden escuchar información preocupante y sentir el estrés de una respuesta a un incidente. Igualmente, pueden estar trabajando en un entorno potencialmente riesgoso, por lo que se tomarán todas las precauciones para garantizar que se identifiquen estos riesgos y se implementen medidas de mitigación. Por ejemplo, entregando equipos de protección personal básico. Sin embargo, los

voluntarios espontáneos también deben firmar los documentos de entrada para indicar que están conscientes de estos riesgos y que aun así están dispuestos a trabajar como voluntarios.

Los VEs que finalizan su turno deben tener la oportunidad de hablar con alguien sobre sus experiencias durante el día. Pueden elegir hablar con otras personas que hayan compartido las mismas experiencias. Sin embargo, es importante que conozcan la manera de buscar soporte adicional si es necesario.

Por lo anterior, el CRV y cada unidad operativa deberá contar con una oficina a cargo del bienestar general de los VEs, que cuente con información, implementos, apoyo emocional, entre otros. Esta oficina deberá implementar un procedimiento de cierre que permita la devolución de materiales y contención emocional de todos los VEs. El cierre de la jornada de trabajo no necesariamente sería en el CRV, sino que también podría ser en el mismo lugar de trabajo, donde los encargados de la oficina tendrán como tarea observar y orientar para hacer derivaciones a salud mental en caso de requerirse.





PIZARRO

7



Capítulo 4

El Centro de Recepción de Voluntarios (CRV)

Capítulo 4

4.1. Activación del Centro de Recepción de Voluntarios (CRV)

Se podrá activar a nivel comunal, provincial o regional uno o más Centros de Recepción de Voluntarios (CRV), cuando se reconozca la necesidad de activación de este recurso. Las condiciones particulares del evento podrán requerir habilitar los CRV alejados de la zona de afectación. Se debe tener registro a priori de las comunas que cumplen las condiciones para su funcionamiento y sus responsables, lo que debe ser informado al nivel Provincial - Regional.

El CRV deberá proporcionar recursos básicos en función de la demanda, debiendo considerar recepción, evaluación, inducción, capacitación y despliegue de VEs según sea necesario.

El CRV se ubicará físicamente en infraestructura definida previamente, la cual deberá cumplir con requisitos de accesibilidad, seguridad y servicios básicos para cumplir la función para la cual está destinada.

Para que los CRV sean implementados, deberán necesariamente estar incluidos en los Planes de Gestión de Riesgo Comunal, validado, sancionado y sociabilizado como cualquier otro recurso perteneciente al mismo. De acuerdo a esto, el CRV deberá ser normado previamente por los actos administrativos y/o legales que correspondan, como resoluciones, decretos, protocolos y/o convenios, tanto de organizaciones públicas como privadas. Por ejemplo, los protocolos del área de la salud.

4.2. Características de la infraestructura donde se habilitarán los CRV

Para que un CRV pueda desarrollar adecuadamente su función, deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- **Ubicación en una zona segura** que evite una exposición a una emergencia y una potencial evacuación ante un desastre.
- **Estructuralmente seguro.** En el caso que haya sido impactada por algún evento importante, por ejemplo un terremoto, se deberá contar con una evaluación técnica previa.
- **Accesibilidad.** Se recomienda que la infraestructura que se defina como CRV considere un acceso universal. Idealmente se deberá procurar que el acceso al CRV sea factible tanto para los desplazamientos a pie como en vehículos par-

ticulares y transporte público.

- **Difusión.** Los CRV si bien pueden tener un uso distinto en tiempos fuera de la emergencia, durante su funcionamiento como CRV deberán estar claramente identificados con algún letrero o señal que permita su fácil reconocimiento y lectura. Del mismo modo, se deberá procurar por los medios adecuados informar su activación y ubicación para canalizar de mejor manera la ayuda de los voluntarios espontáneos.
- **Servicios Básicos.** Los CRV deberán contar con todos los servicios básicos para satisfacer las necesidades de los VEs y el personal encargado. En este ítem se consideran servicios higiénicos, agua potable y alcantarillado, luz eléctrica, ventilación y calefacción, entre otros.
- **Respaldo de servicios básicos.** Considerando la situación de emergencia, el CRV deberá contar con sistemas de respaldo para cada uno de los servicios que deberá administrar. Esto es, generadores con combustible para el consumo eléctrico, baterías de respaldo para el sistema de comunicaciones e información, reserva de agua y alimento para 3 días para el personal de trabajo, entre otros.
- **Uso de Espacios.** El CRV deberá contar con espacios suficientes y habilitados para el desarrollo de todas las actividades que deban realizarse según las funciones establecidas. Entre estos espacios se pueden señalar estacionamientos, cocina, comedor, baños, zonas de espera, recepción, salas de trabajo, oficina de operaciones, zonas de descanso, sala de primeros auxilios, salidas de emergencia, entre otras. Para su mejor gestión, se deberá publicar un plano en el CRV que identifique claramente el uso de los espacios según su función mientras se establezca como CRV. El anexo 3 presenta un ejemplo de planificación física básica de un CRV.
- **Primeros Auxilios.** Se recomienda que el CRV permita entregar los primeros auxilios físicos y psicológicos tanto para los VEs como para el personal del CRV.
- **Comunicaciones.** Se sugiere que el CRV cuente con un sistema de comunicaciones que permita el contacto y conexión con los integrantes de los equipos de VEs, los encargados y las organizaciones involucradas. Idealmente se debería contar con servicios telefónicos de red fija, celulares, sistema de comunicación radial, teléfonos satelitales, acceso a internet, etc. Por otra parte, se deberá contar con sistema de manejo de información relevante del CRV (pizarras, carteles, afiches, etc.) como horarios, tareas que se

requiere desarrollar con los VEs, actividades, datos de la emergencia, etc.

- **Alimentación y bienestar.** Se recomienda que el CRV cuente con recintos habilitados para el descanso y la alimentación. Un comedor o recinto adaptado para prestar servicio de alimentación para el equipo del CRV y de refrigerio e hidratación a los VEs.

4.3. Funciones dentro del CRV

- Recepción de VEs.
- Registro: llenado de fichas y encuesta. Deberán existir formularios digitales y en papel para el reclutamiento, movilización y desmovilización.
- Entrevista personal y/o grupal para evaluar motivación, disponibilidad y competencias.
- Entrega de información general, orientación e inducción.
- Los VEs deberán firmar formularios que corresponderán a un consentimiento informado simple.
- Asignación de funciones, horarios y entrega de elementos identificatorios.
- Publicación de reportes de situación.

4.4. Equipo de Gestión del CRV

El CRV deberá contar con personal entrenado suficiente para la gestión adecuada de todas las funciones que le corresponde desarrollar. Estas funciones dependerán del tipo, duración e impacto del evento.

Este personal deberá estar dirigido por un encargado municipal y/o un delegado previamente designado para tal efecto. Junto al Director del CRV se debe apoyar las coordinaciones con un representante de las organizaciones civiles (ONG) para la mejor coordinación de actores. Se debe considerar como un recurso válido, a los equipos CERT comunales que se han formado y certificado en respuesta comunitaria. Estos voluntarios serán la base del apoyo de los CRV.

Para la selección del personal que estará a cargo de las funciones del CRV, se realizará un registro previo que señale todos los datos de las personas que cumplan con los requisitos mínimos para desarrollar la función que se le asignará.

Del mismo modo, para el mejor cumplimiento de las distintas funciones que desempeñará el CRV, se elaborará un cuadro de recursos humanos y un plan de formación continua que permita fortalecer las capacidades del personal a cargo.

La Gestión del CRV contará con:

Roles	Tareas	Funcionarios
Un director	Un director con responsabilidad general para la operación y administración del CRV.	Representante de la autoridad municipal con responsabilidad del centro y que además mantendrá vinculación y contacto con la respuesta táctica o estratégica general de la emergencia en curso.
Un coordinador	Para coordinar la actividad dentro del CRV y garantizar la salud y la seguridad del personal y los VEs. Responsabilidad directa sobre los líderes de equipo.	Tarea enfocada en organizar la primera respuesta. Puede ser asumida por funcionario municipal o representante de ONG previa coordinación. Actuando como representante del director según sea necesario. Es posible que un CRV requiera más de un Coordinador, pero se tendrá como referencia 1 Coordinador para 5 líderes de equipo.
Líder de equipo	Supervisa y gestiona las tareas de los VEs.	El número dependerá de la envergadura de la respuesta y la cantidad de VEs autoconvocados. Se estima 1 líder para 10 VEs

Capítulo 4

Personal de evaluación	Proporcionar un proceso de evaluación para los VEs.	El número dependerá de la cantidad de VEs que se presenten. Considerar personal de evaluación adicional para evitar demoras.
Soporte administrativo	Para apoyar el proceso de: <ul style="list-style-type: none"> - El director y coordinador del CRV. - Los VEs (recepción, entrada y salida) - Estrategia de información y procedimientos de auditoría. - Guías dentro del centro para dirigir o ayudar a los VEs según sea necesario. 	Número dependiendo de la respuesta.
Aseo y cuidado del CRV	Mantener el aseo e higiene del CRV.	Podrán ser parte los mismos VEs que se recluten para la ocasión.
Alimentación	Encargados de coordinar la recepción y entrega de refrigerios e hidratación tanto de los VEs como del equipo del CRV.	Podrán ser parte los mismos VEs que se recluten para la ocasión.
Servicios de primeros auxilios	Entregar información y servicios de primeros auxilios físicos y psicológicos cuando se requiera.	Se procurará que esta función la asuman organismos con experiencia y conocimiento en este tipo de asistencia, por ejemplo, Cruz Roja.
Nota: Puede ser apropiado involucrar a VEs en algunos de los roles administrativos/de soporte dentro del CRV.		

• El director

El director es un representante de la autoridad local que se vincula con la cadena de mando existente y trabaja en asociación con las autoridades locales con respecto a las necesidades surgidas en la emergencia. Esto incluirá la información recopilada de las evaluaciones iniciales, incluidas las opiniones de las comunidades involucradas.

El director tendrá una visión general de los requisitos de respuesta, se pondrá en contacto con el coordinador del CRV y recibirá información. Deberían efectuarse reuniones informativas periódicas para garantizar un alto nivel de coordinación con todas las agencias involucradas y para garantizar que los VEs estén asignados de forma adecuada.

• El coordinador

Su papel es coordinar y administrar el proceso mediante el cual se reciben, evalúan, brindan información y se despliegan VEs bajo la supervisión de un líder de equipo.

El coordinador actuará en apoyo al director y se asegurará de que la respuesta del CRV esté vinculada con la respuesta tácti-

ca y estratégica en todo momento. El coordinador administrará el equipo de líderes y, de este modo, promoverá la salud, la seguridad y el bienestar de todos los VEs que responden a la emergencia.

El coordinador establecerá sistemas para garantizar un trabajo seguro, incluido un sistema de información crítica sobre incidentes cuando sea necesario. Además, tendrá conocimiento de las tareas solicitadas y establecerá un sistema para garantizar este proceso desde el inicio hasta el cierre.

• Líderes de equipo

Los líderes de equipo deben tener (al menos) un conocimiento básico de la respuesta de emergencia y su rol dentro de ella. Deben tener conciencia sobre la salud y la seguridad y tener experiencia en la gestión de voluntarios de manera adecuada para promover el cuidado y la seguridad individual en todo momento.

La función clave de cualquier líder de equipo es realizar reuniones informativas, supervisar las operaciones en terreno de los VEs y promover un entorno de trabajo seguro. El líder de equipo llevará a cabo una evaluación de riesgos dinámica de la tarea y

su adecuación para el trabajo de VEs. Se recomienda contar con una lista de chequeo previo.

Los líderes de equipo se asegurarán de que los VEs no trabajen por encima del límite dado, tengan descansos regulares y que otros líderes estén sintonizados con cualquier voluntario que tenga dificultades físicas o mentales con una tarea determinada. Los líderes tienen un papel clave en la identificación del estrés entre los VEs y en informar sobre cualquier VE en necesidad de apoyo. Se asegurarán de que ningún VE trabaje solo en ningún momento.

• El personal de evaluación

El personal de evaluación tiene una función clave en el proceso de involucrar a posibles VEs en el esfuerzo de respuesta o recuperación. Si bien será importante hacer que esto parezca un proceso simple, el entrevistador debe tener habilidades para aplicar los instrumentos de registro y evaluación para determinar la idoneidad de los VEs para las tareas a realizar.

• Soporte administrativo

Se requieren los siguientes roles administrativos:

Apoyo administrativo al Director

El Coordinador y el Director (cuando estén presentes) necesitarán apoyo en los siguientes deberes:

- Contestar llamadas telefónicas.
- Registro, incluyendo llamadas pidiendo ayuda.
- Establecer una auditoría de bienes y equipos. No se propone que el CRV tenga equipos que no sean para atender los requerimientos de los VEs. Será necesario obtener productos para la operación del CRV.
- Rendición de cuentas del CRV. Se deberá llevar una contabilidad estricta de los recursos que ingresen, específicamente donaciones o aportes, identificando proveedor, asignación, responsable, uso, desechos y saldo.
- Vinculación con la sala de incidentes de la autoridad local.
- Información. Asegurar que la información actualizada esté disponible para los VEs. Los directores tienen la responsabilidad de garantizar un flujo de información relevante y apropiada para el personal y los voluntarios, por ejemplo, material para el público en relación al incidente, mensajes, etc.
- Protección de datos. Asegurar que haya un sistema imple-

mentado para la seguridad de la información con respecto a los VEs.

- Discapacidad, cultura y necesidades religiosas. Asegure cualquier disposición adicional para satisfacer las necesidades de los VEs con necesidades variadas.

Apoyo administrativo al Coordinador

El coordinador necesitará apoyo en los siguientes deberes:

- Establecer sistemas para identificar a los VEs que han pasado por el proceso de la entrevista y pueden ser desplegados, incluida cualquier información específica con respecto a los roles.
- Asegurar que se efectúe la firma del proceso de entrada y salida.
- Responder llamadas telefónicas / toma de mensajes según sea necesario.
- Administrar el flujo de tareas requeridas.
- Asegurar que exista suficiente stock para proporcionar insumos de trabajo para los VEs y reportar cualquier déficit.

• Aseo y Cuidado del CRV

Se deberá contar con un equipo que se encargue de la limpieza y aseo del recinto en todo momento, se gestione la basura y todo elemento o acción que perjudique el buen desempeño del CRV. Estas tareas estarán a cargo de una persona del equipo del CRV, pudiendo ser apoyadas por los mismos VEs.

• Alimentación

Se deberá contar con un equipo que administre la recepción y entrega de la alimentación, esto para el caso de los refrigerios e hidratación de los VEs, como la alimentación del equipo del CRV. Estas tareas estarán a cargo de una persona del equipo del CRV, pudiendo ser apoyadas por los mismos VEs.

Los VEs deberían estar al tanto de la disponibilidad de refrigerios livianos, reconociendo que algunos pueden haber hecho esfuerzos considerables para llegar al CRV y ofrecer su tiempo.

• Servicios de primeros auxilios

Se deberá contar con un equipo que entregue información y servicios de primeros auxilios cuando surja la necesidad dentro del CRV. Para ello se requiere personal capacitado, con conocimiento y experiencia para brindar primeros auxilios en situaciones de emergencia.





Capítulo 5

El proceso de un Centro de Recepción de Voluntarios (CRV)

Capítulo 5

5.1. Recepción

Será importante establecer un punto de recepción que disponga de una pertinente identificación visual en la entrada a las instalaciones para que los VEs tengan claro a dónde ir y se sientan bienvenidos. La seguridad de la/s instalación/es dispuestas para este propósito también debe ser considerada. Dado que se busca una amplia participación ciudadana, es importante disponer de al menos dos personas en el punto de recepción, debidamente capacitados e identificados, para entregar información oportuna a quien quiera registrarse en el Centro.

Los VEs deben recibir indicación verbal y en lo posible escrita, con información básica sobre el proceso de inducción, tareas posibles de realizar e instrucciones mínimas.

Será necesario garantizar el suministro de hidratación y alimentación a los voluntarios durante todo el proceso.

5.2. Registro

Se debe establecer un espacio de recepción donde los VEs puedan registrarse. Se les dará un formulario de registro simple para completar su inscripción. Deben estar disponibles mesas suficientes para permitir a los VEs completar este formulario y el personal del CRV debe estar presente para facilitar y ayudar en este proceso. El registro debe ser sencillo y expedito (Ver formulario en anexo 6)

El personal de recepción debe estar al tanto de los VEs en situación de discapacidad o barreras idiomáticas que podrían necesitar ayuda adicional o asistencia de comunicación. Será importante que los VEs puedan entender las indicaciones verbales y el material escrito, dejando constancia a través de firma o impresión de huella digital en los documentos necesarios.

5.3. Entrevista de registro inicial

Se deberá realizar una entrevista simple para establecer por qué el VE quiere involucrarse, conocer acerca de su experiencia hasta la fecha y sus expectativas de participación. A los VEs se les entregará un formulario de registro y esto se utilizará durante la entrevista. Se harán algunas preguntas simples para permitir que los VEs expresen su deseo de participar y cómo creen que podrían ayudar.

Se debe reconocer que este proceso puede llevar tiempo y pro-

vocar retrasos, los cuales deben ser oportunamente manejados por los funcionarios a cargo y comunicado a los VEs que esperan su registro inicial.

El objetivo del registro y entrevista de ingreso es identificar las capacidades y tareas que cada VE pueda realizar de forma segura en la emergencia (Ver cuadro de tareas en anexo 4). Las categorías de asignación son:

- **Administrativo**, tales como tareas en la recepción, ingreso de datos, contestar llamadas, gestión de personas, traducción, mensajería, recopilación de información e internet, entre otras.
- **Logística**, tales como apoyo a coordinación, mapeo de rutas, conducción, traslado de suministros, carga y descarga.
- **Abastecimiento**, tales como clasificación y administración, embalaje de cajas, habilitación de kit.
- **Limpieza y habilitación de espacios**, tales como aseo del centro, aseo de herramientas, equipos y espacios, retiro de escombros.

A cada VE se le deberá proporcionar un elemento identificatorio (credencial, peto, brazaletes, otro), con el propósito de asegurar que el VE se encuentra validado para las tareas asignadas. Este elemento de identificación deberá ser devuelto al cierre de su jornada, junto con los demás materiales de trabajo, quedando registro de esto en la oficina pertinente.

Los voluntarios espontáneos deberán informar datos de contacto en caso de emergencia. La información personal proporcionada por el VE solo debe usarse en relación con la emergencia y su participación como voluntario. Quedará constancia en los documentos que estos datos se manejarán confidencialmente y que luego de cumplir sus tareas como voluntario esta información adicional será eliminada. Los VEs pueden decidir si desean mantener sus datos para que sean contactados en futuras emergencias. Así se transformaría en VE1, con previa capacitación y registro.

5.4. Inducción de los VEs

Todos los VEs antes de ser desplegados deberán recibir una inducción que considere de manera general, lo siguiente:

- Un resumen actualizado del reporte situacional del incidente que indique los riesgos y como reducirlos durante su

- despliegue.
- Información del plan de acción, plan de comunicaciones y plan de seguridad.
 - Los objetivos específicos de su asignación, límites de acción y tiempo estimado de trabajo.
 - La importancia de seguir instrucciones, la coordinación y comunicación frecuente con su líder de equipo, el respeto mutuo y la discreción con respecto a su participación.

Es posible que el entrenamiento de habilidades específicas no esté disponible inmediatamente. Sin embargo, las necesidades de capacitación irán surgiendo en las primeras horas/días de funcionamiento.

Por otra parte, la información debe incluir:

- Cómo reportar cualquier problema de seguridad u otra situación en el lugar de despliegue.
- Temas de responsabilidad y seguros.
- Equipo de protección personal e identificación.
- Términos y condiciones para participar como voluntario.

Si bien será importante que el coordinador del CRV esté presente para entregar información sobre la emergencia, si es posible,

se compartirá un breve video con información sobre aspectos de seguridad. Esto permitirá que diferentes grupos de VEs vean la presentación a medida que pasan por el proceso.

Los VEs seleccionados para las funciones dentro del CRV deben ser guiados por un funcionario del CRV para orientar respecto al trabajo interno.

Los VEs evaluados como aptos para el despliegue, pueden ser guiados a una sala de espera y los líderes de equipo pueden presentarse y darles a conocer cualquier asignación que requiera su asistencia. Será importante administrar las expectativas en este punto porque puede haber demoras antes de que se identifiquen las tareas. Es esencial que el Coordinador garantice que los VEs que esperan por su asignación, reciban actualizaciones sobre el incidente y lo que está sucediendo.

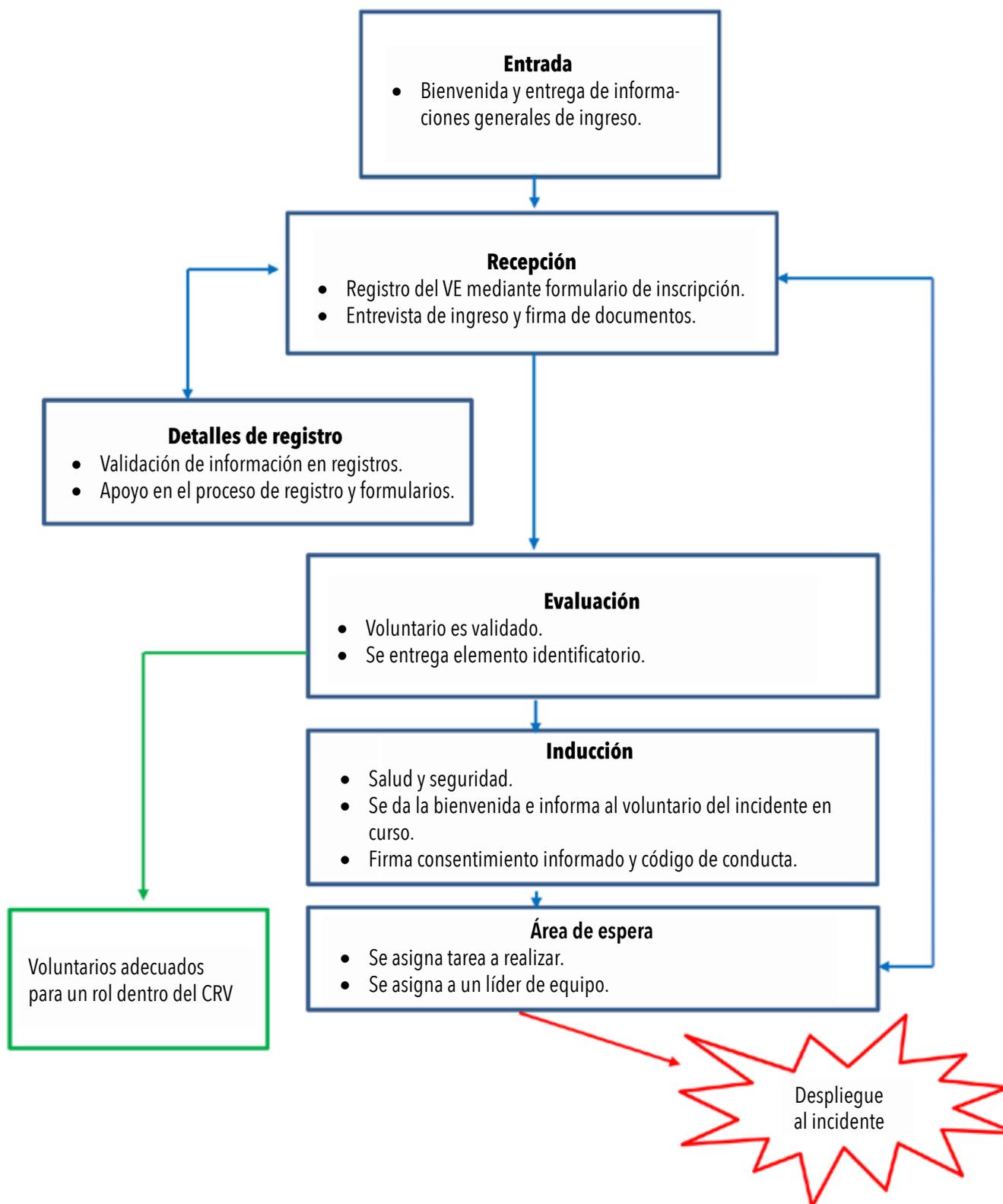
A partir del reporte situacional, será importante proporcionar suficiente información a los VEs para permitirles considerar otras asignaciones con el objeto de no reducir las motivaciones y expectativas de participación.

La siguiente figura 2 muestra el diagrama de flujo que grafica el proceso de ingreso y despliegue de un VE en el CRV.



Capítulo 5

Figura 2. Proceso de ingreso y despliegue de un VE.



5.5. Gestión de Riesgos y Seguridad

Los funcionarios del CRV a cargo de los equipos de VEs deben identificar las opciones más seguras para una asignación de tareas en una situación de emergencia o desastre. En este contexto, cada una de las tareas o potenciales asignaciones de trabajo de los VEs, serán evaluadas de manera prolija y oportuna en función del riesgo antes y durante cualquier despliegue. Para ello se deberá considerar lo siguiente:

- Las tareas asignadas deben ser evaluadas en su potencial riesgo y se deben abordar oportunamente todas las medidas para reducir estos riesgos.
- Las tareas asignadas que puedan presentar un riesgo significativo para la vida y salud de los VEs, deben ser restringidas oportunamente en virtud de resguardar su seguridad y la de su equipo.
- Ningún riesgo para la seguridad del VE deberá ser aceptado cuando las amenazas potenciales en el lugar, no permitan realizar intervenciones seguras en terreno. Esto incluye sin excepción, cualquier comportamiento temerario o razonablemente peligroso que amenace la seguridad del VE y la de su equipo.

Cuando sean aplicables los principios de gestión del riesgo en el manejo de VEs, hay cuatro aspectos de seguridad críticos que deben ser considerados:

- La integridad, comunicación frecuente y el trabajo en equipo es esencial para la seguridad del VE.
- Ninguna situación de emergencia o desastre vale la vida o salud de un VE.
- Los VEs no deben involucrarse en operaciones peligrosas, aunque cuenten con la capacitación y el equipamiento adecuado.
- La prioridad más alta del VE desplegado en una situación de desastre, es proteger su propia vida y la de sus compañeros.

La lógica que subyace el principio de seguridad del VE es simple: si el voluntario sufre una lesión mientras interviene durante su asignación, no estará disponible para ayudar ni terminar su tarea.

Los funcionarios responsables de las entrevistas a los VEs deben manejar oportunamente el reporte situacional del incidente con el propósito de utilizar esta información para determinar en virtud de la seguridad, dónde los voluntarios no deben ser asignados, con el objeto de reducir su exposición a situaciones

peligrosas para la vida y salud.

Excepcionalmente, los VEs podrían ser considerados inapropiados para una labor debido a problemas de salud y otras razones que puedan surgir durante la intervención. En este sentido, el Coordinador deberá garantizar que la asignación no vincule riesgo adicional al VE o a los demás. Será importante reportar y registrar esta decisión y la causa.

5.6. Reporte de Contabilidad de VEs

El propósito del reporte de contabilidad de VEs, es disponer de un método sencillo y rápido para confirmar que todos los VEs sean contabilizados dentro de un área geográfica durante el despliegue en un desastre. El uso de esta técnica permite mejorar la seguridad del personal y disponer de una cuenta actualizada de todos los VEs en el lugar y especialmente para brindar protección en caso de cambios significativos del plan de acción o una modificación de las condiciones en la escena del desastre o áreas de asignación.

En este sentido, un reporte de contabilidad debe ser parte del plan de seguridad y considerado como un procedimiento de emergencia a utilizar, especialmente durante emergencias complejas donde se espera una alta participación de VEs.

En términos simples considera que, a ciertos intervalos de tiempo (de preferencia no superior a una hora) y previamente comunicado por el líder de equipo de VEs, se realice un reporte de contabilidad de VEs.

El reporte debe ser elaborado por el líder de equipo, indicando al menos lo siguiente:

- Identificación del líder de equipo.
- Lugar de la asignación.
- Identificación de quienes están en el lugar y en el equipo (nombre y apellidos, N° equipo, otra).
- Labor que están desarrollando (asignación específica).
- Condiciones generales del trabajo.

Para llevarlo a cabo se debe realizar una secuencia de llamadas de manera ordenada por radio u otro medio disponible para ello, para determinar la ubicación y contabilidad de todos los VEs.

Es relevante considerar que cada VE pueda reportar a su líder y a través de los medios de comunicación dispuestos, alguna condición significativa que amenace su seguridad o la del equipo.

Capítulo 5

Será de exclusiva responsabilidad de los líderes de equipo, llevar a cabo el registro de los reportes de contabilidad de VEs e informar cualquier cambio a los voluntarios desplegados.

Para facilitar la contabilidad de los VEs desplegados en terreno, es necesario tener presente lo siguiente:

- Cada equipo debe conocer previamente el tiempo real en que deben reportarse a sus líderes de equipo (indicaciones proporcionadas en la inducción).
- Los integrantes de cada equipo, deberán entrar y salir juntos de las áreas de trabajo asignadas.
- Cada líder de equipo debe tener un medio de comunicación para ponerse en contacto con el coordinador del CRV en caso de requerir asistencia.
- Los VEs deben portar sus identificaciones durante el desarrollo de la tarea asignada. Al término de su jornada, cada VE deberá entregar su identificación en el CRV.
- El líder de equipo deberá notificar lo antes posible al coordinador del CRV, si por razones de seguridad, el grupo de trabajo debe modificar su ubicación inicial.

5.7. Cierre de la sesión de trabajo

Se debe establecer un proceso de cierre para monitorear los movimientos de todos los VEs. Este proceso puede ser realizado en el CRV y registrado el cese de tareas en el formulario de ingreso o, en el lugar de trabajo. En este último caso, el líder de equipo completará el registro de cese de tareas y lo entregará al coordinador del CRV.

Además del registro del cese de tareas, los voluntarios espontáneos deberán entregar su elemento identificatorio en el CRV. Se registrará también la hora de retiro y el nombre de su líder de equipo. Este será un registro clave para garantizar que los VEs no trabajen más de lo apropiado y controlar la actividad general del CRV.

5.8. Cuidados posteriores a la tarea realizada

Todos los VEs y el personal del CRV deben saber cómo buscar ayuda cuando sea necesario. Sin embargo, cada coordinador de CRV o líder de equipo podrá orientar y/o prestar apoyo a un VE y dejar registro de la acción realizada.

5.9. Reconocimiento

Todos los VEs deben recibir información por parte del coordinador del CRV o el líder de equipo sobre la contribución del VE a la emergencia y su valor en la operación de respuesta o recuperación. Al cierre de la activación, los VEs deben tener la oportunidad de proporcionar comentarios sobre su experiencia como suministro de contribución a las lecciones aprendidas, a través de un documento estándar que debe ser dispuesto para ello. Además, y como parte del proceso de cierre, cuando finaliza una emergencia, las autoridades locales deben reconocer a los VEs por su apoyo en la gestión de la emergencia.

5.10. Información de organizaciones de voluntariado

Es posible que algunos VEs deseen participar en la respuesta de futuras emergencias. Se les debe ofrecer información de las organizaciones e instituciones formales de voluntariado presentes en la provincia. Alternativamente, podrían involucrarse en una iniciativa de resiliencia comunitaria en sus áreas locales o señalar que están disponibles para futuras convocatorias del CRV, aceptando la permanencia de sus datos en el registro del CRV.



ANEXOS

ANEXO 1: ORIENTACIONES PARA LA AYUDA HUMANITARIA ADMINISTRADA POR LOS CRV

Principios Rectores

1. Confidencialidad: Es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información. Cada individuo tiene derecho a proteger su información personal.

2. Inclusión: Se refiere a incorporar a las labores de ayuda humanitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, de su actividad, de su condición socio-económica o de su pensamiento.

3. Accesibilidad Universal: Implica la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

4. Participación:

- Existencia de espacios y mecanismos de participación a los cuales todos los ciudadanos puedan concurrir libremente, sin restricciones burocráticas ni discriminación.
- Acceso a decisiones de manera informada y que éstas sean sometidas regularmente al debate y al escrutinio de los ciudadanos.
- Disponer de procedimientos de examen exhaustivo y oportuno de denuncias, peticiones, reclamos y quejas de los ciudadanos.
- Respeto a la participación autónoma e independiente, sin presiones ni injerencias en los procesos donde los ciudadanos deben decidir por ellos mismos.

5. No discriminación: Es la garantía de igualdad de trato entre los individuos, sean o no de una misma comunidad, país o región. Es decir, vela por la igualdad de derechos y la dignidad de todas las personas.

6. Seguridad: Se refiere a un conjunto de sistemas, medios organizativos, medios humanos y acciones dispuestas para eliminar, reducir o controlar los riesgos y amenazas que puedan afectar a una persona, a una entidad, a una instalación o a un objeto. La seguridad proporciona las condiciones para afrontar el peligro, en síntesis, seguridad es la minimización del riesgo.

PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DEL MANUAL ESFERA QUE SE RELACIONAN CON LA GESTIÓN DE VOLUNTARIOS.

1. Evitar exponer a las personas a daños adicionales como resultado de nuestras acciones.
2. Velar para que las personas tengan acceso a una asistencia imparcial, de acuerdo a sus necesidades y sin discriminación.
3. Proteger a las personas de daños físicos y psíquicos.
4. Ayudar a las personas a reivindicar sus derechos, obtener reparación y recuperarse de los efectos de los abusos sufridos.

REFERENCIAS: <http://www.sphereproject.org/sphere/es/manual/>

ANEXO 2: PAUTA DE INTEGRACIÓN DE VOLUNTARIOS ESPONTÁNEOS CON CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Elaborada por ONG Inclusiva

Un enfoque inclusivo

Un plan de gestión de voluntarios espontáneos inclusivo es aquel que “no deja a nadie atrás”, que sigue el enfoque inclusivo del Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030 que promueve la inclusión de todas y todos, y el respeto de la diversidad expresada a través de la igualdad de derechos individuales y colectivos.

I. Considerar contar con voluntarios espontáneos con discapacidad

Para que las personas con discapacidad puedan participar, se deben reducir las barreras del entorno, estas pueden ser definidas como factores en el entorno de una persona que, cuando están ausentes o presentes, limitan el funcionamiento y crean discapacidad. Estos incluyen aspectos como los siguientes:

- Un entorno físico que no es accesible;
- Falta de tecnología de asistencia relevante (dispositivos de asistencia, adaptables y de rehabilitación);
- Actitudes negativas de las personas hacia la discapacidad;
- Servicios, sistemas y políticas que no existen o perjudican la participación de todas las personas con una afección en todos los aspectos de la vida.

La capacidad de realizar actividades varía de persona en persona. El desempeño (capacidad de realizar una actividad) es el resultado de la interacción entre:

- Factores personales
- Factores del entorno
- Estados de salud
- Participación

Por tal motivo, se propone el concepto de **Participación Significativa**, que define a la participación de las personas con discapacidad como todas aquellas acciones que permiten el acceso de la persona a los lugares y su permanencia de forma independiente y autónoma. En otras palabras, sólo estamos en presencia de una Participación Significativa de una persona con discapacidad, cuando la Cadena de Accesibilidad es contemplada. De este modo, tendremos personas con discapacidad participando significativamente en los espacios que deseen.

Para contar con voluntarios espontáneos con discapacidad se requiere:

- Contar con convocatorias en formatos accesibles tales como Word con medidas de accesibilidad, ePub o Daisy.
- Contar con convocatorias en medios audiovisuales con intérpretes de seña.
- Que los lugares de trabajo con los VEs cuenten con medidas de accesibilidad.

II. Considerar que los voluntarios espontáneos puedan apoyar a personas con discapacidad

Para que los VEs puedan trabajar con personas con discapacidad, se entregan las siguientes recomendaciones¹:

¹ Texto adaptado de tríptico informativo “Recomendaciones inclusivas para emergencias 2017”, creado por la Mesa de Discapacidad conformada por ONEMI, ONG Inclusiva, SENADIS, MINSAL y MINEDUC.

- Recomendaciones dirigidas a adultos mayores.
- Recomendaciones dirigidas a personas con discapacidad física- motor.
- Recomendaciones dirigidas a personas con discapacidad sensorial.
 - Visual
 - Auditiva
 - Sordo-ciega
- Recomendaciones dirigidas a personas con discapacidad intelectual.
- Recomendaciones dirigidas a personas con discapacidad psicosocial.

1) Recomendaciones dirigidas a adultos mayores

- Dirigirse a la persona con respeto, usando términos como "señor" o "señora".
- Hablar usando un lenguaje claro y sencillo.
- Preguntar cómo puedes asistirle(a).
- Si tiene alguna discapacidad, asiste a la persona siguiendo las recomendaciones que se detallan a continuación.

2) Persona con discapacidad físico-motor

- En caso de evacuación, no empujes la silla de ruedas sin el permiso de la persona que se encuentra sentada.
- Si la persona usa silla de ruedas y requiere subir o bajar de nivel, pregunta desde dónde puedes tomarla, ya que la mayoría tiene piezas desmontables.
- Asegúrate que la persona que usa silla de ruedas tenga puesto el cinturón pélvico. De lo contrario, sujétala a la silla con una faja, una prenda de ropa u otro objeto.
- Si no puedes movilizar a la persona en su silla de ruedas, levántala con ayuda de otra persona (técnica de levantamiento con "silla de brazos") y asegúrate también del traslado de la silla. Luego sitúa a la persona en la silla y evacúa.
- Si la persona utiliza bastón(es) u otro tipo de ayuda técnica, podría tener dificultad para desplazarse con rapidez. No tomes su bastón(es), ya que es su punto de apoyo.
- Mantén la calma para así, transmitirla a la persona que asistirá.
- Identifícate, utilizando un lenguaje simple y concreto. Explica lo que está sucediendo y ofrece tu ayuda.
- En lo posible, mantén las ayudas técnicas (silla de ruedas, prótesis, bastones, audífonos, lentes, entre otras) cerca de la persona con discapacidad.
- Oriéntalo en el traslado hacia espacios más seguros. Usa como puntos de referencia tales como "a tu derecha", "a tu izquierda", "delante de ti" o "atrás de ti", siempre en relación a la persona.
- Al usar las escaleras, indícale la ubicación de los pasamanos para proporcionar más apoyo y seguridad.

3) Recomendaciones dirigidas a personas con discapacidad sensorial

a) Recomendaciones dirigidas a personas con discapacidad visual

- Identifícate e infórmale lo qué está sucediendo y ofrece tu ayuda. Por ejemplo, tu brazo u hombro, caminando delante o a un costado de la persona.
- Para orientarla en el entorno físico o para señalar la ruta de evacuación, utiliza indicaciones claras y precisas, alertando acerca de posibles peligros en el recorrido.
- Utiliza puntos de referencia claros, tales como "a tu izquierda, a tu derecha, delante de ti, atrás de ti, arriba de ti o abajo tuyo". Recuerda nunca usar frases como "vamos por allá", "sigue por aquí" o apuntar con el dedo la dirección a seguir.
- Al usar las escaleras, indica claramente la ubicación de los pasamanos para proporcionar más apoyo y seguridad.
- Cuidense de golpes o accidentes con objetos que, por su localización o situación no habitual, se convierten en obstáculos peligrosos para la persona ciega o con baja visión.
- Si necesitas hacer una indicación que implica distancia, señala la cantidad de metros, para que la persona con discapacidad pueda ubicarse en el espacio y advertir el riesgo asociado.

b) Recomendaciones dirigidas a personas con discapacidad auditiva (parcial o total)

- Informa a la persona con discapacidad auditiva sobre la emergencia con un leve toque en el hombro o por un sistema de alerta que conozca (banderas, tarjetas de colores o imágenes).
- Ofrece tu ayuda y espera a que sea aceptada.
- Ubícate frente a la persona y establezcan contacto visual. Mantengan comunicación a corta distancia.
- Procura mantener tu rostro visible para facilitar la comunicación (lengua de señas, lectura labial, entre otros).
- Otra alternativa de comunicación es la escritura. Para ello, utiliza frases simples y cortas, con una idea completa.
- Es importante tener en cuenta que el uso de audífonos no asegura la comprensión del mensaje oral.
- Facilita el acceso de personas sordas a lugares de información pública donde haya acceso a un intérprete de lengua de señas.

c) Personas sordociegas

- En el caso de personas sordociegas, se recomienda privilegiar la vía táctil para la comunicación y como vía de acceso a la información del entorno. Para guiarla apoye la mano de la persona sordociega sobre su hombro.
- Para comunicarte con ella, utiliza lengua de señas táctil o con gestos naturales que la persona sordociega pueda tocar con sus manos. Es importante comunicarse con su guía intérprete si se encuentra presente.
- No interrumpir la labor del guía intérprete.
- Si tiene baja visión puede apoyarse en la escritura con letras muy grandes y claras.
- Asegúrate que la persona comprendió la información entregada.

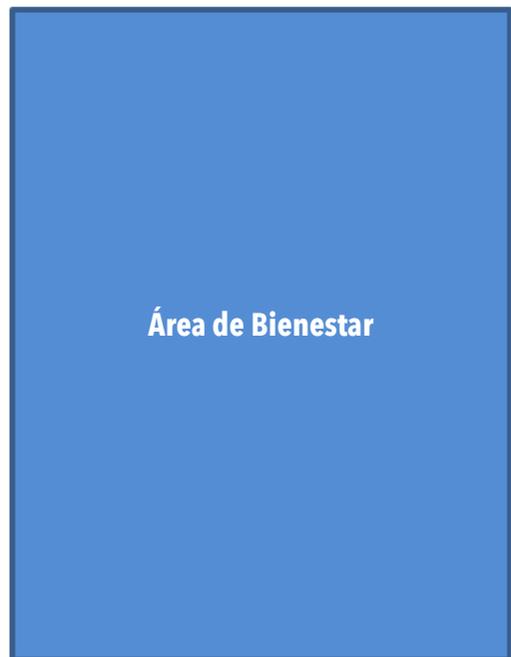
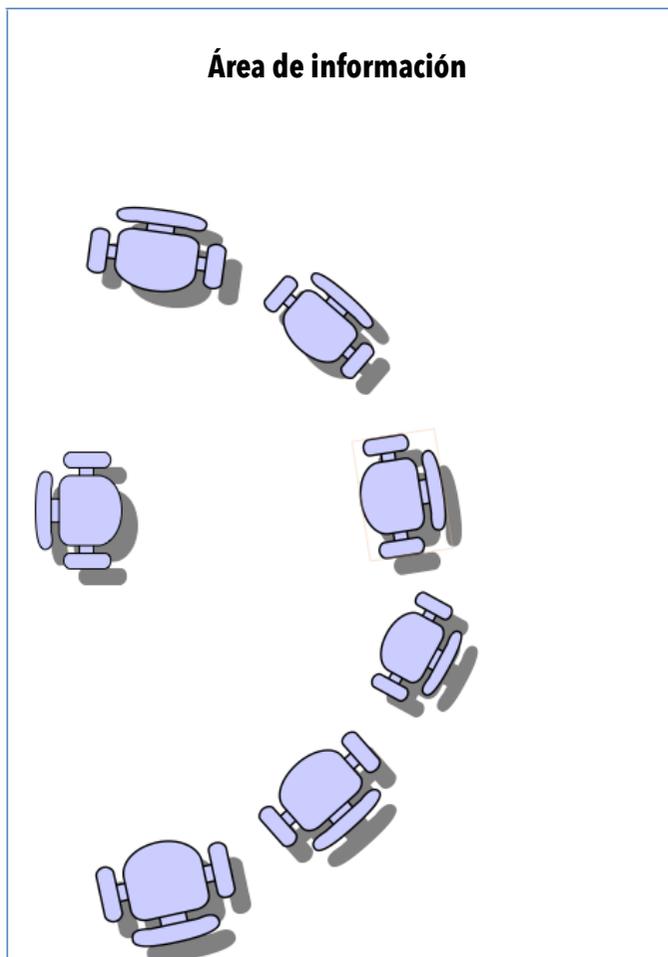
4) Recomendaciones dirigidas a persona con discapacidad intelectual

- Utiliza un lenguaje claro y preciso. En caso de evacuación, explica lo que está sucediendo e informa lo que se va a hacer para llegar a la zona de seguridad.
- Al comunicarte con una persona con discapacidad intelectual recuerda tratarlos de acuerdo a su edad, tomando en cuenta sus intereses y necesidades.
- Si es necesario, utiliza imágenes que den cuenta de las acciones que deben realizar ante una emergencia o usa una señal o cartel que muestre las vías de evacuación y zonas seguras al interior del hogar o recinto.
- Entrega instrucciones cortas y sencillas, tales como *tranquilo, dame tu mano*, entre otras.
- Sé paciente y dale el tiempo que necesita, sin ponerlo nervioso.
- Si tiene dificultad para comunicarse, asegúrate que la persona comprendió la información entregada.

5) Recomendaciones dirigidas a persona con discapacidad psicosocial

- En caso de querer comunicarse, dirigirse primero a él/ella, independientemente de que se encuentre acompañado de otra persona. Sólo de considerarlo realmente necesario, y en una segunda instancia, dirigirse a quien lo/la acompaña.
- Sé paciente y dale el tiempo que necesita, sin ponerlo nervioso.
- Si toma medicamentos, asegúrate de que los lleve con él o ella.
- Durante la evacuación, explica lo que está pasando y lo que van a hacer (evacuar hacia un lugar seguro).
- Si eleva la voz o se altera no hagas lo mismo, mantente tranquilo y evalúa la situación.
- Si la persona se encuentra agitada o descompensada, podría requerir medicamentos y cuidados especiales, por lo que debes trasladarla lo antes posible a un centro de salud.
- Busca soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no demores en la respuesta a sus necesidades.

ANEXO 3: PROPUESTA DE DISPOSICIÓN ESPACIAL BÁSICA DE UN CRV



ANEXO 4: CUADRO DE TAREAS A REALIZAR POR LOS VOLUNTARIOS ESPONTÁNEOS

Este cuadro ofrece orientación con respecto al tipo de tareas adecuadas para voluntarios espontáneos. Otras tareas pueden surgir en el día y se evaluarán con respecto al involucramiento de voluntarios no capacitados.

Área de voluntariado	Tareas	Habilidades/ Cualidades necesarias	Gestión de riesgos
Administración	Tareas en la recepción	- Habilidades comunicacionales. - Orden	Manejo de información
	Ingreso de datos	- Lectura/escritura - Manejo PC y Office nivel usuario. - Orden	Confidencialidad
	Contestar llamadas / tomar mensajes	- Habilidades comunicacionales. - Orden	Confidencialidad
	Gestión de personas / turno de voluntarios	- Uso PC nivel usuario	Confidencialidad
	Traducción	- Manejo idiomas - Habilidades comunicacionales	Confidencialidad
	Mensajería	- Habilidades comunicacionales - Manejo de la estructura y mando.	Confidencialidad
	Recopilación de información e internet	- Manejo PC, internet, correo electrónico, office y redes sociales nivel usuario. - Orden	Confidencialidad
	Monitoreo – webcams	- Manejo PC nivel usuario.	Confidencialidad
Logística	Apoyo a la Coordinación y Dirección del CRV (llamadas, listados, conteos generales, etc.)	- Habilidades de organización. - Habilidades comunicacionales. - Manejo del estrés.	Confidencialidad
	Mapeo de rutas	- Habilidades de organización. - Conocimientos y/o estudios en manejo de mapas y sistemas de localización.	Certificaciones
	Conductores	- Licencia de conducir vigente, cédula vigente, documentos del vehículo al día.	- Verificación de antecedentes

Anexos

	Traslado de suministros / equipos	- Licencia de conducir vigente, cédula vigente, documentos del vehículo al día.	Transporte y distribución de suministros / equipos
	Carga y descarga	- Físicamente capaz de levantar cajas.	Equipo de seguridad. Salud compatible. Derecho a saber.
Abastecimiento	Clasificación y administración de suministros	- Manejo de suministros y pañol.	Manejo de stock de suministros.
	Embalaje de cajas	- Habilidades de comunicación. - Capacidad de trabajo en equipo.	Derecho a saber
	Habilitación de kits (alimentos, seguridad, identificación, materiales, etc.)	- Habilidades de comunicación. - Capacidad de trabajo en equipo.	- Manejo de stock de suministros. - Derecho a saber. Información sobre etiquetado, conservación y embalaje de no perecibles.
Limpieza y habilitación de espacios	Limpieza de las dependencias del Centro	- Capacidad de trabajo en equipo.	Vestimenta y equipamiento adecuado. Derecho a saber.
	Limpieza de herramientas y equipos	- Capacidad de trabajo en equipo.	Vestimenta y equipamiento adecuado. Derecho a saber.
	Limpieza y habilitación: retiro de escombros, habilitación de sacos de arena, barreras de seguridad, señalética, etc.	- Capacidad de trabajo en equipo.	Vestimenta y/o equipo de protección personal. Derecho a saber.

ANEXO 5: MODELO COMPROMISO DE PARTICIPACIÓN COMO VOLUNTARIO ESPONTÁNEO

COMPROMISO DE PARTICIPACIÓN COMO VOLUNTARIO ESPONTÁNEO (Relativo a la ética, responsabilidad y seguridad de cada voluntario)

A través de la firma del presente documento, declaro que el Centro de Recepción de Voluntarios (CRV) ha conocido mis antecedentes y ha aceptado mi participación como Voluntario Espontáneo (VE), me ha entregado toda la información pertinente y necesaria para asumir de manera apropiada las labores que realizaré como voluntario, información que he comprendido y aceptado.

Por lo anterior, declaro que libremente y en conciencia acepto colaborar en la o las tareas que han sido definida(s) para mí en la presente emergencia, en el marco de las regulaciones existentes para el CRV que me acoge.

Lo anterior, implica mi responsabilidad y un rol activo respecto a:

- Cumplir con los principios rectores de la ayuda humanitaria.
- Mi seguridad y cuidado emocional, físico y personal general.
- El respeto y cuidado hacia los colaboradores del CRV y demás voluntarios.
- Realizar sólo la(s) tarea(s) que me han sido asignadas y por el tiempo estipulado.
- Seguir las indicaciones de mi líder de grupo.
- Cuidar y devolver el material de trabajo que me sea entregado para cumplir con mis tareas.
- Denunciar cualquier situación reñida con la ética y el derecho de las personas.

Declaro que conozco los alcances de la ayuda que podré prestar, lo cual implica:

- Tareas que en general no implican contacto directo con los afectados de la emergencia, salvo ciertas excepciones que el CRV defina.
- El uso reservado y confidencial de la información a la cual tenga acceso como voluntario. En este sentido, es mi responsabilidad abstenerme de difundir fotografías, videos o datos por redes sociales u otros medios, sobre lo cual podría tener que responder ante la ley.
- Que las autoridades que coordinan los trabajos de ayuda, podrían registrar a través de videos, fotografías u otros medios, las actividades que realizan los VEs, lo cual implica que mi imagen podría aparecer en informativos, folletos o medios de comunicación. En caso de no estar de acuerdo, dejaré constancia escrita de mi decisión en el CRV.

Entiendo que en caso de no cumplir con lo establecido en este Compromiso de Participación, aceptaré la decisión del CVR de suspender mi participación como voluntario.

Del mismo modo, se me ha informado que, en caso de incurrir en alguna conducta relacionada con un delito, el Director del CRV cursará la respectiva denuncia ante las autoridades competentes.

Nombre y firma del voluntario

Nombre y firma Coordinador CRV

Fecha: _____

ANEXO 6: FORMULARIO REGISTRO DE VOLUNTARIO/A

REGISTRO INGRESO VOLUNTARIO ESPONTÁNEO

(Solicite asistencia para completar este formulario si fuera necesario)

PARTE 1: DATOS PERSONALES.

Fecha Ingreso: _____ CENTRO N°/Nombre: _____ Comuna: _____

¿Es miembro o socio de alguna organización de voluntariado o ayuda humanitaria? Si _____ No _____

Si su respuesta fue si, indique la organización: _____

Observación: _____

=====

Nombre Completo: _____

Cédula Identidad N° _____ Edad: _____

Dirección Personal: _____

Teléfono(s) de contacto: Celular: _____ Fijo: _____

Correo electrónico: _____

Profesión/Oficio/Ocupación: _____

En caso de emergencia avisar a: _____

Nombre: _____ Parentesco: _____

Teléfonos de contacto: _____

=====

El CRV necesita estar al tanto de cualquier situación (médica o de otro tipo) que pueda influir en su capacidad para llevar a cabo ciertas tareas. Agradeceremos responder las siguientes preguntas:

1. ¿Tiene alguna discapacidad, problema médico o de salud mental que sean relevantes de conocer antes de su posible participación como voluntario/a, que pudiera limitar su ayuda con las tareas relacionadas a esta emergencia? SI _____ NO _____ (Si no está seguro, consulte al equipo de apoyo).

En caso afirmativo, indique qué tipo de actividad no puede hacer, o si necesita asistencia para llevar a cabo alguna tarea. _____

2. ¿Se encuentra actualmente bajo prescripción farmacológica permanente que pudiera limitar su participación como voluntario/a? SI _____ NO _____ (Si no está seguro, consulte al equipo de apoyo).

En caso afirmativo, indique el medicamento que utiliza. _____

3. ¿Existen otros factores (incluidos procesos judiciales) que sean pertinentes de conocer antes de su posible participación como voluntario/a? SI _____ NO _____ (Si no está seguro, consulte al equipo de apoyo).

En caso afirmativo, mencione la situación. _____

4. El CRV podría tomar registro fotográfico, audiovisual y audios del trabajo que realizarán los voluntarios ¿Está de acuerdo con aparecer en fotografías, videos o archivos de audio para ser utilizados con fines de difusión por parte de las autoridades locales?
 SI ___ NO ___

PARTE 2: RESUMEN HABILIDADES VOLUNTARIO/A

2.1. Resumen habilidades del voluntario/a (marque una X donde corresponda)

DESTREZAS/CONOCIMIENTOS/HABILITACIONES	MARCA	OBSERVACIONES
Lectura/escritura		
Comunicacionales		
Orden y organización		
Uso PC nivel usuario		
Manejo idiomas		Cuál/es:
Seguimiento de instrucciones		
Manejo de redes sociales		
Autocontrol y manejo del estrés		
Manejo de mapas y sistemas de localización		Estudios:
Conocimientos de manejo de suministros		
Resistencia física (tareas repetitivas)		
Fuerza física (levantar, trasladar peso)		
Licencia de conducir vigente		
Trabajo en equipo		

2.2. Cuadro de tareas posibles de realizar (marcar una x según corresponda)

	TAREA	JORNADA		Observaciones/Comentarios
		Media	Completa	
Administración				
Tareas en la recepción				
Ingreso de datos				
Contestar llamadas / tomar mensajes				
Gestión de personas / turno de voluntarios				
Traducción				
Mensajería				
Recopilación de información e internet				
Logística				
Apoyo a Coordinación				
Mapeo de rutas				
Conducción				
Traslado de suministros				
Carga y descarga				
Abastecimiento				
Clasificación y administración				
Embalaje de cajas				
Habilitación de kits				

Limpieza y habilitación de espacios				
Aseo del Centro				
Aseo herramientas/ equipo				
Aseo/habilitación de espacios				

Firma del voluntario

PARTE 3: ENTREVISTA (USO EXCLUSIVO ENTREVISTADOR DEL CRV)

Nombre del entrevistador/a _____ **Fecha:** _____

(El entrevistador debe considerar: habilidades y competencia existentes, cuándo / por cuánto tiempo está disponible, experiencia relevante reciente, capacidades profesionales y físicas, áreas de interés, nivel de apoyo o capacitación requerida, etc.)

P1: ¿Por qué desea ayudar?

P2. ¿Qué fortalezas, habilidades y experiencia puedes aportar como voluntario/a?

P3 ¿Hay algo que no pueda o prefiera no hacer?

P4 ¿Cómo cree que enfrentaría una situación de emergencia?

Cualquier otra información relevante

=====

Uso exclusivo Dirección Centro de Recepción de Voluntarios

Aceptado/a _____

No Aceptado/a _____

RAZÓN DEL RECHAZO: _____

Nombre y firma del voluntario

Nombre y firma del evaluador

Fecha: _____

ANEXO 7: LISTADO DE ORGANIZACIONES VINCULADAS A EMERGENCIA Y DESASTRE, PROVINCIA DE CONCEPCIÓN

*El listado está en proceso de elaboración y sólo presenta las organizaciones catastradas a la fecha.

Nombre Organización	Descripción	Recursos disponibles
Fundación Alto Río www.fundacionaltorio.cl	Organización de derecho privado sin fines de lucro, que promueve la consolidación de una cultura de gestión del riesgo de desastres en Chile, a través de la preservación de la memoria de lo ocurrido en el terremoto del 27 de febrero de 2010, la gestión del registro documental y testimonial, y la educación ciudadana.	Gestión e implementación de proyectos, realización de capacitaciones y acciones de memoria. Voluntarios profesionales y no profesionales.
ICEBioBio Grupo de informaciones y comunicaciones radiales en emergencias Twitter @icebiobio Facebook @ICEBioBio Instagram @Icebiobio_	Personal capacitado para instalación de puesto de radiocomunicaciones entregando cobertura radial en sectores definidos, además se realiza información de emergencias en redes sociales.	Drone Phantom IV Maleta de Radiocomunicaciones
Fundación Tierra De Esperanza, Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres www.tdesperanza.org Twitter@FTDESPERANZA Facebook@FUNDACION TIERRA DE ESPERANZA Instagram@ftdesperanza	Personal capacitado en acciones de ayuda psicosocial en emergencias y desastres con especial atención en niños, niñas y adolescentes. Acciones que consideran a la comunidad afectada y también a los equipos de respuesta y voluntarios.	Vehículo 4x4 Cajas de herramientas para el trabajo Psicosocial con NNA y Adultos. Toldos, sillas, mesas.
RAHCh-Biobío, Red de Ayuda Humanitaria Región del Biobío https://twitter.com/RAHCh_Biobio	Organización autónoma, que está constituida por entidades de la sociedad civil organizada sin fines de lucro que se reúnen de manera voluntaria para prestar ayuda humanitaria y administrar la emergencia. Sus operaciones tienen lugar dentro de la Región del Biobío.	Instituciones que pertenecen a la RAHCh-Biobío y sus voluntarios/as y profesionales.

<p>Pastoral Social Caritas Chile</p> <p>http://www.caritaschile.org/</p>	<p>Es un organismo de la Conferencia Episcopal de Chile que anima la acción social como dimensión propia de la misión de Iglesia, promoviendo la dignidad humana, la justicia social y los derechos humanos desde una opción preferencial por los más pobres y excluidos.</p>	<p>Ayuda Humanitaria (seguridad alimentaria, agua, saneamiento e higiene), consistente en recursos materiales y red logística de distribución.</p> <p>Voluntarios/as y profesionales con experiencia y formación en Gestión Integral del Riesgo.</p> <p>Infraestructura para la habilitación de albergues temporales y centros de acopio.</p>
<p>CEBIOBIO, Corporación Emergencias del Biobío</p> <p>https://cebiobio.cl/</p>	<p>Grupo de voluntarios que realiza soporte de telecomunicaciones en terreno frente a situaciones de emergencia apoyando los puestos de mandos bajo protocolos SCI 100 y SCI 200. Difunde alertas y recomendaciones a la comunidad en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Puesto de telecomunicaciones en terreno con enlace voip. -Estaciones fijas de telecomunicaciones. -Maleta de telecomunicaciones. -Repetidor fijo y repetidor portátil. -Carpas para apoyos en terreno. -Personal capacitado por ONEMI conformando la red regional de informantes Mercalli de la Región del Biobío. -Personal capacitado por MINSAL para realizar primeros auxilios psicológicos (PAP). -Personal capacitado por ONEMI para formar equipos de primera respuesta a emergencias en las comunidades.
<p>PED-UdeC Programa Educación en Desastres Universidad de Concepción</p> <p>http://ped.udec.cl/</p>	<p>Programa de Voluntariado Universitario dependiente de Vicerrectoría Académica de la Universidad de Concepción. Su objetivo es desarrollar capacitación en la Gestión para la Reducción del Riesgo de Desastres en todos los niveles de la sociedad y mantener un núcleo de Voluntarios universitario para apoyar las acciones educativas y en caso de emergencias prestar ayuda humanitaria a los afectados.</p>	<p>Docentes especialistas en fenómenos naturales y antrópicos.</p> <p>Voluntariado estudiantil con perfiles disciplinares específicos, de acuerdo a las carreras que siguen en la universidad.</p> <p>A la fecha participan las carreras de educación, enfermería, geografía, medicina, psicología y veterinaria.</p>
<p>Asociación de Guías y Scouts de Chile (AGSCH)</p> <p>http://www.guiasyscoutsdechile.cl/</p>	<p>Es un movimiento juvenil popular de carácter educativo, cuya estructura favorece la participación desde la base misma hacia arriba y cuyo enfoque es comprometer a los jóvenes de todo el mundo.</p>	<p>Mano de obra disponible para labores livianas de servicio.</p> <p>Voluntarios capacitados en recreación y ayuda en albergues.</p>

<p>Nueva Acrópolis https://www.nueva-acropolis.cl/</p>	<p>Organización Internacional de carácter filosófico, cultural y social, sin fines de lucro, inscrita en el Registro Internacional de Asociaciones del Reino de Bélgica. Propone un ideal de valores permanentes que favorece la evolución individual y colectiva, a través de sus líneas de acción en filosofía, cultura y voluntariado.</p>	<p>Voluntarios para segunda y tercera respuesta y voluntarios educadores. Salas de clases y administración de lugares de acopio. Talleres y cursos de filosofía de diversa índole.</p>
<p>Corporación Nacional Forestal (CONAF) www.conaf.cl</p>	<p>Es una entidad de derecho privado dependiente del Ministerio de Agricultura, cuya principal tarea es administrar la política forestal de Chile y fomentar el desarrollo del sector. CONAF es la entidad designada por Ley (DS 733), para prevenir y combatir los incendios forestales del país.</p>	<p>Funcionarios profesionales, técnicos y de oficios de gran y larga experiencia para enfrentar un variado tipo de incendios forestales.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Avión Air Tractor 802 (Bombardero) - Avión Dromader (Bombardero) - Avión de observación - Helicópteros pequeños (Bombarderos) - Helicóptero pesado

ANEXO 8: RECOMENDACIONES VOLUNTARIADO, DONACIONES Y CONVIVENCIA EN ALBERGUES

Recomendaciones para voluntariado y organizaciones de voluntariado

- Ponerse a disposición de una organización con mandato humanitario u otro organismo responsable y autónomo. Así su trabajo será más provechoso y beneficioso, porque será activado según lo que realmente se detecte como necesario y en el momento oportuno.
- Ser mayor de 18 años, o mayor de 15 con autorización escrita por sus padres o tutores.
- Ser autónomo(a) y autovalente. Es decir, tener cubiertas las necesidades de alimentación, elementos de protección personal (guantes, zapatos de seguridad, bloqueador solar, lentes y gorro para el sol), cobijo, traslado y movilización por sus propios medios y por un tiempo.
- Contar con: salud física compatible con las labores que se le encomienden y afiliación a algún sistema de salud (FONASA o ISAPRE)
- En relación al estado de salud mental se debe privilegiar:
 - Un nivel de disciplina y autocontrol adecuados.
 - Capacidad para evaluar situaciones difíciles y para trabajar bajo presión.
 - Tener experiencia en este tipo de labores.
- Medidas básicas de Autocuidado Físico, como por ejemplo:
 - Hidratarse y tomar descansos periódicos, según sistema de rotación y relevos definidos por el (la) líder (esa).
 - Reconocer los límites propios antes de actuar a fin de evitar riesgo de accidentes.
- Según sea indicado por el Ministerio de Salud, vacunarse antes de desplazarse hacia la zona afectada, de acuerdo al escenario sanitario al que se enfrente el territorio comprometido.
- Tener conocimiento general de la zona afectada y de las áreas a intervenir.
- Antes de la intervención, lo(a)s líderes(as) de cada misión deben informar claramente:
 - Las responsabilidades y el compromiso que lo(a)s voluntario(a)s adquieren con el trabajo que desempeñarán.
 - Las normas de seguridad y la actitud que deben asumir con cualquier otra contraparte (autoridad, encargado de la organización, pares y comunidad) mientras estén colaborando en terreno.
 - Entregar la información sobre las redes comunales de salud para acudir en caso de emergencia.
- Contribuir a entregar información oficial a la comunidad con la que interactúan.

Recomendaciones para donaciones

- Antes de Donar, infórmese sobre el evento en desarrollo, las donaciones dependen y varían según el tipo de emergencia o desastre.
- Antes de Donar, infórmese debidamente por canales oficiales sobre lo que realmente es requerido por la comunidad comprometida o afectada.
- Antes de Donar, infórmese debidamente por canales oficiales, de los lugares habilitados para recepción de donaciones y centros de acopio.
- ONEMI, como organismo coordinador del Sistema Nacional de Protección Civil, no puede recibir donaciones.
- No contribuir a promover mitos tales como "toda la ayuda recibida es buena, sea lo que sea" o "más vale que sobre a que falte". Esto puede generar un retraso y problema en la entrega de ayuda humanitaria.
- Como primera respuesta, se sugiere priorizar las siguientes donaciones:
 - Artículos / kit de aseo personal diferenciados por sexo y rango etario.
 - Artículos / kit de alimentación (No son necesarios para personas que se encuentren en albergues)
 - Artículos de abrigo y cobijo (en caso de ser requerido)
- Evitar donar ropa. En caso de que se pida explícitamente, la ropa a donar debe encontrarse en buenas condiciones, ser clasificada por sexo y rango etario, y ajustarse a las necesidades y realidad del territorio y evento.
- Para aquellas donaciones específicas (agua, medicamentos, alimentos especiales, artículos de aseo domiciliario, kits de cons-

trucción, otros), se pide seguir el estándar y recomendaciones indicadas por los organismos técnicos especializados en la materia.

- Promover las donaciones en dinero en efectivo a través de las campañas (cuentas bancarias) habilitadas y comunicadas oficialmente. Esto contribuye a reactivar la economía local de los territorios afectados y agilizar la entrega de ayuda, pues disminuye el tiempo y costo del traslado y distribución.
- Las donaciones que se realicen deben siempre considerar y respetar los derechos de las comunidades afectadas, protegiendo la dignidad y el bienestar de las personas más allá de superada la etapa de respuesta.
- Respetar los mecanismos de recepción y gestión de donaciones establecidos por las autoridades nacionales, regionales y comunales competentes.

Recomendaciones para una buena convivencia de personas albergadas

- Sigue las instrucciones de los encargados del albergue. Conoce y respeta las normas de convivencia establecidas (horarios, espacios, roles, responsabilidades, limpieza y orden, seguridad, vías de evacuación, zonas de seguridad, puntos de encuentro, entre otros aspectos).
- Un buen ambiente en los albergues requiere del conocimiento de los derechos y deberes de los albergado(a)s. Estamos viviendo en comunidad, ten conciencia que tus actos repercuten en el entorno!
- Participa y colabora en las distintas actividades del albergue, aportando con tus capacidades, habilidades y experiencia.
- Se respetuoso de la diversidad. Promueve espacios para la multiculturalidad, diversas expresiones religiosas, diferentes orientaciones sexuales, entre otros.
- Acoge a la población migrante, intégralos a las actividades comunitarias y transmíteles seguridad en el contexto de emergencia. En caso de ser necesario, apóyalos para que comprendan las instrucciones / recomendaciones que se entreguen en el albergue.
- Preocupémonos del bienestar de quiénes nos rodean, brindando contención y apoyo mutuo. Presta atención a cambios en el comportamiento de tu familia y cercanos, y solicita apoyo al administrador(a) del albergue en caso de observarlos.
- Pon especial atención y no dejes solo(a)s a aquellos que necesiten de cuidados especiales, tales como personas en situación de discapacidad, adultos mayores, lactantes- niños-niñas, mujeres embarazadas, otros.
- Denuncia todo tipo de violencia o situación que consideres abusiva. Todos podemos contribuir a un ambiente seguro y respetuoso!

REFERENCIAS: <http://repositoriodigitalonemi.cl/web/handle/2012/1773>

ANEXO 9: AYNI, RECLUTAMIENTO Y COORDINACIÓN DE VOLUNTARIOS

Sobre el desarrollo de aplicaciones para emergencias se puede afirmar que una diferencia clave respecto de las aplicaciones para tiempos de paz, es que éstas deben ser aplicaciones con modelos conceptuales simples, con front-ends muy fáciles de utilizar por parte de personas sometidas a situaciones de estrés. Soluciones simples desde el punto de vista del usuario pero con back-ends de diseño arquitectónico complejo, bien ad-hoc a la realidad de los recursos computacionales y de comunicación nacionales con despliegue en el territorio nacional, para así lograr aplicaciones de alta disponibilidad y resilientes, capaces de enfrentar subidas bruscas de peticiones de servicio desde miles o millones de personas.

Ayni es un sistema de manejo y administración de ayuda de voluntarios frente a una emergencia, que también hace posible informar y conocer las necesidades del contexto. Permite enfocar las distintas habilidades de las personas donde éstas sean más necesarias, de manera distribuida y rápida, sin depender de una oficina central de recursos.

El sistema está compuesto de una aplicación Web que permite gestionar la creación de misiones y selección de voluntarios, y una aplicación para teléfono móviles (App) que deben descargar los voluntarios para postular a las misiones, recibir notificaciones de asignación de misión y tareas, reportar el estado de la misión, entre otras funcionalidades.

La aplicación contiene tres tipos de usuarios (1) administrador de emergencias (rol que define una emergencia, su localización y una lista de encargados de emergencia con sub áreas de manejo), (2) encargado de emergencia (rol que define las necesidades de su área y debe dimensionar los voluntarios requeridos para su área), y (3) voluntario (rol en el que debe declarar sus habilidades y localización para definir su capacidad de ayuda frente a una emergencia).

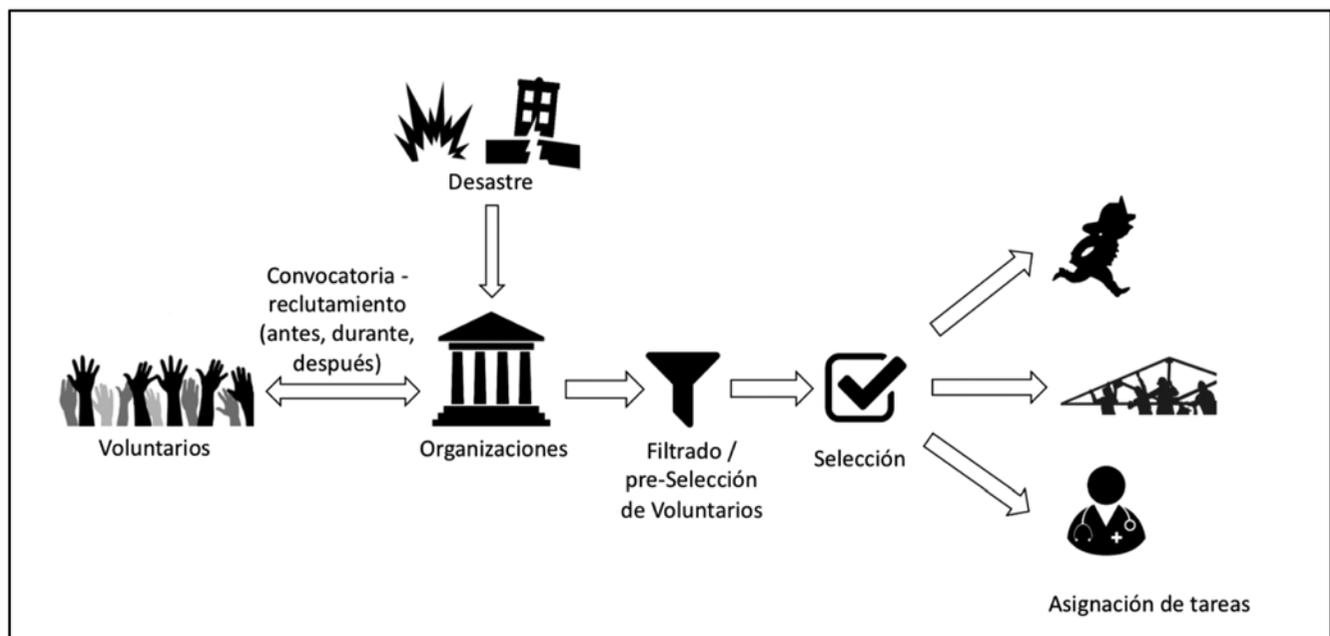


Figura 1: Modelo conceptual del sistema.

La plataforma proporciona un medio de paso de mensajes confiable y constituye un desafío importante en términos de comunicación entre los tres actores, que las instrucciones que circulan por dichos mensajes deban cumplir estándares de asertividad y vocabulario específico. Todo aquello puede ser evaluado para entregar reportes mediante modelos basados en aprendizaje de máquina, los que son construidos utilizando los servicios de la biblioteca de la plataforma.

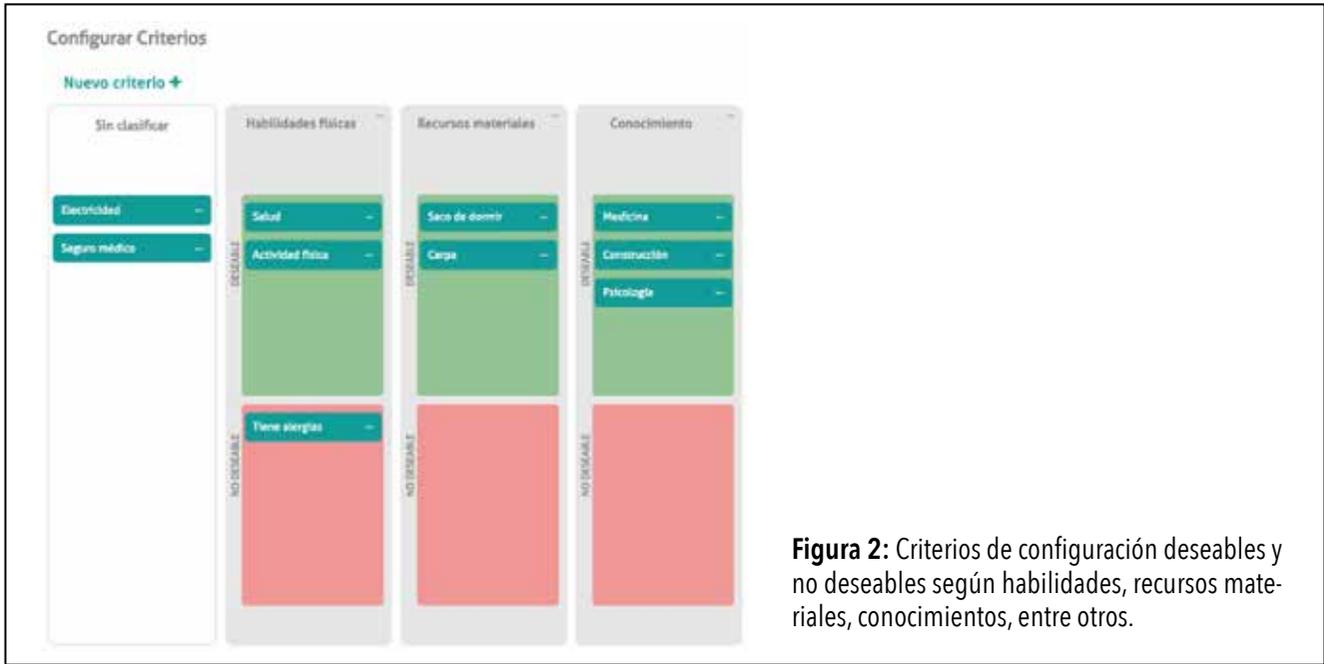


Figura 2: Criterios de configuración deseables y no deseables según habilidades, recursos materiales, conocimientos, entre otros.

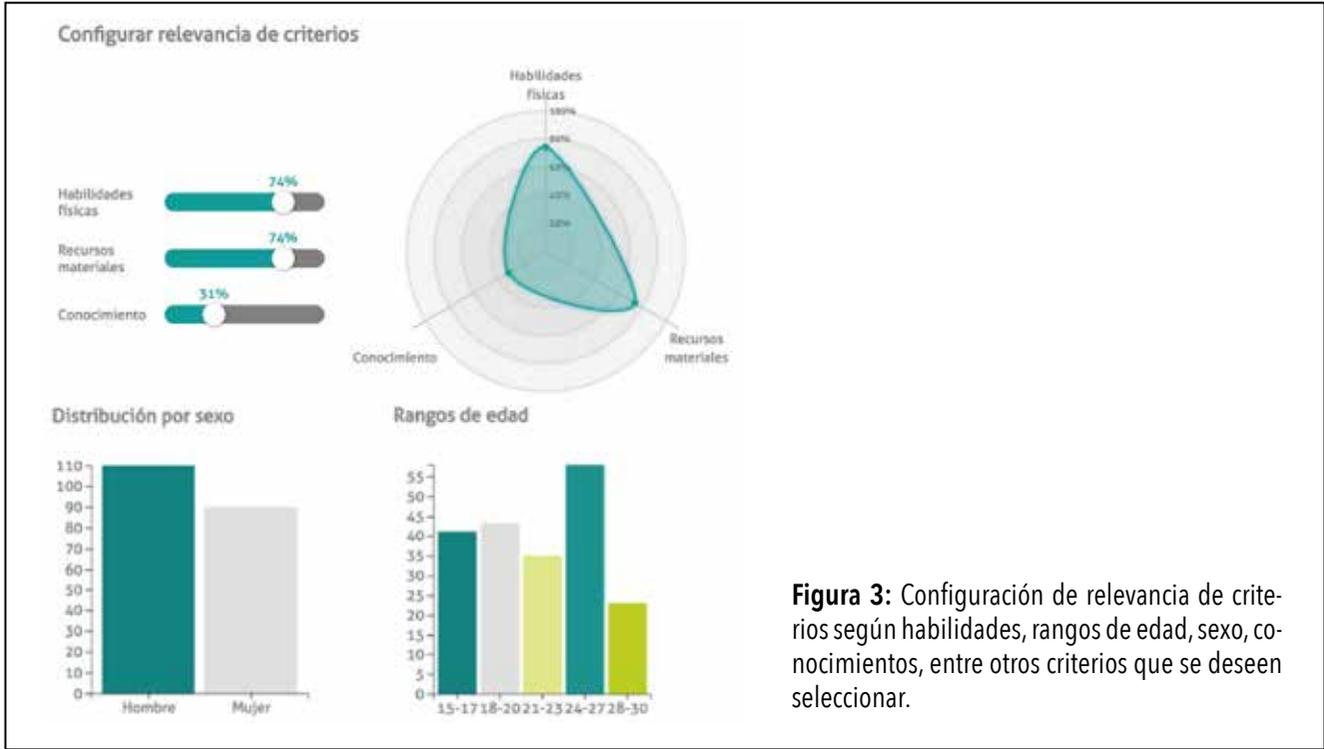


Figura 3: Configuración de relevancia de criterios según habilidades, rangos de edad, sexo, conocimientos, entre otros criterios que se deseen seleccionar.

Los desafíos principales en I+D radican en formular métricas para medir la asertividad de la comunicación con voluntarios en aspectos tales como el grado de foco, información, sentimientos y alcance del vocabulario contenido en los mensajes. Esto para reducir los errores de interpretación en las misiones y en el reporte de problemas. Por otra parte, el sistema de recomendación de voluntarios permite seleccionar a las personas más afines a una misión dada. Cada organización define sus criterios de selección y el motor de recomendación de Ayni habilita la selección de voluntarios para dichos criterios.

REFERENCIAS: <http://emergencias.usach.cl/ayni-voluntarios/>

ANEXO 10: INTEGRANTES MESA INTERSECTORIAL DE VOLUNTARIADO ESPONTÁNEO PROVINCIA DE CONCEPCIÓN

Subcomisiones técnicas	Integrantes	Institución
Subcomisión 1: Gestión de Voluntarios Espontáneos en la Provincia de Concepción	Coordinador: Alex Tardón Miranda	Gobernación Provincial de Concepción
	Víctor Betancourt Saavedra	Municipalidad de San Pedro de la Paz
	Carlos Kaiser	ONG Inclusiva
	Oscar Cifuentes	Universidad de Concepción
Subcomisión 2: Activación de una respuesta a los voluntarios espontáneos	Coordinadora: Blenda Irrarrázaval	Gobernación Provincial de Concepción
	Helios Pujol Martín	CONAF Concepción
	Carolina Zambrano	ONEMI Región del Biobío
Subcomisión 3: Caracterización de los voluntarios espontáneos	Coordinadora: Mónica Molina Ravanal	Fundación Alto Río, Universidad de las Américas Sede Concepción.
	César Castillo Urra	SENAMA Biobío
	Claudio Guerrero Bolívar	Fundación Tierra de Esperanza
	Ninoska Figueroa	Defensa Civil de Concepción
Subcomisión 4: El Centro de Recepción de Voluntarios (CRV)	Coordinador: Boris Sáez	Municipalidad de Talcahuano
	Eduard Jara Nova	Municipalidad de Hualpén
	Ignacio Gajardo Rebolledo	Municipalidad de Penco
	Eduardo Merino Peña	Municipalidad de San Pedro de la Paz
Subcomisión 5: El proceso a través de un Centro de Recepción de Voluntarios	Coordinador: Pedro Araya Riffo	Servicio de Salud Concepción
	Denis Orbenes	Servicio de Salud Talcahuano
	Ana Dávila Burgos	Cruz Roja Biobío



