

GUÍA

APOYO A LA GESTIÓN DE CRISIS Y EMERGENCIAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

PROYECTO VCM2025: LABORATORIO PARA LA GESTIÓN
SOCIOTERRITORIAL (LAGSO)





**UNIVERSIDAD
VIÑA DEL MAR**

Rector Universidad Viña del Mar

Carlos Isaac Pályi

Decana Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Barbara Calderón Escárate

Jefa de carrera Trabajo Social

Pilar Álvarez León

Coordinación editorial

Javiera Cádiz Pinares

Investigador responsable

Mario Catalán Catalán

Profesor asociado

Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Equipo

Sandra Oyarzún Cabrera

Carolina Suárez Videla

Diseño y diagramación

Javiera Cádiz Pinares

Esta guía fue desarrollada y publicada por el financiamiento entregado por el Fondo de Vinculación con el Medio de año 2025 de la Subdirección de Vinculación con el Medio de la Universidad Viña del Mar: Laboratorio para la Gestión Socioterritorial (LaGSo).

Universidad Viña del Mar, octubre 2025

Se autoriza la reproducción parcial citando la fuente correspondiente. Prohibida su venta.

En consonancia con el principio de no discriminación de ninguna índole, se señala que, al redactar este documento, se ha utilizado el masculino genérico con la comprensión de que todas las referencias en dicho género incluyen a todas las personas, sin distinción de género.

PRESENTACIÓN

Esta guía ha sido elaborada con el propósito de fortalecer las capacidades de estudiantes y dirigencias sociales frente a situaciones de riesgo que puedan afectar a sus comunidades.

Chile y América Latina son territorios históricamente expuestos a desastres naturales y emergencias sociales: terremotos, tsunamis, incendios forestales, inundaciones, crisis sanitarias y conflictos comunitarios. Frente a estas situaciones, la organización social y la preparación son herramientas fundamentales para salvar vidas, reducir daños y reconstruir con resiliencia.

Esta guía es producto de la implementación de la iniciativa de Vinculación con el Medio (VcM) Laboratorio para la Gestión Socioterritorial (LaGSo) de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Viña del Mar, en la cual se desarrollan conceptos básicos, orientaciones prácticas y actividades participativas que facilitan la prevención, preparación, respuesta y recuperación comunitaria.

Invitamos a utilizar esta guía promoviendo la participación activa en la construcción de comunidades sostenibles, conscientes y preparadas frente a emergencias.

¿QUÉ SON LAS CRISIS Y LAS EMERGENCIAS?

Una **crisis** es una situación que desestabiliza temporalmente a una persona, grupo o comunidad, exigiendo respuestas rápidas y efectivas. Una emergencia, en cambio, implica un riesgo inminente para la vida, la salud o el entorno, y requiere acciones inmediatas y coordinadas.

Podemos distinguir distintos tipos de emergencias:

Naturales: terremotos, tsunamis, incendios forestales, inundaciones.

Antrópicas: incendios estructurales, accidentes industriales, contaminación.

Sanitarias: epidemias y pandemias.

Sociales: conflictos comunitarios, violencia, crisis políticas.

Comprender estas diferencias ayuda a planificar acciones adecuadas.

Comprender estas diferencias ayuda a planificar acciones adecuadas.

MARCO NORMATIVO Y ENFOQUE DE DERECHOS

En Chile, la gestión de emergencias está regulada por la Ley N° 21.364 que crea el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SENAPRED). Su objetivo es coordinar y gestionar la prevención y respuesta ante desastres, organizándose de forma desconcentrada a nivel comunal, regional y nacional, y promoviendo la participación de la sociedad civil.

A nivel local, los municipios cuentan con planes de emergencia que definen responsabilidades y protocolos. ¿Conoces el de tu municipio?

Es fundamental incorporar el enfoque de derechos, entendiendo que durante una emergencia todas las personas tienen derecho a la vida, la integridad y la protección. Los grupos más vulnerables –niñez, personas mayores, personas con discapacidad, migrantes– requieren medidas específicas para garantizar su seguridad y bienestar.

Principios del enfoque de derechos: Universalidad, igualdad y no discriminación, participación, transparencia, rendición de cuentas, accesibilidad (física, comunicacional y cultural) y progresividad. Guían todo el ciclo: prevención–preparación–respuesta–recuperación.

CICLO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de crisis y emergencias no se reduce a reaccionar frente a un desastre ya ocurrido. Se trata de un proceso continuo y dinámico, que busca anticipar, enfrentar y superar los riesgos de manera organizada. Para ello, se utiliza el ciclo de la gestión del riesgo, compuesto por cuatro fases interconectadas: prevención y mitigación, preparación, respuesta y recuperación y reconstrucción.



Este ciclo no es lineal, sino un proceso continuo de aprendizaje y adaptación.

La gestión de emergencias se organiza en un ciclo de cuatro fases interrelacionadas:

Prevención y mitigación

Prevención: acciones que buscan evitar que los desastres ocurran. Ejemplo: prohibir la construcción en zonas de riesgo de inundación.

Mitigación: medidas que reducen los efectos de una amenaza. Ejemplo: reforzar viviendas contra sismos, crear cortafuegos en áreas propensas a incendios forestales.

Preparación

Desarrollo de planes comunitarios de emergencia.

Realización de simulacros y capacitaciones.

Organización de brigadas y comités de emergencia.

Difusión de información clara y accesible para toda la población.

Respuesta

Momento mismo de la emergencia. Su propósito es salvar vidas y proteger a la comunidad. Incluye:

- Activación de planes de evacuación.
- Búsqueda, rescate y primeros auxilios.
- Comunicación inmediata con instituciones de apoyo.
- Coordinación comunitaria para la distribución de ayuda básica.

Recuperación y reconstrucción

Retorno progresivo a la normalidad después de la emergencia. Incluye:

- Recuperación material: reconstrucción de viviendas, infraestructura y servicios básicos.
- Recuperación social y psicológica: contención emocional, reconstrucción de redes comunitarias.
- Aprendizaje comunitario: evaluación de lo que funcionó y lo que debe mejorarse en futuros planes.



ORGANIZACIÓN COMUNITARIA PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Una comunidad organizada responde mejor y con mayor rapidez ante una emergencia. La organización no solo reduce el impacto de los desastres, sino que también fortalece la confianza, la solidaridad y el sentido de pertenencia entre vecinos, estudiantes y dirigentes sociales.

Existen metodologías que facilitan la planificación y organización comunitaria:

- Mapas de riesgo comunitario: elaborados colectivamente para identificar zonas seguras, áreas peligrosas y recursos disponibles.
- Diagnóstico rápido participativo: reuniones o talleres donde vecinos identifican necesidades y capacidades.
- Simulacros comunitarios: ejercicios que permiten poner a prueba los planes y mejorar la coordinación.

PLAN COMUNITARIO DE EMERGENCIA

Un Plan Comunitario de Emergencia es una herramienta de organización colectiva que permite a un barrio, escuela u organización social anticipar los riesgos y coordinar acciones antes, durante y después de una emergencia. Su valor radica en que facilita la participación activa de la comunidad, promueve la solidaridad y asegura respuestas más rápidas y ordenadas.

Por qué elaborar un plan comunitario?



Anticipa riesgos y reduce daños.



Refuerza la confianza entre vecinos e instituciones.



Establece protocolos claros que evitan improvisaciones.



Garantiza atención a personas en situación de vulnerabilidad.



Elementos esenciales del plan

1.- Identificación de riesgos y vulnerabilidades

- Mapear las amenazas más probables (incendios, terremotos, inundaciones, etc.).
- Reconocer a grupos en situación de mayor riesgo (niños, personas mayores, personas con discapacidad, embarazadas).

2.- Zonas seguras y rutas de evacuación

- Definir lugares de encuentro seguros (plazas, escuelas, canchas).
- Establecer y señalar las rutas de evacuación.

3.- Roles y responsabilidades

- Designar brigadas comunitarias con funciones específicas:
 - Primeros auxilios.
 - Apoyo a personas vulnerables.
 - Comunicación y enlace con instituciones.
 - Abastecimiento y logística.

4.- Comunicación y sistemas de alerta

- Establecer cómo se difundirán las alertas (WhatsApp, megáfonos, radio comunitaria).
- Identificar al vocero o comité responsable de la información.

5.- Inventario de recursos comunitarios

- Listar los materiales disponibles: botiquines, herramientas, linternas, extintores.
- Identificar capacidades humanas: vecinos con formación en salud, logística, transporte.



A close-up photograph of a doctor's hands. The doctor is wearing a white lab coat and a red stethoscope. The hands are cupped together, holding a red, textured icon of a first aid kit with a white cross in the center. The background is a soft, out-of-focus white.

**HERRAMIENTAS
PRÁCTICAS DE
RESPUESTA
INMEDIATA**

HERRAMIENTAS PRÁCTICAS DE RESPUESTA INMEDIATA



Primeros auxilios básicos

En emergencias es común que existan personas lesionadas. Por ello, contar con nociones elementales de primeros auxilios es fundamental:

- **Control de hemorragias:** aplicar presión directa sobre la herida con una tela limpia.
- **Reanimación cardiopulmonar (RCP):** 30 compresiones torácicas seguidas de 2 ventilaciones, repitiendo hasta que la persona respire o llegue ayuda especializada.
- **Manejo de quemaduras:** enfriar con agua a temperatura ambiente por al menos 10 minutos y cubrir con un paño limpio, sin aplicar sustancias caseras.
- **Fracturas:** inmovilizar la extremidad con tablas o elementos rígidos improvisados, evitando mover en exceso a la persona.

Recomendación: Organizar talleres comunitarios de primeros auxilios en conjunto con instituciones de salud (CESFAM), Cruz Roja o Universidades.

Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

Las emergencias no solo afectan físicamente, también generan miedo, angustia y desorientación.

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) son una herramienta útil para brindar contención emocional inicial:

- Escuchar activamente sin interrumpir ni juzgar.
- Calmar transmitiendo serenidad con tono de voz tranquilo y gestos de apoyo.
- Transmisión de seguridad: recordar que ya se está en zona segura, reforzar mensajes positivos.
- Conectar con apoyo adicional: derivar a redes de salud o familiares cuando sea necesario.

Kit de emergencia

Cada familia y comunidad puede contar con un kit básico accesible en caso de un desastre.

Debe revisarse periódicamente para asegurar que los elementos estén vigentes.

Entre los más importantes:

- Agua potable (2 litros por persona al día, para 3 días).
- Alimentos no perecibles.
- Radio portátil y pilas.
- Linterna.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Documentos personales en bolsa plástica hermética.
- Ropa de abrigo y mantas.
- Cargador portátil para celular.

COMUNICACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN CRISIS

La comunicación clara puede salvar vidas.

Algunas recomendaciones:

- Utilizar mensajes breves, simples y verificables.
- Difundir información oficial y evitar rumores.
- Designar voceros comunitarios para mantener orden en la comunicación.
- Aprovechar tecnologías: grupos de mensajería, radios comunitarias, megáfonos.

Principios de la comunicación en crisis:

- Claridad: mensajes simples, breves y fáciles de comprender.
- Veracidad: entregar únicamente información confirmada por fuentes oficiales.
- Oportunidad: comunicar en el momento preciso, sin demoras innecesarias.
- Consistencia: evitar contradicciones entre distintos voceros o canales.
- Accesibilidad: usar un lenguaje inclusivo y considerar las necesidades de personas con discapacidad, migrantes o niños y niñas.

CONCLUSIONES

La gestión de crisis y emergencias es una **responsabilidad compartida**. La experiencia demuestra que las comunidades organizadas tienen una mayor capacidad de respuesta, recuperación y resiliencia frente a desastres.

Estudiantes y dirigencias sociales son actores estratégicos para promover la prevención, la preparación y la solidaridad en sus territorios.

La preparación comunitaria no solo salva vidas, sino que también fortalece el tejido social, fomenta la confianza y refuerza los valores de cooperación. Cada acción, por pequeña que parezca –desde armar un kit de emergencia hasta coordinar un simulacro barrial– contribuye a una cultura de prevención y cuidado colectivo.

Es incorporar un enfoque de derechos humanos en cada etapa del ciclo de gestión del riesgo. Esto implica garantizar la protección de los grupos más vulnerables –niñez, personas mayores, personas con discapacidad, migrantes– y promover la equidad y la inclusión en todas las acciones comunitarias.



VIÑA DEL MAR - OCTUBRE - 2025