

Plan de Emergencia y Evacuación

Edificios Alto el Plomo Torre SUR



Código Identificación	P01250
Versión	2025
Preparado por	Felipe Díaz
Revisado por	Jefe de Operaciones
Aprobado por	Health and Safety Advisor
	Comité de Administración
Fecha de actualización	20, 10, 2025
1ª. Copia	Cuerpo de Bomberos de Santiago
2ª. Copia	Carabineros de Chile

Tabla de contenido

FICHA TÉCNICA DEL EDIFICIO.....	4
PLANOS DE EVACUACION	12
GUÍA PRACTICA DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN.....	33
Cap. n° 1: OBJETIVOS Y CONCEPTOS.....	33
Prevenición.....	34
Emergencia.....	34
Plan de Evacuación.....	34
Centro de Trabajo.....	35
Ejercicio de Simulación.....	35
Ejercicio de Simulacro.....	35
Desastre.....	35
Organigrama Jerárquico.....	36
Comité de GRD.....	36
Jefe de Operaciones.....	36
Asistente de Operaciones	37
Supervisor de Seguridad.....	37
Operador	37
Guardias.....	37
Líderes de Evacuación	37
SISTEMAS DE DETECCION Y ALARMA DE INCENDIO	38
Central de alarmas de Incendio.....	38
Detectores de humo/temperatura	38
Pulsadores de alarma de Incendio.....	39
Bocinas de alarma de incendio	39
Luces estroboscópicas de alarma.....	39
SISTEMA DE COMBATE DE INCENDIO	40
Sistema de Extinción Automática de Incendio	40
Red Húmeda.....	40
Red Seca (Uso exclusivo de Bomberos).....	41

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Red Inerte (Uso exclusivo Bomberos)	41
Extintores Portátiles	42
SISTEMAS DE PROTECCION	43
Zona Vertical de Seguridad	43
Iluminación de seguridad	43
Grupo Electrógono	43
SISTEMA DE COMUNICACION	44
Sistema de altavoces	44
Citofonía	44
Teléfono	44
Radios Portátiles	45
Circuito Cerrado de Televisión	45
PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO	45
PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	46
Capacitación	46
Entrenamiento	46
ELEMENTOS AUXILIARES PARA LA EMERGENCIA	47
INCENDIO	48
Alarmas de incendio	48
SISMOS	51
Medidas para prevenir asaltos:	58
Protocolo de Asalto:	59
Antes del asalto	59
Durante el asalto	59
Después del asalto	60
Situación de emergencia	61
Sistema de comunicación de emergencia	61
Medidas Preventivas	61
Protocolo de Rescate de Pasajeros:	62
Procedimiento específico	64
Protocolo Falla eléctrica	67
CORTE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	67
Protocolo corte de agua potable	68
INUNDACION/FUGA DE AGUA	68
Protocolo de Inundación/fuga de agua	69

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

INTRODUCCIÓN.....	69
TIPOS DE EVACUACIÓN	70
VIA DE EVACUACION PRINCIPAL.....	70
ruta DE EVACUACIÓN ALTERNATIVA	70
ZONA DE SEGURIDAD	70
PROTOCOLO DE EVACUACIÓN.....	71
Apoyo a personal con movilidad reducida	72
RECOMENDACIONES GENERALES.....	72
CONCLUSIONES.....	73
REVISIÓN TÉCNICA.....	74
RETORNO A LAS ACTIVIDADES	74
EVALUACIÓN.....	74
SEGUROS.....	74
ANEXOS.....	75

ANEXO N° 1: NOMINA LIDERES DE EVACUACION.....75

CASO INCENDIO76

CASO SISMO76

CASO LLAMADO AMENAZANTE POR ARTEFACTO EXPLOSIVO77

DE LA VIA DE EVACUACION y ZONA DE SEGURIDAD.....	82
DE LOS ELEMENTOS AUXILIARES DE EMERGENCIA.....	82
DE LA CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO	82
Del protocolo de evacuación.....	83
Recomendaciones generales	83
Del entorno a las actividades.....	83
.....	¡Error! Marcador no definido.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

FICHA TÉCNICA DEL EDIFICIO

En esta ficha técnica se entrega la información relevante respecto de la edificación, tales como características constructivas, elementos y equipos con que cuenta el edificio, y que el Cuerpo de Bomberos y los ocupantes del edificio deben conocer para combatir una emergencia.

1. IDENTIFICACIÓN DEL EDIFICIO

Nombre del Edificio	Edificios Alto el Plomo Torre sur	
Dirección	Av. Los Militares, N° 5890, Las Condes	
Entre calles	Poniente: Rosario Norte	Oriente: Av. Manquehue
	Norte: Cerro el Plomo	Sur: Los Militares
Acceso al edificio (indicar nombre de calle)	Los Militares N° 5890 – Cerro el Plomo N° 5855 (Ambos peatonal y vehicular)	
Permiso Municipal N°	430	Año: 2017
Rol de avalúos del SII del predio	769-76	
Comuna	Las Condes	



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

2. CARACTERÍSTICAS DEL EDIFICIO

Pisos sobre nivel de la calle (N°)	18 Pisos + azotea		
Pisos bajo el nivel de la calle (N° subterráneos)	4 Subterráneos		
Superficie edificada (m2)	Superficie Total	24.249 m2	
	Superficie Útil	17.880 m2	
	Superficie Común	11.750 m2	
Alturas	Altura Total Edificio	65,62 m	
	Loza a Loza	Torre Subterráneos	3,42 m 2,25 m
Carga de ocupación (según Art. 4.2.4 de la OGUC) *	1.175 Personas aprox.		
Acceso para carros bombas (marque con una X)	Calle Cerro el Plomo- Calle Los Militares		
SI	NO X	Av. Los Militares, N° 5890	
Aperturas del edificio hacia el exterior	El Edificio cuenta con mamparas de acceso en el primer piso que dan acceso a calle Cerro el Plomo. El Edificio cuenta con rampas vehiculares que dan salida a calle Los Militares y calle Cerro el Plomo. Para acceder a la azotea y sala de máquinas se debe subir desde piso 17 por escaleras de emergencias		
N.º de unidades (en caso de edificaciones colectivas)	64 Oficinas 63 Bodegas		
N.º de estacionamientos	407 Estacionamientos vehiculares		
Destino de la edificación	Oficinas, servicios y comercio.		
Destinos o actividades principales por pisos (Indicar el destino principal en los niveles del edificio).	Subterráneos -4 al -2		Subterráneo -1
	Estacionamientos, bodegas, bicicletero, sala de bombas, estanques de agua potable, bombas de extinción de incendios, salas de equipos VIN y VEX.		Locales comerciales, estacionamientos, bodegas, sala de basura, salas de equipos Split de A/C, sala eléctrica de media tensión 12.000 v. 2 grupos electrógenos de 200 KVA c/u.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Piso 1	Pisos 2 al 17
Locales Comerciales 1- 2- 3- 4- 5-A, 5-B y acceso a Edificio.	Oficina de administración en altito (Piso 2), Oficinas.
Piso 18	Azotea
Sala de máquinas de ascensores, altito con acceso por oficina con uso y goce de piso 17.	Equipos de climatización y terraza piso 17 de uso y goce.

INFORMACION SOBRE EL TIPO DE ESTRUCTURA Y MATERIAL PREDOMINANTE

Estructura Principal (según criterios del Art. 5.3.1 de la OGUC)	Clase B: Construcciones con estructura soportante de hormigón armado o con estructura mixta de acero con hormigón armado. Entrepisos de losas de hormigón armado.
Tabiques interiores	Tabiques F-120. Placas de yeso cartón sobre perfilera de acero galvanizado, cristal y vidrio templado.
Características de las fachadas exteriores.	Termopanel y panel de aluminio compuesto. Lobby con paredes revestidas en paneles de vidrio, piedra y piso de palmetas de piedra pulida. En cada una de las fachadas se ubican los locales comerciales. Locales del sector norte presentan terrazas de atención a público en plaza jardín.

ALARMAS Y DETECCION DE INCENDIO

Bocinas de alarma de incendio	El Edificio cuenta con bocinas de alarmas de incendio automáticas ubicadas en todos los hall de ascensores de los pisos. Estas son activadas y encendidas al darse curso a un simulacro o emergencia definida en central de incendios.
Luces estroboscópicas de alarma	Luces estroboscópicas ubicadas en todos los hall de ascensores de los pisos en base a un flash de luz.
Detectores de humo	Dispositivos fotoeléctricos automáticos del tipo direccional. Se ubican en todos los pisos, áreas comunes y oficinas. Estos detectores al activarse, envían una señal a la central de incendios que se ubica en la oficina de administración indicando el piso afectado.
Palancas de alarma de incendio	Dispositivos de doble acción los que se encuentran ubicados en todos los hall de ascensores de todos los pisos a un costado de salida de emergencia de cada piso como también en los niveles subterráneos.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Central de alarmas	Central de incendios marca Siemens ubicada en altillo de oficina de Administración. Equipo diseñado para recibir señales asociadas a la activación de dispositivos periféricos de detección y extinción que permiten detectar ubicación de un posible siniestro o emergencia. Detecta movimiento de flujo enviando una señal visual y sonora a la interfaz.
--------------------	---

SISTEMA DE COMUNICACIONES

Teléfonos	El Edificio cuenta con una línea telefónica fija dispuesta en recepción de piso 1 (ver anexo)
Citófonos	En accesos de hall de ascensores de subterráneos cuentan con un intercomunicados el cual está conectado a la recepción del Edificio. También se cuenta con citofonía con conexión directa entre cada oficina de cada piso con recepción. Existen intercomunicadores desde las cabinas de ascensores conectadas hacia la recepción del Edificio.
Sistema altavoces	Se dispone de panel de audio-evacuación incorporado en la central de incendios el cual permite la emisión de mensajes a través de los parlantes distribuidos en hall de cada piso. Esta información puede ser como mensaje pregrabado o a definir.
Botón de Pánico	Botón de emergencia conectado directamente con departamento de seguridad municipal de Las Condes.

SISTEMA DE COMBATE DE INCENDIOS

Red Seca	El Edificio cuenta con red mixta, con bocatomas del tipo siamesa en la fachada exterior sector sur, entre recepción y acceso vehicular de calle Los Militares; presión máxima de operación de 175 PSI. Cuenta con válvula de retención ubicada en el primer subterráneo. Esta disposición de la red de extinción permite suministrar agua en todo el edificio desde los estanques de reserva internos como de los carros bomba.
Red húmeda	Pisos: Cada piso cuenta con una estación hidrante con una manguera de 30 m. del tipo rígida de 1" con pitón regulable para chorro directo y neblina. Subterráneos: Todas las redes húmedas se encuentran en racks metálicos protegidas con 30 m. de manguera colapsable de 1 ½" y pitón de 1 ½" de descarga ajustable en forma gradual desde corte, chorro y neblina. Están ubicadas en la calle principal de cada subterráneo.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Sistema de extinción automático de incendio

Sistema de tubería húmeda con rociadores ubicados en los cielos falsos de las oficinas y recintos comunes del Edificio los cuáles se activan al ser sometidos a temperaturas sobre los 65° C. cubriendo un radio aproximado de 4,5 m. Su funcionamiento también está sostenido por las bombas de incendio del Edificio.

Estanques de almacenamiento de agua

El Edificio cuenta con 2 estanques dedicados para la red de incendio, uno de 98 m3 y otro de 109 m3 respectivamente. Ambos estanques están ubicados en el 4° subterráneo y son alimentados desde la red pública con sistema de auto llenado mediante sensores de nivel y electroválvulas controlados desde tablero local.

Los estanques de incendio son compartidos con Torre Norte.

Extintores portátiles

El edificio cuenta con los siguientes tipos de extintores:

Extintores en base a polvo químico seco multipropósito (Tipo ABC) de 6 kg. Ubicados en el vestíbulo sur de cada piso. También se encuentran en gabinetes visibles repartidos en cada subterráneo.

Dióxido de carbono (Tipo BC) de 6 kg. Ubicados en vestíbulo norte de cada planta superior y salas técnicas en subterráneo.

Extintores portátiles en base a CO2 (Tipo C) de 2 kg. Ubicados en salas técnicas del Edificio.

Red inerte de electricidad (Art. 4.3.11. OGUC)

Existe un sistema de alimentación eléctrica sin tensión para el uso exclusivo del Cuerpo de Bomberos. El punto de conexión está ubicado en los halls de ascensores de cada planta.

La toma exterior es de tipo industrial 2P + 16A – 6h/200 – 250 v. ubicada en la esquina norponiente del edificio.

3. VIAS DE EVACUACION

Vías de evacuación

El Edificio cuenta con dos cajas de escaleras de emergencia por nivel las cuáles son las Zonas Verticales de Seguridad (ZVS) distribuidas de tal manera que en cada piso constituyen vías alternativas de evacuación independientes y aisladas entre si. Poseen pasamanos en todo su recorrido.

La caja de escaleras es interior, de tipo tijeras y cuenta con ventilación forzada (presurizadas). Estas sirven a todos los niveles desde el piso 18° al 1° nivel, además existe otra escalera que recorre desde el 1° piso hasta el 4° subterráneo.

Las puertas de acceso a las escaleras de emergencia, estan equipadas con brazos hidráulicos para facilitar el cierre hermético y automático de ellas, cuentan con

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

una resistencia al fuego categoría RF-60 (resiste al fuego por 60 minutos).

Punto de reunión	La comunidad no dispone de puntos de reunión al interior del edificio. Los puntos de reunión de las empresas pueden ser designados por estas mismas al interior de sus oficinas, idealmente cercanos al núcleo del edificio.
Zona de seguridad	El Edificio cuenta con una Zona de Seguridad la cual está ubicada en la vereda adyacente de calle Los Militares en dirección hacia el Poniente (Rosario Norte) y como alternativa, vereda adyacente de calle Los Militares en dirección al oriente (Av. Manquehue).

4. ELECTRICIDAD

Tablero eléctrico general	El Tablero General Eléctrico se encuentra ubicado en el 1er subterráneo, al interior de una sala eléctrica. Cabe destacar que desde este tablero, se puede realizar el corte total de energía eléctrica del edificio.
Tableros de unidades	Los tableros de distribución de energía eléctrica de cada oficina se encuentran ubicados al interior de cada una de ellas. Estos son alimentados por cables de media tensión que recorren el edificio por los shafts eléctricos.
Grupo electrógeno	El Edificio posee dos grupos electrógenos de 200 KVA ubicados en el primer subterráneo del edificio. Estos equipos respaldan la iluminación de la caja de escaleras, vías de circulación de estacionamientos subterráneos, fuerza e iluminación de oficinas, equipos de presurización de aire, bombas de agua potable, sentina, servidas y aguas lluvias, el panel central de incendio, bombas principales y auxiliar de incendio, CCTV, ascensores, control de acceso. Son alimentados por el tanque propio de petróleo diésel de cada Grupo Electrónico con una duración con carga al 100% de 8 horas aprox.
Iluminación de emergencia y Seguridad (NCh4/2003)	El edificio cuenta con equipos de reemplazo, conectadas al grupo generador a través de caja de transferencia auto energizadas en las vías de evacuación, áreas de servicios comunes y subterráneos. La autonomía de las luminarias es de 2 horas con sus baterías al 100% de carga. Iluminación de seguridad (luminarias con batería): distribuidas en lámparas con batería de respaldo, autonomía de 30 minutos

5. COMBUSTIBLES

Gas	El Edificio no cuenta con suministro y uso de gas.
Medidores	El Edificio no cuenta con medidores de gas.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

6. ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE

Tanque de gas	El Edificio no cuenta con almacenamiento de gas.
Tanque de petróleo	El Edificio no cuenta con tanque de petróleo, solo se abastece con la carga de cada grupo electrógeno.

7. SISTEMA CENTRALIZADO DE VENTILACION

Tiene Sistema centralizado	SI	NO	x
Tablero de comando (OGUC, Art.4.3.13)	No Aplica.		
Tomas de aire Exterior	El suministro de aire hacia las oficinas se provee desde tomas de aire exterior (TAE) ubicadas en la azotea. El suministro de aire a los subterráneos se provee desde tomas de aire exterior ubicadas en el sector plaza, costado poniente al edificio , en el piso 1. El suministro de aire hacia la caja de escaleras se provee desde tomas de aire exterior ubicadas en el nivel -1, conectadas al Ventilador Inyección Presurizada (VIP) ubicado en bajada de cada rampa de acceso.		
Templadores cortafuegos	Ubicados piso por medio en cajas escaleras con activación eléctrica.		

8. ASCENSORES

Número de ascensores	04 ascensores internos con detenciones en pisos -2; -3 y del 3 al 17. 01 ascensores de parking interno con detenciones en pisos 1; -1 y -4.		
Capacidad máxima de personas	Cada ascensores tiene una capacidad máxima de 21 personas. A excepción de ascensor de parking con capacidad para 8 personas.		
Capacidad máxima en kilos	1600 kg por ascensores con excepción de cabina de parking con 800 kg.		
Sistema del ascensor (eléctrico/hidráulico)	Ascensores electromecánicos marca Schindler con sistema de tráfico Miconic 10. Sala de máquinas de ascensores se encuentra ubicada en piso 18. Ascensor de parking monospaces. (Sin cuarto de máquinas). Velocidad máxima de 2,5 m/seg. y 3,5 m/seg (Parking) Ascensores respaldados por grupo electrógeno.		
Llave para bomberos	Disponible en lobby y oficina de Administración.		

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Sensor de Sismos

Cada batería de ascensores cuenta con un sensor sísmico programado para que se active con un movimiento telúrico de al menos 6,5° de magnitud Richter.

9. OTROS EQUIPOS Y SISTEMAS

Sistema de extinción de incendio en ducto de basura

Llave de control de la ducha (challa) ubicada en el shaft de basura de piso 1.

Otros

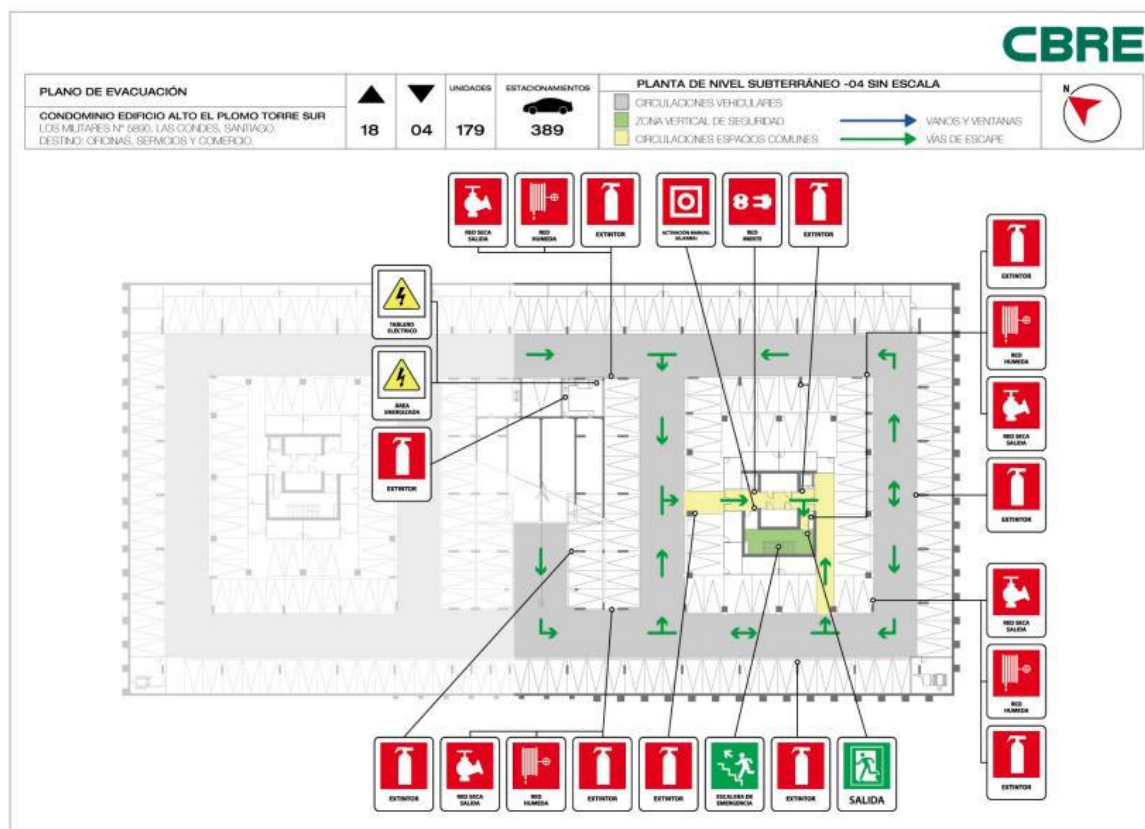
Circuito Cerrado de Televisión
50 cámaras de seguridad ubicadas principalmente en perímetro exterior, accesos principales, hall de ascensores y calles de subterráneos.

Procesos Productivos que impliquen riesgos adicionales

No se producen en el edificio.

PLANOS DE EVACUACION

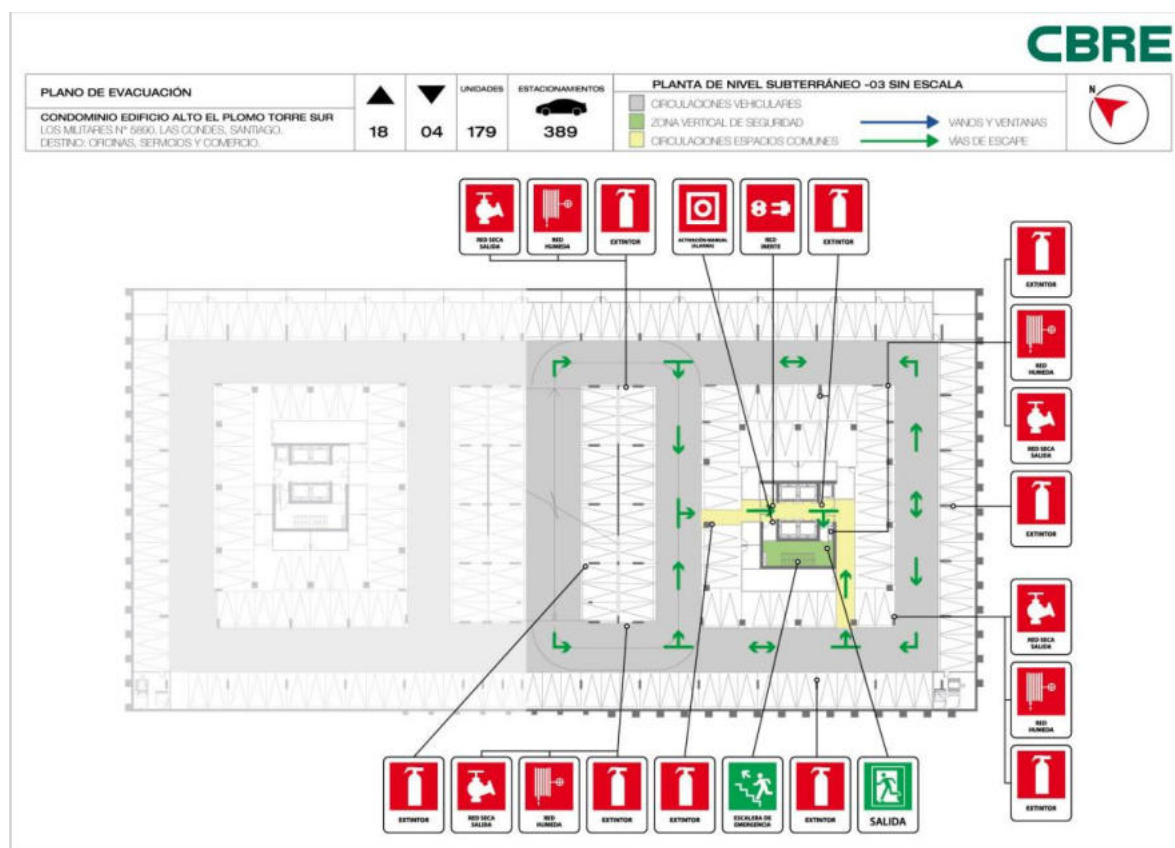
Estos planos complementan gráficamente a la ficha técnica entregando información relevante para el cuerpo de Bomberos y los ocupantes para actuaciones en caso de emergencia.



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

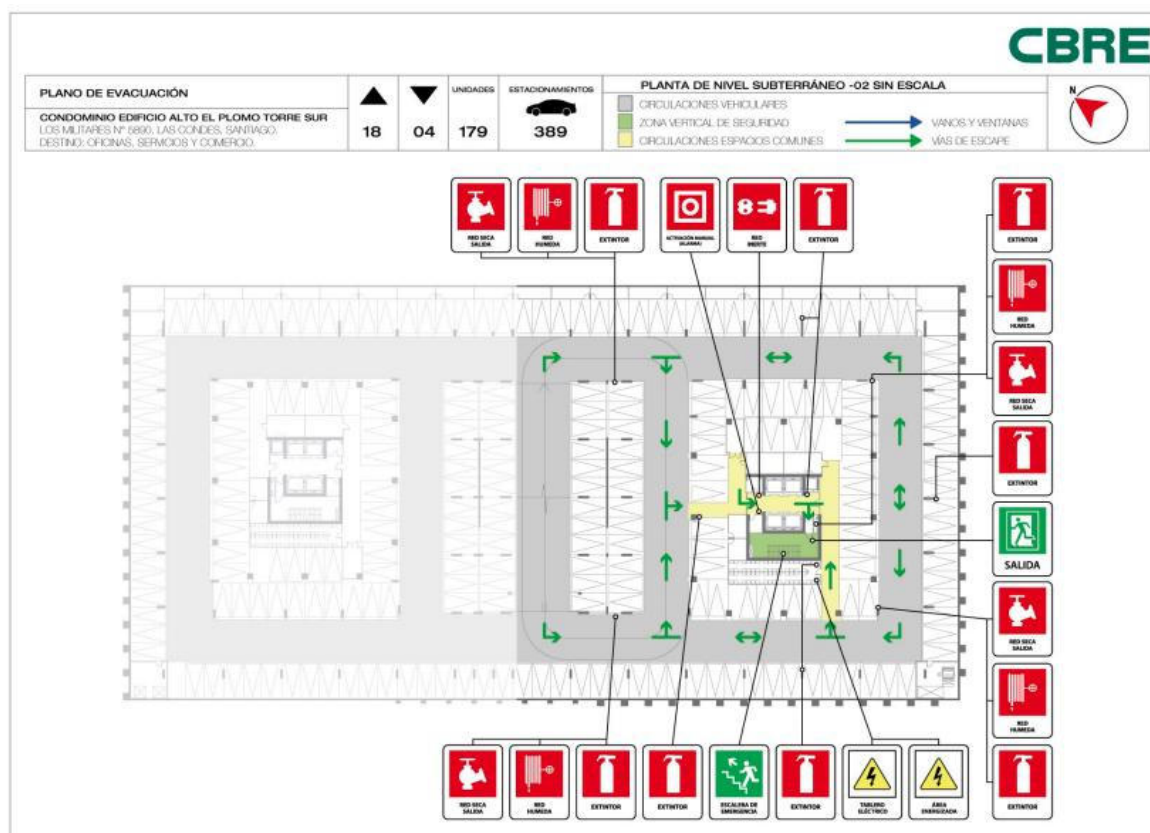
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

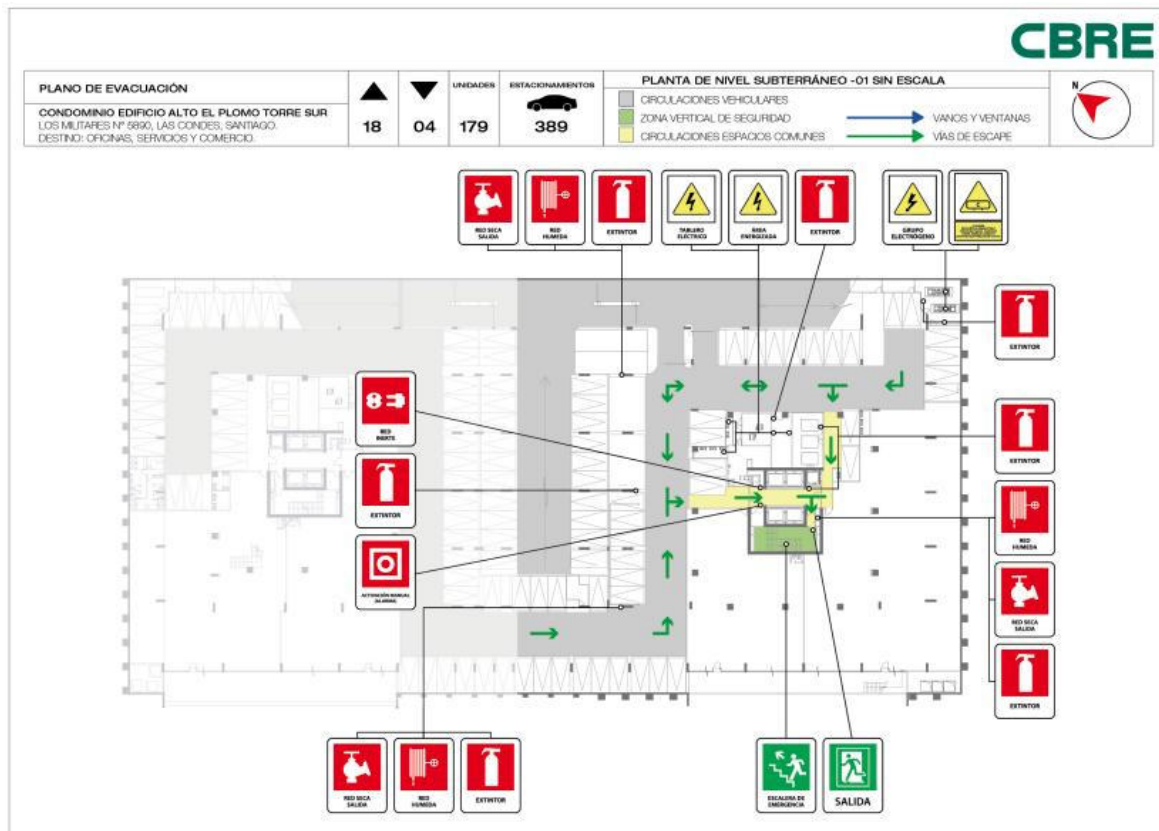
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

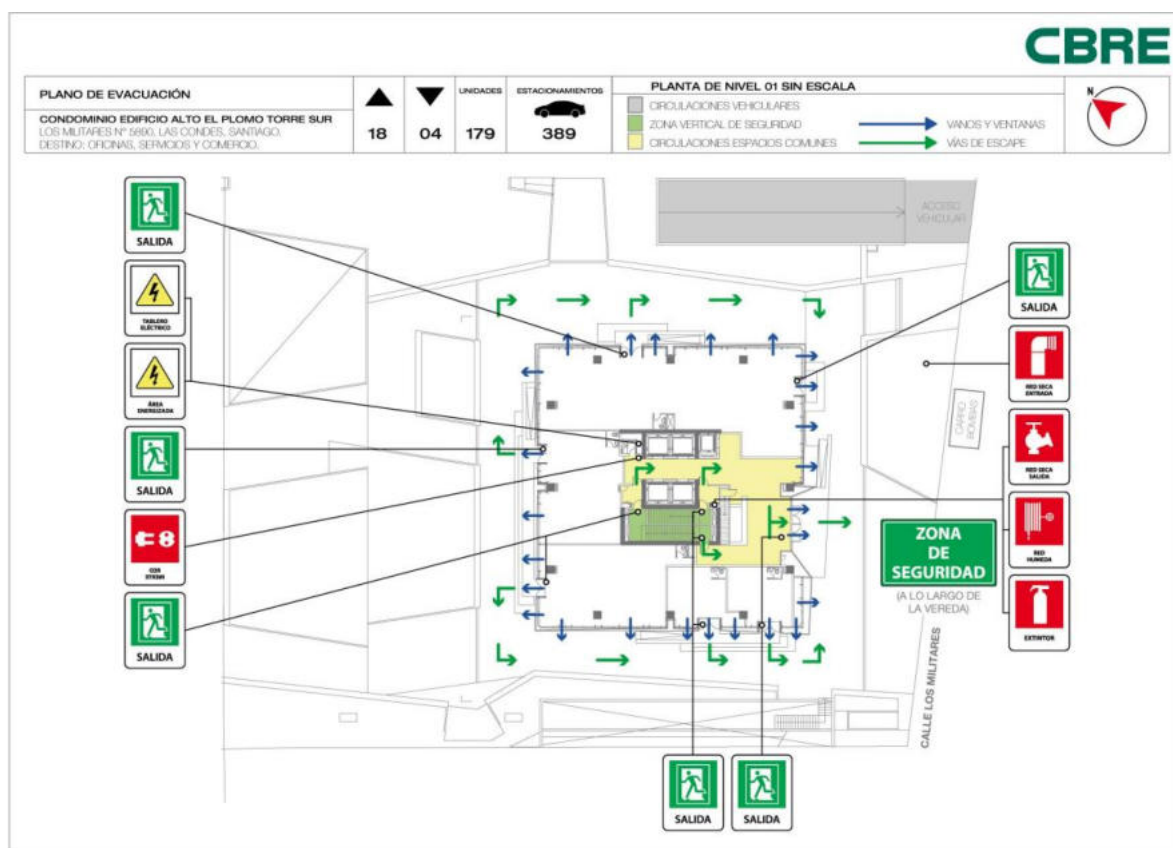
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

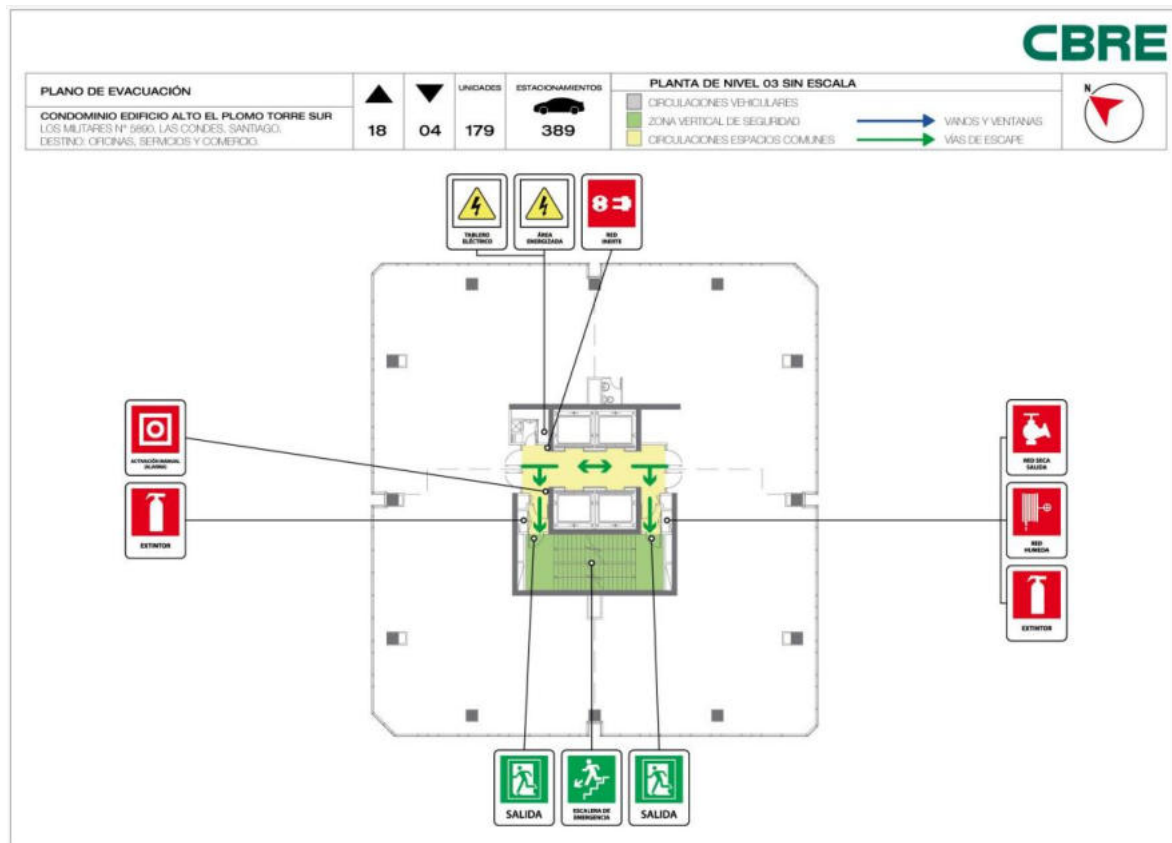
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

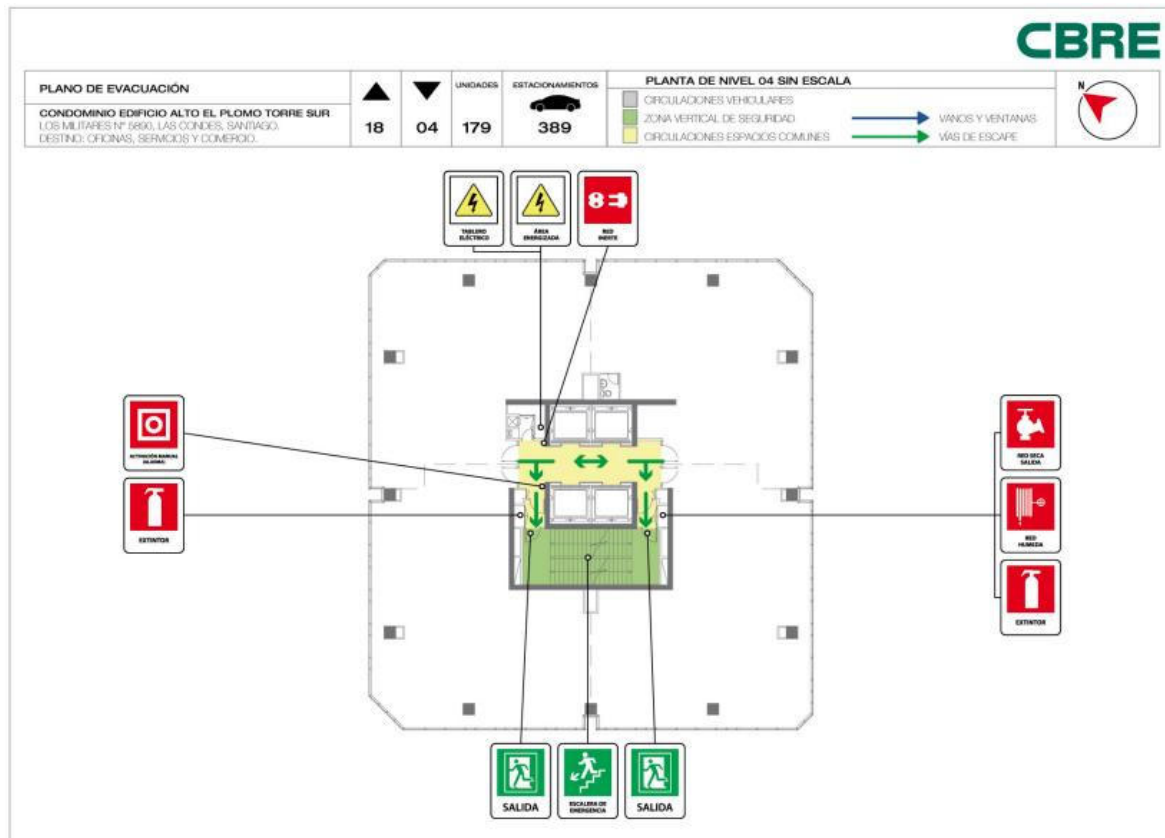
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

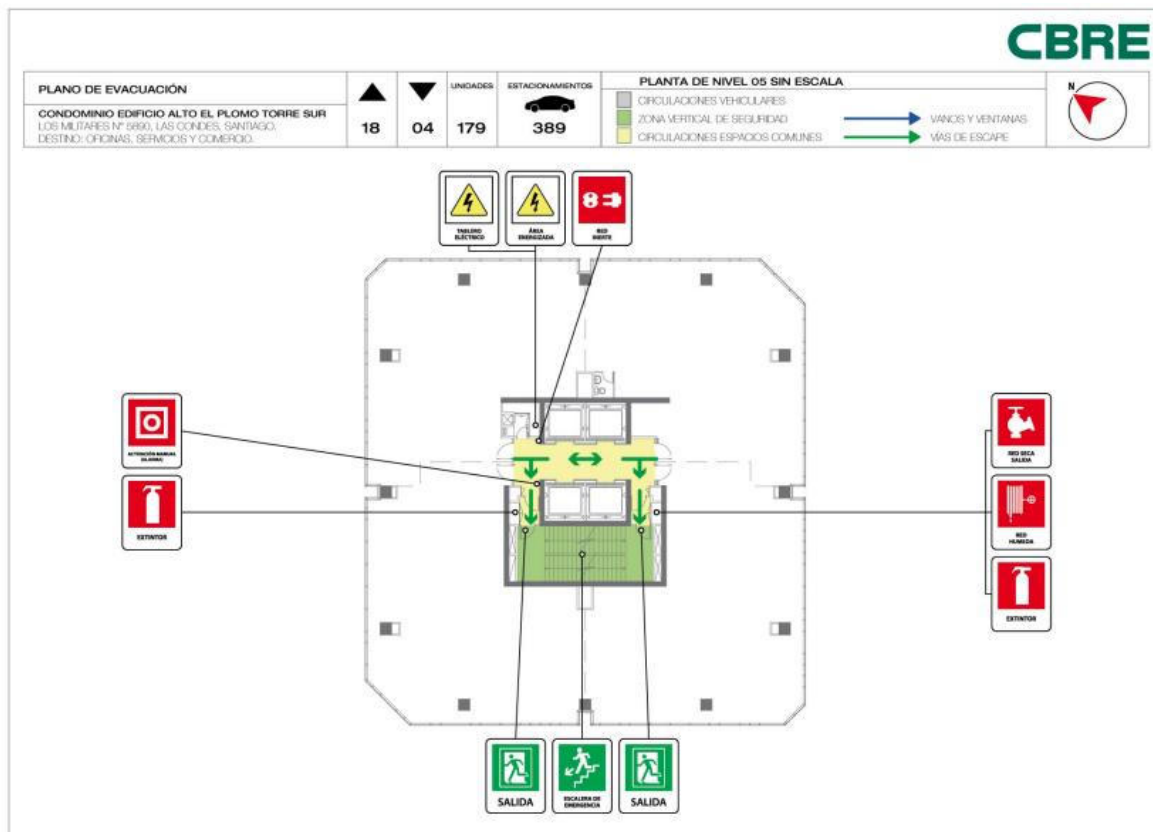
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

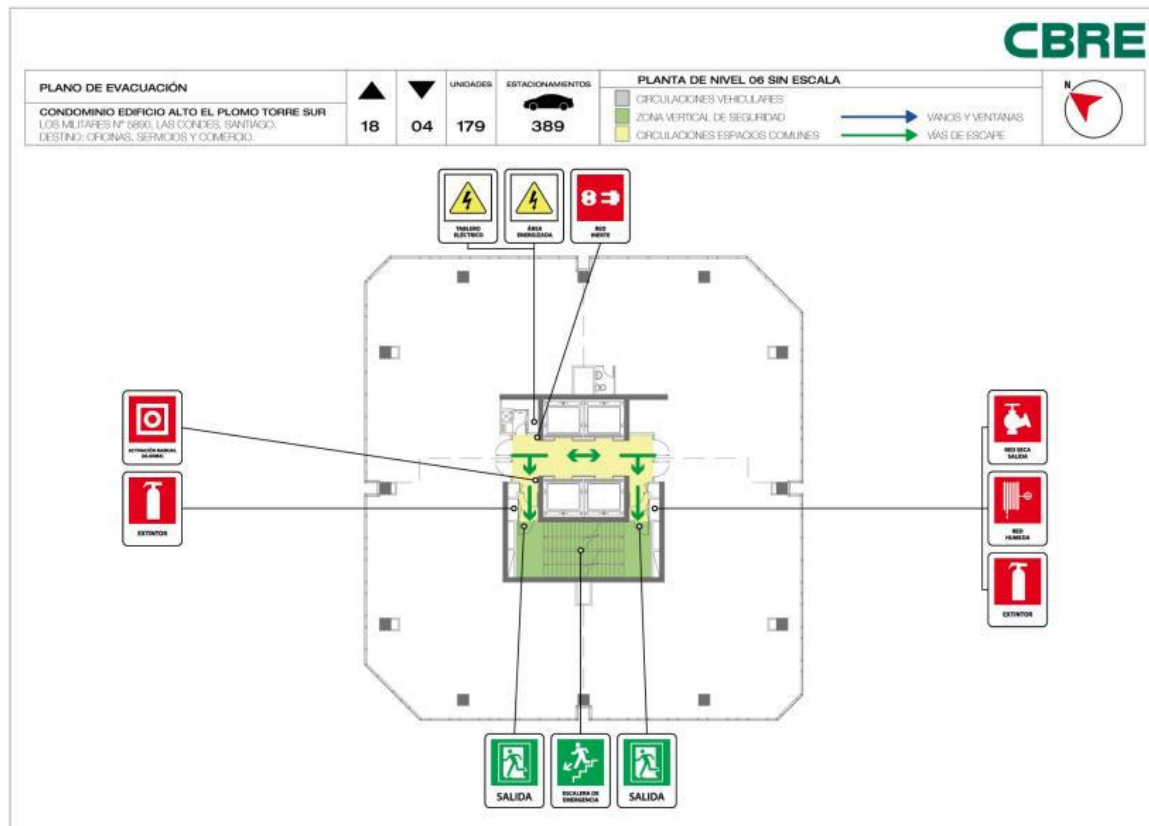
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

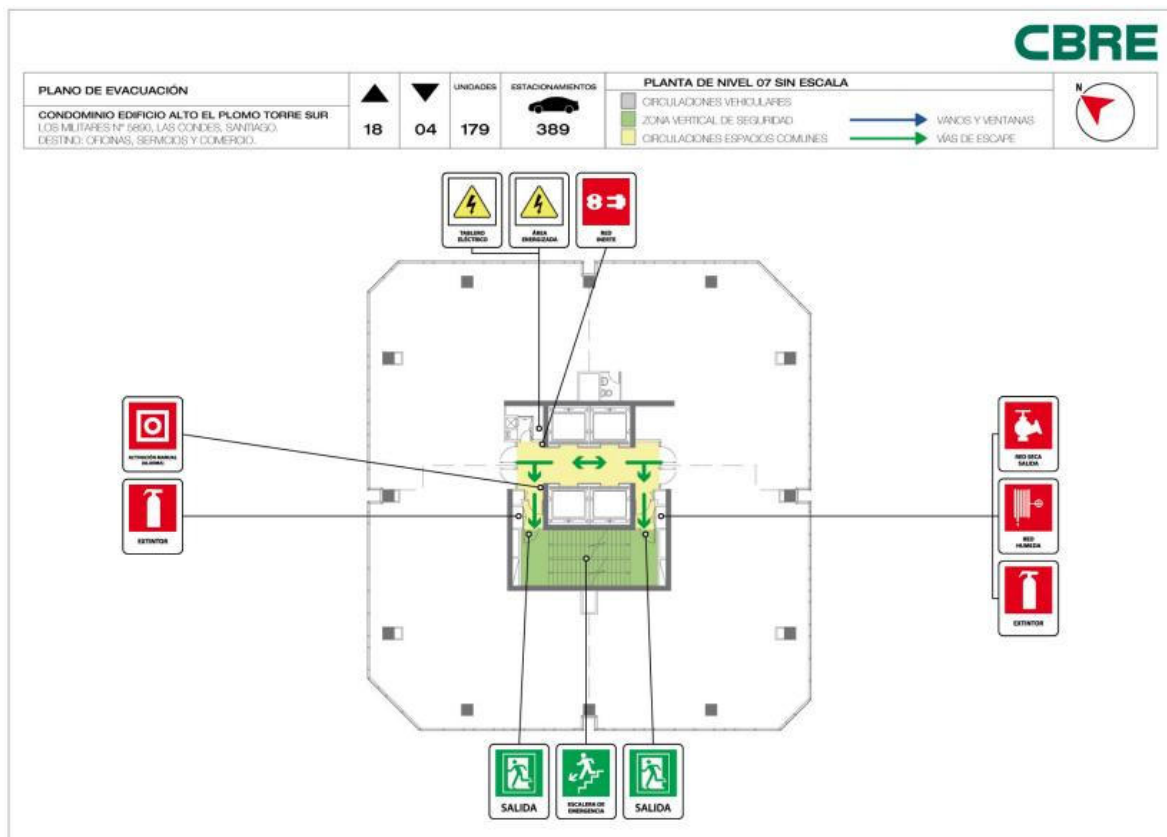
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

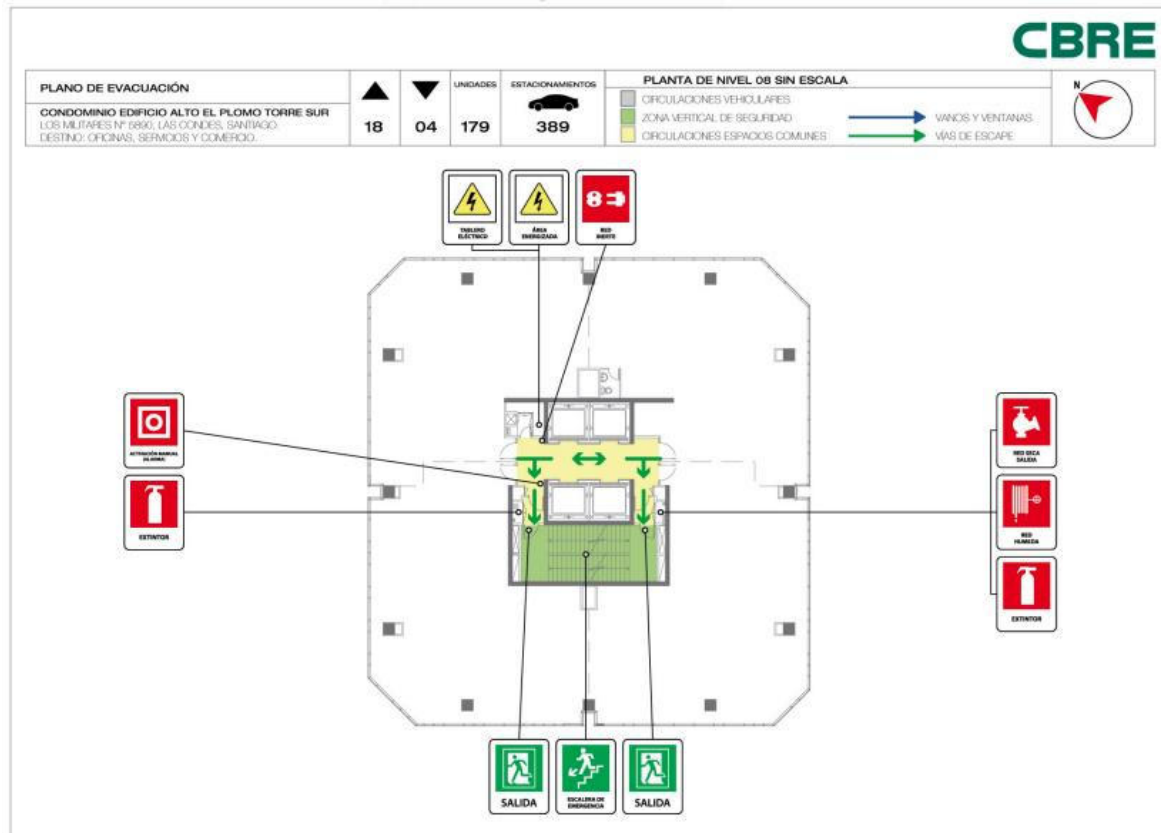
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

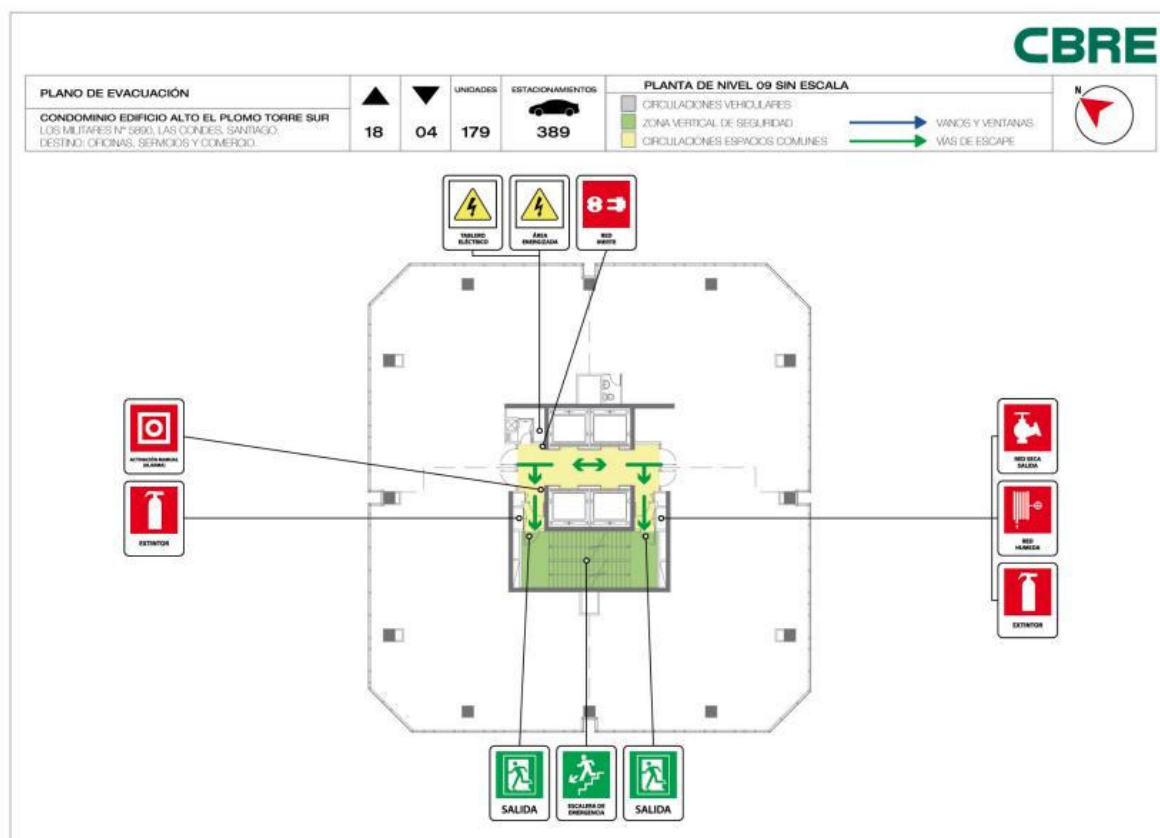
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

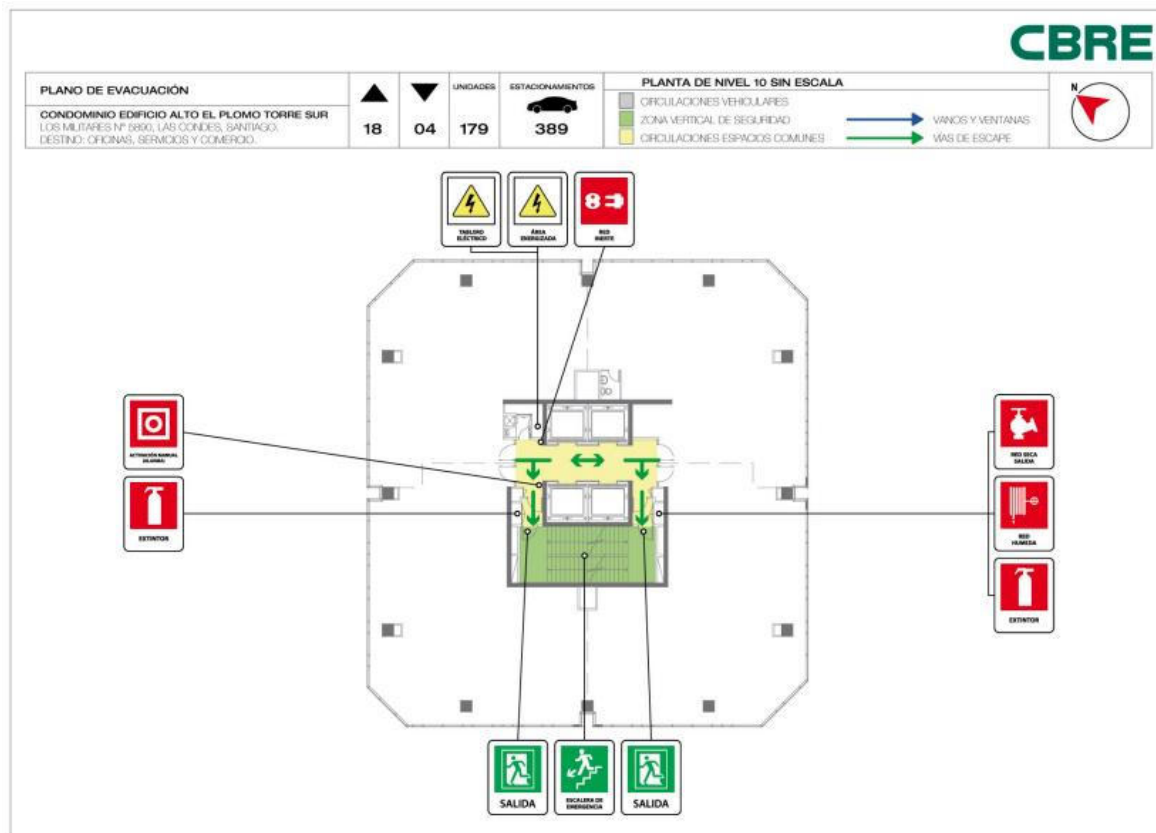
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

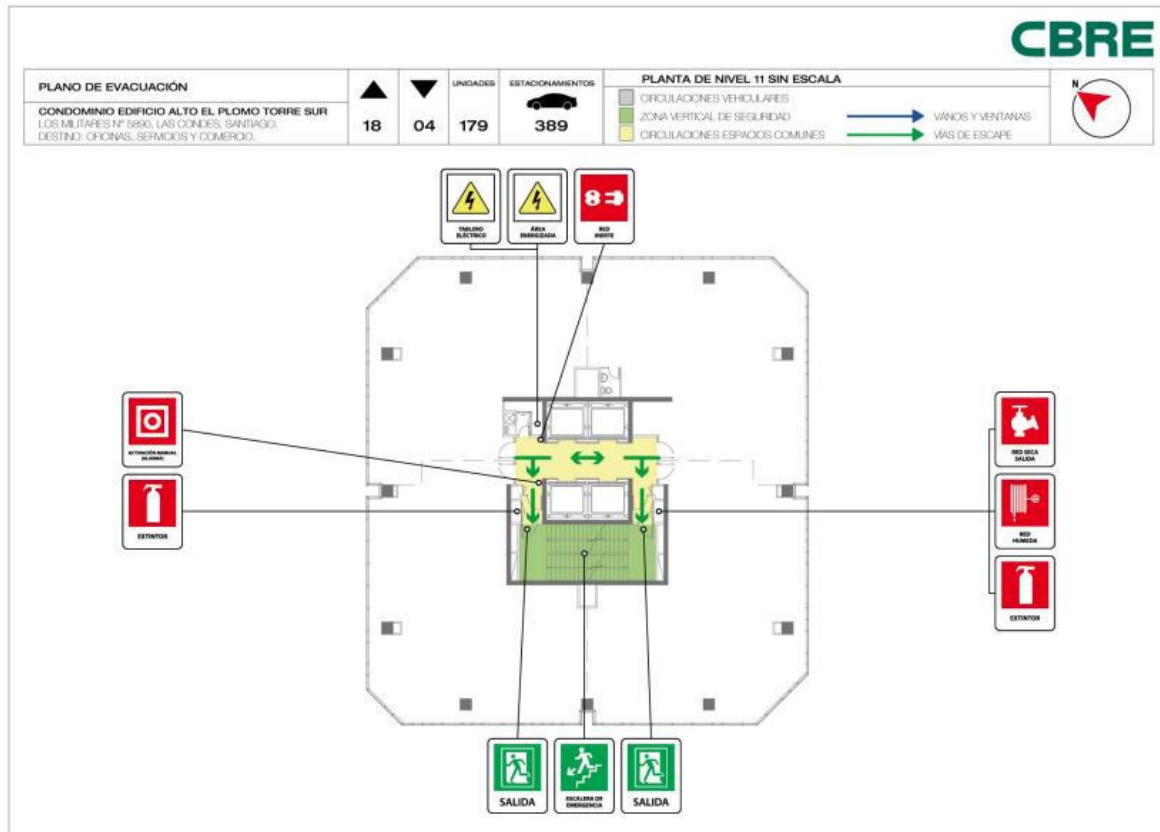
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

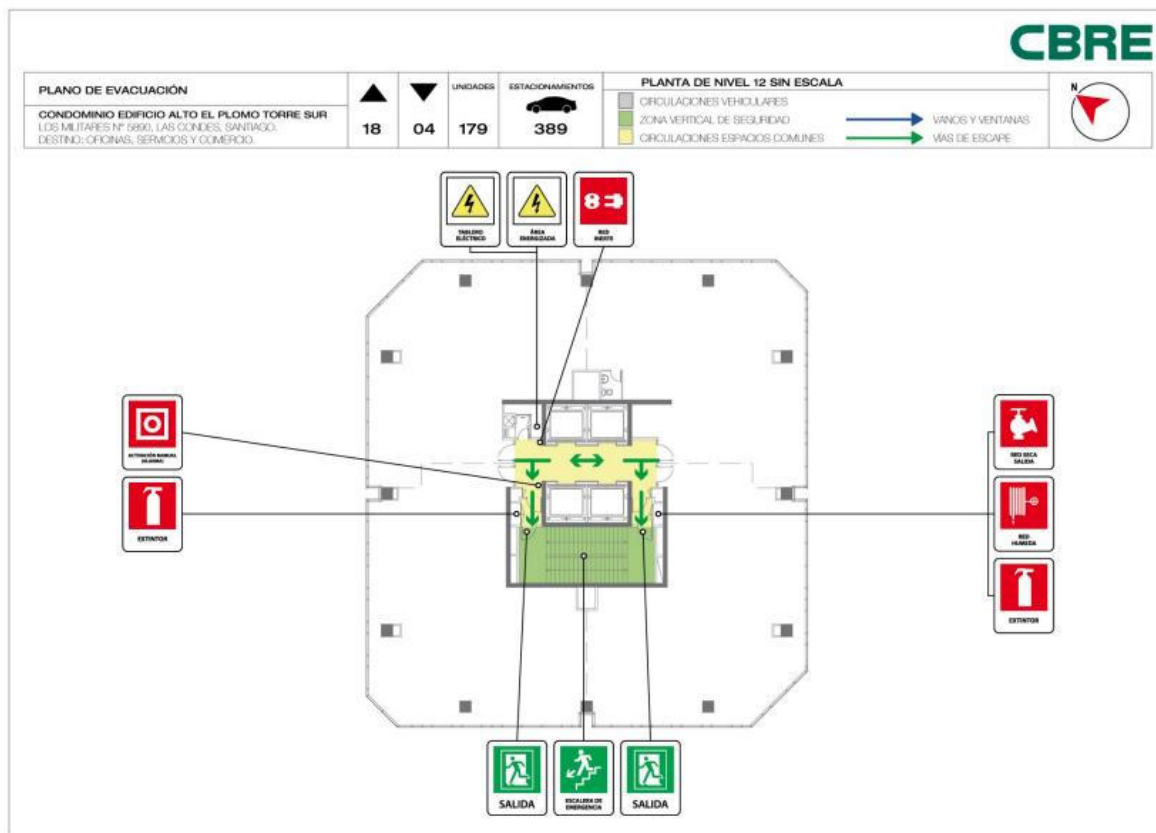
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

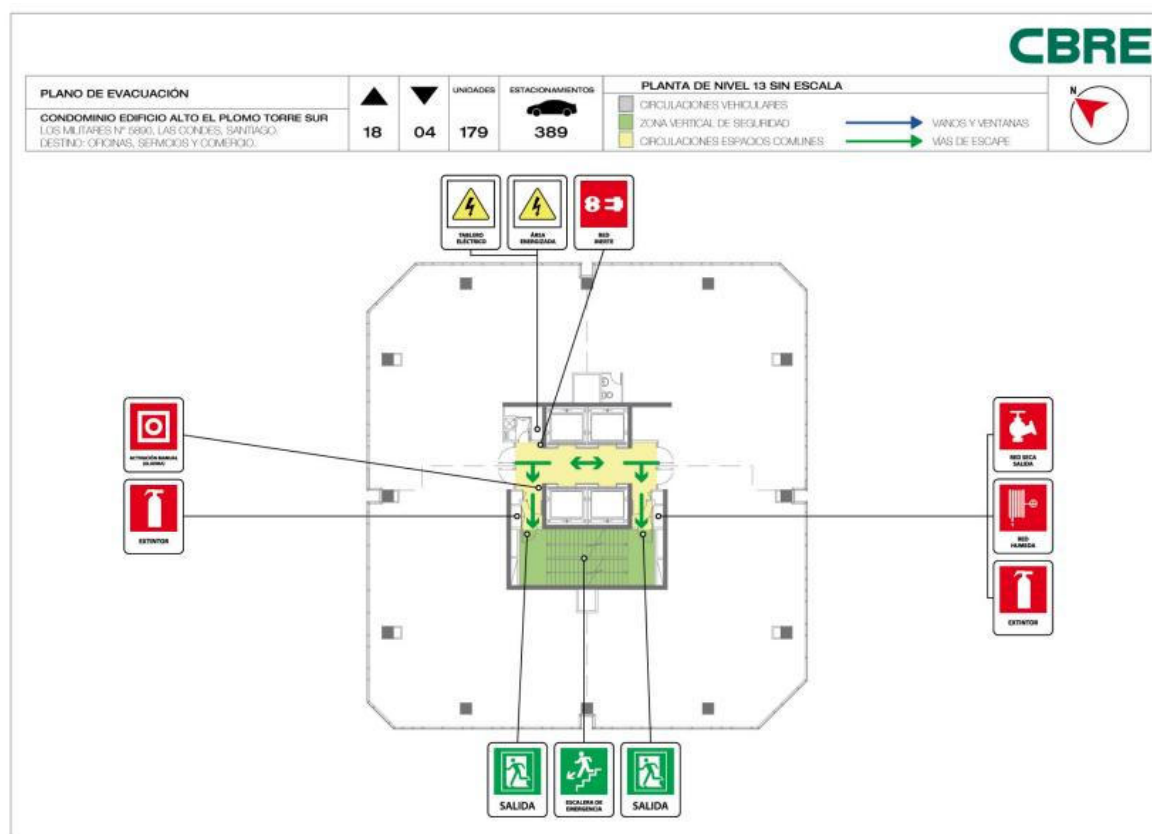
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

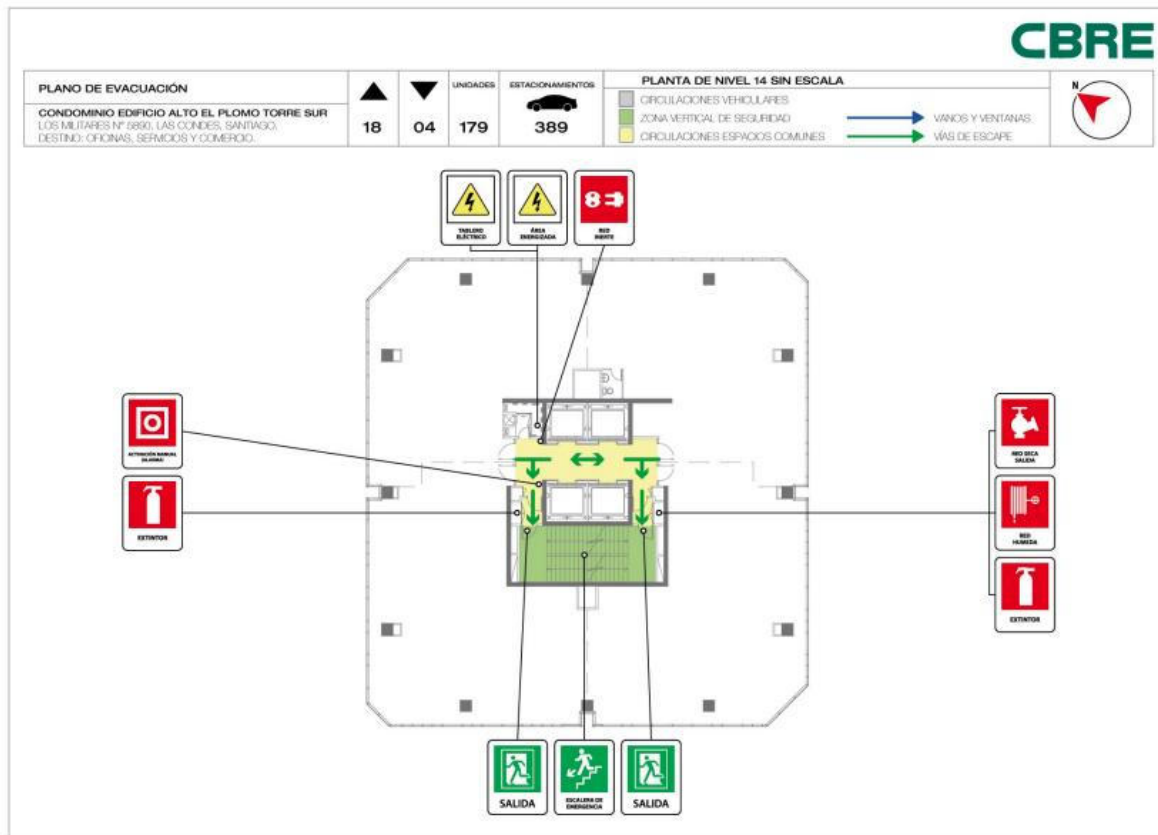
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

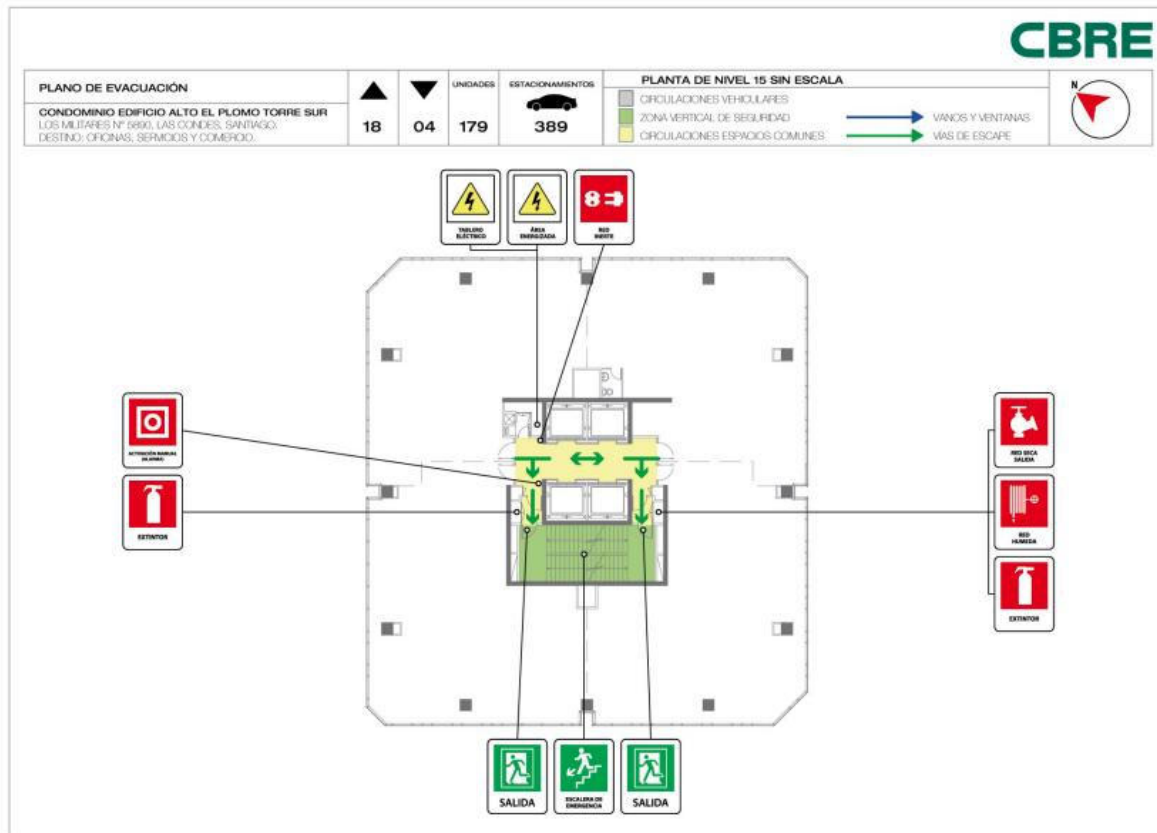
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

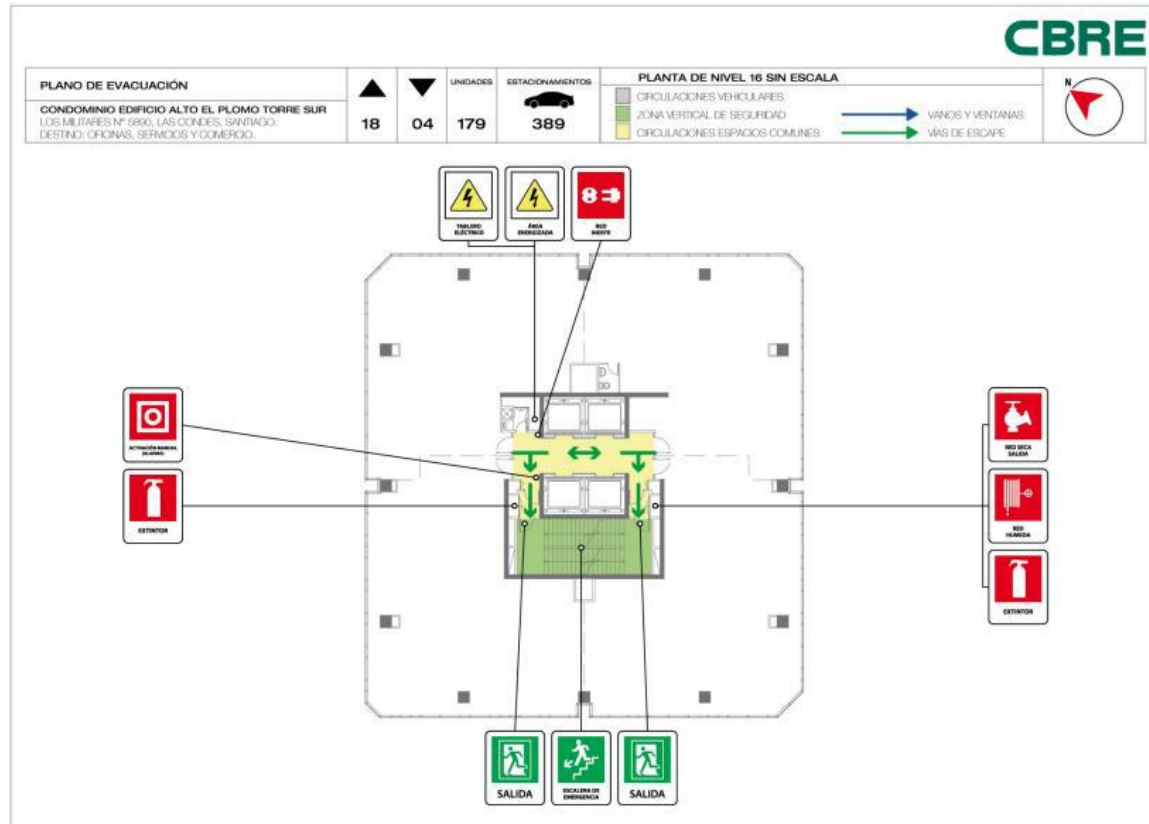
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

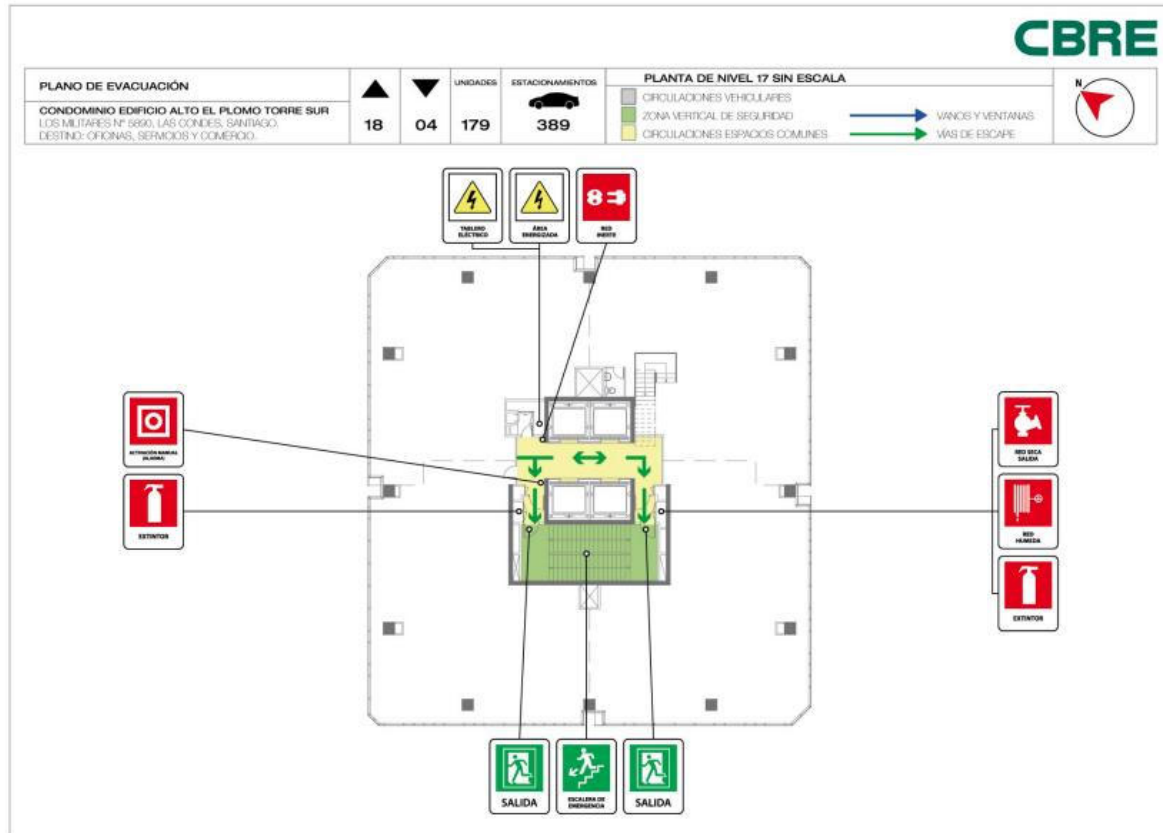
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

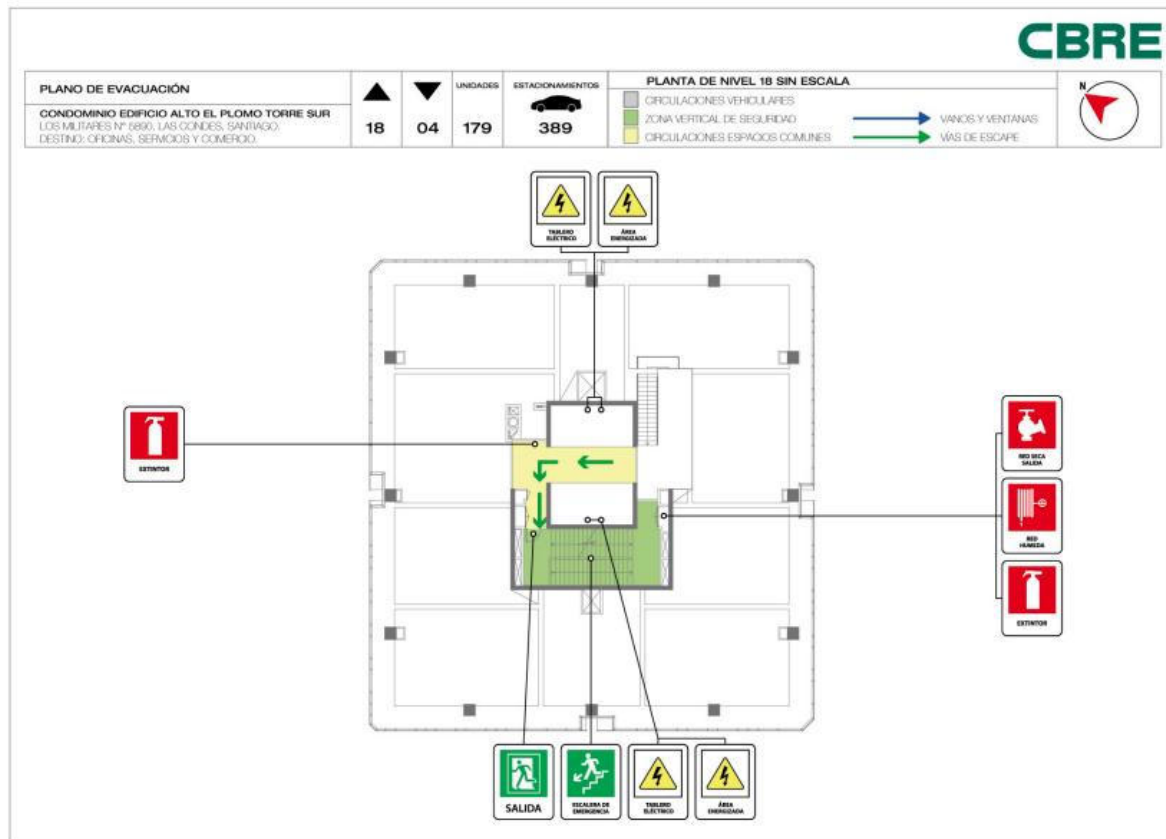
Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

GUÍA PRACTICA DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN

Esta guía contiene las instrucciones prácticas de uso para los usuarios y ocupantes del edificio amenazados por una situación de emergencia.

MARCO LEGAL

La confección de un Plan d Emergencia y Evacuación en un edificio está enmarcado en el Artículo 40° de la Ley de Copropiedad Inmobiliaria; parte de su texto señala: “Todo condominio deberá tener un plan de emergencia ante siniestros o emergencias, tales como incendios, terremotos, tsunamis u otros eventos que puedan dañar a las personas, a las unidades y/o a los bienes de dominio común del condominio. El plan de emergencia deberá incluir las acciones a tomar antes, durante y después del siniestro o emergencia, con especial énfasis en la alerta temprana y los procedimientos de evacuación ante incendios.

El plan de emergencia deberá ser actualizado por el comité de administración, cuando se modifiquen las condiciones generales de seguridad, de seguridad contra incendios y el buen funcionamiento de las instalaciones de emergencia definidas en el permiso de edificación.

Respecto al plan de evacuación, deberá ser actualizado al menos una vez al año, considerando el número de residentes y especialmente a las personas ocupantes con discapacidad, con movilidad reducida, infantes y población no hispano parlante, señalando las acciones determinadas para su evacuación segura y expedita, debiendo incluir acciones de capacitación que procedan y los respectivos simulacros de evacuación según los diferentes tipos de eventos o emergencias.”

Así también, conforme a lo descrito en la Gua para la Implementación de Planes para la Reducción de Riesgos de Desastres en Los Centros de Trabajo, aprobada por Res. Exenta N° 1280 /19 de la Oficina Nacional de Emergencias (ONEMI) del Ministerio del Interior y Seguridad Pública “Los planes de emergencia o planes de respuesta son parte de la Gestión del Riesgo de Desastres, desarrollados en la fase de prevención en el Ciclo para el Manejo del Riesgo, específicamente de la etapa de preparación, en la cual se desarrollan medidas y procedimientos de respuesta y rehabilitación destinados a reducir al mínimo las pérdidas de vidas humanas y otros daños.”

Cap. n° 1: OBJETIVOS Y CONCEPTOS

OBJETIVOS

El Plan de Emergencia y Evacuación tendrá como objetivo principal el de proteger en primer lugar el recurso más importante que posee la Comunidad que son las personas; centrándose en acciones y procedimientos de evacuación efectiva y libre de riesgos de accidentes, y, en segundo término, el inmueble, por los daños materiales que pudiesen generarse ante cualquier condición de emergencia, como consecuencia de los efectos producidos de acuerdo con el tipo de emergencia.

Este documento describe las condiciones generales y sus procedimientos de rigor, enfocado hacia los principales riesgos que podrían afectar a esta Comunidad; no obstante, aquello, cada una de las empresas **que la**

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

conforman, deberán establecer sus propios planes de emergencia internos, cuyos procedimientos deben ser compatibles con el plan general de la instalación.

CONCEPTOS

Prevención

Conjunto de acciones cuyo objeto es impedir o evitar que fenómenos naturales o provocados por la actividad humana, causen emergencias o desastres. La conforman todas las medidas destinadas a otorgar mejores condiciones de seguridad a la unidad educativa y su entorno.

Emergencia

Alteraciones en las personas, los bienes, los servicios y el medio ambiente, causadas por un fenómeno natural o generado por la actividad humana, que puede resolverse con los recursos de la comunidad afectada. La emergencia ocurre cuando los aquejados pueden solucionar el problema con los recursos contemplados en la planificación.

Según su origen, se clasifican en tres tipos: de origen NATURAL, TÉCNICO o SOCIAL.

Dependiendo del tipo de emergencia, se adoptan procedimientos de seguridad que protejan a las personas del siniestro, minimicen los efectos producidos a causa de éstos y que permitan la continuidad de las actividades normales del edificio.

Evacuación

Abandono masivo de un local o edificio frente a una emergencia. El entrenamiento previo permite hacerlo rápida y ordenadamente, lo cual es necesario en edificios de muchos habitantes. Se consideran los siguientes tipos de evacuación:

- **Evacuación Parcial:** se realizará cuando la emergencia sea detectada a tiempo y solo requiera la evacuación del nivel afectado, así como de los niveles inmediatamente superior e inferior, por motivos de seguridad y procedimiento.
- **Evacuación total:** se llevará a cabo en aquellos casos en los que la naturaleza de la emergencia sea de gran envergadura y suponga un riesgo importante para la seguridad e integridad de todos los usuarios y personal del edificio. Se evacuará completamente del edificio de acuerdo a los procedimientos indicados en el Plan de Emergencia y Evacuación.

Líder: Persona que posee la habilidad para inducir a los seguidores a trabajar con responsabilidad en tareas conducidas por él o ella.

Plan de Emergencia

Conjunto de actividades y procedimientos destinados a controlar una situación de emergencia en el menor tiempo posible y recuperar la capacidad operativa del edificio.

Plan de Evacuación

Conjunto de actividades y procedimientos tendientes a conservar la vida y la integridad física de las personas en el evento de verse amenazadas, mediante el desplazamiento a través y hasta lugares más seguros.)

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Centro de Trabajo

Lugar donde un grupo de trabajadores(as) de cualquier empresa o institución, pública o privada, efectúa sus labores.

Ejercicio de Simulación

Actuación en grupo en un espacio cerrado (sala u oficina), en la que se representan varios roles para la toma de decisiones ante una situación imitada de la realidad. Tiene por objetivo probar la planificación y efectuar las correcciones pertinentes y no involucrar despliegue de recursos.

Ejercicio de Simulacro

El simulacro es un ejercicio práctico en terreno a gran escala, en el cual los participantes se acercan lo más posible a un escenario de desastre real, con el propósito de evaluar la conducta frente a una situación específica, la calidad de respuesta y grado de preparación alcanzados, de acuerdo a una planificación existente. Contempla la participación de instituciones del Sistema de Protección Civil y la movilización de recursos humanos y materiales.

Desastre

Alteraciones intensas en las personas, los bienes, los servicios y el medio ambiente, causadas por un suceso natural o generado por la actividad humana, que excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada. El desastre sobreviene cuando los aquejados no pueden solucionar el problema, sino que deben solicitar ayuda a otro.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

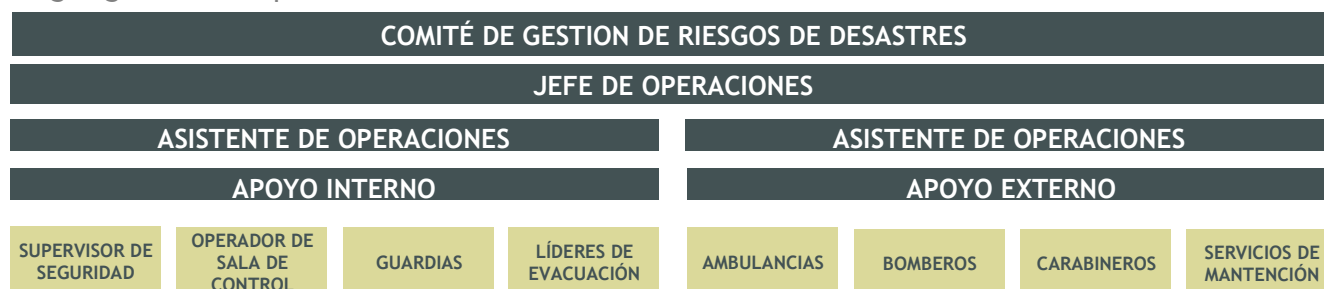
Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Cap. n° 2: Organización de la emergencia

RECURSOS HUMANOS

Organigrama Jerárquico



RESPONSABILIDADES GENERALES

Comité de GRD

El comité para la Gestión de Riesgo de Desastres (GRD) estará conformado por un equipo de trabajo con capacidad de decisión en el edificio, con el fin de que realice las gestiones de organización e implementación de las medidas de prevención, respuesta y recuperación ante amenazas internas y externas del centro de trabajo. Este equipo multidisciplinario estará a cargo de definir, organizar, sensibilizar, identificar y recomendar medidas para la reducción del riesgo de desastres en el centro de trabajo.

Jefe de Operaciones

Corresponderá al Jefe de Operaciones del Edificio, por el conocimiento que posee en cuanto al funcionamiento general del programa de protección, liderar las emergencias de manera tal de coordinar los recursos humanos y técnicos para que estos puedan responder a los requerimientos dados para cualquiera de las eventualidades señaladas en el capítulo anterior.

Mantener un programa de mantenimiento de los recursos técnicos con que cuenta el edificio de acuerdo con las pautas entregadas por la Administración del Edificio.

Controlará que se efectúe la difusión, capacitación y entrenamiento del Plan de Evacuación, que contempla responsables por piso, con sus reemplazantes y las medidas que permiten la desocupación ordenada y pronta del edificio.

La gestión y disposición normativa de la señalización de seguridad correspondiente, en las áreas comunes y recintos técnicos del edificio, así como la verificación y actualización periódica de los teléfonos de emergencia. Dentro de las funciones específicas del Jefe de Operaciones durante la respuesta está la de atender las instituciones de apoyo externo (Bomberos, Carabineros, Ambulancias), para lo cual deberá contar previamente con un set de planos técnicos de planta de cada uno de los pisos del edificio.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Corresponderá al Jefe de Operaciones o quien lo remplace, la evaluación y activación del protocolo de llamadas para casos de emergencia hacia la Administración CBRE según protocolo establecido en el Plan de Continuidad de Negocios (BCP) del edificio.

Asistente de Operaciones

Corresponderá al Asistente de Operaciones, por el conocimiento que posee en cuanto al estado y operación general de los sistemas, asistir al Jefe de Operaciones en todos los aspectos relacionados con la emergencia; principalmente del funcionamiento de los diferentes sistemas técnicos de protección y operación con que cuenta el Edificio.

Deberá cumplir los requisitos de idoneidad para este cargo.

Supervisor de Seguridad

Corresponderá al Supervisor, por el conocimiento que posee en cuanto al estado general del edificio y su personal, verificar las condiciones de seguridad para el desplazamiento de las personas apoyando la evaluación de la emergencia y la dirección del desplazamiento de los guardias.

Informará las novedades al Jefe de Operaciones y llevará registro de las emergencias ocurridas en el edificio. Deberá cumplir con los requisitos de idoneidad para este cargo.

Operador

Será función del Operador el reconocimiento, verificación y aviso inmediato de toda alarma o condición de peligro que pueda afectar al edificio.

Ubicado en la Sala de Control prestará apoyo al jefe de Operaciones y personal del edificio durante la evacuación del inmueble, así como en la evaluación y control de emergencias mediante el uso de todos los dispositivos tecnológicos provistos en dicha ubicación.

Resguardará las llaves de acceso a las áreas restringidas del edificio que le hayan sido encomendadas y controlará el acceso a la sala de control de forma que accedan exclusivamente aquellas personas autorizadas. Liderará la emergencia en ausencia del personal asignado.

Deberá cumplir con los requisitos de idoneidad para este cargo.

Guardias

Básicamente su función será la de evaluar la situación de emergencia en primera instancia y verificar el desplazamiento de las personas.

Controlaran los accesos de tal manera de que circulen aquellas personas directamente relacionadas con el control de la emergencia.

Participaran activamente en el control del siniestro de acuerdo con el grado de capacitación recibido.

Líderes de Evacuación

Serán aquellas personas designadas por cada una de las empresas establecidas en el edificio y tendrán como misión fundamental el de retirar a las personas del sitio del riesgo hasta las zonas de seguridad designadas. Deberán participar de las sesiones de Capacitación y Entrenamiento referido al Plan de Emergencia, cuando la Administración así lo solicite. Deberán cumplir con los requisitos de idoneidad para este cargo.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Cap. n° 3: Recursos Técnicos

Los recursos técnicos, comprenden los medios estructurales y tecnológicos destinados a dar respuesta frente a la emergencia.

SISTEMAS DE DETECCION Y ALARMA DE INCENDIO

Central de alarmas de Incendio

El Edificio cuenta con una central de alarmas de incendio, ubicada en oficina de administración en altílo, lugar desde donde se dirigirán todas las acciones tendientes a controlar cualquier tipo de emergencia. Esta Central será operada por personal capacitado, además, permite que cada vez que se produzca un evento que la active, un sistema de aviso automático a través de parlantes de audio evacuación alertará a los ocupantes del Edificio sobre tal condición.

CENTRAL DE INCENDIO



Detectores de humo/temperatura

Los detectores de humo ubicados en todos los pisos, hall de ascensores, estacionamiento subterráneos y salas técnicas, se encuentran conectados a la Central de Incendio del Edificio. Estos dispositivos permitirán una alerta temprana que llegará a la central de incendio y que permitirán al personal de seguridad adoptar los procedimientos de verificación y acción para descartar una falsa alarma, activación o declarar una emergencia.

DETECTOR DE HUMO



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Pulsadores de alarma de Incendio

Los pulsadores de incendio permitirán a los usuarios enviar manualmente una señal a la Central de Incendio del Edificio alertando al personal de seguridad acerca de la existencia de incendio declarado o amago ya sea desde el interior de las oficinas como de las áreas comunes.

Al ser accionados ante un siniestro enviarán una señal generando de forma automática el enlace de ascensores al primer piso con sus puertas abiertas, interrupción del sistema de aire acondicionado, partida de presurizadores de caja escala y destrabado de mamparas subterráneas.

PALANCA DE INCENDIO



Bocinas de alarma de incendio

Al recibir una señal de incendio confirmada la Central encenderá automáticamente las bocinas/parlantes emitiendo una alarma sonora (chicharra) y un mensaje pregrabado alternadamente, en aquellos pisos involucrados en la emergencia, alertando a los ocupantes acerca de una situación de incendio.

Esta secuencia automática puede ser interrumpida y manejada por el Operador según necesidad durante la emergencia.

BOCINA O PARLANTE



Luces estroboscópicas de alarma

Estas luces se encuentran asociadas al sistema de alarmas del edificio. Su objetivo es el de alertar de forma visual a los ocupantes del edificio acerca de una situación de emergencia, especialmente en aquellas áreas con alto ruido o en aquellos casos en que las señales audibles puedan ser ineficaces.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

LUZ ESTROBOSCOPICA



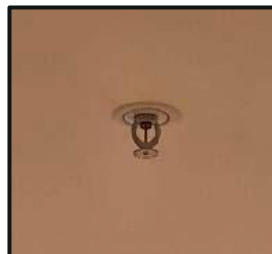
SISTEMA DE COMBATE DE INCENDIO

El edificio ha sido equipado con una red combinada (mixta) para el control y combate de incendios, lo cual implica que las cañerías de la Red húmeda, Red seca y los Rociadores de Incendio (Sprinklers) están comunicados y son alimentados por una única matriz principal desde los estanques acumuladores dispuestos en la sala de bombas del subterráneo – 4.

Sistema de Extinción Automática de Incendio

El edificio ha sido dotado de un sistema automático para extinción de incendios a base de agua, del tipo Tubería Húmeda, lo cual implica que en caso de incendio se activarán únicamente aquellos rociadores de incendio (fire-sprinklers) que sean sometidos a temperatura directa. Su funcionamiento está respaldado por la bomba de incendio y las reservas de agua propias del edificio destinadas para este tipo de emergencias.

SPRINKLER



Red Húmeda

La red húmeda cuenta con carretes de manguera semirrígida de 30 metros, ubicados al interior de los vestíbulos y calles de estacionamientos de todos los pisos, destinada para combate de amagos de incendio por parte de usuarios capacitados.

Su funcionamiento está respaldado por la bomba de incendio y las reservas de agua propias del edificio destinadas para este tipo de emergencias.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

CARRETE RED HÚMEDA



Red Seca (Uso exclusivo de Bomberos)

Se trata de una cañería especial para uso exclusivo de Bomberos, destinada al combate profesional de incendios, que recorre la longitud del edificio; posee conexiones de salida ubicadas al interior de los vestíbulos en todos los niveles del edificio, donde bomberos conectará sus mangueras.

En el caso del edificio Alto el Plomo Torre Norte, por tratarse de una red combinada (mixta) de incendio que comparte la matriz principal con la red húmeda y la Red de sprinklers; la cañería se encuentra seca solo en la sección exterior del edificio.

Su alimentación provendrá desde el carro bomba usado por Bomberos tras conectarse a la bocatoma ubicada a nivel calle en el sector de acceso vehicular por calle Cerro el Plomo N° 5855, zona que deberá mantenerse permanentemente libre de obstrucciones.

TOMA EXTERIOR (SIAMESA)



Red Inerte (Uso exclusivo Bomberos)

El edificio cuenta con una red inerte de electricidad para uso exclusivo de Bomberos, cuya entrada de alimentación se encuentra en un nicho de protección debidamente señalizado en Calle Los Militares N° 5890 al costado sur-poniente del Edificio y dispone de conexiones de salida en cada shaft de extinción de cada nivel del edificio a excepción de nivel 1 ubicado en hall de ascensores.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Esta red funciona como un alargador eléctrico al cual se conectará Bomberos, energizándola desde su generador para así alimentar sus herramientas y equipos durante una emergencia, por lo que el área deberá mantenerse permanentemente libre de obstrucciones.

RED INERTE TOMA EXTERIOR



RED INERTE SALIDA INTERIOR



Extintores Portátiles

El edificio cuenta con extintores portátiles de Polvo Químico Seco (PQS) dispuestos en todas las áreas comunes y en recintos técnicos para el combate de fuegos A, B y C. Adicionalmente se disponen extintores de Dióxido de Carbono (CO2) para el combate de fuegos de origen eléctrico. En el caso de áreas de subterráneos y exteriores los extintores se encuentran dentro de gabinetes de protección.

Todos los trabajadores del edificio deberán ser capacitados para su uso en caso de emergencia. Las empresas usuarias, al interior de sus oficinas, deben contar también con extintores según lo exija la reglamentación vigente (*).

(*) DS.594, Título III.

EXTINTOR



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

SISTEMAS DE PROTECCION

Zona Vertical de Seguridad

El edificio cuenta con una Zona Vertical de Seguridad (ZVS), dado que está conformada por dos escaleras independientes tipo tijera, que recorren todos los niveles del edificio. Está protegida por muros estructurales resistentes al fuego y equipada con puertas de emergencia, iluminación de seguridad con baterías de respaldo y un sistema de presurización de aire que protegerá a los usuarios del ingreso de humos y gases durante una evacuación, generando una presión positiva de aire al interior de esta por medio un ventilador de inyección.

Iluminación de seguridad

ILUMINACION DE EVACUACIÓN: corresponde a las luminarias con baterías para 90 minutos dispuestas en las vías de evacuación, que permitirán un tránsito seguro de las personas durante una evacuación aun cuando el Grupo Electrónico no esté operando.

ILUMINACION ANTIPANICO: está conformada por los paneles luminosos en color verde con señalización, que permiten identificar las salidas de emergencia y vías de evacuación sin dudas ni confusiones en caso de corte de energía y durante un incendio.

ILUMINACION DE TRABAJOS RIESGOZOS: corresponde a las luminarias dotadas de batería instaladas en recintos técnicos destinadas a permitir la ejecución de procedimientos críticos en caso de emergencia durante un corte de energía, garantizando la seguridad de las personas que las desarrollan o que se encuentran en la zona, como es el caso de las salas de máquinas.

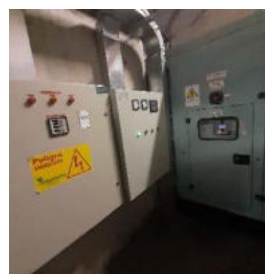
Grupo Electrónico

El edificio dispone de un Grupo Electrónico de emergencia que respalda los sistemas de seguridad y permite la continuidad operativa del edificio en caso de corte de energía. El Grupo encenderá automáticamente y cuenta con un tanque de combustible incorporado para garantizar el respaldo continuo de las operaciones durante 08 horas.

ACCESO A SALA GGEE



GGEE



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

SISTEMA DE COMUNICACION

Sistema de altavoces

La Central de Alarmas de Incendio cuenta con un panel de audio con micrófono incorporado que permite al Operador activar manualmente los parlantes de evacuación, e impartir instrucciones generales personalizadas en tiempo real según necesidad a todo el edificio o parte de él.

Las instrucciones generales a los ocupantes del edificio se realizarán a través de este sistema durante una emergencia.

MICROFONO/PANEL DE AUDIO



Citofonía

El edificio cuenta con citófonos que permiten establecer una comunicación punto a punto con la Sala de Control durante el control de una emergencia; estos citófonos se encuentran ubicados en la Recepción del edificio, Control de acceso vehicular, hall de ascensores subterráneos, oficinas y ascensores.

CITOFONO HALL SUBTERRANEOS



CENTRAL DE CITOFONÍA RECEPCIÓN



Teléfono

El edificio cuenta con un teléfono de red fija en Recepción de Edificio y Oficina de Administración. Cabe destacar que este sistema no permite entregar una comunicación rápida y efectiva a los ocupantes en caso de una emergencia, por lo que se considera solo para contactar a los organismos de apoyo externo de emergencia.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations**Revisor:**
•
Health and Safety Advisor**Aprobador:**
Comité de Administración

Radios Portátiles

Equipos de Radios portátiles modelo Motorola DEP-450, permiten una comunicación rápida entre el Jefe de Operaciones y su equipo.

Circuito Cerrado de Televisión

El sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) del edificio cuenta con cámaras de vigilancia ubicadas en los accesos principales y áreas comunes del edificio, que permiten el control de los eventos diarios que se producen en el edificio, amenazas externas y el monitoreo del desarrollo de la evacuación.

TELEFONO RECEPCIÓN



Cap. N° 4: Medidas Preventivas

En este capítulo se considera toda aquella medida conducente a evitar que se produzca una emergencia, cualquiera sea su origen.

Para proteger a las personas, se debe preparar una forma de responder ante cada situación en que un riesgo residual asociado a una amenaza, pudiera afectar sus vidas, seguridad de los trabajadores(as), personas en general que se encuentren en el centro de trabajo, o de la comunidad, mediante la metodología AIDEP y ACCEDER, como también a la prestación del servicio o continuidad de actividades en concordancia con el Plan para la continuidad de negocios (BCP).

PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

La Administración deberá mantener programas de revisión y mantenimiento de todos los sistemas, principalmente de aquellos que estén relacionadas directamente con la emergencia. Entre estos se deberá contar con:

- Detección y Extinción de Incendio.
- Extintores
- Iluminación de emergencia
- Puertas de emergencia

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

- Ascensores.
- Ventiladores caja de escalera (VIP)
- Electricidad (Empalmes comunes) y Red inerte
- Grupo electrógeno
- Agua Potable y Alcantarillado (sistema de agua potable y alcantarillado)
- Sistema de control de acceso y CCTV
- Climatización (ventilación centralizada y aire acondicionado)
- Comunicaciones (citófonos, teléfonos, radios)
- Señalización de seguridad
- Eliminación de la Basura.

Dentro de las rutinas de revisión y mantenimiento normativo del equipamiento de seguridad, deben considerarse pruebas a la Red de incendio, Red inerte, y sistemas de detectores y pulsadores de incendio, ventilación e iluminación de emergencia, principalmente.

Las empresas usuarias deberán contar con programas de mantenimiento de sistemas y equipos en las áreas de su responsabilidad, actividad que será informada a la Administración, en particular en aquellos casos en que los trabajos puedan afectar los sistemas comunes del edificio.

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Capacitación

Premisa: Nadie deberá intentar controlar una emergencia sin antes haber requerido ayuda profesional. El control de la emergencia no debe continuar hasta el punto en que pelagra la integridad física de la persona que la intenta controlar.

Bajo este precepto, la Administración deberá contar con un programa de capacitación destinada principalmente al personal de su dependencia y en él se considerarán al menos cursos básicos en Prevención de Riesgos, Gestión de Riesgos de Desastres, Prevención y Control de Incendios, Primeros Auxilios, Emergencia y Evacuación, uso de EPP, uso de Extintores (*), Seguridad Eléctrica y uso de la Red Húmeda del Edificio, así como todo sistema que forme parte de la operación y el control de las emergencias.

(*) DS.594, art.48°

Entrenamiento

Dentro de las medidas que se contemplan para minimizar los riesgos de lesiones o pérdidas de vida, se contemplan realizar ejercicios de simulación y ejercicios de simulacros prácticos de evacuación parciales o totales.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Los **ejercicios de simulación** serán utilizados en los casos en que se requiera modelar los escenarios posibles de una emergencia, mediante la actuación en grupo en un espacio cerrado (sala u oficina), en la que se representan varios roles para la toma de decisiones ante una situación que imita a la realidad. Tiene por objetivo probar la planificación y efectuar las correcciones pertinentes sin involucrar el despliegue de recursos.

El **simulacro de Evacuación Parcial**, se realizará cuando el edificio es nuevo o nunca se han llevado a efecto prácticas de evacuación; para aquellas empresas que recién han llegado al edificio, y tienen como objetivo que las personas de un área específica del edificio se familiaricen con las vías de evacuación, los sistemas, alarmas y procedimientos de seguridad existentes en el edificio.

En el caso del **simulacro de Evacuación Total**, se contemplan ejercicios por lo menos una vez al año con el fin de mantener en constante preparación a todos los usuarios del edificio. Los ejercicios de Evacuación Total tendrán por finalidad:

- 1) Observar el desempeño del Plan.
- 2) Examinar los medios de protección con que cuenta el edificio.
- 3) Comprobar el funcionamiento de los sistemas de alarmas.
- 4) Establecer tiempos de parámetros para la evacuación del edificio.
- 5) Identificar oportunidades de mejora

Al término de un ejercicio programado, los Líderes de Evacuación, completarán una encuesta indicando en ella los comentarios o sugerencias remitiéndolo al Jefe de Operaciones, con el fin incluir esta información en el proceso de mejora continua.

Paralelamente, el Jefe de Operaciones debe disponer regularmente de ejercicios de desplazamiento con su equipo de apoyo Interno, con la finalidad de aplicar los procedimientos en forma práctica, de acuerdo con la naturaleza y origen de cada situación.

ELEMENTOS AUXILIARES PARA LA EMERGENCIA

Algunos elementos serán indispensables para el control de la emergencia, dentro de los más importantes, los siguientes elementos mínimos no deberán faltar en el inventario en la unidad de seguridad, como son:

- Botiquín de Primeros Auxilios (*)
- Camilla de Transporte
- Tabla de inmovilización espinal
- Silla Clínica
- Cuello cervical
- Chalecos Reflectantes (Encargados de Evacuación)
- Linternas
- Cinta de demarcación de áreas de peligro.
- Megáfono
- Conos de Tránsito

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Todos estos elementos quedarán ubicados en el piso 2 (Altílo Administración) , bajo custodia de Jefe de Operaciones y Asistente de Operaciones, quien verificará diariamente el inventario y estado de estos elementos.

(") El Botiquín de Primeros Auxilios no deberá contar con medicamentos, drogas, algodón, povidona yodada, ni alcohol desnaturalizado para el tratamiento de heridas. Tampoco deberá contar con elementos considerados invasivos como jeringas, bajadas de suero u otros.

La administración de drogas o medicamentos a un herido, y la aplicación de métodos llamados invasivos requieren contar con personal con conocimientos especializados, además de la evaluación de un médico y las condiciones propias de un centro asistencial.

El alcohol desnaturalizado y la povidona yodada son productos que pueden agravar lesiones o desencadenar reacciones alérgicas graves en algunas personas; en su reemplazo se recomienda contar con suero fisiológico para lavar heridas, además de apósitos estériles que no dejen residuos en las heridas.

Cap. N° 5: Procedimientos

INCENDIO

Un incendio corresponde a un fuego descontrolado de grandes proporciones que genera daño a las personas y a las instalaciones.

Alarmas de incendio

Según los criterios de programación, las señales de alarma temprana de incendio son detectadas por la Central de Alarmas del edificio por las siguientes vías:

- Activación de un detector de humo o de temperatura
- Activación de un pulsador manual de incendio
- Activación de la red de incendio (sensor de flujo)

Las alarmas de incendio son divididas en 2 categorías:

- Alarma Nivel 1 (Pre -alarma)

Esta alarma permitirá al personal de Seguridad descartar una falsa alarma o declarar una emergencia.

Esta señal está dada por la activación de un sensor de humo/temperatura, o un sensor de flujo, y generará una señal en la Central de Alarmas de la Sala de Control que deberá ser reconocida y verificada en terreno inmediatamente por el personal de seguridad del edificio.

- Alarma Nivel 2 (Alarma confirmada)

Esta señal confirma la existencia de un incendio e inicia las acciones para la evacuación

Esta señal es generada por la activación de dos sensores de humo/temperatura, una palanca manual de incendio, o combinación de ambos.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Esta alarma activará automáticamente la emisión de un mensaje de ALERTA GENERAL para todo el edificio, indicando que se ha detectado un problema y los ocupantes se deben preparar para iniciar una evacuación, y simultáneamente accionará las siguientes acciones mínimas:

- Enclavamiento de ascensores (piso 1º)
- Activación de ventilación presurizada en la caja de escaleras.
- Detención de la ventilación de oficinas y subterráneos.
- Apertura de los accesos conectados a la central del edificio.
- Activación de alarmas para evacuación inmediata del piso siniestrado.
- Activación de alarmas para evacuación inmediata de dos pisos superiores y un piso inferior al piso siniestrado.

La central de alarmas permitirá al operador interrumpir o continuar con la evacuación en el resto de los pisos, por medio de mensajes predefinidos, o utilizando el micrófono.

Protocolo de Incendio

1. Una vez llegada la alarma a la central de incendio, el Operador comunicará inmediatamente esta condición al Jefe de Operaciones del edificio y al guardia de apoyo y/o en ronda, dando el detalle exacto del mensaje recibido.
2. El Jefe de Operaciones deberá hacerse presente en primera instancia en la Sala de Control para dirigir los procedimientos.
3. Los guardias de apoyo y/o en ronda acudirán inmediatamente al piso afectado donde harán una rápida evaluación de la situación encontrada y simultáneamente reportarán a la Sala de Control de dicha situación.
4. De hacerse necesario, el o los guardias deberán dar inicio inmediatamente al control del fuego mediante el uso de extintores o la red de incendio y junto con ello deberá procurarse la evacuación inmediata del personal del piso afectado junto a los Líderes de Evacuación respectivos a través de la escalera presurizada.
5. De comprobar efectivamente la existencia de un incendio, el Operador dará aviso inmediatamente a Bomberos (132); y Carabineros (133). e instruirá al personal de control de accesos el cese inmediato del ingreso de personas al edificio.
6. De no conseguir el control definitivo del siniestro, el Jefe de Operaciones deberá considerar rápidamente una decisión en favor de la evacuación general del Edificio.
7. El Jefe de Operaciones del Edificio, dispondrá la evacuación total del Edificio, adoptando el siguiente criterio:
8. Por cada llamado de evacuación, se considerarán la evacuación de los dos pisos por sobre el afectado, y un piso inferior al mismo; para seguir en pasos sucesivos hasta lograr la desocupación total del inmueble. Entre cada llamado, debe existir una pausa suficiente (~1 min) para que el personal pueda alcanzar la zona vertical de seguridad, para posteriormente seguir con los pisos restantes.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

9. Los Líderes de Evacuación, guiarán a su personal hacia la escalera presurizada, a través de la vía de evacuación en estricto orden, con dirección a la zona de seguridad exterior establecida. Lo ideal es que un líder vaya a la cabeza del grupo, otro cierre el mismo conservando una formación compacta hasta la llegada al punto de reunión; y una tercera persona, realice una revisión minuciosa de las oficinas, procurando que no haya quedado ninguna persona rezagada en recintos tales como baños, bodegas u otros.
10. Las primeras personas que lleguen a la zona de seguridad deberán ocupar el sitio más alejado de esta, de manera tal de dar cabida al próximo grupo de personas que arriben a esta área.
11. Una vez en la zona de seguridad, los Líderes de Evacuación realizarán un recuento de su personal y deberán informar al Jefe de Operaciones sobre cualquier ausencia injustificada.
12. Terminada la operación de emergencia, deben reunirse los Líderes de Evacuación con el Jefe de Operaciones, para evaluar la situación respecto de las condiciones generales del procedimiento, y preparar el proceso de retorno a las actividades, si aquello fuese viable.

Todo el personal, al oír la alarma de incendio deberán:

- Interrumpir de inmediato sus actividades y quedar atentos a la información por el sistema de audio del edificio.
- Conservar la calma; es posible que el sonido de una alarma de incendio se deba a un problema técnico o activación involuntaria de alguna alarma manual por parte de un usuario. El sonido de una alarma de incendio significa una anomalía exclusiva dentro de un piso por lo que se debe verificar del origen exacto de su activación.
- Si la alarma de incendio se debe a un principio de incendio, la persona que descubre el fuego deberá, si es posible, controlarlo por medio del uso de un extintor; simultáneamente se debe alertar a otros para que los encargados de seguridad sean avisados sin demora.
- Seguir instrucciones de su líder de evacuación.
- Detener equipos y cortar fuentes de energía.
- Esperar la llegada de personal de Seguridad del edificio, quienes harán una rápida evaluación de la situación
- Disponer en forma autónoma la evacuación con apoyo de los Líderes respectivos si las condiciones fueran adversas y se considera un peligro la integridad física de las personas.
- No regresar por pertenencias personales una vez iniciada la evacuación.

En caso de quedar atrapado durante un de Incendio

- Cierre las puertas de su oficina.
- Acumule toda el agua que sea posible.
- Moje frazadas o toallas y colóquelas por el interior para sellar las juntas.
- Retire las cortinas y otros materiales combustibles de la cercanía de ventanas y balcones. Trate de destacar su presencia desde la ventana. Llame a seguridad o a Bomberos para indicarles donde se encuentra, aunque ellos ya hayan llegado al edificio.
- Mantenga la calma, los rescatistas puede llegar en cualquier momento.
- Si debe abandonar las dependencias, recuerde palpar las puertas antes de abrirlas.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

- Proveerse de una toalla o pañuelo mojado para cubrir la boca y nariz.
- A medida que avanza, cierre las puertas a su paso.
- Si encuentra un extintor operativo en su camino llévelo consigo.
- Si el sector es invadido por el humo, arrástrese tan cerca del suelo como le sea posible.
- Si su vestimenta se prendiera con fuego No corra, Déjese caer al piso y comience a rodar una y otra vez hasta sofocar las llamas, (cúbrase el rostro con las manos).

SISMOS

Los movimientos telúricos son vibraciones producidas en la corteza terrestre, que se transmiten en forma de ondas verticales y horizontales a la superficie, produciendo eventuales modificaciones en ella y afectando en mayor o menor grado a las obras construidas por el hombre.

Sus consecuencias dependerán del grado de intensidad del sismo, del tipo de ondas que se generen, de la conformación, resistencia de los terrenos, su distancia al epicentro, de la hora en que se producen y la duración del movimiento.

Debido a lo anterior, debe existir una permanente educación cívica, respecto de las actitudes correctas frente a un sismo, labor que corresponde a las autoridades, pero también se incorporarán dentro de los instructivos. El procedimiento permitirá obtener un adecuado comportamiento de las personas, antes, durante y después del sismo, para minimizar el riesgo de accidentes coordinando las acciones de evacuación, rescate y salvamento.

En Chile, para medir un sismo se usan dos escalas: **Richter (magnitud -causa):** que mide la energía sísmica liberada durante el proceso de ruptura de rocas, mediante una expresión matemática y logarítmica usando instrumentos (un sismo grado 5 es 32 veces mayor que un sismo grado 4); y **Mercalli (intensidad - efecto):** que mide la violencia con que se siente un sismo en base a los daños producidos en los terrenos, las construcciones, objetos y la percepción de las personas durante la emergencia.

Escala de Mercalli:

El uso de la escala de Mercalli requiere:

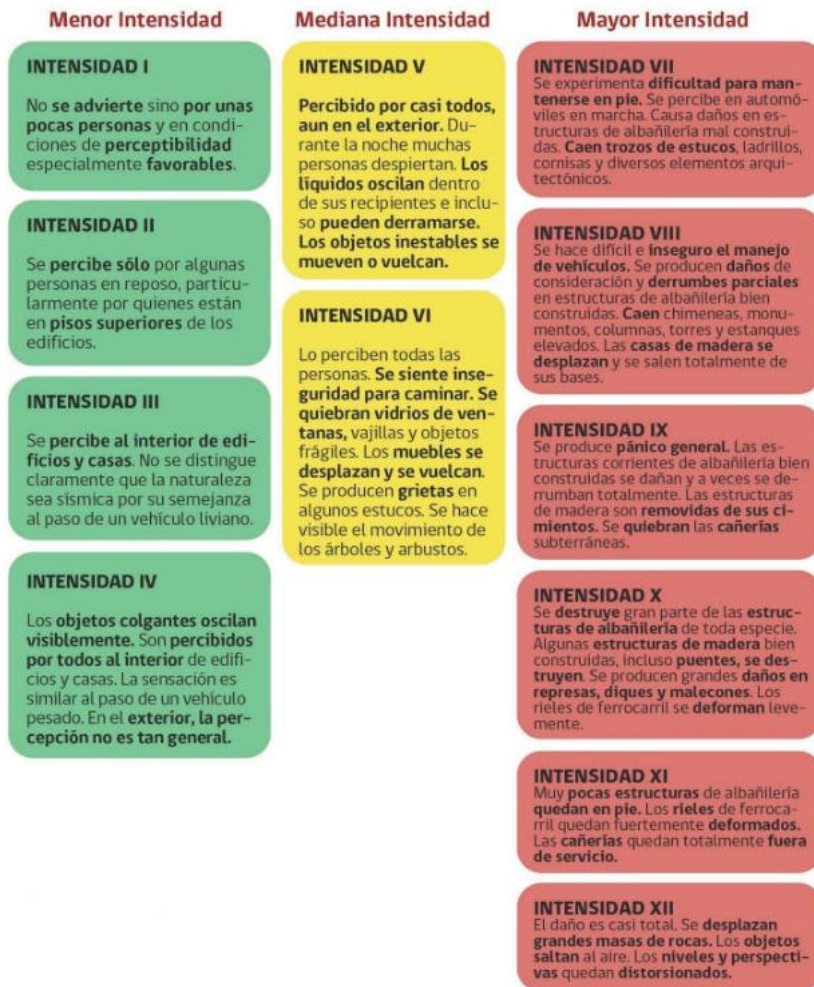
- Tener en cuenta la percepción personal que distorsiona la realidad, dependiendo del lugar, altura, tipo de edificación, estado emocional, etc.
- Requiere tener puntos de referencia, de preferencia de otras personas que se encuentren en un lugar distinto al nuestro.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Esquema de percepción sísmica según escala de Mercalli



Fuente: NCh3-61 / resumen ONEMI

Responsabilidades específicas

Jefe de Operaciones

El Jefe de Operaciones evaluará la situación y por sí mismo o con la anuencia de la Administración, dispondrá:

- La evacuación del edificio, si se estima imprescindible.
- El traslado de personas lesionadas a los centros asistenciales.
- Supervisará el funcionamiento de todos los dispositivos técnicos de seguridad.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
.
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

- Finalmente, concluida la emergencia, efectuará un completo reporte sobre la misma.

Personal de Seguridad

Producida la emergencia, procederá a:

- Detener los ascensores, previa verificación de pasajeros en su interior.
- No usar la red telefónica, para evitar congestionar las líneas que deberán mantenerse libres para la emergencia. La necesidad de información podrá suplirse mediante el uso de radios portátiles o citófonos.
- Efectuar las inspecciones preliminares para constatar la eventualidad de daños o situaciones que afecten a los ocupantes.
- Actuar con serenidad, rapidez, y criterio frente a los usuarios, transmitiendo confianza y tranquilidad ante la emergencia, para evitar con su ejemplo situaciones de pánico o descontrol.
- Otorgar prioridad a la atención de eventuales lesionados, prestando los primeros auxilios.
- Mantener informado a su superior de las novedades que se vayan presentando.

Administración

- Luego de constatados los daños en los sistemas vitales del edificio, adoptará las medidas conducentes a su pronta y oportuna reparación, requiriendo los servicios especializados.
- Dispondrá la utilización de los recursos de reserva (financieros y materiales) que sean necesarios para afrontar la emergencia.
- Determinará, conjuntamente con el Jefe de Operaciones del edificio, la necesidad de materializar el Plan de Evacuación.

Líderes de Evacuación

Los Líderes de Evacuación, luego de haber cesado el sismo, deberán:

- Revisaran cada una de las puertas de sus oficinas y comprobaran que estas no se encuentren apretadas, producto de descuadres que se pudiesen originar con el movimiento sísmico.
- Revisar a la vez, que no se encuentren personas atrapadas en recintos cerrados y apoyarán en el traslado, atención y evacuación de las personas que se encuentren heridas.
- Liderar la evacuación de su personal en caso de que ésta fuera necesaria después del sismo.

Usuarios

- Cada usuario verificará de acuerdo con su organización interna en sus respectivas dependencias el libre y expedito tránsito, y que no existan condiciones, elementos, objetos u enseres que puedan ocasionar daños a las personas u obstruir las vías normales o especiales de salida.
- Procurar la más amplia cooperación y participación en las pruebas y entrenamiento de los planes de contingencia que se establecen en el presente documento.
- Recordar que el Edificio es de construcción asísmica, diseñado, construido y calculado para resistir sismos de magnitud.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
.
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

En caso de un sismo, se deberá:

- Mantener la calma.
- Seguir las instrucciones de los encargados de la emergencia.
- No gritar, aunque es instintivo, esto solo favorece al pánico colectivo.
- Apagar todo elemento que pueda producir un incendio (equipos eléctricos)
- Ubicarse en un lugar que le preste protección (puede ser bajo un escritorio), contra eventuales desprendimientos de planchas, lámparas, cuadros, objetos de adorno u otros.
- Alejarse de las ventanas.
- No correr y evitar abandonar el edificio descontroladamente, esto es imitado en forma inconsciente por otras personas con resultados desastrosos.
- Evitar verse comprometido en un grupo de personas que descontroladamente busca una salida del edificio, si esto sucede trate de salir de esta situación hasta que se calmen.
- Si durante el sismo sufre una caída o es lesionado, trate de ubicarse de inmediato en un sector alejado de las vías de escape.
- Informar a los Líderes de Evacuación de las novedades ocurridas

Protocolo de Sismo

1. Ante un sismo de gran intensidad, no se contempla una evacuación inmediata del edificio.
2. Los usuarios, apoyados por los Líderes de Evacuación, mientras persistan los efectos del movimiento sísmico, deberán permanecer en sus zonas de seguridad internas, de preferencia cercana al núcleo central del Edificio. Cada usuario verificará en sus respectivas dependencias, el libre y expedito tránsito, y que no existan condiciones que puedan ocasionar daños a las personas u obstruir las vías de evacuación.
3. No se deberán usar ascensores. Tratándose de sismos de mucha intensidad o movimientos repetitivos, no se deberán usar los ascensores; el movimiento de estos equipos podría causar daños en su sistema.
4. El sensor de sismos detendrá los ascensores abriendo las puertas en el piso más próximo al sentido de la marcha, para facilitar la evacuación de los pasajeros. Situación que deberá ser monitoreada por personal de Seguridad.
*(Válido para Edificios cuyos ascensores cuenten con dispositivos asísmicos automáticos de enclavamiento).
5. Personal capacitado deberá detener los ascensores, procurando la evacuación de los usuarios que no puedan hacerlo por sus propios medios.
*(Válido para Edificios cuyos ascensores No cuenten con dispositivos asísmicos automáticos de enclavamiento).
6. Del mismo modo, deberán liberarse todas las puertas de salida que se encuentren asociadas a softwares de control de acceso, como, asimismo, se deberán inhabilitar las barreras de acceso vehiculares y los torniquetes.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

7. El Jefe de Operaciones y su equipo deben mantenerse alertas al funcionamiento de los ascensores y posibles detenciones producto del sismo que involucre a personas encerradas en cabinas y disponer de su pronto rescate.
8. Los Líderes de Evacuación deberán controlar a aquellas personas propensas a caer en situaciones de pánico.
9. El Jefe de Operaciones y su equipo, deberá realizar una rápida evaluación visual del comportamiento estructural del edificio y sus principales instalaciones, así como del estado de la zona de seguridad.
10. Terminada esta evaluación, y si las condiciones se presentan favorables, el Jefe de Operaciones instruirá la emisión de un comunicado a través del sistema de audio evacuación (anexo2), llamando a mantener la calma y anunciando que el edificio se encuentra en condiciones normales de operación.
11. Por el contrario, si al término de la evaluación, se presentan condiciones desfavorables, el Jefe de Operaciones, en forma autónoma o en decisión compartida con alguna autoridad de la comunidad presente, podrá realizar una evacuación parcial o general del edificio, a través de las rutas de evacuación y zona de seguridad preestablecidas, siempre y cuando estas conserven sus características originales de operatividad.

Se consideran situaciones desfavorables principalmente: a) fallas evidentes en la estructura del edificio (elementos estructurales con fierro a la vista, deformaciones o inclinaciones notorias) b) situaciones de descontrol o pánico colectivo c) Interrupción prolongada de servicios vitales (Electricidad, agua potable, ascensores, climatización, grupo electrógeno, principalmente) d) Inundaciones por roturas de matrices de agua potable, sanitarias, de climatización o similares e) Fugas de gas u otros fluidos que representen peligro inminente f) Amago de incendio a consecuencia del sismo g) caída de objetos pesados o elementos de construcción que pongan en peligro evidente la integridad física de las personas.

12. Los Líderes de Evacuación podrán facilitar la evacuación de personas si las condiciones en el interior de su piso afectan la integridad física del personal (caída de estantes, equipamiento o situaciones inmanejables de descontrol), con la certeza de que las vías de evacuación se encuentren en condiciones normales para facilitar los desplazamientos.
13. En caso de que la evacuación se haya ejecutado, el jefe de operaciones deberá dirigirse a la zona de seguridad en donde tomara contacto con los Líderes de Evacuación y reiterara el llamado a mantener la calma informando que la salida se ha debido solo a una medida precautoria.
14. Pasada la emergencia y habiendo restablecido las condiciones normales de operación del Edificio, el Jefe de Operaciones, en forma autónoma o con decisión compartida con alguna autoridad del Edificio presente, podrá efectuar el retorno a las actividades habituales.
15. La decisión de una posible retirada del personal a sus respectivos hogares corresponderá en forma autónoma a cada una de las compañías que conforman la comunidad.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

LLAMADO AMENAZANTE POR ARTEFACTO EXPLOSIVO

El llamado amenazante puede tener dos alcances:

Que el llamado indique el lugar exacto donde estaría instalado el artefacto.

En esta situación, lo aconsejable es aislar inmediatamente el lugar y proceder a la evacuación del área comprometida y los pisos inmediatamente cercanos, para luego continuar con la evacuación preventiva del resto del edificio.

Que no se indique el lugar exacto de su posición, *condición que complica la situación*.

En este segundo caso, el posible artefacto pudiese estar instalado en el lugar más insospechado, incluso en la vía de evacuación.

En este caso, se deben priorizar las empresas que reciben mayor cantidad de público y que no tengan un servicio de vigilancia interno.

En ambos casos se deberá contactar a Carabineros, quienes evaluarán la situación, verificar las vías de evacuación y proceder a la evacuación preventiva del inmueble.

Es conveniente realizar un programa preventivo orientado a:

1. Crear Hábitos Preventivos.

Entre estos hábitos se considera:

- Cumplir con los protocolos de control de acceso, evitando conductas permisivas.
- No descuidar por ningún motivo el área de recepción.
- Mantener un área de trabajo ordenada y limpia.
- No aceptar vendedores.
- No prestar baños ni guardar paquetes a desconocidos.
- Verificar todo paquete con su destinatario.

2. Revisión del Edificio y observación de objetos extraños:

Objetos o paquetes extraños: Aquellos que son raros, llamativos o muy distintos de lo normal, habitual o conocido. Como, por ejemplo: bolsos o carteras olvidadas, extintores fuera de lugar, bolsa de basura donde no corresponde, vehículos con maleteros abiertos, etc.

Se debe considerar siempre que el objetivo de los paquetes explosivos es el de causar daño, por lo que nunca se debe ceder a la tentación de tocarlos.

La revisión preventiva, se llevará a cabo periódicamente por medio del CCTV y/o rondas del personal de Seguridad, y se dividirá en dos partes:

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations**Revisor:**
•
Health and Safety Advisor**Aprobador:**
Comité de Administración

a. Áreas Comunes, a cargo de personal de la Administración del Edificio

- Vías de evacuación
- Cabinas de ascensores (detener ascensores)
- Escaleras de uso público
- Perímetro
- Calles de subterráneo y Estacionamientos
- Salas de basura
- Halls de ascensores
- Lobby
- Recintos técnicos y Baños
- Pisos y bodegas vacíos

b. Áreas Privadas, bajo la responsabilidad de los encargados de seguridad y/o de evacuación de cada una de las empresas y que comprende:

- Área de recepción
- Salón de eventos
- Baños
- Cada una de las oficinas
- Recinto de fotocopidora
- Cuartos de almacenamiento (Bodegas)

Protocolo de Amenaza de Bomba

La persona que recibe el llamado:

- Debe establecer una conversación amplia con su interlocutor de manera de obtener el máximo de información, poner especial énfasis en la escucha de siguientes aspectos:
 - Acento de Voz, Nacional o Extranjero
 - Sexo
 - Edad estimada
 - Muletillas fonéticas
 - Entorno o ambiente del llamado
 - Motivación
 - Asociación a la que pertenece
 - Otra información de relevancia
- Avisará inmediatamente a la Administración del edificio.
- Llenar el formulario de llamada amenazante

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Líderes de Evacuación:

- Verificar la seguridad para la evacuación de sus oficinas.

Jefe de Operaciones

- Llamar a Carabineros, quienes evaluarán la situación.
- Alerta mediante clave preestablecida a los encargados de seguridad de las empresas.

CLAVE	SIGNIFICADO
Amarilla	Amenaza de bomba NO IDENTIFICADA
Roja	Amenaza de bomba IDENTIFICADA
Verde	Vuelta a la normalidad EDIFICIO SEGURO

- Dirigir el Plan de verificación de la vía de evacuación.
- Activar protocolo de evacuación
- Atender a la fuerza policial

De encontrarse algún elemento sospechoso:

- Se deberá aislar completamente el lugar, priorizar la evacuación de las áreas comprometidas e informar a Carabineros.
- Deberá ser examinado por los servicios especializados (GOPE).

Conclusiones

- El edificio debe ser evacuado en la forma más rápida y eficaz posible.
- Se deben seguir las instrucciones del personal especializado.
- La situación debe ser manejada con mucha discreción cuidando que sea conocida por el equipo de manejo de emergencia.
- No se debe alterar ni crear pánico innecesario entre el resto de los empleados.

ASALTO

Atendiendo a los numerosos casos que se producen con cierta frecuencia en el país y por la naturaleza e importancia de las actividades que desarrollan las empresas instaladas en el edificio, las posibilidades de asalto no han sido desestimadas por lo que, con el objeto de minimizar sus efectos, se han considerado medidas razonables sobre el particular.

Medidas para prevenir asaltos:

- Contar con protocolos y medios para el control de acceso.
- Contar con personal de vigilancia.
- Buena iluminación tanto dentro como fuera de locales.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

- Tener una luz externa que ilumine los alrededores y estacionamiento de la instalación.
- Instalar alarmas silenciosas para alertar a la policía.
- Las cámaras de seguridad son esenciales para la seguridad, sirven como método de disuasión y además de identificación de los delincuentes.

El asaltante es un asesino en potencia, no distingue clase social, siempre actúa con una presión psicológica extraordinaria y cualquier obstáculo que se interponga en la comisión de su delito, hará que el sujeto se comporte tremendamente agresivo y violento. Frente al riesgo de perder la vida o ser detenido, el criminal se descontrola, siendo capaz de usar cualquier medio para lograr su objetivo, pudiendo llegar hasta el homicidio; y los guardias, público o empleados pueden resultar sus víctimas.

Ante un delincuente tan peligroso, surge la importancia de que el personal de vigilancia esté debidamente capacitado y posean condiciones de observador cuidadoso, con capacidad retentiva y habilidad para pensar con claridad bajo situaciones de apremio, impidiéndole cometer errores que podrían resultar fatales o de riesgo para su vida o la de otros.

Protocolo de Asalto:

Antes del asalto

La experiencia indica que los autores de este tipo de delitos lo planifican concienzudamente para ultimar detalles finales con algunos días de antelación a la oportunidad en que lo llevarán a cabo. Esta preparación consiste en observar el movimiento de público del lugar elegido, fotografiar accesos si es posible, conocer el número de empleados y sus nombres, la ubicación de accesos, salidas y pulsadores de alarmas, la vigilancia de que se dispone, el movimiento de guardias y sus costumbres, etc.

- El personal de vigilancia debe estar siempre atento para detectar este tipo de individuos, los que pueden ingresar solos o en parejas, a diferentes horas y que no materializan por lo general diligencia alguna, salvo la de operar con subterfugios tales como ofrecer mercaderías, requerir antecedentes de empleados que no existen, etc.
- El personal a cargo del CCTV deberá hacer seguimiento a este tipo de situaciones.

Durante el asalto

Si los guardias fueron reducidos por los delincuentes, deberá atenderse a los siguientes puntos:

- Mantener absoluta calma y procurar a toda costa evitar el pánico; no adoptar actitudes de heroísmo pues en nada contribuirá a la solución del problema, por el contrario, puede resultar peligroso para la seguridad de las personas.
- Si existe un pulsador de asalto, accionarlo lo más pronto posible, siempre y cuando ello no se ponga en peligro la integridad de las personas.
- Obedecer las instrucciones del asaltante de manera lenta y calmada. Al seguir las órdenes de los delincuentes, se reduce la posibilidad de agresión. Todos deberán observar esta regla.
- Si el asaltante hace indicaciones en cuanto a las posiciones que han de tomar las personas, éstas deben ser seguidas. Si no las hay, se deben evitar aglomeraciones, pues éstas ofrecen un blanco fácil en caso de disparos.
- Es de suma importancia obtener una descripción clara y precisa de los asaltantes. El guardia deberá tratar de observar con sumo cuidado e interés a los delincuentes, fijándose en los movimientos, actitudes y conductas de los ladrones.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
.
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

- Observar los rasgos físicos más sobresalientes de los individuos, como:
 - Sexo(hombre/mujer)
 - Estatura y contextura (alto, bajo, gordo, delgado).
 - Edad aproximada (joven, adulto, viejo).
 - Forma de la cara (tipo de cara, boca, nariz, orejas, etc.).
 - Color de piel (blanco, rojo, amarillo, moreno).
 - Color de pelo (considerando que podría usar peluca).
 - Vestimenta (especial relevancia tendrá el tipo de calzado, pues es, por lo general, el elemento de la vestimenta más difícil de reemplazar).
 - Características particulares que llamaron la atención, como cojeras, tartamudeo, muletilas, cicatrices, lunares, etc.
- Especial importancia se dará a los objetos o mobiliarios tocados por las manos de los asaltantes. Si no usan guantes, fijarse especialmente si toca superficies metálicas, de vidrio, plásticas, acrílicas o de cualquier otra naturaleza que estén suficientemente pulidas, como muebles barnizados y que puedan servir de soporte a una huella.
- Dentro de las posibilidades, una vez que los asaltantes abandonen el lugar, se debe observar las características del o los vehículos usados en la comisión del delito, como:
 - Número de la placa patente
 - Tipo de vehículo.
 - Marca
 - Color
 - Señales de choques
- Determinar el tiempo que duró el asalto, estimando hora de inicio y de término.

Después del asalto

Una vez consumado el delito, se adoptarán las siguientes acciones:

- Dar aviso a la policía.
- Informar al Jefe de Operaciones, a la Administración o alguna autoridad competente del edificio.
- Mantener la calma y tranquilizar a los demás.
- Evitar alteración o deterioro de huellas, caminando por donde no lo han hecho los delincuentes. El Jefe de Operaciones aislará el lugar y a los empleados o público con el fin de que no se destruyan indicios importantes para la policía.
- En caso de resultar personas heridas, se solicitará de inmediato una ambulancia para su urgente atención.
- Si en la acción resultara alguna víctima fatal, no deberá ser movida ni registrada. La constatación de este hecho debe efectuarlo personal de la ambulancia o la policía. Si fuese examinada por un médico particular, tampoco la moverá ni registrará.
- No tocar ni mover ningún objeto, todo debe quedar tal cual dejaron los delincuentes.
- No se permitirá el acceso a la prensa. Toda información deberá ser canalizada a través de una autoridad competente del edificio.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

PASAJEROS ENCERRADOS EN ASCENSORES

Situación de emergencia

Si por cualquier motivo la cabina se detiene, y no es posible salir de ella de modo normal, no existe en principio peligro para los pasajeros.

Los ascensores cuentan con dispositivos de seguridad para prevenir un descenso incontrolado o detenciones no programadas chequeados por personal especializado en un programa de mantenimiento.

Todos los ascensores cuentan con respaldo del Grupo Electrónico, y los orificios de ventilación aseguran el aire dentro de la cabina.

Sistema de comunicación de emergencia

El botón de alarma (identificado con una campanilla de color amarillo) es de uso exclusivo para dar aviso que existe una situación de emergencia en el ascensor.

Cuando se presiona este botón, la llamada de alarma será atendida por medio del intercomunicador, por personal entrenado, quien deberá contactar de inmediato al Servicio Técnico de la empresa proveedora o la que cuente con el contrato de mantenimiento respectivo, iniciando a continuación otras acciones establecidas que sean necesarias.

Medidas Preventivas

- No intentar ingresar repentinamente al ascensor cuando la puerta se está cerrando, esta no se detendrá inmediatamente y puede golpearlo.
- No retener el ascensor innecesariamente (muchas veces se tiende a retener el ascensor para esperar a otro usuario, lo que resulta perjudicial, ya que afecta la programación que controla los tiempos de viaje).
- No llamar reiteradas veces el ascensor. Esta acción no tiene fundamento, ya que no acelera su llegada, disminuyendo la vida útil de los componentes y favoreciendo fallas en la operación de las puertas.
- No bloquear las puertas. En caso de carga o transporte de bultos, debe coordinarse con la Administración para la dedicación de un ascensor o adecuarse a los horarios establecidos para este fin. El bloqueo de las puertas afecta a los mecanismos y genera daños en ellos.
- No sobrecargue el ascensor ni saltar al interior de las cabinas. Esto activará los sistemas de seguridad del ascensor.
- En caso de quedarse atrapado, no intente salir por sus propios medios, alerte al personal del edificio mediante el botón de alarma y espere. Cualquier acción por su cuenta, puede terminar en un riesgo para su persona o un daño mayor al equipo.
- Antes de ingresar al ascensor asegúrese que la cabina este ahí y al nivel de piso, lo mismo al salir.
- Al andar con niños tenga presente no dejarlos transitar solos y evitar que operen mecanismos.
- No botar basuras en el interior o en los rieles de las puertas, esto puede causar fallas en el sistema de apertura y cierre de las puertas del ascensor.
- Siempre se debe mantener despejada el área que enfrenta a la cabina del ascensor, de forma que los pasajeros puedan salir rápida y seguramente, en cualquier caso.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Protocolo de Rescate de Pasajeros:

Recibida la alarma, se informará al Jefe de Operaciones del edificio y a la empresa que cuente con el contrato de mantenimiento de los ascensores.

Los rescatistas deben dirigirse a la emergencia utilizando un ascensor en condición independiente evitando retrasos, dando siempre prioridad a la emergencia.

El rescate de pasajeros deberá ser realizado siguiendo las instrucciones descritas en el procedimiento específico entregado o aprobado por la empresa de mantención del sistema de ascensores, por un equipo de al menos dos personas, las que estarán debidamente autorizadas, capacitadas y entrenadas para este tipo de emergencias. La Administración y la empresa mantenedora llevarán registro de ello.

El procedimiento específico, los EPP y las herramientas necesarias deberán estar disponibles en el lugar en que se realiza la maniobra.

De encontrarse personal técnico de Ascensores al producirse la emergencia, la maniobra de rescate deberá ser encargada a ellos.

En caso de pasajeros atrapados en ascensores es indispensable que el personal del edificio transmita tranquilidad a las personas afectadas, desde que se recibe el aviso a través del intercomunicador y evite realizar procedimientos si no se está seguro pudiendo poner en riesgo la integridad de los pasajeros atrapados o de los propios rescatistas, y con este fin, se recomienda lo siguiente:

- Siempre informar a emergencias de la empresa mantenedora como primera medida.
- Informar a los pasajeros que el problema está pronto a solucionarse y que esperen con tranquilidad.
- Verificar la posición de los pasajeros utilizando los monitores y solicitando información del piso en que se encuentra detenido el ascensor a los pasajeros (indicador de posición en el interior de la cabina).
- De ser necesario, informar que la cabina tiene ventilación natural y que no existen riesgos para los usuarios.
- No realizar rescate y esperar apoyo técnico si no se está seguro al realizar el procedimiento.
- Bloquear las energías involucradas en la maniobra
- Adoptar siempre una posición de seguridad que impida pérdidas de equilibrio o accidentes por caídas o atrapamientos de los rescatistas durante las maniobras.
- Quitarse elementos o prendas susceptibles de generar atrapamiento durante las maniobras.
- Efectuado el rescate, se bloqueará el acceso al ascensor en falla, evitando que personas no autorizadas puedan ingresar a él, y se informará el resultado de la maniobra al Jefe de Operaciones.
- Nunca se conectará el interruptor principal del ascensor y no realizarán otras acciones.
- La normalización del ascensor afectado será realizada exclusivamente por personal técnico de mantención de los ascensores.

Para cumplir con un procedimiento de rescate, el personal del edificio que participará en la emergencia deberá, en forma expedita, contar con el siguiente material:

- Las llaves necesarias para acceso a la Sala de Máquinas de los ascensores.
- Llave de emergencia de las puertas exteriores de los ascensores.
- Una linterna en buenas condiciones de uso.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations**Revisor:**
.
Health and Safety Advisor**Aprobador:**
Comité de Administración

- Radios de comunicación.
- Cuando se procede a la evacuación de los pasajeros se recomienda:
 - Presentar una actitud amable.
 - Explicar el porqué de la detención, señalando que ésta ha sido por la actuación de los sistemas de seguridad del equipo.
 - Procurar atención médica de las personas atrapadas, en caso de ser necesario.
 - Siempre informar el estado de la emergencia al servicio de emergencias del mantenedor de los ascensores al finalizar la maniobra, y dejar registro del evento.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Procedimiento específico

9. EMERGENCIAS

9.1 Organización

Sistema de comunicación

Las cabinas deben estar dotadas de una alarma y pueden contar también con un sistema opcional de comunicación de voz (citófono), para usarse sólo en caso de emergencia con el objeto de establecer una conexión inmediata con el personal del edificio, quien deberá contactar de inmediato al Servicio Técnico de Schindler.

Servicio de emergencia

El Servicio Técnico de Schindler estará disponible para poder ser contactado en caso de Emergencias. Una persona del edificio entrenada, debe estar siempre disponible para el caso de emergencia con personas atrapadas y tener acceso a un medio de comunicación expedito con el Servicio Técnico de Schindler.

9.2 Procedimiento de Emergencia

Situación de emergencia

Si por cualquier motivo la cabina se detiene, y no es posible salir de ella de modo normal, no existe en principio peligro para los usuarios de la misma, excluyendo lo indicado en capítulos anteriores. La cabina cuenta con dispositivos de seguridad para prevenir un descenso incontrolado. Los orificios de ventilación aseguran el aire dentro de la cabina. Si falla la corriente, un alumbrado de emergencia opcional puede suministrar luz a la cabina.

Uso de la alarma

El pulsador de alarma de la cabina sólo debe pulsarse en caso de emergencia. Cuando se presiona este pulsador, la llamada de alarma debe ser atendida por el personal entrenado. Dicha persona dará instrucciones al usuario y deberá contactar de inmediato al Servicio Técnico de Schindler, iniciando a continuación otras acciones que sean necesarias.

Maniobra de rescate

La maniobra de rescate puede realizarse por una persona entrenada para mover la cabina que ha quedado bloqueada, hasta el piso más próximo, siguiendo debidamente las instrucciones escritas entregadas por Schindler.

ASCENSORES SCHINDLER (CHILE) S.A.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

9.3 Rescate de Pasajeros Atrapados

Responsabilidad



El rescate de pasajeros atrapados sólo está permitido hacerlo al personal competente o debidamente entrenado.

Procedimiento



Cuando se proceda a rescatar pasajeros atrapados, hay que seguir el procedimiento que figura en la sala de máquinas.

Si por cualquier motivo, faltan las instrucciones del cuarto de máquinas, hay que ponerse inmediatamente en contacto con el Servicio Técnico de Schindler para dejar que sean ellos los que rescaten a los pasajeros.

Uso de la llave de desenclavamiento de emergencia



El uso de esta llave está estrictamente limitado al personal entrenado.

13. PROCEDIMIENTOS DE RESCATE

En caso de que el ascensor quede paralizado entre pisos por cualquier motivo y con pasajeros encerrados, proceda como sigue:

- Awise a las personas que se encuentran en la cabina, que usted va a mover el ascensor para que tomen las precauciones del caso y a modo de tranquilizarlos.
- Revise todas las puertas de piso empujándolas, para asegurarse que todas están bien cerradas en su posición final donde cierra el contacto de seguridad. Si el ascensor todavía no parte, revise el interruptor de sobrecarga en la sala de máquinas; si está desconectado, conecte el interruptor. Si aún así el ascensor no parte, siga los siguientes pasos **después que desconecte el interruptor principal de la corriente trifásica:**
 - Accione suavemente la palanca de freno prevista para su operación. Tenga en cuenta que al soltar la varilla o palanca, el freno vuelve a cerrarse.
 - Por medio del volante, mueva el ascensor hasta el piso más próximo, según marcas en cables tractores.
 - Una vez con la cabina en la zona de nivelación de piso (inferior a 25 cm.), abra la puerta de la cabina a mano sin forzarla, con la llave de emergencia. (Triángulo)
 - Awise a nuestro Servicio de Atención de emergencias, para que busque la causa del desperfecto y reponga el funcionamiento.

NOTA 1: Ciertas instalaciones requieren de la operación simultánea por 2 personas para mover manualmente el ascensor.

NOTA 2: Evite que personas no autorizadas “reparen” el ascensor haciendo puentes en las líneas eléctricas. Este modo de proceder significa un grave atentado contra la seguridad de los usuarios y equipos.

El personal de servicio de nuestra empresa está a su disposición para efectuar una demostración práctica de estas indicaciones básicas a la persona a quién el propietario responsabilice para tal efecto. Comuníquese con nuestra Empresa para solicitar este entrenamiento sin costo para el Cliente.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

12. SITUACIONES DE EMERGENCIA PROCEDIMIENTOS EN CASO DE PASAJEROS ENCERRADOS



Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

FALLAS ELÉCTRICAS

Se denominará falla eléctrica, la interrupción por cualquier causa del suministro eléctrico general del Edificio, provocando el cese de la iluminación artificial y la paralización de los sistemas centrales alimentados mediante la red pública de electricidad.

Este procedimiento permitirá establecer pautas frente a la interrupción del suministro para evitar otro tipo de riesgos y la posibilidad de accidentes derivados de la energía eléctrica.

Ante cualquier falla eléctrica, debe actuar personal técnico especializado debidamente autorizado para intervenir en los circuitos, a fin de subsanar el problema

Protocolo Falla eléctrica

- Producida la emergencia el Operador de Sala de Control verificará si la interrupción es externa y general o afecta sólo al Edificio, y por si o con el apoyo del Asistente de Operaciones solicitará la concurrencia, si corresponde, de personal calificado a la compañía que suministra el servicio o a la empresa que cuente con el contrato de mantenimiento eléctrico.
- Se verificará el funcionamiento de los generadores, la operación de los equipos de emergencia, sistemas básicos y medios de iluminación.
- El Operador comunicará al Jefe de Operaciones e internamente a los usuarios la causa del corte y la estimación del tiempo que demorará su reposición.
- El Jefe de Operaciones coordinará con la Administración las medidas para el pronto restablecimiento del suministro de energía.
- El personal de Seguridad efectuará rondas por el edificio y perímetro circundante, en especial aquellas áreas de mayor vulnerabilidad y más faltas de iluminación.
- Se deberá verificar que se dejen los registros correspondientes de cada falla eléctrica.
- Si los medios se agotan, el Jefe de Operaciones mantendrá informados a los usuarios e indicará una estimación sobre la hora de reposición del servicio.
- Si la situación lo aconseja, la duración del corte lo justifica y las condiciones de higiene y seguridad están sobrepasadas, el Jefe de Operaciones deberá notificar a la Administración.
- El Jefe de Operaciones comunicará oportunamente a los usuarios cuando el servicio haya sido repuesto.

CORTE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

Es la interrupción no deseada del suministro normal de agua potable que entrega la empresa distribuidora respectiva. Esta interrupción o cese normalmente es comunicada previamente por esa compañía, sin embargo, a veces ocurre por fallas imprevistas, roturas en matrices del sector o causas naturales como aluviones, u otras no posibles de controlar con anticipación.

El procedimiento permitirá fijar pautas frente al corte del suministro no programado con el fin de evitar que el edificio se quede sin el vital elemento, tanto para cubrir las necesidades de los usuarios y para asegurar una reserva mínima ante un posible siniestro de incendio.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Protocolo corte de agua potable

- El Operador deberá estar atento a las señales que alertan acerca del nivel de agua de los estanques de acumulación del edificio.
- Si se declara alarma por nivel mínimo, deberá gestionar su constatación inmediata, y verificará con la empresa que provee el suministro si existe corte en el sector, informando las novedades al Jefe de Operaciones.
- El personal técnico del edificio verificará fallas en el sistema de impulsión, y si está a su alcance, corregirá la falla.
- De persistir una falla interna, se deberá contactar al servicio de emergencias de la empresa que cuente con el contrato de mantenimiento del sistema.
- Según sea el nivel de reserva y la naturaleza del corte, el Jefe de Operaciones instruirá todas las medidas que sean necesarias y comunicará por medio de una breve circular a los usuarios acerca de la situación para que éstos colaboren evitando el consumo de agua innecesario, además verificará que se mantenga la reserva para incendios.
- Si las reservas se agotan, el Jefe de Operaciones mantendrá informados a los usuarios e indicará una estimación sobre la hora de reposición del servicio.
- Si la situación lo aconseja, la duración del corte lo justifica y las condiciones de higiene y seguridad están sobrepasadas, el Jefe de Operaciones deberá notificar a la Administración y solicitar interrupción de actividades hasta que la situación quede normalizada.
- El Jefe de Operaciones comunicará oportunamente a los usuarios cuando el servicio haya sido repuesto, advirtiéndoles a su vez la revisión de llaves y válvulas que hayan sido abiertas durante el corte de suministro de agua para que éstas sean cerradas y evitar posibles inundaciones.

INUNDACION/FUGA DE AGUA

La inundación es la acumulación de agua en lugares no destinados a este propósito, o aquella que sobrepasa las capacidades de los sistemas de acumulación y evacuación de aguas de la instalación, cubriendo la superficie de los pisos y otros lugares del edificio, especialmente los que están bajo o al nivel de la calle (subterráneos, estacionamientos, bodegas, pozos y otras áreas). Puede deberse a la rotura de alguna matriz, en la red interna o externa de agua potable, a la acumulación de aguas lluvias, desborde de canales, saturación de napas subterráneas u otra razón, que haga fluir el agua a las cotas más bajas del edificio colapsando los sistemas de evacuación.

Su extracción de agua es dificultosa, quedando siempre una gran humedad afectando el ambiente, pudiendo generarse daños posteriores por efecto de la condensación como también daños importantes en las estructuras, equipos y materiales del edificio, no siempre visibles a simple vista.

Se debe controlar rápidamente el flujo de agua que está ocasionando el siniestro y restablecer la normalidad lo más pronto posible, extrayendo el agua acumulada con prontitud, para minimizar daños al edificio y especies afectadas.

Es indispensable en este tipo de emergencia el previo conocimiento por parte del personal de la ubicación de las llaves de corte, para controlar rápidamente fugas de agua, así como contar con un programa de inspección y limpieza de canaletas y desagües.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

Protocolo de Inundación/fuga de agua

Constatada la inundación, la Administración determinará si ésta se debe a causas externas o se generó únicamente en el edificio, por desperfectos en la red de agua potable, alcantarillado, evacuación de aguas lluvias, red de incendio, red de climatización u otras.

Dependiendo de la situación, previa evaluación en conjunto, la Administración y el Jefe de Operaciones, activarán a todo el personal disponible, adoptando entre otras las siguientes medidas:

- Control del flujo de agua y cierre de las válvulas de control relacionadas a la emergencia.
- Corte de la energía a los equipos eléctricos instalados en las áreas comprometidas.
- Traslado de los ascensores sobre el nivel del origen de la inundación
- Aislamiento del área afectada y restricción de acceso de toda persona ajena a quienes actuarán frente a la emergencia.
- Resguardo de las personas directamente afectadas, mediante su evacuación, clausura de oficinas y dependencias, etc.
- Rescate de aquellos objetos valiosos que puedan salvarse, trasladándolos a lugares seguros y secos.
- Extracción del agua acumulada.

La reutilización de las áreas afectadas se hará después de una prolija inspección, para asegurarse el control de los riesgos, tras la extracción del agua y secado del recinto por los medios adecuados.

CAP n°6: Evacuación

INTRODUCCIÓN

La evacuación del edificio puede producirse atendiendo a las siguientes circunstancias:

- Incendio
- Amenaza con bomba o atentado con elementos explosivos
- Terremoto (según protocolo específico)
- Ejercicios programados por la Administración

Lo anteriormente mencionado puede ejecutarse por orden de una autoridad competente (Carabineros, Bomberos, dependiendo del tipo de emergencia), algún integrante del Comité de Administración, por la Administración del Edificio o por decisión del Jefe de Operaciones cuando las circunstancias lo ameriten.

A partir de ese momento deben cesar las actividades de las empresas, activar sus planes de emergencia internos y establecer procedimientos que permitan cumplir solo las instrucciones impartidas por el personal a cargo de la emergencia, quienes tendrán una visión general de la emergencia en ese momento.

La evacuación sólo se realizará de acuerdo con las instrucciones impartidas desde la Sala de Control, por medio del Sistema de Audio Evacuación del Edificio.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations**Revisor:**
•
Health and Safety Advisor**Aprobador:**
Comité de Administración

TIPOS DE EVACUACIÓN

1. Evacuación Parcial

Se producirá solo cuando se desee evacuar uno o más pisos en forma independiente hacia un lugar o piso determinado del edificio; las instrucciones serán impartidas solamente a los pisos afectados donde se les comunicará claramente a los Líderes de Evacuación, el lugar preciso hacia donde debe evacuar su personal.

2. Evacuación Total

Se realizará cuando la situación de emergencia sea tal que se requiera evacuar totalmente el edificio; las instrucciones serán impartidas a la totalidad del edificio, indicando a los Líderes de Evacuación el orden de la desocupación a seguir.

VIA DE EVACUACION PRINCIPAL

La ruta de evacuación, desde todos los niveles, será por las puertas señalizadas como “SALIDA DE EMERGENCIA” hacia la caja de escaleras interiores, con dirección hacia el primer piso, saliendo por el hall principal, hacia las puertas de salida del edificio, por la acera publica con destino a la zona de seguridad.

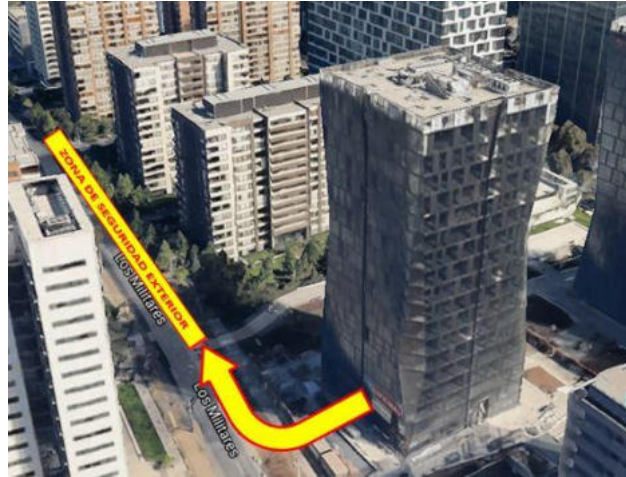
Para el caso de sismos de gran magnitud, y/o que en la zona comprendida en el hall principal exista riesgo de caída de elementos, no puede ser utilizada como punto de reunión y/o salida hacia la zona de seguridad, debiéndose utilizar una ruta de evacuación alternativa.

ruta de evacuación alternativa

Sea el caso de que se viera imposibilitada la salida por el acceso principal, a causa de desprendimiento de cristales, revestimientos u otra causa, se establece una ruta alternativa a través del primer subterráneo; efectuando un recorrido a través del estacionamiento y saliendo por la rampa vehicular hacia calle Cerro el Plomo, con dirección a la Zona de Seguridad.

ZONA DE SEGURIDAD

La Zona de Seguridad se establece en el exterior del edificio, en Calle Cerro el Plomo transitando hacia Calle Rosario Norte hacia el Poniente.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations**Revisor:**
•
Health and Safety Advisor**Aprobador:**
Comité de Administración

PROTOCOLO DE EVACUACIÓN

Ante una inminente evacuación del edificio, el Jefe de Operaciones establecerá su mando desde la Sala de Control del Edificio, desde donde dará las instrucciones pertinentes destinadas a controlar la situación de emergencia.

Se ordenará la evacuación del Edificio de acuerdo con el siguiente criterio:

- A intervalos de tiempo de un minuto, se ordenará de una vez la evacuación de los dos pisos superiores y el piso inferior al siniestro, para luego seguir sucesivamente con los siguientes llamados hasta haber desocupado la totalidad del Edificio.
- La evacuación sólo se realizará a través de la vía de evacuación establecida hacia la caja de escaleras, hasta la Zona de Seguridad.
- NO SE USARÁN LOS ASCENSORES; estos quedarán enclavados a disposición de Bomberos.
- Los Líderes de Evacuación durante la emergencia estarán identificados con chalecos reflectantes color AMARILLO de identificación.
- El Líder que salga a la cabeza del grupo portará una Paleta con la numeración de su piso y/u oficina para facilitar que el personal a su cargo pueda identificarlo y seguirlos sin dudas ni confusiones entre la multitud.
- Los Líderes mantendrán informado al Jefe de Operaciones sobre la situación de sus pisos durante la emergencia.
- Los Líderes de Evacuación harán una revisión completa de su piso antes de abandonarlo asegurándose que no haya quedado ninguna persona rezagada y simultáneamente dejarán cerrados aquellos lugares donde se almacene documentación de importancia.
- Los Líderes de Evacuación comprobarán el estado de las Salidas de emergencias y que el ambiente sea favorable, informando a la Sala de Control acerca de cualquier anomalía.
- Las visitas que se encuentren en el piso en el momento de ordenada la evacuación deben salir conjuntamente con el personal a quien visitan y según los protocolos internos de cada empresa.
- No se permitirá la entrada ni salida de ningún automóvil o persona ajena al control de la emergencia mientras dure la etapa crítica.
- La evacuación a través de la caja de escaleras se realizará en fila, usando el pásmanos.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

- Los Líderes de Evacuación deben procurar que los grupos se mantengan compactos durante su desplazamiento y en la Zona de Seguridad.
- Una vez reunido el personal en la zona de seguridad, los Líderes deberán hacer un recuento de su personal e informar al Jefe de Operaciones sobre aquellas personas que se encuentren ausentes al momento de haberse producido la emergencia.
- Al término de la emergencia o ejercicio programado, los Líderes de Evacuación, completarán una encuesta indicando en ella los comentarios o sugerencias remitiéndolo al Jefe de Operaciones, con el fin de subsanar las posibles anomalías que pudiesen haberse presentado.
- el Jefe de Operaciones elaborará un informe con el fin de identificar las oportunidades de mejora que puedan haberse presentado.

Apoyo a personal con movilidad reducida

Cada empresa u oficina en el edificio deberá contar con personal preparado y destinado para atender y trasladar a las personas con movilidad reducida y/o que se encuentren en estado de shock, heridas o embarazadas, así como prestar los primeros auxilios a causa de la emergencia. En el caso más desfavorable y que fuera imposible su desplazamiento, estas personas tendrían que ser trasladadas hasta una zona protegida, siempre en compañía de personal asignado, hasta el auxilio de personal de apoyo externo especializado, según organigrama.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Mantener la calma a toda costa, con ello se puede evitar la posibilidad de pánico colectivo.
- No se debe correr, los desplazamientos deben ser rápidos y en silencio.
- Cada Líder de Evacuación debe dar las instrucciones en forma clara y precisa, cualquier vacilación puede tener una incidencia negativa en las operaciones
- El personal no debe devolverse por ningún motivo.
- Las damas deben quitarse el calzado de taco alto para facilitar el desplazamiento.
- En caso de humo, desplazarse agachado.
- Siga las instrucciones de los Líderes de Evacuación, no actúe por cuenta y riesgos propios.
- Se sugiere el uso de la caja de escalera por el sector de los pasamanos, dejando el área opuesta para un posible ingreso de personal externo de emergencia.
- Diríjase a su punto de reunión asignado, no se quede en otro sitio que no corresponda.
- Los Líderes de Evacuación deben tener presente que, en el momento que se les comunique la orden de desocupar su dependencia, se puede dar el caso que el tramo de la caja de escaleras esté siendo ocupado en el desplazamiento del personal de las empresas de los pisos superiores, por lo que se debe esperar un lapso de tiempo prudente para iniciar su recorrido. Lo anterior con los siguientes propósitos:
 - Que no se abran repentinamente las puertas de emergencia y no sea interrumpido el avance de las personas de los pisos superiores
 - Que el tránsito de personas sea expedito sin sufrir contratiempos que puedan derivar en accidentes.
 - Que los grupos de personas se mantengan compactos y ordenados hasta la llegada al punto de reunión.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

CONCLUSIONES

- Todos los ocupantes del edificio deben estar en conocimiento de la ubicación de los sistemas de protección, extinción, alarmas y comunicaciones. Si usted no lo sabe, solicite que una persona idónea le instruya al respecto.
- Se debe tener presente que la evacuación siempre debe realizarse hacia la planta baja, en casos eventuales hacia la terraza u otro punto.
- El resultado de una evacuación dependerá en gran parte de la cooperación de los usuarios hacia los Líderes de Evacuación, manteniendo el debido silencio y dando cumplimiento a las instrucciones.
- Cada Líder de Evacuación debe dar las instrucciones en forma clara y precisa, cualquier vacilación puede tener una incidencia negativa en las operaciones.
- La evacuación se efectuará a partir del piso afectado y luego por los pisos inmediatamente superiores e inferiores para seguidamente continuar con los demás de acuerdo con las condiciones imperantes.
- Los Líderes de Evacuación deben procurar que los grupos se mantengan compactos hasta la llegada a la zona de seguridad.
- Una vez reunido el personal en la zona de seguridad, los Líderes deberán hacer un recuento de su personal e informar a la Administración sobre aquellas personas que se encuentren ausentes al momento de haberse producido la emergencia.
- Al término de cada emergencia o ejercicio programado, los Líderes de Evacuación, contestarán una encuesta con los comentarios o sugerencias y finalmente remitirlo a La Administración, con el fin de subsanar las posibles anomalías que pudiesen haberse presentado.
- Los Líderes de Evacuación deben procurar que, en caso de retorno a las actividades normales, su personal lo haga en forma ordenada y de acuerdo con las indicaciones que haga el personal de Seguridad.
- Cada vez que se haga necesario, será conveniente repasar el contenido del presente documento a objeto de que todos los usuarios del edificio estén debidamente interiorizados de los detalles que conforman este plan y garantizar con ello una adecuada comprensión y correcta coordinación.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

CAP n° 7: Recuperación

En esta etapa se inicia la reparación del daño físico, social y económico. La Administración asegurará la rehabilitación, en el corto plazo, de los servicios básicos para el retorno a las actividades y la evaluación de los daños para el inicio de las reparaciones y la normalización de las operaciones del edificio.

REVISIÓN TÉCNICA

Una vez que se ha logrado el control de la emergencia, la Administración con apoyo de un equipo técnico procederá a la revisión técnica del edificio.

Una vez constatada la recuperación de los sistemas y su seguridad, procederá a poner el edificio nuevamente en marcha.

RETORNO A LAS ACTIVIDADES

En caso de haberse procedido a la evacuación del edificio, una vez terminada la crisis se procederá a hacer ingreso al personal de las empresas, siempre y cuando las condiciones así lo permitan.

El retorno se hará en absoluto orden, con el apoyo de los Líderes de Evacuación respectivos, controlando el ingreso de personas no autorizadas.

EVALUACIÓN

Después de terminada una crisis, el Comité de Gestión de Riesgos de Desastres deberá reunirse con todo el equipo para analizar las condiciones en que ésta se manejó, debiéndose obtener un breve balance con los aspectos positivos y negativos de la contingencia en orden a proponer mejoras a los procedimientos y sistemas, debiéndose elaborar un Informe dirigido a la Administración del Edificio y la actualización de este Plan.

SEGUROS

La Administración, en conjunto con el Comité de Administración, tendrá a cargo la activación de los seguros comprometidos, post – evaluación de los daños producidos por el siniestro.

De no ser posible la continuidad de las actividades normales del edificio, el Comité de Administración, a proposición de la Administración del edificio procederá a cerrar total parcialmente el edificio mientras se ejecutan las reparaciones respectivas.

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

ANEXOS

ANEXO N° 1: NOMINA LIDERES DE EVACUACION

Esta nómina deberá ser completada o actualizada por cada empresa y entregada a Administración quien guardara especial reserva de la información entregada para estos fines..

EMPRESA		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
PISO/OFICINA	CARGO/NOMBRE	FONO CORPORATIVO	E-MAIL CORPORATIVO

Autor: Felipe Díaz Chief of operations	Revisor: • Health and Safety Advisor	Aprobador: Comité de Administración
---	---	--

ANEXO Nº 2: TEXTOS DE EVACUACIÓN

CASO INCENDIO

TEXTO ALERTA	1	ATENCION, ATENCION! SE A DETECTADO UNA EMERGENCIA EN EL EDIFICIO LIDERES DE EVACUACION, PREPAREN SU PERSONAL PARA HACER ABANDONO DEL EDIFICIO. ¡REPITO!, SE HA DETECTADO UNA EMERGENCIA EN EL EDIFICIO LIDERES DE EVACUACION, PREPAREN SU PERSONAL PARA HACER ABANDONO DEL EDIFICIO.
TEXTO EVACUACIÓN	2	LIDERES DE EVACUACION PISOS: A, B y C EVACÚE SU PERSONAL LIDERES DE EVACUACION PISOS: A, B y C EVACÚE SU PERSONAL. EL PERSONAL QUE SE ENCUENTRA EN SUBTERRANEOS, ABANDONE EL EDIFICIO POR LA ESCALERA DE EMERGENCIA HACIA EL PRIMER PISO. (PAUSA 1 MINUTO) LIDERES DE EVACUACION PISOS: D, E y F EVACÚE SU PERSONAL LIDERES DE EVACUACION PISOS: D, E y F EVACÚE SU PERSONAL. EL PERSONAL QUE SE ENCUENTRA EN SUBTERRANEOS, ABANDONE EL EDIFICIO POR LA ESCALERA DE EMERGENCIA HACIA EL PRIMER PISO. (PAUSA 1 MINUTO)
TEXTO EVACUACIÓN		(SE CONTINUA CON EL LLAMADO SIGUIENDO LA MISMA SECUENCIA HASTA DESOCUPAR TODO EL EDIFICIO)

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

CASO SISMO

ATENCION, ATENCION!

EN PRECAUCION AL MOVIMIENTO SISMICO, SE INFORMA QUE LOS ASCENSORES QUEDARAN TEMPORALMENTE FUERA DE SERVICIO.

SE LLAMA A TODO EL PERSONAL A CONSERVAR ABSOLUTA CALMA. LA SITUACIÓN SE ENCUENTRA CONTROLADA.

EL PERSONAL DEBE MANTENERSE EN SUS ZONAS DE SEGURIDAD INTERNAS.

EL EDIFICIO NO HA SUFRIDO DAÑO ESTRUCTURAL.

(Repetir pausadamente hasta pasada la emergencia)

CASO LLAMADO AMENAZANTE POR ARTEFACTO EXPLOSIVO

Texto para amenaza de bomba No identificada:

AMARILLO

ATENCION, ATENCION!

LIDERES DE EVACUACION, CLAVE AMARILLA

LIDERES DE EVACUACION PISOS: **A, B y C** EVACÚE SU PERSONAL

LIDERES DE EVACUACION PISOS: **A, B y C** EVACÚE SU PERSONAL.

EL PERSONAL QUE SE ENCUENTRA EN SUBTERRANEOS, ABANDONE EL EDIFICIO POR LA ESCALERA DE EMERGENCIA HACIA EL PRIMER PISO.

¡REPITO!

LIDERES DE EVACUACION, CLAVE AMARILLA

PAUSA 1 MINUTO)

(Continuar con llamado hasta evacuación total de los pisos)

Texto en caso de amenaza de bomba identificada:

ROJO

ATENCION, ATENCION!

LIDERES DE EVACUACION, CLAVE ROJA

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

¡REPITO!
LIDERES DE EVACUACION, CLAVE ROJA

LIDERES DE EVACUACION PISOS: **A, B y C** EVACÚE SU PERSONAL
LIDERES DE EVACUACION PISOS: **A, B y C** EVACÚE SU PERSONAL.

EL PERSONAL QUE SE ENCUENTRA EN SUBTERRANEOS, ABANDONE EL EDIFICIO POR LA ESCALERA DE EMERGENCIA HACIA EL PRIMER PISO.

¡REPITO!
LIDERES DE EVACUACION, CLAVE ROJA

(PAUSA 1 MINUTO)
(Continuar con llamado hasta evacuación total de los pisos)

=====

Texto para volver a la normalidad:

VERDE

ATENCION, ATENCION!
LIDERES DE EVACUACION, CLAVE VERDE
LIDERES DE EVACUACION, CLAVE VERDE

¡REPITO!
LIDERES DE EVACUACION, CLAVE VERDE

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

ANEXO N° 3: FORMULARIO DE LLAMADO AMENAZANTE

IMPORTANTE

- Llame a Carabineros inmediatamente (133), y avise a la Administración.
- Intente conversar el máximo de tiempo posible con el amenazante
- Mantenga la calma, prepárese para una situación de emergencia, tome todas las medidas de seguridad y precauciones.
- Obtenga la mayor información posible, haga todas las preguntas que pueda.
- Escriba todas las respuestas en la misma forma en que las recibe.
- Memorice este formulario a fin de no olvidar preguntas claves que permitan tomar las decisiones correctas.
- Mantenga un diálogo cordial, atento, sin contradecir, ni ignorar a la persona que habla, trate de que deponga su actitud y colabore.

Son las _____ horas

Lo primero que dijo fue:

¿A qué empresa está llamando? -

¿Dónde está ubicada la bomba?

Adentro ☐ afuera ☐ piso ☐ oficina ☐

¿En qué lugar exactamente? _____

¿Cuándo hará explosión?

Día _____ hora _____ cómo _____

Es un explosivo ☐ Bomba incendiaria ☐

¿Qué forma tiene? _____

¿Cuál es el motivo de esto?

¿Qué edad tiene usted? _____ ¿de qué país es usted? _____

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

¿Qué quiere que hagamos nosotros?

¿Pertenece usted a alguna organización?

¿A qué hora colgó? _____ horas

RECUERDE

La persona era: hombre ☐ mujer ☐ joven ☐ mayor ☐

Tenía acento: chileno ☐ extranjero ☐ : _____

Su voz era: agresiva ☐ calmada ☐ baja ☐ aguda ☐

Además, se notaba: Nervioso ☐ enojado ☐ eufórico ☐ serio ☐ riendo ☐
angustiado ☐ insultante ☐ cansado ☐ ebrio ☐

Había ruidos de:

Fiesta ☐ música ☐ voces masculinas ☐ voces femeninas ☐ animales ☐
metro ☐ automóviles ☐ aviones ☐ maquinarias ☐ campanas ☐

Observaciones: _____

Se le avisó de esta llamada a: _____

A las _____ horas

Mi nombre es _____

Empresa _____ teléfono _____ anexo _____

Fecha: _____

Nombre y huella

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

ANEXO N° 4: NUMEROS TELEFONICOS DE EMERGENCIA

1. SEGURIDAD	+56 9 5605 8203
2. Jefe de Operaciones	+56 9 9755 7171
3. Asistente de Operaciones	+56 9 8268 7842
4. Real Estate Manager	+56 9 9733 8172
AMBULANCIAS	
SAMU	131
SAPU LAS CONDES (La escuela N°1229)	2 2730 5584 – 2 2342 1384 – 2 2211 3423
BOMBEROS	
EMERGENCIAS	132
20° COMPAÑÍA DE BOMBEROS APOQUINDO [AV. LAS CONDES 6878]	+56 2 2229 7897
CARABINEROS	
EMERGENCIAS	133
17° COMISARIA [LAS TRANQUERAS 17840]	+56 2 2922 2630
47° COMISARIA [CAMINO EL ALBA 9210]	+56 2 2922 2780
17° COMISARIA [LAS TRANQUERAS 17840]	+56 9 2922 2630
POLICIA DE INVESTIGACIONES	
EMERGENCIAS	134
MUTUALIDAD (ACHS)	
EMERGENCIAS	1404
CENTRAL [CERRO COLORADO 5413, LAS CONDES]	800 800 1404
ENEL	
EMERGENCIAS (CELULARES)	+56 2 2696 0000
(RED FIJA)	600 696 0000
ÁGUAS CORDILLERA	
EMERGENCIAS	+56 2 2273 12400
SERVICIOS	
ASCENSORES	+56 9 3422 6918

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

INCENDIO	+56 9 4143 6527
ELECTRICIDAD	+56 9 9535 2311
BOMBAS AGUA POTABLE	+56 9 3405 9242
CLIMATIZACION	+56 9 3631 6710
GRUPO ELECTROGENO	+56 9 9535 2311

DE LA VIA DE EVACUACION y ZONA DE SEGURIDAD

Las vías de evacuación deberán contar con señalización indicando el uso obligatorio de mascarillas.

La zona de seguridad deberá contar con las dimensiones necesarias para cumplir con las medidas de distanciamiento recomendado por la autoridad. Se deberá calcular la disponibilidad del espacio requerido según carga de ocupación para cumplir con esta medida.

DE LOS ELEMENTOS AUXILIARES DE EMERGENCIA

Se deberá incorporar un kit portátil con elementos que pueden ayudar a una primera asistencia en caso de heridas menores, tales como:

- Mascarilla y guantes de vinilo desechables
- Artículos de limpieza y desinfección como jabón y alcohol gel, suero.
- Banda medica adhesiva, gasa estéril médica.
- Toallas o pañuelos desechables

Estos elementos también se deberán revisar periódicamente y mantenerlos siempre listos y actualizados.

DE LA CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO

Los trabajadores deben ser informados acerca del Protocolo de Evacuación general del edificios, manteniendo el conocimiento de las emergencias que pueden afectar al centro de trabajo de forma paralela.

En la reunión de simulación y capacitación de personas se deberán asegurar la adecuada ruta de salida del lugar.

Cada empresa usuaria deberá contar con Líderes de Evacuación adecuada a la carga de ocupación y operaciones de sus oficinas en caso de emergencia.

Autor: Felipe Díaz Chief of operations	Revisor: . Health and Safety Advisor	Aprobador: Comité de Administración
---	---	--

Cada empresa usuaria deberá contar con los respectivos protocolos internos de evacuación, informados a sus trabajadores.

Del protocolo de evacuación

Ante una inminente evacuación del edificio, el Jefe de Operaciones establecerá su mando para dar las instrucciones pertinentes destinadas a controlar la situación de emergencia verificando que se cumplan las condiciones sanitarias para evitar contagios.

Los equipos de emergencia serán manipulados exclusivamente por el personal a cargo de su operación, evitando múltiples manipulaciones. En este contexto se deberá privilegiar los mensajes automáticos predefinidos por sobre el uso del micrófono (altavoz), en el caso que esta operación dificulte la comprensión de los mensajes a causa del uso de los Elementos de Protección Personal del Operador.

Se deberá priorizar la comunicación a distancia mediante el uso de radio u otro medio de comunicación disponible para acceder a información entregada entre los encargados de la emergencia y las autoridades.

Los Líderes de Evacuación deberán verificar que se cumplan las medidas de correcta evacuación de su personal.

Recomendaciones generales

- Evacúa siguiendo las instrucciones de tu Líder de Evacuación.
- Mantén la calma y respeto con las otras personas.
- Al llegar a la zona de seguridad, procura permanecer junto a tu grupo manteniendo la distancia física de otros grupos y personas.
La organización y contención entre los miembros del grupo, es muy importante para mantener la calma y seguridad.
- Mantente atento a la información entregada por los encargados de la emergencia y las autoridades.
- No dejes desechos en el suelo.
- Si debes ser trasladado a un albergue, acata las instrucciones de la autoridad.

Del retorno a las actividades

El proceso de retorno a las actividades tras la emergencia deberá cumplir las medidas :

- El retorno se iniciará cuando las autoridades responsables indiquen que es seguro hacerlo, previendo no sobrepasar la carga de ocupación máxima señaladas en las áreas comunes o ascensores del edificio.
- Se notificará a los líderes de evacuación y a todo el personal, las indicaciones de retorno a sus respectivas oficinas.
- Se solicitará el aviso por parte de los líderes de evacuación confirmando si su personal se encuentra en su totalidad al interior de su oficina.
- Se entregaran los comunicados correspondientes mediante el sistema de audio de emergencia para notificar el estado de la emergencia.



PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN
EDIFICIO ALTO EL PLOMO

Código:	P01250
Revisión:	07
Fecha:	20/10/2025
Fórmula:	8/1 de 88

Autor:
Felipe Díaz
Chief of operations

Revisor:
•
Health and Safety Advisor

Aprobador:
Comité de Administración

