



Pastoral UC



MARCO GENERAL DE CULTURA DEL CUIDADO

Pastoral UC



MARCO GENERAL

Cultura del Cuidado

1. PROPÓSITO

Establecer un marco común de acción que permita prevenir, detectar y responder adecuadamente a situaciones que afecten la integridad de las personas, articulando de manera coherente los protocolos de accidentes físicos, salud mental y ambientes sanos. Este documento asegura criterios compartidos, coordinación y toma de decisiones responsable, resguardando la dignidad, seguridad y bienestar integral.

2. PRINCIPIOS TRANSVERSALES DE ACCIÓN

- Centralidad en la dignidad de la persona
- Prioridad de la vida y la seguridad
- Cuidado integral (físico, emocional, espiritual y comunitario)
- Corresponsabilidad y trabajo en equipo
- Confidencialidad responsable (no es secreto absoluto)
- Derivación oportuna a redes especializadas
- Actuar dentro de los límites del rol

3. DEFINICIONES CLAVE COMUNES

3.1 RIESGO INMEDIATO

Toda situación en la que existe una amenaza actual o inminente para la vida, integridad física o psicológica de una persona o terceros, y que requiere acción urgente.

- **Accidentes:** inconsciencia, sangrado abundante, dificultad respiratoria
- **Salud mental:** ideación suicida activa, pérdida de contacto con la realidad
- **Ambientes sanos:** agresión en curso, abuso reciente, peligro inminente



MARCO GENERAL

Cultura del Cuidado

3.2 NIVELES DE GRAVEDAD

NIVEL	CARACTERÍSTICAS	ACCIÓN
LEVE (RIESGO BAJO)	No hay riesgo inmediato.	Contener, registrar y monitorear
MODERADO (RIESGO MEDIO)	Requiere apoyo o evaluación externa	Activar redes internas
GRAVE (RIESGO ALTO)	Riesgo inmediato o potencial deterioro rápido.	Activar red externa inmediatamente (131 /133)

3.3 EQUIVALENCIA DE GRAVEDAD

NIVEL TRANSVERSAL	ACCIDENTES / SEGURIDAD	SALUD MENTAL	AMBIENTES SANOS
BAJO	Leve	Malestar emocional	Temas de convivencia
MEDIO	Moderado	Crisis de Salud Mental	Conductas reiteradas
ALTO	Grave	Emergencia de Salud Mental	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia sexual • Abuso sexual • Vulneración de derechos



MARCO GENERAL

Cultura del Cuidado

4. REGLA TRANSVERSAL DE ACTIVACIÓN DE REDES

- Riesgo inmediato: SAMU 131 o Carabineros 133 de forma inmediata. Priorizar la seguridad de la persona.
- Riesgo no vital: contactar Fono UC 5000 (+56 9 5504 5000) o redes de apoyo internas.
- Situaciones institucionales: contactar Coordinadores y Cultura del Cuidado.

5. FLUJO OPERATIVO COMÚN

1. Detectar y evaluar
2. Acoger y contener
3. Activar red de apoyo
4. Derivar o trasladar
5. Comunicar y registrar
6. Acompañar

6. SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO

Todas las situaciones deben registrarse en un sistema único de Cultura del Cuidado con acceso diferenciado, registro objetivo y plazo de 24 a 48 horas.

7. GOBERNANZA Y TOMA DE DECISIONES

La gestión de las situaciones se realiza de manera progresiva, escalando entre niveles según la gravedad, complejidad o necesidad de apoyo.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ROL	FUNCIONES
PRIMER RESPONDEDOR	Jefe de zona / persona capacitada en el equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar la situación y evaluar nivel de riesgo • Realizar acogida inicial y contención básica • Resguardar la seguridad inmediata de la persona y del entorno • Activar la red de apoyo correspondiente según nivel de riesgo



MARCO GENERAL

Cultura del Cuidado

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ROL	FUNCIONES
	Jefe de zona / persona capacitada en el equipo	<ul style="list-style-type: none"> • No actuar solo en situaciones complejas • Informar oportunamente a coordinadores • Registrar la situación dentro del plazo • Acompañar a la persona afectada en las primeras etapas
COORDINACIÓN OPERATIVA	Coordinadores del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que se activen los protocolos adecuados • Coordinar la respuesta del equipo en terreno • Acompañar y orientar a jefes de zona en la toma de decisiones • Definir, junto al equipo pastoral, necesidad de escalar el caso • Supervisar que la situación esté correctamente registrada • Coordinar la comunicación con la Pastoral • Evaluar impactos en el proyecto (continuidad, ajustes, suspensión) • Hacer seguimiento del caso a nivel operativo
ACOMPAÑAMIENTO INSTITUCIONAL	Equipo Pastoral y contratados	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar orientación técnica y pastoral a coordinadores • Apoyar en la discernimiento de decisiones complejas • Acompañar emocional y pastoralmente a: personas afectadas y equipos • Coordinar con redes internas: Cultura del Cuidado, salud, apoyo psicológico. • Apoyar en la definición de estrategias de comunicación • Supervisar que la actuación sea coherente con criterios institucionales • Participar en seguimiento de casos relevantes • Escalar casos cuando corresponda



MARCO GENERAL

Cultura del Cuidado

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ROL	FUNCIONES
EVALUACIÓN Y DECISIONES COMPLEJAS	Equipo de Cultura el Cuidado: Comité de Ambientes Sanos + Director DSM + Profesional a cargo del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar situaciones de mayor complejidad o ambigüedad • Definir criterios de acción y medidas a implementar • Asegurar coherencia con: normativa UC, estándares eclesiales, marco de Cultura del Cuidado • Acompañar a coordinadores y equipo pastoral en la toma de decisiones • Definir si corresponde escalamiento institucional y/o activación de redes externas • Supervisar la correcta gestión del caso • Levantar aprendizajes y mejoras a los protocolos
CASOS CRÍTICOS / ABUSOS	Comité de Ambientes Sanos: Capellán Mayor + Directora de la Pastoral + Coordinadora de Cultura del Cuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar casos de alta gravedad (especialmente violencia sexual, abuso o vulneración) • Definir medidas de resguardo inmediatas • Determinar necesidad de: denuncia, reporte institucional, suspensión de personas • Tomar decisiones estratégicas respecto al caso • Definir lineamientos de comunicación (interna y externa) • Coordinar con Secretaría General u otras instancias UC • Asegurar la protección de víctimas • Supervisar el cierre del caso

En todos los niveles se espera actuar dentro del propio rol, no asumir funciones que no correspondan y asegurar siempre la comunicación, derivación y registro.



DECLARACIÓN Y COMPROMISO

Voluntarios Pastoral UC

8. CRUCE ENTRE PROTOCOLOS

Las situaciones pueden incluir más de un ámbito. Se prioriza el riesgo mayor y se articulan los protocolos correspondientes.

9. LÍMITES DE ACTUACIÓN

- No investigar ni interrogar
- No diagnosticar
- No prometer confidencialidad absoluta
- No reemplazar intervención profesional
- No actuar solo
- Siempre: derivar, comunicar, registrar.

10. PREPARACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA

- Conocer protocolos
- Tener contactos de emergencia
- Definir roles
- Identificar centro de salud
- Contar con documentación
- Tener personas capacitadas

11. CULTURA DEL CUIDADO COMO SISTEMA

Implica prevención, formación, entornos seguros, detección temprana y aprendizaje continuo.