



Pastoral UC

GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES FRENTE A SITUACIONES DE SEGURIDAD EN EL ENTORNO

Pastoral UC





Pastoral UC

GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Seguridad en el Entorno

1. OBJETIVO

Prevenir, detectar y responder de manera oportuna y coordinada a situaciones que pongan en riesgo la seguridad de los misioneros, resguardando la integridad física y emocional de las personas, y actuando dentro del marco institucional y de la Cultura del Cuidado.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Dirigido a:

- Jefes/as de zona (JdZ)
- Coordinadores/as de proyecto
- Asesores/as
- Contratados/as de la Pastoral UC
- Todos los voluntarios

NO reemplaza:

- Formación específica en seguridad y gestión de crisis
- Protocolos institucionales de la UC (Secretaría General, Rectoría)
- Intervención de fuerzas de orden o servicios de emergencia del Estado

Nota importante:

Este protocolo aplica a situaciones de riesgo en el entorno (seguridad del espacio, entorno geográfico, situaciones de violencia externa). Para situaciones de salud mental, accidentes físicos o ambientes sanos, remitirse a los protocolos específicos de esas áreas.

3. PRINCIPIOS DE ACCIÓN

- Prioridad de la vida y la integridad sobre cualquier otro objetivo
- Prudencia y no confrontación ante situaciones de riesgo
- Actuación en grupo: nunca solos en terreno



Pastoral UC

GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Seguridad en el Entorno

- Corresponsabilidad y comunicación oportuna
- Conocimiento previo del entorno como herramienta de prevención
- Adaptación al nivel de riesgo real de cada zona
- Registro y aprendizaje continuo

4. FLUJO OPERATIVO DE ACCIÓN

Ante cualquier situación de riesgo en el entorno, seguir esta secuencia:

1) Detectar y evaluar:

- Identificar señales de riesgo en el entorno (personas, lugares, eventos)
- Evaluar nivel de riesgo: ¿es inmediato o potencial?
- No actuar en solitario: alertar a compañeros y al JdZ

2) Contener y proteger al grupo:

- Reunir al grupo y dirigirse al punto seguro previamente definido
- Mantener la calma y evitar reacciones impulsivas o confrontacionales
- No resistir ante un robo: entregar lo que se pida

3) Activar red de emergencia:

- Riesgo grave o inminente (balacera, violencia, heridos): llamar a Carabineros 133 o SAMU 131
- Informar siempre a los JDZ/ Coordinadores.

4) Comunicar y coordinar:

- El JdZ informa al Coordinador/a sobre la situación
- El Coordinador/a evalúa con el Profesional a cargo las medidas a tomar
- El Equipo de Cultura del Cuidado (Capellán Mayor, Directora de la Pastoral, Coordinadora de Cultura del Cuidado, Director de DSM y Profesional a cargo del proyecto) toma decisiones de alto impacto como la evacuación, retiro de zona, suspensión o cancelación de la actividad.

5) Registrar:

- Registrar en bitácora: qué ocurrió, cuándo, quiénes estaban involucrados y cómo se actuó



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Seguridad en el Entorno

- Plazo máximo: 24-48 horas después del incidente

6) Acompañar y hacer seguimiento:

- Contención emocional del equipo después del incidente
- Evaluación del riesgo residual antes de retomar actividades
- Seguimiento a personas afectadas por el incidente

5. SEÑALES DE ALERTA EN EL ENTORNO

• Señales físicas y ambientales:

- Presencia de personas en actitud intimidante o con armas visibles
- Concentración inusual de personas, vehículos o caravanas
- Fuegos artificiales, música fuerte o ambiente hostil (posible funeral narco u otro evento de riesgo)
- Sectores sin iluminación o con poca visibilidad
- Zonas con consumo visible de drogas o alcohol
- Presencia de peleas, riñas o tensiones entre vecinos

• Señales en el grupo:

- Voluntario/a que no aparece o no responde comunicaciones
- Señales de miedo, angustia extrema o parálisis en algún miembro del equipo
- Conflicto interno que escala en intensidad

6. CLASIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

- **Riesgo Leve:** No hay amenaza inmediata. Situación controlable por el grupo. Ejemplo: corte de luz, presencia de personas en estado de ebriedad, pero no agresivas, incomodidad en el ambiente.
- **Riesgo Moderado:** Requiere retirarse del lugar y contacto con jefes de zona a cargo o coordinadores. Puede escalar. Ejemplo: amenazas verbales, seguimiento



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Seguridad en el Entorno

sospechoso, situación ambiental tensa.

- **Riesgo Grave:** Amenaza activa e inminente. Se activan servicios de emergencia del Estado de forma prioritaria. Ejemplo: balacera, robo con violencia, voluntario herido, incendio.
- **No exponer a la persona afectada**

7. SITUACIONES ESPECÍFICAS Y PROTOCOLO DE ACCIÓN

NIVEL DE RIESGO	SITUACIÓN	ACCIÓN INMEDIATA
LEVE	CORTE DE LUZ EN ALOJAMIENTO	• Mantener la calma. • Usar linternas • Verificar estado del grupo. • Informar a jdz • Si el corte persiste, los jdz comunican a coordinadores o profesional a cargo. • Registro del hecho
LEVE / MODERADO	CONSUMO DE DROGAS / SITUACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL	• No intervenir. • Alejarse del sector. • Informar a jdz • Evaluar si se modifica recorrido (jdz) • Si la situación persiste o escala, los jdz comunican a los coordinadores o profesional a cargo. • Registrar el hecho.
MODERADO	AMENAZA O INTIMIDACIÓN	• Retirarse con calma. • No confrontar. • Ir al punto seguro. • Informar al jdz • Jdz comunican a coordinadores del proyecto o profesional a cargo • Registrar el hecho.
MODERADO	PRESENCIA POLICIAL O OPERATIVO EN ZONA	• No interferir y mantener la calma. • Identificarse como misioneros. • Informar a jdz • Los jdz reúnen al grupo e informan a coordinadores del proyecto o profesional a cargo • Registrar el hecho
MODERADO / GRAVE	ROBO O HURTO	• Entregue lo que se pida sin resistencia. • Retire al grupo al punto seguro. • Contacte jdz • Jdz informan a coordinadores o profesional a cargo y evalúan denuncia en Carabineros (133). • Registrar el hecho.
MODERADO / GRAVE	CORTE DE LUZ EN ALOJAMIENTO	• Mantener la calma. • Usar linternas • Verificar estado del grupo. • Informar a jdz • Si el corte persiste, los jdz comunican a coordinadores o profesional a cargo. • Registro del hecho
MODERADO / GRAVE	VOLUNTARIO/A DESAPARECIDO/	• Detener grupo. • Llamar al voluntario. • Informar inmediatamente de jdz • Jdz se comunican inmediatamente con coordinadores o profesional a cargo • Si no responde en 30 minutos (considerando la hora del día y circunstancias): búsqueda local en duplas. • Si no hay contacto en 1 hora. Comunicarse con contacto de emergencia. • Contactar a carabineros • Registrar el hecho
GRAVE	CORTE DE LUZ EN ALOJAMIENTO	• Agacharse y buscar cobertura. • Silenciar celulares. • Ir al punto seguro. • Llamar a Carabineros (133). • Informar a jdz. • Suspender salidas ese día. • Comunicar a coordinadores o profesional a cargo. • Esperar instrucciones. • Registrar el hecho.
GRAVE	FUNERAL NARCO U EVENTO HOSTIL	• Retirar inmediatamente al equipo. • Volver al alojamiento o punto seguro. • Informar a jdz • Jdz se comunican con coordinadores o profesional a cargo. • Suspender misión del día. • No retomar hasta confirmar normalidad con Carabineros y comunicación con la Pastoral. • Registrar el hecho.
GRAVE	INCENDIO EN ALOJAMIENTO	• Evacuar del lugar. • Ir al punto seguro exterior. • Llamar a Bomberos (132). • Llamar a SAMU si hay heridos (131). • Informar a coordinadores o profesional a cargo inmediatamente



Pastoral UC

GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Seguridad en el Entorno

8. CONDICIONES PARA SALIR Y PARA SUSPENDER ACTIVIDADES

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

- **Condiciones mínimas para salir a terreno:**
 - Presencia de JdZ con experiencia en la zona
 - Grupos de al menos 3 personas; incluye al menos un hombre
 - Todos identificados con polera oficial del proyecto o cruz visible
 - Punto seguro definido y comunicado al equipo
 - Números de emergencia guardados en el celular
 - Celular con batería cargada
 - No portar objetos de valor visibles
- **Cuándo suspender inmediatamente:**
 - Balacera o tiroteo en la zona
 - Amenaza directa o agresión al grupo
 - Voluntario/a herido/a o desaparecido/a
 - Instrucción de Coordinadores o Pastoral UC de suspender
 - Percepción generalizada de inseguridad grave en el equipo
 - Funeral narco, operativo policial activo u otro evento de alto riesgo ambiental

9. PUNTO SEGURO

Cada zona de misión debe definir y comunicar dos puntos seguros antes de iniciar las actividades:

Punto seguro en el alojamiento:

- Habitación o espacio interior, alejado de ventanas y puertas hacia la calle



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Seguridad en el Entorno

- Con capacidad para acoger a todo el equipo
- Con buena señal telefónica, botiquín, agua y linterna

Punto seguro en la ruta de misión:

- Lugar visible, público y seguro dentro del barrio o comunidad
- Permite reagruparse rápidamente ante una emergencia
- Ejemplos: sede de junta de vecinos, capilla, minimarket conocido

Ambos puntos deben: estar identificados y comunicados a todos los voluntarios antes de la primera salida y revisados al menos una vez durante la misión.

10. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES Y TOMA DE DECISIONES

- **Jefes de zona:** Detecta, evalúa, contiene, repliegue, toma decisiones frente a situaciones leves, activa red, registra el hecho. Contacta a la familia según el caso y previa comunicación con la Pastoral.
- **Coordinadores:** Asegura cumplimiento de protocolos. Comunicación constante con jdz y profesional a cargo de la Pastoral.
- **Contratados Pastoral:** Acompaña, orienta, coordina
- **Equipo Cultura del Cuidado:** Conformado por Profesional a cargo de área, director de DSM, Coordinadora de Cultura del Cuidado, Directora de la Pastoral y Capellán Mayor. Acompaña, orienta y toma decisiones en situaciones graves. Contacta a la familia cuando corresponda.



Pastoral UC

GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Seguridad en el Entorno

11. LÍMITES DE ACTUACIÓN

- No confrontar ni resistir ante amenazas o robos
- No ingresar a zonas no autorizadas por el JdZ
- No tomar decisiones de alto riesgo en solitario
- No permanecer en zona de riesgo activo
- No prometer resultados o garantías a los voluntarios sobre la seguridad del entorno
- No reemplazar la función de las fuerzas del orden o servicios de emergencia

Siempre: retirarse, comunicar, registrar.

12. CHECKLISTS OPERATIVOS

Antes de la actividad:

- ☐ Zona y puntos seguros identificados y comunicados al equipo
- ☐ Lista de voluntarios actualizada con contactos de emergencia
- ☐ Números de emergencia guardados en celular (133, 131, 132, Fono UC)
- ☐ Todos los voluntarios con polera oficial o cruz visible
- ☐ Grupos conformados (mínimo 3 personas, al menos un hombre)
- ☐ Briefing de seguridad realizado: reglas, puntos seguros, señales de alerta
- ☐ Celulares con batería cargada
- ☐ Horario de salida y regreso definido y comunicado

Durante la misión:

- ☐ Grupo unido en todo momento; nadie se separa sin autorización
- ☐ Polera oficial o identificación visible
- ☐ No se portan objetos de valor visibles
- ☐ No se ingresa a zonas no autorizadas
- ☐ Se respetan los horarios y límites definidos



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Seguridad en el Entorno

- ☐ Se informa al Jefes de zona ante cualquier señal de riesgo
- ☐ Celular disponible y con batería

Después de la actividad / ante un incidente:

- ☐ Confirmar que todos los voluntarios están de vuelta
- ☐ Reportar cualquier incidente al JdZ o coordinadores
- ☐ Registro en bitácora (dentro de 24-48 horas)
- ☐ Contención emocional del equipo si corresponde
- ☐ Evaluación de riesgos para próximas salidas
- ☐ Seguimiento a personas afectadas

13. COMUNICACIÓN Y REGISTRO

Frente a incidente leve

- Registro en bitácora
- Comunicar a coordinadores si hay evolución preocupante

Frente a incidente moderado:

- Informar a coordinadores y Profesional a cargo
- Contactar a la familia (según caso y en coordinación con la Pastoral)
- Registro en bitácora

Frente a incidente grave:

- Comunicación inmediata: Carabineros 133 / SAMU 131 / Bomberos 132 según corresponda
- Informar de inmediato a Coordinadores y Profesional a cargo
- Contactar a la familia (en coordinación con la Pastoral)
- Registro en bitácora



Pastoral UC

GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Seguridad en el Entorno

14. ACOMPAÑAMIENTO POSTERIOR

- Contención emocional inmediata al equipo después de un incidente grave
- Apoyo psicológico a voluntarios que lo necesiten (Fono UC 5000 o Psicóloga Pastoral)
- Evaluación comunitaria del incidente: qué ocurrió, cómo se actuó, qué mejorar
- Seguimiento individual a personas directamente afectadas
- Revisión de protocolos y ajustes si corresponde

15. NÚMEROS Y CONTACTOS CLAVE

SERVICIO / CONTACTO	NÚMERO
CARABINEROS	133
SAMU (AMBULACIA)	131
BOMBEROS	132
PDI (POLICÍA DE INVESTIGACIONES)	134