



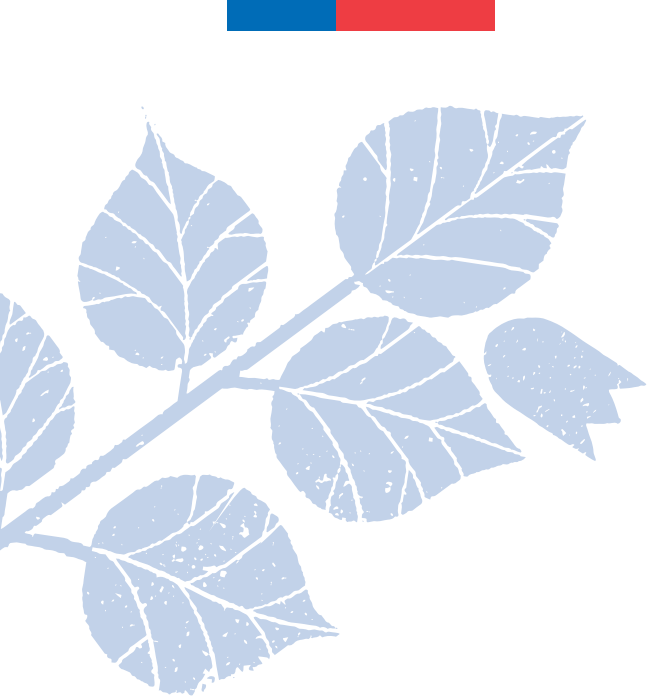
SENAPRED
Ministerio del Interior
y Seguridad Pública

Gobierno de Chile



Guía para la Gestión de Albergues

Departamento de Planificación para la Gestión de Riesgos de Desastres
Subdirección de Reducción del Riesgo de Desastres
SENAPRED
2024



Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres
Santiago, 2024.
4ta Edición.

Título: “Guía para la Gestión de Albergues”, 4ta Edición

Autores: Departamento de Planificación para la GRD – Departamento de Análisis y Comprensión del Riesgo / Subdirección de Reducción del Riesgo de Desastres – Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres.

Colaboradores:

Ministerio de la Mujer y Equidad de Género

Ministerio de Salud

Servicio Nacional del Adulto Mayor – SENAMA

Servicio Nacional de la Discapacidad – SENADIS

Subsecretaría de la Niñez

Fondo de Población de Naciones Unidas – UNFPA

Redacción SENAPRED:

Se autoriza la reproducción parcial de los contenidos de la presente publicación para los efectos de su utilización a título de cita o con fines de enseñanza e investigación, siempre citando la fuente correspondiente, título y autor.

Cómo citar este Documento:

SENAPRED (2024). *Guía para la Gestión de Albergues* (4ª.ed.). Santiago: Autor.

Índice

capítulo

1

Introducción a la gestión de albergues

1.1 Presentación	<u>6</u>
1.2 Albergues en el contexto de la Gestión del Riesgo de Desastres	<u>8</u>
1.2.1 Del Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SINAPRED)	<u>9</u>
1.2.2 Fases del Ciclo del Riesgo de Desastres	<u>12</u>
1.3 Principios humanitarios y del SINAPRED en la gestión de albergues	<u>19</u>
1.3.1 Principios humanitarios en la gestión de albergues	<u>20</u>
1.3.2 Principios de la Gestión del Riesgo de Desastres en el contexto del SINAPRED	<u>23</u>
1.4. Contexto de los albergues en Chile	<u>26</u>

capítulo

2

Gestión de un albergue

2.1. Etapas de la gestión de albergues	<u>34</u>
2.1.1. Etapa de coordinación previa	<u>36</u>
2.1.2. Etapa de administración	<u>44</u>
2.1.3. Etapa de cierre y evaluación	<u>58</u>



capítulo
3

Recomendaciones para la incorporación de temáticas transversales en la gestión de albergues e información complementaria

3.1 Enfoques transversales en el contexto de albergues	<u>62</u>
3.1.1 Género (Mujeres y personas LGTBQ+)	<u>63</u>
3.1.2 Persona mayor	<u>64</u>
3.1.3 Persona con discapacidad	<u>65</u>
3.1.4 Niños, Niñas, Adolescentes (NNA)/niñez	<u>66</u>
 3.2 Recomendaciones de la dimensión animal en la gestión de albergues	 <u>68</u>
3.2.1 Mascotas	<u>70</u>
 3.3 Administración de las donaciones	 <u>71</u>
 Conceptos asociados a la gestión de albergues	 <u>72</u>

Anexos

Anexo N°1: Información adjunta del plan comunal de emergencia relacionada con la gestión de albergues y enlaces

Anexo N°2: Fichas de información complementaria a la gestión de albergues

Anexo N°3: Recomendaciones e información complementaria para la gestión de albergues



1

capítulo

Introducción a la gestión de albergues

1.1 Presentación

A modo de contexto, en todo el territorio nacional nos hemos visto enfrentados a diversos tipos de emergencias durante nuestra historia, tales como inundaciones, aluviones, terremotos, erupciones volcánicas, incendios forestales, entre otras, muchas de las cuales provocan afectación a las personas, a sus bienes y ambiente, y que ha requerido de la implementación de albergues en las comunas afectadas. A este escenario, en la actualidad, se le ha debido adicionar que la gestión de albergues deba considerar escenarios de mayor complejidad como la generada por la pandemia por COVID-19, la que sin duda ha relevado aún más la tarea de administrar este tipo de infraestructura y proyectar de mejor manera la gestión de la emergencia.

En este contexto, la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) que ha realizado nuestro país ha permitido trabajar de manera intersectorial y multidisciplinaria, en donde múltiples actores del Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, SINAPRED, han aportado con sus conocimientos y experiencias para Reducir el Riesgo de Desastres y fortalecer la respuesta y rehabilitación ante desastres. A partir de estas múltiples visiones y enfoques intersectoriales, se ha relevado también, la necesidad e importancia de fortalecer el rol activo y capacidades de las comunidades afectadas por una emergencia y a su vez, de garantizar espacios seguros para las personas albergadas.

De este modo, la presente Guía tiene por objetivo disponer a las comunas de orientaciones para la gestión de albergues, considerando acciones y lineamientos que se encuentran organizados de acuerdo a las fases del ciclo del Riesgo de Desastres, de manera que puedan guiar la toma de decisiones y disposición de recursos humanos, técnicos, materiales y financie-

ros, tanto en el proceso de planificación y gestión previa de los albergues, como también en la operatividad frente a la ocurrencia de emergencias que requieran de su habilitación y administración.

Bajo el enfoque de la Reducción de Riesgos de Desastres (RRD), la provisión de albergue debe ser entendida como un **dispositivo social de emergencia**, el que debe procurar brindar las condiciones mínimas de privacidad, independencia, autonomía, dignidad y seguridad, considerando las particularidades y necesidades específicas de las personas, en particular de los grupos de especial protección.

En esta línea, los albergues deben considerar las necesidades diferenciadas de las personas, permitiendo garantizar sus derechos, brindando una respuesta adecuada de contención, refugio, favorecer y fortalecer el empoderamiento de las personas y sus capacidades para afrontar y superar la emergencia, aportando con ello a la construcción y fortalecimiento de una mayor resiliencia, tanto a nivel individual como comunitaria.

Se debe destacar finalmente que, para la gestión de albergues, todas las acciones deben ser trabajadas, consensuadas y coordinadas de manera previa, desde el Comité para la Gestión del Riesgo de Desastres, considerando a los diversos actores que componen el nivel comunal y como parte de un proceso de planificación integrado y en sincronía con el Plan Comunal de Emergencia.

1.2. Albergues en el contexto de la Gestión del Riesgo de Desastres

La gestión de albergues debe considerarse como un **proceso integral**, en donde la responsabilidad de su gestión corresponde al municipio, debiendo éste coordinar a los actores del Sistema Comunal de Prevención y Respuesta ante Desastres, con el objetivo de brindar una adecuada respuesta de emergencia dirigida a la población afectada y particularmente damnificada que ha sido albergada, debiendo para ello, implementar diversas acciones antes de que el o los albergues sean habilitados y puestos en funcionamiento.

La gestión de albergues se encuentra inserta en **las distintas fases del Ciclo del Riesgo de Desastres**, lo que permitirá visualizar de manera ordenada, los diversos requerimientos y recursos necesarios de gestionar en preparación, respuesta y recuperación, considerando siempre que el foco debe estar puesto en brindar solución a las necesidades de las personas y comunidades albergadas.

Lo anterior, da cuenta de la importancia de contar con una estructura de base que permita coordinar la información que fluye desde y hacia las distintas áreas de gestión de un albergue y desde allí, hacia una coordinación que es realizada por el Comité Comunal para la GRD quien, a su vez, escala hacia niveles superiores del SINAPRED.

1.2.1 Del Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SINAPRED)

En Chile, la actual normativa referida para gestionar el riesgo de desastres corresponde a la Ley N° 21.364¹ del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la cual norma y establece el **“Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres”** y sustituye a la Oficina Nacional de Emergencia por el **“Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres” SENAPRED**.

Esta ley fue publicada en el Diario Oficial de la República de Chile el 07 de agosto del 2021, actualizando y modificando la forma en que el Estado, las entidades públicas y privadas, se hacen cargo de la Gestión del Riesgo de Desastres; a través de este marco legal se establece un sistema que debe garantizar una adecuada implementación de la GRD explicitando que este sistema comprende las normas, políticas, planes, instrumentos y procedimientos atinentes a ella.

El SINAPRED, está conformado por el conjunto de entidades públicas y privadas con competencias relacionadas con las fases del Ciclo del Riesgo de Desastres, que se organizan desconcentrada o descentralizadamente y de manera escalonada, desde el ámbito comunal, provincial, regional y nacional, para garantizar una adecuada Gestión del Riesgo de Desastres en el país.

La Ley N° 21.364, estableció una estructura de coordinación a través de los Comités para la GRD en cada uno de los niveles administrativos -nacional, regional, provincial y comunal- y se gestiona a través de Instrumentos de Gestión del Riesgo de Desastres. Además de ello, crea el SENAPRED, encargado de asesorar, coordinar, organizar, planificar, evaluar y supervisar las actividades relacionadas a la GRD en el país.

¹ Ley N° 21.364, 2021 que Establece el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, sustituye la Oficina Nacional de Emergencia por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, y adecúa normas que indica. Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1163423>

Los Comités para la Gestión del Riesgo de Desastres como estructuras de coordinación, en la fase de mitigación y preparación, aprueban los instrumentos para la GRD y coordinan las instancias necesarias para desarrollar las capacidades y recursos para fortalecer la GRD. A su vez, en fase de respuesta y recuperación, se constituyen de acuerdo con el nivel de la emergencia para ejercer la planificación, dirección y coordinación intersectorial de las acciones de dichas fases.

La Secretaría Ejecutiva de los Comités para la GRD recae en el SENAPRED, salvo en el nivel comunal donde recae en la Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres del respectivo municipio.

Según indica la Ley N° 21.364 en su artículo 15, las autoridades y funcionarios/as de la administración del Estado, dentro de sus competencias, tienen la obligación de prestar colaboración a los Comités para la GRD, implementar sus instrucciones y ejecutar medidas pertinentes, así como la disposición de todos los recursos humanos, técnicos, maquinaria e infraestructura perteneciente a los órganos de administración del Estado.

Los organismos públicos o privados que cuenten con competencias técnicas que resulten estrictamente necesarias para abordar la emergencia deberán colaborar con sus capacidades para la atención de la emergencia, quienes además pueden ser convocados a los Comités para la fase de respuesta y recuperación.

Por otra parte, los organismos técnicos para el monitoreo de las amenazas deberán informar al SENAPRED respecto del estado de las amenazas, su nivel de peligrosidad, alcance, amplitud y magnitud, así como la planificación para enfrentarlas en la forma en que determinen los protocolos generados para tal efecto entre el Servicio y los organismos, para la correcta toma de decisiones, también deberán asesorar y concurrir con los antecedentes necesarios para enfrentar la emergencia dentro del ámbito de su competencia.

A su vez, la Ley N° 21.364 establece en su artículo 14° que los Comités para la GRD podrán funcionar simultáneamente, pero en caso de una emergencia que haya escalado a niveles superiores, la dirección le corresponderá al nivel superior.

La Ley estableció además, los principios generales de ordenación del SINAPRED, en base a los cuales, cada Organismo que participa en la fase de respuesta y recuperación debe desarrollar sus funciones y establecer las coordinaciones correspondientes a la estructura de los Comités para la GRD en todos sus niveles (Ver Figura 1).

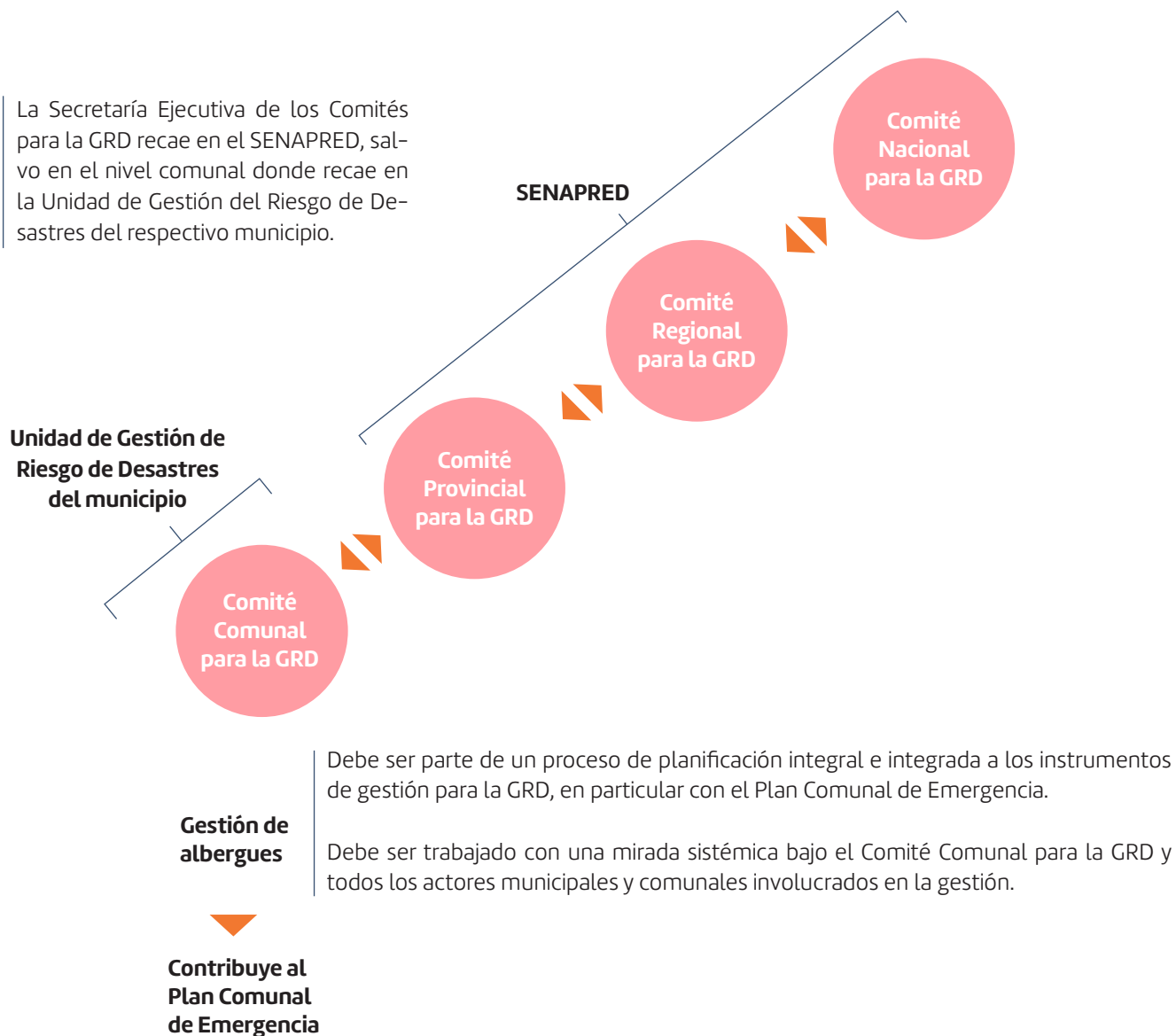


Figura 1. Estructura de Coordinación del SINAPRED en fase de respuesta y recuperación, SENAPRED 2023.

A partir de lo establecido en la normativa, la gestión de albergues debe ser parte de un proceso de planificación integral e integrada a los instrumentos de gestión para la GRD, en particular con el Plan Comunal de Emergencia, debiendo ser trabajado con una mirada sistémica bajo el Comité Comunal para la GRD y todos los actores municipales y comunales involucrados en dicha gestión.

A su vez, los sistemas comunales para la GRD, deben considerar la integralidad de la gestión de albergues, propiciando el desarrollo y fortalecimiento continuo de las capacidades, recursos e infraestructura, principalmente para las fases de mitigación y preparación, contribuyendo al Plan Comunal para la Reducción del Riesgo de Desastres.

1.2.2 Fases del Ciclo del Riesgo de Desastres

El Ciclo del Riesgo de Desastres es un modelo que sistematiza las acciones a implementar frente a los riesgos en diferentes instancias, en relación con la ocurrencia de un evento o incidente adverso. En nuestro país, está compuesto de cuatro fases, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 21.364:

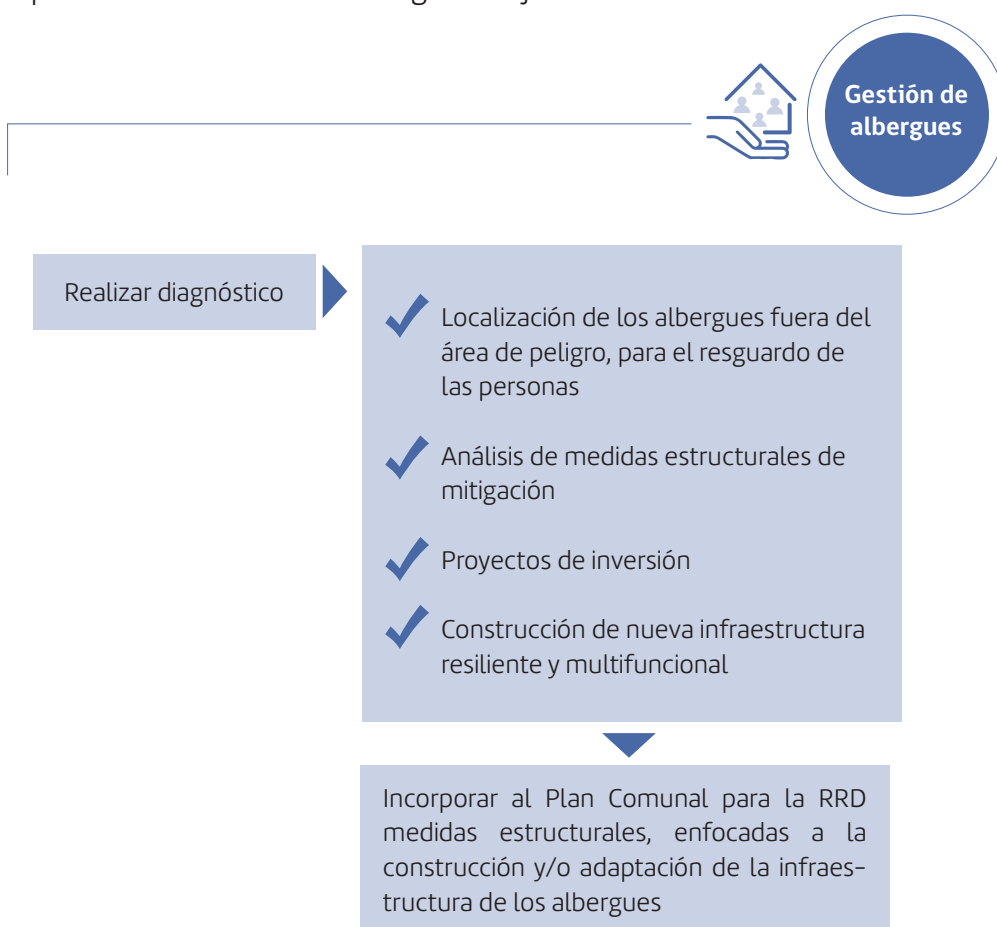


Figura 2. Fases del Ciclo del Riesgo de Desastres

Fase de Mitigación

Comprende las medidas dirigidas a reducir los riesgos existentes, evitar la generación de nuevos riesgos y limitar los impactos adversos o daños producidos por las amenazas. Para efectos de la gestión de albergues, se considera principalmente medidas estructurales, enfocadas a la construcción y/o adaptación de la infraestructura de los albergues, permitiendo tener instalaciones fuera del área de peligro lo que permita albergar a la población, disminuyendo los impactos adversos frente a una emergencia o resguardo de las personas frente a un evento inminente.

Concordante con lo anterior, esto conlleva realizar un diagnóstico respecto de la localización de los albergues, análisis de medidas estructurales de mitigación, proyectos de inversión u construcción de nueva infraestructura resiliente y multifuncional. A partir de este diagnóstico, se puede analizar la viabilidad de incorporar algunas de las medidas estructurales en el Plan Comunal para la RRD, como parte de las acciones estratégicas a ejecutar a nivel comunal.



Fase de Preparación

Implica las capacidades y habilidades que se desarrollan para prever, responder y recuperarse de forma oportuna y eficaz de los impactos de amenazas inminentes o emergencias. Considera la **Alerta**, la cual se constituye una etapa de la fase de preparación y consistirá en un estado de monitoreo y atención permanente; a la vez, será un estado declarado cuando se advierte la probable y cercana ocurrencia de un evento adverso, con el fin de tomar precauciones y difundirlas.

Para efectos de la gestión de albergues, esta fase considera medidas no estructurales, principalmente enfocadas a capacitación, educación y la planificación y coordinación de los actores involucrados en el nivel comunal, definición de roles y funciones, áreas de gestión de los albergues, determinación de la localización, el análisis de su infraestructura y requerimientos o necesidades previas a su habilitación, entre otras acciones. De igual manera, en relación a las medidas estructurales estas podrán ser analizadas para su incorporación en el Plan Comunal para la RRD.

A partir de este proceso de planificación, la información que se genere respecto de la operatividad de los albergues debe quedar adjunta en el respectivo Plan Comunal de Emergencia.



Fase de Respuesta

Corresponde a las actividades propias de atención de una emergencia, que se llevan a cabo inmediatamente después de ocurrido el evento. Tienen por objetivo salvar vidas, reducir el impacto en la comunidad afectada y disminuir las pérdidas.

En esta fase, la gestión de albergues se centra principalmente en la habilitación y administración de su infraestructura y recursos asociados, debiendo movilizar y coordinar los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros, activar y coordinar la información en base a las diversas áreas de gestión y brindar atención a la población albergada.



Fase de Recuperación

Acciones que tienen por objeto el restablecimiento de las condiciones normales de vida mediante las etapas de rehabilitación y reconstrucción de la zona afectada, y evitar la reproducción de las condiciones de riesgo preexistentes. La fase de Recuperación se compone de dos etapas:

- a. Rehabilitación:** consiste en la recuperación, a corto plazo, de los servicios básicos y el inicio de la reparación del daño físico, social, ambiental y económico de la zona afectada, durante el período de transición comprendido entre la culminación de las acciones de respuesta y el inicio de las acciones de reconstrucción.
- b. Reconstrucción:** consiste en la reparación o reemplazo, a mediano y largo plazo, de la infraestructura dañada y la restauración o perfeccionamiento de los sistemas de producción.

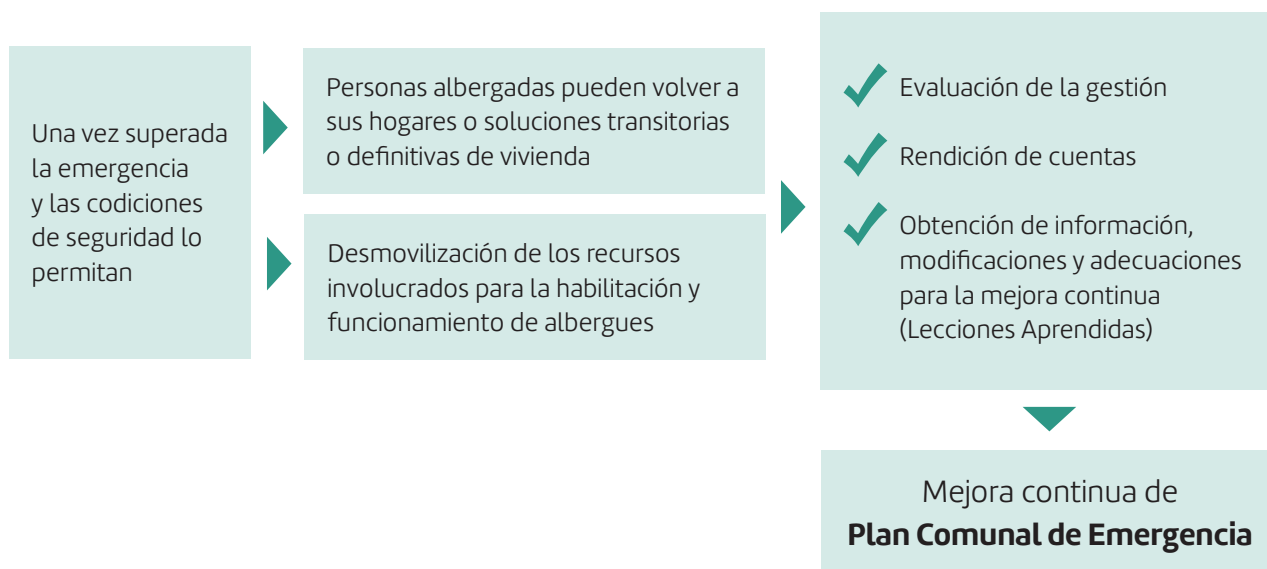
Cuando el control del evento asociado a la emergencia se encuentra superado y el análisis de las condiciones de seguridad posibilitan que las personas albergadas puedan volver a sus hogares, o las soluciones transitorias o definitivas de vivienda, da pie al cierre del albergue y la desmovilización de los recursos que fueron involucrados para la habilitación y funcionamiento de estos. Esto implica que en esta fase se realice una evaluación de la gestión, considerando la rendición de cuentas por parte de las organizaciones intervinientes, áreas internas del Municipio e instituciones externas que pertenecen al SINAPRED, para obtener información que permita realizar la mejora continua de los procesos y acciones implementadas en su gestión.

Todas aquellas modificaciones y adecuaciones para la mejora continua deben considerar la actualización en los respectivos documentos asociados a la gestión de albergues que debe contener el Plan Comunal de Emergencia, con relación a las lecciones aprendidas que pueda generar la municipalidad, integrantes del SINAPRED y profesionales del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres.



REHABILITACIÓN

RECONSTRUCCIÓN



Considerando que las fases del Ciclo del Riesgo de Desastres deben entenderse como un proceso continuo y no secuencial, pues las emergencias tienen un carácter dinámico y que en nuestro país nos enfrentamos a escenarios de riesgos que incluyen múltiples amenazas, algunas de estas fases y etapas pudieran superponerse. Así también, los procesos de gestión de un albergue son particulares y, de requerirse más de un albergue en una misma comuna, se debe tener en consideración que no todos seguirán una misma temporalidad.

El abordar la gestión de albergues como un proceso continuo, posibilita la coordinación de múltiples actores que componen el SINAPRED, que, con énfasis en la gestión comunal, pueden aportar y apoyar desde distintas ópticas y ámbitos de especialización técnica. Para ello, resulta fundamental coordinar previamente los recursos y capacidades existentes en el Sistema, relevando el foco en que un albergue puede constituirse como un dispositivo que permita brindar una respuesta adecuada a las personas y comunidades que lo requieran.



1.3. Principios humanitarios y del SINAPRED en la gestión de albergues

A nivel nacional, la disposición de albergues es entendida como una respuesta de asistencia humanitaria, la cual es brindada a través del SINAPRED y considera que ante la inminencia de una emergencia o producida una situación de emergencia, que genere la pérdida de la condición de habitabilidad en las viviendas, o bien, ante procesos de evacuación preventiva, se deban habilitar los albergues necesarios, los que previamente deben estar planificados y contar con los equipos técnicos y humanos de apoyo que asumirán la atención directa de las personas albergadas, velando por el cumplimiento de los principios humanitarios anteriormente mencionados, prestando particular dedicación a los grupos de especial protección como son mujeres, en particular las gestantes y en período de lactancia, niños, niñas, adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, personas LGTBQ+, migrantes, entre otros.

Enfrentar la gestión de albergues desde un enfoque de Reducción del Riesgo de Desastres (RRD), puede aportar a reducir o mitigar el impacto negativo que genera en las personas el haber sido evacuadas o alejadas de su hogar. A su vez, las medidas diseñadas e implementadas desde la RRD que tiendan a mejorar los procesos de respuesta y recuperación eficaz ante una emergencia generan un impacto positivo al limitar el tiempo que las personas permanecen en los albergues, y ayudan a garantizar que su permanencia en ellos se realice de manera digna, protegiendo sus derechos y disminuyendo la exposición a otros riesgos o amenazas que pudieran afectar su seguridad y protección.

Para efectos de la presente guía, consideraremos lo establecido en los Principios de Protección estipulados en La Carta Humanitaria del Manual ESFERA², la que establece que un albergue tiene importancia crítica para la supervivencia en las fases iniciales de cualquier desastre.

² El Manual Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria – edición 2018. Disponible en: <https://reliefweb.int/report/world/el-manual-esfera-carta-humanitaria-y-normas-m-nimas-para-la-respuesta-humanitaria-edici>

Estos principios son necesarios para proveer seguridad personal y protección contra peligros, proveer mayor resistencia contra los problemas de salud y las enfermedades físicas y mentales, mantener la dignidad humana y sostener la vida familiar o comunitaria dentro de lo que sea posible en circunstancias difíciles.

En base a lo expuesto anteriormente, la gestión del albergue debe basarse y considerar los principios humanitarios, los que articulan las funciones que pueden desempeñar todos los actores para ayudar a proteger a las personas.

1.3.1 Principios Humanitarios en la gestión de albergues

Para efectos de la gestión de albergues y su contexto de aplicación a través de los principios de protección que se presentan a continuación, se entenderá como actor(es) humanitario(s) a todas aquellas instituciones, organismos, ya sean públicos o privados y de la sociedad civil que operan en las distintas áreas de gestión de un albergue y que brindan con su asistencia, una ayuda de carácter humanitario para dar alivio a las necesidades de las personas afectadas y damnificadas, siempre adecuando su accionar a la estructura y contexto de operación del SINAPRED.

A continuación, se presentan los principios de protección que guían la planificación y la respuesta en la gestión de albergues:



Principios de Protección

1

Fortalecer la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas, y evitar exponerlas a daños.

2

Velar por que las personas tengan acceso a la asistencia de acuerdo con sus necesidades y sin discriminación.

3

Ayudar a las personas a recuperarse de los efectos físicos y psicológicos de la violencia real o la amenaza de violencia, la coerción o la privación deliberada.

4

Ayudar a las personas a reivindicar sus derechos.



Los principios de protección aplicados en la gestión de albergues, implica entre otras acciones, que los actores intervinientes consideren:

- Procurar resguardar la forma en que se brinda asistencia y que el entorno en que se presta la asistencia al interior del albergue sea el más adecuado, ya que una intervención mal diseñada o implementada, puede hacer que las personas sean más vulnerables a los daños, la violencia y la coerción.
- Buscar que, al brindar asistencia, esta sea efectuada en el entorno más seguro posible y procure activamente las formas para minimizar las amenazas y las vulnerabilidades.
- Garantizar que las personas reciban apoyo según sus necesidades y que no se les discrimine por ningún otro motivo.

- Garantizar el acceso a la asistencia a todos los sectores de la población afectada.
- Derivar a las personas damnificadas que lo requieran, a los servicios de apoyo pertinentes.
- Apoyar los esfuerzos de las propias personas para restablecer su dignidad y sus derechos dentro de sus comunidades y para estar seguras.
- Ayudar a las personas a reivindicar sus derechos y a obtener reparación, ya sea del gobierno o de otras fuentes.

Lo anterior, implica que las personas encargadas de la coordinación, responsables de los albergues, encargadas de cada área de gestión y las que implementan acciones directas hacia las personas albergadas, tengan un conocimiento básico sobre el accionar humanitario en el contexto de una emergencia.

Frente a ello, también es importante considerar la caracterización y composición de la población afectada y de las personas albergadas y sus particularidades socioculturales, debiendo tener en cuenta que la respuesta brindada en el albergue, considere las diferencias generadas a partir de la edad, identidades de género y los grupos que puedan estar expuestos a una mayor condición de vulnerabilidad, tales como personas con discapacidad, personas mayores, niños niñas y adolescentes, pueblos originarios, personas migrantes, personas refugiadas, entre otros.

A partir de esta información, desde la administración de los albergues, se debe visualizar las necesidades diferenciadas de las personas y con ello adaptar una respuesta pertinente, inclusiva y transversal, posibilitando la garantía, protección y promoción de derechos, apoyando y fortaleciendo las capacidades comunitarias existentes y el empoderamiento de las propias personas para afrontar la emergencia.

1.3.2 Principios de la Gestión del Riesgo de Desastres en el contexto del SINAPRED

Como se ha mencionado, la gestión de los albergues requiere de un nivel de coordinación que permita la movilización y disposición de recursos. Por tanto, es de suma relevancia que la información que se vaya recopilando en el tiempo y los requerimientos de las personas albergadas, sean coordinadas de manera oportuna y efectiva, y para ello, se deben considerar los principios generales que rigen el SINAPRED para la Gestión del Riesgo de Desastres³:

Principio de Prevención



Implica atender, gestionar y reducir los factores subyacentes del Riesgo de Desastres por parte del SINAPRED. De conformidad con este principio, deberán elaborarse modelos de gestión prospectiva del riesgo por parte del sector público y privado.

En este sentido, la gestión de los albergues debiera ser planificada, de manera complementaria e integrada al Plan Comunal de Emergencia, considerando la caracterización del riesgo en el territorio en base las amenazas identificadas, como también considerar las medidas o acciones planificadas en el respectivo Plan Comunal para la Reducción del Riesgo de Desastres mediante el diseño de acciones estratégicas (estructurales y no estructurales) que cada comuna implementa.

Principios de la
Gestión del Riesgo
de Desastres
SINAPRED

Principio de Apoyo Mutuo



Requiere que todos los componentes del Sistema sean públicos, privados, además de la comunidad organizada, aporten colaborativamente sus competencias y capacidades en aquellas fases del Ciclo del Riesgo de Desastres en que tengan responsabilidades establecidas, en pos de reducir el riesgo de desastres y limitar sus impactos. Para efectos de la administración de albergues, este principio implica realizar un diagnóstico y catastro de las organizaciones que se encuentran presentes en el sistema comunal y trabajar junto con ellas en el análisis de sus recursos y capacidades, de manera que puedan participar y contribuir coordinadamente en la gestión de albergues.

³ Ley N° 21.364, Artículo 4, Principios en la Gestión del Riesgo de Desastres. Disponible en:
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1163423>

Principios de la
Gestión del Riesgo
de Desastres
SINAPRED



Principio de Coordinación

La Gestión del Riesgo de Desastres depende de mecanismos de coordinación dentro y a través de los componentes del Sistema en todos sus niveles. Requiere de un compromiso absoluto de todos los organismos del Estado, del sector privado y de la sociedad civil, para articular las responsabilidades que aseguren complementariedad, coordinación y confianza entre todos los integrantes del Sistema. En línea con el principio anterior, para aquellos organismos e instituciones que sean visualizados como participantes de la gestión de albergues, se debe definir claramente sus responsabilidades, nivel y alcance respecto de las personas que estarán a cargo, definiendo a su vez roles titulares y suplentes y sus medios de contacto.



Principio de Transparencia

El Sistema debe propiciar la inclusividad respecto del flujo de información y que este sea orientado hacia todas las fases del ciclo del riesgo de desastres, de modo que permita el intercambio y disseminación de datos e información entre todos los integrantes del Sistema, de manera accesible, actualizada y comprensible, cuyo fundamento sea basado en la ciencia y complementado por el conocimiento tradicional, en conformidad con lo establecido en las leyes. Además, el Sistema debe fortalecer continuamente la promoción y difusión del conocimiento respecto de los instrumentos de gestión y de los protocolos de actuación celebrados con los integrantes del Sistema.



Anexo

En relación a la gestión de albergues, resulta relevante que los municipios dispongan de información accesible, actualizada y sistematizada. Para facilitar esta acción esta guía propone en su **anexo 1** una **Ficha de albergue** y en el **anexo 2**, una serie de **Fichas complementarias para la gestión de albergues**.



Principio de Participación

El Sistema debe reconocer, facilitar y promover la participación de la sociedad civil organizada, incluyendo al voluntariado, en el proceso de Gestión del Riesgo de Desastres. En este sentido, en la gestión de albergues debe fomentarse la colaboración organizada y coordinada del voluntariado de emergencia, con el propósito de no entorpecer las acciones de primera respuesta y el levantamiento de necesidades, velando siempre por el resguardo de la dignidad e integridad de las personas que habitan la zona afectada.



Principio de Escalabilidad

Corresponde a la utilización o movilización gradual y escalonada de capacidades humanas, técnicas y materiales desde el nivel comunal, provincial, regional, nacional e internacional, respectivamente, con el objetivo de satisfacer las necesidades que surjan en cada una de las fases del ciclo del riesgo de desastres, lo que permea a la gestión de albergues en contextos de emergencia.



Principio de Oportunidad

Toda institución o entidad, sea pública o privada, deberá actuar en el momento propicio en cada fase del ciclo del riesgo de desastres, de acuerdo con las responsabilidades establecidas para cada una de ellas. Este principio resulta fundamental en lo que respecta a la gestión de albergues en contextos de emergencia, donde la planificación previa y la oportuna habilitación de éstos, considerando infraestructura definida como tal, recursos humanos, implementos, recursos materiales, coordinaciones interinstitucionales, primer apoyo psicológico (PAP), etc; son aspectos necesarios para atender las necesidades de las personas afectadas y albergadas.

Principios de la
Gestión del Riesgo
de Desastres
SINAPRED

1.4. Contexto de los albergues en Chile

En Chile, en la mayoría de los casos, no existen infraestructuras exclusivamente destinadas o acondicionadas para recibir personas albergadas. Lo habitual, y tal como se ha practicado en las últimas emergencias que han afectado a nuestro país, es que sean establecimientos de educación y recintos deportivos los que han sido adaptados temporalmente, dada su funcionalidad en términos de infraestructura, sirviendo como albergues para acoger a la población damnificada. De igual forma, en situaciones especiales, se han generado albergues denominados “auto gestionados” los cuales se emplazan en áreas o establecimientos definidos por las mismas comunidades, tales como sedes de junta de vecinos, recintos religiosos, entre otros.

Ante ello, resulta importante mencionar, que los establecimientos educacionales están diseñados y pensados para realizar el proceso educativo y no para albergar personas, sin embargo, este tipo de infraestructura es la que posibilita cumplir con algunos requisitos mínimos para estos fines. Considerando lo anterior, hay que tener siempre presente que el uso de esta infraestructura debe ser temporal y que la estadía de las personas será por un período de tiempo determinado, principalmente dado por el tipo de emergencia, tipo de manifestación y su evolución.

Sumado a lo anterior, la administración de este tipo de infraestructura está siendo traspasada desde el ámbito municipal hacia los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP)⁴, los cuales tendrán la administración de 70 Servicios locales a lo largo del país, debiendo generar una estrecha coordinación con el municipio y el Sistema, en caso de que este tipo de infraestructura requiera ser utilizada como albergue.

Una de las principales consecuencias negativas del uso de establecimientos educativos como albergues, se refiere a la interrupción del proceso de enseñanza y aprendizaje, aumentando con ello el riesgo de deserción escolar, el incremento del trabajo infantil y limitando el derecho a la educación y a la alimentación complementaria de los niños, niñas y adolescentes que asisten regularmente a esos establecimientos. Otras de las consecuencias son el deterioro de su infraestructura, el uso inadecuado del mobiliario y equipo; y la pérdida del material educativo.

De definirse establecimientos educativos como albergues, a la hora de su habilitación se debe evitar que la infraestructura sea utilizada de manera simultánea para el proceso educativo y como albergue. La coexistencia de ambas funciones puede generar nuevos y serios riesgos para la protección de niños, niñas y adolescentes, la falta de privacidad de las personas albergadas, conflictos entre la comunidad educativa y las personas albergadas, entre otros.



La habilitación de albergues tras ocurrida una emergencia puede asociarse al uso de diferentes tipos de infraestructura, las cuales pueden presentar ventajas y desventajas, las que se han resumido en el siguiente cuadro, y que busca orientar la toma de decisiones a la hora de definir los lugares a destinarse como albergues en una comuna:

Tipo infraestructura Establecimientos Educacionales 	
Ejemplo: Este tipo de infraestructura ha sido utilizado como albergue en gran parte de las emergencias ocurridas en nuestro país.	
Ventajas	Desventajas
• Infraestructura existente en todas las comunas. • La localización de la infraestructura es conocida por la comunidad y es cercana a los barrios de origen de las personas albergadas y damnificadas. • Proporcionan una infraestructura básica que puede ser adecuada para que cumpla con los estándares mínimos. • La infraestructura en la mayoría de los casos, ya cuenta con cocinas y comedores que permiten brindar alimentación con la respectiva autorización sanitaria para funcionar.	• Se genera una interrupción del proceso educativo de niños, niñas y adolescentes. • Daños posibles a la infraestructura de la escuela, producto de su habilitación como albergue.

Tipo infraestructura Estadios/ Centros Deportivos 	
Ejemplo: Terremoto de Iquique- región de Tarapacá, año 2014.	
Ventajas	Desventajas
• Instalaciones pueden albergar un gran número de personas. • Acceso fácil y conocido. • Por sus dimensiones se pueden habilitar puestos de salud y otros servicios dentro de ella.	• Algunos de ellos no pueden cerrarse completamente o carecen de techo. • Soluciones de albergue básico, que permiten alojar generalmente en carpas.

Tipo infraestructura Hoteles y Hostales



Ejemplo:

- Aluviones Atacama– región de Atacama, año 2015.
- Erupción Volcán Chaitén– región de Los Lagos, año 2008.

Ventajas

- Instalaciones físicas con buena infraestructura y dispuestas para uso inmediato.
- Proporciona privacidad a las personas y grupo familiar.



Desventajas

- Alto costo financiero.
- La capacidad de personas albergadas es limitada.
- Existe una administración privada, que podría dificultar la gestión y coordinación de su habilitación como albergue.



Tipo infraestructura Juntas de Vecinos / Centros Comunitarios



Ejemplo:

- Tsunami Aysén– región de Aysén, año 2007
- Aluviones de Atacama– región de Atacama, año 2015.

Ventajas

- La localización de la infraestructura es conocida por la comunidad y es cercana a los barrios de origen de las personas albergadas y damnificadas.



Desventajas

- No cuentan con infraestructura adecuada para albergar a un gran número de personas.



Tipo infraestructura Edificios Religiosos



Ejemplo:

- Aluviones de Atacama– región de Atacama, año 2015.

Ventajas

- La localización de la infraestructura es conocida por la comunidad y es cercana a los barrios de origen de las personas albergadas y damnificadas.



Desventajas

- La mayoría no cuentan con infraestructura adecuada para albergar a un gran número de personas.



A partir de lo anterior, para la selección de la infraestructura que se habilitará como albergue, se debe contemplar que el espacio físico cuente con una serie de características y condiciones, las que se detallan a continuación:

a) Ubicación:

- Debe estar fuera de una zona de peligro y/o área de evacuación.
- Debe estar en un lugar de fácil acceso y en lo posible ubicado próximo a servicios de salud como CESFAM, SAPU, hospitales, entre otros.

b) Infraestructura y Equipamiento:

- Las dependencias cerradas deben contar con ventanas, vidrios y techumbres en buen estado.
- Las instalaciones deben permitir la ventilación de todas las habitaciones o salas.
- Todas las dependencias deben contar con iluminación. Se debe priorizar el uso de luz natural durante el día.
- Las instalaciones eléctricas, de gas, agua y alcantarillado deben estar en buen estado y cumplir con las respectivas normativas. Dentro de lo posible, se debe considerar contar con servicios de respaldo eléctrico y de agua para consumo humano.
- Debe poseer algún sistema de calefacción que no ponga en riesgo la salud de las personas.
- En caso de elaboración de alimentos en el recinto, deberá contar con el equipamiento necesario, como por ejemplo refrigeradores para asegurar la mantención de los productos.
- Para la elaboración de los alimentos en el recinto se debe contar con autorización sanitaria.

- El recinto deberá contar con espacios suficientes que permitan la habilitación de salas o espacios separados según su función, tales como dormitorios, comedores, baños, duchas, lavanderías, espacios de ocio, recreación, lactancia, espacios para personas fumadoras, entre otros.
- En el caso de que la infraestructura cuente con espacios abiertos para albergar, se sugiere disponer de paneles que permitan separar y delimitar los espacios para cada grupo familiar o personas albergadas, de manera de garantizar su privacidad.
- Debe contar con duchas y baños en cantidad suficiente para que puedan habilitarse espacios diferenciados para hombre, mujeres, niñas y niños. En el caso que se requiera, se debe considerar como alternativa infraestructura sanitaria portátil, baños químicos, duchas portables, entre otros.
- Las puertas de salas, baños, duchas y recintos interiores deben contar con cerraduras y abrirse hacia el exterior.
- El acceso al recinto y a cada uno de sus espacios debe contar con accesibilidad universal. De no existir, deberá considerarse su habilitación a la hora de implementar el albergue.
- Las instalaciones deben disponer de puntos para cargar dispositivos electrónicos como teléfonos móviles y de ser posible contar con acceso a internet para las personas albergadas.

c) Suministro de agua potable alternativo:

- En la planificación, en caso de no contar con abastecimiento de agua por red de tuberías, se deberá asegurar el acceso del suministro mediante sistemas alternativos como camiones aljibe y estanques para el adecuado almacenamiento del agua, estos últimos debidamente certificados por el organismo competente y coordinado con la organización a cargo del albergue.
- Los estanques deberán incluir una llave de descarga que permita una adecuada extracción del agua potable y se deberán ubicar en plataformas que posibiliten mantener una distancia adecuada entre el piso y la boquilla de descarga.

c) Medidas de Seguridad del recinto ante riesgos:

- El establecimiento definido como albergue debe contar con un sistema de evacuación y señaléticas que considere las necesidades diversas de las personas que podrían estar albergadas como situaciones de personas con movilidad reducida, personas con discapacidad auditiva y/o visual, personas analfabetas, entre otras.
- Deberá contar con una adecuada iluminación de los distintos espacios para incrementar la seguridad, en especial de mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- El recinto deberá contar con sistemas de extinción de incendios de acuerdo con la normativa vigente (extintores, red húmeda, red seca, entre otros).
- Seleccionado el lugar que será habilitado como albergue, se sugiere establecer mecanismos de coordinación con Bomberos, con la finalidad de identificar posibles amenazas internas del albergue y proponer soluciones para su mitigación y manejo.

d) Capacidad del albergue:

- Para la definición de la infraestructura que será utilizada como albergue debe analizarse la capacidad total o número máximo de personas que pueden ser albergadas en dicho recinto. Esta información resulta fundamental para garantizar una adecuada gestión, debiendo determinarse las capacidades máximas en sus distintas áreas para los servicios dispuestos (considerar, por ejemplo: la cantidad total de albergados que podrán pernoctar en el recinto, cantidad máxima de personas que recibirán alimentación, entre otros).
- En base a esta caracterización de la infraestructura de cada albergue, y en consideración a las particularidades de cada emergencia, la planificación y gestión comunal, podrá determinar con mayor facilidad el número necesario de albergues a habilitar.



2

capítulo

Gestión de un albergue

2.1. Etapas de la gestión de albergues

Tomando en consideración las fases del ciclo del riesgo de desastres, la gestión de albergues se constituye como un **proceso de gestión continua**, que requerirá de una estructura de organización que brinde soporte y respuesta a los diversos requerimientos y necesidades de la población albergada, debiendo dividirse en diferentes áreas de trabajo al interior de un albergue.

Este proceso de gestión continua conlleva la necesidad de coordinación con diversos actores del sistema comunal, debiendo contemplar tanto la estructura interna de la Municipalidad y sus diversas unidades o departamentos, como también aquellos organismos e instituciones del SINAPRED que se encuentran en el nivel comunal, coordinados bajo la instancia del Comité Comunal para la Gestión del Riesgo Desastres.

Para cada fase del ciclo del riesgo de desastres, se pueden **distinguir etapas asociadas a la gestión de un albergue** (ver figura 3), propiciando una clara delimitación de acciones y tareas asociadas a cada una de ellas y otorgando una visión sistémica **que permita gestionar un albergue de manera integral, integrada y en coordinación con múltiples actores del Sistema**.

FASE DE MITIGACIÓN

FASE DE PREPARACIÓN

FASE DE

RESPUESTA

FASE DE

RECUPERACIÓN

Para efectos de esta Guía, se han definido tres etapas en el proceso de gestión de albergues:



Figura 3. Fases del Ciclo de Riesgo de Desastres y etapas de gestión de los albergues, SENAPRED 2023.

El detalle de las etapas antes mencionadas se presenta a continuación:

2.1.1. Etapa de coordinación previa



Las actividades de la etapa de coordinación previa en su gran mayoría se deben realizar en el contexto del Comité Comunal para la Gestión del Riesgo de Desastres en las fases de Mitigación y Preparación.

En este contexto, se debe determinar, por ejemplo, que organismos e instituciones del nivel comunal pueden aportar con recursos y competencias técnicas para las acciones asociadas a la planificación de los albergues, contemplando:

- Definir quienes formarán parte de la gestión del albergue, considerando sus áreas de gestión, roles, funciones y responsabilidades. Además, se deberá identificar la infraestructura que será utilizada como albergues, lo que pudiera implicar la debida coordinación con los respectivos Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) cuando se requiera la habilitación de uno o más albergues que sean establecimientos educacionales y que se encuentren bajo la administración del SLEP.
- El Comité Comunal debe coordinar, a través del SENAPRED de nivel regional, cuando se requiera, los acuerdos y actos administrativos para los suministros de alimentación en albergues, considerando el convenio establecido con la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB).
- Debe estar debidamente planificado, la forma de convocatoria de las personas integrantes del Comité o externos que participarán en la gestión de un albergue, debiendo quedar identificadas en el plan de enlace, ya sea para la coordinación general de los albergues, responsables de albergues y de cada área con sus equipos de trabajo. Se deberán **coordinar a organismos comunales del SINAPRED**, considerando la participación del voluntariado y comunidad organizada. (Ver información adjunta del Plan Comunal de Emergencia: Resumen de albergues comunales).

A continuación, se detallarán algunas tareas de modo más específico para la definición del equipo para la administración, recintos para albergues y la promoción de la participación ciudadana:

a. Definición del Equipo de Administración de albergues

Se debe establecer un equipo de administración, con una estructura mínima de organización que asegure y facilite la implementación y administración de los lugares destinados por el municipio para constituirse como albergues.

Las personas designadas para la gestión del albergue deben definirse en la etapa de preparación, lo que permitirá delimitar los roles y funciones y recibir las capacitaciones necesarias para el desempeño de sus tareas en la fase de administración de albergues. Respecto a este último punto, se estima que como mínimo, las personas designadas debiesen contar con conocimientos asociados a la ayuda humanitaria, enfoque de derechos y primeros auxilios psicológicos.

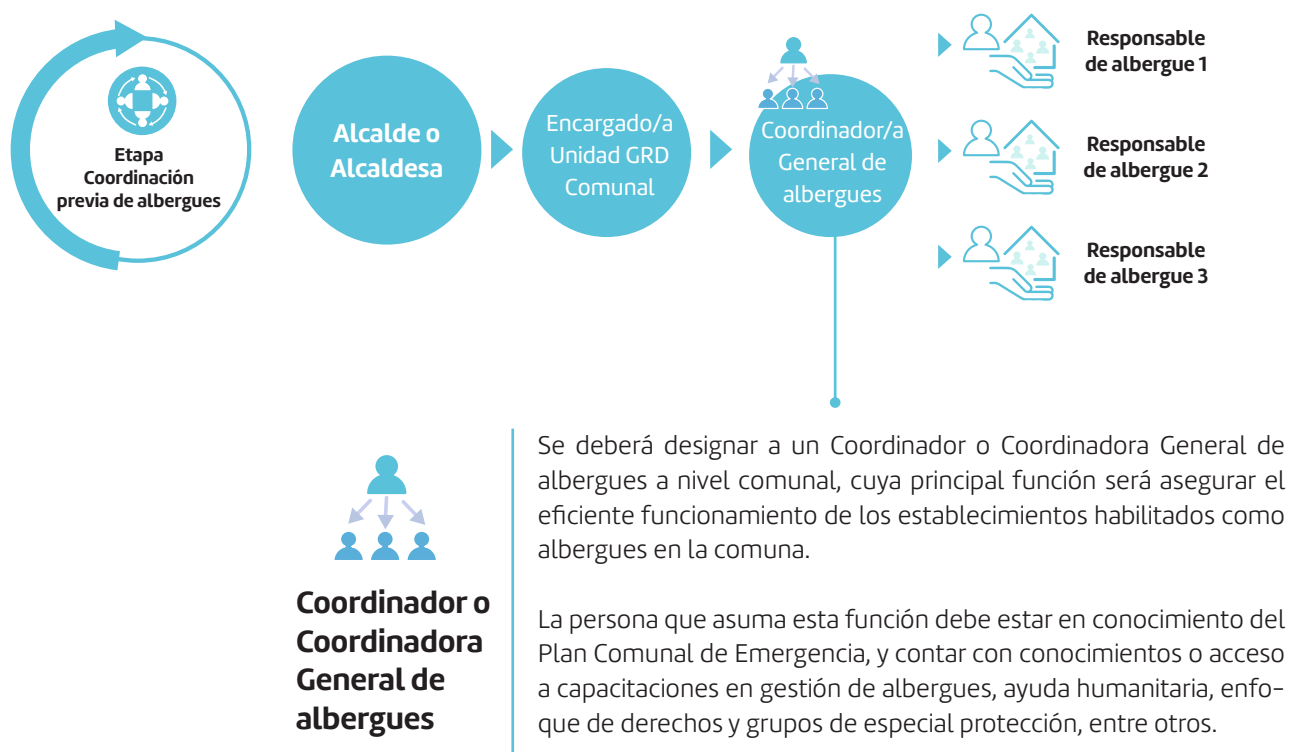
A su vez, se debe considerar la coordinación con aquellos organismos sectoriales que pudieran brindar apoyo en base a sus áreas de competencia. Esto implica identificar aquellas instituciones relevantes del SINAPRED que operen en el nivel local y que son una fuente de recursos necesarios para una correcta administración. Por ejemplo, las contrapartes de los servicios del Estado que son sujetos de operación durante la fase de administración de albergue, como el Servicio de Salud, Educación, Registro Civil e Identificación, Servicios Locales de Educación Pública, entre otros.

Si parte de los equipos van a ser integrados por personas provenientes de organizaciones del voluntariado⁵, estos deben contar con conocimientos afines a la gestión de albergues y otras materias como género, primeros auxilios psicológicos, normas mínimas para la respuesta humanitaria (normas Esfera).

⁵ Ver "Guía de orientaciones para la gestión de voluntarios espontáneos en situaciones de emergencia y desastres". Diciembre 2018. Disponible en:

https://adm.talcahuano.cl/archivos/gestion_riesgo/descargas/eCoMa0W7vxNiNVs4K3wE_Plan_VEs_Concepcion%CC%81n_LR.pdf

A continuación, en la figura 4, se presenta la estructura básica propuesta para el equipo comunal de administración de albergues:



Principales tareas ✓

1. Participar en el proceso de definición de los establecimientos que serán destinados como albergues a nivel comunal.
2. Coordinarse e informar al responsable de la Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres de la comuna, sobre necesidades y requerimientos que deban ser gestionados por el municipio o desde un nivel superior, pudiendo también recibir y coordinar recursos desde otros organismos del Sistema.
3. Coordinar las actividades de capacitación de los equipos municipales que cumplirán diferentes tareas en los albergues una vez habilitados y de organismos externos al Municipio y del voluntariado que cumplirán tareas en los albergues una vez habilitados.
4. Contar con un plan de enlace actualizado con los contactos de las personas que integran el equipo de administración de albergues, contactos de los servicios municipales, gubernamentales y del voluntariado, que tendrán relación directa con la habilitación de los albergues como Dirección de Salud, DIDECO, DIDESO, Servicios Locales de Educación Pública (SLEP), entre otros. (Ver información adjunta del Plan Comunal de Emergencia relacionada con la Gestión de albergues y enlaces).
5. Mantener actualizada la información adjunta del Plan Comunal de Emergencia relacionada a la gestión de albergues.

Figura 4. Estructura básica para el equipo comunal de administración del albergues.



**Responsable
de Albergue**

El ejercicio de planificación de la habilitación de albergues a nivel comunal debe contemplar una persona responsable de cada albergue, cuya función será la de **organizar el funcionamiento del albergue asignado**, durante todo el tiempo que dure su funcionamiento, en coordinación con el Coordinador o Coordinadora General de albergues.

En este contexto, se debe considerar, que la selección del personal que estará a cargo de los albergues debiera contar con a lo menos:

1. Un titular y suplente como responsable de cada albergue.
2. Conocer la estructura y funcionamiento del SINAPRED en el nivel comunal y en particular de la articulación de recursos municipales.
3. Conocer la estructura y áreas mínimas necesarias en la administración de albergues.
4. Contar con conocimientos complementarios en enfoque de derechos, grupos de especial protección, primera ayuda psicológica, entre otros.

Principales tareas ✓

1. Establecer y mantener una comunicación previa con el coordinador o coordinadora general de albergues, identificando los requerimientos o necesidades para la disposición del albergue bajo su responsabilidad.
2. Reconocer e identificar los posibles riesgos que se encuentren en el entorno del albergue, propiciando que esta información sea canalizada de manera oportuna y adecuada, velando por mitigar o prevenir amenazas asociadas a la seguridad del recinto.

Otras Áreas de Gestión del albergue.

En la estructura antes definida, es importante contemplar otras funciones para gestionar y satisfacer las necesidades de las personas albergadas de mejor manera, como por ejemplo el área de salud y el área social.

Área Salud: Su función será velar por el buen estado de salud, a través de la detección temprana, monitoreo y tratamiento de las personas albergadas, lo que podrá ser asumida por profesionales o técnicos de salud, pertenecientes a la red de atención primaria de la comuna. La coordinación del funcionamiento de esta área al interior de cada albergue debe ser dirigida por un profesional de área de la Salud Municipal y ser coordinada junto al responsable del albergue.



Anexo

Más información sobre las acciones a considerar en el área salud las puede encontrar en el **Anexo de Información Complementaria N° 2: Acciones Área Salud.**

Área Social: Su función será la de prestar los apoyos necesarios y gestionar los recursos destinados a satisfacer las necesidades sociales personales y familiares de las personas albergadas. Esta función puede ser asumida por profesionales de las Dirección de Desarrollo Comunitario o Dirección de Desarrollo Social del Municipio y ser coordinada junto al responsable del albergue.



Anexo

Más información sobre sugerencias de acciones a considerar en el área social las puede encontrar en el **Anexo de Información Complementaria: Acciones Área Social.**

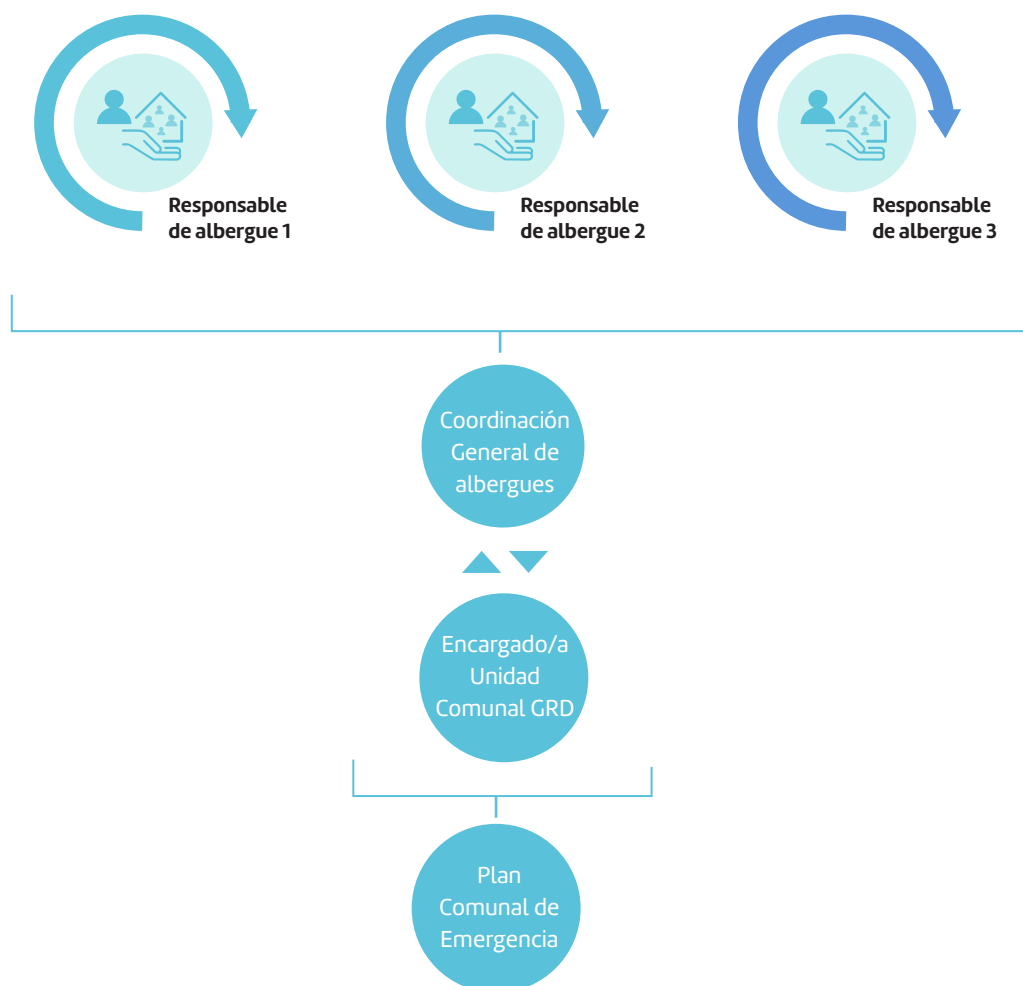
Otras áreas importantes de establecer son las Área de Recreación, Área de Higiene, Área de Seguridad, entre otras; para las cuales se han incorporado algunas recomendaciones en los Anexos de Información Complementaria que acompañan esta guía.



Anexo

Es importante considerar que estas acciones pueden ser implementadas con la participación de las personas albergadas; algunas recomendaciones se pueden encontrar en el **Anexo de Información Complementaria: Recomendaciones para Promover la Participación al interior del Albergue.**

El esquema básico del equipo de gestión de albergues comunal quedará estructurado como se muestra en el siguiente esquema:



A partir de estas distintas áreas de gestión que constituyen un albergue, se debe destacar la importancia en el flujo de información que produzca cada una de ellas, pudiendo identificar necesidades y requerimientos específicos que deban coordinarse.

Figura 5. Esquema funcional para la gestión de albergues.

b. Definición de los recintos para albergues

La definición de los recintos que podrían ser habilitados como albergues ante una emergencia debe ser realizada con la participación del Coordinador o Coordinadora de albergues y estar contemplada en el Plan Comunal de Emergencia e informada al Comité Comunal para la Gestión del Riesgo de Desastres.

Se deben definir recintos en todo el territorio comunal, abarcando así las diferentes localidades y sectores, procurando que éstos no se encuentren expuestos a amenazas. Los recintos definidos para albergue deben contar con condiciones mínimas de habitabilidad definidas en la fase de administración en su punto a) sobre habilitación del albergue.

En el caso que sean estos establecimientos educacionales dependientes de los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP), se deberá considerar los actos administrativos y las coordinaciones previas para el uso de este tipo de infraestructura.

La planificación con antelación de los lugares a habilitarse como albergues es esencial para evitar situaciones que agraven la condición de las personas afectadas o damnificadas. Algunos factores como el hacinamiento, falta de privacidad, deficiencias en el saneamiento básico, falta de implementación, traen consigo dificultades de convivencia y situaciones de peligro para las personas albergadas. Junto con definir lugares que cuenten con las condiciones físicas necesarias para su habilitación, se debe asegurar que las actividades de atención hacia las personas albergadas se realicen de manera ordenada, segura y que resguarden la dignidad de éstas.

c. Promoción de la Participación Ciudadana

La comunidad, entendida como tomadores de decisión y partícipes de su propio desarrollo, es vital para una adecuada implementación de estrategias en la operación del albergue. Dado que las comunidades son las que mejor conocen su entorno físico, cultural y social, resulta de suma importancia la integración de este conocimiento en la gestión de albergues, ya que permitiría que la planeación y la toma de decisiones puedan ser más

acertadas y pertinentes, promoviendo un sentido de pertenencia por parte de las comunidades. De esta forma, es necesario conocer la opinión del contexto comunitario en donde se emplazará y habilitará el albergue, antes que ocurra el evento, de las organizaciones comunitarias presentes en el territorio como juntas vecinales, clubs sociales, deportivos, entre otros. Por lo tanto, es importante tener herramientas para propiciar la participación de la comunidad dentro de la gestión de albergues, sobre todo considerando que la comunidad dispone de un mecanismo en el nivel comunal establecido mediante los **Consejos Comunales de las Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC)**⁶, instancia que fomenta la participación y flujo de información desde y hacia la comunidad.

A su vez, se debe considerar promocionar líderes/lideresas sociales entre la población, incluyendo a jóvenes, de manera que sean partícipes y gestores activos en el proceso de comunicación entre el Sistema Comunal y la comunidad.

Como parte de la gestión a realizar, se debe informar a las comunidades respecto de las infraestructuras que se utilizarán como albergues y su respectiva localización. A partir de ello, se deben considerar los medios de difusión para esta información, pudiendo apoyarse en las funciones que cumplen el COSOC, DIDECO, DIDESO, radios y prensa local y a través de otras organizaciones del Sistema Comunal presentes en el territorio.

⁶ Mayor información en: http://desarrollomunicipal.subdere.gov.cl/sites/default/files/Cosoc_V8.pdf

2.1.2. Etapa de administración

FASE DE RESPUESTA

Las actividades de la etapa de administración son las siguientes:



Habilitación y funcionamiento

- a. **Habilitación de albergues.**
- b. **Funcionamiento.**

La etapa de Administración se inicia desde el momento en que, evaluado los efectos de la situación de emergencia, el Alcalde/Alcaldesa en coordinación con el Comité Comunal para la Gestión del Riesgo de Desastres (COGRID) decide habilitar los albergues en la comuna.

Algunas de las funciones más importantes del equipo de gestión de albergues a nivel comunal en la etapa de Administración son las siguientes:

Coordinador o Coordinadora General de Albergues



Principales tareas ✓

1. Recepcionar los recintos a utilizar como albergues. (**Ver Anexo Fichas de Información Complementaria N° 01: Acta Recepción Uso Albergue**).
2. Coordinar el trabajo de las personas designadas como responsables de albergues.
3. Asegurar la seguridad de todo el personal que trabaja en el albergue y que estos cuenten con credenciales que permitan su identificación y reconocimiento por parte de las personas albergadas.
3. Gestionar los recursos para la habilitación de los recintos y velar por el adecuado funcionamiento, en coordinación con las áreas municipales que correspondan.
4. Supervisar que la habilitación de los recintos se realice con los estándares mínimos definidos en esta Guía.
5. Coordinar y gestionar los requerimientos de cada albergue canalizados a través de las personas designadas como responsables de albergues.
6. Coordinar, en conjunto con el encargado encargada de la Unidad de Gestión de Riesgo de Desastres comunal, los requerimientos de servicios del nivel local, provincial y regional cuando corresponda.



Anexo



Responsable de Albergue

Principales tareas ✓

1. Gestionar con el coordinador o coordinadora general de albergues los elementos necesarios para el adecuado funcionamiento del albergue, teniendo a la vista la dignidad y confort de las personas albergadas. **(Ver Anexo Ficha N° 08. Listado de Chequeo Equipamiento e Insumos).**
2. Coordinar las tareas y funciones que se definan al interior del albergue.
3. Asignar y distribuir el personal voluntario a las distintas tareas y funciones del albergue.
4. Comunicar y difundir los protocolos de funcionamiento del albergue a los distintos encargados y personal voluntario.
5. Velar que el recinto mantenga todas las condiciones físicas, sanitarias y de seguridad descritas en el presente documento, durante todo el período de funcionamiento.
6. Habilitar los espacios y su organización de acuerdo con los estándares mínimos establecidos.
7. Mantener permanentemente informado al coordinador o coordinadora general de albergues, con a lo menos dos comunicaciones y/o informes diarios (mañana y tarde) de la condición general del albergue. **(Ver Anexo Fichas recomendaciones para la gestión N°04: Control Diario de Personas Albergadas).**
8. Organizar las áreas y definir un procedimiento para visitas del área municipal, servicios públicos, ONG's, policial, familiar, entre otros.
9. Establecer y comunicar las reglas a seguir al interior del albergue. (Ver Anexo de información complementaria N°1: Reglas a seguir al interior del Albergue).



Anexo



Anexo

a. Habilitación de albergues

Con la finalidad de gestionar adecuadamente los recursos y el tiempo involucrado para la habilitación de albergues, en primer lugar, se debe tener claridad respecto de los criterios que se pueden utilizar para considerar su habilitación.

La habilitación de albergues puede suceder:

1. Ante la ocurrencia de una emergencia, que genere damnificación en las personas con pérdida de la condición de habitabilidad de sus viviendas.
2. Ante la probable o inminente manifestación de una amenaza que implique realizar procesos de evacuación preventiva, por ejemplo, una erupción volcánica, o en el caso de un incendio forestal que pudiese crecer en extensión y severidad, amenazando viviendas cercanas.

Una vez confirmada la necesidad de habilitar albergues, se deberá definir cuál o cuáles de los recintos previamente definidos serán habilitados. Esta definición debe tomarse considerando a lo menos:

- El número estimado de personas a albergar;
- La capacidad y/o aforo definido previamente para cada albergue;
- La distancia del albergue a la residencia de las personas albergadas;
- De ser posible el albergue debería estar lo más cercano al lugar donde habitaban las personas, procurando con ello alterar lo menos posible las dinámicas familiares y comunitarias que ya han sido impactadas a consecuencia de la emergencia.

Es posible también, realizar una habilitación escalonada de los recintos, vale decir, ir aperturando estos espacios en la medida que la estimación del número de personas damnificadas que necesiten ser albergadas se vaya precisando, evitando así realizar esfuerzos y gasto de recursos innecesarios, canalizándolos hacia la atención de los lugares primeramente dispuestos.

Considerando el número de personas a albergar y la capacidad y/o aforo definido para cada recinto, se deberá gestionar para que en cada albergue se habiliten los elementos necesarios que permitan dotarlos de las condiciones mínimas para acoger a las personas afectadas, ya que pueden ser personas evacuadas preventivamente, debiendo considerar que se resguarden las condiciones de seguridad del recinto (por ejemplo que todos los espacios y sus accesos cuenten con suficiente iluminación que resguarde la seguridad principalmente de mujeres, niños, niñas y adolescentes).

Al recepcionar el lugar a utilizar, el responsable de albergue junto con quien administra el recinto, deben revisar y hacer un inventario de todos los equipos y suministros que son propios de la infraestructura (ver **Anexo Ficha recomendaciones para la gestión N° 01: Acta Recepción Recinto Uso Albergue**), para garantizar que están en cantidad y dar cuenta de sus condiciones. El reporte debe ser enviado al Coordinador/a General de albergues, quien realizará el acto de recepción del lugar utilizado como albergue al administrador de este lugar.



Anexo



Habilitación de albergues

A continuación, se detallan los espacios con la descripción y estándares mínimos que se sugiere para su habilitación:

Espacio: Entrada (control de acceso)



Lugar destinado al registro de las personas albergadas a su llegada y que opera, además, como área de control de ingresos diarios de las personas albergadas y personal de apoyo a la administración del albergue

✓ Condiciones y elementos mínimos:

- Espacio amplio el cual permita una distancia entre las personas que esperan realizar el registro y control.
- Escritorio y sillas.
- Ficha de Registro (**Ver Ficha recomendaciones para la gestión N°03: Ingreso/Salida Personas Albergadas**).
- Acceso universal y/o infraestructura móvil que lo permita.

Contexto por Amenazas de Origen Biológico (ejemplo, Pandemia por COVID-19):

- Alcohol gel y mascarillas.
- Control de temperatura en caso de ser requerido por las condiciones sanitarias.

Se deberán habilitar los espacios de registro necesarios para dar una atención expedita a las personas, procurando no separar a los grupos familiares.

Nota: se debe realizar un análisis sobre el contexto de la emergencia, ya que dependiendo de sus características (impacto, afectación, hora de ocurrencia, entre otros), pudiera ameritar realizar un proceso de control y registro de personas albergadas de manera más flexibilizada, considerando su realización posterior al ingreso, de manera de propiciar una pronta respuesta a las necesidades básicas de las personas albergadas.



Anexo



Espacio: Dormitorios



✓ Condiciones y elementos mínimos:

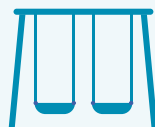
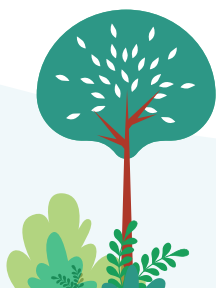
- Espacio suficiente para evitar el hacinamiento. Preferentemente, disponer espacios comunes para cada grupo familiar, distanciado de otro grupo mediante paneles móviles u otros elementos que otorguen privacidad, seguridad y distanciamiento. Al menos un área cubierta de piso de 3.5 m² por persona.
- En el caso de albergar a personas sin acompañantes, se deben disponer de secciones separadas para mujeres y hombres para dormir. Las niñas y los niños deben permanecer con su padre, madre o persona adulta a cargo.
- Para personas que accedan sin acompañantes al albergue, se recomienda ofrecer un espacio separado considerando una distancia que permita condiciones básicas de privacidad.
- Una (1) cama, catre de campaña o colchón/colchoneta por persona.
- Al menos dos (2) frazadas por cama. Disponer frazadas adicionales para personas mayores, niñas y niños. Considerar las estaciones del año y el tipo de clima de la zona afectada.

Espacio: Baños (WC)



✓ Condiciones y elementos mínimos:

- Un (1) baño (wc) por cada diez (10) personas.
- Baños separados para mujeres y hombres. Deseable habilitar baños para niños y niñas.
- A lo menos considerar un (1) baño accesible para personas con discapacidad, que cuente con un mínimo de 90 cm de ancho, radio de giro mínimo 1,2 mts. y artefacto de sujeción.
- Cierre interior desactivable desde el exterior en caso de emergencia (solo por parte de quien administra el albergue).
- Los accesos a los baños deben contar con suficiente iluminación que resguarde la seguridad, en especial de mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- Habilitar a lo menos un (1) mudador en baños de hombres y de mujeres.
- Disponer de manera permanente de elementos higiénicos (papel higiénico, toallas higiénicas, toallas de papel), preservativos y basureros con tapa.
- Disponer permanentemente de elementos de limpieza y desinfección.



Espacio: **Lavatorios/ Lavamanos**



✓ Condiciones y elementos mínimos:

- Un (1) lavatorio/lavamanos por cada veinte (20) personas.
- Dispensadores permanentes de jabón líquido.
- Toallas de papel para el secado de manos.
- Papeleros o depósitos con tapa.
- Disponer permanentemente de elementos de limpieza y desinfección.

Espacio: **Duchas**



✓ Condiciones y elementos mínimos:

- Una (1) ducha por cada veinte (20) personas.
- Cierre interior desactivable desde el exterior en caso de emergencia (solo por parte de quien administra el albergue).
- Idealmente deben ser cabinas individuales, o en su defecto, cortinas o sistema de separación visual entre cada ducha.
- Agua caliente.
- Accesos deben contar con suficiente iluminación que resguarde la seguridad principalmente de mujeres, niños, niñas y adolescentes.
- Disponer permanentemente de elementos de limpieza y desinfección.
- De no existir la posibilidad de tener espacios diferenciados para hombres y mujeres de manera permanente, se deberán establecer turnos de uso, definiendo horarios diferidos.

Espacio: Lavandería



✓ Condiciones y elementos mínimos:

- Un (1) lavadero por cada diez (10) personas.
- Detergente.
- Zona para secado de ropa.
- Disponer permanentemente de elementos de limpieza y desinfección.

Si es necesario, se deben establecer horarios y tiempos de lavado por grupo familiar para evitar aglomeraciones, largas esperas y conflictos.

Evaluar la factibilidad de instalar lavadoras y secadoras, para lo cual se deberá establecer un reglamento de uso.

Espacio: Cocina



Lugar destinado a la preparación de alimentos a ser consumidos dentro del recinto y por las personas albergadas en él.

Debe contar con autorización sanitaria que certifique las condiciones mínimas que permitan la elaboración y almacenaje higiénico y seguro de los alimentos.

✓ Condiciones y elementos mínimos:

- Contar con utensilios y vajilla suficiente de acuerdo con el número de personas albergadas.
- Disponer de un (1) lavadero por cada diez (10) personas destinado exclusivamente al lavado de manos de manipuladores de alimentos.
- Toallas de papel para el secado de manos.
- Disponer de elementos de protección personal como delantales, guantes, mascarillas y protectores de pelo para las personas encargadas de la manipulación y preparación de alimentos.
- Papeleros o depósitos con tapa.
- Refrigerador que permita mantener la cadena de frío de los alimentos.
- Disponer de contenedores herméticos para el resguardo de alimentos que no requieran refrigeración (harinas, legumbres, otros).
- Disponer permanentemente de elementos de limpieza y desinfección.
- Más información sobre el almacenamiento, manipulación y preparación de alimentos de manera segura. **Ver Anexo de información complementaria N°4: Higiene de los Alimentos en Emergencia.**



Anexo

Espacio: Comedor



Lugar destinado a la entrega y consumo de alimentación por parte de las personas albergadas.

✓ Condiciones y elementos mínimos:

- Mesas y sillas en cantidad suficiente para que las personas puedan comer sentadas.
- Sillas para bebés, niños y niñas.
- Dispensadores permanentes de alcohol gel.
- Papeleros o depósitos con tapa.
- Disponer permanentemente de elementos de limpieza y desinfección.

Se debe definir el aforo del comedor y establecer turnos para la alimentación de las personas albergadas y personas damnificadas fuera de albergue que requieran de alimentación, asegurando con ello que las personas coman sentadas.

Se debe dar prioridad a los grupos familiares con niños y niñas.

Entre cada turno es necesario realizar la limpieza de las superficies utilizadas.

El control diario de la alimentación de las personas albergadas debe estar supervisado por la persona responsable de albergue. (**Ver Ficha de recomendaciones para la gestión N° 05: Control Diario de Alimentación**).

✓ Condiciones y elementos mínimos:

- Espacio con ventilación y temperatura regulable.
- Iluminación natural y/o artificial que no altere los colores y permita la manipulación de la leche.
- Instalación eléctrica que permita más de un enchufe.
- Lavamanos o en su defecto un baño cerca de la sala.
- Refrigerador para conservar la leche extraída.
- Acceso a agua potable y vasos para su consumo.
- Papeleros o depósitos con tapa.
- Etiquetas y marcador permanente.
- Set de extracción manual o eléctrica de leche para uso individual (deseable).
- Contenedores de vidrio con tapa, contenedores de plástico libres de BPA o bolsas de almacenamiento para leche materna.
- Sillones con apoyo brazos.
- Reloj de pared.
- Disponer permanentemente con elementos de limpieza y desinfección.

Se debe habilitar una hoja de registro del uso de la sala de lactancia. (**Ver Anexo Ficha recomendaciones para la gestión N°09: Registro uso Sala de Lactancia**).



Anexo



Espacio: Sala de Lactancia

Espacio destinado de manera exclusiva al proceso de amamantamiento, extracción y conservación de leche materna.



Anexo



Espacio: **Zona recreacional (Patios)**

Espacio al aire libre o recintos amplios techados como canchas o gimnasios destinados a actividades recreativas y de esparcimiento.

✓ Condiciones y elementos mínimos:

- De no existir espacios techados se deberán habilitar sectores idealmente que tengan sectores con sombra.
- Los espacios deberán contar con iluminación artificial para los horarios nocturnos.
- Habilitar, de ser posible, zonas wi-fi.
- Se deben definir espacios para personas fumadoras, con sus respectivos ceniceros, de acuerdo con la normativa vigente.

Para la recreación de niños, niñas y adolescentes, se deberá disponer de un espacio supervisado por personas adultas.



Espacio: **Vías de Evacuación**

Corresponde a una ruta predeterminada a través de la cual se dirige el desplazamiento de las personas desde el área de evacuación hacia la zona segura o zona de seguridad (ZS). Las vías de evacuación del albergue deben encontrarse debidamente señalizadas y demarcadas, propiciando una ruta inconfundible, continua y sin obstáculos que impidan el desplazamiento desde cualquier punto del albergue hasta el exterior de éste o hacia la zona de seguridad, punto(s) de encuentro y/o punto(s) de encuentro transitorio(s).

✓ Condiciones y elementos mínimos:

- Contar con señalización visible y permanente.
- Utilizar símbolos y lenguaje de fácil comprensión.
- Iluminación adecuada para la circulación de personas.
- Puertas del recinto deben siempre abrir hacia afuera.



Espacio: **Puntos de Encuentro**

La infraestructura del albergue y su localización debe considerar, la demarcación y delimitación de puntos de encuentro ubicados fuera de área de evacuación.

Estos se constituyen como un lugar de reunión, ubicados fuera de área de evacuación, donde arriban las personas evacuadas a fin de ponerlos a resguardo.

Nota: esta determinación debe ser considerada al momento de seleccionar la infraestructura que será utilizada como albergue, ya que su localización debe considerar el análisis de los riesgos presentes en el territorio.

Sumado a lo anterior, también se pueden distinguir espacios en la infraestructura del albergue que permitan dar respuesta a situaciones especiales, tales como habilitación y ubicación de zonas para el abastecimiento de agua mediante estanques y zonas de aislamiento, las cuales se detallan a continuación:



Espacio: Área de ubicación de estanques de agua potable

Lugar dentro del establecimiento para la instalación de los estanques de almacenamiento de agua potable.



Condiciones y elementos mínimos:

- Zona alejada de toda fuente contaminante (descarga de aguas servidas, acopio de basura, entre otros.).
- Zona que permita la protección frente a la exposición solar (que cuente con sombra).
- Los estanques deben mantenerse sobre una plataforma que permita aislarlos del suelo del posible contacto con vectores y que facilite la adecuada extracción del agua.
- Estanques deben estar limpios y con tapa de manera permanente.
- Asegurar el suministro de agua suficiente para:
 - Consumo humano.
 - Lavado de manos.
 - Higiene personal.
 - Lavado de ropa.
 - Lavado y desinfección de superficies y objetos.
 - Preparación de alimentos.
- Las Normas Mínimas sobre el Abastecimiento de Agua, indicadas en el Manual Esfera⁷, recomiendan considerar un mínimo de 15 litros por persona, estos valores se deben determinarse según el contexto y la fase de respuesta.

⁷ El Manual Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria – edición 2018. Disponible en: <https://reliefweb.int/report/world/el-manual-esfera-carta-humanitaria-y-normas-m-nimas-para-la-respuesta-humanitaria-edici>



Habilitación y funcionamiento

b. Funcionamiento

Habilitadas las dependencias del albergue se da paso a la actividad de **Funcionamiento**, la que inicia con la llegada de las personas albergadas al lugar.

1. Ingreso

Las personas pueden llegar al albergue a través de diferentes vías: trasladada por personal que presta apoyo en las labores de respuesta como Carabineros, Fuerzas Armadas, personal Municipal, Bomberos y por sus propios medios.

Al ingresar al recinto se debe proceder al registro de cada una de las personas albergadas, consignando a lo menos los siguientes datos: nombre completo, edad, género, pertenencia étnica, nacionalidad, alguna discapacidad, entre otros. **(Ver Ficha recomendaciones para la Gestión N°03: Ingreso/Salida de Personas Albergadas).**

No hay que olvidar que como consecuencia de la emergencia muchas personas podrían haber perdido sus documentos de identidad; ello no debe ser en ninguna circunstancia un impedimento para acceder al albergue y a los servicios que se entreguen al interior de este.

Como una acción especial, asociada a la manifestación de amenazas de origen biológico, que puedan conllevar una mayor tasa de propagación y contagio, se deben considerar las instrucciones de las autoridades sanitarias y sus recomendaciones. Esta medida puede cambiar de acuerdo con la evolución de las restricciones indicadas por la autoridad sanitaria.

En la medida que las personas ingresen al albergue, se debe procurar informar las normas de convivencia y horarios de los distintos servicios al interior del albergue. Estas indicaciones, deben estar desplegadas en diferentes lugares del recinto, de manera visible y accesible para todas las personas albergadas.

Se debe garantizar que la comunicación sea inclusiva y accesible, considerando su transmisión a través de distintos medios como megáfonos, guías



Anexo

visuales, así como si se requiere, en otros formatos, tecnologías e idiomas, considerando personas albergadas migrantes o turistas no hispano parlantes.



Anexo

Se debe mantener, por todo el tiempo que se extienda el funcionamiento del albergue, el registro diario de entradas al recinto. Para facilitar esta tarea se sugiere habilitar solo una entrada y salida al lugar. **(Ver Ficha recomendaciones para la gestión N°04: Control Diario de Personas Albergadas).**

2. Otras actividades

Es recomendable habilitar al interior del albergue, en un lugar visible y con acceso para todas las personas albergadas, paneles informativos o diarios murales, que sean puntos específicos para compartir información importante como, por ejemplo, horarios de funcionamiento de las distintas dependencias del albergue, turnos de uso del comedor, teléfonos de contacto de la persona responsable del albergue, horarios de actividades, reglas de convivencia, entre otras.

Las instalaciones del albergue en ocasiones van a requerir adaptación, de acuerdo con el desarrollo de la dinámica al interior de cada recinto.

Las personas que cumplan el rol de responsable de albergue deberán monitorear que los lugares habilitados responden al uso y a las necesidades de las personas albergadas y generar los avisos cuando ello no esté ocurriendo, además de levantar las necesidades particulares de las personas albergadas con la finalidad de gestionar la asistencia y respuestas adecuadas. Esta actividad de monitoreo debe realizarse de manera sistemática, demostrando con ello el compromiso en garantizar la dignidad y los derechos de las personas.

La administración del albergue se puede realizar a través de una estrategia de participación inclusiva, aprovechando las capacidades, intereses y liderazgos de las personas albergadas. La promoción de espacios de participación tiene una incidencia positiva en el clima del albergue.

Lo anterior, resulta ser de gran beneficio para las personas, pues permite el desarrollo de habilidades y capacidades, ayuda a aliviar el trauma y permite el desarrollo de mecanismos de adaptación y resiliencia, disminuye la dependencia, entre otros beneficios. Por otra parte, el integrar a las personas albergadas a las actividades del recinto, permite que quienes administran los lugares comprendan de mejor manera las necesidades de las personas, lo que favorece la identificación de necesidades, mejora las coordinaciones, oportunidad y pertinencia de las ayudas.

De manera de fomentar la participación de las personas albergadas, el o la responsable del albergue, junto a su equipo de trabajo, puede implementar mecanismos que permitan a las personas ejercer roles activos, en donde puedan manifestar sus preferencias u opiniones respecto a la gestión del albergue y participar en la toma de decisiones. Para promover la participación es posible realizar acciones como:

- Reuniones con representantes de la comunidad.
- Reuniones masivas.
- Grupos focales, reuniones, entrevistas y/o encuestas.
- Comités, comisiones, grupos de trabajo y/o reuniones llevadas a cabo por líderes comunitarios.

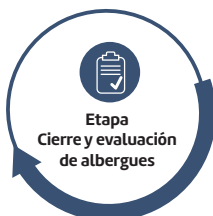
Algunas sugerencias para establecer una estructura participativa en la administración del albergue se encuentran en el **Anexo de Información Complementaria N°16: Recomendaciones para Promover la Participación al interior del Albergue.**



Anexo

2.1.3. Etapa de cierre y evaluación

FASE DE RECUPERACIÓN



Análisis sobre la gestión realizada

a. Actividad de Cierre del Albergue

Una vez que las autoridades han determinado que se han recuperado las condiciones para que las personas albergadas puedan retornar a sus viviendas o ser derivadas a sus soluciones de habitabilidad transitorias, se inicia la actividad de cierre del albergue.

El Coordinador o Coordinadora de albergues en conjunto con las personas Responsables del Albergue deberán coordinar las múltiples actividades que involucren el cierre, comenzando por definir con claridad la fecha de cierre.

Una vez definida la fecha de cierre, se deberán realizar las coordinaciones necesarias para apoyar el traslado de las personas, sus grupos familiares y sus bienes a sus viviendas o a las soluciones de habitabilidad transitorias. La actividad de cierre debe ser muy bien planificada, considerando las necesidades particulares de las personas albergadas, dándoles un trato digno y procurando el mayor cuidado en el traslado de sus pertenencias.

Se recomienda en esta etapa levantar la opinión de las personas que permanecieron albergadas, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora y adecuaciones a la Gestión de albergues.

Una vez que todas las personas han abandonado el albergue, se debe hacer entrega del recinto. Ello podría implicar el desmonte de instalaciones e infraestructura habilitada para el funcionamiento del albergue, limpieza, saneamiento y desmovilización de recursos en general.

Al quedar desocupado el lugar utilizado como albergue, el responsable de albergue debe revisar y chequear el inventario de todos los equipos y suministros (**ver Anexo Ficha recomendaciones para la gestión N° 02: Acta Devolución Recinto Uso Albergue**), para garantizar que están en la cantidad y condiciones según se haya recepcionado en un comienzo (**ver Anexo Ficha recomendaciones para la gestión N° 01: Acta Recepción Recinto Uso Albergue**). El reporte debe ser enviado al Coordinador/a General de albergues quien realizará el acto de entrega del lugar utilizado como albergue al administrador de este lugar.



Anexo



Anexo



En el caso de las funciones del Coordinador o Coordinadora General de albergues, en la etapa de **Cierre y Evaluación** son las siguientes:

Coordinador o Coordinadora General de Albergues



Principales tareas ✓

1. Realizar un consolidado respecto de los albergues de la comuna que se hayan cerrado.
2. Levantar información respecto a buenas y malas prácticas recogidas por las personas designadas como responsables de albergues y de colaboradores de cada uno de los establecimientos habilitados.
3. Identificar y proponer acciones de mejoras cuando corresponda.
4. Si fuera necesario de acuerdo con los resultados de la evaluación, realizar los ajustes a la planificación de albergues de la comuna.
5. Comunicar el resultado de la evaluación y ajustes al responsable de la Unidad de GRD de la comuna.

Por su parte, las funciones para el responsable de albergue en la etapa de **Cierre y Evaluación** son las siguientes:

Responsable de Albergue



Principales tareas ✓

1. Hacer entrega del recinto una vez cerrado el albergue. (**Ver Anexo Ficha recomendaciones para la gestión N° 02: Acta Devolución Recinto Uso Albergue**).
2. Coordinar el levantamiento de información de retroalimentación, que las personas albergadas realizan de la gestión del albergue.
3. Coordinar el levantamiento de información de retroalimentación de las personas colaboradoras, ya sean del Municipio o de algún organismo externo.
4. Proponer acciones de mejoras si se requiere.
5. Informar al Coordinador o Coordinadora General de albergues respecto del cierre del recinto.



Anexo

b. Actividad de Evaluación

Finalmente, al momento de cierre de cada albergue, es necesario realizar el levantamiento de información por cada responsable de albergue con el fin de visualizar y analizar aquellos factores o causas que pudieron haber afectado positiva o negativamente en su gestión.

Al momento de cierre de todos los albergues, se debe realizar una reunión de evaluación en donde se incluya al Encargado/a de Gestión del Riesgo de Desastres Comunal, el coordinador general de albergues y los responsables de cada albergue. En esta sesión se debe realizar una evaluación crítica de la gestión realizada, identificando las brechas, necesidades, oportunidades de mejora, como también las fortalezas y puntos fuertes en términos de coordinación.

Este análisis debe quedar reflejado en un informe que permita mejorar los procedimientos y acciones en la etapa de coordinación previa propiciando la mejora continua en el proceso de gestión de albergues y ser analizado por el Comité Comunal para la Gestión del Riesgo de Desastres (COGRID) en el contexto de análisis de la emergencia ocurrida y de lecciones aprendidas.

Finalmente, todas aquellas observaciones e información relevante deben ayudar a la actualización de los anexos y documentos referidos a los albergues que forman parte del Plan Comunal de Emergencia.



3

capítulo

Recomendaciones para la
incorporación de temáticas
transversales en la gestión
de albergues e información
complementaria

3.1 Enfoques transversales en el contexto de albergues

Las emergencias tienen un impacto diferenciado entre las personas, agudizando las vulnerabilidades en algunas de ellas y en particular en los grupos de especial protección. Considerar las necesidades particulares de las personas albergadas desde una visión de sujetos de derechos, permitirá que las acciones que se realicen para dar respuesta a éstas se traduzcan en acciones de fortalecimiento y promoción de sus derechos, apoyando con ello los procesos de recuperación y resiliencia personal, familiar y comunitaria tras la emergencia.

En este sentido y como se ha mencionado, la gestión de albergues debe considerar la gestión inclusiva, con atención particular en los grupos de especial protección, de manera transversal dentro de todas sus etapas, permitiendo atender y brindar una respuesta adecuada al contexto individual de las personas damnificadas y de las comunidades en su conjunto, considerando a su vez, que las personas son actores activos en la gestión de albergues.

Algunas consideraciones mínimas para la gestión inclusiva de albergues son:

- Registro de datos desagregados de las personas del albergue que considere edad, género, nacionalidad, pertenencia étnica, discapacidad.
- Identificar necesidades específicas de las personas del albergue en particular de aquellas que requieran cuidados especiales y cuidados permanentes.
- Difundir canales de denuncia ante situaciones de violencia al interior del albergue, en especial hacia los grupos de especial protección.
- Garantizar el acceso a los espacios de participación y de decisiones, considerando sus opiniones y puntos de vista.

Dentro de los grupos que requieren una especial protección, podemos encontrar los siguientes:

3.1.1 Género (Mujeres y personas LGTBIQ+)

Género se define como el conjunto de características que cada sociedad construye y asigna a mujeres y hombres a partir de las diferencias sexuales. En la valoración de las definiciones de lo femenino y masculino en la vida social y en las expectativas depositadas en cada sexo. El género refiere a los roles, comportamientos, responsabilidades, actividades y atributos que una sociedad determinada (familia, mercado, Estado, cultura) considera apropiados para mujeres y hombres, son construidos socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización

La ocurrencia de emergencias profundiza las diferencias y brechas en torno al género en las comunidades afectadas. A su vez, durante el periodo de respuesta, surge la necesidad de poner atención sobre estos contextos de afectación diferenciada, permitiendo visualizar y reconocer que los impactos pueden acrecentar las vulnerabilidades y situaciones de riesgo que enfrentan las mujeres, las niñas, niños, adolescentes y personas LGTBIQ+, las cuales a su vez, en general se asocian a contextos y experiencias previas a la emergencia y que son manifestaciones de las relaciones de poder desiguales entre los géneros. Las situaciones de riesgo se traducen en discriminación, violencia, explotación, acoso y abuso sexual, entre otras.

Algunas acciones de gestión inclusiva de albergues considerando el enfoque de género son:

- Promover la participación equitativa de todas las personas en todas las actividades que se desarrollen al interior del albergue.
- Garantizar el acceso de manera equitativa de todas las personas a los servicios entregados en el albergue, evitando con ello situaciones de explotación o abuso destinadas a la obtención o acceso a producto o servicios.
- Realizar acciones de concientización sobre la violencia de género.
- Orientar y brindar acceso a métodos de prevención del embarazo y enfermedades de transmisión sexual a todas las personas que lo requieran.
- Asegurar espacios, dentro de la infraestructura del albergue y en su implementación, que permitan acoger a mujeres solas o con menores a su cargo.

3.1.2 Persona mayor

Persona mayor, de acuerdo con el criterio establecido por Naciones Unidas y adoptado por el Estado de Chile, corresponde a toda persona con edad igual o mayor a 60 años.

Parte del contexto actual que enfrentan las personas mayores, se encuentra relacionado al trato y modo de actuar que tiene la sociedad para con ellos y también su propia autoimagen, lo que muchas veces se presenta como negativa. En la medida que el potencial y contribución de igual a igual de las personas mayores se valore, estas cualidades sean reconocidas y respaldadas, propiciará un impacto significativo en sus vidas y en el entorno del albergue.

Algunas acciones de gestión inclusiva de albergues respecto de las personas mayores son:

- Promover la participación equitativa de personas mayores en todas las actividades que se desarrollen al interior del albergue.
- Garantizar el acceso a los espacios de participación y de decisiones, considerando sus opiniones y puntos de vista.
- Identificar las necesidades específicas de las personas mayores del albergue en particular de aquellas que requieran cuidados especiales, medicación permanente, atención de patologías crónicas, alimentación especial, entre otras.
- Adaptar la infraestructura de los recintos del albergue de manera de facilitar el desplazamiento en su interior. Por ejemplo: demarcar espacios peligrosos, desniveles, disponer de barras de seguridad, entre otros.
- Realizar acciones de concientización sobre la violencia hacia las personas mayores.
- Gestionar atención psicológica a personas mayores que pudieran presentar alguna manifestación de angustia, depresión, alteración evidente del ánimo o alteración psicológica gatillada por el entorno inmediato.
- Asegurar que la información difundida es entendida por las personas mayores, adaptando su lenguaje, informándoles directa y especialmente, respondiendo sus dudas.

3.1.3 Persona con discapacidad

Una persona con discapacidad se define como aquella que, teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sean por causa física, psíquica o intelectual o sensoriales, de carácter temporal o permanente; al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

Actualmente el análisis de la discapacidad no se centra en la condición de salud de la persona, como único elemento, sino que se entiende la discapacidad como el resultado de la interacción con elementos del entorno, por ello resulta fundamental que los responsables de la gestión de albergues se encuentren capacitados en estas temáticas.

En una emergencia, las personas con discapacidad se ven impactadas de una manera desproporcionada, especialmente por la ausencia de mecanismos de accesibilidad que disminuyan las barreras que a cotidiano les rodean. Existen recomendaciones en apariencia fáciles de considerar, como el disponer de espacios en condiciones adecuadas para el fácil desplazamiento al interior del albergue, constituyen una enorme barrera para personas con discapacidad cuando no se cumplen.

A continuación, se presentan algunas recomendaciones para la gestión inclusiva de albergues considerando las personas con discapacidad:

- Identificar las barreras de acceso tanto físicas, tecnológicas, comunicacionales u otras, que impida a las personas con discapacidad acceder a la información y servicios que proporcione el albergue.
- Adaptar la infraestructura de los recintos del albergue de manera de facilitar el desplazamiento en su interior. Por ejemplo: demarcar espacios peligrosos, desniveles, disponer de barras de seguridad, entre otros.
- Implementar estrategias de comunicación accesible, explorando todas las opciones de manera de asegurar la comprensión de los mensajes.
- Promover un trato digno a las personas con discapacidad, permitiéndoles opinar, participar, atendiendo sus preguntas. Evitar dar a las personas adultas con discapacidad un trato infantil.
- Gestionar para las personas con discapacidad que lo requieran, el apoyo de personas para las tareas de alimentación, aseo personal, vestimenta, entre otros.

3.1.4 Niños, Niñas, Adolescentes (NNA)/niñez

Niños, Niñas y Adolescentes o su acrónimo NNA⁸, es toda persona desde su nacimiento hasta los 18 años de edad. Niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos, protegidos en conformidad con las disposiciones de la Convención Internacional de los Derechos del Niño.

Considerando que las situaciones de emergencia aumentan la vulnerabilidad de la población afectada y que estas circunstancias podrían poner en riesgo el cumplimiento de derechos, se requiere de medidas especiales de protección en el caso de niños, niñas y adolescentes. Así también, el impacto de las emergencias en la capacidad habitual de las familias para resolver sus necesidades genera inestabilidad y cambios que pueden manifestarse en dimensiones tanto físicas como psicosociales en los NNA.

A continuación, se entregan algunas recomendaciones a considerar en la gestión de albergues:

- Los NNA deben llevar consigo, en todo momento, una tarjeta identificatoria que incluya nombre completo, teléfonos de contacto y nombre de la persona responsable a cargo.
- Atender las necesidades de juego y recreación para NNA, mediante actividades recreativas y de aprendizaje durante el tiempo que permanezcan en albergue.
Revisar posibles actividades en www.crececontigo.gob.cl
- Establecer rutinas; dibujar, pintar, escuchar música y realizar actividad física. Esto ayuda a que los NNA se sientan más seguros.
- Activar coordinaciones con servicios y redes de salud para priorizar la atención de NNA, asegurando la continuidad de los controles de salud, calendario de vacunación, control de crecimiento y desarrollo, suplementación alimentaria, entre otros.

⁸ Para más información y materiales de apoyo, se sugiere revisar:

<http://www.crececontigo.gob.cl/noticias/nuevos-materiales-para-apoyar-a-ninos-y-ninas-en-situaciones-de-emergencia/>

- Integrar a los NNA en las actividades del albergue, pedirles colaboración, responder sus preguntas y comentarios.
- Generar acciones de comunicación destinadas a NNA y adecuadas de acuerdo a la edad, con información clara, sencilla y necesaria.
- Gestionar atención psicológica a NNA que pudieran presentar alguna manifestación de angustia, depresión, alteración evidente del ánimo.



3.2 Recomendaciones de la dimensión animal en la gestión de albergues

Otro de las temáticas relevantes a considerar dentro de la Gestión del Riesgo de Desastres tiene relación con la dimensión animal, dado que las emergencias generan impactos en la diversidad animal entendida esta fauna nativa o silvestre, animales de producción, animales de traspaso, animales de compañía o mascotas. En nuestro país en el año 2017 se promulga la Ley N° 21.020, sobre Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía, en donde indica que SENAPRED, incorporará en sus planes de emergencia instrucciones dirigidas a rescatar mascotas o animales de compañía, y realizará campañas preventivas para educar a la población en el manejo de mascotas o animales de compañía en situaciones de catástrofe.

Dicha ley, también considera la actuación de la **Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE)**, la que posee un Programa de Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía (PTRAC), el cual entrega financiamiento permanente a proyectos municipales, gobernaciones/delegaciones y ONG's para el fomento de la tenencia responsable de mascotas.

Dentro del plan “Médico Veterinario en tu Municipio”, con el cual se financian médicos veterinarios/as a las municipalidades para implementar la ley de tenencia responsable de mascotas, se estableció la función de colaborar con los Comités para la Gestión del Riesgo de Desastres cuando se active la Dimensión Animal en una emergencia o desastre, con profesionales tanto en la difusión y promoción y otras actividades que sean posibles de realizar.

A su vez, la dimensión animal conlleva el trabajo coordinado con el **Ministerio de Salud (MINSAL)** mediante su Oficina de Zoonosis y Vectores, con comunicación directa con las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud a través de sus (área de Zoonosis), para realizar vacunación antirrábica de todos los animales cuando existen condiciones de alto riesgo a la salud pública, focos de rabia en murciélagos, ataques de animales a personas, y otras. Esto releva la importancia de coordinación con esta entidad en caso de emergencias, ante lo relacionado a la dimensión animal.

A su vez, se suma lo establecido en el Decreto N°1.007 de 2018, el cual establece la forma y condiciones en que se aplicarán las normas sobre tenencia responsable de mascotas y animales de compañía.

Este contexto nos lleva a plantear que dentro de la gestión de albergues se debe considerar establecer medidas de prevención y generar acciones de respuesta para la protección de las mascotas o animales de compañía, ya que se constituyen como grupo vulnerable ante este tipo de situaciones y a su vez, un soporte psicoemocional de las personas afectadas, dado que forman parte de su núcleo familiar.



3.2.1 Mascotas

Mascotas o animales de compañía: Aquellos animales domésticos, cualquiera sea su especie, que sean mantenidos por las personas para fines de compañía o seguridad.



Recomendaciones para el cuidado de Mascotas en el contexto de albergues

1

Prevía evaluación sanitaria de los riesgos asociados, habilitar, de ser posible según sea requerido, un lugar para el alojamiento de mascotas o animales de compañía. Estos caniles o jaulas deben tener características que permitan su limpieza y mantención diaria para resguardar la salud de las personas y los animales, debiendo asegurar que no exista un libre tránsito de los animales desde y hacia el exterior.

2

Estos dispositivos se deben emplazar en lugares apartados, fuera del sector donde pernoctan o alimentan las personas, a fin de disminuir el contacto estrecho entre las personas y las mascotas.

3

En aquellos albergues en donde no sea posible habilitar caniles transitorios o jaulas para la permanencia de las mascotas o animales de compañía, se deberá propiciar las coordinaciones necesarias con ONGs y/o familiares, amigos de las personas albergadas para que puedan cuidar de las mascotas fuera del albergue.

4

Se considerará la tenencia en el albergue solo de animales de asistencia y de terapia para personas con discapacidad.



Anexo

Para más información ver **Anexo N°17: Recomendaciones Tenencia Responsable de Mascotas en emergencias**. Información también disponible en:
https://bibliogrd.senapred.gob.cl/bitstream/handle/123456789/3345/recomendaciones_tenencia_responsable_mascotas.pdf?sequence=7

3.3 Administración de las donaciones

A partir de la experiencia de nuestro país, donde el apoyo a las personas afectadas por una emergencia se manifiesta a través de donaciones de diversos elementos, como ropa, alimentos, enseres, entre otros, que muchas veces son recepcionadas en el municipio, es necesario establecer una forma de administrar y canalizar dicha ayuda, con la finalidad de no generar situaciones de vulneración de derechos de las personas destinatarias de las donaciones.

Los artículos que se donarán deben responder a una petición explícita del municipio de acuerdo con el análisis de las necesidades más inmediatas de las personas albergadas.

Algunas consideraciones importantes son:

- En relación a las donaciones de alimentos, la municipalidad debe gestionar previamente estos elementos antes de su entrega en los albergues, debiendo evaluar y clasificar si efectivamente las donaciones se encuentran en condiciones de ser entregadas, velando por el buen estado de los elementos, sus fechas de caducidad, su adecuación y pertinencia al contexto de las comunidades afectadas y que, en definitiva, se constituyan como un aporte que no menoscabe la dignidad de las personas afectadas.
- La gestión de donaciones de alimentos, especialmente los no perecibles debe realizarse de manera que se asegure las óptimas condiciones de éstos. El área de gestión de Salud del albergue debe participar en la revisión de las donaciones de este tipo, velando por su adecuación en términos nutricionales y que considere las necesidades diferenciadas de las personas albergadas coordinado con la autoridad sanitaria municipal.

En base a los antecedentes señalados anteriormente, es de suma relevancia que el responsable del Albergue realice este levantamiento de información respecto de necesidades y requerimientos, el cual debe ser canalizado hacia el coordinador general de albergues y hacia el Encargado Comunal de Gestión del Riesgo de Desastres, para que esta información llegue finalmente hacia el Comité Comunal para la Gestión del Riesgo de Desastres.



Conceptos asociados a la gestión de albergues⁹

De manera de brindar una mejor comprensión de los conceptos que se abordan en el presente módulo, a continuación, se presenta un breve glosario de términos que ayudarán al lector a complementar los contenidos presentados.

Albergados

Número de personas que, con ocasión de una emergencia, desastre o catástrofe habitan temporalmente un lugar especialmente habilitado para la atención de damnificados.

Albergue

Infraestructura habilitada que tiene importancia crítica para la supervivencia en las fases iniciales de cualquier emergencia, para proveer seguridad personal y protección contra peligros.

Damnificados

Número de personas que han sufrido, en su persona, los familiares que viven a sus expensas, sus bienes y/o en su condición de habitabilidad, daños evaluables y cuantificables provocados directamente por una emergencia o desastres.

Emergencia

Aquel evento, o la inminencia de éste, que altere el funcionamiento de una comunidad debido a la manifestación de una amenaza de origen natural, biológico o antrópico, que interacciona con las condiciones de exposición, vulnerabilidad y capacidad de afrontamiento, ocasionando una o más de las siguientes afectaciones: pérdidas, impactos humanos, materiales, económicos o ambientales.

Enfoque de Derechos

Es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano cuya base normativa son los estándares internacionales de derechos humanos y que operativamente está dirigido a promover y proteger los derechos humanos. Su objetivo es empoderar a las personas titulares de derechos, para que ejerzan sus derechos y fortalecer al Estado garante de derechos para que cumpla con sus deberes y obligaciones en relación con los derechos humanos. El enfoque de derechos implica una atención consciente y sistemática a los derechos humanos en todo aspecto del desarrollo programático.

⁹ ONEMI 2021. Glosario Gestión del Riesgo de Desastres. Santiago, Chile. Disponible en: <https://bibliogrd.senapred.gob.cl/handle/123456789/4171>

Grupos/ Sujetos de Especial Protección

Aquellas personas que por diversas condiciones físicas, sociales, económicas o culturales están en situación de desventaja en el goce y ejercicio de sus derechos con respecto a otros grupos de la sociedad, y que pueden requerir de acciones de parte del Estado para suplir esta desventaja. Se pueden considerar dentro de grupos de especial protección a los niños, niñas y adolescentes, mujeres, migrantes, pueblos indígenas, minorías raciales, personas con discapacidad y grupos LGTBIQ+, entre otros.



Anexos

 1

 2

 3

**Anexo N°1: Información adjunta
del plan comunal de emergencia
relacionada con la gestión de
albergues y enlaces**

Anexo 1

El presente anexo se constituye como un complemento a la guía de albergues y se enmarca en el contexto de la elaboración e implementación del Plan Comunal de Emergencia. Contiene la información básica que permite coordinar y activar el proceso de habilitación de los albergues en la comuna. Se sugiere completar toda la información solicitada y en caso de que sea requerido, se puede complementar con información afín a la gestión que realiza el municipio para la gestión de Albergues.

I. AMPLITUD, ROLES Y FUNCIONES

1.1. Amplitud

La Amplitud corresponde a la definición de los organismos que forman parte de la gestión de albergues, de acuerdo con su competencia técnica, disposición legal, recursos y capacidades. Considerando la participación de la sociedad civil a través de alguna red de ayuda humanitaria que se encuentre presente en la región, provincia o comuna.

Se debe identificar a los organismos del Sistema Comunal de Prevención y Respuesta Ante Desastres y a los departamentos u áreas de la administración Municipal que se identifiquen como relevantes para efectos de la gestión de albergues en el nivel comunal, considerando a:

- Organismos integrantes del Comité Comunal para la GRD (de acuerdo con lo indicado en Art. 8 de la Ley N° 21.364) y en directa relación a la gestión de albergues.
- Departamentos o áreas de la gestión Municipal que participan en la gestión de alberges (DIDECO, DIDESO, Departamento de Salud Municipal, Departamento de Obras, Departamento de Finanzas, Otros).
- Otros organismos del SINAPRED de nivel Comunal [indicados por el Comité Comunal para la GRD] que aporten con recursos y capacidades en cada área de gestión del albergue.

1.2. Roles y Funciones

En concordancia a lo establecido en el punto n°4 sobre los roles y funciones del Plan Comunal de Emergencia, se deben definir en el presente anexo los roles para cada organismo, departamento u unidad de la administración municipal que forma parte de la amplitud. Se sugiere utilizar los siguientes tipos de roles predefinidos (pueden adicionar otros roles que deben ser definidos):

Ejemplo ficticio (tabla debe ser desarrollada y detallada, de acuerdo con el siguiente formato):

Representante	Rol	Funciones
Coordinador General de Albergues	Mando de Coordinación	• Recepcionar los recintos a utilizar como albergues. • Coordinar el trabajo de las personas designadas como Responsables de Albergues. • Gestionar los recursos para la habilitación de los recintos y velar por el adecuado funcionamiento, en coordinación con las áreas municipales que correspondan. • Coordinar y gestionar los requerimientos de cada albergue canalizados a través de las personas designadas como Responsables de Albergues. • Coordinar, en conjunto con el Encargado o Encargada de la Unidad de GRD comunal, los requerimientos de servicios del nivel local, provincial y regional cuando corresponda.
Responsable de Albergue	Mando de Coordinación	• Gestionar con el Coordinador o Coordinadora General de Albergues los elementos necesarios para el adecuado funcionamiento del albergue, teniendo a la vista la dignidad y confort de las personas albergadas. • Coordinar las tareas y funciones que se definan al interior del albergue. • Asignar y distribuir el personal voluntario a las distintas tareas y funciones del albergue. • Comunicar y difundir los protocolos de funcionamiento del albergue a los distintos encargados y personal voluntario. • Velar porque el recinto mantenga todas las condiciones físicas, sanitarias y de seguridad descritas en el presente documento, durante todo el período de funcionamiento. • Habilitar los espacios y su organización de acuerdo a los estándares mínimos establecidos en la Guía de Gestión de Albergues. • Mantener permanentemente informado al Coordinador o Coordinadora General de Albergues, con a lo menos 2 informes diarios (mañana y tarde) de la condición general del albergue. • Organizar las áreas y definir protocolos para visitantes del área municipal, servicios públicos, ONGs, policial, familiar, entre otros.
Director/a de DIDECO, responsable de área social del Albergue	Mando Técnico	• Gestionar la respuesta y ayuda en temas sociales a las personas albergadas. • Coordinar y gestionar con el Responsable del Albergue la asistencia de otros servicios municipales o sectoriales para atender necesidades de las personas albergadas; por ejemplo: trámite para recuperar documentos de identidad, certificados, apertura o recuperación de tarjetas bancarias, entre otros.

		• Detectar posibles riesgos o situaciones de violencia intrafamiliar (VIF) que podrían reproducirse o acrecentarse en el contexto del albergue. • Coordinar la entrega de ayuda que pudieran llegar al albergue, de acuerdo a las necesidades de las personas albergadas.
Director/a de Departamento de Salud Municipal, responsable de área de salud del Albergue	Mando Técnico	• Brindar el servicio de salud a través de la atención y monitoreo de las personas albergadas. • Derivar al centro de salud correspondiente a las personas albergadas que presenten cuadros clínicos que no puedan ser tratados en el albergue. • Velar por las condiciones de salubridad e higiene en los albergues mientras dure su funcionamiento. • Detección y atención temprana de problemas de salud mental. • Determinar las necesidades especiales de alimentación de las personas albergadas (alergias alimentarias, hipertensos, diabéticos, celíacos, mujeres en período de lactancia, entre otros) y coordinar con el responsable del albergue para de proveer el servicio de alimentación requerido.
Otros organismos definidos en la amplitud, de acuerdo al área de gestión del Albergue (punto 1.1)	[Definir rol (es)]	• [Definir funciones]

Tabla N° 1: Roles y funciones de organismos, departamentos u unidades de la administración municipal que forman parte del anexo gestión de albergues.

II. PLAN DE ENLACE EQUIPO GESTIÓN DE ALBERGUES

2.1. Plan de enlace Encargado o Encargada Comunal de Gestión del Riesgo de Desastres

CARGO Encargado/a de Gestión del Riesgo de Desastres Comunal			
NOMBRE DEL TITULAR		NOMBRE DEL SUPLENTE	
Teléfono Celular Oficial		Teléfono Celular Oficial	
Teléfono Celular Secundario		Teléfono Celular Secundario	
Teléfono Fijo Oficina		Teléfono Fijo Oficina	
Correo electrónico Oficial		Correo electrónico Oficial	
Correo Electrónico Secundario		Correo Electrónico Secundario	

2.2. Plan de Enlace de Coordinador o Coordinadora General de Albergues

CARGO Coordinador/a General de Albergues			
NOMBRE DEL TITULAR		NOMBRE DEL SUPLENTE	
Teléfono Celular Oficial		Teléfono Celular Oficial	
Teléfono Celular Secundario		Teléfono Celular Secundario	
Teléfono Fijo Oficina		Teléfono Fijo Oficina	
Correo electrónico Oficial		Correo electrónico Oficial	
Correo Electrónico Secundario		Correo Electrónico Secundario	

III. CUADRO RESUMEN DE ALBERGUES COMUNALES

N° TOTAL DE ALBERGUES EN LA COMUNA				
RESUMEN DE ALBERGUES A NIVEL COMUNAL				
Código de Albergue	Nombre del Albergue	Tipo de Infraestructura ¹	Capacidad Máxima de Personas a Albergar	Observaciones ²
001				
002				
003				
004				
CAPACIDAD TOTAL DE ALBERGUE A NIVEL COMUNAL				

¹ Considerar detallar el tipo de infraestructura: Establecimiento Educacional, Estadio, Centro Deportivo, Hotel, Hostal, Junta de Vecinos, Centros Comunitarios, Edificios Religiosos, Otros.

² Incluir observaciones relevantes para la gestión del albergue.

IV. FICHA DE ALBERGUE

Nota: Considere realizar este Anexo por cada establecimiento identificado como albergue en su comuna

NOMBRE DEL ALBERGUE		Código	
1.-LOCALIZACIÓN DEL ALBERGUE			
Localidad			
Dirección			
2.-INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DE ALBERGUE			
Nombre Titular		Nombre Suplente	
Teléfono Celular Oficial		Teléfono Celular Oficial	
Teléfono Celular Secundario		Teléfono Celular Secundario	
Correo electrónico Oficial		Correo electrónico Oficial	
Correo Electrónico Secundario		Correo Electrónico Secundario	
3.-INFORMACIÓN DE RESPONSABLES DE ÁREA DE GESTIÓN DE ALBERGUES			
ÁREA DE SALUD			
Nombre del Titular		Nombre del Suplente	
Teléfono Celular		Teléfono Celular	
Correo Electrónico		Correo Electrónico	

ÁREA SOCIAL			
Nombre del Titular		Nombre del Suplente	
Teléfono Celular		Teléfono Celular	
Correo Electrónico		Correo Electrónico	
OTRAS ÁREAS DE GESTIÓN (Indicar área de gestión adicional a utilizar)			
Nombre del Titular		Nombre del Suplente	
Teléfono Celular		Teléfono Celular	
Correo Electrónico		Correo Electrónico	

Anexo N°2: Fichas de información complementaria a la gestión de albergues

Los formatos de las fichas de información complementaria a la gestión de albergues pueden ser descargadas del siguiente link:
<https://bibliogrdsenapred.gob.cl/handle/1671/6431>

Anexo 2

Ficha N° 01: Acta Recepción Uso Albergue.

LOGO MUNICIPALIDAD	ACTA DE RECEPCIÓN RECINTO – USO ALBERGUE	MOTIVO HABILITACIÓN:
---------------------------	---	-----------------------------

En la ciudad de _____, a las _____ horas del día _____ de _____ de _____.
 Presentes el señor/a: _____, cédula de identidad N° _____ representante del Recinto (nombre recinto) _____ ubicado en dirección: _____, comuna : _____, región: _____ y el señor/a _____, cédula de identidad N° _____ Coordinador/a General de Albergues de la I. Municipalidad de _____, ambos/as legalmente capaces, mayores de edad, con domicilio en la ciudad de _____, se reúnen con el objeto de firmar la presente **ACTA DE RECEPCIÓN** del recinto que servirá como **ALBERGUE DE EMERGENCIA, CÓDIGO: _____**, se deja constancia del estado del recinto según el siguiente detalle:

Descripción		N°	Estado			Observaciones
			Bueno	Regular	Malo	
Salas						
Servicios Básicos						
	Cocina					
	Sanitarios					
	Lavandería					
	Instalación de agua					
	Instalación eléctrica					
	Calefacción					
Pacios						
Canchas						
Bodegas						
Áreas verdes						
Otros:						

Representante Recinto

Firma y Timbre

Coordinador/a de Albergues
I Municipalidad de XXXXXXXXXX

Firma y Timbre

Ficha N° 02: Acta Devolución Recinto Uso Albergue.

LOGO MUNICIPALIDAD	ACTA DE DEVOLUCIÓN RECINTO – USO ALBERGUE	MOTIVO HABILITACIÓN:

En la ciudad de _____, a las _____ horas del día _____ de _____ de _____. Presentes el señor/a: _____, cédula de identidad N° _____ representante del Recinto (nombre recinto) _____ ubicado en dirección: _____, comuna : _____, región: _____ y el señor/a _____, cédula de identidad N° _____ Coordinador/a General de Albergues de la I. Municipalidad de _____, ambos/as legalmente capaces, mayores de edad, con domicilio en la ciudad de _____, se reúnen con el objeto de firmar la presente **ACTA DE DEVOLUCIÓN** del recinto que sirvió como **ALBERGUE DE EMERGENCIA, CÓDIGO:** _____, entre los días _____ y _____, se deja constancia del estado del recinto según el siguiente detalle:

Descripción		N°	Estado			Observaciones
			Bueno	Regular	Malo	
Salas						
Servicios Básicos						
	Cocina					
	Sanitarios					
	Lavandería					
	Instalación de agua					
	Instalación eléctrica					
	Calefacción					
Pacios						
Canchas						
Bodegas						
Áreas verdes						
Otros:						

Representante Recinto

Firma y Timbre

Coordinador/a de Albergues
I Municipalidad de XXXXXXXXXXXX
Firma y Timbre

Ficha N°03: Ingreso/Salida Personas Albergadas

	GUÍA DE ADMINISTRACIÓN DE ALBERGUES MUNICIPALES	Versión 2.0
	FICHA N°03: INGRESO/SALIDA PERSONAS ALBERGADAS	

I. IDENTIFICACIÓN DEL ALBERGUE MUNICIPAL

NOMBRE DEL ALBERGUE	RESPONSABLE DEL ALBERGUE
DIRECCIÓN DEL ALBERGUE	CAUSA HABILITACIÓN (Ej: Erupción volcánica, inundación, tsunami)
COMUNA/PROVINCIA	N° FICHA 00-00001
REGIÓN	MOTIVO INGRESO Evacuación preventiva Daño/pérdida de vivienda

II. IDENTIFICACIÓN DEL GRUPO FAMILIAR

	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	C.I. N° o Documento de Identidad	Estudia	Edad	Género (marque con una X)			Discapacidad	Parentesco	Nacionalidad	Etnia
							F	M	Otro				
1					SI NO					SI NO	JEFA/E DE HOGAR		
2					SI NO					SI NO			
3					SI NO					SI NO			
4					SI NO					SI NO			
5					SI NO					SI NO			
6					SI NO					SI NO			
7					SI NO					SI NO			
8					SI NO					SI NO			
9					SI NO					SI NO			
10					SI NO					SI NO			

III. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS ESPECIALES

Indique si en su grupo familiar existen:				Especificar
1	Mujeres embarazadas	SI	NO	
2	Enfermos crónicos (hipertensión, diabetes, asma, cardiopatías, otros)	SI	NO	
3	Inmunodeprimidos	SI	NO	
4	Alergias alimentarias	SI	NO	
5	Medidas de protección	SI	NO	
6		SI	NO	

Observaciones

Responsable del Registro de Ingreso	Fecha
-------------------------------------	-------

Indique si su grupo familiar requiere:			Especificar	
1	Ayudas técnicas (audífonos, bastones, sillas de ruedas, entre otros)	SI	NO	
2	Medicamentos	SI	NO	
3	Pañales (infantil/adulto)	SI	NO	
4	Interprete de lengua de señas	SI	NO	
5	Interprete/Traductor de idiomas	SI	NO	
6		SI	NO	

Derivación de antecedentes			Especificar	
1	Responsable Área Salud	SI	NO	
2	Responsable Área Social	SI	NO	
3	Sectorial (Senadis, Senama, Minmujer y eg, otros)	SI	NO	
4		SI	NO	
5		SI	NO	
6		SI	NO	

IV. SALIDA DEL ALBERGUE

	Fecha	Nombre	Destino (a dónde pasa de albergue: familia, casa de acogida, otros)	Motivo (Cierre del albergue, derivación, problemas de salud, otros)	N° Telefónico	Responsable del Registro de Salida	Firma
1							
2							
3							
4							
5							

Ficha N°04: Control Diario de Personas Albergada

		GUÍA DE ADMINISTRACIÓN DE ALBERGUES MUNICIPALES										Versión 2.0					
FICHA N°04: CONTROL DIARIO DE PERSONAS ALBERGADAS																	
I. IDENTIFICACIÓN DEL ALBERGUE MUNICIPAL																	
1.1 NOMBRE DEL ALBERGUE						1.3 COMUNA				1.4 PROVINCIA							
1.2 DIRECCIÓN DEL ALBERGUE																	
1.5 RESPONSABLE DEL ALBERGUE																	
II. REGISTRO DIARIO																	
PERSONAS ALBERGADAS		FECHA:		FECHA:		FECHA:		FECHA:		FECHA:		FECHA:					
1.	NÚMERO DE FAMILIAS	F		M		Otro		Total		F		M		Otro		Total	
2.	RECÉN NACIDOS (0 a 24 años)																
3.	PRIMERA INFANCIA (0 a 5 años)																
4.	INFANCIA (6 a 10 años)																
5.	ADOLESCENTES (11 a 18 años)																
6.	JÓVENES (19 a 24 años)																
7.	PERSONAS ADULTAS (25 a 59 años)																
8.	PERSONAS MAYORES (60 y + años)																
9.	TOTALES DIARIOS																
RESPONSABLE CONTROL DIARIO																	
FIRMA																	

Ficha N° 05: Control Diario de Alimentación

	GUÍA DE ADMINISTRACIÓN DE ALBERGUES MUNICIPALES										Versión 0.5
	FICHA N°05: CONTROL DIARIO DE ALIMENTACIÓN										

I. IDENTIFICACIÓN DEL ALBERGUE MUNICIPAL

1.1 NOMBRE DEL ALBERGUE											
1.2 DIRECCIÓN DEL ALBERGUE					1.3 COMUNA					1.4 PROVINCIA	
1.5 RESPONSABLE DEL ALBERGUE											

II. REGISTRO DIARIO ALIMENTACIÓN ESTÁNDAR

PERSONAS ALBERGADAS		FECHA:				FECHA:				FECHA:				FECHA:				FECHA:				FECHA:			
Indicar Número		F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total
1.	DESAYUNO																								
2.	ALMUERZO																								
3.	ONCE																								
4.	COMIDA																								
5.	PROVEEDOR ALIMENTOS (1)-JANERO,(2)-Febrero,(3)-Marzo,(4)-Abril																								

III. REGISTRO DIARIO ALIMENTACIÓN LACTANTES

PERSONAS ALBERGADAS		FECHA:				FECHA:				FECHA:				FECHA:				FECHA:			
Indicar Número		F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total
1.	DESAYUNO																				
2.	ALMUERZO																				
3.	ONCE																				
4.	COMIDA																				
5.	PROVEEDOR ALIMENTOS (1)-JANERO,(2)-Febrero,(3)-Marzo,(4)-Abril																				

III. REGISTRO DIARIO ALIMENTACIÓN ESPECIAL

PERSONAS ALBERGADAS		FECHA:				FECHA:				FECHA:				FECHA:				FECHA:			
Indicar Número		F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total	F	M	Otro	Total
1.	DESAYUNO																				
2.	ALMUERZO																				
3.	ONCE																				
4.	COMIDA																				
5.	PROVEEDOR ALIMENTOS (1)-JANERO,(2)-Febrero,(3)-Marzo,(4)-Abril																				

1.6 RESPONSABLE CONTROL DIARIO							
FIRMA							

Ficha N°06: Control de Atención de Salud

	GUÍA DE ADMINISTRACIÓN DE ALBERGUES MUNICIPALES		Versión 1.0
	FICHA N°06: CONTROL DE ATENCIÓN DE SALUD		

I. IDENTIFICACIÓN DEL ALBERGUE MUNICIPAL

1.1	NOMBRE DEL ALBERGUE				
1.2	DIRECCIÓN DEL ALBERGUE	1.3	COMUNA	1.4	PROVINCIA
1.5	RESPONSABLE DEL ALBERGUE				

II. REGISTRO CONTROL DE ATENCIÓN DE SALUD

N°	FECHA ATENCIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	EDAD	GÉNERO			MOTIVO ATENCIÓN	REQUIERE		DERIVACIÓN A:	RESPONSABLE ATENCIÓN	
				F	M	Otro		SI	NO		NOMBRE	FIRMA
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
6.												
7.												
8.												
9.												
10.												
11.												
12.												
13.												
14.												
15.												
16.												

1.6	RESPONSABLE ÁREA SALUD	1.7	FECHA
		1.8	FIRMA

Ficha N°7: Lista de Chequeo: Insumos Clínicos



GUÍA DE ADMINISTRACIÓN DE
ALBERGUES MUNICIPALES

Versión
1.0

LISTA CHEQUEO INSUMOS CLÍNICOS

I. IDENTIFICACIÓN DEL
ALBERGUE

1.1	NOMBRE DEL ALBERGUE			
1.2	NOMBRE ENCARGADO			
1.3	DIRECCIÓN DEL ALBERGUE		1.4	COMUNA
1.5	RESPONSABLE DEL ALBERGUE		1.6	FECHA

II. LISTA CHEQUEO

Porcentaje completado

0%

#	Tipo de Insumo	Descripciones			Estado (doble clic para activar)
1	Equipo de Curación				☐
1.1	Tijeras	Tipo Lister (abotonada)			☐
1.2	Pinzas				☐
1.3	Suturas y agujas				☐
1.4	Gasas y curitas	Gasas esterilizadas de varios tamaños			☐
1.5	Venda de gasa	De 4" y vendas elásticas de 2", 3" y 4"			☐
1.6	Cinta adhesiva	Micropore de 1", 2" y 3"			☐
1.7	Antiséptico				☐
1.8	Guantes	Estériles de varios tamaños (S, M, L)			☐
1.9	Algodón				☐
1.10	Jabón líquido yodado				☐
1.11	Alcohol 90°				☐
1.12	Sulfato de Plata	Crema para aplicar en quemaduras			☐
1.13	Compresas heladas	Bolsas de hielo/gel			☐
1.14	Compresas calientes				☐
2	Atención Médica				☐
2.1	Pesa o báscula				☐
2.2	Altímetro				☐
2.3	Termómetros	Al menos 2 (oral y rectal)			☐
2.4	Estetoscopio				☐
2.5	Abatelenguas				☐

2.6	Alcohol gel				☐
2.7	Toallas desechables				☐

3	Elementos de Protección Personal (EPP) (en caso de brote epidémico)				☐
3.1	Batas	Desechables			☐
3.2	Guantes				☐
3.3	Mascarillas	Quirúrgica (idealmente)			☐
3.4	Gorros	Desechables			☐
3.5	Cubre calzado				☐
3.6	Protector facial				☐

4	Medicamentos				☐
4.1	Paracetamol	Infantil y adulto			☐
4.2	Antiinflamatorio	Infantil y adulto			☐
4.3	Antiácido				☐
4.4	Antidiarreico	Infantil y adulto			☐
4.5	Aspirina				☐
4.6	Vasos desechables	Para consumo de los medicamentos			☐
4.7	Solución Salina				☐
4.8	Pomada antibacteriana				☐
4.9	Pediculicida				☐

1.7	RESPONSABLE DEL CHEQUEO		1.8	FIRMA	
1.9	RESPONSABLE ÁREA SALUD		2.0	FIRMA	

NOTA: Se sugiere realizar el chequeo de insumos clínicos dos veces a la semana

Ficha N° 08: Listado de Chequeo Equipamiento e Insumos.



GUÍA DE ADMINISTRACIÓN DE
ALBERGUES MUNICIPALES

LISTA CHEQUEO
EQUIPAMIENTO E INSUMOS

Versión
1.0

I. IDENTIFICACIÓN DEL ALBERGUE

1.1	NOMBRE DEL ALBERGUE				
1.2	DIRECCIÓN DEL ALBERGUE		1.4	COMUNA	
1.5	RESPONSABLE DEL ALBERGUE		1.6	FECHA	

II. LISTA DE CHEQUEO

Porcentaje completado

0%

#	EQUIPAMIENTO/INSUMOS	DESCRIPCIONES			Estado (doble clic para activar)
---	----------------------	---------------	--	--	---

1	DORMITORIO				☐
1.1	Catres				☐
1.2	Colchones				☐
1.3	Frazadas				☐
1.4	Cobertor				☐

2	COCINA				☐
2.1	Cocina				☐
2.2	Mesas de trabajo				☐
2.3	Lavaplatos/Fregadero				☐
2.4	Refrigerador/Congelador				☐
2.5	Horno				☐
2.6	Ollas				☐
2.7	Sartenes				☐
2.8	Colador				☐
2.9	Abrelatas				☐
2.10	Tetera				☐
2.11	Utensilios varios	Cucharon, cuchara de palo, espumero			☐
2.12	Cubiertos				☐
2.13	Platos				☐
2.14	Vasos				☐
2.15	Tazas				☐
2.16	Basureros				☐
2.17	Lavalozas/esponjas				☐

3	COMEDOR			☐
3.1	Mesas			☐
3.2	Sillas			☐
3.3	Dispensador alcohol gel			☐
3.4	Basureros			☐
4	BAÑOS/DUCHAS			☐
4.1	Lavamanos			☐
4.2	Sanitarios			☐
4.3	Duchas			☐
4.4	Papel Higiénico			☐
4.5	Jabón			☐
4.6	Toallas de Papel			☐
4.7	Basureros			☐
5	LIMPIEZA/LAVANDERIA			☐
5.1	Escobas			☐
5.2	Trapeadores			☐
5.3	Baldes			☐
5.4	Desinfectantes			☐
5.5	Trapos			☐
5.6	Bolsas de basura			☐
5.7	Basureros			☐
5.8	Lavadora/Lavadero			☐
5.9	Detergente			☐
5.10	Tendederos			☐
5.11	Colgador ropa			☐
6	ELÉCTRICIDAD E ILUMINACIÓN			☐
6.1	Planta de poder/generador portátil			☐
6.2	Lámparas portátiles			☐
6.3	Linternas			☐
6.4	Focos			☐
6.5	Baterías			☐
7	ELEMENTOS DE COMBUSTIÓN			☐
7.1	Gas			☐
7.2	Carbón			☐
7.3	Leña			☐
7.4	Kerosene			☐
7.5	Fósforos			☐
8	DESINFECCIÓN AGUA			☐
8.1	Estanques de almacenamiento de agua			☐
8.2	Hipoclorito de sodio	Concentrado		☐

8.3	Hipoclorito de calcio	Concentrado			☐
8.4	Hipoclorito de sodio	Diluido (cloro comercial)			☐
8.5	Reactivos	Para la medición de cloro libre residual en el agua potable (valor debe estar entre 0,2 y 2 mg/litro.			☐

9	HIGIENE PERSONAL				☐
9.1	Kit Mujer				☐
9.2	Kit Hombre				☐
9.3	Kit Niña/Niño				☐
9.4	Shampoo/Acondicionador				☐
9.5	Jabón				☐
9.6	Toallas				☐
9.7	Peinetas				☐
9.8	Ropa interior	Nueva			☐
9.9	Pañales desechables	Infantil (todos los tamaños) / Adultos			☐

10	COMUNICACIONES/ELEMENTOS DE OFICINA/TRANSPORTE				☐
10.1	Teléfono				☐
10.2	Radio				☐
10.3	Facsímiles				☐
10.4	Escritorio				☐
10.5	Sillas				☐
10.6	Archivadores/carpetas				☐
10.7	Formularios				☐
10.8	Papel				☐
10.9	Lápices				☐
10.10	Pizarra				☐
10.11	Diario Mural				☐
10.12	Vehículos	para el transporte de personas y de carga			☐

1.7	RESPONSABLE DEL CHEQUEO		1.8	FIRMA	
1.9	RESPONSABLE ÁREA SALUD		2.0	FIRMA	

NOTA: Se sugiere realizar el chequeo de equipamiento e insumos dos veces a la semana

Ficha N° 09: Registro uso Sala de Lactancia.

HOJA DE REGISTRO USO SALA DE LACTANCIA				
Nombres y Apellido	Día que asiste (fecha)	Horario Entrada	Horario Salida	En esta visita realicé (puedes escribir más de una opción) Amamantamiento-extracción-conservación transitoria de leche

Anexo N°3: Recomendaciones e información complementaria para la gestión de albergues

1. Reglas a seguir al interior del Albergue:
2. Recomendaciones de Acciones en Área Salud.
3. Recomendaciones de acciones en área de Alimentación.
4. Higiene de los Alimentos en Emergencia.
5. Recomendaciones en la Preparación de Alimentos en el Albergue
6. Recomendaciones ante brotes epidémicos (Ej: COVID-19)
7. Recomendaciones de acciones en área de Aseo e Higiene.
8. Recomendaciones Manejo y Control de Vectores y Basura.
9. Recomendaciones de acciones en Área de Abastecimiento de Agua.
10. Recomendaciones Acciones Área Social.
11. Recomendaciones de acciones en Área de Recreación
12. Recomendaciones para una Gestión de Albergues Inclusiva: GÉNERO
13. Recomendaciones para una Gestión de Albergues Inclusiva: PERSONA MAYOR
14. Recomendaciones para una Gestión de Albergues Inclusiva: PERSONA CON DISCAPACIDAD
15. Recomendaciones para una Gestión de Albergues Inclusiva: NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
16. Recomendaciones para Promover la Participación al interior del Albergue.
17. Recomendaciones Tenencia Responsable de Mascotas en Lugares de Albergues.
18. Recomendaciones para la Primera Ayuda Psicológica.

Anexo 3

1. Reglas a seguir al interior del Albergue:

RECOMENDACIONES DE REGLAS A SEGUIR POR LAS PERSONAS ALBERGADAS

Convivencia

Respetar la finalidad y uso de las áreas al interior del Albergue

Cuidar las instalaciones.

No consumas alcohol ni drogas mientras permanezcas en el Albergue.

Guarda silencio durante las horas de descanso.

Si vas a fumar hazlo solo en las áreas habilitadas del Albergue.

Respetar los horarios establecidos para el uso de las dependencias y de las actividades definidas.

[otras recomendaciones adoptadas por el Municipio]

Seguridad

Avisa a la persona Responsable de Albergue acerca de situaciones de maltrato, violencia, agresiones al interior del Albergue

Avisa a la persona Responsable del Albergue si detectas a personas ajenas al Albergue en su interior

No dejes que niños, niñas y adolescentes vayan solos a lugares como baños, duchas, acompáñalos siempre.

No permitas que niños y niñas jueguen en lugares no autorizados.

[otras recomendaciones adoptadas por el Municipio]

Limpieza y Aseo

Cuida permanentemente de tu higiene personal y de las personas que estén a tu cargo (niños, niñas)

Deja la basura y desechos solo en basureros. Si tiene tapa procura dejarlos cerrados.

Ayuda con la mantención de la limpieza, especialmente en baños, duchas y dormitorios.

[otras recomendaciones adoptadas por el Municipio]

Alimentación

Lávate las manos de forma permanente, y especialmente antes de manipular alimentos.

Ayuda en la limpieza y mantención del orden del comedor.

Respetar las reglas y los horarios establecidos para el uso del comedor.

[otras recomendaciones adoptadas por el Municipio]

2. Recomendaciones de Acciones en Área Salud.

RECOMENDACIONES DE ACCIONES EN ÁREA SALUD EN ALBERGUES.	
Objetivos	- Brindar el servicio de salud a través de la atención y monitoreo de las personas albergadas. - Velar por las condiciones de salubridad e higiene en los albergues mientras dure su funcionamiento. - Detección y atención temprana de problemas de salud mental.
Responsable	- Profesionales de la salud de atención primaria. - Es posible apoyar el área con personal voluntario, el que debe estar supervisado por el o la profesional responsable.
Actividades promoción y atención de salud	- Identificar a las personas albergadas que presenten condiciones médicas que requieren de atención y monitoreo, como por ejemplo embarazadas, mujeres en período de lactancia, lactantes, personas mayores, enfermos crónicos, personas con medicación permanente, personas electrodependientes, personas que requieren diálisis (Ver Anexo de Información complementaria Ficha N° 05: Ficha Control de Atención de Salud). - Derivar al centro de salud correspondiente a las personas albergadas que presenten cuadros clínicos que no puedan ser tratados en el albergue. - Establecer los protocolos sanitarios necesarios en caso de pandemia u otra situación establecida por la autoridad sanitaria. - Gestionar los insumos y necesidades de medicamentos de uso rutinario y aquellos de tratamientos para personas que los requieran de manera permanente, asegurando con ello la continuidad de los tratamientos. - Determinar las necesidades especiales de alimentación de las personas albergadas (alergias alimentarias, hipertensos, diabéticos, celíacos, mujeres en período de lactancia, entre otros) y coordinar con el responsable del albergue para de proveer el servicio de alimentación requerido. - Detectar y brindar primer apoyo psicológico a las personas que han sufrido pérdidas de seres queridos a consecuencia de la emergencia. - Orientar y brindar acceso a métodos de prevención del embarazo y enfermedades de transmisión sexual a las personas del albergue.

Actividades en relación con condiciones de salubridad del albergue	- Asegurar la entrega de kit de aseo personal para las personas albergadas de acuerdo con sus necesidades (jabón, papel higiénico, pasta y cepillos dentales, toallas higiénicas, toallas húmedas, alcohol gel, shampoo normal y antipediculoso si es necesario, máquinas de afeitar desechables etc.). - Asegurar la entrega de pañales desechables para niños, niñas y personas adultas que lo requieran. - Coordinar la disposición de papeleros con tapa para su desecho. - Vigilar las condiciones de aseo de espacios comunes como dormitorios, baños, duchas, comedores, informando al responsable de Albergue del estado de las instalaciones y de requerimientos adicionales para asegurar la salubridad de esos espacios.
Aspectos a considerar	- Para las atenciones de salud que se brinden dentro del albergue, se sugiere establecer horarios de atención y prioridad a aquellos grupos de especial protección. - Se debe asegurar la privacidad y confidencialidad en el tratamiento de los datos médicos de las personas albergadas.

3. Recomendaciones de acciones en área de Alimentación.

Recomendaciones de Acciones en Área Alimentación.	
Objetivos	- Coordinar e implementar el servicio de alimentación para las personas albergadas. - Velar por las condiciones de salubridad e higiene de los alimentos.
Responsable	- Se sugiere que sea realizada por un profesional del área alimentaria y apoyada por profesionales de la salud afines a esta área. - Es posible apoyar el área con personal voluntario, el que debe estar supervisado por el o la profesional responsable.
Actividades	- Comunicar a la persona Responsable de Albergue las necesidades especiales de alimentación. Debe estar coordinado con el Área Salud y Área Social para el levantamiento de esta información. - Apoyar el control de la entrega de alimentos. - Apoyar la gestión de donaciones de alimentos, asegurando procedencia, contenido, fecha de vencimiento y estado de conservación. - Verificar diariamente el número exacto de personas albergadas con el propósito de solicitar las raciones o alimentos suficientes a fin de no desperdiciar recursos y a la vez, evitar la insuficiencia de éstos. - Controlar el cumplimiento de los turnos para el uso del comedor establecidos por el responsable de Albergue.
Aspectos a considerar	- Se recomienda la coordinación para la entrega de alimentos en albergues a través de JUNAEB.

4. Higiene de los Alimentos en Emergencia.

Recomendaciones Higiene y Almacenamiento de los Alimentos en Emergencia	
Medida	Descripción
Alimentos preparados o de consumo inmediato	Asegurar que los alimentos se encuentran en buen estado, no vencidos, envases sellados, sin rastro de contaminación visible o alguna característica en su color, olor, sabor o textura que pudiera advertir que no debe ser consumido.
Almacenamiento General	▪ Debe ser un lugar cerrado, seco y ventilado, alejado de todo tipo de contaminación como sitios de acumulación de residuos y aguas estancadas o contaminadas. ▪ Puertas y ventanas deben estar en buenas condiciones, impidiendo el ingreso de animales e insectos. ▪ Los recipientes y envases en los que se almacenen los alimentos deben estar limpios, cerrados y en buen estado. ▪ Idealmente, se debe disponer de muebles o tarimas que eviten el contacto de los alimentos con el piso y paredes. ▪ Asegurar la limpieza del lugar de almacenamiento, retirando residuos y desperdicios. ▪ Mantener la cadena de frío de los alimentos que lo requieran. Los alimentos deben ser acomodados por orden de llegada, siguiendo el criterio que el primero en entrar, será el primero en salir, así los alimentos que se recibieron primero serán los primeros en ser utilizados, pero siempre tomando en cuenta la fecha de caducidad.
Almacenamiento de Productos Frescos	▪ La mayoría de los alimentos frescos como carnes, productos lácteos, frutas y verduras no se pueden mantener por más de 1 o 2 días a temperatura ambiente. ▪ Se sugiere utilizarlos el día que se obtienen, sobre todo en el caso de carnes y lácteos. ▪ Almacenar las frutas y verduras en lugares frescos, limpios y oscuros evitando su pronta maduración. Idealmente mantener a una temperatura entre 7 y 12°C ▪ Mantenerlos fuera del contacto con el piso, polvo e insectos. ▪ Guardarlos en recipientes limpios y cubiertos. ▪ Envolver y separar los que tengan olores fuertes. Evitar el contacto de carnes crudas con vegetales y frutas (contaminación cruzada).

Recomendaciones Higiene y Almacenamiento de los Alimentos en Emergencia	
Medida	Descripción
Almacenamiento de productos secos	▪ Almacenar en lugares secos, limpios y bien ventilados. ▪ Los granos y alimentos en polvo se deben almacenar en sus empaques originales o en frascos bien cerrados y etiquetados.
Almacenamiento de productos que requieren mantener cadena de frío	▪ Se recomienda refrigerar a los productos lácteos a una temperatura de 7°C o menos para reducir la multiplicación de microorganismos. ▪ Las carnes se deben refrigerar a una temperatura igual o menor a 7°C o congelarse a menos 18°C. ▪ El almacenamiento de alimentos crudos debe realizarse en la parte baja y los cocidos en la parte alta del refrigerador, evitando que éstos últimos se contaminen por posibles escurrimientos de los alimentos crudos.

5. Recomendaciones en la Preparación de Alimentos en el Albergue

Recomendaciones en la Preparación de Alimentos en el Albergue.	
Medida	Descripción
Preparación de Alimentos	▪ Lavado y desinfección de los alimentos, en particular de aquellos que serán consumidos crudos como las frutas y verduras. ▪ Usar agua limpia para las preparaciones y para lavar los utensilios. ▪ Usar utensilios limpios para sacar los alimentos de los envases. ▪ Lavar los recipientes para recibir y servir los alimentos. ▪ Asegurar la completa cocción de alimentos como carnes y pescados. ▪ No poner en contacto a los alimentos crudos con los ya cocidos. ▪ Evitar guardar restos de alimentos, en caso de ser necesario, utilizar recipientes limpios y tapados. ▪ Lavar las tapas de los alimentos enlatados antes de ser abiertos. ▪ Proteger los alimentos de los insectos y no dejar al aire libre los envases o empaques de los alimentos ya consumidos. Disponer receptáculos para basura provistos de tapa en lugares de elaboración.
Higiene Personal	▪ Quienes manipulen y preparen alimentos deberán procurar mantener el cabello cubierto durante todo el proceso y utilizar mascarillas. ▪ Utilizar ropa limpia e idealmente delantales descartables. ▪ No utilizar reloj, anillos, aros, pulseras o cualquier tipo de joyas. ▪ Mantener uñas limpias, recortadas y sin esmalte. ▪ Lavarse las manos antes de preparar, servir y consumir los alimentos. ▪ Evitar toser, estornudar o hablar sobre los alimentos. ▪ No fumar, comer o beber durante la preparación de los alimentos. ▪ Suspender labores en situaciones de enfermedad y de presentar heridas en las manos o brazos.
Higiene Ambiental	Para la preparación de los alimentos se deben seguir las siguientes recomendaciones: ▪ Lavarse las manos antes de preparar, servir y consumir los alimentos.

Recomendaciones en la Preparación de Alimentos en el Albergue.	
Medida	Descripción
	▪ Usar agua limpia para las preparaciones y para lavar los utensilios. ▪ Usar utensilios limpios para sacar los alimentos de los envases. ▪ Lavar los recipientes para recibir y servir los alimentos. ▪ Proteger los alimentos de los insectos y no dejar al aire libre los envases o empaques de los alimentos ya consumidos. ▪ Disponer receptáculos para basura provistos de tapa en lugares de elaboración.
Higiene del recinto donde se preparan alimentos	▪ Se debe de lavar todo el equipo, utensilios y mesas de trabajo que hayan sido utilizados siempre después de cada comida. ▪ Para el caso de los utensilios de mesa y cocina, estos se deberán someter a desinfección posterior al lavado sumergiéndolos por 5 minutos en agua hirviendo o por 30 segundos en una solución de cloro, de preferencia caliente, que contenga 1 cucharadita de cloro por litro de agua. ▪ Utilizar jabón o detergente y agua limpia para lavar el material y el equipo. ▪ Eliminar perfectamente bien los restos de comida de las superficies. ▪ Enjuagar con agua limpia y dejar secar en escurridores o utilizando una toalla limpia o cualquier material absorbente que sea de preferencia desechable.

6. Recomendaciones ante brotes epidémicos (Ej: COVID-19)

1-No abrazes, no saludes de mano ni de beso	7-No compartas artículos de higiene ni de alimentación
2-Mantén el distanciamiento físico de otras personas de a lo menos 2 metros	8-Usa mascarillas en espacios cerrados y abiertos
3-Lava tus manos frecuentemente	9-Elimina las mascarillas y guantes en los contenedores y/o basureros con tapa
4-Estornuda o tose sobre el antebrazo o pañuelo desechable	10-Mantente alerta a síntomas como fiebre alta (sobre 37°C), tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta, dolor muscular, dolor de cabeza, problemas digestivos, pérdida de olfato o gusto
5-Evita tocarte los ojos, nariz y boca	11-Respeta las medidas establecidas por la autoridad para cada fase.
6-Mantén tus ambientes limpios y ventilados	12-Informa al Personal del Área de Salud si tienes algún síntoma sospechoso

7. Recomendaciones de acciones en área de Aseo e Higiene.

Recomendaciones de Acciones en Área Aseo e Higiene.	
Objetivos	Asegurar que durante el funcionamiento del albergue se mantengan las condiciones de higiene necesarias para cuidar la salud de las personas.
Responsable	Responsable de Albergue, quien puede coordinar la gestión de esta área a través de voluntariado.
Actividades	▪ Conformación de cuadrillas que integren a las personas del albergue. ▪ Establecer horario de aseo para las distintas dependencias del albergue; a modo de sugerencia: Aseo de dormitorios a lo menos dos veces al día; Aseo de comedor cada vez a que sea utilizado (especialmente si tienen sistemas de turnos para su uso); Aseo de patios a lo menos una vez al día; limpieza de baños y duchas idealmente cada vez que sean utilizados y realizar un aseo general a lo menos dos veces al día. ▪ Acciones de difusión y concientización sobre promoción de la higiene y el cuidado de las dependencias. ▪ Monitoreo de las condiciones de higiene de las dependencias del albergue. ▪ En lo posible incentivar el reciclaje, disponiendo de contenedores diferenciados para los distintos tipos de residuos.
Aspectos a considerar	▪ Las cuadrillas deben quedar conformadas de manera mixta (hombres y mujeres) ▪ Integrar en la conformación de cuadrillas a NNA, asignándoles tareas acorde a su edad.

8. Recomendaciones Manejo y Control de Vectores y Basura.

Recomendaciones para el Manejo y Control de Vectores y Basura	
Medidas	Descripción
Saneamiento del Medio	- Protección de alimentos. Utilizar contenedores herméticos (cajas de metal, recipientes con tapa). Igual precaución debe tenerse con alimentos para animales. - Eliminación de restos y envases de comida diariamente. - Disposición adecuada de basuras y desechos. La basura debe ser dispuesta en bolsas dentro de recipientes tapados y retirados del albergue.
Manejo y Control de la Basura	- Designar un lugar para almacenar la totalidad de la basura generada en el albergue. En lo posible, dicha área debe estar delimitada y emplazada en un lugar que no genere problemas para las actividades que se realizan cotidianamente en el albergue. Se debe considerar que las condiciones de acceso permitan el ingreso del sistema de recolección municipal cuando esté disponible. - La basura debe descartarse en bolsas plásticas y estas ser almacenadas en contenedores con tapa, evitando con ello posibilidad de roturas y derrame de basuras y la aparición de perros y otros animales domésticos. - Los contenedores de menor tamaño deben estar a una altura del suelo que impida el alcance de perros u otros animales. - Organizar la recolección diaria de la basura contenida en los recipientes de menor volumen que se ubican al interior de las dependencias del albergue, tales como baños, dormitorio, entre otros. - Organizar la limpieza de las áreas aledañas al albergue, manteniéndolas libres de elementos que puedan atraer roedores. - Los desperdicios provenientes de la atención médica deben controlarse con mayor esfuerzo, recolectándose, transportándose y eliminándose en forma separada.

Recomendaciones para el Manejo y Control de Vectores y Basura	
Medidas	Descripción
Control de Agentes Químicos	- La aplicación de procedimientos de desinfección y sanitización que impliquen la utilización de agentes químicos que conlleven en su uso un potencial riesgo para la salud, solo debe ser realizada por personal o empresas que cuenten con la autorización sanitaria vigente y con productos para uso doméstico con registro en el ISP. - La aplicación de productos de desinfección y sanitización se debe realizar idealmente antes de habilitar el recinto como albergue. De tener que realizarse durante la utilización del recinto, las personas albergadas deben ser avisadas anticipadamente sobre la aplicación e informados de las precauciones a adoptar.
Control de Roedores	- Se deben tomar medidas de saneamiento tendientes a excluir a los roedores de los recintos destinados a albergues. - Protección de alimentos. En lo posible utilizar contenedores herméticos (cajas de metal, recipientes con tapa). Igual precaución debe tenerse con alimentos para animales. - Eliminación de restos y envases de comida. - Disposición adecuada de basuras y desecho, según lo detallado en Medidas Manejo y Control de la Basura. En el caso de hallazgo de roedores muertos: - No realizar manipulación directa a mano descubierta y evitar el contacto con otros animales. - Rociarlos con solución de agua desinfectante (una taza de cloro -250 ml- cada 5 litros de agua). - Enterrarlos, cubriéndolos con al menos 30 cm de tierra o eliminarlos en doble bolsa plástica a la basura (recipiente hermético tapado).
Control de Otros Vectores	Control de moscas, hormigas y cucarachas: Mantener adecuado nivel de limpieza de los recintos del albergue.

Recomendaciones para el Manejo y Control de Vectores y Basura	
Medidas	Descripción
	▪ Evitar acumular desperdicios en lugares no destinados para ello. ▪ Retirar restos de alimentos, excremento de animales de recintos como patios, jardines y canchas. ▪ Proteger con mallas metálicas o plásticas las ventanas de los recintos donde se preparan y almacenan alimentos.

9. Recomendaciones de acciones en Área de Abastecimiento de Agua.

Recomendaciones de Acciones en Área Abastecimiento de Agua (Camiones Aljibes y/o Estanques)	
Objetivos	Asegurar el abastecimiento de agua para el consumo de las personas del albergue.
Responsable	Responsable de Albergue quien puede coordinar la gestión de esta área a través del voluntariado.
Actividades	▪ Asegurar que el área de Abastecimiento de Agua en condiciones que asegure el correcto almacenamiento y distribución de ésta. ▪ Mantener el agua potable almacenada en recipientes limpios, con tapa, en lugares frescos y evitando la exposición directa al sol. ▪ Mantener el registro y control de las cantidades de agua requeridas por la población del albergue. ▪ Realizar acciones de difusión y concientización sobre el cuidado del agua y su correcto uso en condiciones de albergue.
Aspectos a considerar	▪ Se recomienda ver El Manual Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria - edición 2018. Disponible en: https://reliefweb.int/report/world/el-manual-esfera-carta-humanitaria-y-normas-minimas-para-la-respuesta-humanitaria-edici

10. Recomendaciones Acciones Área Social.

RECOMENDACIONES DE ACCIONES EN ÁREA SOCIAL EN ALBERGUES.	
Objetivos	▪ Gestionar la respuesta y ayuda en temas sociales a las personas albergadas
Responsable	▪ Esta área deberá ser atendida idealmente por personal de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO).
Actividades	▪ Revisar diariamente las fichas de ingreso/salida y de control diario a fin de tener claridad del total de la población albergada y la dinámica en el número de personas albergadas. ▪ Coordinar la entrega de elementos de emergencia (colchonetas, frazadas, ropa, entre otros) a las personas albergadas. ▪ Realizar entrevistas con el propósito de evaluar las condiciones en que se encuentran las personas albergadas, levantando requerimientos especiales de atención a ser canalizados a otras áreas del albergue o servicios municipales. ▪ Coordinar y gestionar con el Responsable del Albergue la asistencia de otros servicios municipales o sectoriales para atender necesidades de las personas albergadas; por ejemplo: trámite para recuperar documentos de identidad, certificados, apertura o recuperación de tarjetas bancarias, entre otros. ▪ Detectar posibles riesgos o situaciones de violencia intrafamiliar (VIF) que podrían reproducirse o acrecentarse en el contexto del albergue. ▪ Coordinar la entrega de ayuda que pudieran llegar al albergue, de acuerdo con las necesidades de las personas albergadas.
Recomendaciones para la comunicación	▪ De manera de fomentar el rol activo de las personas albergadas, se debe considerar el mantener una comunicación constante y fluida, que permita detectar necesidades y requerimientos. ▪ Se debe comunicar a las personas albergadas respecto de las normas a seguir o reglas establecidas al interior del albergue, como también de toda aquella información relevante respecto de la emergencia en curso, de las acciones realizadas, recursos y dispositivos de atención disponibles al interior del albergue. ▪ La información proporcionada debe quedar visualizada de manera permanente para las personas albergadas, pudiendo además de brindar la información sobre los responsables de cada área y del responsable del albergue. ▪ En caso de que una comuna habilite más de un albergue, se debe establecer los mecanismos de comunicación redundante, considerando además que el coordinador general de albergues debe consolidar la información de cada uno de los recintos habilitados en la

	comuna, e informar respecto de su gestión al encargado de la unidad de gestión del riesgo de desastres de la comuna.
--	--

11. Recomendaciones de acciones en Área de Recreación

Recomendaciones de Acciones en Área Recreación en Albergues.	
Objetivos	Coordinación e implementación de actividades recreacionales para las personas albergadas, de manera de desarrollar y fomentar actividades que tiendan a la recuperación de las personas afectadas y de la resiliencia personal y comunitaria.
Responsable	Responsable de Albergue quien puede coordinar la gestión de esta área a través de voluntariado.
Actividades	▪ Programar actividades deportivas, culturales, de apoyo comunitario y otras, que eviten la inactividad de las personas albergadas. ▪ Planificar actividades recreativas considerando las necesidades y requerimientos de las personas del albergue; juegos interactivos para adultos y terapias de relajación para disminuir el nivel de estrés, obras de teatro, cuentos, deportes, canto, entre otros. ▪ Planificar actividades que generen integración entre las personas del albergue, de manera de incentivar espacios inclusivos y accesibles. ▪ Se sugiere planificar las actividades en días y horas establecidos, los que deben ser informados a todas las personas del albergue. La planificación de actividades debe estar coordinada con las otras Áreas que funcionen en el albergue. ▪ Establecer áreas delimitadas donde se realizarán las actividades, evitando usar espacios como comedor o dormitorios para el desarrollo de éstas.
Aspectos a considerar	▪ Las actividades se deben planificar desde una mirada inclusiva.

12. Recomendaciones para una Gestión de Albergues Inclusiva: GÉNERO

Medidas / Recomendaciones

- En el sistema de registro inicial, identificar género, edad de las personas y establecer estrategias de detección de necesidades y vulnerabilidades diferenciadas.
- Asegurar la distribución equitativa entre mujeres y hombres del trabajo de mantención y sostenibilidad cotidiana del albergue.
- La planificación del sitio de albergue y la organización de los espacios para garantizar que sean espacios seguros (ejemplo: ubicación de dormitorios y su distancia respecto a zonas de servicios higiénicos y duchas, junto a la iluminación adecuada. Y si ésta no es viable, generar soluciones que permitan el tránsito de las personas con una buena visibilidad del entorno, como podría ser entregar a cada persona albergada una linterna).
- Resguardar una adecuada iluminación y vigilancia de los distintos espacios del albergue para reducir los riesgos e incrementar la seguridad de las personas, especialmente de niñas, niños, adolescentes y mujeres.
- Incorporar el control, prevención y denuncia de violencia contra las mujeres y las niñas como un aspecto crucial a considerar dentro de la seguridad de los albergues. En cualquier situación de emergencia, el personal encargado debe asumir que la violencia contra las mujeres se da en cualquier espacio y que es un problema grave que atenta contra la protección de la vida.
- La constitución de comités de vigilancia, asegurando que haya una participación representativa y diversa, pero garantizando la seguridad de las personas que los integran.
- La entrega de información con pertinencia cultural a toda la población del albergue respecto de las medidas de prevención y sobre los mecanismos y canales de denuncia de situaciones de violencia de género, incluyendo la violencia sexual.
- Asegurar espacios diferenciados y seguros para aquellas mujeres que están solas, sin familia o solo con sus hijos(as); para que pernocten en un dormitorio común, definiendo con ellas acciones de cuidado colectivo.
- Impulsar la creación de entornos seguros en los que se puedan denunciar incidentes de Violencia Basada en el Género (VBG) ante el personal de seguridad si fuera necesario.
- Asegurar que el personal que atiende en el albergue (incluido el personal de seguridad) tenga la sensibilidad y capacidad para prevenir y derivar casos de violencia de género, así como para prevenir y atender situaciones de explotación y abuso sexual. El personal debe tener claridad sobre las rutas de derivación a servicios de atención de casos de violencia de género, violencia intrafamiliar (VIF) y violencia sexual, que sigan operativos en caso de un desastre o crisis sanitaria, para referir los casos que detecten en los albergues.
- Analizar y mitigar los riesgos de la VBG asociados a la distribución de artículos o insumos, ya sean alimentos, productos de higiene y de protección, entre otros; y que puedan fomentar la explotación sexual, el sexo transaccional o de sobrevivencia a cambio de esos productos.

Medidas / Recomendaciones

- Asegurar los derechos y atender las necesidades de las personas LGTBQ+, incluso de aquellas estructuras familiares no tradicionales; para que no queden excluidas de los espacios u horarios diferenciados, evitando definir estos solos por sexo binario hombre/mujer.
- Establecer mecanismos de denuncia y quejas al interior del albergue, que sea conocido por todas/os, accesible y visible.
- Difundir los números para denuncia de violencia de género; Carabineros al 149 o al 133 o a la PDI al 134 y Ministerio de la Mujer y Equidad de Género 1455.
- Difundir mensajes de prevención de violencia contra las niñas, las adolescentes, las mujeres, las mujeres con discapacidad, y las mujeres adultas mayores.
- Contar con mecanismos de protección y un protocolo de atención y denuncia en caso de violencia de género o abuso sexual que puede ocurrir durante la estadía en el albergue o que corresponda a una situación previa.
- Asegurar la continuidad de los servicios esenciales para responder a la violencia contra las mujeres y niños, niñas y adolescentes. Identificando centros o casas de acogida a víctimas de violencia de género, para posibles derivaciones y apoyo psicológico. Para ello se debe disponer de contactos de la red a la cual se derivará.
- El personal que presta servicios de asistencia social integral a víctimas de violencia de género, y otras formas de violencia contra las mujeres que, por su naturaleza, se deban prestar de forma presencial, debe seguir las medidas de protección recomendadas por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y el Ministerio de Salud.
- Coordinación permanente con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género para derivar a las casas de acogida a aquellas mujeres que experimentan violencia de género al interior del albergue, en aquellos casos que no se les puede garantizar un espacio seguro en el recinto.
- Considerar el cumplimiento de medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación en materia de violencia de género y considerar las coordinaciones necesarias en caso de que estas medidas no se cumplan.
- Asegurar la continuidad de acceso a los servicios de salud sexual y reproductiva en coordinación con los establecimientos de Atención Primaria de la comuna en donde se encuentre el albergue.
- Solicitar al personal de salud la difusión de mensajes que enfatizen la responsabilidad compartida e intensifiquen la promoción de medidas de protección para prevenir embarazos, con énfasis en las y los adolescentes.
- Realizar un catastro de mujeres embarazadas y edad gestacional, definir las coordinaciones que se necesitarán para la atención de ellas en caso de parto.
- Realizar un catastro de mujeres puérperas y definir las coordinaciones necesarias para los controles de salud que se requieran.
- Según se detecte la necesidad, habilitar sector o zona de lactancia.
- Disponer mudadores en baños de hombres y mujeres y/o en un lugar en que padre o madre puedan desarrollar esta labor.

Medidas / Recomendaciones

- Se debe considerar las diferencias de mujeres y hombres en cuanto a los niveles de alfabetización y el acceso a instrumentos de información como los teléfonos móviles e internet, entre otros.
- Preparar murales/carteles con códigos de conducta para asegurar una convivencia de respeto entre las personas, como difundir mensajes de prevención de violencia especialmente contra niños, niñas, adolescentes, mujeres y personas LGBTIQ+.

13. Recomendaciones para una Gestión de Albergues Inclusiva: PERSONA MAYOR

Medidas / Recomendaciones

- Promover una imagen positiva de las personas mayores, mitigando o reduciendo prejuicios o estereotipos asociados a la vejez y al género. El lenguaje correcto es una acción básica y sencilla a promover. El lenguaje que use para describir a las personas es muy importante, ya que puede empoderarlas o discriminarlas. El uso de un lenguaje inadecuado puede reforzar estereotipos. Para señalar a las personas mayores utilice “persona(s) mayor(es)”, no “personas viejas” o “ancianos(as)” o simplemente llámela por su nombre.
- Frente a situaciones de emergencias es fácil caer en la sobreprotección o infantilización de ciertos grupos, evitar dichas actitudes que invaliden a las personas mayores. Si bien es cierto que es importante que la persona mayor al momento de su ingreso se sienta acogida por el equipo del albergue, se debe tener presente el límite de relación.
- Si se realizan consejos consultivos o instancias de organización se debe garantizar la presencia de personas mayores en él, mujeres y hombres que opinen y tomen decisiones por igual.
- Facilitar el proceso de adaptación de la persona mayor al albergue, explicando la razón de estar en dicho recinto. La adaptación es importante dado que no se sabe cuánto tiempo durará la estadía en el albergue y además para reducir la angustia e incertidumbre de las personas mayores.
- Presentar o dar a conocer los espacios comunes del albergue y al equipo.
- Hacer un chequeo de salud básico y general al ingreso que considere al menos si la persona tiene déficit cognitivo, dependencia en alguno de sus grados, enfermedades crónicas que requieran tratamiento y cómo acceder a su suministro, indagación de aspectos anímicos y detectar redes sociales de apoyo.
- Tener precaución en el proceso de alimentación, principalmente en la deglución de personas mayores con dependencia, que es el proceso mediante el cual la persona logra el transporte de alimentos, saliva y líquidos desde la cavidad oral al estómago. Así, este proceso debe ser observado constantemente, evitando la disfagia. Esta patología se entiende como un desorden de la deglución caracterizado por la dificultad en la preparación oral para la deglución o el traslado del material de la boca al estómago, que puede provocar aspiraciones, penetraciones y otras dificultades, por ejemplo, respiratorias.

Medidas / Recomendaciones

- Prevenir caídas por medio de la identificación de factores de riesgos e implementación de medidas preventivas. Demarcar los espacios peligrosos con cinta distintiva u otro mecanismo (lugares de riesgo de caída o tropiezos) para evitar accidentes que pueda ser más grave para este grupo.
- Responder en forma oportuna y adecuada frente a la caída de una persona mayor residente con el fin de prevenir complicaciones.
- Disponer de información para el correcto abordaje de los eventos que constituyen posibles emergencias y urgencias médicas en las personas mayores residentes.
- Respete la confidencialidad cuando recopile datos sensibles o retroalimentación de las personas mayores.
- Haga partícipes a mujeres y a hombres en la toma de decisiones.
- El personal debe estar pendiente de la salud mental y el bienestar de las personas mayores. Las muestras de escucha activa y atención pueden ayudar a aliviar la ansiedad. Si es posible, organizar o facilitar el contacto online entre los residentes mayores y sus familiares y amigos (a través de video llamada Skype, WhatsApp, Zoom, u otros sistemas). Esto ayudará a aliviar el estrés y el aislamiento.
- Incluir a las personas mayores en terapias psicológicas. Investigar las formas de ampliar el apoyo intergeneracional y comunitario. Dar la oportunidad a las personas mayores de involucrarse en rituales y prácticas culturales, de acuerdo con sus creencias, y que esto permita dar espacio a la etapa de duelo e iniciar el proceso de recuperación emocional.
- El personal debe tratar de mantener el horario normal y la rutina diaria de los residentes mayores e introducir pequeñas variaciones cada día (por ejemplo, el sábado un postre especial) para favorecer la distinción de los períodos del día o los días de la semana y, por tanto, la orientación temporal.
- Organice actividades que mantengan juntas a las familias, o a otros grupos de apoyo, y permitan que las personas de un mismo sector o red de apoyo permanezcan juntas.
- Incluir en la rutina diaria periodos de actividad física y relajación. También considerar la exposición a la luz solar durante al menos 20 minutos al día (patios, ventanas).
- Evitar la sobre información, un exceso de información o de información incorrecta/falsa, puede aumentar la preocupación, el estrés y generar angustia, ansiedad y miedo innecesariamente.
- Para algunas personas mayores los problemas de circulación les impide soportar las bajas temperaturas. Es posible que necesiten cantidades extras de frazadas y abrigo en comparación a otros adultos. Proporcione provisiones dobles de frazadas y ropa a las personas mayores.
- Incorpore la instalación de elementos amigables con la vejez en el albergue con accesibilidad, como barandas, rampas, iluminación. La instalación de dichos artefactos debe ser en lo posible realizado por una persona certificada o profesional, ya que su mal manejo e instalación pueden generar accidentes.
- Asegure el espacio suficiente para brindar una “asistencia digna” a quienes necesiten ayuda al utilizar los servicios sanitarios.
- Considerar en el albergue, existan sectores separados por sexo, donde puedan acudir las personas que están solas. Para así respetar las costumbres y prohibiciones culturales.

Medidas / Recomendaciones

- Asegure que las personas mayores estén incluidas en las evaluaciones médicas. Verifique la existencia de dispositivos de movilidad y adaptación para las personas que las hubiesen extraviado durante la emergencia para que sean lo antes posible repuestos.
- Orientar a las personas mayores a acceder a mecanismos de protección social (pensión de vejez, subsidio de discapacidad, pensión de viudez) a través de apoyo legal y administrativo. Si la persona es parte de algún programa para personas mayores, propiciar que esta tenga continuidad y vinculación con dicho programa, siempre que esto sea factible (asistencia a centros de día, programa vínculos, clubes de adultos mayores, entre otros).

14. Recomendaciones para una Gestión de Alberges Inclusiva: PERSONA CON DISCAPACIDAD

Medidas / Recomendaciones

- Identificar las barreras de acceso tanto físicas, tecnológicas, actitudinales, comunicacionales o de algún otro tipo, que impida a las personas en situación de discapacidad acceder a la información y/o servicios que proporcione el albergue.
- Asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva y clara con las personas a cargo y todos aquellos procesos que tengan relación con el funcionamiento del albergue.
- Elaborar planes de comunicación una vez realizado el diagnóstico, que incorporen la variable accesible, como señalización, información en formato audible y en lengua de señas de ser necesario. Es imprescindible utilizar cuanto recurso sea posible, tales como a escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas, evite dirigir la palabra a sus cuidadores o acompañantes, evite tratar a la persona con discapacidad adulta de manera infantil. Al respecto, se debe asegurar el acceso a la información, tanto verbal como escrita, de manera oportuna y en formatos accesibles en todo momento.
- Si la persona con discapacidad utiliza algún mecanismo de apoyo para comunicarse, es importante respetar este método y en la medida de lo posible buscar maneras de ajustarse.
- Evite ser invasivo, es importante que mantenga un trato natural.
- Respetar la privacidad de la persona con discapacidad y la confidencialidad de sus datos personales.
- Propiciar entornos accesibles (zona de acceso, espacios, servicios higiénicos, entre otros).
- Evaluar la capacidad comunicativa y comprensiva de la persona con discapacidad. Si existen dificultades, consultar a la persona o a sus acompañantes por el sistema utilizado por la persona con discapacidad con el fin de asegurar el fluido intercambio de información y comunicación. Consultar si hay dudas y ofrecer respuestas amables y respetuosas frente a ellas.
- Apoyar la comunicación con imágenes, fotos u otros recursos no verbales, evitando transmitir mensajes negativos por medio del tono de voz, gestos, postura corporal o expresión facial.
- Comunicarse en un lenguaje claro e inclusivo, evitando tecnicismos o metáforas, utilizando ejemplos de la vida cotidiana de las personas con discapacidad.
- Realizar conductas incluyentes, a favor de la participación de las personas con discapacidad en el albergue, a fin de darles un trato acorde a la dignidad de toda persona.
- Hablar sin prisa, utilizando frases cortas y realizando pausas después de cada idea, con el fin de asegurar que la persona con discapacidad esté comprendiendo la información otorgada.
- Respetar los tiempos y ritmos de las personas con discapacidad para expresar sus puntos de vista, dando el espacio suficiente para que puedan realizar preguntas y expresar sus preocupaciones.

Medidas / Recomendaciones

- Explicar todos los procedimientos que se realizarán, incluso cuando éstos sean comúnmente conocidos para la mayoría de la población. Explicar cada paso a seguir, de manera sencilla y asegurar que la persona con discapacidad ha comprendido.
- Procurar proveer todas las recomendaciones e informaciones en formato accesible según corresponda, tales como la lengua de señas; Braille; audio; Lectura Fácil; y los modos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación.
- Propiciar los ajustes razonables para mantener el bienestar físico y emocional de la persona con discapacidad. El ajuste razonable se entiende por modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas cuando se requiera para un caso particular y puede ser; acompañante de una persona con discapacidad, se considerará un ajuste razonable, incluso puede ser un objeto inanimado o una mascota.
- Mantener los productos de limpieza en un sitio fijo, sin cambiarlos de lugar.
- Avisar cuando se cambian los productos de limpieza de lugar o cuando se incorporan nuevos.
- Los útiles de aseo y de limpieza, deben ser ubicados facilitando su acceso.

Personas con discapacidad que requieren apoyo

- Extremar las medidas de higiene.
- Lavado de manos antes y después de cambiar de posición a la persona con discapacidad.
- Apoyar a la persona para que tome diariamente su baño o realice su aseo personal.
- Si es posible, cambiar diariamente la vestimenta de las personas con prendas limpias.
- Si es posible, cambiar diariamente la ropa de cama o las veces que se requiera cuando se asea a la persona.
- Considerar la asistencia de perros guía y brindar los cuidados especiales que requiera como alimentación y control sanitario. Además, se deberá educar a la comunidad albergada sobre el rol que cumple, descartándolo como mascota.
- Continuar la estrecha coordinación y comunicación con las redes y organizaciones especializadas que trabajan en la protección de las personas con discapacidad a nivel nacional.

Atención según el origen de la discapacidad

Discapacidad Intelectual

Según la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud¹ (CIF), la discapacidad intelectual es aquella que presenta una serie de limitaciones en las habilidades diarias que una persona aprende y le sirven para responder a distintas situaciones en la vida.

- La edad de la persona no necesariamente dice relación con su capacidad de comprensión.

¹ Consultado en: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf?sequence=1

Medidas / Recomendaciones

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y otórguele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Procure que, en la medida de lo posible, la persona comprenda la información entregada, en caso de que haya impedimento en la comprensión la información debe ser entregada a la persona que asiste o que acompaña a la persona con discapacidad.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios: entiende más de lo que usted cree.

Discapacidad Psíquica

Del mismo modo, la CIF define a la discapacidad psíquica como aquella que está directamente relacionada con el comportamiento del individuo y asociada a presencia de trastornos en el comportamiento adaptativo de la persona, principalmente asociada a depresión mayor, esquizofrenia, bipolaridad, trastornos de pánico, trastorno esquizomorfo, síndrome orgánico, autismo y síndrome de Asperger.

- Es probable que no resulte evidente al momento de ingresar al albergue, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Si eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted le entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios: entiende más de lo que cree.

Discapacidad Física

- Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- Diríjase a la persona por su nombre.
- Si usa silla de rueda: No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

Discapacidad Auditiva

- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios. Modular con naturalidad.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.

Medidas / Recomendaciones

- Chequee si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.
- Si se realiza alguna actividad en que la comunicación sea realizada por medio oral, recuerde que a la persona sorda, se le deberá avisar directamente y buscar la manera adecuada de entregar el mensaje.

Discapacidad Visual

- Preséntese e identifíquese.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- No utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Si acompaña a la persona mientras camina, no la tome del brazo, él o ella se apoyará en usted.

15. Recomendaciones para una Gestión de Albergues Inclusiva: NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Medidas/Recomendaciones para albergues con presencia de NNA.

Generales

- Considerar estrategias de diferencias según grupos etarios.
- La confidencialidad, el buen trato y la no discriminación son fundamentales en la construcción del vínculo entre profesionales y participantes.
- Se deben registrar a todos los NNA que hacen uso del albergue. Los NNA deben llevar consigo, en todo momento, una tarjeta identificatoria que incluya nombre completo, teléfonos de contacto y nombre de su padre, madre y/o cuidadores.
- Se debe facilitar la gestión y entrega de cédulas de identidad a quienes lo requieran.
- Velar por la seguridad y protección especialmente de niñas, niños y adolescentes, en los albergues, mediante espacios diferenciados para dormir (adultos sin NNA y familias con NNA), y servicios higiénicos para varones y mujeres.

Recomendaciones para la interacción directa con NNA

- Los profesionales que tengan relación directa con los NNA deben conocer y poner en práctica la Convención de los Derechos del Niño.
- A los NNA se les debe dar explicaciones reales y sencillas; no mentirle sobre la circunstancia que están experimentando.
- Promover la cercanía física y apoyo afectivo entre NNA y su cuidador(a). Igualmente, para que los adultos puedan contener; ellos también deben sentirse cuidados.
- Retomar rutinas; dibujar, pintar, escuchar música y realizar actividad física. Esto ayuda a que los niños y niñas se sientan más seguros.
- Atender las necesidades de juego y recreación para los niños y niñas. Mediante actividades recreativas y de aprendizaje a los NNA durante el tiempo en albergue. Revisar posibles actividades en www.crececontigo.gob.cl
- Integrar a los NNA en el proceso; pedirles colaboración en los albergues, principalmente para y con sus pares. Es importante que ellos(as) sepan que sus preguntas, comentarios y acciones son importantes.
- Ante fallecimientos, el soporte emocional que padres, madres, cuidadores o profesionales puedan ofrecer a los NNA para ayudar a enfrentar la pérdida y facilitar el proceso de recuperación es muy importante (considerar siempre su nivel de desarrollo para abordar situaciones delicadas).

Recomendaciones para padres, madres y/o cuidadores

- La incertidumbre y los cambios en la rutina pueden provocar ansiedad y miedo en los NNA. Entregar mensajes simples y amigables para tranquilizarles y responder de manera positiva a las necesidades informativas y emocionales de los NNA.
- Se recomienda interactuar con otras familias, acompañarse y apoyarse mutuamente: compartir la experiencia que están viviendo e indagar en redes de apoyo más cercanas.

Medidas/Recomendaciones para albergues con presencia de NNA.

- Establecer normas y límites, consensuarlos con los NNA y pactar las consecuencias de su no cumplimiento.
- Trabajar los hábitos de autonomía propios de su edad en cuanto a aseo, vestimenta y alimentación, estableciendo rutinas y evitando conductas de sobreprotección.
- Atender las necesidades de juego y recreación de los NNA, generando acciones lúdicas y de contención emocional para disminuir la situación de estrés en los NNA.
- Fomentar hábitos saludables, como hacer ejercicio, divertirse, dormir el tiempo preciso, limitar el uso de teléfonos móvil y videojuegos.

Acciones específicas de gestión intersectorial

- Asegurar la coordinación con el Área Salud, procurando establecer un flujo de trabajo por niveles, además de los contactos directos para la activación oportuna de las atenciones.
- Activar coordinaciones con servicios y redes de salud para priorizar la atención de NNA, lactantes y mujeres embarazadas, utilizando protocolos de referencia y contrareferencia previamente establecidos entre la administración del albergue y el sector salud.
- Por medio del Centro de Salud Primaria, se debe asegurar continuidad de los controles para embarazadas y recién nacidos y provisión de anticonceptivos; calendario de vacunación, control de crecimiento y desarrollo de los NNA, así como la suplementación alimentaria y la provisión de micronutrientes y vitaminas. Adicionalmente, se deben identificar las acciones a seguir en caso de una emergencia de salud.
- Establecer alianzas de trabajo con municipios, Servicios de Salud, Programas de la Red Senam, Carabineros de Chile y todas las instituciones locales que permitan a los participantes acceder a la oferta de sus servicios, y facilitar los procesos de derivación por medio de protocolos.
- Asegurar que se cumpla el calendario de vacunaciones para niños, niñas y adolescentes.
- Gestionar la entrega de Kit Lúdico de apoyo para niños y niñas en situaciones de emergencia de Chile Crece Contigo, de acuerdo con protocolo establecido en la Guía de Apoyo Psicosocial en situaciones de emergencias y desastres para familias con niños y niñas de 0 a 5 años: <https://www.crececontigo.gob.cl/beneficios/kit-ludico-de-apoyo-para-ninos-y-ninas-en-situaciones-de-emergencia/>
- Para más información y materiales de apoyo, se sugiere revisar: <http://www.crececontigo.gob.cl/noticias/nuevos-materiales-para-apoyar-a-ninos-y-ninas-en-situaciones-de-emergencia/>

16. Recomendaciones para Promover la Participación al interior del Albergue.

En el contexto de albergue la participación puede ser definida como “un proceso planificado mediante el cual los individuos y los grupos de la comunidad damnificada pueden identificar y expresar sus opiniones y sus necesidades y dónde se actúa de manera colectiva para reflejar esas opiniones y responder a esas necesidades”².

Una de las recomendaciones para promover la participación entre las personas albergadas, considerando que generalmente son un grupo heterogéneo con distintas necesidades, orígenes diversos y vivencias particulares, es la de encontrar denominadores comunes.

El rol de las personas Responsables de Albergues y de los equipos de apoyo es detectar esos denominadores comunes que pueden ser experiencias de vida similares, mismos lugares de origen, talentos compartidos, liderazgos, entre otros, que permitan desarrollar estrategias para construir un ambiente adecuado que facilite la participación y la inclusión.

La participación en las decisiones relativas a su estadía en el albergue es una forma de promover la participación, el empoderamiento y de aportar a reafirmar la necesidad de control de sus propias vidas.

Por otra parte, la participación de las personas albergadas es un importante insumo para la administración del albergue, aportando a mejorar la entrega de los servicios al adecuarlos a las necesidades existentes, permite identificar situaciones que pudieran generar problemas de convivencia al interior del recinto, incrementa los estándares del albergue y con ello la entrega de una respuesta oportuna y digna.

Una de las maneras de concretar la participación de las personas en la administración del albergue es diseñando una estructura participativa a través de las distintas áreas de gestión del Albergue, pudiendo generarse Comités afines a dichas áreas; estos últimos conformados en torno a los temas de interés del albergue como pueden ser Recreación, Salud, Seguridad, Aseo e Higiene, Abastecimiento de Agua, Alimentación, entre otros.

Es importante considerar que el fomento de la participación de las personas albergadas siempre respete y mantenga la comunicación y flujo de información con la persona responsable de cada área, pudiendo definir y acordar espacios y tiempos para reunirse, de manera de revisar conjuntamente las necesidades e inquietudes generadas de cada área y a la vez mantener informadas a las personas albergadas respecto de las actividades y medidas consensuadas.

² Consejo Noruego para los Refugiados/Proyecto de Gestión de Campamentos (2008), Kit para la Gestión de Campamento.

17. Recomendaciones Tenencia Responsable de Mascotas en Lugares de Albergues.

MARCO REGULATORIO	
Artículo 38°, Ley N° 21.020, 2017 sobre Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía.	La Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública -actual SENAPRED- incorporará en sus protocolos de rescate instrucciones dirigidas a rescatar mascotas o animales de compañía y realizará campañas preventivas para educar a la población en el manejo de mascotas o animales de compañía en situaciones de catástrofe.
Decreto N°1.007, 2018	Establece la forma y condiciones en que se aplicarán las normas sobre tenencia responsable de mascotas y animales de compañía.

DEFINICIONES

Mascotas o animales de compañía: Aquellos animales domésticos, cualquiera sea su especie, que sean mantenidos por las personas para fines de compañía o seguridad.

Centros de mantención temporal de mascotas o animales de compañía: Son aquellos lugares en los que, a cualquier título, se mantienen animales de manera no permanente, ya sea para tratamiento, hospedaje, adiestramiento, comercialización, exhibición o custodia, tales como criaderos de animales de compañía, hoteles para animales, hospitales, clínicas y consultas veterinarias, establecimientos destinados a la investigación y docencia sobre animales, centros de adiestramiento, centros de exposición, centros de venta de animales, albergues y centros de rescate.

Centros de rescate: Son aquellos lugares, recintos o establecimientos dotados del espacio y la infraestructura apropiada, con uno o más administradores responsables, de carácter público o privado, sin fines de lucro, creados para acoger de forma temporal a determinadas mascotas o animales de compañía, de acuerdo con una estrategia o sistema de funcionamiento aprobado por un médico veterinario

Tenedor responsable de una mascota o animal de compañía: El dueño o poseedor de una mascota o animal de compañía, o aquella persona natural o jurídica que asume la tenencia responsable de un animal que reiteradamente alimenta, alberga y utiliza para fines de compañía, trabajo, vigilancia u otros.

Tenencia responsable: Conjunto de obligaciones que contrae una persona cuando decide aceptar y mantener una mascota o animal de compañía, y que consiste, entre otras, en registrarlo ante la autoridad competente cuando corresponda, proporcionarle alimento, albergue y buen trato, brindarle los cuidados veterinarios indispensables para su bienestar y no someterlo a sufrimientos a lo largo de su vida.

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNIDAD TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS EN EMERGENCIAS



SI OCURRE UNA EMERGENCIA, SIGUE ESTOS CONSEJOS



1 En casos extremos de necesitar **evacuar y no poder hacerlo junto a tu mascota**, dispone de un sitio seguro transitorio para ella en tu vivienda, lejos de objetos que puedan caer y en que puedas dejar agua y alimento. Evita atarla o amarrarla. Sigue las instrucciones de los organismos de rescate.



2 En caso de verse separados transitoriamente en un albergue, preocúpate de **supervisar la ubicación y condiciones de tu mascota, conociendo su paradero en todo momento. Nunca lo abandones**, tu eres el primer responsable por su bienestar y seguridad.



3 En caso de que vivas en lugares aislados o de difícil acceso y tú hayas evacuado producto de la emergencia, considera **dejar indicaciones** por escrito (con algún adhesivo o calcomanía en la puerta, por ejemplo) **en un lugar visible sobre cómo llegar a tu propiedad, cuántos y qué especies de animales hay en tu hogar**. Esto ayudará a guiar a los organismos de rescate para recuperar a los animales que permanecen en tu vivienda.



4 Comprométete con la **Tenencia Responsable de tu mascota**, lo que incluye contribuir a su **buen comportamiento mediante refuerzos positivos** como cariños, juegos y premios de comida. Los actos violentos y el maltrato sólo empeorarán su condición de estrés asociada a la emergencia.



5 En la medida que sea posible, mantén una **rutina de paseo y/o ejercicios** para tu mascota, lo que contribuirá a su bienestar y lo mantendrá en buenas condiciones físicas para enfrentar emergencias.

18. Recomendaciones para la Primera Ayuda Psicológica.

En el contexto de la gestión de albergues, es importante visualizar aquellas acciones que puedan fortalecer la resiliencia y apoyar en el proceso de recuperación de las personas damnificadas. En ese entendido, es que una de las estrategias recomendadas por el Ministerio de Salud a aplicar en cualquier situación de emergencia o desastre y en particular, en el contexto de albergues, es la referida a la Primera Ayuda Psicológica.

La Primera Ayuda Psicológica (PAP) consiste en una respuesta humanitaria de apoyo a otro ser humano que está sufriendo o expuesto a intensos estresores y que puede necesitar ayuda, y su aplicación no es exclusiva de profesionales de la salud, pudiendo ser implementada por cualquier persona que cuente con una capacitación básica en estos elementos (o en su defecto se orienten a través de la lectura del documento PAP: Guía para Trabajadores de Campo OMS³).

Primera Ayuda Psicológica involucra:

- Brindar ayuda y apoyo práctico, de manera no invasiva;
- Evaluar las necesidades y preocupaciones desde un enfoque de género.
- Ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas (por ejemplo: acceder a medicamentos, comunicación con sus seres queridos, entre otros)
- Entregar Información.
- Escuchar a las personas, pero no presionarlas para que hablen;
- Reconfortar a las personas y ayudarlas a sentirse en calma.
- Ayudar a las personas para acceder a información, servicios y apoyos sociales; y
- Proteger a las personas de graves peligros.

Estas consideraciones asociadas a la primera ayuda psicológica, implica que pueda ser adoptado como parte del enfoque de trabajo diario dentro del albergue, ya que considerando estos elementos dentro de la gestión y en trato diario con las personas albergadas, se puede brindar una Primera Ayuda Psicológica, debiendo en todo caso y como prioridad el saber distinguir cuando las personas requieran de una atención especializada, lo cual debe ser debidamente conducido a los profesionales o personal que se encuentra asociada al área de salud del albergue.

La Primera Ayuda Psicológica (PAP) promueve factores que parecen ser de gran ayuda para la recuperación de las personas a largo plazo luego de vivir una situación de desastres. Estos factores son:

³<https://degreyd.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/04/Primera-ayuda-psicol%C3%B3gica-Gu%C3%ADa-para-trabajadores-de-campo.pdf>

- Sentirse seguro/a, conectado/a con otros, en calma y con esperanza;
- Tener acceso a apoyo social, físico y emocional;
- Sentirse capaz de ayudarse a sí mismos como individuos y comunidades.

Principios de Actuación de la Primera Ayuda Psicológica

Los principios de actuación de PAP son preparar, observar, escuchar y conectar. Estos principios guían cómo proceder de manera respetuosa en una situación de crisis, acercarse a las personas afectadas, comprender sus necesidades y vincularlas con apoyo práctico e información. No hay una sola manera ni un orden de aplicar estos principios, pero siempre debe asegurarse que estén presentes.

Prepararse

- Infórmese sobre el suceso crítico.
- Infórmese sobre los servicios y sistemas de apoyo disponibles, incluyendo aquellos de atención a víctimas de violencia de género.
- Infórmese sobre los aspectos de seguridad.

Observar

- Desde una perspectiva de género, compruebe la seguridad.
- Si hay personas con necesidades básicas urgentes.
- Si hay personas con reacciones de angustia grave.

Escuchar

- Acérquese a las personas que puedan necesitar ayuda.
- Pregúnteles qué necesitan y qué les preocupa.
- Escuche a las personas y ayúdelas a tranquilizarse.

Conectar

- Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a tener acceso a los servicios.
- Ayude a las personas a hacer frente a sus problemas.
- Proporcione información.
- Conecte a las personas con sus seres queridos y con redes de apoyo social.

¿A qué personas se debe prestar especial atención?

Personas con urgentes necesidades básicas y obvias.

Personas con reacciones intensas de angustia.

Mujeres embarazadas y en periodo de lactancia.

Niños, niñas y adolescentes.

Personas LGTBIQ+.

Personas mayores.

Personas en situación de discapacidad física, psíquica e intelectual.

¿Cómo ayudar de forma responsable?

Toda actuación humanitaria en situaciones de emergencia o desastre debe siempre evitar causar daños a las personas.

Para esto, todas las acciones deben estar orientadas en base a los siguientes lineamientos:

Respetar la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas.

Adaptar la propia acción a la cultura de las personas.

Ser conscientes del rol propio y de sus límites.

Cuidarse a uno mismo.



www.senapred.cl