

Manual de Protocolo

Tú haces la diferencia. Nada de esto es posible sin el cuerpo de Cristo trabajando juntos. Estamos muy contentos de que estés aquí y hayas dado el paso de usar tus dones y habilidades para preparar el escenario para que Dios trabaje. En protocolo, serás parte de la creación de un ambiente cómodo para nuestros invitados para que puedan estar abiertos a escuchar la verdad de la Palabra de Dios. Estás realmente influyendo en los entornos donde ocurre la transformación de vidas. Nuestra esperanza es que crezcas como seguidor de Cristo y construyas relaciones y comunidad a medida que sirve en la iglesia local.

Misión:

Crear un ambiente cómodo para que los invitados puedan estar abiertos a la verdad de la Palabra de Dios.



Cada miembro de los equipos de protocolo servirá bajo un líder de equipo, y cada líder de equipo reportará al supervisor de Logística.

Orden de servicio:



HORA DE ENTRADA

Este es el momento en que deberás estar presente y listo para servir. Puede variar según el equipo, así que asegúrate de tener claro cuándo se espera que llegues. Durante el registro o check-in, se te dará una etiqueta con su nombre para usar mientras estás sirviendo. Remuévela cuando termines de servir para que puedas simplemente asistir y participar en el servicio. Esto también dejará en claro a nuestros huéspedes a quién deberían pedir ayuda si fuera necesario.

ROSTERS

Cuando estés en el equipo, se te asignará a uno o más servicios, dependiendo de tu equipo y ubicación. Verifica y confirma tu lista con el líder de tu equipo.

REUNIÓN DE EQUIPO

Antes del TPM (oración en equipo), te reunirás para una reunión rápida y así discutir el servicio y compartir cualquier información importante para el día.

TPM (ORACIÓN EN EQUIPO)

Todos los domingos antes de servir, reunimos a todos nuestros equipos para escuchar a uno de nuestros pastores, conectarnos y orar. Esta es una reunión que no debes perderte. Es un gran recordatorio de que de lo que eres parte es más grande que el rol que juegas, y de que eres parte de un equipo mucho más grande que el equipo en que sirves.

Entrenamiento para Líderes de Equipo

El triunfo

Crear un ambiente cómodo para los voluntarios de protocolo, construyendo relaciones, proporcionando liderazgo y comunicándose clara y regularmente sobre los roles del voluntario.

Pautas

Haz que tu equipo forme parte de la lista asignando a tus voluntarios semanales a través de nuestra aplicación de Servicio utilizando el principio de "sientate uno, sirve uno".

Llega a tiempo y asiste a la reunión de equipo.

Los líderes de equipo deben usar la camiseta del ministerio proporcionada en todo momento. Parte de crear un ambiente cómodo es ser fácilmente reconocible por nuestros invitados.

Conéctate con tu equipo después de que se hayan registrado. Asigna a cada persona un área en particular y comunica cualquier detalle específico del fin de semana.

Familiarízate con el edificio y los eventos especiales en la iglesia. Consulta el Programa antes del servicio para obtener toda la información que puedas necesitar.

Entrena nuevos voluntarios en tu área. Comunica claramente las expectativas y detalles del rol. Sigue estos pasos cuando entrenes a un nuevo voluntario:

- Lo hago. Tú me ves
- Lo haces. Yo te veo.
- Lo hacemos juntos.
- Lo haces tú.

Mantén contacto con tu equipo por correo electrónico, llamada telefónica, mensajes de texto, notas escritas a mano, etc. Establece relaciones, ayuda a cada voluntario a sentirse necesitado y conocido.

Entrenamiento Equipo de Bienvenida

El triunfo

Crear un ambiente cómodo para los invitados ofreciendo un saludo sincero y haciendo sentir bienvenido a cada invitado al entrar al edificio.

Posiciones del equipo de bienvenida:

Exterior

Saludos que se dan posicionados en las puertas exteriores.

Interior

Vestíbulo (Lobby)

Saludos que se dan posicionados en todo el vestíbulo.

Auditorio

Saludos que se dan posicionados en las puertas del auditorio.

Interacciones de invitados

Todas las posiciones

- Busca oportunidades para crear momentos "Wow" para los invitados.
- Da la bienvenida a cada invitado adecuadamente.
- Usa la regla 10-4: Cuando un huésped esté a 10 pies de distancia, haz contacto visual y sonríe. Cuando estén a cuatro pies de distancia, salúdalos verbalmente.
- Mantente atento a los invitados que asisten por primera vez. Los nuevos invitados pueden:
 - *Lucir perdidos o confundidos.*

- *No estar familiarizado con nuestro código de vestimenta.*
- *Sostener una nueva bolsa de registro de H2oKids.*
- Mantente enfocado en los invitados mientras sirves.
- Abstente de usar tu teléfono.

Exterior

- Ayuda a los huéspedes a saber que los estamos esperando al estar afuera de pie y abriéndoles la puerta a cada individuo.
- Saluda a cada invitado con un saludo verbal. Usa una frase como:
 - "¡Bienvenido a la iglesia H2o!"
 - "¡Estamos muy contentos de que estés aquí!"
- Ayuda a controlar el clima interior manteniendo la puerta cerrada cuando sea posible.

Vestíbulo

- Mantente atento a los invitados que asisten por primera vez y vigila que se registren con nuestro sistema de registro.
- Involúcrate con cada huésped, incluyendo a aquellos en las áreas de descanso. Usa frases como:
 - "¿Cuánto tiempo llevas viniendo a H2o?"
 - "¿Hay algo que pueda ayudarte a encontrar?"
- Ayuda a los nuevos invitados familiarizándolos con nuestro edificio.
- En lugar de señalarles algún lugar, siempre camina con los invitados a su ubicación.

Auditorio

- Para crear una experiencia de adoración libre de distracciones, vas a cerrar las puertas del auditorio a la hora designada por su Pastor o líder de equipo. Continúa abriendo la puerta para cada invitado hasta que se vacíe el vestíbulo (Lobby).

Pautas

- Llega a tiempo y asiste a la reunión de equipo.
- Los miembros del Equipo de Bienvenida deben usar la camiseta del ministerio provista en todo momento. Parte de crear un ambiente cómodo es ser fácilmente reconocible por nuestros invitados.
- Conéctate con tu líder de Bienvenida después de registrarte. Ellos te asignarán a un área en particular y te comunicarán todos los detalles específicos del fin de semana.
- Mantén un lenguaje corporal positivo (sonríe, haz contacto visual y mantente en una buena postura).
- Familiarízate con el edificio y los eventos especiales en la iglesia. Consulta el programa antes del servicio para obtener toda la información que puedas necesitar.
- Acompaña personalmente a cualquier invitado que pregunte dónde se encuentra algo. Esto les ayuda a sentirse valorados. Evita señalar o dar indicaciones.
- Permanece en tu área asignada hasta que comience el mensaje. ¡Nuestro equipo no puede tener éxito sin todos sus miembros!
- Abstente de comer, beber o usar el teléfono mientras sirves.
- Si perdieras la oportunidad de servir, informa a tu líder de equipo.
- Saluda a cada invitado con entusiasmo como si los estuvieras esperando. Muéstrales que estás contento de que estén aquí.
 - Ubicaciones de puertas

Párate afuera de la puerta y da la bienvenida a los invitados abriéndoles la puerta y saludándolos verbalmente.

Por favor, no mantengas la puerta abierta.
 - Lugares de lobby (vestíbulo).

Muévete por el vestíbulo y disponte a interactuar y servir a todos los invitados. Recoge recargas de café, limpia y ayuda a los invitados a llegar a un lugar en particular si lo solicitan.

Registro de invitados por primera vez

Los que dan Bienvenida en el vestíbulo que han sido asignados para registrar invitados que vienen por primera vez deben familiarizarse con nuestra aplicación de registro.

- Mantente atento a los invitados que vienen por primera vez.
- Dales la bienvenida y pregúntales si es su primera vez en H2o.
- Si es así, pídeles sus nombres, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- Prepárate con nuestra aplicación de registro para registrarlos. Puedes usar tu teléfono o tableta.

Después del servicio

- Despide a los invitados con entusiasmo. Agradéceles por comenzar su semana con nosotros. Usa frases como:
- "¡Te veo la próxima semana!"
- "¡Gracias por asistir a este servicio!"

Notas

Entrenamiento Equipo de Hospitalidad

El triunfo

Crear un ambiente cómodo al proporcionar refrigerios de calidad mientras interactúas con cada invitado que se acerque al área de Hospitalidad.

Posiciones del equipo de hospitalidad

Barista

El barista es el que esta a cargo de la cocina y garantiza que siempre haya café y té recién hechos.

Corredor

Los corredores transportan bebidas y bocadillos desde la cocina al área de hospitalidad.

Servicio de lobby (vestíbulo)

Los miembros del equipo del servicio de lobby interactúan con los invitados en el área de hospitalidad. Estos miembros del equipo también ponen a disposición bocadillos, bebidas y mantienen la limpieza del área de hospitalidad.

Interacciones de invitados

Todas las posiciones

- Permanece enfocado en los invitados mientras sirves.
- Mantén un paso adelante de la demanda.
- Familiarízate con el equipo para preparar café y té.

Barista

Prepara café y té recién hechos según sea necesario durante todo el servicio.

Mantén el área de cocina limpia.

Corredor

Comunícate con el Barista sobre las necesidades de recarga las bebidas.

Para entregar y reponer artículos rápidamente, familiarízate con la disposición de la cocina y el inventario de suministros.

Ten en cuenta el tráfico en el vestíbulo y no andes deprisa. Esto ayudará a evitar derrames.

Servicio de Lobby

- Saca el hielo en tazas y ten bebidas y bocadillos bien presentados.
- Involúcrate con cada invitado, incluyendo a aquellos en las áreas de descanso. Usa frases como:
 - "¿Puedo ayudarlo a encontrar algo?"
 - "¿Puedo volver a llenar tu bebida?"
- Mantén la excelencia en el área de la hospitalidad limpiando todas las superficies, barriendo y vaciando la basura según sea necesario.
- Aprovecha cada oportunidad para salir de detrás del mostrador.

Pautas

Llega a tiempo y asiste a la reunión del equipo anfitrión.

Los miembros del Equipo de Hospitalidad deben usar la camiseta del ministerio provista en todo momento. Parte de crear un ambiente cómodo es ser fácilmente reconocible por nuestros invitados.

Conéctate con tu líder de hospitalidad después de registrarte. Ellos te asignarán a un área en particular y te comunicarán los detalles específicos del fin de semana.

Da la bienvenida a todos los invitados que se acerquen al área de hospitalidad y ayúdalos según sea necesario.

Proporciona constantemente bebidas y aperitivos en un área ordenada y bien presentada.

- **Bebidas de hospitalidad**

El café, el té y el agua deben estar siempre llenos. Comunícate con tu líder de equipo cuando sea necesario volver a llenar.

Asegúrate de que los depósitos de hielo estén llenos.

Asegúrate de que cada estación esté completamente equipada con tapas, fundas de café y condimentos apropiados.

- **Bocadillos de hospitalidad**

Haz los bocadillos disponibles 15 minutos antes del servicio.

Mantén un suministro completo de refrigerios rellenando según sea necesario.

Mantén un lenguaje corporal positivo (sonríe, haz contacto visual y párate con una buena postura).

Mantén la limpieza y la presentación del área de hospitalidad, así como las áreas de descanso a través del vestíbulo.

Permanece en tu área asignada hasta que comience el mensaje y se complete la recarga y / o limpieza. ¡Nuestro equipo no puede tener éxito sin todos sus miembros!

Abstente de comer, beber o usar el teléfono mientras sirves.

Si perdieras la oportunidad de servir, informa a tu líder de equipo.

Después del servicio

Todas las posiciones

- Asegúrate de que todos los refrigerios, bebidas y suministros se repongan para el próximo servicio.
- Asegúrate que el próximo equipo tenga éxito limpiando todas las superficies, barriendo y vaciando la basura.
- Despide los invitados con entusiasmo. Agradéceles por comenzar su semana con nosotros. Use frases como:
 - "¡Nos vemos la próxima semana!"
 - "¡Gracias por asistir a este servicio!"

Entrenamiento

Equipo de Información

El triunfo

Crear un ambiente cómodo proporcionando información útil, instrucciones claras y los siguientes pasos apropiados para nuestros invitados.

Posiciones del Equipo de Información

Próximos pasos

Los miembros del equipo se centran específicamente en proporcionar información y recursos sobre la iglesia H2o y ayudan a identificar los próximos pasos apropiados para los invitados.

Interacciones de invitados

Todas las posiciones

- ¡Asegúrate de llevar tu camisa de equipo cuando estás sirviendo en tu estación de información. Esto ayuda a los invitados a identificarte como voluntario y les permite saber que tu eres alguien que puede responder cualquier pregunta que puedan tener.
- Inicia conversaciones con los invitados saludándolos apropiadamente. Usa frases como:
 - ¿“Cuánto tiempo llevas viniendo a H2o?”
 - "¿Hay algo que podamos ayudarlo a encontrar?"
- Mantente atento a los invitados por primera vez. Los nuevos invitados pueden:
 - Lucir perdidos o confundidos.
 - No estar familiarizado con nuestro código de vestimenta.

- Sostener una nueva bolsa de registro de H2oKids.
- Conoce los eventos y las oportunidades de crecimiento disponibles en tu localidad.
- Familiarízate con las siguientes herramientas:
 - Growth Track
 - Aplicación de la iglesia
 - Página de Facebook de la iglesia

Pautas

Llega a tiempo y asiste a la reunión del equipo anfitrión.

Los miembros del equipo de información deben usar la camiseta del ministerio proporcionada en todo momento. Parte de crear un ambiente cómodo es ser fácilmente reconocible por nuestros invitados.

Ten en cuenta los eventos semanales, el sitio web y otras fuentes relevantes.

Da la bienvenida con entusiasmo a los huéspedes que se acercan al área de información.

Ayuda a los nuevos invitados respondiendo preguntas o caminando con ellos para recorrer diferentes áreas de la iglesia.

Ten conocimiento de cada área del ministerio, incluyendo edades y ubicaciones para H2o Kids y Growth track.

Abstente de comer, beber o usar tu teléfono mientras sirves.

Si perdieras la oportunidad de servir, informa a tu líder de equipo.

Después del servicio

Cada semana en H2o, comunicamos desde el escenario el próximo paso que nuestros invitados pueden dar en respuesta al mensaje. Si bien es importante interactuar con los invitados a lo largo de la experiencia, después del servicio es nuestro tiempo como Equipo de Información para ayudar a los invitados a crecer en sus relaciones con Cristo.

- Se intencional con las conversaciones que ayudarán a los asistentes a acercarse a Dios. Use frases como:
 - "Nuestro pastor local habló sobre _____. ¿Es algo que alguna vez pensaste en intentar?"
 - "¿Qué te pareció el mensaje de hoy?"
 - "¿Hay algo por lo que pueda orar contigo?"
- No importa dónde estemos en nuestra relación con Dios, todos tenemos un próximo paso. Para algunos, el mejor próximo paso puede ser simplemente regresar a la iglesia la semana siguiente. Para otros, el siguiente paso puede ser ir al Peniel, unirse a un grupo H2o, comenzar GrowthTrack o ser voluntario. Nuestro papel como Equipo de Información es ser una guía durante la interacción de cada invitado. Proporcionamos la información y las herramientas necesarias para ayudar a los invitados a identificar y dar el paso apropiado para ellos. Estos son algunos de los siguientes pasos comunes:
 - Dar
 - Através de la aplicación
 - Donaciones programadas
 - EL reto del diezmo por tres meses
 - GrowthTrack
 - Grupos H2o
 - Ser parte de un grupo
 - Liderar un grupo
 - Eventos
 - Peniel y Lanzamientos
 - Bautismos
 - Conferencias

Despide los invitados con entusiasmo. Agradéceles por comenzar su semana con nosotros.

Consejo útil: decir "No lo sé" no es una señal de debilidad. Es una señal de discernimiento. Cuando un invitado hace una pregunta a la que no se te ha dado la respuesta o podría ser mejor que un líder de equipo la aborde, está bien decir: "No lo sé". Hazle saber al invitado que deseas proporcionarle la información más precisa, y conéctalo con un líder de equipo disponible u obtén su información de contacto y pásalo a un líder de equipo.

Entrenamiento

Equipo de Estacionamiento

El triunfo

Crear un ambiente cómodo y una increíble primera impresión para los invitados al ofrecer una experiencia de estacionamiento segura y fácil con una bienvenida de alta energía y direcciones claras.

Posiciones del equipo de estacionamiento

Saludadores

Estos miembros del equipo se colocan en la entrada del estacionamiento y saludan al tráfico que pasa y entra.

Asistentes

Estos se colocan en el estacionamiento para guiar a los invitados a áreas y espacios abiertos, también se encargan de administrar el valet.

Interacciones de invitados

Todas las posiciones

- Usa la camisa, chaqueta o chaleco del Equipo de estacionamiento provisto para asegurarse de que sea muy visible en el estacionamiento.
- Usa las radios de dos vías para comunicarte con todo el Equipo de estacionamiento.
- Reconoce los invitados que requieren estacionamiento para discapacitados, esto permitirá que el equipo satisfaga mejor sus necesidades.
- Continúa sirviendo hasta que el tráfico en el estacionamiento se despeje.

Saludadores

- Sonríe y saluda a cada auto que pasa o gira hacia el estacionamiento. ¡Diviértete!

- Haz que tu interacción con cada automóvil sea específica para las personas que están dentro.
- Usa los letreros de H2o para crear energía e invitar a las personas a unirse a nosotros.
- Recuerda que representas a H2o. No detraigas ni distraigas a otros de nuestra misión de guiar a las personas a convertirse en discípulos de Cristo.

Asistentes

- Colócate de modo que los invitados puedan verte fácilmente cuando ingresen al estacionamiento o la fila de lugares que estás atendiendo.
- Las personas son mas amigables que los signos y conos. Sonríe y saluda mientras diriges el tráfico.
- Usa las señales de tráfico y grandes gestos para dar una dirección clara a los invitados que ingresan al estacionamiento.
- Dirige a los invitados a áreas libres en el estacionamiento o un lugar específico si es necesario.
- Asegúrate de entender a tu invitado y dirigirlo adecuadamente.
- Saluda a los peatones o invitados con un saludo verbal. Usa frases como:
 - "¡Buena noches! ¡Bienvenido a H2o!"
 - "¡Nos alegra que estés aquí hoy!"

Pautas

Llega a tiempo y asiste a la reunión del equipo anfitrión.

Los miembros del Equipo de Estacionamiento deben usar la camiseta del ministerio provista en todo momento y utilizar varitas de luz cuando esté oscuro. Parte de crear un ambiente cómodo es ser fácilmente reconocible por nuestros invitados.

Saluda a los invitados sonriendo e intentando conectarte genuinamente con ellos a través del parabrisas.

Entrenamiento Equipo de Ujieres

El triunfo

Crear un ambiente cómodo para los invitados dándoles la bienvenida y ofreciéndoles asistencia para que su participación en el servicio sea fácil y sin distracciones.

Posiciones de Ujieres

Guías

Saludan a los invitados cuando ingresen al auditorio y los conectan con Ujieres de asientos para encontrar un asiento.

Sentadores

Muestran a los invitados su asiento en el auditorio.

Interacciones de invitados

Todas las posiciones

- Regístrate en tu lista designada (Roster).
- Usa linternas para ayudar a los invitados a identificar fácilmente a los que sientan en el auditorio.
- Saluda a los invitados con un saludo verbal. Usa frases como:
- "¡Ven! Siéntate tan cerca como quieras".
- "¿Puedo ayudarte a encontrar un asiento?"
- "¿Te importaría correrte un poco para hacer espacio?"
- Familiarízate con el plan para abrir secciones adicionales del auditorio o agregar asientos.
- Conoce tu papel en el conteo de personas y la ofrenda.

Guías

- Mantén un enfoque hacia el invitado frente a las puertas del auditorio. Esto ayuda a los invitados a saber que los estamos esperando.
- A medida que los asientos abiertos se vuelven menos obvios, pregunta a los invitados cuántos asientos necesitan y guíalos a un Ujier que sienta. Usa frases como:
 - “¿Cuántas personas vienen contigo?”
- Mantén un conocimiento de los asientos abiertos en el auditorio y dirige a los invitados a un Ujier que sienta sin abandonar tu puesto.
- Mantén una comunicación constante con tu líder de equipo y Ujieres que sientan.

Sentadores

- Guía a las personas hacia un asiento libre en tu sección asignada.
- A medida que los Ujieres que guían te envíen a los invitados, salúdalos y asegúrate de que tengamos asientos disponibles. Usa frases como:
 - "¡Justo aquí!"
 - "¡Hola! Hay cuatro asientos juntos aquí“.
- Mantén un conocimiento de dónde están los asientos disponibles en tu sección asignada.
- Comunícate con tu líder y Ujieres que guían con respecto a los asientos disponibles.

Después del servicio

Todas las posiciones

- Asegúrate de que todos los suministros se repongan para el próximo servicio.
- Prepara el próximo equipo para el éxito al restablecer los asientos y respaldos de los asientos, limpiar los derrames y vaciar la basura.

- Despide los invitados con entusiasmo. Agradéceles por comenzar su semana con nosotros. Usa frases como:
 - "¡Nos vemos la próxima semana!"
 - "¡Gracias por asistir a este servicio!"

Pautas

Llega a tiempo y asiste a la reunión de equipo.

Los miembros del Equipo de Ujier deben usar la camiseta del ministerio proporcionada en todo momento y utilizar linternas antes del mensaje. Parte de crear un ambiente cómodo es ser fácilmente reconocible por nuestros invitados.

Conéctate con tu Líder después de registrarte. Ellos te asignarán a un área en particular y te comunicarán todos los detalles específicos del fin de semana.

¡Sé proactivo! Busca activamente invitados para ayudarlos e informarles cortésmente que tiene asientos para ellos.

Mantén un lenguaje corporal positivo (da la espalda al escenario para dar la bienvenida a los invitados que entran por las puertas traseras o laterales, sonríe, haz contacto visual y párate con una buena postura).

Utiliza el tiempo entre la adoración y el mensaje para contar el número de asistentes en la sección asignada e informar ese número a tu líder de equipo.

Al final del servicio, muévete en silencio hacia la parte posterior del auditorio para participar en la identificación y celebración de las salvaciones.

Facilita el proceso de ofrenda pasando y recogiendo las cestas. Pasa las cestas de adelante hacia atrás y de izquierda a derecha.

Prepara el escenario para el próximo servicio ayudando al equipo de preparación a limpiar y restablecer el auditorio.

Abstente de comer, beber o usar tu teléfono mientras sirves.

Si pierdes la oportunidad de servir, informa a tu líder de equipo.

Elementos de servicio adicionales

Cubiertas de asientos y asientos adicionales

Utilizamos cubiertas de asientos para fomentar una experiencia más íntima para nuestros huéspedes.

- Retira las cubiertas de los asientos si un invitado tuviera que esperar a que un ujier les encuentre un asiento. Por lo general, comienza a mover las cubiertas cuando las secciones centrales estén llenas en un 70-80%.
- Coloca las cubiertas retiradas en su almacenamiento designado.
- Ten en cuenta los momentos de silencio o de oración durante la adoración. Evita crear una distracción con el ruido de quitar las cubiertas, o mover asientos.
- A veces, tenemos que agregar asientos adicionales a nuestro auditorio para acomodar a los invitados. Conéctate con tu líder para comprender tu papel al agregar asientos.
- Prepara los recursos de mesas o respaldo de asientos con anticipación para garantizar que cada invitado tenga lo que necesita para participar en el servicio.

Conteo de asistencia

La asistencia en el auditorio está determinada por la cantidad de personas presentes en el edificio a la hora de conteo designada.

- Cuando la oración comienza al final del servicio, con las cabezas inclinadas y los ojos cerrados, cuenta la cantidad de invitados presentes en tu sección asignada.
- Sé lo más discreto posible y cuenta desde la parte posterior del auditorio.
- Proporciona el número de asistencia para tu sección asignada al líder de tu equipo.

Para la capacitación del Equipo de Seguridad, consulta el Manual del Equipo de Seguridad.

Entrenamiento Equipo de seguridad

El Triunfo

Crear un ambiente cómodo para los huéspedes brindando una sensación de seguridad y orden en nuestra sede.

Visión general

Las iglesias de hoy deben estar preparadas para una variedad de amenazas y emergencias de seguridad.

Es esencial desarrollar políticas y procedimientos de respuesta apropiados con el único propósito de crear un ambiente de adoración seguro y protegido. El paso inicial en el desarrollo de la conciencia de seguridad es asegurar un cuerpo eclesial bien informado. Los feligreses deben mantener la conciencia general y reportar personas o situaciones sospechosas.

Propósito: El Equipo de seguridad sirve como representante de la iglesia y del pastor y comparte la responsabilidad por la seguridad de la congregación. Como primera línea de protección, identifican acciones y/o situaciones que deben llamar la atención de los oficiales de seguridad profesionales o del liderazgo superior de la iglesia.

Responsabilidades: Estos equipos e individuos de seguridad deben observar y evaluar a las personas y el entorno de manera continua y resuelta. Hacen una evaluación razonable de cualquier persona o situación sospechosa y el potencial de interrupción o daño. La acción apropiada podría ser un compromiso verbal y/o solicitar asistencia del personal de seguridad profesional o de la iglesia. Si la situación se eleva a la posibilidad de malas intenciones, el líder de la iglesia o el oficial de seguridad profesional normalmente tomará la decisión de llamar al 911. Pero en una emergencia extrema, cualquier miembro puede hacer esa llamada.

Seguridad Profesional

Proposito: La seguridad profesional armada y uniformada proporciona la capa más crítica de protección durante los servicios de adoración, eventos especiales de toda la iglesia y otros momentos de mayor uso. El Pastor Administrativo programará la seguridad profesional en base a los aportes del personal de H2o y el Equipo de Seguridad.

Responsabilidades: El personal de seguridad uniformado, supervisado por nuestro pastor administrativo, son las personas clave para hacer frente a una amenaza viable determinada por los equipos de seguridad principales o un miembro de la iglesia preocupado. Se debe contratar a un profesional el domingo, asignado al servicio interno con base en el Lobby, el registro de H2o Kids y el Auditorio. Estas responsabilidades pueden ser modificadas según lo indique el Pastor de Administración.

Acercamiento amistoso pero firme

Si surge una situación, como una persona que interrumpe el servicio de adoración o personas/actividades sospechosas en otros lugares del edificio o los terrenos de la iglesia, debe tratarse de manera asertiva. Interactúe rápidamente para determinar si es necesaria una respuesta de seguridad. Dos miembros del equipo de seguridad son mejores que uno para esto.

No reaccione de manera hostil, humillante o excesivamente temerosa, pero sea profesional y cortés, ya que las preguntas que se le hacen a una persona perturbadora o agitada pueden aumentar o disminuir las posibilidades de que la persona se calme. Las preguntas buenas y no amenazantes que dan como resultado una respuesta que no sea "sí" o "no" pueden proporcionar información táctica sobre el estado mental o emocional de la persona o personas.

Ejemplos:

"¿Cómo puedo ayudarte?"

"¿Puedo ayudarte a encontrar a quién estás buscando?"

"Disculpe, ¿puedo hablar con usted un momento?" no "¡Oye tú, ven aquí!"

"Déjame ver si entiendo lo que estás diciendo". no "¡Cálmate! Sé más razonable.

"¿Qué pasa, cómo puedo ayudar?" no "¿Cuál es tu problema?"

"Lo siento, no estoy seguro de cómo puedo ayudarte". no "¿entonces?"

Interrupción en el servicio de adoración

Situación: Si una persona causa disturbios en el santuario, durante el servicio de adoración, los miembros del cuerpo de diáconos y/o el equipo de ujieres deben trasladarse a un lugar cercano o alrededor de la persona que causa el disturbio para contener y/o desescalar la situación.

Respuesta: Las personas de seguridad deben seguir las instrucciones del pastor desde el escenario. Si en algún momento, el individuo parece amenazar la seguridad de la congregación, se debe convocar al oficial de seguridad armado y notificar a la policía.

Tirador activo

Descripción general del tirador activo: un tirador activo es una persona involucrada activamente en matar o intentar matar personas en un área confinada y poblada, generalmente mediante el uso de armas de fuego. El evento es impredecible, evoluciona rápidamente y, por lo general, se requiere que la policía controle y termine la situación.

Respuesta:

- **Evacuar:** 1ra elección Evacue el lugar si es posible. Aléjese del tirador. Predeterminar ruta(s) de escape y/o salidas.-
- **Ocultarse:** 2da elección. Ocúltese horizontalmente en un área fuera de la vista del tirador. Bloquee la entrada a su escondite. Silencia tu celular.
- **Pelee:** Como último recurso y solo cuando su vida esté en peligro inminente.

Busca ayuda:

Llame al 911 cuando sea seguro hacerlo. Provee la siguiente información:

-Ubicación del tirador activo

- Número de tiradores- Descripción del tirador—características físicas, ropa, raza, género

- Número y tipo de armas en poder del tirador

- Número de posibles víctimas y/o rehenes en el lugar.

Evacuación

La decisión de evacuar el edificio o los terrenos será iniciada por el liderazgo de la iglesia. Los puntos de evacuación designados para alarmas de incendio, amenazas de bomba y emergencias similares son planes de emergencia.

- Asistir a los niños y aquellos adultos con movilidad limitada.
- No intente entrar en su automóvil y alejarse.
- No bloquee la entrada a los terrenos de la iglesia a los vehículos de emergencia.
- Haga una lista escrita de todos los evacuados en su grupo.

Seguridad de vehículos/estacionamientos

El elemento de disuasión más efectivo para prevenir robos y vandalismo, así como para identificar otras actividades sospechosas, es una congregación informada y consciente. Otra seguridad incluye:

- Un miembro del equipo de seguridad patrulla en los estacionamientos.
- Los de bienvenida tienen una vista de gran parte del área del estacionamiento.

Cualquier actividad sospechosa en los estacionamientos debe informarse a los oficiales de seguridad profesionales en el lugar o al personal de la iglesia. No confronte actividades sospechosas usted mismo. Si es posible, registre una descripción del vehículo, número de placa y ocupantes.

Congregantes armados

Porte Abierto: Una pistola cargada o descargada llevada sobre la persona en la cual la pistola, funda, vaina o estuche es total o parcialmente visible.

Ver un arma de fuego puede ser emocionalmente difícil para muchos en la congregación y desmiente nuestra misión de ser un lugar amigable y acogedor para adorar. Por lo tanto, a excepción de los oficiales de seguridad profesionales capacitados o de las fuerzas del orden, la Iglesia H2o no permite el "portaje abierto" en el edificio de la iglesia o en la propiedad de la iglesia.

Transporte oculto: una pistola cargada o descargada y una funda/estuche ocultos a la vista y detección de los demás.

La legislación aclaratoria permite que los ciudadanos con licencia y capacitados con verificaciones de antecedentes adecuadas porten un arma de fuego oculta en defensa de su hogar, propiedad, de sí mismos o de otros. Cualquier individuo armado que responda a una situación caótica, como un "tirador activo" en un lugar lleno de gente donde muchos otros también pueden estar respondiendo, debe considerar la responsabilidad personal y al mismo tiempo cumplir con los estatutos del Estado y el entrenamiento obligatorio con armas ocultas con respecto al uso de la fuerza letal.

Tenga en cuenta:

¿Ves algo? ¿Oyes algo? -----¡¡Di algo!!

Tirador activo:

CORRER-OCULTARSE-PELEAR

RESPUESTA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIA

En caso de emergencias en la iglesia o condiciones inseguras, se implementarán los siguientes procedimientos para la protección de los miembros de la Iglesia H2o y otras personas en el edificio o en los terrenos de la iglesia. Los planes de respuesta específicos para H2o Kids, se pueden obtener de los líderes de personal de esos departamentos.

Emergencias Médicas

Las emergencias médicas serán atendidas por personal de seguridad contratado. Se solicitará la asistencia de médicos, enfermeras y otro personal médico en las instalaciones. Según la gravedad de la emergencia médica, se puede llamar al 911.

Fuego, Bomba, Terremoto

Estas situaciones de emergencia pueden requerir una evacuación inmediata. Si ocurren durante las horas de adoración, los ujieres indicarán a los asistentes que salgan siguiendo el plan de emergencia. Si cualquiera de estas situaciones ocurre durante el tiempo en que sus hijos están bajo cuidado, ¡no intente ir a buscar a su hijo a su salón

de clases! Serán atendidos por el personal/maestros y tendrán su propio plan de salida del salón de clases, que puede revisar comunicándose con el Pastor de H2o Kids.

Por favor, no intente entrar en su automóvil y marcharse. Esto provoca atascos de tráfico que pueden retrasar la llegada del vehículo de emergencia.

Intruso

En el caso de un intruso peligroso, llame al 911. El personal de la iglesia, incluyendo protocolo, hará todo lo posible para cerrar con llave las puertas que conducen a tantas áreas diferentes de la iglesia como sea posible. La intención es aislar al intruso en un área pequeña hasta que llegue la policía. Consulte la guía del Departamento de Seguridad Nacional en la sección Tirador activo del Plan de seguridad física anterior. Específicamente, revise las respuestas de Correr, Ocultarse, Pelear.

Seguridad Infantil y Juvenil

La iglesia H2o tiene políticas vigentes para dejar y recuperar niños. Cumpla con las políticas vigentes para brindar la máxima seguridad a su hijo. Las políticas se pueden revisar comunicándose con el Pastor de H2o Kids.

En caso de que un niño (o un anciano desorientado) desaparezca mientras se encuentra en la propiedad de la iglesia, se notificará a la familia lo antes posible y el personal de seguridad, el personal y los voluntarios disponibles comenzarán una búsqueda coordinada. El funcionario a cargo del grupo de edad de la persona desaparecida actuará como coordinador de búsqueda. Una vez localizada, la persona desaparecida será llevada al coordinador de búsqueda, quien la devolverá a su familia.