# GUIA PARA EL SERVIDOR DE LA PASTORAL SOCIAL

## PRESENTACIÓN

**Servir desde el amor, como discípulos en salida buscando el bien de nuestra ciudad.**

***"No amemos de palabra ni de boca, sino con obras y según la verdad."* 1 Juan 3, 18**

El plan pastoral arquidiocesano (2025–2027) enfatiza ejes fundamentales como **el desarrollo humano integral y solidario, el cuidado de la casa común, la fraternidad, la construcción de paz y el fortalecimiento del tejido social en los barrios y comunas de la ciudad** de Cali. Para cumplir con todos esos propósitos y como depositarios animadores de la línea pastoral de la esperanza, se hace necesario tener un grupo de laicos comprometidos y formados desde la Doctrina Social de la Iglesia, para que se conviertan en los testigos efectivos de la fe transformada en acción amorosa.

**¡Bienvenidos al Servicio Social Católico en la Arquidiócesis de Cali!**

Querido servidor y servidora:

Al abrir las páginas de esta cartilla, están dando un paso consciente hacia el corazón mismo del Evangelio: la caridad en acción. La Pastoral Social de Cali te da la bienvenida a este itinerario de servicio, donde la fe sale de los templos para encarnarse en las calles, comunas, laderas y corregimientos de nuestra amada ciudad.

Nuestra Iglesia particular camina bajo las Líneas Pastorales, que son una ruta que nos convoca a promover el Desarrollo Humano Integral y Solidario, la búsqueda inacabada del perdón, la reconciliación y la **paz**, así como la custodia responsable de la casa común como nos enseñó el Papa Francisco en *Fratelli Tutti*, *"nadie se salva solo, únicamente es posible salvarse juntos"* (FT 32).

Ser servidor católico en Cali no es simplemente una labor de asistencia técnica o filantropía social; es una vocación nacida del bautismo para ser presencia viva de Cristo resucitado allí donde la fragilidad, la exclusión y el dolor reclaman esperanza. El Papa León XIV nos recuerda en la encíclica *Magnifica Humanitas* que la Doctrina Social de la Iglesia *"es un camino de discernimiento comunitario, una teología de la comunión en la historia"* (MH 27). Por ello, el voluntariado responde a la llamada a *"ser constructores de comunión, no arquitectos de Babel; siervos del Reino que viene"* (MH 13). Asimismo, en la exhortación *Dilexi te*, León XIV nos encomienda

volver la mirada al amor preferencial por los pobres, recordando que el estudio y el diálogo con quienes sufren es la fuente viva del pensamiento social cristiano.

Por lo anterior, este documento nace para ser un instrumento práctico, espiritual y organizativo que guíe tus pasos en el territorio, lugar y destino de la acción caritativa de la Iglesia y expresada por el bautizado a través del servicio pastoral. A lo largo de sus secciones descubrirás nuestra Identidad que nos da ese valor genuino como discípulos misioneros que a través de una caridad organizada y efectiva damos esperanza a la luz de las enseñanzas del maestro Jesús.

Tendrás elementos que te ayudarán a comprender lo que significa la Acción Social de la Iglesia y cómo la Doctrina Social nos orienta a trabajar por la dignidad humana. En ese sentido es primordial que asumamos una actitud proactiva hacia la acción territorial, que ayude **a tener** herramientas prácticas para acompañar procesos de seguridad alimentaria, apoyo a migrantes, atención al adulto mayor, a los privados de la libertad, personas en situación de calle, poblaciones afrodescendientes e indígenas y constructores de paz urbana, además de tener un amor y respeto por el cuidado de la naturaleza.

Optar por el servicio pastoral es cuidar la acción misma, **y esto** implica asumir unos deberes institucionales, pautas de autocuidado, estar dispuesto a una formación continua y abiertos a construir una vida comunitaria para mantener encendido el ardor del servicio sin caer en el desgaste.

Portarán un chaleco que los identificará como servidores de nuestra Pastoral Social, por lo tanto, tendrán que llevarlo con responsabilidad, pues no es cosa menor ser reflejo e imagen de la dimensión amorosa de la Iglesia Católica en Cali.

Santiago de Cali enfrenta desafíos sociales complejos, pero también guarda un tesoro inmenso en la resiliencia y solidaridad de su gente. Desde la labor en los comedores comunitarios y el Banco de Alimentos, el acompañamiento en las parroquias, hasta las iniciativas ecológicas y de justicia social, su contribución como voluntario social católico es una semilla transformadora.

Agradecemos de corazón su disponibilidad, su tiempo, sus talentos e incluso sus conocimientos profesionales al servicio de la Iglesia y del pueblo caleño. Que Nuestra Señora de los Remedios, patrona de nuestra arquidiócesis, oriente sus pasos y haga fecunda su entrega en cada

experiencia comunitaria a la que sean enviados.

Diego Fernando Guzmán Ruiz, Pbro.
Vicario Episcopal para el Servicio del Desarrollo Humano Integral
Director de la Pastoral Social de la Arquidiócesis de Cali.

## 1. EL SERVIDOR DE LA PASTORAL SOCIAL ARQUIDIOCESANA

El servicio Social en la Pastoral Social es una profunda respuesta a una vocación espiritual que vive cada persona. Enraizada en las enseñanzas de Cristo e inspirada por los santos, esta vocación invita a los feligreses a servir no solo con sus manos, sino también con su corazón y su alma.

A través del voluntariado, las personas a menudo encuentran un camino hacia una mayor plenitud espiritual y nuevas dimensiones de fe y propósito. La iglesia, en especial la Pastoral Social se nutre de la generosidad y el compromiso de personas de buena voluntad, quienes llevan el amor de Cristo a los más vulnerables dentro y fuera de la Iglesia. De esta manera, el voluntariado en la iglesia se convierte en un acto recíproco de gracia: una forma para que las personas vivan su fe y para que la iglesia continúe su misión de servicio, amor y unidad.

A través del servicio, las personas encarnan el amor de Cristo al cuidar de los demás, enriqueciendo tanto sus propias vidas como las de quienes los rodean. A su vez, permite comprender lo que significa servir sin esperar recompensa. Al ofrecer su tiempo y talentos, a menudo se sienten espiritualmente enriquecidos, experimentando un profundo sentido de propósito y acercándose más a Dios en el proceso.

El Servidor de la Pastoral Social de Cali promueve un fuerte sentido de comunidad y pertenencia dentro de la iglesia. Al colaborar en los procesos pastorales, las personas crean lazos de compañerismo y apoyo mutuo. Estas relaciones se convierten en fuente de aliento e inspiración, reforzando la idea de que la iglesia es una familia unida por la fe y el amor.

Mediante el servicio comunitario, los servidores pueden abrazar el espíritu de armonía, de unidad y cooperación.

Pero más allá de los beneficios personales del crecimiento espiritual, el voluntariado también ofrece a los feligreses la oportunidad de generar un impacto significativo en su comunidad. Los proyectos de servicio de la Pastoral Social les permiten abordar necesidades sociales reales, desde cuidar a los enfermos y alimentar a los hambrientos hasta educar a los niños y consolar a los solitarios. Al trabajar junto a otros miembros de la comunidad, las personas presencian de primera mano cómo los esfuerzos colectivos generan un cambio positivo, profundizando su sentido de responsabilidad social. De esta manera, el voluntariado se convierte en un ministerio de presencia, que encarna el mandato de Jesús:  servir a toda la humanidad con compasión y reverencia.

Como personas voluntarias participamos del compromiso de poner en práctica la vivencia de los siguientes valores y actitudes

- ✓ Una fe compartida en Dios, Padre de todos los hombres, que irradia su amor a toda la Creación y que nos llama a trabajar por y con muchos de sus hijos que sufren injustamente.
- ✓ La valoración que tiene la pertenencia a la Iglesia, que nos recibe a todos y que practica la caridad de manera organizada para responder a esa llamada de Dios Padre.
- ✓ Una gratuidad y una disponibilidad, cada uno desde su condición, en nuestro participar en la Pastoral Social
- ✓ Una preparación y una capacitación en nuestro hacer en la Pastoral Social
- ✓ Una responsabilidad hacia la misión asumida por cada uno, poniendo en juego los talentos recibidos.
- ✓ Una actitud de acogida a nuestros compañeros en la misión y en especial a aquellos por los que trabajamos.
- ✓ Un continuo deseo de formarnos y mejorar en nuestro servicio.
- ✓ Un trabajo y funcionamiento con un estilo austero, que está en justo equilibrio con las mediaciones que nuestro servicio reclama.
- ✓ Un compromiso con la institución a aportar no sólo lo que hacemos, sino la integridad de lo que cada uno de nosotros somos.

Con el servicio del voluntariado la Iglesia le apuesta también al desarrollo integral de las personas tanto de quienes realizan la acción voluntaria como los beneficiarios de la misma. Como también a la transformación de la sociedad, buscando que las brechas de la desigualdad se cierren y la dignidad no sea vulnerada.

Es de suma importancia que el acompañamiento al servicio social también fomente la toma de una conciencia crítica de forma que los voluntarios sean consciente de sus derechos y de sus deberes para con las demás personas, así mismo que tengan las herramientas para que puedan realizan un análisis crítico de las causas de la pobreza, denuncien las injusticias y a su vez, puedan implicar a la comunidad en la resolución de los problemas. Así como indistintamente se pueda servir a la comunidad a través de las distintas pastorales que hacen parte de la Vicaría para el Servicio al Desarrollo Humano Integral.

## 2. CARACTERISTICA DE LOS SERVIDORES DE LA PASTORAL SOCIAL

El servidor social de la Iglesia se caracteriza por su compromiso con los otros y por los otros desde la radicalidad y la gratuidad del amor que nace de la fe. Busca con su actuar el cambio social y forja el camino hacia una sociedad más justa.

Las características principales entre muchas otras son:

1. Son personas activas que aportan a la sociedad no sólo desde las tareas realizadas, sino también desde las actitudes expresadas.

2. Capaces de organizarse y participar en la búsqueda de respuestas colectivas pasando de lo individual a lo colectivo.

3. Coherente en la acción realizada con la gran posibilidad de crecer como persona y/o como cristiano.

4. Plasma a través de su participación, los valores como la solidaridad, la gratuidad, la igualdad.

5. Cuenta con disponibilidad para la acción y para la formación, superando la simple buena voluntad y promoviendo una acción de calidad.

Un voluntariado en proceso, con motivaciones diferentes, que se va haciendo día a día por medio de la tarea, la formación y el acompañamiento.

Este es un voluntariado vivido como vocación hacia el mundo de los pobres, entendido como un llamado desde nuestra identidad y compromiso cristiano.

## 3. ORGANIZACIÓN DEL VOLUNTARIO DE LA PASTORAL SOCIAL

El servicio del voluntariado de la Pastoral Social cuenta con una organización que le permite funcionar adecuadamente y cumplir de manera satisfactoria con las obligaciones que adquiere con los voluntarios y con las pastorales que requieren del servicio.

El servicio del voluntariado de la pastoral forma parte de la estructura actual organizativa de la pastoral como una acción coordinada desde el área de pastoral.

Cuenta con una profesional responsable del grupo del voluntariado, quien junto a la coordinación de la pastoral dentro de la Vicaría realizan de manera permanente el análisis de las necesidades de las pastorales que requieran el servicio del voluntariado, así como la capacitación y la formación permanente del grupo voluntario.

## 4. CONDICIONES DE SEGURIDAD FÍSICA Y OPERATIVA EN EL VOLUNTARIADO.

El nivel de riesgo en el servicio del voluntariado es cambiante y depende de diversas cosas:

1. El contexto en el que se va a desempeñar el servicio

2. Las amenazas que se pueden presentar durante el servicio

3. Las capacidades con las que cuenta el voluntariado

4. Las vulnerabilidades tanto de los voluntarios como los de las comunidades

5. Factores como género, edad o capacidad.

Para poder hacer un voluntariado lo más seguro posible debemos tomar en cuenta que si bien la parte de análisis de riesgo la hace la propia organización, cada persona debe tomar su parte de responsabilidad para facilitar que la seguridad y protección sea lo más integral posible.

Por ello se hace necesario realizar un análisis a nivel individua, y grupal sobre las vulnerabilidades y capacidades y estar muy conscientes de las fortaleces y debilidades de cada equipo. Solo debemos tomar en cuenta que las vulnerabilidades y capacidades son dos caras de la misma moneda. Por esto, para cada vulnerabilidad que identifiquemos podremos pensar en la capacidad que la supliría (ej.: si una vulnerabilidad es no saber nadar y en el día a día estamos cerca de ríos, una capacidad puede ser aprender a nadar).

## 5. TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo es básico y clave para poder desarrollar un buen voluntariado y acompañamiento en terreno. Para ello, no debemos esperar a que los conflictos surjan o las incomodidades estén presentes. Más bien, debemos de trabajar colectivamente desde el inicio, nutriendo el espacio común, para prevenir situaciones complicadas y para contar con las herramientas adecuadas cuando los conflictos emerjan.

Si bien el trabajo voluntario tiene diferencias en relación al trabajo remunerado y está delimitado en el tiempo, el papel y aportes que se espera el voluntariado es clave. La energía, el entusiasmo, las ganas de aprender y compartir son fundamentales para sostener el proceso el terreno así que el trabajo en equipo es muy importante para que el impacto final sea el que estamos esperando.

## 6. COMPROMISOS DE LA PASTORAL SOCIAL FRENTE AL VOLUNTARIADO

- ✓ Permitir el acceso a todas las personas sin discriminación, siempre que respeten la naturaleza y fines de La Pastoral Social y estén dispuestas a participar activamente en lo programado por ella.
- ✓ Analizar, conjuntamente, las posibilidades reales y efectivas para desarrollar las actividades.

- ✓ Facilitar la integración del voluntariado, manteniéndolo informado de los objetivos y actividades de la Pastoral.
- ✓ Promover la formación del voluntariado, que tengan en cuenta su proceso de maduración y crecimiento personal, el cultivo de la interioridad y la espiritualidad, y la identificación con el estilo y valores de la pastoral
- ✓ Potenciar la participación real y efectiva de las personas voluntarias.
- ✓ Priorizar el trabajo en equipo frente a una acción individualista; y poner el acento en la construcción de sinergias y el trabajo en red, tanto en el ámbito interno de la pastoral, como fuera de nuestra institución con otras asociaciones, redes, coordinadoras de entidades sin ánimo de lucro.
- ✓ Realizar una evaluación periódica de su trabajo de manera conjunta y/o personal.
- ✓ Ofrecer el apoyo y acompañamiento necesario por parte de todas las personas que trabajan en la Pastoral Social, para el desempeño de su tarea, tanto en el aspecto espiritual y humano como técnico.
- ✓ Dotar de chaleco distintivo para la acción del Voluntariado.
- ✓ Distribuir a los voluntarios de acuerdo a las capacidades y de acuerdo a las necesidades para la acción en las diversas pastorales que hacen parte de la Vicaría Para el Servicio al Desarrollo Humano Integral.

## 7. RELACIÓN ENTRE LA PASTORAL SOCIAL Y EL VOLUNTARIADO

La relación entre La Pastoral Social y las personas voluntarias **no es de tipo laboral**, dado el carácter gratuito de su acción. No obstante, la Pastoral Social garantiza el cumplimiento de los derechos y responsabilidades derivados de la legislación vigente.

Acoge la Pastoral Social lo que dice la ley 720 de 2001 en su artículo 3:

Se entiende por Voluntariado" como el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario.

Por voluntario la ley lo define como: toda persona natural que libre y responsablemente, **sin recibir remuneración de carácter laboral**, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas".

Como "**Entidades con Acción Voluntaria"** (ECAV) Son aquellas que sin tener como finalidad el voluntariado, realizan acción voluntaria.

Así mismo, acoge entre los propios de la Iglesia, los siguientes fines expresados en la Ley720 Fines del voluntariado. Las acciones del voluntariado tendrán los siguientes fines:

a. Contribuir al desarrollo integral de las personas y de las comunidades, con fundamento en el reconocimiento de la dignidad de la persona humana y la realización de los valores esenciales de la convivencia ciudadana a saber: La vida, la libertad, la solidaridad, la justicia y la paz;
b. Fomentar, a través del servicio desinteresado, una conciencia ciudadana generosa y participativa para articular y fortalecer el tejido social.
c. Cumplir los compromisos contraídos con las personas voluntarias, respetando sus derechos y deberes.
d. Tener suscrita una póliza de seguros según lo requieran las características y las circunstancias de la actividad desarrollada que cubra los siniestros de las personas voluntarias y los que se produzcan a terceros ocasionados por el ejercicio de las actividades encomendadas.

## 8. DERECHOS Y DEBERES DEL VOLUNTARIO

### DERECHOS

Los voluntarios de la Pastoral Social tienen los siguientes derechos:

a. Recibir durante la realización de cualquier actividad voluntaria información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les encomienden.
b. Recibir en todo momento, a cargo de la entidad de voluntariado, y adaptada a sus condiciones personales, la formación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades que se les asignen.
c. Ser tratadas en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad y los demás derechos fundamentales reconocidos en los convenios, tratados internacionales y en la Constitución.
d. Participar activamente en la Pastoral colaborando en las actividades y procesos a los que se les llame.
e. Disponer de un chaleco que acredite de su condición de voluntario en la que conste, además, la entidad de voluntariado en la que participa.
f. Realizar su actividad de acuerdo con el principio de accesibilidad universal adaptado a la actividad que desarrollen.
g. Ser bien acogida, apoyada e informada sobre la identidad, misión y acciones de la Pastoral Social.
h. Ser orientada hacia las actividades más adecuadas respecto a su perfil personal, motivación y habilidades.
i. Acordar libremente las condiciones de su acción voluntaria, el ámbito o el sector de actuación, el compromiso de las funciones definidas conjuntamente, el tiempo y el horario que podrá dedicar a la pastoral, las responsabilidades aceptadas; y ser respetados en cuanto al tiempo disponible para la realización de su tarea de voluntariado.

j. Recibir formación general y especializada, de forma inicial y continuada, sobre la Pastoral Social, y para un desempeño adecuado de las tareas que va a realizar, con el fin de ayudar a un mayor crecimiento personal, espiritual y social.
k. Estar acompañada en su actividad recibiendo el apoyo por parte de la Pastoral.
l. Ser respetada por la institución en su proceso de crecimiento y desarrollo personal.
m. Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene.
n. Disponer de una acreditación identificativa de su condición de persona voluntaria ante terceros y obtener certificaciones de su participación en los programas.

## DEBERES DE LOS VOLUNTARIOS

a. Actuar de acuerdo con los valores del Evangelio y la doctrina de la Iglesia. Caridad y gratuidad.
b. Servir al prójimo con amor desinteresado, viendo a Cristo en cada persona necesitada.
c. Mantener la unidad y la obediencia pastoral con los sacerdotes y coordinadores designados.
d. Cumplir con los horarios, tareas asignadas y metas del grupo o pastoral.
e. Participar en las jornadas de inducción, capacitación espiritual y técnica que organiza la Pastoral Social.
f. Tratar con respeto a los demás voluntarios, líderes y beneficiarios, fomentando un ambiente de paz.
g. Actuar de forma diligente, responsable y solidaria, conforme a lo estipulado por la Pastoral social en sus principios fundamentales.
h. Respetar los derechos de las personas destinatarias de su acción voluntaria.
i. Seguir las instrucciones técnicas para el adecuado desarrollo de las actividades encomendadas que se les señalen por las personas responsables de los programas designados por la Pastoral Social.
j. Utilizar debidamente el chaleco distintivo otorgado por la Pastoral social.
k. Cumplir las medidas de seguridad y salud que se adopten.
l. Participar en las tareas formativas organizadas por la Pastoral Social.
m. Informar al momento de querer cesar en la realización de sus actividades como voluntario, hacer la respectiva entrega del chaleco.
n. Conocer el protocolo de protección de menores que rige en la Pastoral Social.

## 9. RUTAS DE ATENCIÓN

Es fundamental que las personas voluntarias conozcan las rutas de atención para garantizar una respuesta rápida, segura y efectiva ante situaciones de vulnerabilidad o crisis. El voluntariado suele ser el primer punto de contacto con las comunidades, lo que convierte a sus integrantes en un puente crítico entre las personas afectadas y las instituciones competentes.

Para la Pastoral Social es fundamental que los voluntarios conozcan estas rutas para que sepan a dónde dirigir a una persona evita que tenga que contar su historia repetidas veces a entidades equivocadas y se re victimicen las personas.

Conocerlas también garantiza una respuesta oportuna en casos de violencia, emergencias médicas o crisis de salud mental, el tiempo es vital.

Conocer la ruta ahorra minutos valiosos. Delimita responsabilidades, protege al voluntario al aclararle qué acciones le corresponden y dónde termina su labor para dar paso a los profesionales.

Asegura el respaldo institucional porque permite que las problemáticas se canalicen a través de los mecanismos legales y de protección social correctos.

Por último, al conocer las rutas, saberlas activar construye confianza, puesto que una orientación clara y segura fortalece la credibilidad de la Pastoral y tranquiliza a la comunidad.

**RUTA DE ATENCIÓN CASO DE DESASTRES NATURALES**

Esta ruta se activa de manera escalonada a través del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD).

1. **Primeros auxilios y respuesta inmediata**

**Llama a emergencias:** Marca **123** para policía, bomberos o ambulancias.

**Entidades de socorro:** Sigue las instrucciones de la Cruz Roja, la Defensa Civil o los Bomberos locales.

**Evacuación:** Dirígete a las zonas seguras o albergues temporales definidos por tu alcaldía.

2. **Evaluación y reporte de daños**

**Inspección técnica:** Organismos de socorro o ingenieros revisan las estructuras afectadas.

**Registro oficial:** El municipio realiza el censo de caracterización de familias damnificadas mediante herramientas como el Registro Único de Damnificados (RUD).

**Canales locales:** En ciudades como Cali, puedes reportar afectaciones a través de los canales establecidos por la Alcaldía de Santiago de Cali

**RUTAS DE ATENCIÓN VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO**

## Líneas de emergencia y orientación nacional

Línea 155: Orientación nacional y confidencial para mujeres víctimas de violencia (24/7).

Línea 123: Emergencias generales de la Policía Nacional y servicios de salud.

Patrulla Púrpura de la Policía Nacional: Apoyo especializado y reacción inmediata en VBG.

Línea 122: Denuncias penales ante la Fiscalía General de la Nación.

Línea 141: Protección infantil del ICBF en casos de maltrato o vulneración de menores.

## Puertas de entrada a la ruta

Puedes iniciar el proceso por el canal que te genere mayor confianza y seguridad:

**Atención en salud (Urgencias):**

Acude a cualquier hospital o clínica (público o privado).

La atención por violencia sexual es **prioritaria, inmediata y gratuita**.

**No es requisito** haber denunciado formalmente para recibir atención médica, anticoncepción de emergencia o exámenes de infecciones de transmisión sexual.

**Medidas de protección y justicia:**

Reciben casos de violencia intrafamiliar y dictan medidas de protección provisionales.

**Fiscalía General de la Nación / URI:** Para instaurar denuncias penales por delitos graves o agresiones sexuales.

**Medicina Legal:** Para la valoración médico-legal cuando sea requerida por la autoridad o solicitada en el proceso.

**BIBLIOGRAFIA**

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA VOLUNTARIADO. Alianza por la Solidaridad 2020 www.alianzaporlasolidaridad.org

EL VOLUNTARIADO EN CÁRITAS CARTA E ITINERARIO DE LA PERSONA VOLUNTARIA.https://www.caritas.es/main-files/uploads/2017/11/El-voluntariado-en-Ca%CC%81ritas.pdf

MANUAL SOBRE VOLUNTARIADO SOCIAL CATÓLICO. Conferencia Episcopal de Colombia. Secretariado Nacional de Pastoral Social. Colección Ayudas para la Paxis Pastoral.