DIÓCESIS CATHOLICA DE MEMPHIS

“Llamados a dar la Bienvenida: Formación para Ujieres y Recepcionistas”

Mateo 25:40

“Os aseguro que cuanto hicisteis a uno de estos hermanos míos más pequeños, a mí me lo hicisteis.”

Nuestro Ministerio

Los ujieres y las personas encargadas de la acogida son ministros de la hospitalidad.

A menudo, somos las primeras y las últimas personas con las que se encuentran los feligreses.

Nuestra presencia ayuda a que las personas se sientan bienvenidas, valoradas y seguras.

Servimos con paciencia, amabilidad y atención.



Un Ministerio Católico de Hospitalidad

Recibe a cada persona con dignidad y respeto.

Presta atención a los visitantes, las familias, los feligreses de edad avanzada y aquellos que necesiten ayuda.

Ayuda a crear un ambiente en el que todos puedan participar en la Misa.



El rol del equipo de bienvenida

Saluda a la gente con calidez.

Familiarízate con los baños, las aulas, las salidas y las oficinas parroquiales.

Identificar a los visitantes que puedan necesitar ayuda adicional.



El Papel del Ujier

Ayudar a acomodar a las personas y a mantener un ambiente ordenado.

Ayudar durante la colecta.

Ayudar a los feligreses con necesidades especiales.

Supervisar las condiciones generales dentro y alrededor de la iglesia.

Conoce los procedimientos de emergencia.



El Poder del “Hola”

Sonríe, saluda a la gente y haz contacto visual con ellos.

Sé accesible y no olvides decir "hola".

Fíjate en las personas que parezcan incómodas, confundidas o que necesiten ayuda.

Un sencillo saludo también puede ayudar a establecer una percepción habitual de quién entra en la iglesia.



Mantenerse Atento al Entorno

Presta atención a comportamientos o circunstancias inusuales.

Evita las distracciones, especialmente el uso excesivo del teléfono.

Ten presente dónde se encuentran las salidas y el equipo de emergencia.

Comunicar preocupaciones en lugar de ignorarlos.



Reconocimiento de Comportamientos Preocupantes

Alguien intentando entrar en zonas restringidas.

Una persona que parece confundida o angustiada.

Alguien que deja una bolsa o paquete sin vigilancia.

Discusiones o conflictos que se están intensificando.



Cuando Algo no se Siente Bien

No te enfrentes a nadie innecesariamente.

Mantenga una distancia segura y tenga una ruta de escape.

Notifique al líder de la iglesia o al personal de seguridad correspondiente.

No te pongas a ti mismo ni a los demás en peligro innecesario.



Salidas de emergencia y evacuación

Todos los ujieres y miembros del equipo de bienvenida deben conocer la ubicación de las alarmas contra incendios y los extintores de incendios

Cómo ayudar a niños y personas con discapacidad.



Quién es responsable de contactar a los servicios de emergencia y a quién llamar.

Zonas de reunión tras una evacuación.

Emergencias Médicas

Conozca la ubicación del DEA y de los suministros del botiquín de primeros auxilios o de atención a traumatismos.

Dirija a los servicios de emergencia al lugar correcto.

Brindar asistencia acorde a tu nivel de formación.

Mantén despejadas las vías de acceso.



Cómo Responder a una Amenaza Violenta

Corre:
Abandona la zona de peligro si es seguro hacerlo.

Escóndete:
Si no es posible escapar, refúgiate en un lugar seguro.

Lucha:
Como último recurso, toma medidas para protegerte a ti mismo y a los demás.

Llame al 911 cuando sea seguro hacerlo.



Protegiendo a los Niños y Feligreses Vulnerables

Siga las políticas de protección de menores de la parroquia y complete la capacitación en línea VIRTUS.

Nunca ignore una preocupación de seguridad que involucre a un niño.

Sepa quién está autorizado para recoger a los niños.

Nunca des por sentado que otra persona informará sobre un problema.



Manejando Situaciones Difíciles

Mantén la calma.

Escucha antes de responder y evita discutir.

Involucra a un pastor, a un miembro del personal o a un representante de seguridad cuando sea necesario.

Llame a la policía (911) cuando una situación represente una amenaza inmediata.



Ayudar Durante la Misa

Mantente atento sin llegar a ser disruptivo.

Preste asistencia discreta a quienes lleguen tarde.

Esté atento a las emergencias médicas.

Esté preparado para responder si ocurre una emergencia.



Comunicación

Sepa a quién contactar en cada situación.

Comunique información clara y precisa: quién, qué, dónde y por qué.

Evite divulgar información confidencial innecesariamente.

Esté preparado para recibir a los equipos de emergencia.



Lo Que Los Ujieres y el Equipo de Bienvenida NO Deben Hacer

NO confrente fisicamente a nadie, salvo para proteger una vida.

NO investigue situaciones sospechosas por su cuenta.

NO persiga a nadie.

NO ignore comportamientos preocupantes.



Lista de Verificación antes de la Misa

Llegue temprano y revise su área asignada.

Verifique que todas las salidas de emergencia estén accesibles.

Revise los equipos de comunicación, si están disponibles.

Conozca la ubicación del equipo de emergencia.



Lista de Verificación Antes de la Misa

Manténgase atento y vigile las entradas y las áreas comunes.

Ayude a los feligreses a medida que llegan.

Esté atento a necesidades médicas y comunique cualquier preocupación a su equipo.

Mantén una presencia acogedora. El poder del “Hola”.



Después de la Misa

Ayude a los feligreses a salir de manera ordenada.

Esté atento a los feligreses que necesiten ayuda.

Informe sobre preocupaciones de seguridad o cualquier actividad sospechosa que observe.

Mantenga seguras sus áreas asignadas según los procedimientos parroquiales.



DIÓCESIS CATHOLICA DE MEMPHIS

Gracias!

Su ministerio de hospitalidad ayuda a crear una iglesia donde las personas pueden reunirse para adorar, crecer en la fe y sentirse seguras y bienvenidas.

Gracias por dedicar su tiempo y sus talentos al servicio de nuestra parroquia.



Max Howard
Associate Director of Safety & Security
Email: max.howard@cc.cdom.org
Office: 901-373-1238