Pastoral UC

GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS A AMBIENTES SANOS Y PREVENCIÓN DE ABUSOS

Patoral UC

GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES
Ambientes sanos y Prevención de Abusos

Pastoral UC

1. OBJETIVO

Prevenir, detectar y actuar oportunamente frente a situaciones que afecten la dignidad, integridad y seguridad de las personas, asegurando una respuesta oportuna, ética y coordinada en coherencia con la normativa institucional, eclesial y civil.

2. PRINCIPIOS TRANSVERSALES DE ACCIÓN

Este protocolo se complementa con la Declaración del Voluntario y se rige por los siguientes principios:

- Dignidad y cuidado integral de la persona
- Escucha activa, acogida y respeto
- Confidencialidad responsable (no es secreto absoluto)
- Corresponsabilidad y deber de reporte
- Protección de niños, niñas y adolescentes

3. FLUJO OPERATIVO DE ACCIÓN

Ante una develación, sospecha o situación observada:

1) Acoger y escuchar:

- Escuchar sin juzgar ni investigar
- Permitir relato libre (no inducir)
- Validar la importancia de lo compartido

2) Contener y resguadar:

- Acompañar emocionalmente
- Resguardar privacidad y seguridad
- Ante situaciones de riesgo inmediato en la que la vida, integridad o seguridad de la persona (o de terceros) puedan estar en peligro:
- Llamar a Carabineros 133 / PDI 134
- Priorizar protección de la víctima

3) Reportar y registrar:

- Traspaso de límites o convivencia: Informar a coordinadores del proyecto
- Violencia, abuso o vulneración: Informar inmediatamente a Coordinadora de Cultura del Cuidado.
- Completar registro en la bitácora de forma objetiva (fecha, hora, relato) dentro de las siguientes 48 horas.

4) Acompañar:

- Activar redes de apoyo
- Realizar seguimiento

4.CLASIFICACIÓN DE SITUACIONES Y ACCIÓN ASOCIADA

- **Traspaso de límites y situaciones relacionadas a convivencia:**
  - Conversación formativa con personas involucradas
  - Acuerdos y registro
  - Si se reitera: escalar a coordinación y asesorarse con Coordinadora de Cultura del Cuidado

- **Abuso o violencia sexual en el contexto de la actividad o proyecto Pastoral (entre adultos):**
  - Comunicar deber de reporte (distinto de denuncia)
  - Activación del protocolo institucional

- **Abuso o violencia sexual (menores):**
  - Comunicar el deber de reportar
  - Informar inmediatamente a Coordinadora de Cultura del Cuidado
  - Escalamiento institucional
  - Contacto con adulto responsable

- **Vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes de la zona:**
  - Activación de protocolo institucional
  - Derivación a redes (Oficina Local de la Niñez - OLN)

5. LÍMITES DE ACTUACIÓN

- No investigar ni interrogar (Prohibición de entrevistar menores)
- No emitir juicios
- No prometer confidencialidad absoluta
- No confrontar a presunto agresor
- No exponer a la persona afectada

En el caso de niñas, niños o adolescentes:

- No realizar preguntas ni entrevistas
- Limitarse a escuchar y contener
- Activar inmediatamente el protocolo institucional.

6. COMUNICACIÓN Y REPORTE

- **Traspaso de límites o convivencia:** Comunicar a coordinadores si la conducta persiste. Asesorarse con Coordinadora del Cultura del Cuidado si es necesario. Registro del incidente en bitácora.

- **Violencia sexual, abuso sexual o vulneración de derechos:** Informar inmediatamente a coordinadora de Cultura del Cuidado. Registro confidencial de hechos (fecha, hora, relato objetivo). Este reporte es obligatorio. No constituye una denuncia, pero activa los mecanismos institucionales y será comunicado a Secretaría General cuando corresponda.
  - Cuando la persona que es testigo de la situación o recibe la develación es distinta de alguno de los jefes de zona, dicha persona deberá comunicarse directamente con la Coordinadora de Cultura del Cuidado.

GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES
Ambientes sanos y Prevención de Abusos

7. GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Se aplicará el principio de **acceso diferenciado a la información para situaciones de Violencia Sexual, Abuso Sexual o Vulneración de derechos.**

- **Nivel 1: Coordinadores de proyecto**
  - Lo que se comunica: Existencia de una situación, el tipo de situación (a nivel general), su impacto en el desarrollo del proyecto y las medidas operativas que deban implementar.
  - Lo que no se comunica: Detalles del relato, identidad (cuando no sea necesario), hipótesis o investigación.

- **Nivel 2: Profesional a cargo y/o directores de la Pastoral**
  - Lo que se comunica: Nivel 1 + información adicional necesaria para gestionar los proyectos y acompañar a los coordinadores.
  - Lo que se no comunica: Detalles completos del relato, identidad (cuando no sea necesario), hipótesis o investigación.

- **Nivel 3: Coordinadora de Cultura del Cuidado y Comité de Ambientes Sanos**
  - Acceso completo a la información para evaluar el caso y tomar decisiones, reportando a Secretaría General o denunciando cuando sea el caso.
  - Esto busca resguardar la dignidad, privacidad y seguridad de las personas involucradas y asegurar un manejo responsable del caso.

8. COMITÉ DE AMBIENTES SANOS

Función:
Evaluar casos complejos, definir medidas y tomar decisiones.

Integrantes:
Capellán Mayor, Directora de Pastoral, Coordinadora Cultura del Cuidado

Posibles medidas:

- Suspensión preventiva
- Medidas de resguardo
- Activación de reporte institucional y/o denuncia
- Lineamientos de comunicación.

9. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES Y TOMA DE DECISIONES

- **Traspaso de límites o convivencia:** jefe de zona (con apoyo del asesor de la zona)
  - Conductas reiteradas: jefe de zona + coordinadores de proyecto (con el apoyo de Coordinadora de Cultura del Cuidado y participación de Comité de Ambientes Sanos)

- **Violencia Sexual, abuso sexual o vulneración de derechos:** Coordinadora de Cultura del Cuidado + Comité

10. CHECKLISTS OPERATIVOS

Antes:

- ☐ Capacitación Cultura del Cuidado
- ☐ Conocer protocolos
- ☐ Roles definidos
- ☐ Contactos disponibles

Durante:

- ☐ Escuchar sin juzgar ni investigar
- ☐ Contener y resguardar seguridad
- ☐ No dejar sola a la persona que relata
- ☐ Contactar a Coordinadora de Cultura del Cuidado

Después:

- ☐ Registrar
- ☐ Reportar
- ☐ Seguimiento
- ☐ Evaluación

11. ACOMPAÑAMIENTO POSTERIOR

- Seguimiento a la persona afectada (según el caso)
- Apoyo psicológico frente a situaciones de alto impacto emocional
- Contención comunitaria (si corresponde)
- Evaluación y mejora

12. NÚMEROS Y CONTACTOS CLAVES

Carabineros: 133
PDI: 134
Fono Familia: 149
Coordinadora de Cultura del Cuidado: Mapi Cerdeña (+56 9 9968 3859 / maria.cerdena@uc.cl)

GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES
Ambientes sanos y Prevención de Abusos

13. ROLES Y RESPONSABILIDADES POR CARGO – AMBIENTES SANOS Y PREVENCIÓN DE ABUSOS

		JEFES DE ZONA (APOYADOS POR EL EQUIPO)	ASESOR(A)	COORDINADOR DE PROYECTO	CONTRATADO EN RECORRIDO	COORDINADORA DE CULTURA DEL CUIDADO	COMITÉ DE AMBIENTES SANOS
PREPARACIÓN PREVIA		Capacitación Cultura del Cuidado Conocer protocolos Roles definidos Contactos institucionales disponibles		Velar porque las personas tengan las capacitaciones		Actualización y presentación de capacitaciones y charlas Desarrollo de contenido Mantener registro actualizado	Revisión y aprobación de contenido relacionado a Ambientes Sano
ANTE A UNA SITUACIÓN							
ACOGER Y ESCUCHAR		Escuchar con atención y sin juicios Permitir relato libre (no inducir ni investigar) Validar la importancia del relato					
CONTENER Y RESGUARDAR		Acompañar emocionalmente Resguardar privacidad Asegurar condiciones de seguridad **Si existe riesgo inmediato:** Llamar a Carabineros 133 / PDI 134 Priorizar protección de la víctima					
ACCIONES FRENTE A SITUACIONES DE AMBIENTES SANOS	**TRASPASO DE LÍMITES Y/O CONVIVENCIA**	Conversación formativa con personas involucradas Acuerdos y registro	Orientación a jefes de zona según protocolos (especialmente en situaciones difíciles) Acompañamiento Pastoral en la zona	Asesoramiento y orientación a jefes de zona	Apoyo directo en terreno y contención a coordinadores especialmente en situaciones complejas Si la gravedad lo amerita y existe la cercanía geográfica, visitar la zona afectada según lo conversado con Comité de Ambientes Sanos	Asesoramiento y acompañamiento según necesidad Comunicación a Comité	Revisión del caso en situaciones persistentes o de alta complejidad
	ABUSO O VIOLENCIA (ENTRE ADULTOS)	**Si la conducta es reiterada:** Informar a coordinadores Asesorarse con Coordinadora de Cultura del Cuidado Acuerdos y registro					
		Comunicación inmediata a Coordinadora de Cultura del Cuidado		Conocimiento general del caso. Asesoramiento a jefes de zona.		Comunicación con: Comité Ambientes Sanos Jefes de zona Coordinadores Personas involucradas	Activación de canales institucionales Evaluación del caso Toma de decisiones (ej. Suspensión de participación, medidas de resguardo, decisiones comunicacionales)
		Registro (24-48 hrs)	Velar porque se registre el incidente			Revisar registro Redactar reporte confidencial	
	ABUSO O VIOLENCIA SEXUAL A (NIÑAS, NIÑOS O ADOLESC.):	Comunicación inmediata a Coordinadora de Cultura del Cuidado Registro 24 – 48 hrs.	Acompañamiento Pastoral en la zona Velar porque se registre el incidente	Acompañamiento Pastoral en la zona Velar porque se registre el incidente		Acompañamiento Pastoral en la zona Velar porque se registre el incidente	Acompañamiento Pastoral en la zona Velar porque se registre el incidente
	VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES DE LA ZONA:						
ACOMPAÑAMIENTO PASTORAL Y CONTENCIÓN POSTERIOR		Seguimiento y disponibilidad a víctima (por parte de quien fue testigo o recibió el relato con límites claros)	Asesoramiento y acompañamiento a jefes de zona y a la zona (en caso de estar afectada)			Conversaciones de seguimiento con persona afectadas (según el caso) Acompañar y asesorar a jefes de zona	
		(dependiendo de la gravedad) asesoramiento con psicóloga 24/10	Acompañamiento a jefes de zona, equipo, voluntarios y comunidad				
		Contención comunitaria en caso de que impacte a los voluntarios y/o comunidad		Asesoramiento y acompañamiento a jefes de zona		Monitoreo	
GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD		Son testigos o reciben la develación del caso Contactan inmediatamente a Coordinadora de Cultura del Cuidado		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 3