

PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre: José Barrientos	Nombre: Luis Cárdenas	Nombre: Jorge Melo
Cargo: Jefe Centro Comercial	Cargo: Sub- Gerente Operaciones	Cargo: Sub- Gerente Administración y Finanzas
Firma _____	Firma _____	Firma _____

1. Objetivo

Identificar las situaciones potenciales Emergencias en la empresa SRI para poder, de este modo estar preparados frente a la ocurrencia de ellas y responder oportuna y adecuadamente.

De esta manera el Plan de Emergencias nos permite:

- a) Responder rápida y efectivamente ante cualquier situación de emergencia;
- b) Mitigar los efectos y daños causados por eventos, esperados e inesperados, ocasionados por el hombre o por la naturaleza;
- c) Preparar las medidas necesarias para salvar vidas; evitar o minimizar los posibles daños o pérdidas de la propiedad.
- d) Que el personal que labora en la empresa, esté preparado para responder ante cualquier emergencia que se presente utilizando los medios disponibles.

2. Alcance

El plan establece acciones, ante alguna de las contingencias que más adelante se señalan:

- Debe conocer y ejecutar todo el personal que trabaja en la empresa SRI (personal propio o contratista).
- Debe seguir por indicación de personal responsable, quienes, se encuentran de paso en la empresa SRI.

3. Descripción del proceso

3.1 Preparación y respuesta ante la Emergencia.

3.1.1 Definiciones

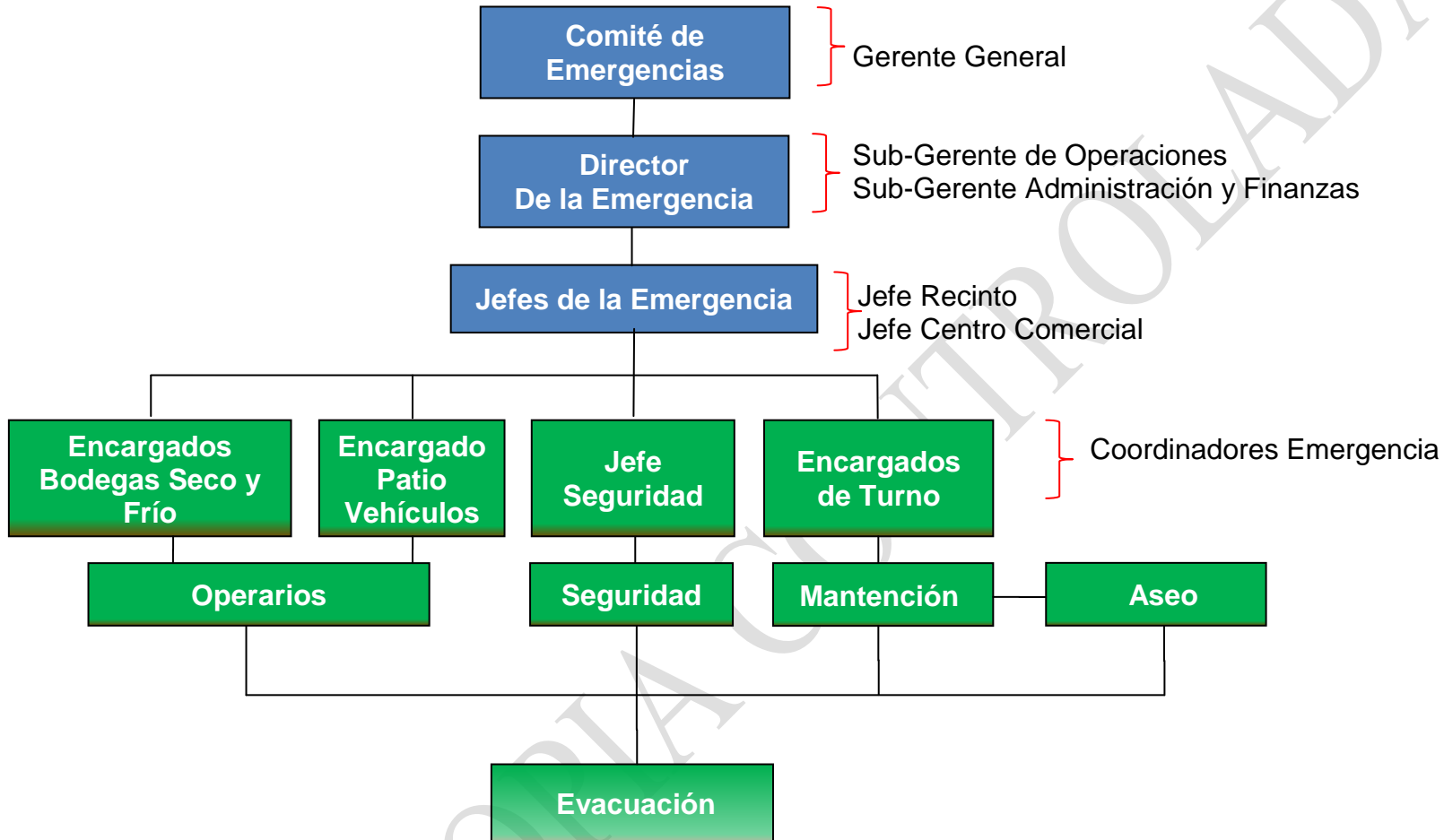
- a) **Alerta:** Es un estado declarado.
- b) **Coordinador:** Persona responsable de dirigir las actividades del plan de emergencia.
- c) **Emergencia:** Cualquier acontecimiento que se desencadene dentro del recinto y su entorno e interrumpa el proceso normal de trabajo y genere consecuencias negativas para el desarrollo de las funciones de los trabajadores
- d) **Evacuación:** Procedimiento obligatorio, ordenado, responsable, rápido y rígido de desplazamientos masivos de los ocupantes de un recinto hacia la zona de seguridad más próxima definida, frente a una emergencia real o simulada.
- e) **Incendio:** Es una reacción química exotérmica descontrolada producto de la combinación de gases y humos: Materiales, combustibles, oxígeno y una fuente de calor, humos, gases y luz.

- f) **Plan Emergencias:** Ordenamiento de disposiciones y elementos necesarios propios del recinto, de su respectivo entorno inmediato, articulado de manera que sea una respuesta eficaz frente a una emergencia.
- g) **Sismo:** Es el desplazamiento brusco y de intensidad relativa de las zonas de la corteza terrestre, con un potencial devastador.
- h) **Tsunami:** o maremoto, es un evento complejo que involucra un grupo de olas de gran energía y de tamaño variable que se producen cuando algún fenómeno extraordinario desplaza verticalmente una gran masa de agua.
- i) **Artefacto explosivo:** Se determinará como explosivo a todo paquete u objeto extraño y de dudosa procedencia sin tener dueño aparente.
- j) **Vías de evacuación:** Aquellas vías que estando siempre disponibles para permitir la evacuación (pasillos, patios posteriores) ofrecen una mayor seguridad al desplazamiento masivo y conducen a una zona de seguridad.

4. RESPONSABILIDADES

- El director de la emergencia es responsable de tomar las decisiones estratégicas en la empresa SRI, solicitar y coordinar la ayuda externa y dirigir las comunicaciones a los niveles superiores de la organización.
- El jefe de la emergencia es responsable de dar el aviso oportuno y veraz de la emergencia, determinar las áreas que deberán evacuarse, las zonas de seguridad a las cuales dirigirse, la coordinación en la intervención de los equipos de apoyo, determinar y avisar la vuelta a la normalidad y, mantener comunicación directa con el director de la emergencia.
- El personal de Encargados de turno es responsable de comunicar al jefe de la emergencia los antecedentes de que disponga relacionados con cualquier problema que hubiese detectado o que le hubiese sido informado como consecuencia de una Emergencia que afectase al recinto de Zona Franca.
- Los coordinadores de Emergencia son responsables de actuar coordinadamente según lo establezca el jefe de la Emergencia.
- El personal es responsables de actuar en la emergencia según la preparación recibida.
- Relación autoridades del recinto conforme al anexo 1.

Anexo 1.



5. Actividades Previas:

- a) Todos los participantes que involucra el presente Plan de Emergencia deben conocer cada una de sus funciones y responsabilidades en caso de que ocurra una emergencia. Para esto se definirán tareas y funciones específicas para cada área según **anexo 08**.
- b) Los sistemas de control, tales como: Extintores, Redes Húmedas, Rociadores, Botiquín, etc., se deben encontrar en perfecto estado de mantenimiento. Se realizará un control de los equipos a utilizar en una emergencia de forma trimestral, el registro del control se adjuntará a la carpeta del Plan de Emergencia y se indicará cualquier anomalía detectada dando solución inmediatamente.
- c) Mantener libres de obstáculos las vías de evacuación y el acceso a los equipos de extinción de incendios.

6. Acciones

- a) Las distintas emergencias requerirán la intervención de personas y medios para garantizar en todo momento la seguridad de las personas y operaciones:
- La alerta será de la forma más rápida posible que pondrá en acción a los equipos de emergencia.
 - La alarma para la evacuación de las distintas áreas de la empresa será a viva voz. Para estos efectos se deberá mencionar la clasificación de la emergencia que corresponde y así evitar un estado de pánico en el personal.
 - La intervención se lleva a cabo para el control de las emergencias.
 - El apoyo para la recepción e información a los servicios de ayuda exterior (Bomberos, Carabineros de Chile, SAMU, ONEMI, etc.)
- b) El llamado a los equipos de apoyo externo lo realizará el personal de seguridad o en su efecto el jefe de área del lugar siniestrado en un caso de incendio. Los números telefónicos a tener en cuenta serán los registrados en el **Anexo 2** los que serán publicados en las áreas de trabajo y el canal a utilizar para coordinar las acciones será el canal establecido en caso de Emergencia quedando suspendidas las comunicaciones de operaciones hasta finalizar la emergencia.
- c) Una vez declara la emergencia, esta pasará a completo control del Jefe de Emergencia según **anexo 1**.
- d) En caso de emergencias la zona de seguridad será designada según **anexo 03** y que estará alejada totalmente del peligro presente.

7. Plan de Emergencia

El desarrollo de la práctica constante permitirá a los trabajadores vivir experiencias que los lleve a comprender y a actuar de cierta forma en determinadas situaciones de emergencias, de manera tal que su reacción ante esta sea de manera segura y sin riesgos a su integridad.

Se realizarán simulacros según se establezca en los programas de SySO y en ellos se deberán desplegar todas las **situaciones que se pueden presentar en una emergencia**, tales como:

- Evacuación de personal herido.
- Primeros auxilios.
- Situaciones de pánico.
- Rescate, etc.

7.1. Evacuación

- En caso de que se proceda a evacuar las instalaciones, las salidas de emergencia serán las indicadas a través de letreros relacionados, ver **anexo 3**.
- Las zonas de seguridad de las distintas áreas serán las designadas según **anexo 3** y que estará alejada totalmente del peligro que esté presente.

El plan se pondrá en ejecución bajo las siguientes circunstancias;

- a) Incendio.
- b) Amenaza de artefacto explosivo.
- c) Sismo.
- d) Tsunami.

7.2. Incendios

- a) Una vez detectada la emergencia dar la alarma que corresponderá a viva voz y se procederá con el plan según Flujo grama, ver **anexo 4**.
- b) Realizar el llamado de emergencia a las instituciones correspondientes (132- Bomberos, 131- Samu, 133- Carabineros de Chile, otro).
- c) Cortar la energía y gas.
- d) Efectuar las primeras intervenciones con el material contra incendio más cercano.
- e) Evacuar toda persona por las vías de escape, según recorrido dispuesto, considerando la ubicación o características de la emergencia.

- f) Evitar aglomeraciones de público en el sitio del suceso.
- g) Verificar que todas las personas hayan dejado el recinto y que se encuentren en la zona de seguridad designada.
- h) Tomar las medidas necesarias para que los Equipos de emergencia ejecuten su labor sin obstáculos.

7.3. Sismo

- Se debe considerar que si se produce un sismo de intensidad tal que nos obligue a aferrarnos a un poste, árbol o construcción sólida para no caernos, es probable que se genere un tsunami, de esta forma se procederá con la evacuación.

Ver anexo 05.

Dependiendo del lugar donde se encuentre, considere lo siguiente:

7.3.1. Peatón en áreas de almacenamiento.

- a) Al detectar el sismo, mantenga la serenidad y actúe rápido.
- b) Suspenda la actividad que está realizando.
- c) No corra, protéjase metiéndose en el nivel inferior del rack, adopte una posición fetal y cubra su cabeza y cuello con brazos y manos.
- d) Permanezca allí hasta que el sismo termine.
- e) Terminado el sismo y si está en condiciones de hacerlo, preséntese a su supervisor.
- f) Si no puede desplazarse, mantenga la calma. Trate de comunicarse mediante radio o a viva voz.
- g) Espere las instrucciones del personal encargado de la emergencia.

7.3.2. Peatón en edificio.

- a) Al detectar el sismo, mantenga la serenidad y actúe rápido.
- b) Al percibir el sismo suspenda la actividad que esté realizando y apague cualquier equipo eléctrico o electrónico que esté usando.
- c) Abra las puertas de ingreso de local o taller.
- d) Métase debajo de una mesa o escritorio resistente o bien, arrodílese con una pierna en una esquina alejada de ventanales, equipos eléctricos o elementos que pudieran caer o volcar.
- e) Con sus brazos y mano proteja su cabeza y cuello.
- f) No mire ventanales.
- g) Mantenga la posición y ubicación hasta que el sismo haya pasado.
- h) Espere las instrucciones del personal encargado de la emergencia.
- i) Retorne a sus actividades, sólo cuando se le indique. No actúe por iniciativa propia.

7.3.3. Conductor en áreas de almacenamiento.

- a) Al detectar el sismo, mantenga la serenidad y actúe rápido.
- b) Suspenda la actividad que está realizando, deje las horquillas a nivel de piso y coloque freno de mano o equivalente. Jamás conduzca el vehículo.
- c) Si el vehículo tiene protección para caída de objetos en altura, permanezca en él hasta que el sismo termine. Agáchese y proteja cabeza y cuello con brazos y manos.
- d) Si el vehículo es abierto (sin protección para caída de objetos de altura), abandónelo. No corra, protéjase metiéndose en el nivel inferior del rack, adopte una posición fetal y cubra su cabeza y cuello con brazos y manos. Permanezca allí hasta que el sismo termine.
- e) Terminado el sismo y si está en condiciones de hacerlo, preséntese sin su vehículo ante su supervisor.
- f) Si no puede desplazarse, mantenga la calma. Trate de comunicarse mediante radio o a viva voz.
- g) Espere las instrucciones del personal encargado de la emergencia.

7.3.4. Personal ubicado en espacio exterior, fuera de las edificaciones

- a) Mantenga la serenidad y actúe rápido.
- b) Al percibir el sismo suspenda la actividad que esté realizando.
- c) Si está de peatón, aléjese del edificio (especialmente ventanales).
- d) Diríjase a la zona de seguridad más cercana del lugar donde se encuentra. Mientras se desplaza, manténgase alejado de postes, cables eléctricos y árboles.
- e) De no detectarse nuevos riesgos, permanezca junto a las demás personas en dicha zona.
- f) Si maneja un vehículo, estacionelo a un costado de la calle evitando quedar cerca de postes, cables eléctricos y árboles o permanezca al interior del vehículo hasta que el sismo haya pasado y no sea riesgoso salir.
- g) No ingrese por motivo alguno a las instalaciones.
- h) Espere las instrucciones del personal encargado de la emergencia.
- i) Retorne a sus actividades, sólo cuando se le indique. No actúe por iniciativa propia.

7.3.5. Tratamiento de Víctimas

- o Si producto de la situación alguien se ve afectado física o psicológicamente, el afectado deberá ser atendido según la atención de "Primeros Auxilios", ver **7.9**.

7.4. Amenaza de Artefacto Explosivo

Si se observa un objeto sospechoso o una posible bomba, éste nunca se debe manipular. Si existen personas cercanas al objeto pídale que se retiren junto a usted y comunique la situación, vía telefónica, radio u otro medio no abierto (jamás por altavoces) a la central de Seguridad, especificando el lugar donde está el objeto.

- 1) Cualquier persona que reciba una llamada telefónica comunicando una amenaza de bomba dentro del recinto, áreas de la empresa o su entorno inmediato, debe intentar preguntar a quien está llamando y tomar nota sobre:
 - a. ¿Cuándo va a explotar la bomba?
 - b. ¿Dónde está ubicada la bomba?
 - c. ¿De qué tipo de bomba se trata?
 - d. ¿Qué aspecto tiene ella?
 - e. ¿Por qué se colocó la bomba?
- 2) Intente extender la llamada telefónica y en lo posible recuerde:
 - a. Hora de la llamada.
 - b. Edad (aproximada) y sexo de la persona que llama.
 - c. Forma de hablar, acento o modismos utilizados.
 - d. Estado emocional.
 - e. Ruidos de fondo.
- 3) Luego de interrumpida la llamada telefónica, llame inmediatamente a la central de Seguridad y comunique toda la información de que dispone.
- 4) Si la amenaza de bomba es recibida por mail, no modifique o elimine el mensaje principal ni los posibles documentos adjuntos. Informe telefónicamente de la situación a la central de Seguridad.
- 5) El encargado de la central de Seguridad debe informar inmediatamente de conocido el hecho al **Jefe de Emergencia** y controlar que nadie se aproxime al lugar donde probablemente se encuentra la bomba.
- 6) El **Jefe de la emergencia** debe informar al **Director de la emergencia** y dar la orden de evacuar en forma inmediata las dependencias del recinto, indicando la zona de seguridad a la que deberá dirigirse el personal.
- 7) El **Jefe de la emergencia** debe avisar a Carabineros y solicitar la ayuda requerida.
- 8) No reingrese al lugar de trabajo hasta que el jefe de la emergencia lo autorice.

7.5. Tsunami

En caso de declararse la alarma de Tsunami se procederá con la evacuación.

El estado de emergencia de Tsunami será declarado por los Organismos competentes y conforme a lo establecido se procederá al plan de evacuación tomando en cuenta lo siguiente;

- Se procederá según Flujo grama, **ver anexo 06.**
 - Se debe considerar que si se produce un sismo de intensidad tal que nos obligue a aferrarnos a un poste, árbol o construcción sólida para no caernos, es probable que se genere un tsunami.
 - Se procederá a evacuar las instalaciones utilizando las salidas de emergencia indicadas a través de letreros relacionados.
 - La zona de seguridad de esta emergencia será la determinada por el Organismo competente, en este caso la Onemi, conforme **anexo 09.**
 - El personal deberá conocer las zonas de seguridad establecidas para este tipo de emergencia.
-
- a) Al declararse la emergencia, mantenga la serenidad y actúe con calma.
 - b) Suspenda la actividad que está realizando.
 - c) No corra y preséntese a su supervisor.
 - d) Espere las instrucciones del personal de la emergencia.
 - e) No evacue en vehículo, hágalo a pie.
 - f) Una vez que este en la zona de seguridad, presentarse ante su supervisor.
 - g) No tome determinaciones riesgosas, y obedezca las instrucciones del personal a cargo de la emergencia.
 - h) Si por algún motivo, no pudo salir de las instalaciones, manténgase en la parte más alta posible y espere ayuda.
 - i) Los Organismos competentes, serán los encargados de declarar el término de la emergencia.

7.6. Asalto o Robo

Durante el asalto

- a) Conserve la calma, obedezca a los asaltantes, no trate de luchar ni resistir físicamente, **jamás exponga su vida.**

Después del asalto

- b) No intente perseguir a los delincuentes.
- c) Informe la situación a la central de Seguridad, indicando la existencia de personas lesionadas.

- d) Registre mentalmente características de los asaltantes: contextura física, altura, pelo, ojos, características de la voz, etc.
- e) Central de Seguridad debe comunicar situación a jefe de la emergencia y a carabineros (133).
- f) Jefe de la emergencia informa a director de emergencia y se dirige al lugar de los hechos.
- g) Dejar actuar a los organismos correspondientes.

7.7. Choque, Volcamiento

- a) En caso de producirse un choque o volcamiento, informar a la central de Seguridad y al jefe de emergencia.
- b) Esperar a los equipos de emergencia.
- c) Mantener la calma en todo momento.
- d) Se debe mantener el área despejada.
- e) En caso de persona lesionada, se procede según lo descrito en el punto **7.8**.

7.8. Persona lesionada o enferma

- a) Quien observe un accidente o la presencia de personas lesionadas o enfermas, debe comunicarlo rápidamente a otras personas, ya sea por radio, a viva voz u otro medio disponible, de modo tal que se inicie la cadena de comunicación: supervisor - central de Seguridad - jefe de la emergencia.
- b) Quien primero reciba el aviso de la situación, deberá comunicarse con el paramédico IST del recinto e indicar que debe concurrir a la brevedad al lugar donde se encuentran las personas lesionadas o enfermas, y será ella quien determine si se debe convocar a las unidades de emergencia para su derivación.
- c) Hasta que no llegue personal especializado en estas emergencias, al lesionado o enfermo sólo se lo debe acompañar. Nunca mover ni suministrar algún tipo de alimento, líquido, medicamento u otro elemento que pueda digerir.

7.9. Primeros Auxilios

- a) Se cuenta con un botiquín para Primeros Auxilios para en este tipo de atenciones y debidamente señalizado en cada una de las áreas.
- b) Se cuenta con un servicio de asistencia de primeros auxilios, proporcionados por la mutual de la empresa y atendido por un paramédico.
- c) Ante un accidentado se mantendrá la calma y se actuará con rapidez sólo si se está capacitado para ello, priorizando la atención de paro cardio respiratorio, shock y hemorragias.
- d) Si la persona se encontrara inconsciente se deberá verificar que la vía respiratoria se encuentre libre y despejada, inclinando la cabeza hacia atrás y manteniéndola lateralizada.
- e) Se abrigará al lesionado y se mantendrá en posición horizontal.

- f) Se deberá animar al afectado evitando que vea sangre o sus propias lesiones.
- g) Si el lesionado ha sufrido un traumatismo se deberá mover lo menos posible.
- h) Si el lesionado se encontrara inconsciente o semi inconsciente no se le suministrará ningún tipo de alimento, medicamento o líquido.
- i) Se evitarán aglomeraciones, comentarios o rumores que afecten la tranquilidad del lesionado.
- j) Ante una lesión menor se deberá acudir a la Mutual de Seguridad, IST para su control.
- k) Si la gravedad de la lesión lo requiere (shock, paro cardiaco respiratorio, hemorragia venosa o arterial, TEC Cerrado o Abierto, fracturas, luxaciones, etc.) deberá ser trasladado en forma inmediata a Mutual de Seguridad IST.
- l) Se dispondrá de los teléfonos de emergencia en los lugares de trabajo y en forma visible.

8. Pruebas y Simulacros

Estos serán realizados por lo menos una vez al año, lo cual quedará estipulado en el programa del SySO. De estos simulacros se desprenderá una evaluación del desempeño y observaciones que permitirán realizar las correcciones correspondientes al plan de emergencia.

9. ANEXOS

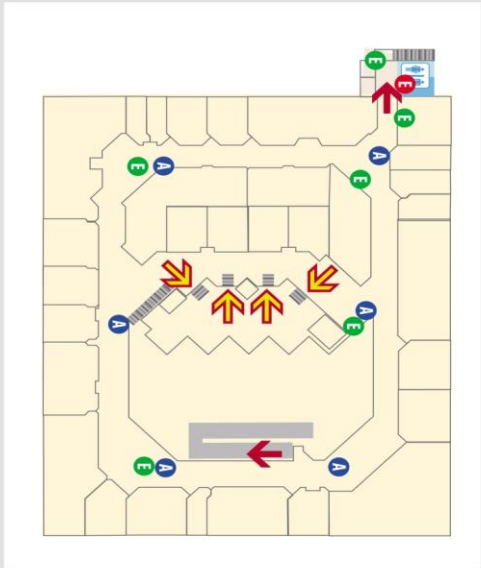
- Anexo 1 Organigrama de Responsables ante el Plan de Emergencia.
- Anexo 2 Números de Apoyos Externos.
- Anexo 3 Planos Recinto y Centro Comercial.
- Anexo 4 Flujo grama Incendio.
- Anexo 5 Flujo grama Sismos.
- Anexo 6 Flujo grama Tsunami.
- Anexo 7 Flujo grama Choque, Volcamiento
- Anexo 8 Tareas y funciones ante una emergencia.
- Anexo 9 Área de seguridad establecida por Onemi y puntos de encuentro.

ANEXO 02

Organismo de Emergencia Externa	Teléfono
Carabineros de Chile	133
Mutual de Seguridad IST	2210103
Bomberos	132
SAMU	131

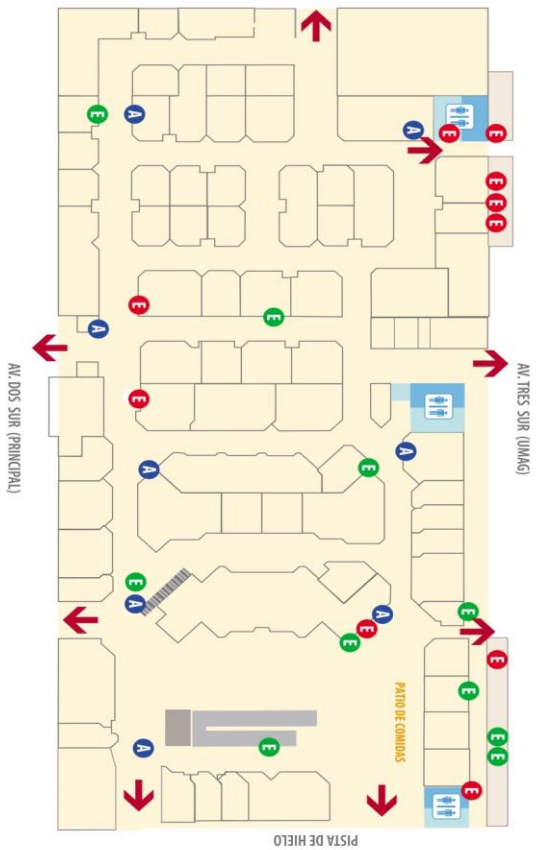
Código	SySO-PPRE-9
Revisión	0
	Abril - 2013
Página	15 de 22

- zonalAustral**
ZONA FRANCA / PUNTA ARENAS / CHILE
- SIMBOLOGIA**
- A** Redes Humedas
 - E** Extintores Pqs
 - E** Extintores CO2
 - Vías de evacuación
 - Escalera a 1º Piso
 - Escaleras
 - Ubicación observador



PLANTA 2º PISO Y TERRAZA

ASPERISORES: EN TODAS LAS DEPENDENCIAS

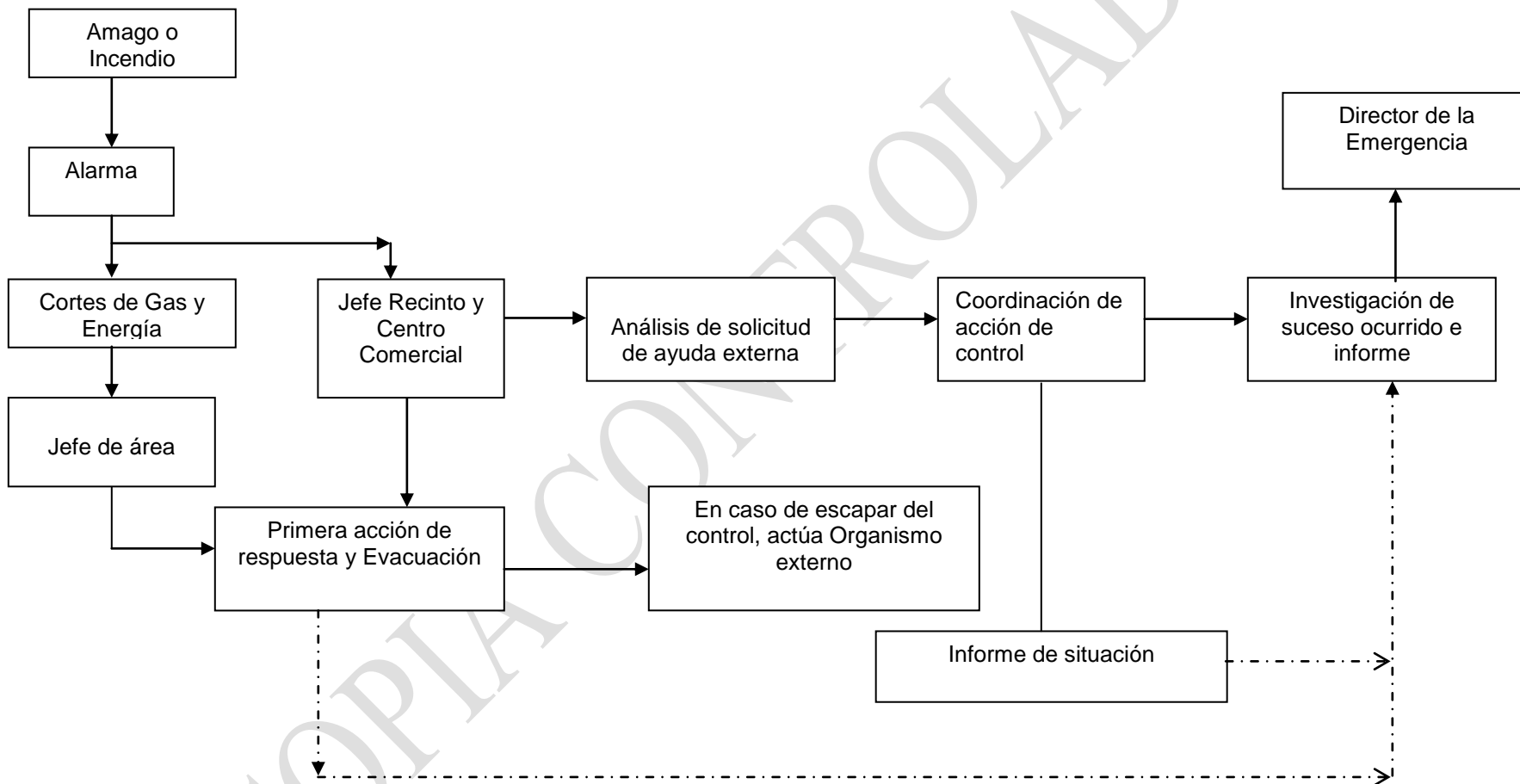


PLANTA 1º PISO



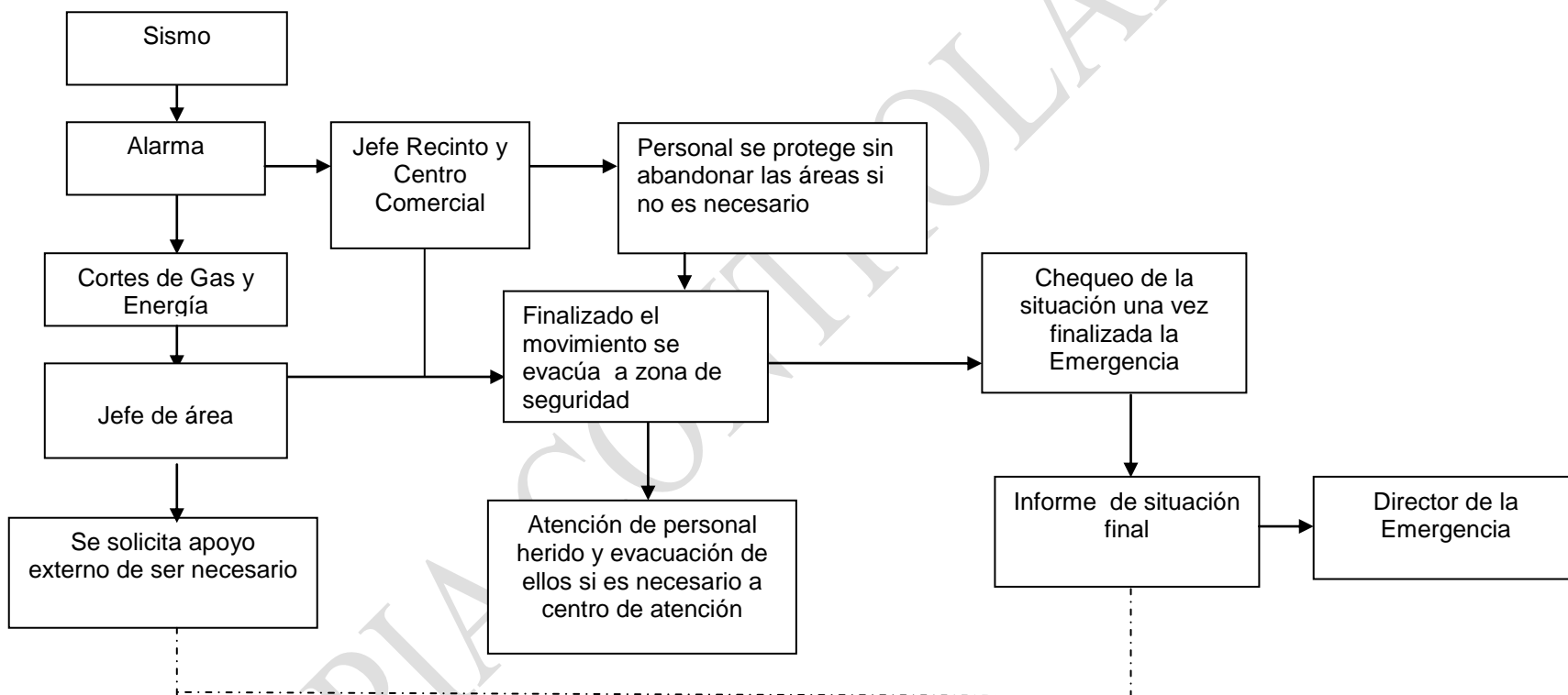
ANEXO 04

Flujo Grama Incendio



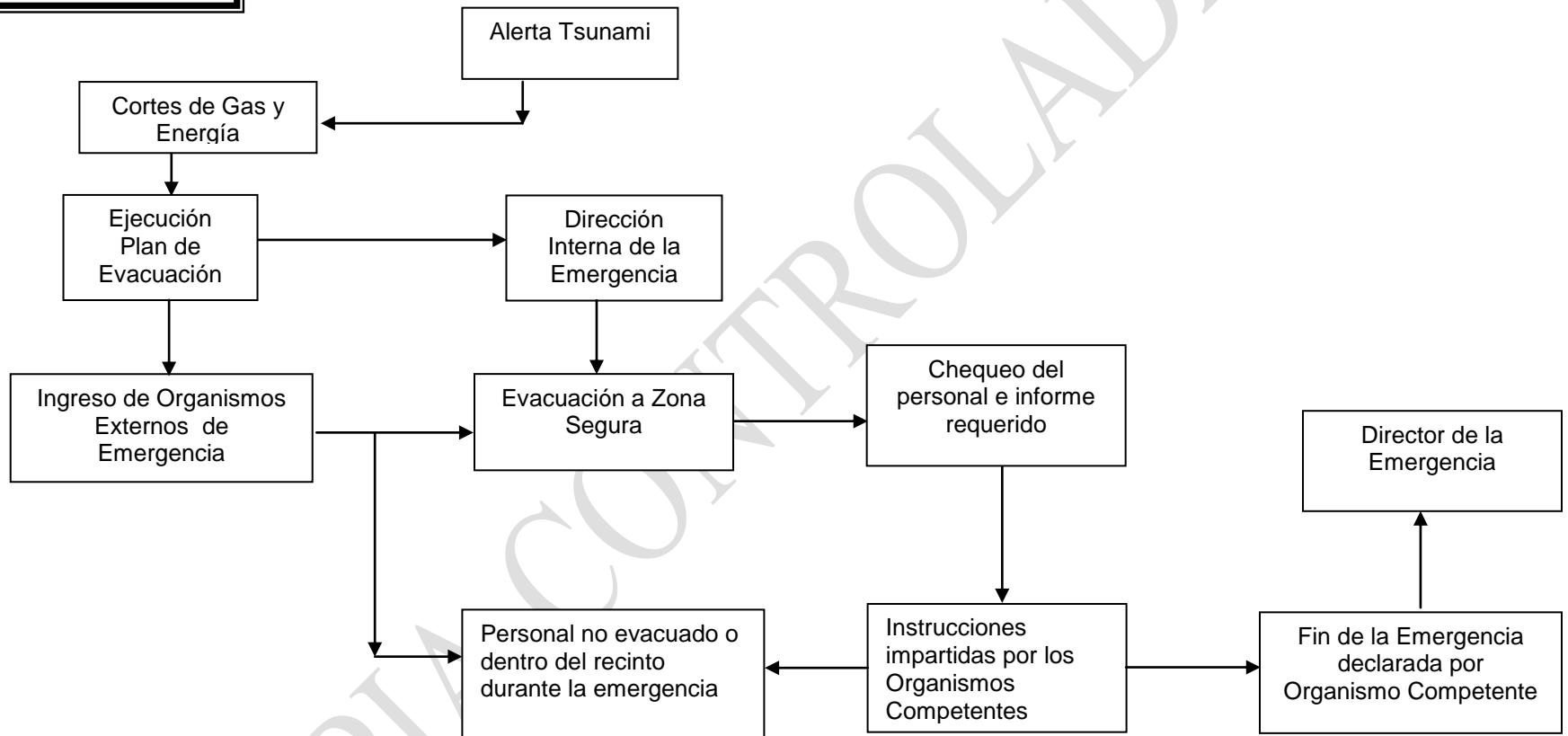
ANEXO 05

Flujo Grama en caso de Sismo



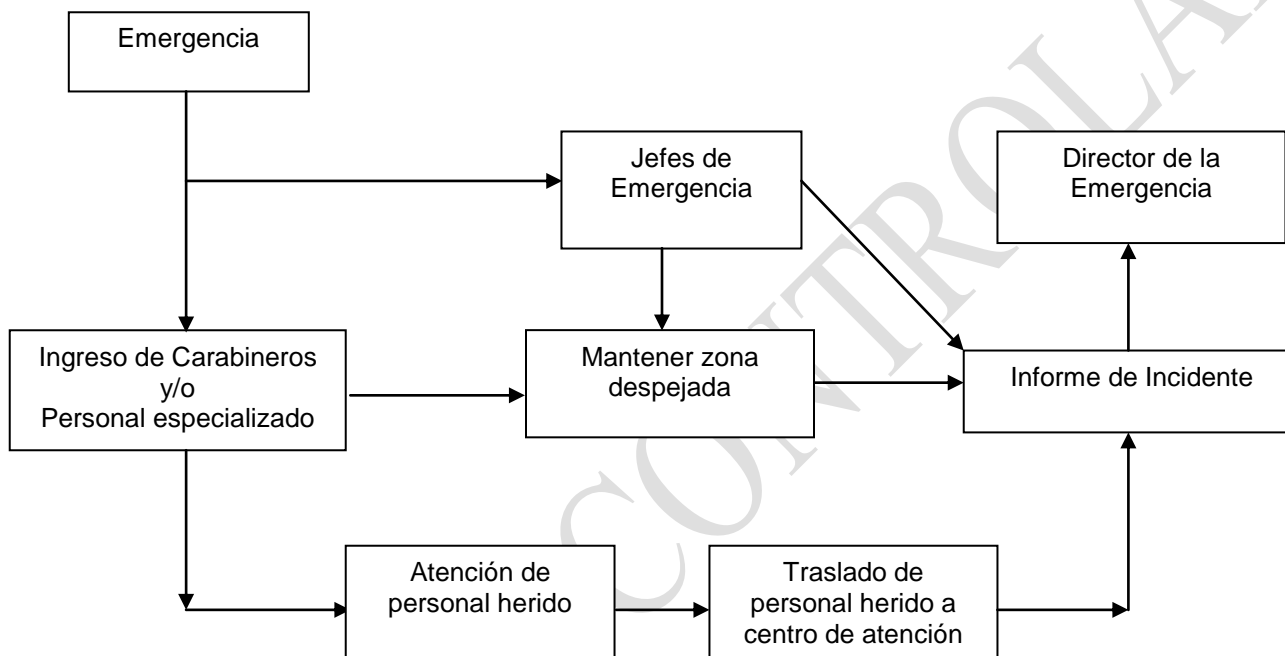
ANEXO 06

Flujo Grama en caso de Tsunami



ANEXO 07

Flujo Grama en caso de Choque, Volcamiento.



ANEXO 08**Tareas y funciones en caso de surgir una emergencia y eventual evacuación.****Recinto y Centro Comercial.**

Coordinadores de Emergencia: Serán quienes controlen que las tareas señaladas más abajo, sean ejecutadas e informar al Jefe de emergencia.

Seguridad: Serán los encargados de tomar las acciones iniciales en caso de producirse una emergencia;

- Dar la alarma de emergencia a viva voz o utilizando el megáfono disponible en el área (vigilancia).
- Dar las indicaciones a todo el personal, visita o público que se encuentre en el recinto o área afectada en cuanto a las salidas de Emergencia, Zonas de Seguridad y cualquier indicación que sea necesaria en el momento para salvar guardar la seguridad del las personas.
- Ataque y control inicial del en caso de producirse un incendio hasta la llegada del personal de Bomberos.
- Evacuación expedita del público y trabajadores y control de la evacuación en forma ordenada.
- Mantener el control de la situación evitando así que se genere un caos generalizado.
- Asistir o auxiliar a heridos hasta la llegada de los equipos de asistencia de emergencia.
- Informar al coordinador de la emergencia del curso de la situación.
- **Corte de Energía y Gas en caso de ocurrir una emergencia en horas de la noche.**
-

Mantención: Procederán con;

- Cortes de energía y Gas.
- Apoyo en la evacuación del público del Centro Comercial o del área en la que se encuentren indicando las salidas de emergencia.

Aseo: Prestará apoyo en la evacuación del público del Centro Comercial o área en la que se encuentren, indicando las salidas de emergencia.

Personal de Bodegas y patio de Vehículos: Procederán con evacuación del público y visitas que se encontrarán en sus áreas, señalándoles las zonas de seguridad.

ANEXO 09

Área de seguridad establecida por la Onemi y sus puntos de encuentro.

