

PROTOCOLOS OFICIALES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Nombre Legal: Chile Sur Travel SpA

RUT: 76.634.838-6

Dirección: General Urrutia 856, Lican Ray, Región de la Araucanía, Chile.

Teléfono corporativo: +56 9 8900 5379

Correo institucional: contacto@chilesurtravel.cl

Representante Legal: Patricio Ignacio Olavarría Reydet

Encargada de Seguridad y Convivencia: Isabel Contreras Olgun

Área de operación: Sur de Chile- Bariloche- Camboriú

Año de publicación: 2025

Versión: 1.0

Chile Sur Travel desarrolla programas de turismo educativo orientados a fortalecer la convivencia, el aprendizaje y la seguridad integral de los estudiantes durante sus experiencias de viaje.

Nuestra agencia mantiene un compromiso permanente con la prevención de riesgos, la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, y el cumplimiento de la normativa vigente en Chile y los países donde operamos (Argentina y Brasil).

Los protocolos aquí descritos forman parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Prevención de Chile Sur Travel, y su aplicación es obligatoria para todo el personal coordinador, guías, docentes y colaboradores que participen en las actividades de viaje.

Nuestro protocolos se organizan en los tres aspectos fundamentales que abordan:

- Regulaciones referidas al ámbito de vulneración de derechos.
- Regulaciones referidas al ámbito de la seguridad.
- Regulaciones referidas al ámbito de la comunicación.

REGULACIONES REFERIDAS AL ÁMBITO DE VULNERACIÓN DE DERECHOS

PST-01: Protocolo de Actuación frente a Conductas de Vulneración de Derechos contra los Estudiantes

1. Objetivo

Establecer las medidas y procedimientos que deben seguir los integrantes de Chile Sur Travel ante la detección o sospecha de conductas que vulneren los derechos de los estudiantes durante actividades, traslados o estadías vinculadas a los programas de turismo estudiantil.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los estudiantes, colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Definiciones

- **Vulneración de derechos:** toda acción u omisión que afecte la dignidad, seguridad, intimidad o integridad de un estudiante.
- **Actores involucrados:** estudiante afectado, testigos, personal de apoyo, docentes, coordinadores, coordinador general

4. Responsables

- **Coordinador general:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

5. Procedimiento de actuación

1. **Detección o sospecha:**

Cualquier miembro del equipo que observe o reciba una denuncia sobre vulneración de derechos debe **informar de inmediato al coordinador de grupo**.

2. **Evaluación inicial:**

El coordinador deberá **garantizar la seguridad del estudiante**, retirándolo del lugar si fuese necesario, y registrar brevemente los hechos para luego completar el **formulario de incidentes**.

3. **Comunicación interna:**

Informar de forma inmediata al coordinador general.

4. **Notificación a adultos responsables:**

El **coordinador general** será el encargado de contactar a los **profesores o apoderados acompañantes** para informar la situación sin exponer al estudiante.

5. **Derivación:**

Si se constata vulneración grave, comunicar a las **autoridades competentes (Carabineros, PDI o SENAME según corresponda)** y documentar la acción.

6. **Registro:**

Completar el formulario de incidente y enviarlo a contacto@chilesurtravel.cl en un plazo máximo de 24 horas.

7. **Seguimiento:** mantener acompañamiento emocional y registro de medidas adoptadas.

6. Medidas preventivas

- Promover espacios de respeto, confianza y diálogo entre estudiantes y equipo.
- Capacitar periódicamente al personal en prevención de abuso, acoso y trato digno.
- Fomentar canales de denuncia seguros y confidenciales.
- Evitar cualquier situación que implique aislamiento innecesario de un menor con un adulto. Ejemplo: acompañar a un estudiante desde la discoteca al hotel.

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** al coordinador general
- Los reportes quedarán archivados en formato digital y físico por un mínimo de **3 años**.
- Se mantendrá confidencialidad absoluta respecto de los datos del estudiante involucrado.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

PST-02: Protocolo de Actuación frente a Situaciones de Maltrato, Acoso o Violencia

1. Objetivo

Garantizar una respuesta rápida y segura frente a hechos de maltrato físico, psicológico o acoso entre estudiantes o hacia cualquier miembro del equipo.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los estudiantes, colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Definiciones

- **Maltrato:** acción u omisión que cause daño físico o emocional.
- **Acoso:** conducta persistente de hostigamiento, intimidación o exclusión.
- **Violencia:** uso intencional de la fuerza o poder que genere daño.

4. Responsables

- **Coordinador General:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

5. Procedimiento

1. Detección o sospecha:

Cualquier miembro del equipo que observe o reciba una denuncia sobre Maltrato, Acoso o Violencia debe **informar de inmediato al coordinador de grupo** asegurando el resguardo y contención de la víctima.

2. Evaluación inicial:

El coordinador deberá **garantizar la seguridad del estudiante**, separando a las partes involucradas, y registrar brevemente los hechos para luego completar el formulario de incidentes.

3. **Comunicación interna:**

Informar de forma inmediata al coordinador general.

4. **Notificación a adultos responsables:**

El coordinador general será el encargado de contactar a los **profesores o apoderados acompañantes** para informar la situación sin exponer al estudiante.

5. **Derivación:**

Si se constata vulneración grave, comunicar a las **autoridades competentes (Carabineros, PDI o SENAME según corresponda)** y documentar la acción.

6. **Registro:**

Completar el formulario de incidente y enviarlo a contacto@chilesurtravel.cl en un plazo máximo de 24 horas.

7. **Seguimiento:** mantener acompañamiento emocional y registro de medidas adoptadas. Coordinar seguimiento con apoyo psicológico si es necesario.

6. Medidas preventivas

- Promover espacios de respeto, confianza y diálogo entre estudiantes y equipo siendo enfáticos en que cada uno debe ser claro en expresar sus límites y consentimiento.
- Capacitar periódicamente al personal en prevención de abuso, acoso y No violencia.
- Fomentar canales de denuncia seguros y confidenciales.
- Evitar cualquier situación que implique aislamiento innecesario de un menor con un adulto. Ejemplo: acompañar a un estudiante desde la discoteque al hotel.

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** al coordinador general.
- Los reportes quedarán archivados en formato digital y físico por un mínimo de **3 años**.
- Se mantendrá confidencialidad absoluta respecto de los datos del estudiante involucrado.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

PST-03: Protocolo de Actuación frente a Agresiones Sexuales y Hechos de Connotación Sexual

1. Objetivo

Brindar una respuesta inmediata, confidencial y adecuada ante denuncias o sospechas de agresiones sexuales o hechos de connotación sexual durante las actividades, traslados o estadías vinculadas a los programas de turismo estudiantil.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los estudiantes, colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Principios rectores y Definiciones

- **Confidencialidad:** Deber de proteger y resguardar la información personal o sensible de una persona, evitando divulgar sin su autorización.
- **Respeto a la víctima:** Implica reconocer la dignidad, emociones y necesidades de una persona que ha sufrido una situación dañina, tratándola con empatía, cuidado y sin prejuicios. Darle un trato justo, humano y comprensivo.
- **No revictimización:** Es la responsabilidad de evitar que una persona que ya sufrió un daño tenga que vivir nuevamente situaciones que la hagan sentir vulnerable, culpable o expuesta. Incluye no hacer preguntas innecesarias, no dudar de su relato y no someterla a procesos que le generen más dolor.
- **Comunicación responsable:** Consiste en transmitir información de manera clara, veraz, respetuosa y cuidando el impacto que puede tener en otras personas. Implica usar un lenguaje adecuado, evitar juicios, proteger la privacidad y asegurarse de que el mensaje no cause daño o confusión.

4. Responsables

- **Coordinador General:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.

- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

5. Procedimiento

1. **Detección o sospecha:**
Cualquier miembro del equipo que observe o reciba una denuncia sobre agresiones sexuales y/o hechos de connotación sexual debe **informar de inmediato al coordinador de grupo**.
2. **Evaluación inicial:**
El coordinador deberá **garantizar la seguridad física y emocional de la víctima**, retirándola del lugar si fuese necesario, y registrar brevemente los hechos para luego completar el formulario de incidentes, guiándose en todo momento por los principios rectores.
3. **Comunicación interna:**
Informar de forma inmediata al coordinador general.
4. **Notificación a adultos responsables:**
El coordinador general será el encargado de contactar a los **profesores o apoderados acompañantes** para informar la situación sin exponer al estudiante.
5. **Derivación:**
Si se constata la agresión sexual, comunicar a las **autoridades competentes (Carabineros, PDI o SENAME según corresponda)** y documentar la acción.
6. **Registro:**
Completar el formulario de incidente y enviarlo a contacto@chilesurtravel.cl en un plazo máximo de 24 horas.
7. **Seguimiento:** mantener acompañamiento emocional y registro de medidas adoptadas.

6. Medidas preventivas

- Promover espacios de respeto, confianza y diálogo entre estudiantes y equipo.
- Capacitar periódicamente al personal en prevención de abuso, acoso y trato digno.
- Fomentar canales de denuncia seguros y confidenciales.
- Evitar cualquier situación que implique aislamiento innecesario de un menor con un adulto. Ejemplo: acompañar a un estudiante desde la discoteque al hotel.

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** al coordinador general

- Los reportes quedarán archivados en formato digital y físico por un mínimo de **3 años**.
- Se mantendrá confidencialidad absoluta respecto de los datos del estudiante involucrado.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

PST-04: Protocolo de Actuación para Abordar Situaciones Relacionadas con Drogas y Alcohol

1. Objetivo

Prevenir, detectar y actuar ante el consumo, porte o distribución de alcohol y drogas por parte de los estudiantes durante las actividades, traslados o estadías vinculadas a los programas de turismo estudiantil.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los estudiantes, colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Principios

- **Cero tolerancia al consumo durante las actividades:** Es la norma que prohíbe completamente el consumo de alcohol, drogas u otras sustancias durante cualquier actividad, tanto dentro como fuera de los establecimientos (hoteles, restaurant, discoteque, etc). Significa que no se permitirán excepciones y que, ante cualquier incumplimiento, se aplicarán las medidas correspondientes según los protocolos establecidos. Ejemplo: Expulsión de la gira de estudio.
- **Enfoque preventivo y educativo:** Consiste en promover acciones orientadas a prevenir riesgos y problemas antes de que ocurran, entregando información, formación y apoyo. Este enfoque busca educar, acompañar y fortalecer habilidades, más que sancionar, para que los estudiantes tomen decisiones seguras y responsables.
- **Respeto a la integridad y derechos de los estudiantes:** Implica asegurar que todas las acciones, decisiones y medidas adoptadas protejan el bienestar físico, emocional y psicológico de los estudiantes, respetando siempre sus derechos, su dignidad y su desarrollo. Significa actuar de manera justa, empática y segura en todo momento.

4. Responsables

- **Coordinador General:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.

- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

5. Procedimiento

1. **Detección o sospecha:**

Cualquier miembro del equipo que observe o reciba una denuncia sobre cualquier situación relacionada con consumo o porte de alcohol y/o drogas debe **informar de inmediato al coordinador de grupo**.

2. **Evaluación inicial:**

El coordinador deberá **garantizar la seguridad del estudiante**, retirándolo del lugar si fuese necesario, y registrar brevemente los hechos para luego completar el formulario de incidentes. En caso de intoxicación activar el protocolo médico y trasladarlo inmediatamente.

3. **Comunicación interna:**

Informar de forma inmediata al coordinador general.

4. **Notificación a adultos responsables:**

El coordinador general será el encargado de contactar a los **profesores o apoderados acompañantes** para informar la situación sin exponer al estudiante.

5. **Derivación:**

Si se constata consumo y/o porte de drogas, comunicar a las **autoridades competentes (Carabineros, PDI o SENAME en caso que corresponda)** además de los padres o apoderados del estudiante para su conocimiento, documentar la acción.

6. **Implicancias:** determinar consecuencias para el o los estudiantes involucrados en la situación de consumo o porte de drogas según gravedad:

- **Leve:** situación aislada, sin consecuencias de ningún tipo y que no pone en riesgo al estudiante o al grupo. La consecuencia va desde un llamado de atención hasta la imposibilidad de participar de determinadas actividades como por ejemplo, noches de Discotec, lo cual será evaluado entre coordinadores de grupo, coordinador general, apoderados acompañantes y apoderados del estudiante.
- **Grave:** situación que expone al estudiante o al grupo en su totalidad por consumo o porte. Por ejemplo intoxicación, porte de drogas en pasos fronterizos, destrucción total o parcial de infraestructuras, etc. La consecuencia es la expulsión inmediata del viaje, debiendo ser asumidos por parte del estudiante y sus padres o apoderados todos los costos asociados al término anticipado de su viaje.
- **Legales:** todos los pasajeros de un viaje de estudio estarán siempre sujetos a la normativa que cada país cuenta, por ello, en caso de que se constate alguna falta por parte de entidades externas a la agencia

como Aduanas, SAC, PDI, Policías u otro, deberán someterse a las responsabilidades legales que ello conlleva.

7. **Registro:**

Completar el formulario de incidente y enviarlo a contacto@chilesurtravel.cl en un plazo máximo de 24 horas.

8. **Seguimiento:** mantener acompañamiento emocional y registro de medidas adoptadas.

6. Medidas preventivas

- Promover espacios de respeto, confianza y diálogo entre estudiantes y equipo.
- Capacitar periódicamente al personal en prevención de abuso de alcohol y consumo o porte de drogas.
- Fomentar canales de denuncia seguros y confidenciales.
- Evitar cualquier situación que implique aislamiento innecesario de un menor con un adulto. Ejemplo: acompañar a un estudiante desde la discoteca al hotel.

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** al coordinador general
- Los reportes quedarán archivados en formato digital y físico por un mínimo de **3 años**.
- Se mantendrá confidencialidad absoluta respecto de los datos del estudiante involucrado.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

REGULACIONES REFERIDAS AL ÁMBITO DE LA SEGURIDAD

Contactos de Emergencia Locales

- **Carabineros:** 133
- **Bomberos:** 132
- **SAMU / Ambulancia:** 131
- **Hospital o Centro Médico más cercano:** _____
- **Coordinador/a del grupo:** _____
- **Encargada de Educación y Seguridad:** Isabel Contreras (+56 9 8900 5379)
- **Correo institucional:** contacto@chilesurtravel.cl

Definiciones:

Evacuación Total: Se realizará cuando la situación de emergencia sea de tal magnitud que ponga en riesgo la seguridad de todas las personas que se encuentren en el lugar y sea necesario evacuar a un mismo tiempo todas las dependencias del lugar. La orden de evacuación, será comunicada al personal en general por medio de silbatos o megáfonos.

Evacuación Parcial: Se realizará cuando la emergencia sea detectada oportunamente y se requiera evacuar los sectores que estén comprometidos en una situación de emergencia. Las instrucciones serán impartidas por el Coordinador de grupo, comunicándoles claramente a los estudiantes, docentes y apoderados el procedimiento que deben seguir según el protocolo e indicándole el lugar preciso hacia la zona de seguridad.

Recomendaciones generales en caso de evacuación

- Conocer las salidas de emergencia.
- Una vez iniciado el proceso de evacuación, nadie debe devolverse a recoger artefactos y/o elementos personales, “Su vida es más importante”.
- Obedecer las instrucciones de los encargados.
- Prestar ayuda a quienes lo necesiten.
- No correr para no provocar pánico.
- No salir de la fila.
- Si se encuentra en el segundo piso, evacue con los estudiantes u otras personas que se encuentren en él y diríjase a la Zona de Seguridad.
- Dirigirse a la zona de seguridad más cercana.
- Son necesarios el orden y la rapidez en su acción.
- Nunca use el extintor si no conoce su manejo.
- Cualquier duda aclárela con el Coordinador o las personas a cargo.

- Una vez que la emergencia haya sido controlada y los encargados de la emergencia lo autoricen puede reingresar al lugar tranquilamente.

Los tipos de emergencia se clasifican según su origen, el que puede ser natural, social o técnica.

Emergencias de origen natural: Sismos o terremotos y erupciones volcánicas.

Emergencias de origen técnica: Incendios, accidentes de tránsito.

Emergencias de origen social: Ideación suicida.

PST-05: Protocolo en Caso de Incendio

1. Objetivo

Establecer procedimientos de evacuación y seguridad ante la ocurrencia de un incendio durante actividades, traslados o estadías vinculadas a los programas de turismo estudiantil.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Coordinador General:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Responsables

- **Encargada de Educación y Seguridad:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.

- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

5. Procedimiento general

1. **Detección o sospecha:**

Cualquier miembro del equipo que observe o reciba una denuncia sobre incendio o presencia de fuego debe **informar de inmediato al coordinador de grupo**.

2. **Evaluación inicial:**

El coordinador deberá **garantizar la seguridad del estudiante**, retirándolos del lugar siguiendo hacia la zona de seguridad indicada en el lugar que se presente la emergencia (restaurant, hotel, discoteque, bus, entre otros) llamar a bomberos si fuera necesario y registrar brevemente los hechos para luego completar el formulario de incidentes.

3. **Comunicación interna:**

Informar de forma inmediata al coordinador general, indicando el estado de los estudiantes, pasajeros en general y colaboradores.

4. **Notificación a adultos responsables:**

El coordinador general será el encargado de contactar a los **profesores o apoderados acompañantes** para informar la situación y el estado de cada estudiante.

5. **Derivación:**

Si es necesario se traslada al centro asistencial que corresponda según la ubicación a la o las personas que requieran atención médica activando el protocolo médico y documentar la acción.

6. **Registro:**

Completar el formulario de incidente y enviarlo a contacto@chilesurtravel.cl en un plazo máximo de 24 horas.

7. **Seguimiento:** mantener acompañamiento emocional y registro de medidas.

6. Medidas preventivas

- Como coordinador conoces las zonas de seguridad y vías de evacuación de cada dependencia en las que estará su grupo.
- Mencionar al inicio de cada actividad la importancia del autocuidado en la prevención de incendios, ejemplo en la manipulación de secadores en el hotel.
- Capacitar periódicamente al personal en prevención y primeros auxilios.

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** al coordinador general.
- Los reportes quedarán archivados en formato digital y físico por un mínimo de **3 años**.
- Se mantendrá confidencialidad absoluta respecto de los datos del estudiante involucrado.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

PST-06: Protocolo en Caso de Terremoto

1. Objetivo

Proteger la integridad física de los estudiantes, coordinadores y personal durante un sismo, mediante procedimientos claros y ordenados de actuación.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Encargada de Educación y Seguridad:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Procedimiento durante el sismo

1. **Mantener la calma** y dar instrucciones firmes a los estudiantes.
2. **Protegerse** bajo estructuras firmes o junto a muros de carga.
3. **Evitar correr o gritar** dentro de recintos cerrados.
4. **No usar ascensores.**
5. **Esperar indicaciones** del coordinador o personal del lugar.

5. Procedimiento posterior

1. Reunir al grupo en el **punto de encuentro** establecido.
2. Realizar **conteo de estudiantes**.
3. Prestar primeros auxilios si es necesario.
4. Evaluar daños antes de retomar actividades.
5. Comunicar la situación al coordinador general.

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** al coordinador general

- Los reportes quedarán archivados en formato digital y físico por un mínimo de **3 años**.
- Se mantendrá confidencialidad absoluta respecto de los datos del estudiante involucrado.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

PST-07: Protocolo en Caso de Erupción Volcánica

1. Objetivo

Orientar la respuesta y evacuación ante la ocurrencia de erupciones volcánicas durante excursiones o estadías en zonas de riesgo.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Coordinador General:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Procedimiento

1. Conservar la calma y seguir **las instrucciones de SENAPRED o autoridades locales.**
2. Reunir al grupo en el punto de encuentro o zona de seguridad.
3. Evitar ríos, quebradas o laderas.
4. **Esperar traslado oficial o transporte seguro.**
5. Comunicar la situación al coordinador general.
6. Entregar **máscaras o pañuelos húmedos** para evitar inhalar cenizas, en la medida que se cuente con los insumos
7. Aguardar plan de acción entregado por autoridades.

6. Medidas preventivas

- Conocer las vías de evacuación de erupción volcánica de las dependencias en las cuales estará su grupo.
- Educar a los estudiantes respecto a las vías de evacuación y cómo realizar una evacuación segura, ejemplo; manteniendo la calma, sin correr ni realizar bromas.

7. Comunicación y registro

- Se debe mantener la comunicación entre coordinadores y apoderados/ profesores para una coordinación y trabajo conjunto.
- Comunicación que entregue calma y seguridad al grupo en todo momento.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

PST-08: Protocolo de Actuación ante la Conducta Suicida

1. Objetivo

Detectar, contener y canalizar adecuadamente situaciones en que un estudiante exprese ideas o comportamientos suicidas.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Coordinador General:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Procedimiento

1. Tomar **toda manifestación suicida como seria y urgente.**
2. No dejar al estudiante solo bajo ninguna circunstancia.
3. Informar **de inmediato** al coordinador general
4. Mantener una **actitud empática, sin juzgar ni minimizar.**
5. Contactar inmediatamente a apoderados o profesores para comunicación con apoderados del estudiante.
6. Notificar al apoderado y mantener confidencialidad responsable.
7. Registrar los hechos en el formulario institucional.

6. Medidas preventivas

- Promover espacios de respeto, confianza y diálogo entre estudiantes y equipo.
- Capacitar periódicamente al personal en prevención de abuso de alcohol y consumo o porte de drogas.
- Fomentar canales de denuncia seguros y confidenciales.

- Evitar cualquier situación que implique aislamiento innecesario de un menor con un adulto. Ejemplo: acompañar a un estudiante desde la discoteque al hotel.

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** al coordinado general
- Los reportes quedarán archivados en formato digital y físico por un mínimo de **3 años**.
- Se mantendrá confidencialidad absoluta respecto de los datos del estudiante involucrado.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

PST-09: Protocolo de Actuación ante un Intento Suicida de un Estudiante

1. Objetivo

Garantizar una atención inmediata, segura y profesional ante un intento suicida de un estudiante durante actividades o viajes.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Coordinador General** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Procedimiento

1. Activar el **servicio médico de emergencia (131)**.
2. Mantener al estudiante acompañado y en un entorno seguro.
3. Evitar comentarios o exposición ante el grupo.
4. Informar al coordinador general y dirección general, junto con apoderados acompañantes.
5. Notificar al apoderado y documentar el hecho.
6. Suspender actividades del grupo si es necesario.
7. Coordinar traslado inmediato de los padres o apoderados del menor hasta el lugar donde se encuentre para que el resto del viaje o retorno a casa sea con la supervisión de uno de ellos.
8. Mantener el acompañamiento permanente hasta que ello ocurra

6. Medidas preventivas

- Promover espacios de respeto, confianza y diálogo entre estudiantes y equipo.
- Capacitar periódicamente al personal en prevención de abuso de alcohol y consumo o porte de drogas.
- Fomentar canales de denuncia seguros y confidenciales.
- Evitar cualquier situación que implique aislamiento innecesario. Revisar fichas médicas para poder vigilar de cerca los casos que presenten cierto nivel de riesgo.

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** al responsable de seguridad.
- Los reportes quedarán archivados en formato digital y físico por un mínimo de **3 años**.
- Se mantendrá confidencialidad absoluta respecto de los datos del estudiante involucrado.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

PST-10: Protocolo de Actuación ante Accidentes de Tránsito

1. Objetivo

Definir las acciones inmediatas frente a accidentes de tránsito que involucren vehículos contratados por Chile Sur Travel, resguardando la seguridad y bienestar de los pasajeros.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Coordinador General:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Procedimiento

1. Detener el vehículo en zona segura y activar triángulos reflectantes.
2. Verificar el estado físico de los pasajeros.
3. Llamar de inmediato a **SAMU (131)** y **Carabineros (133)**, según corresponda.
4. No mover a personas lesionadas salvo riesgo mayor. Se deben aplicar conocimientos entregados en capacitación de primeros auxilios.
5. Ubicar a los estudiantes en un lugar seguro.
6. Comunicar al coordinador general y dirección central.
7. Registrar el incidente con fotos, hora y ubicación.
8. Notificar a apoderados y compañía de seguros.

4. Responsables

- Conductor y coordinador/a de grupo.
- Coordinador general.
- Dirección de Chile Sur Travel.

6. Medidas preventivas

- Supervisar conducta de conducción de choferes: velocidad, no uso de dispositivos móviles, uso de rutas permitidas. conducción a la defensiva que mantenga la tranquilidad permanente de los pasajeros.
- Uso de cinturón permanente de cinturón de seguridad. Evitar excesivos paseos por el bus y estudiantes de pie.

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** al coordinador general
- Los reportes quedarán archivados en formato digital y físico por un mínimo de **3 años**.
- Se mantendrá confidencialidad absoluta de lo acontecido, los registros solo se mantendrán como registros internos de Chile Sur Travel.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

PST-11: Protocolo de Actuación ante Eventos Médicos

1. Objetivo

Establecer lineamientos para responder de forma inmediata y organizada ante emergencias o incidentes médicos que afecten a los estudiantes o personal durante el viaje.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Coordinador general:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Procedimiento

1. **Evaluar la situación:** comprobar nivel de conciencia, signos vitales, hemorragias u otro.
2. **Activar emergencia médica (131)** si se requiere atención profesional según la gravedad.
3. **Aplicar primeros auxilios básicos** si el personal está capacitado.
4. **Aislar al estudiante** del resto del grupo para su privacidad.
5. **Contactar al servicio de salud más cercano** y coordinar traslado
6. El estudiante debe ser acompañado por un coordinador y un apoderado acompañante.
7. Apertura de caso con Asistencia médica para uso de seguro médico.
8. **Notificar al coordinador general y al apoderado.**
9. Registrar todo en el formulario institucional de incidentes.

4. Responsables

- Coordinador/a del grupo.
- Coordinador General
- Dirección de Chile Sur Travel.

PST-12: Protocolo de Actuación ante Cambios de Itinerarios por Eventos de Fuerza Mayor

1. Objetivo

Definir los procedimientos para resguardar la seguridad y bienestar del grupo ante cambios forzados de itinerario producto de fenómenos naturales, bloqueos, huelgas u otros eventos imprevistos.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Coordinador General:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Procedimiento

1. Evaluar la magnitud del evento y **priorizar la seguridad del grupo.**
2. Informar inmediatamente a la **dirección central y coordinador general**
3. Comunicar a los apoderados y luego a estudiantes, con **calma y transparencia** las medidas adoptadas.
4. Coordinar alternativas de transporte o alojamiento seguro en caso de ser necesario.
5. Notificar a apoderados y mantener comunicación periódica.
6. Registrar los cambios realizados en la app y razones justificadas a través de canales de comunicación
7. En caso que corresponda, coordinar reprogramación de actividades o compensación por incumplimiento de alguna actividad planificada que no pueda ser reprogramada.

6. Medidas preventivas

- Planificar itinerario diariamente para conocer estado de carreteras, servicios de traslado aéreo, etc.
- Comunicar siempre al grupo la planificación del día a cada grupo

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** coordinador general
- Se deberá notificar a la central de la agencia para realizar cambios en la app.

REGULACIONES REFERIDAS AL ÁMBITO DE LA COMUNICACIÓN

PST-13: Protocolo de Comunicación y Vocabulario entre Estudiantes y Coordinadores

1. Objetivo

Promover una comunicación respetuosa, clara y asertiva entre coordinadores y estudiantes durante todas las actividades del viaje.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Coordinador General:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Normas de comunicación

- Utilizar **lenguaje formal, amable y no discriminatorio.**
- Evitar expresiones ofensivas, apodos o comentarios personales.
- Mantener canales oficiales de comunicación (reuniones, app Viaxlab).
- Responder con empatía y responsabilidad ante dudas o conflictos.
- Estar atento al nombre “social” de los estudiantes para evitar incomodidad.

5. Principios de comunicación respetuosa y convivencia positiva

- Escucha activa y trato equitativo.
- Resolución pacífica de conflictos.
- Respeto a la diversidad.
- Promoción del trabajo en equipo y la cooperación.

6. Medidas preventivas

- Promover espacios de respeto, confianza y diálogo entre estudiantes y equipo.
- Capacitar periódicamente al personal en prevención de abuso de alcohol y consumo o porte de drogas.
- No compartir teléfonos ni redes sociales personales.

PST-14: Protocolo de Comunicación y Vocabulario entre Estudiantes de Distintos Grupos de Giras de Estudio

1. Objetivo

Regular la interacción entre grupos de estudiantes pertenecientes a diferentes giras, promoviendo el respeto y la convivencia sana.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Coordinador General:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Normas de convivencia

- Evitar burlas, desafíos o competencias hostiles entre grupos.
- Utilizar vocabulario respetuoso y evitar lenguaje sexista o violento.
- Cualquier conflicto debe ser informado al coordinador/a correspondiente.

5. Principios de comunicación respetuosa y convivencia positiva

- Tolerancia y empatía.
- Rechazo a toda forma de discriminación.
- Promoción del compañerismo y colaboración entre grupos.

6. Medidas preventivas

- Promover espacios de respeto, confianza y diálogo entre estudiantes y equipo.
- Capacitar periódicamente al personal en prevención de abuso de alcohol y consumo o porte de drogas.
- Mantener el tono recreativo y de compañerismo en toda actividad
- Evitar cualquier confrontación entre grupos.

7. Comunicación y registro

- Todo incidente será informado **verbalmente y por escrito** al responsable de seguridad.
- Los reportes quedarán archivados en formato digital y físico por un mínimo de **3 años**.
- Se mantendrá confidencialidad absoluta respecto de los datos del estudiante involucrado.

8. Observaciones

El incumplimiento de este protocolo constituye falta grave y podrá implicar sanciones administrativas o la desvinculación del colaborador involucrado.

PST-15: Protocolo de Comunicación y Vocabulario entre Apoderados y Coordinadores

1. Objetivo

Establecer normas de comunicación efectivas y respetuosas entre apoderados y coordinadores de Chile Sur Travel durante la planificación, ejecución y cierre del viaje.

2. Alcance

Este protocolo se aplica a **todos los colaboradores, guías, coordinadores, docentes acompañantes y prestadores de servicios externos** que participen en actividades organizadas o supervisadas por Chile Sur Travel, tanto en territorio nacional como internacional.

3. Responsables

- **Coordinador general:** supervisar la aplicación del protocolo.
- **Coordinadores de grupo:** activar el procedimiento y resguardar la integridad del estudiante.
- **Guías y monitores:** informar de inmediato cualquier situación observada o sospechosa.
- **Conductores, hoteleros y terceros:** colaborar en el resguardo del estudiante y facilitar la comunicación.

4. Normas de comunicación

- Utilizar siempre los **canales oficiales de contacto** (correo y teléfono institucional).
- En casos específicos, si se pueden compartir números telefónicos personales para rapidez en la resolución de ciertas situaciones. En este caso se acepta al ser apoderados o profesores mayores de edad
- Mantener un tono cordial, respetuoso y colaborativo.
- Evitar la difusión de información no confirmada o rumores.
- Responder con prontitud y transparencia ante inquietudes.
- Ante dudas en la resolución de alguna situación, abstenerse de dar respuesta y consultar con coordinador general.

4. Principios de comunicación respetuosa y convivencia positiva

- Respeto mutuo entre familias y equipo organizador.
- Comunicación basada en la confianza y la cooperación.
- Enfoque en el bienestar común de los estudiantes.

6. Medidas preventivas

- Promover espacios de respeto, confianza y diálogo entre estudiantes y equipo.
- Capacitar periódicamente al personal en prevención de abuso de alcohol y consumo o porte de drogas.
- Mantener el tono profesional en todo momento.