

## Índice

I.	Presentación.....	1
II.	Procedimiento de denuncia.....	3
III.	Ámbitos de aplicación del protocolo.....	7
IV.	Ámbitos fuera del protocolo.....	8
V.	Objetivos.....	9
VI.	Principios y garantías.....	10
VII.	Prevención.....	12
VIII.	Glosario.....	13

### I. Presentación

TECHO es una organización no gubernamental presente en Latinoamérica y El Caribe que trabaja con determinación en los asentamientos informales en la búsqueda de la superación de la pobreza con el ideal de una sociedad justa, igualitaria e integrada en la que todas las personas puedan ejercer plenamente sus derechos y deberes, y a su vez tengan las oportunidades para desarrollar sus capacidades.

En coherencia con nuestros valores institucionales, en atención a este documento, en particular el de la DIVERSIDAD, entendemos que solamente una sociedad plural y diversa podrá transformar la situación de pobreza en que habitan miles de personas en los asentamientos informales y consolidar una sociedad más justa y sin pobreza. Enriquecemos nuestro propósito a través de la colaboración entre personas diferentes.

TECHO no sólo consiste en una institución que une a diferentes personas que tienen objetivos en común, sino que también es un lugar en el que se forjan variadas relaciones interpersonales que dan lugar a espacios de distensión tanto dentro como fuera del contexto del trabajo permanente. Uno de los propósitos de la fundación es formar jóvenes voluntarios y voluntarias a través del vínculo y el trabajo en conjunto con pobladores de asentamientos.

Como Fundación reconocemos que la desigualdad de género es una violación de Derechos Humanos que limita el desarrollo de las personas, las comunidades y las sociedades. Por lo tanto, este Protocolo está basado en nuestro compromiso como organización con la igualdad y rechazo a todo tipo de prácticas violentas y discriminatorias.

Es así, que TECHO manifiesta su compromiso por crear espacios de trabajo seguros, promover relaciones basadas en el compañerismo, trabajo en equipo, libertad y respeto entre las personas.

Por consiguiente, libres de situaciones de todo tipo de violencia o discriminación, de acoso sexual, orientación sexual, expresión e identidad de género, asimismo, manifiesta su compromiso de cero tolerancia ante el acoso, una desaprobación clara y rotunda contra las conductas y actitudes ofensivas, discriminatorias y/o abusivas.

El Protocolo prevé las dos dimensiones estratégicas fundamentales para conseguirlo: la prevención y la actuación frente a situaciones de acoso, discriminatorias, violentas o cualquier situación que vulnere a algún voluntario/a o en que un voluntario/a vulnere a una persona contratada por la Fundación.

Para su implementación, es necesaria la implicación de todos/as quienes forman parte de esta Fundación, de manera colectiva e individual, y cada uno/a desde la responsabilidad y papel que ocupa en TECHO.

Este Protocolo ha sido elaborado con las recomendaciones del Comité de Género de Techo Internacional, los comentarios de voluntades de todos los frentes y la experiencia de dos años de vigencia del protocolo anterior.

Se establece por tanto un procedimiento de denuncia, investigación y sanción para los/as voluntarios/as que quieran denunciar cualquier hecho por el que se han sentido vulnerados/as por otro/a voluntario/a o profesional de TECHO, como así también para cuando estos últimos quieran denunciar alguna vulneración cometida por un voluntario/a.

## **II. Procedimiento de denuncia**

### **1.- ¿Cómo se inicia? ¿Quién puede denunciar?**

Para activar el procedimiento la parte denunciante que puede ser la persona que ha sido víctima o también un/a testigo presencial o de oídas, como por ejemplo el/la encargado/a del grupo a quien le soliciten interponer una denuncia, quienes podrán ingresar la denuncia a través de los canales disponibles.

### **2.- ¿Dónde ingresar la denuncia? Canales de denuncia:**

- Link del canal de denuncia: [www.techo.org/chile/canal-de-denuncia](http://www.techo.org/chile/canal-de-denuncia)
- Al teléfono +56959977419 de la delegada de sana convivencia vía llamada o mensaje.
- A cualquier persona de confianza con algún cargo en Techo, ya sea voluntario o trabajador/a, quienes se pondrán en contacto inmediatamente o en el menor tiempo posible con la Delegada de Prevención y Sana Convivencia, recalando a quienes reciban la denuncia de la importancia de mantener la confidencialidad del asunto.

### **3.- ¿Qué hechos pueden denunciar?**

Cualquier hecho por el cual algún voluntario/a se haya sentido vulnerado/a en sus derechos, por otro/a u otro/as voluntarios/as de Techo, como también por profesionales de Techo.

También pueden denunciar los/as profesionales de Techo cuando se hayan visto vulnerados/as por algún/a voluntario/a o para denunciar hechos de violencia o discriminación del que tengan conocimiento respecto de voluntarios/as.

#### **4.- Medidas cautelares**

Si durante el procedimiento y hasta el cierre del procedimiento hay indicios de acoso, hostigamiento o violencia física o psicológica hacia la parte denunciante, ésta podrá solicitar directamente a la Delegada de Sana Convivencia (o esta última de oficio) que se adopten medidas cautelares para su protección de dichos actos.

Estas medidas pueden implicar la suspensión de los cargos de liderazgo o suspensión de actividades dentro de la Fundación, como ejemplos, mientras dure el proceso y hasta la decisión final.

#### **5.- ¿Cómo sigue el protocolo de denuncia?**

Al ingresar una denuncia por cualquiera de las vías señaladas, la Delegada de Prevención y Sana Convivencia se podrá en contacto con la persona que ingresó la denuncia en un plazo máximo de 48 horas, de no ser así, dar aviso de dicho incumplimiento a cualquier profesional de Techo o alguien de confianza.

La Delegada de Prevención y Sana Convivencia de Techo quién se comunicará lo antes posible con la víctima para darle apoyo, contención y en conjunto tomar las medidas urgentes de acuerdo a la gravedad de los hechos y que hagan sentir seguro/a a la parte denunciante.

De dicha conversación garantizamos plena confidencialidad de lo relatado y mantendremos al tanto del avance del proceso a la persona denunciante.

Todos los casos denunciados son tomados con urgencia y esto es posible ante el número de denuncias recibidas, pudiendo gestionar rápidamente cada caso, por lo que el plazo de 48 horas es factible.

#### **6.- ¿Qué pasa si estamos frente a un delito?**

La persona víctima de un delito decidirá cuando denunciar los hechos ante Carabineros o a la Fiscalía correspondiente, lo que dependerá exclusivamente de su voluntad y si es mayor de edad.

Si hay menores de edad involucrados se contactará al apoderado/a, en caso de acoso o abuso sexual.

No se puede forzar a la víctima mayor de edad para que haga la denuncia.

La Fundación, podrá prestar colaboración en el esclarecimiento de los hechos dentro del procedimiento penal si es que se cuenta con información o los hechos han ocurrido en contexto de cualquier actividad de TECHO.

#### **7.- Medidas:**

Las medidas **dependen de cada caso**, las que a continuación se indican son meramente enunciativas, ya que con la persona que hace la denuncia se conversa previamente respecto de las posibles mediadas a tomar pudiendo ser:

- la separación del lugar de intervención de los voluntarios involucrados
- cambiarlos de equipos, suspenderla/o por cierto tiempo
- cambiarla/o de cargo o quitar el cargo
- suspender del cargo
- prohibirle que continúe participando

En cualquiera de los casos, de probarse que el denunciante actuó con mala fe, buscando dañar de alguna manera al denunciado, la Fundación tomará alguna de las medidas ya indicada dependiendo la gravedad del caso en contra de quien haya denunciado de mala fe o en contra de quienes ejerzan represalias.

#### **8.- Comunicación de la medida adoptada:**

Al estar todo el voluntariado en conocimiento del presente protocolo y además de haber suscrito un documento afirmando lo anterior, se entienden todos/as sometidos al procedimiento en caso de ser activado.

Por tanto, si bien se conservará la confidencialidad de la denuncia por la delegada de Sana Convivencia, sin tener que dar cuenta de los hechos para tomar las medidas que sean pertinentes, **se deberá informar al equipo de trabajo del voluntario/a en el que participaba o a quién estaba a cargo de la persona denunciada, que fue sancionado/a con la medida correspondiente, sin ventilar la argumentación para tomar la medida.**

#### **9.- Reconsideración de la medida:**

En los casos en que la medida adoptada no fuere la expulsión de la Fundación, y dependiendo la gravedad de los hechos denunciados, a solicitud de la persona sancionada, se podrá reconsiderar la medida adoptada, cuestión que deberá ser analizada por la Delegada de Sana Convivencia en conjunto con la persona de la Fundación que esté a cargo de la persona denunciada para poder evaluar sus comportamientos y actitudes. Reconsiderada la medida, y en el caso en que se decida atenuar o eliminar la medida adoptada, se deberá conversar en primer lugar con la persona denunciante para después comunicarlo a la denunciada.

#### **10.- Seguimiento posterior:**

No existe seguimiento y apoyo posterior para las partes del proceso, así como tampoco a los equipos involucrados. Se entiende que la fundación TECHO no es la institución experta para realizar un efectivo seguimiento y acompañamiento psicológico a las partes involucradas, al no contar con los medios para eso, sin embargo, los/as Directores/as Regionales deberán contar con al menos una institución regional, con la cual tener una alianza, a donde derivar a quienes requieran un acompañamiento y no tengan las herramientas para obtenerlo, tanto para voluntarios/as como profesionales.

En cualquier caso la Delegada de Sana Convivencia, se mantendrá en contacto con la parte denunciante por un plazo no menor a 2 meses y disponible a conversar con la parte denunciada cuando lo requiera.

## **11.- Registro de denuncia:**

La Delegada de Sana Convivencia llevará un registro confidencial con la denuncia y el procedimiento llevado a cabo, dejando constancia de las personas denunciadas.

De dicho registro, se podrá preguntar por quienes organicen Trabajos de la Fundación o para armar equipos y evitar que vuelvan a ingresar personas que han sido expulsadas de la Fundación en razón de este mismo protocolo.

### **III. Ámbito de aplicación del protocolo.**

Este Protocolo se aplica a toda situación que se presente en cualquier actividad relacionada al entorno laboral o de actividades de TECHO o que involucren a sus miembros sean contratados o voluntarios/as en que vulneren:

- a un/a voluntario/a de la Fundación
- contratadas/os que quieren utilizar este protocolo para levantar un problema de convivencia con algún/a voluntario/a.

El Protocolo NO está limitado a los espacios físicos y actividades oficiales de la organización, ya que consideramos que el trato respetuoso y libre de violencia y discriminación debe ocurrir siempre, por esta razón pueden ser aplicadas sanciones sobre cualquier hecho que involucre actividades con miembros de TECHO (espacios formales e informales).

Todos los liderazgos dentro de la Fundación tienen el deber de que este Protocolo se cumpla dentro de sus equipos de trabajo de TECHO y/o denunciar cualquier situación que sea considerada como una falta según lo establecido.

Los equipos regionales serán los encargados de que las y los voluntarios suscriban este protocolo para que puedan activarlo y también darle respaldo a las decisiones que se tomen en virtud de este.

Se entiende que el campo de acción respecto a las medidas preventivas o las sanciones sólo serán tomadas dentro de la Fundación, pudiendo solo restringir la participación en ésta como medida más grave.

#### **IV. Ámbitos fuera del protocolo.**

Techo es una ONG (organización no gubernamental) y no una instancia judicial en donde se pueda buscar hacer valer derechos, y por lo mismo no tiene las facultades que la ley provee a los tribunales de justicia para tomar decisiones legales, fuera de lo que incumbe a las actividades de la propia Fundación.

Por tanto, ante denuncias legales, Techo velará por facilitar la información pertinente y exigida por las autoridades con el fin de colaborar a una correcta investigación, pero no se entrometerá más allá. Siempre estará en favor de la justicia, pero sin traspasar nunca el límite que exceda las instancias de la Fundación o actividades extra programáticas entre voluntarios/as.

Frente a casos de acoso o abuso entre profesionales o de éstos en contexto de su trabajo, serán sometidos al protocolo establecido en el Reglamento Interno de la Fundación, acorde a lo prescrito por el Código del Trabajo y demás leyes pertinentes.

Tampoco se someten a este protocolo los/as dirigentes de las comunidades en las que Techo interviene ya que no han prestado su consentimiento para tal efecto, sin embargo, se instará a que se realicen actividades formativas y preventivas con las comunidades con las que trabajamos de forma permanente o esporádica.

Este protocolo no incluye soluciones a casos difíciles que están fuera de la esfera de control de la Fundación y que pueden ser vividos en las comunidades con las que trabajamos, en los trayectos o cualquier otro ámbito en que no tenemos ninguna facultad para sancionar, como por ejemplo casos de violencia intrafamiliar dentro de las

comunidades o cualquier tipo de violencia del que sean testigos en el contexto del voluntariado dentro de las comunidades con las que se esté trabajando.

En razón de lo anterior, ante casos difíciles siempre deberán velar por la seguridad propia y del equipo, sin tomar riesgos innecesarios, contactar a alguien de confianza de la comunidad para expresar el problema y que vean la mejor forma de resolverlo, ya sea interviniendo personalmente o denunciando a Carabineros, Fiscalía o Tribunales. En casos en que haya lesiones físicas se debe concurrir al centro asistencial más cercano para constatar lesiones.

Es importante que tengan presente que ante casos difíciles se pueden hacer denuncias anónimas al 600 400 0101.

## **V. Objetivos:**

La filosofía y la intención de este Protocolo es, en todo momento, desarrollar y presentar sus contenidos desde la perspectiva de la prevención.

Por consiguiente, los objetivos del presente Protocolo son:

1. Informar, formar y sensibilizar a todo el personal contratado y voluntarias/os en materia de acoso, discriminación y violencia.
2. Disponer del procedimiento de intervención con el fin de atender y resolver estas situaciones con la máxima celeridad y dentro de los plazos que establece el Protocolo.
3. Velar por un entorno laboral y de voluntariado donde las personas respeten mutuamente su integridad y dignidad.
4. Establecer las medidas preventivas necesarias con el fin de evitar que se produzcan situaciones de vulneración de derechos o cualquier tipo de violencia.
5. Garantizar la confidencialidad de la/s persona/s afectada/s.

## **VI. Principios y Garantías**

- **Respeto y protección:**

Se actuará con respeto y discreción para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas.

- **Confidencialidad:**

La información recopilada por la fundación tiene carácter confidencial, sin embargo, las decisiones deberán ser informadas a quién estaba a cargo o como responsable del o la denunciado/a sin explicar la fundamentación de la decisión ni ventilar la información aportada durante el proceso, solicitándoles que puedan tener atención y cuidado en las personas involucradas en el proceso.

Se impondrá un deber de confidencialidad a las personas que en representación de la Fundación tomen conocimiento de una denuncia o que intervengan en los procesos de investigación que se inicien a propósito de una denuncia.

Están exceptuadas del deber de confidencialidad:

1. La autoridad encargada de la investigación para el solo efecto de comunicar el resultado de la misma a la parte denunciante o a la parte afectada, si fuera una persona distinta, y a la parte denunciada.
2. La persona denunciante o afectada, si fuera una persona distinta, y los testigos que han prestado testimonio en el proceso, quienes deberán, en todo caso, mantener estricta reserva de la identidad de la parte denunciada.

- **Transparencia:**

Además de la resolución, se le dará en el debido momento la opción al denunciado de comunicar a su equipo que se irá ya sea de la Fundación o dejando su cargo por las

razones que estime necesarias decir, o bien, si no quiere comunicarlo, tendrá que saber que la persona encargada de velar por el presente protocolo lo comunicará a quienes corresponda con el debido cuidado y limitándose a decir que es una salida por este mismo protocolo, sin ir en contra del principio de confidencialidad.

- **No juzgar:**

En ninguna circunstancia se responsabilizará a la parte denunciante. No hay vestimenta, comportamiento y/o característica que justifique el acoso, la discriminación y/o la violencia. Las personas tienen libertad de expresarse y decidir libremente sobre sus cuerpos, siendo siempre el único responsable por cualquier hecho la persona agresora.

- **Diligencia y celeridad:**

El procedimiento informa sobre los plazos de resolución de las fases, para conseguir celeridad y la resolución rápida de la denuncia.

- **Trato justo y digno:**

Las personas víctimas de violencia recibirán un trato digno, no se dudará de su palabra ni se preguntará asuntos irrelevantes para la actuación.

Se buscará evitar la revictimización y la mantención de respeto durante todo el procedimiento.

- **Credibilidad:**

El relato estará amparado por el principio de credibilidad de la persona denunciante, especialmente en caso de violencia sexual, reconociendo en caso de violencia sexual la persona que ha sido víctima es comúnmente la o él única/o testigo. El hecho de haber un lapso de tiempo entre la denuncia y el hecho, la ausencia de denuncia a las autoridades públicas, y/o la falta de precisión en el relato y ausencia de detalle, no afecta la credibilidad de la denuncia, que deberá ser considerada y creída por el encargado/a de recibir y dar seguimiento a las denuncias.

- **Protección ante posibles represalias:**

Ninguna persona implicada en el procedimiento puede sufrir represalias por la participación en el proceso establecido en este protocolo por parte de los/as demás miembros de la Fundación.

En caso de existir represalias en contra de cualquiera de los involucrados en el proceso de denuncia, se tomarán medidas en contra de dichas personas que provocan dichas represalias, las que se estipularan en base a este mismo protocolo ya sea con la desvinculación, quitando cargos de liderazgo o suspendiendo, como ejemplos de acción.

- **No confrontación:**

La denunciante tiene el derecho de no participar de diligencias en conjunto con el agresor.

Cuando sea necesario confrontar versiones, se hará por separado.

Esta garantía apunta a proteger a la parte denunciante, por lo que no es incompatible con el eventual deseo de la víctima de conversar o confrontar al denunciado.

## **VII. Prevención**

- Establecer actividades de prevención tendientes a evitar el desarrollo de conductas con connotación de acoso o abuso sexual, con el propósito de eliminar acciones que pudiesen desencadenar tales hechos.
- Presentación obligatoria del protocolo en las inducciones de voluntarios/as y profesionales.
- Se instará a quienes ocupen el cargo de zonal, coordinador general o jefe de trabajos a organizar conversaciones o capacitaciones con el objeto de prevenir cualquier hecho que pueda hacer sentir a alguien acosado o discriminado. Para esto se ofrece el apoyo de la Delegada de Sana Convivencia.

- Carta de compromiso firmada, se propone que con la utilización de este medio se podrá verificar que todos los voluntarios/as lean y entiendan el protocolo, y además se comprometan a cumplirlo en su cabalidad.
- Adjuntar el documento en el mail de bienvenida a los voluntarios/as, y en todos los Drive a los que tengan fácil acceso. Asimismo, adjuntar el protocolo en el sitio de voluntarios/as o en la página oficial de la Fundación.
- Dejar en las descripciones de los grupos de WhatsApp el link de denuncia.
- Capacitaciones, semestrales, antes de TDI y TDV a todos/as quienes participen, en donde se expliquen las conductas que sean constitutivas de acoso o abuso sexual y las consecuencias o medidas ante las conductas mencionadas anteriormente.
- Desarrollo de material audiovisual orientado a capacitar a todos los miembros de la Fundación para ser difundido.
- Se mantendrá a disposición el correo de la Delega de Prevención y Sana Convivencia josefina.mardini@techo.org disponible para comentarios que puedan prevenir situaciones de acoso y/o abuso sexual dentro de la Fundación como así también para coordinar la realización de capacitaciones.

## VIII. Glosario

- **Consentimiento:**

El consentimiento es afirmativo, consciente, voluntario y revocable. Consentir a una actividad sexual requiere un acuerdo afirmativo, consciente y voluntario de ambas personas para participar y mantener la actividad sexual. Es la responsabilidad de cada persona asegurarse de que tiene el consentimiento afirmativo de la otra persona para participar en la actividad sexual. La falta de protesta o resistencia, o el silencio, no constituye en sí el consentimiento. El consentimiento afirmativo puede revocarse en cualquier momento durante la actividad sexual. La existencia de una relación de noviazgo o relaciones sexuales en el pasado entre las personas implicadas nunca debe en sí suponer que es un indicador de consentimiento (como tampoco las relaciones sexuales posteriores o una relación de noviazgo en sí son suficientes como prueba del consentimiento a una conducta previa).

La persona agresora no podrá alegar la creencia de consentimiento por razón de embriaguez intencional o imprudencia de la agresora. Tampoco podrá alegar cuando la agresora sabía, o una persona sensata debería haber sabido, que la persona que ha sido víctima no estaba en condiciones de consentir porque estaba incapacitada/o de dar su consentimiento dado que:

- estaba dormida/o o inconsciente;
- bajo los efectos de drogas, alcohol o medicamentos, no estaba en condiciones de comprender la circunstancia, índole o medida de la actividad sexual;
- no estaba en condiciones de comunicarse debido a una condición mental o física;

- **Discriminación contra la Mujer:**

Es toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objetivo o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad de hombre y la mujer,

de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

El hecho discriminatorio puede ser intencional o no, reconociendo que se considera discriminación cualquier acto en que una persona se sienta discriminada, independiente de la intención de la persona agresora.

- **Acoso:**

conducta indebida consistente en la agresión u hostigamiento reiterados, de cualquier naturaleza, no consentido por quien lo recibe, que es ejercida por cualquier medio entre un profesional de la oficina y un voluntario/a, o entre voluntarios/as, causando menoscabo, maltrato, humillación o amenaza o perjuicio a la situación laboral o académica de quien lo recibe.

Para efectos del presente protocolo se entenderá que existe reiteración en la agresión u hostigamiento cuando, quien recibe alguna o ambas conductas manifiesta su malestar o molestia a su autor o autora, sin perjuicio de lo cual él o la victimario/a continua aplicándola.

Son constitutivas de acoso, entre otras, las conductas reiteradas y no consentidas de: seguimiento, persecución, contacto no deseado a través de llamadas telefónicas, mensajes, correos electrónicos, redes sociales o regalos no deseados.

- **Misoginia:**

Es la aversión, el desprecio o el odio hacia las mujeres. Considerar que la mujer no está capacitada para realizar las mismas actividades que realizan los hombres son ejemplos típicos de misoginia, tales como creer que una mujer no debe de manejar o limitar su rol a lo doméstico.

- **Acoso sexual:**

Cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico (aunque no se haya producido de manera reiterada o sistemática), no deseado, de índole sexual, que tenga como objeto o

produzca el efecto de atentar contra la dignidad de la persona o crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto. Se puede producir entre compañeros o compañeras (acoso horizontal) o entre mando y subordinado/a (acoso vertical).

- **Violencia Sexual:**

Cualquier acto sexual sin el consentimiento expreso en el momento del acto es considerado una violencia sexual. La violencia es caracterizada por la ausencia de voluntad de la persona víctima que no consintió al acto, además puede ser agravada con:

- fuerza (el uso de fuerza física o provocar temor razonable de lesión corporal inmediata o futura)
- violencia (el uso de fuerza física para causar daño o lesión)
- amago (una amenaza, declaración o acto que muestre intención de lesionar)
- coacción (una amenaza directa o implícita de fuerza, violencia, peligro, privación o castigo, que es suficiente para causar que una persona sensata de sensibilidad ordinaria, tomando en consideración todas las circunstancias, incluyendo edad y relación, haga o se someta a algo que de lo contrario no haría)
- causar deliberadamente que una persona esté incapacitada (por medio de drogas o alcohol)
- aprovecharse intencionalmente de la incapacidad de la otra persona (incluyendo la embriaguez voluntaria)
- Asimetría de poder, cuando se utiliza de una situación de poder.

**ANTE CUALQUIER DUDA RESPECTO DEL PROTOCOLO O ALGUNA SITUACIÓN DE VULNERACIÓN O PARA REALIZAR DENUNCIA VERBAL LLAMAR AL +56959977419.**