

PLAN DE EMERGENCIA 2025

ZONA FRANCA PUNTA ARENAS

EDIFICIOS ADMINISTRADOS POR SOCIEDAD DE RENTAS E INVERSIONES LTDA. (SRI)

Versión: 01

Fecha de emisión: Fecha: 29 de octubre 2025

Elaborado por: Fátima Roa Rugeles

Aprobado por:

ÍNDICE

1. Portada
2. Control de versiones
3. Introducción
4. Objetivo
5. Alcance
6. Normativa vigente
7. Sistema de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD)
 - 7.1 Matriz de amenazas y probabilidad de ocurrencia
 - 7.2 Individualización de edificios y características
 - 7.3 Procedimientos específicos por edificio
 - 7.4 Bitácora de simulacros
 - 7.5 Registros de capacitaciones
8. Plan de Emergencia
 - 8.1 Integración del GRD con el Plan de Emergencia
 - 8.2 Procedimientos ante emergencias
9. Anexos
 - 9.1 Planos de evacuación
 - 9.2 Kits de respuesta
 - 9.3 Bitácoras y registros
10. Firmas de aprobación

1. Portada

PLAN DE EMERGENCIA

Zona Franca Austral

Sociedad de Rentas e Inversiones Ltda.

Versión 01 – Fecha: 29 de octubre 2025

2. Control de versiones

Versión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	29 de octubre 2025	Emisión inicial	Fátima Roa

3. Introducción

El presente documento constituye el **Plan de Emergencia oficial de Zona Franca Austral**, elaborado por Sociedad de Rentas e Inversiones Ltda. (S.R.I.) en cumplimiento de la legislación chilena vigente y de las buenas prácticas internacionales en seguridad y continuidad operativa.

Este plan se basa en el **Sistema de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD)**, cuyo propósito es identificar, analizar y reducir los riesgos que podrían derivar en emergencias o desastres. Su enfoque es preventivo y operacional, integrando acciones concretas para proteger la vida de las personas, la infraestructura y los bienes de Zona Franca Austral.

4. Objetivo

El Plan de Emergencia tiene como objetivo principal salvaguardar la vida e integridad física de todas las personas presentes en las instalaciones administradas por S.R.I., así como proteger los bienes materiales, la continuidad operativa y el entorno, frente a la ocurrencia de eventos que puedan derivar en situaciones de emergencia o desastre.

5. Alcance

El Plan de Emergencia aplica a:

- Trabajadores de S.R.I.
- Locatarios y sus trabajadores.
- Clientes y público general.
- Contratistas y proveedores.
- Visitantes o cualquier persona dentro del recinto de Zona Franca Austral.

6. Normativa vigente

Este plan da cumplimiento, entre otras, a las siguientes normativas:

- Decreto Supremo N°594/1999, Ministerio de Salud.

- Ley N°16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Decreto Supremo N°44/2012 sobre condiciones sanitarias y de seguridad en establecimientos de uso público.
- Manual para la Elaboración de Planes de Emergencia de SENAPRED.
- Normas ISO 45001:2018 y otras aplicables a seguridad y salud ocupacional.

7. Sistema de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD)

7.1 Matriz de amenazas y probabilidad de ocurrencia

La matriz GRD identifica amenazas generales y específicas, y asigna probabilidad de ocurrencia por edificio, considerando factores:

- Localización geográfica.
- Tipo de actividad económica.
- Historial de incidentes.
- Vulnerabilidad estructural y operacional.

7.2 Individualización de edificios y características

Se detalla:

- Nombre y destino de cada edificio.
- Cantidad de pisos.
- Superficie aproximada.
- Existencia de planos de electricidad, agua y evacuación.
- Cargas de fuego presentes.
- Características estructurales (tabiques, materiales, etc.).

7.3 Procedimientos específicos por edificio

Para cada edificio se definen:

- Escenarios de riesgo aplicables.
- Procedimientos paso a paso ante emergencias.
- Rutas de evacuación y puntos de encuentro.
- Líder de Área / Evacuación designado y su reemplazo.
- Equipos y materiales necesarios.

7.4 Bitácora de simulacros

Se llevará una bitácora con:

- Fecha y hora del simulacro.
- Edificio o sector participante.
- Escenario simulado.
- Tiempo de evacuación.
- Observaciones y mejoras detectadas.

7.5 Registros de capacitaciones

Se mantendrán registros con:

- Nombre de la capacitación.
- Fecha de ejecución.
- Temas abordados.
- Participantes.
- Observaciones relevantes.

7.6 Teléfonos de emergencia

En todos los puntos en los que dispongan las cartillas de emergencia que se derivan de este plan, será instalado el siguiente listado de teléfonos:

- Servicio de Atención Médico de Urgencias (SAMU) 131.
- Bomberos 132.
- Carabineros 133.
- PDI: 134.
- Cuerpo de Socorro Andino 136.
- Búsqueda y salvamento marítimo (Directemar) 137.
- Servicio de Búsqueda y Salvamento Aéreo 138.
- Informaciones policiales 139.
- SENAPRED 600 586 7700

8. Plan de Emergencia

8.1 Integración del GRD con el Plan de Emergencia

El Plan de Emergencia se obtiene integrando la información del GRD, incluyendo:

- La matriz de amenazas y probabilidades.
- Los procedimientos específicos de respuesta.
- Los registros de simulacros y capacitaciones.

Así, se transforma el análisis preventivo en acciones concretas para proteger personas, infraestructura y continuidad operativa.

8.2 Procedimientos ante emergencias:

Las cartillas se disponen a continuación, con la máxima extensión de una hoja (por ambas caras) para facilitar la operatividad en caso de emergencia

8.2.1 Procedimiento ante Amago / Incendio

Antes

- La jefatura debe chequear al inicio de cada jornada de trabajo que se encuentre presente el Líder de Evacuación de cada edificio. En caso de que el Líder de Evacuación no se encuentre, el Suplente, previamente designado tomará su rol.
- Se debe asegurar al inicio de cada turno la presencia del Encargado de Turno. En caso de que el Encargado no se encuentre, se deberá designar un reemplazo informado por mail y coordinado por la jefatura.
- Revisar trimestralmente el estado de los Kits de Emergencia, extintores, redes húmedas y rociadores.
- Mantener libres de obstáculos las vías de evacuación.
- Capacitar al personal en uso de extintores y rutas de evacuación.

Durante

Primer trabajador en evidenciar la emergencia:

- Dar aviso inmediato de la emergencia al Encargado de Turno o a su jefatura directa.
- Intentar sofocar el fuego solo si es incipiente y seguro, usando los extintores adecuados.

Encargado de Turno:

- Dar instrucción clara de evacuar al Líder de Evacuación del área afectada cuando se requiera.
- Asegurar el corte de energía eléctrica y gas si es seguro hacerlo.
- Llamar a Bomberos u otras instituciones externas si el incidente supera el control inicial.
- Si amerita, dar instrucción clara al personal de seguridad de abrir de par en par puertas principales y portones para facilitar la salida de las personas.
- Evaluar la magnitud del evento:
 - Baja criticidad, el mismo Encargado de Turno asume el rol de Jefe de Emergencia.
 - Mediana o alta criticidad, deberá informar al Jefe de Seguridad. Dependiendo de los turnos y del sector en el que se desarrolle la emergencia, podrá llamar en su lugar al jefe de Operaciones del recinto o del módulo. La jefatura informada tomará el rol de Líder de Emergencia.
 - Alta criticidad, el Líder de Emergencia será el Sub-Gerente de Operaciones.

Jefe de Seguridad, Jefe de Operaciones del recinto ó Jefe de Operaciones del Módulo:

- Si es un evento de mediana criticidad tomará el Rol del Líder de Emergencia.
- Si es un evento de alta criticidad, deberá avisar al Sub-Gerente de Operaciones, quien tomará el Rol de Líder de Emergencia.

Líder de Emergencia:

- Asumir el mando operativo de la emergencia.
- Dirigir, coordinar y controlar todas las acciones inmediatas durante una emergencia por incendio, con el fin de proteger la vida de las personas, minimizar daños materiales y garantizar una respuesta oportuna.
- Evaluar la magnitud del incendio y determina si corresponde activar la evacuación total o parcial.
- Asegurar que la señal de alarma se haya comunicado a los líderes de evacuación.
- Supervisar las acciones de los brigadistas de emergencia, verificando que actúen conforme a su entrenamiento.

- Solicitar a los líderes de evacuación el reporte de personas evacuadas y posibles atrapados o lesionados.
- Mantener comunicación directa con Gerencia de Zona Franca, la Brigada de Emergencia y organismos de respuesta externa.
- Informar el avance de la situación y coordinar los apoyos requeridos.
- Declarar el fin de la emergencia solo cuando las condiciones de seguridad lo permitan.

Líder de Evacuación de cada edificio:

- Indicar verbalmente el inicio de la evacuación en su sector.
- Utilizar megáfono y letrero alto para ser visible y guiar a las personas evacuadas a las salidas.
- Verificar que todas las personas evacúen sin quedarse en oficinas, baños u otros recintos.
- Conducir al personal de SRI y ADS hasta el punto de encuentro seguro.
- Llevar un listado de las personas a su cargo y marcar quiénes han evacuado.
- Reportar inmediatamente al Líder de Emergencia de cualquier persona faltante, herida o atrapada.
- No permitir el reingreso al área evacuada hasta recibir autorización del Encargado de Turno.

Personal de Seguridad:

- Abrir de par en par puertas principales y portones para facilitar la salida de las personas.
- Controlar los accesos y asegurar que no ingresen personas hasta que se autorice.
- Seguir instrucciones del Líder de Emergencia

Trabajadores, estudiantes en práctica:

- Mantener la calma y seguir instrucciones
- Activar la alarma y avisar: Si se detecta humo o fuego, activar la alarma más cercana o informar de inmediato al Encargado de Turno o a su supervisor.
- Evacuar de forma segura: Salir por las rutas señalizadas sin correr ni devolverse por objetos personales, y dirigirse al punto de encuentro asignado.
- Colaborar y ayudar: Asistir a personas con movilidad reducida o visitantes.

Después

- Verificar que todas las personas estén en zona segura.
- No reingresar hasta autorización del Jefe de Emergencia.
- Registrar el evento en bitácora de emergencias.
- Evaluar necesidad de capacitación adicional o mejoras en infraestructura.

Equipos necesarios

- Radios de comunicación.
- Cartillas de emergencia
- Copias de planos de instalaciones.
- Chalecos reflectantes.
- Linterna.
- Listado de teléfonos de emergencia.
- Letrero alto o bandera para identificación.
- Megáfono.
- Lista de personas a cargo de cada líder de evacuación o edificio.
- Extintores, red húmeda, rociadores, detectores de humo

8.2.2 Procedimiento ante Sismo

Antes

- La jefatura debe chequear al inicio de cada jornada de trabajo que se encuentre presente el Líder de Evacuación de cada edificio. En ausencia, el Suplente designado tomará su rol.
- Asegurar al inicio de cada turno la presencia del Encargado de Turno. Si no estuviese, designar reemplazo informado por correo y coordinado por la jefatura.
- Revisar trimestralmente el estado de los Kits de Emergencia, extintores, botiquines, radios y linternas.
- Mantener libres de obstáculos las vías de evacuación, salidas y puntos de encuentro.
- Capacitar al personal en rutas de evacuación y punto de encuentro.
- Identificar elementos pesados/sueltos y asegurar estanterías, equipos y luminarias.
- Asegurar correcta fijación de estanterías, mobiliario y equipos pesados.

Durante

Encargado de Turno:

- Durante el sismo: prohibir evacuar mientras dura el movimiento.
- Finalizado el sismo: evaluar rápidamente condiciones del área. Si hay daños, fugas, incendios, caída de objetos o riesgo de réplicas, instruir evacuación ordenada.
- Coordinar verificación de lesiones y primeros auxilios.
- Asegurar el corte de gas y electricidad solo si es seguro hacerlo.
- Disponer que Personal de Seguridad abra puertas/portones para facilitar la salida.
- Determinar criticidad y liderazgo:

Baja criticidad (evacuación local controlada): El Encargado de Turno asume como Líder de Emergencia.

Mediana criticidad (dificultades de control, personas faltantes, daños menores, cortes de servicios): Informar al Jefe de Seguridad o Jefe de Operaciones (recinto/módulo); la jefatura informada asume Líder de Emergencia.

Alta criticidad (amenaza amplia, daños estructurales, múltiples lesionados, coordinación interinstitucional): Informar al Subgerente de Operaciones, quien asume Líder de Emergencia.

Líder de Emergencia:

- Asumir mando operativo. Confirmar estado de personas e instalaciones.
- Validar decisión de evacuar o mantener resguardo temporal, según daños, riesgo de réplicas, incendios, fugas o estructuras comprometidas.
- Asegurar activación del barrido por edificios y zonas críticas a cargo de los líderes de evacuación. Priorizar personas con movilidad reducida y visitantes.
- Mantener comunicación con Gerencia y organismos de respuesta externos (Bomberos, Carabineros, SENAPRED).
- Asignar guía para recibir a Bomberos u otras autoridades si concurren.
- Prohibir reingreso a áreas dañadas o con riesgo hasta evaluación técnica.

Líder de Evacuación de cada edificio:

- Durante el sismo: indicar 'Agáchese, Cúbrase y Sujétese'.
- Tras el sismo: indicar evacuación solo cuando se dé la orden; guiar por rutas señalizadas, evitando escaleras colapsadas o zonas con caída de objetos.
- Verificar que no queden personas en oficinas, salas de reuniones, bodegas o baños.
- Conducir al punto de encuentro. Realizar pase de lista y reportar faltantes o lesionados al Líder de Emergencia.

Personal de Seguridad:

- Abrir puertas y portones para facilitar la evacuación y el acceso de respuesta externa.
- Restringir ingresos y señalar áreas inseguras o con vidrios/objetos caídos.
- Seguir instrucciones del Líder de Emergencia.
-

Trabajadores, estudiantes en práctica:

- Durante el sismo: Agáchese, Cúbrase y Sujétese. Aléjese de ventanas, estanterías y objetos que puedan caer.
- Conservar la calma.

Si está en exterior:

- Alejarse de edificios, cables eléctricos y árboles.
- No correr.
- No evacuar durante el movimiento sísmico.
- Después del sismo: evacuar caminando por rutas seguras. Ayudar a personas que requieran asistencia. No reingresar sin autorización.
- Después
- Verificar que todas las personas estén en zona segura y realizar recuento por edificio.
- Atender lesionados y coordinar traslado si procede.
- Prohibir reingreso hasta inspección básica de seguridad (grietas, riesgo eléctrico, fugas de gas, caída de elementos).
- Registrar el evento en la bitácora de emergencias y elaborar informe.
- Definir medidas de mejora: anclajes, orden, rutas, capacitación y simulacros.

Equipos necesarios

- Radios de comunicación.
- Cartillas de emergencia
- Copias de planos de instalaciones.
- Chalecos reflectantes.
- Linterna.
- Listado de teléfonos de emergencia.
- Letrero alto o bandera para identificación.
- Megáfono.
- Lista de personas a cargo de cada líder de evacuación o edificio.
- Extintores, red húmeda, rociadores, detectores de humo

8.2.3 Procedimiento ante Tsunami

Procedimiento ante Tsunami

Antes

- La jefatura debe chequear al inicio de cada jornada de trabajo que se encuentre presente el Líder de Evacuación de cada edificio. En caso de que el Líder de Evacuación no se encuentre, el Suplente, previamente designado tomará su rol.
- Se debe asegurar al inicio de cada turno la presencia del Encargado de Turno. En caso de que el Encargado no se encuentre, se deberá designar un reemplazo informado por mail y coordinado por la jefatura.
- Revisar trimestralmente el estado de los Kits de Emergencia.
- Mantener libres de obstáculos las vías de evacuación.
- Conocer ubicación de zonas de seguridad definidas por SENAPRED.

Durante

Encargado de Turno:

- Ordenar evacuación de tsunami sin esperar instrucciones cuando ocurra cualquiera de estos disparadores:
 - Sismo fuerte y prolongado que impide caminar con normalidad.
 - Mensaje oficial de SENAPRED/SHOA indicando Precaución/Alerta/Alarma de Tsunami.
 - Señales del entorno: retiro inusual del mar, oleaje anómalo.
- Comunicar la orden a los Líderes de Evacuación de cada edificio/sector y activar canales internos (radio, megáfono, mensajería).
- Asegurar el corte de gas y energía eléctrica si es seguro y rápido de ejecutar.
- Instruir a Personal de Seguridad a abrir de par en par puertas y portones, despejar accesos y evitar uso de vehículos que bloqueen rutas (solo excepciones para movilidad reducida/vehículos de respuesta).
- Prohibir reingresos desde el primer momento.
- Determinar criticidad y liderazgo:
 - Baja criticidad (evacuación local controlada): El Encargado de Turno asume como Líder de Emergencia.
 - Mediana criticidad (dificultades de control, personas faltantes, daños menores, cortes de servicios): Informar al Jefe de Seguridad o Jefe de Operaciones (recinto/módulo); la jefatura informada asume Líder de Emergencia.
 - Alta criticidad (amenaza amplia, daños estructurales, múltiples lesionados, coordinación interinstitucional): Informar al Subgerente de Operaciones, quien asume Líder de Emergencia.

Jefe de Seguridad, Jefe de Operaciones del recinto ó Jefe de Operaciones del Módulo:

- Si es un evento de mediana criticidad tomará el Rol del Líder de Emergencia.
- Si es un evento de alta criticidad, deberá avisar al Sub-Gerente de Operaciones, quien tomará el Rol de Líder de Emergencia.

Líder de Emergencia:

- Verificar que se haya iniciado el proceso de evacuación
- Verificar corte de suministros críticos si es seguro: gas y electricidad en áreas sensibles.

- Desplegar roles: líderes de evacuación por edificio, personal de seguridad apertura de portones. Ordenar salida por rutas señalizadas de tsunami (evitar zonas bajas y costeras).
- Prohibir vehículos que bloqueen rutas (salvo movilidad reducida).
- Mantener comunicación directa con Gerencia de Zona Franca y canales oficiales de SENAPRED.
- Control de los listados de personal con los líderes de evacuación en el punto seguro (Letrero de tsunami ubicado en ingreso oeste de zona Franca).
- Definir si el personal se mantiene en punto de reunión tsunami o si pueden irse a sus domicilios.
- Mantener comunicación con: SENAPRED/SHOA (vía canales oficiales), Autoridad Marítima, Bomberos.
- Prohibir el reingreso hasta que SENAPRED/SHOA declare “Fin de la Amenaza”.

Líder de Evacuación de cada edificio:

- Indicar verbalmente el inicio de la evacuación en su sector.
- Utilizar megáfono y letrero alto para ser visible y guiar a las personas evacuadas a las salidas.
- Verificar que todas las personas evacúen sin quedarse en oficinas, baños u otros recintos.
- Priorizar grupos: personas con movilidad reducida, visitantes, embarazadas y menores.
- Conducir al personal de SRI y ADS hasta el punto de evacuación tsunami que se encuentra en el ingreso oeste de Zona Franca (Lateral de Sánchez & Sánchez).
- Llevar un listado de las personas a su cargo y marcar quiénes han evacuado.
- Reportar inmediatamente al Líder de Emergencia de cualquier persona faltante, herida o atrapada.
- No permitir el reingreso al área hasta que se levante la alarma por parte de las autoridades.

Personal de Seguridad:

- Abrir de par en par puertas principales y portones para facilitar la salida de las personas.
- Controlar los accesos y asegurar que no ingresen personas hasta que el líder de la emergencia lo autorice.
- Seguir instrucciones del Líder de Emergencia

Trabajadores, estudiantes en práctica:

- Mantener la calma y seguir instrucciones. Evacuar caminando, no en auto.
- Evacuar de forma segura: Salir por las rutas señalizadas sin correr ni devolverse por objetos personales, y dirigirse al punto de encuentro asignado.
- Colaborar y ayudar: Asistir a personas con movilidad reducida o visitantes.

Después

- Verificar que todas las personas estén en zona segura.
- No reingresar hasta autorización del Jefe de Emergencia.
- Registrar el evento en bitácora de emergencias.

Equipos necesarios

- Cartillas de emergencia
- Copias de planos de instalaciones.
- Chalecos reflectantes.
- Linterna.
- Listado de teléfonos de emergencia.
- Letrero alto o bandera para identificación.
- Megáfono.
- Lista de personas a cargo de cada líder de evacuación o edificio

8.2.4 Procedimiento ante Robo / Asalto

Antes

- La jefatura debe chequear al inicio de cada jornada de trabajo que se encuentre presente el Líder de Evacuación de cada edificio. En caso de que el Líder de Evacuación no se encuentre, el Suplente, previamente designado tomará su rol.
- Se debe asegurar al inicio de cada turno la presencia del Encargado de Turno. En caso de que el Encargado no se encuentre, se deberá designar un reemplazo informado por mail y coordinado por la jefatura.
- Revisar trimestralmente el estado de los Kits de Emergencia.
- Mantener visible la identificación del líder (chaleco, letrero, etc.).
- Capacitar al personal en protocolos de seguridad en caso de robo o asalto.
- Mantener despejados los accesos y vías de evacuación.
- Revisar el funcionamiento de cámaras y sistemas de alarma.

Durante

- Mantener la calma.
- No intentar enfrentar al agresor.
- Memorizar rasgos físicos, vestimenta, armas y vehículos utilizados.
- Si es seguro, activar la alarma silenciosa.

Encargado de Turno:

- Mantener comunicación discreta; coordinar sin exponer personas.
- No enfrentar ni perseguir a los agresores; priorizar la vida y la integridad.
- Solo si es seguro: activar alarma silenciosa o solicitar su activación.
- Disponer resguardo en zonas seguras y reducir la circulación en el área afectada.
- Tras la retirada del agresor: activar protocolo post-incidente, asistencia a personas y contención.
- Preservar evidencias: no mover objetos ni limpiar; solicitar cierre controlado del área.
- Centralizar información de testigos y elaborar reporte inicial (qué, cuándo, quién, cómo, dónde).
- Determinar criticidad y liderazgo:
 - Baja criticidad (evacuación local controlada): El Encargado de Turno asume como Líder de Emergencia.
 - Mediana criticidad (dificultades de control): Informar al Jefe de Seguridad o Jefe de Operaciones (recinto/módulo); la jefatura informada asume Líder de Emergencia.
 - Alta criticidad (amenaza amplia, coordinación interinstitucional): Informar al Subgerente de Operaciones, quien asume Líder de Emergencia.

Líder de Emergencia:

- Evaluar el evento en tiempo real y decidir medidas: permanencia, cierres parciales o evacuación focalizada.
- Actuar como vocero único con mensajes breves y claros; evitar rumores o instrucciones duplicadas.
- Contactar Carabineros (133) cuando sea seguro; entregar datos objetivos y mantener el enlace.
- Designar responsable para recibir a la autoridad y facilitar registros (CCTV, alarmas, bitácoras).
- Proteger a las personas: priorizar atención de lesionados y apoyo psicológico inmediato.
- Coordinar preservación de la escena y resguardo de registros (no borrado, no sobregrabación).
- Ordenar el cierre del evento y la reapertura segura tras autorización de la autoridad.

Líder de Evacuación de cada edificio:

- Mantener la calma del personal; evitar aglomeraciones y pánico.
- Guiar discretamente a zonas de resguardo cuando sea pertinente, sin exposición al riesgo.
- Realizar pase de lista en su sector y reportar faltantes/lesionados al Líder de Emergencia.
- Evitar que alguien confronte o siga a los agresores; limitar circulación en pasillos/accesos.
- Acompañar el retorno ordenado cuando el Líder de Emergencia lo autorice.

Personal de Seguridad:

- No confrontar a los agresores; priorizar la protección de las personas.
- Activar alarma silenciosa o señal de pánico si es seguro; comunicar por radio sin exponer.
- Monitorear cámaras y marcar eventos clave (hora, ubicación, dirección de huida, vehículo).
- Aislar accesos según instrucción; facilitar entrada de Carabineros y mantener vías despejadas.
- Conservar evidencias: no manipular objetos, casquillos, puertas o vitrinas; registrar observaciones.
- Respalda y asegurar copias de CCTV y registros de alarmas para la autoridad.

Trabajadores, estudiantes en práctica

- Mantener la calma; no oponerse ni discutir con el agresor; seguir instrucciones
- No perseguir ni grabar de cerca si pone en riesgo a alguien; priorizar el resguardo.
- Observar detalles útiles (rasgos, vestimenta, acento, tatuajes, armas, dirección de huida, vehículo).
- Activar alarma silenciosa solo si es seguro y no expone a terceros.
- Tras el incidente: no tocar nada; entregar relato objetivo a su jefatura/autoridad.
- Apoyar a compañeros afectados y seguir indicaciones del Líder de Emergencia o Seguridad.

Equipos necesarios

- Cartillas de emergencia
- Copias de planos de instalaciones.
- Chalecos reflectantes.
- Linterna.
- Listado de teléfonos de emergencia.
- Letrero alto o bandera para identificación.
- Megáfono.
- Lista de personas a cargo de cada líder de evacuación o edificio

8.2.5 Procedimiento ante Incidente de Ciberseguridad

Antes

- La jefatura debe chequear al inicio de cada jornada de trabajo que se encuentre presente el Líder de Evacuación de cada edificio. En caso de que el Líder de Evacuación no se encuentre, el Suplente, previamente designado tomará su rol.
- Se debe asegurar al inicio de cada turno la presencia del Encargado de Turno. En caso de que el Encargado no se encuentre, se deberá designar un reemplazo informado por mail y coordinado por la jefatura.
- Revisar trimestralmente el estado de los Kits de Emergencia.
- Capacitar a personal en identificación de correos sospechosos, phishing o accesos no autorizados.
- Mantener actualizados los sistemas antivirus y cortafuegos.
- Contar con respaldo de datos críticos.
- Cumplir las normativas que establezca el equipo IT para resguardar los computadores de trabajo, uso de los correos institucionales y transferencias de datos.

Durante

- Desconectar de la red el equipo sospechoso, si es seguro hacerlo.
- No manipular archivos o dispositivos sospechosos.
- Avisar de inmediato al Jefe de Seguridad o al área de IT.

Líder Evacuación de cada edificio:

- Asegura que nadie utilice sistemas comprometidos.
- Comunica rápidamente el incidente al Jefe de Emergencia.
- Mantiene la calma y da instrucciones claras.

Líder de Emergencia:

- Evalúa la magnitud del incidente.

Seguir instrucciones del personal de IT

Contactar personal experto en ciberseguridad de ser necesario

Si existe una extorsión o fuga de datos sensibles (personales o de la empresa) se deberá contactar a la PDI.

Después

- Registrar el incidente detalladamente.
- Verificar integridad de datos críticos.
- Elaborar informe técnico.
- Registrar el evento en bitácora de emergencias.
- Evaluar refuerzo de medidas de seguridad informática.

8.2.6 Procedimiento ante Vientos Altos

Antes

- Chequear al inicio de cada turno quién es el Líder de Área / Evacuación de cada edificio.
- Confirmar que el líder esté presente o designar un reemplazo informado y coordinado.
- Mantener visible la identificación del líder.
- Revisar aseguramiento de objetos sueltos en techos, patios o exteriores.
- Difundir indicaciones sobre ingreso seguro a edificios en caso de vientos fuertes.
- Comprobar funcionamiento de cierres de puertas y ventanas.
- Identificar previamente las áreas con ventanales que pueden constituir riesgos durante rachas de alta velocidad.

Durante

- Mantenerse en el interior de los edificios si es seguro.
- Alejarse de ventanales y objetos que puedan desprenderse.
- Evitar circulación innecesaria en exteriores.

Encargado de Turno

- Monitorear alertas oficiales de SENAPRED y meteorología local; comunicar alerta operativa.
- Suspender trabajos en exterior, altura (sobre 60 km/hora) y uso de grúas/montacargas en exterior si hay ráfagas peligrosas (sobre 80 km/h).
- Prohibir el traslado de planchas de vidrio, metal o madera en exteriores.
- Ordenar resguardo en zonas interiores lejos de ventanales si las rachas superan los 90 km/hora
- Coordinar retiro/aseguro de objetos sueltos (letreros, pallets, carpas, elementos en techos).
- Definir si aplica permanencia protegida (shelter-in-place) o evacuación interna a áreas seguras.
- Determinar criticidad y liderazgo:
 - Baja criticidad (evacuación local controlada): El Encargado de Turno asume como Líder de Emergencia.
 - Mediana criticidad (dificultades de control): Informar al Jefe de Seguridad o Jefe de Operaciones (recinto/módulo); la jefatura informada asume Líder de Emergencia.
 - Alta criticidad (amenaza amplia, coordinación interinstitucional): Informar al Subgerente de Operaciones, quien asume Líder de Emergencia.

Líder de Emergencia

- Nivel 2 – Resguardo Interior (≥ 80 km/h):
Instrucción de permanecer en interiores, alejados de ventanales y portones. Cierre de patios a público, restricción de circulación exterior y apertura controlada de puertas (evitar “efecto vela”). Señalización de zonas de riesgo de caída de objetos/vidrios.
- Nivel 3 – Pausa Operativa Parcial (≥ 90 –100 km/h o evidencias de desprendimientos):
Cierre de accesos expuestos, suspensión de operaciones no esenciales, reubicación de personal a áreas interiores seguras. Solo tránsito crítico (seguridad/contingencias).

- Nivel 4 – Cierre/Detención Total (≥ 100 –110 km/h, daños a techumbres/vidrios/portones, o instrucción de autoridad): Cese de atención a público y operaciones; permanencia protegida hasta que el Líder de Emergencia autorice reapertura tras inspección básica de seguridad.
- Evaluar riesgos estructurales, solicitando reporte a las diferentes áreas
- Autorizar cierre de accesos expuestos y restringir circulación en patios/estacionamientos.
- Mantener enlace con Seguridad y organismos externos si hay daños/lesionados.
- No autorizar retorno a zonas expuestas hasta inspección rápida de seguridad.

Líder de Evacuación

- Reubicar personas a áreas interiores seguras, alejadas de vidrios y portones.
- Controlar aforos por sector; reportar faltantes/lesionados.
- Evitar que las personas salgan a la intemperie sobre el Nivel 3 de alerta, salvo necesidad crítica o en caso de decidirse por el Líder de Emergencia, el retorno seguro a los hogares.

Guardias / Personal de Seguridad

- Asegurar portones/puertas para evitar golpes por ráfagas; señalizar áreas de riesgo.
- Restringir accesos vehiculares peatonales expuestos; apoyar cierres parciales.
- Informar en tiempo real caídas de objetos, vidrios o desprendimientos.

Trabajadores, estudiantes en práctica:

- Permanecer en zonas designadas; no circular por patios descubiertos.
- No intentar asegurar techos/letreros durante el evento.
- Reportar elementos sueltos o daños; no manipular líneas eléctricas caídas.
- Seguir instrucciones del Líder de Emergencia del Recinto y del Líder de Evacuación de cada área.

Después

- Verificar daños estructurales o materiales.
- Informar si existen objetos desprendidos o zonas inseguras.
- Registrar el evento en bitácora de emergencias.
- Elaborar informe de incidente.
- Evaluar necesidad de reparaciones preventivas.

Equipos necesarios

- Radios de comunicación.
- Planos de instalaciones.
- Chaleco reflectante.
- Linterna.
- Listado de teléfonos de emergencia.

8.2.7 Procedimiento ante Inundaciones

Antes

- La jefatura debe chequear al inicio de cada jornada de trabajo que se encuentre presente el Líder de Evacuación de cada edificio. En caso de que el Líder de Evacuación no se encuentre, el Suplente, previamente designado tomará su rol.
- Se debe asegurar al inicio de cada turno la presencia del Encargado de Turno. En caso de que el Encargado no se encuentre, se deberá designar un reemplazo informado por mail y coordinado por la jefatura.
- Revisar trimestralmente el estado de los Kits de Emergencia.
- Revisar sistemas de drenaje y evacuación de aguas lluvias.
- Mantener libres de obstrucciones los accesos y salidas.
- Identificar zonas de riesgo de acumulación de agua.

Criterios medibles

- Profundidad del agua: humedad/charco / <1 cm / 1–5 cm / >5–10 cm / ≥10 cm.
- Velocidad de ingreso: filtración lenta / sostenido / rápido.
- Origen/contaminación: limpia (red/lluvia) / posible contaminada (alcantarillado, aceites, etc.).
- Riesgo eléctrico: tableros, enchufes o canalizaciones en áreas afectadas.
- Criticidad del área: oficinas no críticas / salas eléctricas, servidores, archivo esencial, bodegas.
- Accesibilidad: rutas de evacuación comprometidas o no.

Nivel 0 – Preventivo (sin agua visible)

- Iniciadores: pronóstico/alerta de lluvias, filtraciones históricas, canaletas/patios saturados.
- Acciones: inspección de cubiertas/canaletas, retirar obstáculos; preposicionar barreras/sacos y plásticos en accesos bajos; elevar documentos/equipos (>15 cm).
- Decide: Encargado de Turno.

Nivel 1 – Incidente menor (<1 cm, ingreso lento, agua limpia)

- Iniciadores: goteras puntuales, filtración leve por puertas/ventanas; sin tableros expuestos.
- Acciones: contención local (trapos, barreras, absorbentes de agua); desenergizar tomas cercanas si están en contacto o a <3 m; señalar piso resbaladizo; proteger documentación/equipos.
- Operación: normal con restricciones de paso.
- Decide: Encargado de Turno (informa a Operaciones/Seguridad).

Nivel 2 – Inundación moderada (1–5 cm o ingreso sostenido; rutas parciales afectadas)

- Iniciadores: agua avanzando por pasillos; afectación de 1–2 áreas; cercanía a tableros/pisos técnicos.
- Acciones: cortar electricidad del circuito local si es seguro (nunca manipular si hay agua sobre canalizaciones); aislar áreas con cintas/vallas; reubicar personas/equipos a zonas secas; activar bombeo/extracción y barreras en accesos.
- Operación: parcial (suspensión en áreas afectadas, continuidad en zonas secas).
- Decide: Encargado de Turno (informa a Operaciones/Seguridad).

Nivel 3 – Inundación severa (>5–10 cm, ingreso rápido, posible contaminación, riesgo eléctrico)

- Iniciadores: expansión rápida; posible alcantarillado; tableros o canalizaciones en riesgo; rutas principales comprometidas.
- Acciones: evacuación interna del sector; corte eléctrico en subtablero/área si es seguro; prohibir tránsito por zonas con agua; bloquear ascensores; llamar apoyo externo si hay aguas servidas/químicos; EPP: botas dieléctricas y guantes.

- Operación: pausa operativa del piso/edificio parcial.
- Decide Líder de Emergencia: Jefe de Seguridad, jefe de Operaciones del recinto o Jefe del módulo.
Dependiendo de los turnos y del sector en el que se desarrolle la emergencia.

Nivel 4 – Crítico (≥ 10 cm, salas eléctricas/servidores afectados, contaminación confirmada o estructura comprometida)

- Iniciadores: agua entrando a salas eléctricas/UPS o servidores; contaminación confirmada; daño estructural visible.
- Acciones: evacuación del edificio o bloque; cese total de operaciones; corte maestro por personal competente; coordinación externa (Bomberos/Sanitarias/ASEO industrial) y empresa eléctrica; cuarentena y plan de remediación (desinfección, secado forzado, recambio de materiales).
- Operación: cierre hasta autorización.
- Decide: Líder de Emergencia: Sub-Gerente de Operaciones.

Líder de Área / Evacuación de cada edificio:

- Organiza evacuación si el agua alcanza niveles peligrosos.
- Mantiene la calma y dirige a las personas a zonas seguras en niveles altos.
- Verifica que nadie quede atrapado.
- Lleva registro de evacuados. Mantiene listado de personas a cargo

Personal de Seguridad:

- Revisa el perímetro para detectar ingresos de agua.
- Bloquea accesos a zonas inundadas.

Trabajadores, estudiantes en práctica:

- Mantener la calma y avisar de inmediato al Encargado de Turno/Líder de Emergencia indicando lugar y profundidad aproximada.
- No transitar por zonas anegadas; no usar ascensores ni acceder a salas eléctricas.
- No manipular tomas, enchufes, equipos o cables si hay humedad o agua cerca.
- Señalizar (si es seguro) el área resbaladiza y aislarla con cintas o conos disponibles.
- Reubicar (si se indica y sin exponerse) materiales y equipos a zonas altas/secas.
- Asistir a personas con movilidad reducida y seguir instrucciones del Líder de Evacuación para desplazamientos internos.
- Usar EPP indicado por la jefatura (guantes, calzado antideslizante; botas impermeables si corresponde).
- No intentar bombear/extraer agua ni destapar desagües sin autorización.

Después

Reapertura segura (para niveles ≥ 2)

- Sin agua visible, sin ingreso activo y piso seco (test de humedad).
- Inspección eléctrica (tableros, enchufes, canalizaciones) y puesta en servicio por personal competente.
- Desinfección si hubo aguas servidas/contaminación; gestión de residuos.
- Verificación de rutas y señalética; registro en bitácora y acta de reapertura por el Líder de Emergencia.

Equipos necesarios

Radios de comunicación, Planos de instalaciones, Chaleco reflectante, Linterna, Listado de teléfonos de emergencia, Letrero alto o bandera, Megáfono.

8.2.8 Procedimiento ante Amenaza de Artefacto Explosivo

Objetos sospechosos:

Paquete/objeto sospechoso es todo bulto, bolso o encomienda sin dueño identificable que presenta características inusuales (exceso de cinta o cables visibles, manchas o exudados, olores químicos/combustible, peso desproporcionado, etiquetas mal escritas o remitente desconocido, destino incongruente) o que se encuentra fuera de lugar (baños, escaleras, rincones, vehículos) y no puede ser explicado por el área. Si duda, trátelo como sospechoso: no toque, no mueva, no cubra, aleje a las personas y avise de inmediato al Encargado de Turno / Seguridad para activar el protocolo y a Carabineros (133).

Señales de alerta en 10 segundos

- Sin dueño/remitente claro; instrucciones raras o mal escritas.
- Exceso de cinta, cables/antenas o partes sueltas visibles.
- Olor (químico, combustible, azufre) / manchas / polvo.
- Peso o rigidez que no corresponde al tamaño; ruido, calor o vibración.
- Ubicación incongruente o en rutas de alto tránsito sin justificación.

Antes

- La jefatura debe chequear al inicio de cada jornada de trabajo que se encuentre presente el Líder de Evacuación de cada edificio. En caso de que el Líder de Evacuación no se encuentre, el Suplente, previamente designado tomará su rol.
- Se debe asegurar al inicio de cada turno la presencia del Encargado de Turno. En caso de que el Encargado no se encuentre, se deberá designar un reemplazo informado por mail y coordinado por la jefatura.
- Revisar trimestralmente el estado de los Kits de Emergencia.

Durante

- No tocar ni mover el objeto sospechoso.
- Alejar discretamente a las personas del área.
- Informar inmediatamente a la central de Seguridad.
- Recopilar información en caso de amenaza telefónica: Lugar exacto, hora estimada de explosión, características del objeto, descripción del autor de la amenaza.
- Nunca usar altavoces para comunicar la amenaza.

Encargado de Turno

- No tocar, mover ni cubrir el objeto; no usar radios/celulares cerca del punto sospechoso.
- Establecer perímetro seguro y organizar evacuación silenciosa y ordenada por rutas alejadas.
- Determinar criticidad y liderazgo:
 - Baja criticidad (evacuación local controlada): El Encargado de Turno asume como Líder de Emergencia.
 - Mediana criticidad (dificultades de control): Informar al Jefe de Seguridad o Jefe de Operaciones (recinto/módulo); la jefatura informada asume Líder de Emergencia.

Alta criticidad (amenaza amplia, coordinación interinstitucional): Informar al Subgerente de Operaciones, quien asume Líder de Emergencia.

Líder de Emergencia

- Notificar de inmediato a Carabineros/GOPE (133) y a Seguridad.
- Determinar alcance del perímetro (considerar paredes/cristales); evitar concentración de personas.
- Definir punto de encuentro fuera de línea de visión directa del objeto.
- Asignar enlace para recibir a GOPE; centralizar información (quién detectó, dónde, cuándo).
- Considerar riesgo de segundo artefacto; prohibir reingreso.

Líder de Evacuación

- Guiar evacuación silenciosa, sin carreras; no acercarse al objeto.
- Pasar lista y reportar faltantes.
- Evitar uso de rutas que pasen cerca del punto sospechoso.
- Espera autorización oficial antes de permitir el reingreso.

Personal de Seguridad

- Aislar accesos, cortar circulación hacia el sector; retirar vehículos cercanos si ya están en movimiento seguro.
- No manipular paquetes/bolsos; registrar observaciones sin acercarse.
- Mantener despejado el acceso para GOPE y primeros respondedores.

Trabajadores

- No intervenir ni curiosear; alejarse por instrucciones.
- No usar radios/celulares cerca del área; reportar información objetiva si vio algo.
- Permanecer en el punto seguro hasta nueva instrucción.

Después

- Verificar que todas las personas se encuentren en la zona segura definida.
- Revisar si hay personas lesionadas o en estado de crisis nerviosa.

Equipos necesarios

- Cartillas de emergencia
- Copias de planos de instalaciones.
- Chalecos reflectantes.
- Linterna.
- Listado de teléfonos de emergencia.
- Letrero alto o bandera para identificación.
- Megáfono.
- Lista de personas a cargo de cada líder de evacuación o edificio

8.2.9 Procedimiento ante Desórdenes Públicos

Criterio:

Nivel 0 – Preventivo (sin evento activo)

Disparadores: convocatoria anunciada, tránsito inusual, llamados en redes.

Acciones: refuerzo de guardias, retiro de objetos sueltos, cierre de accesos secundarios, comunicaciones preparadas.

Nivel 1 – Bajo (manifestación pacífica fuera del recinto; sin bloqueos)

Disparadores: grupo pequeño y estático a >50–100 m; sin violencia.

Acciones: operación normal; vigilancia reforzada; rutas internas alternativas predefinidas.

Nivel 2 – Medio (acercamiento con riesgos puntuales)

Disparadores: 20–100 personas a 50–100 m; cánticos, empujones menores; accesos parciales en riesgo.

Acciones: Resguardo interior de público; cierre de accesos expuestos; restricción de circulación exterior; preparación de evacuación interna.

Nivel 3 – Alto (bloqueos/daños leves; dentro de <50 m o borde del recinto)

Disparadores: bloqueos de accesos principales, intentos de ingreso, lanzamiento de objetos, rotura de vidrios puntual.

Acciones: repliegue interno/evacuación sectorizada, cierre de portones principales, retiro de público de fachadas/ventanas, suspensión de atención presencial en zonas expuestas; coordinación con Carabineros (133) y, si procede, Bomberos.

Nivel 4 – Crítico (ingreso forzado, violencia grave, incendio o saqueo)

Disparadores: ingreso al recinto, agresiones, incendio/saqueo, múltiples focos, pérdida de control local.

Acciones: cierre y evacuación del edificio/zona, protección de vidas como prioridad, corte de energía en áreas afectadas si es seguro, cordón interno, coordinación estrecha con Carabineros/Bomberos; registro de evidencias (CCTV).

Antes

- La jefatura debe chequear al inicio de cada jornada de trabajo que se encuentre presente el Líder de Evacuación de cada edificio. En caso de que el Líder de Evacuación no se encuentre, el Suplente, previamente designado tomará su rol.
- Se debe asegurar al inicio de cada turno la presencia del Encargado de Turno. En caso de que el Encargado no se encuentre, se deberá designar un reemplazo informado por mail y coordinado por la jefatura.
- Informar a personal sobre riesgos asociados a manifestaciones.
- Mantener vías de evacuación despejadas.

Durante

- No exponerse ni intentar dialogar con manifestantes.
- Cerrar accesos y asegurar instalaciones.

Encargado de Turno

- Activar alerta preventiva; evaluar evacuación o permanencia protegida según cercanía y riesgo.
- Reforzar accesos sensibles.
- Coordinar cierre parcial de portones y rutas internas seguras.
- Determinar criticidad y liderazgo:
 - Baja criticidad (N0, N1): El Encargado de Turno asume como Líder de Emergencia.

Mediana criticidad (N2, N1): Informar al Jefe de Seguridad o Jefe de Operaciones (recinto/módulo); la jefatura informada asume Líder de Emergencia.

Alta criticidad (N3, N4): Informar al Subgerente de Operaciones, quien asume Líder de Emergencia.

Líder de Emergencia

- Ser vocero único; mensajes breves y consistentes.
- Enlace con Carabineros (133) y administración local; actualizar al personal.
- Prohibir confrontaciones; priorizar seguridad de personas y continuidad mínima segura.
- Definir pausa operativa si el riesgo escala (fuego, objetos arrojados, gases).

Líder de Evacuación

- Conducir repliegue interno a áreas seguras o evacuación por rutas no expuestas.
- Pase de lista y reporte por sector; mantener grupos cohesionados.
- Evitar aglomeraciones en accesos/estacionamientos.
- Mantiene al personal reunido y calmado.
- Informa al Jefe de Emergencia sobre cualquier persona faltante o incidente.

Guardias / Personal de Seguridad

- Acordonar y cerrar accesos vulnerables; proteger portones sin confrontar.
- Monitorear cámaras; marcar eventos clave y resguardar registros.
- Facilitar acceso a autoridad y mantener vías despejadas.

Trabajadores y Estudiantes en Práctica

- Mantener la calma; no grabar de cerca si los expone; alejarse de ventanas y portones.
- Seguir instrucciones; moverse en grupos por rutas seguras.
- Reportar incidentes sin intervenir; no provocar a manifestantes.

Después

- Verificar que todas las personas se encuentren en lugar seguro.
- Revisar si hay personas lesionadas, alteradas emocionalmente o en crisis nerviosa.
- Evalúa cuándo es seguro retomar operaciones normales.
- Registrar el evento y las acciones tomadas.
- Analizar el incidente para incorporar lecciones aprendidas al Plan de Emergencia.

Equipos necesarios

- Radio comunicador.
- Chaleco reflectante.
- Linterna.
- Megáfono.
- Lista de personal.

8.2.10 Procedimiento ante Accidente o Emergencia de Salud (Morbilidad súbita)

Antes

- La jefatura debe chequear al inicio de cada jornada de trabajo que se encuentre presente el Líder de Evacuación de cada edificio. En caso de que el Líder de Evacuación no se encuentre, el Suplente, previamente designado tomará su rol.
- Se debe asegurar al inicio de cada turno la presencia del Encargado de Turno. En caso de que el Encargado no se encuentre, se deberá designar un reemplazo informado por mail y coordinado por la jefatura.
- Capacitar al personal en primeros auxilios básicos y uso del DEA.

Durante

- Conservar la calma.
- No mover a la persona afectada, salvo riesgo vital (ej.: incendio).
- Proteger a la persona de lesiones adicionales (alejar objetos peligrosos).
- Contactar de inmediato al personal paramédico del vacunatorio.
- Brindar primeros auxilios básicos, si se cuenta con capacitación.

Encargado de Turno

- Determinar criticidad y liderazgo:
 - Baja criticidad (evacuación local controlada): El Encargado de Turno asume como Líder de Emergencia.
 - Mediana criticidad (dificultades de control): Informar al Jefe de Seguridad o Jefe de Operaciones (recinto/módulo); la jefatura informada asume Líder de Emergencia.
 - Alta criticidad (amenaza amplia, coordinación interinstitucional): Informar al Subgerente de Operaciones, quien asume Líder de Emergencia.

Líder de Emergencia:

- Evalúa la gravedad del incidente.
- Llama a SAMU (131) u organismos externos si es necesario traslado o atención avanzada.
- Coordina inicio de uso del DEA o RCP
- Evitar aglomeraciones cerca del lugar del incidente.

Líder de Evacuación de cada edificio:

- Mantiene a las personas alejadas del lugar del accidente.
- Comunica rápidamente la situación al Jefe de Turno o a Supervisión directa.
- Coordina ingreso del personal paramédico.
- Supervisa que la zona quede libre para la atención.
- Mantiene la calma y da instrucciones claras.

Personal de Seguridad:

- Acompaña al personal paramédico hasta el lugar del incidente.
- Bloquea accesos innecesarios para evitar aglomeraciones.

Trabajadores y Estudiantes en Práctica

- Si están entrenados: RCP bajo instrucción del Líder/brigadista; si no, no intervienen y permiten trabajar al equipo.
- Aportan antecedentes médicos del afectado si los conocen (alergias, fármacos).

Después

- Registrar el incidente en detalle (hora, lugar, persona afectada, acciones realizadas).
- Informar a familiares o contactos de emergencia de la persona afectada si corresponde.
- Elaborar informe del incidente.

Equipos necesarios

- DEA
- Chalecos reflectantes.
- Linterna.
- Listado de teléfonos de emergencia.
- Letrero alto o bandera para identificación.
- Megáfono.
- Lista de personas a cargo de cada líder de evacuación o edificio

8.2.11 Procedimiento ante Toma de Rehenes

Principios generales (siempre)

- Prioridad absoluta: preservar la vida de rehenes y presentes.
- No confrontar ni negociar: la negociación la realiza Carabineros/GOPE.
- Silencio operacional: comunicación breve, clara y centralizada en un vocero.
- Aislamiento y contención: ampliar distancia, líneas de visión y rutas fuera del alcance del agresor.

Desencadenantes (activación inmediata)

- Persona armada o que amenaza con retener/dañar a otra(s).
- Grupo retenido en un local/oficina con restricción de movimiento bajo coacción.
- Exigencias/amenazas dirigidas a personal o público.

1) Durante (primeros minutos)

Encargado de Turno:

- Declara Incidente Crítico – Rehenes y llama 133 (Carabineros). Solicita GOPE vía 133.
- Corta la intervención del personal: nadie enfrenta, persuade ni sigue al agresor.
- Informa al Líder de Emergencia y entrega ubicación exacta, número estimado de rehenes/agresores, armas observadas (si las hay).

Líder de Emergencia:

- Asume mando y establece Puesto de Comando fuera de vista/alcance (línea de visión y tiro).
- Ordena cordón interno y evacuación silenciosa sectorizada de áreas adyacentes por rutas alejadas.
- Silencia altavoces internos en el sector (evitar activar al agresor).
- Designa un vocero único y prohíbe difusión interna/externa no autorizada (mensajería, redes).
- Prepara planos del sector y llaves para entregarlas a Carabineros.

Líder de Evacuación (por edificio/área):

- Conduce repliegue interno en silencio; evita pasillos/ventanas con línea de visión hacia el agresor.
- Mantiene pase de lista y reporta personas faltantes/posibles rehenes.
- Establece zona segura para su grupo y prohíbe reingreso.

Seguridad/Guardias:

- Aíslan accesos al sector, retiran público/curiosos, despejan vías para Carabineros y SAMU.
- Cortan ascensores/escaleras mecánicas del bloque si dan al área del incidente.
- Preservan registros: marcan tiempos y cámaras (sin acercarse).

Trabajadores (no retenidos):

- Mantienen la calma, se alejan y acatan instrucciones.
- No graban de cerca ni transmiten ubicación del equipo policial; no interactúan con el agresor.
- Entregan a su líder datos objetivos (qué, quién, dónde, cuántos).

2) Enlace con la autoridad

- Líder de Emergencia entrega a Carabineros: ubicación exacta, accesos, planos, número estimado de rehenes/agresor(es), armas vistas, exigencias.
- Contactos de responsables y cortes/llaves disponibles.
- Toda interlocución con el agresor queda a cargo de Carabineros/GOPE.

- El vocero difunde mensajes mínimos al personal: “Incidente en manejo de la policía; permanezcan en zonas seguras; eviten publicar información.”

3) Si el agresor se desplaza o hay cambio brusco

- No perseguir. Actualizar al Puesto de Comando y a Carabineros con última posición.
- Ampliar cordones y zonas de silencio; redirigir evacuación si es necesario.
- Preparar primeros auxilios y rutas SAMU si aparecen lesionados.

4) Después (una vez controlado)

- No reingresar al área hasta liberación por la autoridad.
- Activar apoyo médico y psicológico a rehenes/testigos.
- Preservar escena y evidencias (no limpiar, no mover) hasta autorización policial.
- Bitácora del incidente: tiempos clave, decisiones, afectación.
- Informe y lecciones aprendidas: accesos, señalética, comunicaciones, entrenamiento.

Reglas de oro

- Sí: aislar, evacuar en silencio, centralizar comunicación, preparar información para la policía, asistir a personas alejadas del foco.
- No: dialogar con el agresor ni ofrecer intercambios; no realizar acciones heroicas, persecuciones ni grabaciones cercanas; no divulgar en tiempo real ubicaciones del operativo.

8.2.12 Procedimiento ante Fuga de Gas

Antes

- La jefatura debe chequear al inicio de cada jornada de trabajo que se encuentre presente el Líder de Evacuación de cada edificio. En caso de que el Líder de Evacuación no se encuentre, el Suplente, previamente designado tomará su rol.
- Se debe asegurar al inicio de cada turno la presencia del Encargado de Turno. En caso de que el Encargado no se encuentre, se deberá designar un reemplazo informado por mail y coordinado por la jefatura.
- Revisar estado de redes y conexiones de gas.
- Capacitar al personal sobre identificación de olores de gas.
- Conocer ubicación de llaves de corte.

Durante

- No encender ni apagar luces ni artefactos eléctricos.
- No generar chispas.
- Abrir puertas y ventanas si es seguro.
- Alejarse de la zona afectada.
- Comunicar inmediatamente al Jefe de Emergencia.

Líder de Área / Evacuación de cada edificio:

- Organiza evacuación inmediata si se detecta olor fuerte.
- Verifica que nadie quede en el lugar.
- Informa al Jefe de Emergencia.

Personal de Seguridad:

- Abre puertas y portones para evacuación.
- Evita ingreso de personas al área afectada.

Líder de Emergencia (Jefe de Seguridad):

- Ordena corte del suministro si es seguro.
- Llama a Bomberos o empresa de gas si se requiere intervención especializada.

Después

- No retornar hasta revisión técnica.
- Elaborar informe de incidente.
- Registrar en bitácora.
- Evaluar necesidad de mantenimiento o capacitación.

Roles y Responsables

- Comité de Emergencia (Gerencia): verifica llamadas externas y coordina recursos.
- Líder de Emergencia (Jefe de Seguridad): evalúa el riesgo y coordina acciones.
- Personal de Seguridad: controla accesos.
- Líder de Área / Evacuación: dirige evacuación.
- Personal: evacuar ordenadamente y no manipular nada.

Equipos necesarios

- Cartillas de emergencia
- Copias de planos de instalaciones.
- Chalecos reflectantes.
- Linterna.
- Listado de teléfonos de emergencia.
- Letrero alto o bandera para identificación.
- Megáfono.
- Lista de personas a cargo de cada líder de evacuación o edificio

8.2.13 Procedimiento ante Corte Prolongado de Interrupción de Servicios básicos

Antes

Alcance y principios

- Aplica a electricidad, agua potable y conectividad (datos/telefonía).
- Prioridad: seguridad de personas y continuidad mínima segura del negocio
- Decisiones escalonadas por duración, criticidad de áreas y dependencia de cada servicio.

Desencadenantes (activación por niveles)

- Nivel 1 (≤ 2 h previstas): contingencia menor; uso de UPS/linternas/agua embotellada.
- Nivel 2 (2–8 h): impacto moderado; pausa operativa parcial, resguardo de cadena de frío/documentos críticos.
- Nivel 3 (> 8 h o sin ETA): impacto mayor; cierre parcial/total de atención presencial, activación BCP alternativo.

1) Durante – Electricidad

Encargado de Turno:

- Verifica estado de **UPS** (sistemas de alimentación ininterrumpida) y equipos críticos; prioriza apagado controlado.
- Informa al Líder de Emergencia y solicita apoyo a la empresa eléctrica.
- Determinar criticidad y liderazgo requerido

Líder de Emergencia:

- Decide pausa operativa parcial o cierre por niveles
- Protege cadena de frío y equipos sensibles; coordina seguridad física (iluminación de emergencia).

Seguridad/Guardias:

- Control de accesos; prevención de caída/tropezos en zonas oscuras; resguardo de activos.
- Vigilancia reforzada de portones/puertas (riesgo por pérdida de automatismos).

Trabajadores/Líder de Evacuación:

- Detienen trabajos riesgosos; guían a zonas iluminadas; mantienen orden y no reingreso a salas oscuras.
- Resguardan equipos, respaldan documentos y evitan uso de enchufes/generadores improvisados

2) Durante – Agua potable

Encargado de Turno:

- Activa suministro alternativo (bidones); restringe consumo no esencial y sanitarios en pisos críticos.
- Informa al Líder de Emergencia y solicita presencia a la empresa sanitaria.
- Determinar criticidad y liderazgo requerido

Líder de Emergencia:

- Evalúa cierre parcial de áreas sin agua (higiene); prioriza continuidad en sectores no afectados.
- Coordina limpieza y manejo de residuos; define puntos de hidratación.

Seguridad/Mantenimiento:

Señalizan baños fuera de servicio; disponen contenedores y limpiezas reforzadas.

Previenen uso de fuentes no seguras.

Trabajadores:

- Usan agua alternativa con racionalidad; siguen indicaciones de higiene y uso de baños designados.
- Reportan necesidades de continuidad (p. ej., laboratorio, cocina).

3) Durante – Conectividad/Datos**Encargado de Turno:**

- Reporta a TI/Proveedor; comunica canales alternos (teléfono, WhatsApp) y procedimientos manuales.
- Coordina prioridad para áreas críticas (ventas, seguridad, emergencias).
- Determinar criticidad y liderazgo requerido

Líder de Emergencia:

- Gestiona comunicación externa a clientes/usuarios sobre la interrupción y tiempos estimados.

Trabajadores:

- Usan canales definidos; evitan redes no seguras o soluciones improvisadas que comprometan datos.
- Documentan operaciones manuales para carga posterior.

Cierre y retorno

- Restablecimiento controlado: encendido por etapas, verificación de equipos y pruebas de sistemas.
- Levantamiento de incidentes (pérdidas, mermas, caídas de servicio) y ****bitácora****.
- Lecciones aprendidas: autonomía de UPS, stock de agua, procedimientos manuales, comunicación a público.

9. Anexos

9.1 Planos de evacuación

- Plano general del recinto.
- Planos específicos por edificio.
- Zonas seguras y rutas de evacuación.

9.2 Kits de respuesta

Detallar ubicación y contenido de los kits del Comité de Emergencia y del Jefe de Seguridad, incluyendo:

- Planos impresos.
- Listados de personal y locatarios.
- Listado de teléfonos de emergencia.
- Chalecos reflectantes.
- Linternas.
- Teléfono satelital, etc.

9.3 Bitácoras y registros

- Bitácora de simulacros.
- Registros de capacitaciones.
- Checklists de revisión trimestral de kits.

10. Firmas de aprobación

Gerente General

Eugenio Ducto

Presidente CPHS

Rony O. ESCOBAR ANTILEF

Jefe de Seguridad / Líder de Emergencia

Manuel Briones Villarreal

Responsable de Prevención de Riesgos

Fátima M. Roa Rugoles

Ingeniera en Prevención de Riesgos

RUT: 21.532.664-3

Registro N°: 2512259945