



Antofagasta, Chile

ANEXO DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

Cultura de Reino · Liderazgo Saludable · Servicio con Excelencia

“Todo lo que hagan, háganlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres.”

Colosenses 3:23

Anexo obligatorio para servidores y líderes

Edición 2026 · Versión Oficial

Tabla de contenido

1. PROTOCOLO DE EMERGENCIAS Y SITUACIONES CRÍTICAS	3
1.1. Principios generales del protocolo	3
2. NÚMEROS DE EMERGENCIA (CHILE)	5
3. PARTE A · EMERGENCIAS ESTRUCTURALES Y DESASTRES.....	6
3.1. Incendio dentro de las dependencias	6
Acción inmediata del servidor que detecta el fuego	6
Cómo se ejecuta una evacuación ordenada	6
3.2. Sismo y terremoto	8
Durante el sismo (mientras tiembla)	8
Después del sismo (cuando deja de temblar)	8
Alerta de tsunami (relevante por Antofagasta)	8
3.3. Fuga de gas, corte eléctrico mayor, inundación	10
Fuga de gas	10
Corte eléctrico mayor durante el culto	10
Inundación o filtración mayor	10
4. PARTE B · EMERGENCIAS DE SALUD	11
4.1. Ataque cardíaco (paro cardiorrespiratorio).....	11
Señales de alerta	11
Acción inmediata.....	11
4.2. Desmayo (síncope).....	12
Señales previas	12
Acción inmediata.....	12
Cuándo derivar siempre al médico	12
4.3. Convulsiones.....	12
Acción inmediata.....	12
4.4. Crisis respiratoria, asma, ahogamiento	14
Crisis de asma o dificultad respiratoria.....	14
Atragantamiento (persona consciente).....	14
4.5. Hipoglicemia y crisis diabéticas.....	14
Señales	14
Acción inmediata.....	14
4.6. Caídas, golpes, heridas y sangrado	15
Caída sin pérdida de conciencia.....	15
Heridas con sangrado.....	15
Fracturas o sospecha de fractura	15
4.7. Embarazadas: situaciones específicas	15
Cuándo llamar al SAMU sin dudar	15
5. PARTE C · SITUACIONES HUMANAS CRÍTICAS	16
5.1. Persona ingresa en estado de ebriedad o bajo efecto de drogas	16

Cómo identificarla	16
Acción del servidor de bienvenida	16
Conversación posterior	16
Cuándo llamar a Carabineros (133)	16
5.2. Persona ingresa con violencia, gritando o agitada	18
Acción inmediata del servidor que la recibe	18
Si la persona está armada o muestra arma	18
Si la persona grita o intenta interrumpir el culto	18
Después del incidente.....	18
5.3. Personas en crisis emocional, intentos de daño autoinfligido o ideación suicida	20
Señales de alerta	20
Acción del servidor.....	20
5.4. Sospecha de maltrato, abuso o riesgo a un menor.....	20
Acción inmediata.....	20
5.5. Conflictos entre asistentes durante el culto	22
Acción del servidor.....	22
5.6. Persona extraviada (niños, adultos mayores, personas con discapacidad	
cognitiva)	22
Niño que no encuentra a sus padres.....	22
Adulto mayor o persona con discapacidad cognitiva que se aleja.....	22
6. Parte D · Después de la emergencia	23
6.1. Atención al equipo de servidores.....	23
6.2. Registro y documentación	23
6.3. Confidencialidad y comunicación	23
6.4. Revisión y entrenamiento periódico	24
7. Tabla rápida de respuesta inmediata	25

1. PROTOCOLO DE EMERGENCIAS Y SITUACIONES CRÍTICAS

Una iglesia que ama a las personas no solo predica el evangelio: también las cuida. Cuidar implica estar preparados. Este protocolo no busca generar miedo, sino orden, calma y respuesta efectiva ante cualquier situación crítica que pueda presentarse antes, durante o después de una reunión.

Cada servidor de Kingdom Life debe conocer este protocolo. No es opcional. Una persona entrenada puede salvar vidas; una persona desinformada puede empeorar la emergencia. Leer no basta: hay que practicar.

“El prudente ve el peligro y se aparta; los inexpertos siguen adelante y reciben el daño.”
 — Proverbios 22:3

“La excelencia en el cuidado no se improvisa: se entrena en tiempos de paz para responder en tiempos de crisis.”

1.1. Principios generales del protocolo

Antes de entrar en cada tipo de emergencia, todo servidor debe internalizar estos principios. Son la base de cualquier respuesta sana ante una crisis.

Principios fundamentales

- La calma es contagiosa, el pánico también. El servidor decide cuál se propaga.
- La autoridad responde, no improvisa: ante una emergencia se activa la línea de mando establecida.
- Primero la vida, después los bienes. Ningún objeto, instrumento o mobiliario vale más que una persona.
- La discreción protege: comunicar a quien corresponde, evitar gritos, alarmismos o filmaciones inapropiadas.
- Llamar a los profesionales no es debilidad: es sabiduría. El servidor coordina, no reemplaza al médico, bombero o policía.
- Toda emergencia se documenta después: fecha, hora, personas involucradas, acciones realizadas y resultado.
- La oración acompaña, no reemplaza la acción. Oramos mientras actuamos, no en lugar de actuar.

Línea de mando en emergencias

- Cuando ocurre una emergencia, la cadena de responsabilidad es la siguiente:
- Servidor que detecta la situación: contiene, no abandona a la persona, avisa.
- Líder de área o de turno: coordina la respuesta inmediata y asigna roles.
- Pastor o encargado general presente: toma decisiones mayores, evacuación, suspensión del culto.
- Servicios de emergencia externos (SAMU, Bomberos, Carabineros): se activan cuando la situación lo requiere.

Si el servidor no encuentra al líder de área, sube al siguiente nivel sin perder tiempo. La duda nunca debe demorar la ayuda.

Equipo mínimo recomendado en cada reunión

- Botiquín de primeros auxilios visible y abastecido.
- Extintores cargados, vigentes y de fácil acceso.
- Linternas con pilas en lugar conocido.
- Listado actualizado de teléfonos de emergencia visible en oficina y accesos.
- Al menos un servidor por reunión con formación básica en primeros auxilios y RCP.
- Plano de evacuación con rutas y zona segura señalizada.
- Megáfono o sistema de sonido funcional para dar instrucciones.

2. NÚMEROS DE EMERGENCIA (CHILE)

Estos números deben estar memorizados o, mínimo, visibles en oficina, accesos y zona de bienvenida. Cada servidor de turno debe saber dónde están.

Servicio	Número	Cuándo llamar
SAMU (ambulancia)	131	Emergencias médicas: ataques cardíacos, desmayos prolongados, convulsiones, heridas graves, partos.
Bomberos	132	Incendios, fugas de gas, rescates, accidentes vehiculares cercanos, derrumbes.
Carabineros	133	Violencia, intrusos, amenazas, robos, personas armadas, alteraciones graves del orden.
PDI	134	Delitos investigativos, denuncias formales posteriores a un hecho.
ONEMI / SENAPRED	137	Información oficial sobre sismos, tsunamis y catástrofes naturales.
Salvamento Marítimo	137	Emergencias costeras (relevante por ubicación de Antofagasta).
Fono Drogas y Alcohol	1412	Orientación y derivación en casos de adicciones (no es emergencia inmediata).
Fono Familia	149	Violencia intrafamiliar, agresiones, situaciones de riesgo familiar.
Fono Niños	147	Maltrato o riesgo a menores.

Importante

Al llamar a cualquier servicio de emergencia, hablar lento, claro y entregar siempre: dirección exacta, qué pasó, cuántas personas afectadas, condición observable y un número de contacto. No colgar hasta que el operador lo indique.

3. PARTE A · EMERGENCIAS ESTRUCTURALES Y DESASTRES

3.1. Incendio dentro de las dependencias

Un incendio puede iniciarse por una falla eléctrica, una vela, un calefactor, la cocina del cafetín o material inflamable mal almacenado. El tiempo de reacción se mide en segundos.

Acción inmediata del servidor que detecta el fuego

1. Mantener la calma y NO gritar "fuego" en medio del culto. Acercarse al líder de área en silencio.
2. Si el fuego es pequeño (papelero, vela caída): usar extintor solo si se sabe usar y si hay vía de escape clara detrás.
3. Si el fuego es mediano o grande: NO intentar apagarlo. Activar evacuación inmediata.
4. Llamar a Bomberos (132) entregando dirección exacta y ubicación del foco.
5. Cortar la electricidad del sector afectado si se puede hacer sin riesgo.
6. Cerrar puertas detrás al evacuar (sin llave) para frenar la propagación del fuego.

Cómo se ejecuta una evacuación ordenada

7. Quien tenga el micrófono dice con voz firme y clara: "Por favor, todos vamos a salir caminando hacia la zona segura. Sigán a los servidores que están en los pasillos. No corran. No se devuelvan por sus cosas."
8. Servidores de pasillo guían a las personas hacia las salidas asignadas.
9. Prioridad de salida: niños, adultos mayores, embarazadas, personas con movilidad reducida.
10. Un servidor del área de niños es responsable de evacuar la sala infantil con lista de asistencia en mano.
11. Punto de encuentro: zona segura definida y conocida por todo el equipo (debe estar señalizada).
12. Una vez en zona segura: contar y verificar. Ningún servidor entra nuevamente al edificio hasta que Bomberos lo autorice.

Qué SÍ hacer y qué NO hacer

SÍ	NO
Caminar agachado si hay humo (el aire limpio está abajo).	NO usar ascensores (si los hubiera).
Cubrir nariz y boca con tela, ojalá húmeda.	NO regresar por objetos personales, biblias, instrumentos.
Tocar puertas con el dorso de la mano antes de abrirlas (si quema, no abrir).	NO romper ventanas si hay fuego (el oxígeno alimenta las llamas).
Mantener pasillos despejados siempre, incluso fuera de emergencias.	NO esconderse en baños o salas cerradas.
Conocer la ubicación de cada extintor.	NO dejar a niños sin acompañante hasta entregarlos al apoderado.

3.2. Sismo y terremoto

Antofagasta está en una de las zonas sísmicas más activas del mundo. Cada servidor debe asumir que en cualquier reunión puede ocurrir un movimiento telúrico. La preparación no es opcional.

Durante el sismo (mientras tiembla)

13. Quien tenga micrófono dice: "Estamos en un sismo. Mantengan la calma. Agáchense, cúbranse y agárrense. No corran." Repetirlo dos o tres veces con voz firme.
14. Las personas deben agacharse junto a sus asientos, cubriendo cabeza y cuello con los brazos.
15. Si hay mesas resistentes, refugiarse bajo ellas.
16. Alejarse de ventanas, vidrios, lámparas colgantes, parlantes, estantes y objetos que puedan caer.
17. NO correr hacia las salidas durante el movimiento: la mayoría de las lesiones ocurren intentando huir.
18. Servidores de pasillo se mantienen en sus puestos, dando instrucciones visibles y calmadas.

Después del sismo (cuando deja de temblar)

19. Esperar 30 segundos en posición de protección por posibles réplicas.
20. Líder de área evalúa el estado del edificio visualmente: grietas, vidrios rotos, olor a gas, cables sueltos.
21. Si hay daños estructurales evidentes o duda razonable: evacuar a zona segura externa.
22. Si no hay daños y todo está estable: el pastor o líder decide si se retoma el culto o se suspende.
23. Verificar a personas con dificultad de movilidad, embarazadas, niños y adultos mayores.
24. Cortar el suministro de gas si se percibe olor o si el sismo fue intenso.
25. No usar fósforos ni encendedores hasta verificar que no hay fuga.

Alerta de tsunami (relevante por Antofagasta)

Como Antofagasta es ciudad costera, todo sismo intenso debe considerarse una posible alerta de tsunami. Cada servidor debe conocer la ruta de evacuación vertical o hacia la cota oficial de seguridad más cercana al templo.

26. Si el sismo fue tan fuerte que dificultó mantenerse en pie: asumir tsunami sin esperar confirmación.
27. Evacuar hacia la zona de seguridad por tsunami designada por SENAPRED, no al estacionamiento ni a la calle frente al mar.
28. Llevar a los niños tomados de la mano de un servidor identificado, jamás sueltos.
29. No regresar al templo hasta que la autoridad oficial levante la alerta.

Qué SÍ hacer y qué NO hacer en sismo

SÍ	NO
Agacharse, cubrirse y agarrarse en el lugar donde estás.	NO correr durante el movimiento.
Mantener la calma vocal y corporal: las personas leen al servidor.	NO usar escaleras al primer movimiento si estás en piso superior.
Conocer previamente la ruta de evacuación y zona segura.	NO encender fuego ni velas hasta verificar gas.
Tener mochila o caja de emergencia con linterna, radio, agua y botiquín.	NO bajar al subterráneo si lo hubiera.
Revisar a niños y vulnerables inmediatamente después.	NO difundir información no oficial por WhatsApp; solo SENAPRED.

3.3. Fuga de gas, corte eléctrico mayor, inundación

Fuga de gas

30. Si se percibe olor a gas: NO encender luces, NO usar celulares cerca, NO accionar interruptores.
31. Abrir puertas y ventanas para ventilar.
32. Cerrar la llave general del gas si se conoce su ubicación.
33. Evacuar al público de la zona afectada con calma.
34. Llamar a Bomberos (132) desde el exterior del edificio.

Corte eléctrico mayor durante el culto

35. Servidores de pasillo encienden linternas o usan luz de celulares de manera controlada.
36. Quien tenga micrófono (si funciona con batería) o voz fuerte indica: "Mantengamos la calma, vamos a esperar un momento, los servidores los acompañan."
37. Si el corte se prolonga más de 10 minutos o hay riesgo: evacuación ordenada con linternas.
38. Pastor decide si se cierra el culto o se traslada a otro espacio.

Inundación o filtración mayor

39. Cortar la electricidad de la zona afectada antes de pisar agua.
40. Despejar el área. Personas que se mojaron deben cambiarse para evitar hipotermia.
41. Documentar daños con fotos para posibles reportes a la administración o seguros.
42. Si el agua proviene de la calle (lluvia fuerte, aluvión): no salir a la vía pública hasta evaluar el flujo.

4. PARTE B · EMERGENCIAS DE SALUD

El cuerpo humano es frágil. En cualquier reunión puede ocurrir un episodio médico que demande respuesta rápida. El servidor no es médico, pero sí es el primer rostro que esa persona ve cuando algo le pasa. Lo que haga o no haga en los primeros minutos puede cambiar el desenlace.

4.1. Ataque cardíaco (paro cardiorrespiratorio)

Señales de alerta

- Dolor opresivo en el pecho que puede irradiar al brazo izquierdo, mandíbula o espalda.
- Sudoración fría y abundante, palidez extrema, labios o uñas con tono azulado.
- Dificultad para respirar, sensación de ahogo.
- Náuseas, mareo, sensación de muerte inminente que la persona verbaliza.
- Pérdida de conciencia con ausencia de respiración normal.

Acción inmediata

43. Llamar a SAMU (131) sin perder un segundo. Mientras un servidor llama, otro atiende a la persona.
44. Acostar a la persona en el suelo, en un espacio plano y firme. Aflojar ropa apretada en cuello, pecho y cintura.
45. Verificar si respira observando el pecho durante 10 segundos.
46. Si NO respira o solo jadea: iniciar RCP. 30 compresiones en el centro del pecho a ritmo firme y rápido (100 a 120 por minuto), seguidas de 2 respiraciones si se sabe hacerlas. Si no se sabe: solo compresiones, sin parar, hasta que llegue el SAMU.
47. Si la iglesia cuenta con DEA (desfibrilador externo automático): traerlo y seguir las instrucciones de voz del aparato. No es necesario saber leerlo, el aparato guía.
48. Despejar el lugar de curiosos. Solo permanece el servidor que asiste y un acompañante. Otro servidor sale a esperar a la ambulancia a la calle para guiarla.
49. NO dar agua, comida, ni medicamentos por iniciativa propia.
50. NO mover a la persona si hay sospecha de paro: solo si está en lugar peligroso.

Verdad incómoda pero necesaria

En un paro cardiorrespiratorio, cada minuto sin RCP reduce drásticamente la posibilidad de sobrevivir. Esperar al SAMU sin hacer compresiones equivale a no actuar. Es preferible hacer RCP imperfecta que no hacer nada.

4.2. Desmayo (síncope)

Señales previas

- Palidez repentina, sudoración fría, mareo, visión borrosa.
- Sensación de "se me va el cuerpo" que la persona verbaliza.
- Bostezos repetidos, oídos tapados, debilidad en piernas.

Acción inmediata

51. Si la persona avisa que se va a desmayar: sentarla con la cabeza entre las rodillas o acostarla con las piernas elevadas.
52. Si ya está desmayada: acostarla boca arriba, elevar las piernas unos 30 cm para aumentar el flujo de sangre al cerebro.
53. Aflojar ropa apretada (cuellos, cinturones, sostén).
54. Ventilar el lugar, despejar curiosos.
55. Verificar que respire normalmente. Si NO respira: pasar al protocolo de paro cardíaco.
56. Habitualmente la persona recupera la conciencia en menos de un minuto. Si no lo hace en 1 a 2 minutos: llamar al SAMU (131).
57. Al despertar: no levantarla de inmediato. Dejar reposo de al menos 10 a 15 minutos sentada antes de pararla.
58. Ofrecer agua si está completamente consciente. Nada de comida sólida apresurada.

Cuándo derivar siempre al médico

- Si la persona se desmayó más de una vez en el mismo día.
- Si tiene antecedentes cardíacos, diabetes, embarazo o edad avanzada.
- Si el desmayo fue causado por un golpe o caída.
- Si presenta confusión persistente, dolor de cabeza fuerte o no recuerda lo ocurrido.

4.3. Convulsiones

Acción inmediata

59. No sujetar a la persona ni tratar de detener los movimientos. Forzarla puede causarle fracturas.
60. Despejar el área: retirar sillas, mesas y objetos contundentes cercanos.
61. Poner algo blando bajo la cabeza (chaqueta enrollada, almohadón).
62. NO meter nada en la boca: no tragará la lengua. Lo único que se logra es romperle los dientes o lastimarse uno mismo.
63. Cronometrar la duración. Si supera los 3 minutos, llamar al SAMU (131) de inmediato.
64. Cuando los movimientos cedan: girarla de costado (posición lateral de seguridad) para que no se ahogue con saliva.
65. Quedarse con ella hasta que recupere conciencia plena. Hablarle con calma, ubicarla.

66. Si es la primera convulsión que sufre, o si se golpeó la cabeza, o si está embarazada: trasladar siempre al servicio de urgencia.

4.4. Crisis respiratoria, asma, ahogamiento

Crisis de asma o dificultad respiratoria

67. Sentar a la persona ligeramente inclinada hacia adelante.
68. Preguntarle si usa inhalador. Si lo tiene consigo, ayudarla a usarlo. NO compartir inhaladores entre personas distintas.
69. Mantener el ambiente ventilado y libre de aromas, perfumes o humo.
70. Pedirle que respire lento por la nariz y exhale por la boca, acompañando el ritmo.
71. Si en 10 minutos no mejora, los labios se ponen morados o le cuesta hablar entre respiraciones: llamar al SAMU.

Atragantamiento (persona consciente)

72. Preguntar: "¿Te estás ahogando?" Si no puede hablar, toser ni respirar: actuar de inmediato.
73. Aplicar maniobra de Heimlich: pararse detrás, abrazar a la persona, puño cerrado entre el ombligo y el esternón, otra mano sobre el puño, comprimir hacia adentro y arriba con movimientos firmes.
74. Repetir hasta que el objeto salga o la persona pierda conciencia.
75. En embarazadas u obesos: compresiones en el centro del pecho, no en el abdomen.
76. En niños pequeños: alternar 5 palmadas en la espalda con 5 compresiones torácicas suaves.
77. Si pierde conciencia: acostarla, llamar SAMU e iniciar RCP.

4.5. Hipoglicemia y crisis diabéticas

Señales

- Sudoración, temblor, palidez, irritabilidad o confusión repentina.
- Hambre intensa, mareo, visión borrosa, debilidad.
- En casos severos: convulsiones o pérdida de conciencia.

Acción inmediata

78. Si la persona está consciente: dar algo dulce de absorción rápida (jugo, bebida azucarada, miel, azúcar disuelta en agua, dulce). NO dar chocolate (la grasa retrasa el efecto).
79. Esperar 10 a 15 minutos. Si no mejora, repetir y llamar al SAMU.
80. Si está inconsciente: NO darle nada por la boca (riesgo de ahogo). Acostarla de lado y llamar al SAMU (131).
81. Si tiene glucagón inyectable que ella misma porta y un familiar entrenado lo aplica: que lo apliquen.

4.6. Caídas, golpes, heridas y sangrado

Caída sin pérdida de conciencia

82. No mover a la persona hasta evaluar si puede mover brazos y piernas sin dolor agudo.
83. Si se golpeó la cabeza: observar al menos 30 minutos buscando vómitos, confusión, somnolencia anormal o pupilas desiguales.
84. Aplicar hielo envuelto en paño sobre hematomas, máximo 15 minutos por ciclo.
85. Cualquier golpe en cabeza con pérdida de conciencia, aunque sea breve, requiere consulta médica.

Heridas con sangrado

86. Usar guantes desechables si están disponibles. Protegerse es parte del protocolo.
87. Presionar firmemente la herida con una gasa o paño limpio durante al menos 10 minutos sin levantar para revisar.
88. Si la sangre traspasa la gasa: poner otra encima, no quitar la primera.
89. Elevar la zona herida por encima del nivel del corazón si es posible.
90. No aplicar polvos, café, harina ni remedios caseros sobre la herida.
91. Si el sangrado no cede en 15 minutos o la herida es profunda o por objeto cortante grande: SAMU (131).

Fracturas o sospecha de fractura

92. No mover a la persona. No intentar acomodar el hueso.
93. Inmovilizar la zona con lo que se tenga (chaqueta, libro, cartón) sin apretar la circulación.
94. Aplicar frío si está disponible.
95. Llamar al SAMU para traslado.

4.7. Embarazadas: situaciones específicas

Las mujeres embarazadas requieren especial cuidado y un servidor sensible. Cualquier malestar en una embarazada merece evaluación médica.

Cuándo llamar al SAMU sin dudar

- Sangrado vaginal de cualquier intensidad.
- Dolor abdominal fuerte o persistente.
- Pérdida de líquido (sospecha de ruptura de membranas).
- Contracciones regulares antes del término del embarazo.
- Mareo intenso, visión borrosa o dolor de cabeza fuerte (posible preeclampsia).
- Trabajo de parto evidente: avisar a SAMU y mientras tanto acompañar, dar privacidad, jamás dejar sola a la mujer.

5. PARTE C · SITUACIONES HUMANAS CRÍTICAS

No todas las emergencias son médicas o estructurales. A veces el riesgo entra caminando, gritando o con olor a alcohol. La iglesia es un lugar abierto a todos, pero también es un espacio que debe cuidar a quienes ya están dentro. El servidor camina ese equilibrio con sabiduría: amor sin ingenuidad, firmeza sin violencia.

5.1. Persona ingresa en estado de ebriedad o bajo efecto de drogas

Una persona ebria o drogada no es un enemigo: es alguien que necesita a Cristo. Pero también es alguien con juicio alterado, capaz de gestos imprevisibles. El servidor lo recibe con respeto y, al mismo tiempo, protege la reunión.

Cómo identificarla

- Olor a alcohol, ojos enrojecidos, marcha inestable, habla arrastrada.
- Pupilas muy dilatadas o muy contraídas, sudoración excesiva sin razón.
- Conducta desproporcionada: euforia, risa fuera de contexto, llanto sin causa, irritabilidad rápida.

Acción del servidor de bienvenida

96. Recibir con sonrisa y respeto. Nunca con desprecio, mirada de juicio o murmullo a otro servidor delante de ella.
97. Avisar discretamente al líder de área o al servidor de seguridad asignado, mientras se acompaña a la persona.
98. Ofrecerle un lugar cómodo, idealmente cerca del pasillo o en última fila, donde si se descompone no interrumpa al resto.
99. Ofrecer agua. No darle café ni bebidas estimulantes.
100. Asignar un servidor que la acompañe durante todo el culto, no la deje sola.
101. Si la persona se duerme tranquilamente: dejarla dormir, supervisarla.
102. Si está agresiva, ruidosa o interrumpe: invitar a una sala lateral con calidez ("vamos a un lugar más tranquilo donde podemos conversar"), nunca empujar ni expulsar a gritos.

Conversación posterior

103. Cuando esté más serena, un pastor o líder maduro le ofrece oración y conversación.
104. Si la persona expresa deseo de ayuda: derivar al ministerio de restauración o a programas profesionales (Fono Drogas y Alcohol 1412).
105. No prometer lo que la iglesia no puede cumplir.

Cuándo llamar a Carabineros (133)

- Si se torna violenta y agrede físicamente a alguien.

- Si porta o muestra un arma.
- Si se niega a salir y agrede verbalmente a servidores o asistentes con persistencia y amenaza.
- Si su nivel de intoxicación pone su vida en riesgo (vómito con pérdida de conciencia, respiración muy lenta): llamar también al SAMU (131).

Qué SÍ y qué NO hacer

SÍ	NO
Tratarla con dignidad: es una persona amada por Dios.	NO confrontarla con argumentos teológicos en ese estado.
Hablarle bajo, despacio, con frases cortas.	NO dejarla manejando si llegó conduciendo: gestionar transporte.
Mantener distancia respetuosa, sin tocarla bruscamente.	NO sacarla del culto a la vista de todos con mala forma.
Pedir oración silenciosa por ella entre el equipo.	NO publicar fotos ni hablar del caso en redes ni en grupos.
Asignar siempre dos servidores para acompañar (uno del mismo género preferentemente).	NO darle dinero ni alcohol para "calmarla".

5.2. Persona ingresa con violencia, gritando o agitada

Puede ser alguien con un trastorno emocional, en crisis de pareja, una persona en duelo agudo, alguien con problemas mentales no tratados, o alguien con intención hostil. El protocolo es el mismo en los primeros minutos: contener sin enfrentar.

Acción inmediata del servidor que la recibe

106. Mantener voz baja, gestos abiertos, sin movimientos bruscos.
107. NO levantar el tono ni gritarle "tranquilícese" o "cálmate": eso escala el conflicto.
108. Llamar discretamente al líder de área o al servidor de seguridad por radio, gesto convenido o un servidor que vaya por él.
109. Acercarse de costado, no de frente. La aproximación frontal se percibe como amenaza.
110. Decir frases cortas, claras y calmadas: "Estoy contigo", "Te escucho", "Vamos a un lugar tranquilo a conversar".
111. No tocar a la persona sin su consentimiento, salvo riesgo inmediato a terceros.
112. Crear espacio físico entre la persona y el resto del público. Otro servidor desvía discretamente al público alrededor.

Si la persona está armada o muestra arma

113. NO intentar desarmarla. Eso es trabajo de Carabineros.
114. Mantener distancia. Manos visibles. Hablar lento.
115. Un servidor llama a Carabineros (133) de inmediato sin que la persona lo note.
116. Si hay forma de evacuar discretamente al resto del público hacia otra salida: hacerlo.
117. Si la persona pide algo concreto (dinero, hablar con el pastor): no negar de plano, ganar tiempo, decir "voy a buscarlo".
118. Cumplir con sus instrucciones si están dadas con amenaza física, hasta que llegue la policía. La vida vale más que cualquier objeto.

Si la persona grita o intenta interrumpir el culto

119. El predicador no entra en debate desde el púlpito. Continúa o hace una pausa breve.
120. Dos servidores de pasillo se acercan, uno habla, otro observa.
121. Invitar con calma a una sala lateral: "Queremos escucharte bien, ven con nosotros a este otro espacio."
122. Si la persona se niega y no es violenta: dejar que se exprese en voz baja a su lado, sin dejarla sola, hasta que el culto avance.
123. Si es violenta: pedir apoyo policial (133).

Después del incidente

124. Reunir al equipo en privado. Procesar lo ocurrido.
125. Orar por la persona involucrada con nombre.

126. Si hubo servidores afectados emocionalmente: ofrecer acompañamiento pastoral.
127. Registrar el hecho en bitácora interna con fecha, hora, descripción objetiva y resolución.
128. Evaluar si corresponde reforzar el protocolo o el equipo para próximas reuniones.

Principio pastoral

Una iglesia no es ingenua y tampoco es policial. Recibe a todos, cuida a todos. El amor verdadero no expone al débil a quien puede dañarlo, ni rechaza al herido por su forma de llegar. La sabiduría está en distinguir, en cada caso, qué necesita la persona y qué necesita la comunidad.

5.3. Personas en crisis emocional, intentos de daño autoinfligido o ideación suicida

En el contexto pastoral es cada vez más frecuente que personas en crisis mental lleguen a la iglesia buscando contención. Algunas llegan con planes, otras con angustia que recién empiezan a verbalizar. El servidor no es psicólogo, pero su escucha puede ser puente a la ayuda profesional.

Señales de alerta

- Frases como "no quiero seguir viviendo", "ya no aguanto", "todos estarían mejor sin mí".
- Despedidas inusuales, regalar objetos personales valiosos.
- Cortes recientes en brazos, muñecas o piernas; ropa que cubre exageradamente en clima caluroso.
- Aislamiento súbito, llanto persistente, mirada perdida.

Acción del servidor

129. Escuchar sin minimizar. NO decir "exagera", "eso le pasa a todos", "ten más fe".
130. Validar la emoción: "Veo que estás sufriendo mucho. Estoy aquí contigo."
131. Preguntar directo y con calma: "¿Estás pensando en hacerte daño?". Preguntar NO induce: ordena el pensamiento.
132. Si la respuesta es sí: NO dejarla sola en ningún momento. Avisar al pastor o líder.
133. Llamar a SAMU (131) o trasladar a urgencia psiquiátrica acompañado por dos servidores y un familiar si es posible.
134. Si hay heridas autoinfligidas: tratarlas como cualquier herida (presión, gasa) y derivar al servicio médico.
135. Documentar después con discreción. Solo pastores y líderes responsables manejan esta información.

5.4. Sospecha de maltrato, abuso o riesgo a un menor

Un niño o adolescente puede acercarse a un servidor con un relato delicado. La forma en que ese servidor reaccione marcará la vida del menor.

Acción inmediata

136. Escuchar con calma, sin interrumpir, sin gestos de horror que asusten al menor.
137. NO interrogar como detective. No preguntar nombres, no pedir detalles morbosos.
138. Frases útiles: "Te creo", "Hiciste bien en contarme", "No es tu culpa".
139. NO prometer secreto absoluto: explicar con suavidad que hay personas que pueden ayudarlo.
140. Avisar de inmediato al pastor responsable o líder del área de niños.
141. Llamar a Fono Niños 147 o, según gravedad, a Carabineros 133 o PDI 134.

142. NO confrontar al supuesto agresor. NO investigar por cuenta propia. Eso es tarea de la autoridad competente.
143. Documentar lo escuchado con exactitud y discreción. Solo lo manejan pastores responsables y, si corresponde, la autoridad.

Principio innegociable

El bienestar del menor está siempre por encima del prestigio de cualquier persona o institución. Kingdom Life no encubre, no minimiza y no posterga. Proteger al débil es parte del evangelio.

5.5. Conflictos entre asistentes durante el culto

Discusiones de pareja, peleas entre familiares, reclamos a otro miembro de la iglesia. Pueden surgir en cualquier momento.

Acción del servidor

144. Acercarse en silencio, sin escándalo. Dos servidores siempre que sea posible.
145. Invitarlos a una sala lateral o pasillo apartado.
146. Escuchar sin tomar bando. Frases neutras: "Estamos para ayudarles, pero aquí no es el lugar para resolverlo."
147. Si la tensión escala: separar físicamente con calma a las partes en habitaciones distintas.
148. Si hay violencia física: Carabineros 133.
149. Si la situación es entre miembros conocidos de la iglesia: notificar al pastor responsable para seguimiento posterior.

5.6. Persona extraviada (niños, adultos mayores, personas con discapacidad cognitiva)

Niño que no encuentra a sus padres

150. Servidor del área infantil acompaña al niño, JAMÁS lo deja solo.
151. Comunicación discreta entre servidores: nombre del niño, descripción del padre o madre, lugar de encuentro.
152. NO anunciar por micrófono nombres ni datos sensibles del menor (riesgo de que alguien malintencionado lo reclame).
153. Una vez ubicado el apoderado: verificar identidad antes de entregar al niño. Si hay duda, no entregar.

Adulto mayor o persona con discapacidad cognitiva que se aleja

154. Buscar de inmediato, dos servidores recorren accesos y exteriores.
155. Si en 10 minutos no aparece y existe riesgo (calle transitada, anochecer, salud delicada): llamar a Carabineros (133).
156. Mantener informada a la familia con tono calmado, sin alarmar de más.

6. Parte D · Después de la emergencia

La emergencia no termina cuando se va la ambulancia. Termina cuando el equipo procesa lo ocurrido, cuida a quienes lo vivieron y aprende para la próxima vez.

6.1. Atención al equipo de servidores

157. Reunir al equipo involucrado al final del culto o al día siguiente.
158. Espacio seguro: cada servidor puede expresar lo que vivió sin ser juzgado.
159. Oración por las personas afectadas y por el equipo.
160. Si algún servidor quedó muy impactado: ofrecer acompañamiento pastoral o derivación profesional.
161. Nunca señalar errores en público. Las correcciones se hacen en privado y con espíritu de mejora.

6.2. Registro y documentación

Cada emergencia se registra en una bitácora interna manejada por el pastor o coordinador general. Esto no es burocracia: es memoria institucional que protege a la iglesia y mejora la respuesta futura.

Datos mínimos a registrar

- Fecha y hora del incidente.
- Tipo de emergencia (médica, estructural, conductual, etc.).
- Personas involucradas (sin compartir información sensible más allá del círculo responsable).
- Servidores que respondieron y acciones realizadas.
- Servicios externos contactados (SAMU, Bomberos, Carabineros).
- Resultado del incidente y derivaciones posteriores.
- Observaciones para mejora del protocolo.

6.3. Confidencialidad y comunicación

162. Lo que ocurre en una emergencia NO se comenta en grupos de WhatsApp, no se publica en redes sociales, no se conversa en cafetín entre servidores.
163. Si alguien externo pregunta por la persona afectada, la respuesta sana es: "Estamos orando por ella, lo demás corresponde a su familia compartirlo si lo desea."
164. Solo el pastor responsable o quien él designe entrega información oficial cuando se requiere.
165. La discreción es parte del cuidado. Una iglesia que filtra información no protege a nadie.

6.4. Revisión y entrenamiento periódico

166. Una vez al año, simulacro de evacuación con todo el equipo de servidores.
167. Una vez al año, capacitación práctica de primeros auxilios y RCP impartida por profesionales (Cruz Roja, ACHS, Mutual, Bomberos).
168. Cada seis meses, revisión de extintores, botiquines, linternas y vías de evacuación.
169. Antes de cada temporada de mayor afluencia (Navidad, retiros, semana santa, congresos), reunión de revisión específica del protocolo con todo el equipo.

7. Tabla rápida de respuesta inmediata

Esta tabla está diseñada para ser consultada en segundos por cualquier servidor. Sirve como recordatorio práctico cuando la urgencia no deja tiempo para pensar.

Situación	Primer paso	Llamar a
Incendio mayor	Activar evacuación, cerrar puertas al salir	Bomberos 132
Incendio pequeño	Extintor si hay vía de escape; si no, evacuar	Bomberos 132
Sismo	Agacharse, cubrirse, agarrarse. No correr	SENAPRED 137 (después)
Tsunami	Evacuar a zona de seguridad alta	SENAPRED 137
Fuga de gas	Ventilar, cortar gas, no encender nada	Bomberos 132
Paro cardíaco	RCP inmediata, traer DEA	SAMU 131
Desmayo	Acostar, elevar piernas, ventilar	SAMU si no despierta
Convulsiones	Despejar, no sujetar, no meter nada en boca	SAMU si dura más de 3 min
Atragantamiento	Maniobra de Heimlich	SAMU 131
Asma severa	Sentar inclinada, inhalador propio	SAMU si no mejora en 10 min
Hipoglicemia	Algo dulce si está consciente	SAMU si está inconsciente
Herida con sangrado	Presión firme con gasa por 10 min	SAMU si no cede
Persona ebria pacífica	Acompañar, agua, asignar dos servidores	1412 (orientación)
Persona ebria agresiva	Aislar, contener verbalmente, no confrontar	Carabineros 133
Persona armada	No desarmar, distancia, cumplir, ganar tiempo	Carabineros 133
Persona violenta gritando	Voz baja, costado, sala lateral	Carabineros 133 si escala
Crisis suicida	Escuchar, no dejar sola, preguntar directo	SAMU 131
Riesgo a menor	Escuchar, creer, no interrogar	Fono Niños 147 / PDI 134
Conflicto entre asistentes	Sala lateral, dos servidores, no tomar bando	Carabineros 133 si hay violencia
Niño extraviado	Acompañar, comunicar discretamente, verificar al entregar	—

Este protocolo es vinculante para todo servidor de Kingdom Life. Conocerlo es parte del compromiso. Aplicarlo es parte del amor.

"El amor no se manifiesta solamente en palabras: se demuestra en preparación, en cuidado y en presencia." — Equipo Pastoral, Kingdom Life Antofagasta