



CENTRO DE ESTUDIO DE SEGURIDAD

MANUAL TÉCNICO EDUCATIVO PARA SUPERVISORES DE SEGURIDAD PRIVADA

*Gestión Integral de Riesgos · Marco Normativo · Metodologías AIDEP y ACCEDER
Plan de Emergencia y Evacuación · Aplicación en Centro Comercial (Mall)*

NORMATIVA INTEGRADA EN ESTE MANUAL

Ley N° 21.364 · DS 208 (Eventos Masivos) · DS 209 (Reglamento Seguridad Privada)
DS 44 (Gestión Preventiva 2025) · DS 594 (MINSAL) · OGUC
ISO 31000 · ISO 22301 · NCh-ISO 14001:2026 · NCh 1411

Clasificación:	Manual de Instrucción Profesional – Uso Interno
Versión:	2.1 – Actualizada a Normativa Vigente 2026
Formato:	Arial 11 pt · Aprox. 40 páginas
Dirigido a:	Supervisores y Jefes de Seguridad Privada
Año:	2026

«La seguridad no es un departamento. Es una cultura organizacional.»

PRESENTACIÓN

El presente Manual Técnico Educativo ha sido concebido como una herramienta de formación profesional de alto nivel para Supervisores y Jefes de Seguridad Privada que operan en Chile. Su elaboración responde a la profunda transformación normativa que ha experimentado el país en materia de prevención y gestión de riesgos, y a la necesidad de contar con profesionales del sector privado debidamente preparados para enfrentarla.

La promulgación de la Ley N° 21.364, la entrada en vigor del Decreto Supremo N° 44 del Ministerio del Trabajo (2025) y la consolidación del marco reglamentario de la seguridad privada mediante la Ley N° 21.659 y los Decretos Supremos N° 208 y N° 209, han elevado significativamente el estándar exigido a las empresas del rubro y a sus supervisores. Ya no basta con contar con personal certificado por la Subsecretaría de Prevención del Delito (SpD): hoy se exige planificación documentada, gestión activa del riesgo, simulacros periódicos y coordinación permanente con la institucionalidad pública.

Este manual integra, en un único documento de referencia, la normativa vigente, las metodologías reconocidas internacionalmente por SENAPRED —AIDEP para el análisis de riesgos y ACCEDER para la respuesta operativa—, los contenidos mínimos exigidos para la elaboración de un Plan de Emergencia y Evacuación, y la aplicación práctica de todos estos elementos en el entorno de un Centro Comercial (Mall), que representa uno de los contextos más complejos y exigentes para la seguridad privada.

Se espera que este manual sea estudiado, debatido en equipo y utilizado como guía permanente de trabajo. La seguridad de miles de personas que a diario circulan por los recintos bajo la responsabilidad del lector depende, en parte esencial, de la competencia técnica y el compromiso profesional del supervisor de seguridad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Capítulo	Contenido	Página
Presentación	Propósito y alcance del manual	3
Capítulo 1	Marco Normativo Vigente en Chile 2026	5
1.1	Ley N° 21.364 – SENAPRED y SINAPRED	5
1.2	Decreto Supremo N° 594 (MINSAL)	6
1.3	Decreto Supremo N° 44 (MINTRAB 2025)	7
1.4	Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC)	8
1.5	Normas Técnicas NCh e ISO aplicables	9
Capítulo 2	Ley de Seguridad Privada – DS 208 y DS 209	10
2.1	DS 208 – Reglamento para Eventos Masivos	10
2.2	DS 209 – Reglamento de la Ley de Seguridad Privada	12
2.3	Obligaciones del Supervisor según DS 209	13
Capítulo 3	Gestión Integral del Riesgo	15
3.1	Ciclo de Gestión del Riesgo (SINAPRED)	15
3.2	Identificación y Evaluación de Riesgos – Metodología IPER	16
3.3	Comité de Gestión de Riesgos (DS 44)	17
Capítulo 4	Metodología AIDEP – Análisis de Riesgos	18
4.1	Origen y fundamento	18
4.2	Las cinco fases de AIDEP	18
4.3	Aplicación AIDEP en un Centro Comercial	22
Capítulo 5	Metodología ACCEDER – Respuesta Operativa	24
5.1	Origen y fundamento	24
5.2	Las siete fases de ACCEDER	24
5.3	Aplicación ACCEDER ante emergencias en el Mall	28
Capítulo 6	Contenidos Mínimos del Plan de Emergencia	29
6.1	Marco normativo del plan	29
6.2	Estructura completa del Plan de Emergencia y Evacuación	29
6.3	Elaboración sección por sección	30
Capítulo 7	Plan de Seguridad Integral – Caso Mall	33
7.1	Organización operativa del equipo	33
7.2	Protocolos de respuesta ante emergencias	34
7.3	Gestión de Eventos Masivos en el Mall (DS 208)	36
7.4	Sistema de comunicaciones y radiocomunicación	37

Capítulo	Contenido	Página
Capítulo 8	Simulacros y Capacitación	38
Capítulo 9	Continuidad del Negocio – ISO 22301	40
Capítulo 10	Responsabilidades Legales y Sanciones	42
Capítulo 11	Autoevaluación del Supervisor	44
Anexo 1	Directorio de Emergencias	45
Anexo 2	Formulario de Registro de Incidente	46
Anexo 3	Lista de Verificación de Vías de Evacuación	47
Anexo 4	Glosario Técnico	48
Anexo 5	Referencias Normativas	49

CAPÍTULO 1: MARCO NORMATIVO VIGENTE EN CHILE 2026

El ejercicio profesional de la seguridad privada en Chile se encuentra regulado por un conjunto articulado de cuerpos normativos que, en su integración, definen un sistema de gestión de riesgos exigente y orientado a la protección efectiva de las personas. Conocer este marco no es opcional para el supervisor: es la base de su responsabilidad profesional y legal.

1.1. Ley N° 21.364 – SENAPRED y SINAPRED

Publicada en el Diario Oficial, esta ley reemplazó a la antigua Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI) por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SENAPRED) y creó el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SINAPRED). Este cambio no fue meramente institucional: representó un giro paradigmático desde la gestión reactiva de emergencias hacia la gestión proactiva e integral del riesgo.

Principios rectores de la Ley N° 21.364:

- **Gestión del ciclo completo del riesgo: mitigación, preparación, respuesta y recuperación como fases integradas y continuas.**
- Coordinación multinivel y multisectorial: articula a organismos nacionales, regionales, comunales y al sector privado en una red única de gestión.
- Obligación del sector privado: las empresas deben alinearse con los Planes Territoriales de Emergencia vigentes en su territorio.
- Enfoque preventivo: la inversión en reducción del riesgo tiene prioridad sobre la atención de emergencias.
- Participación ciudadana: la comunidad es un actor fundamental en la construcción de la resiliencia territorial.

Instrumentos creados por la Ley N° 21.364:

Instrumento	Nivel	Obligación para el Sector Privado
Plan Estratégico Nacional de Gestión del Riesgo	Nacional	Conocer los lineamientos y alinear los planes institucionales.
Plan Nacional de Emergencia	Nacional	Marco de referencia para los protocolos internos de respuesta.
Plan Regional de Emergencia	Regional	Articular el plan de seguridad con el instrumento regional vigente.
Plan Comunal de Emergencia	Comunal	Obligatorio conocerlo y asegurar compatibilidad del plan propio.
Plan de Reducción del Riesgo	Institucional	Identificar vulnerabilidades propias y establecer medidas de mitigación.

IMPLICANCIA PARA EL SUPERVISOR

El supervisor de seguridad privada debe solicitar al municipio de su comuna el Plan Comunal de Emergencia vigente y verificar que el Plan de Seguridad de su establecimiento sea compatible con él. Esta coordinación no es optativa: es una obligación legal derivada de la Ley N° 21.364. La ausencia de esta articulación puede ser causal de sanción ante una emergencia real.

1.2. Decreto Supremo N° 594 (MINSAL) – Condiciones Sanitarias en el Trabajo

El DS 594 del Ministerio de Salud reglamenta las condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo. Aunque su alcance es amplio, para el supervisor de seguridad privada los siguientes artículos son de aplicación directa y cotidiana:

Artículo	Contenido	Aplicación Práctica
Art. 37	Señalización de vías de evacuación y zonas de seguridad con carteles o letreros visibles de día y de noche.	El supervisor debe verificar diariamente que la señalización esté visible, sin obstáculos y en buen estado de conservación.
Art. 42	Plan de emergencia obligatorio en empresas con sustancias peligrosas, con procedimientos de confinamiento y comunicación a servicios de emergencia.	En mall con food court o supermercados con gas, el plan debe incluir protocolo de fuga de gas y escape de sustancias.
Art. 44	Equipos de primeros auxilios en cantidad y calidad suficiente según el número de trabajadores.	El supervisor debe conocer la ubicación de todos los botiquines y verificar su contenido mensualmente.
Art. 45	Extintores de incendio en número y tipo apropiado para los riesgos presentes, con mantención semestral certificada.	Verificar etiquetas de mantención, ubicación visible y libre acceso. Registrar en libro de novedades.

1.3. Decreto Supremo N° 44 (MINTRAB, 2025) – Gestión Preventiva de Riesgos Laborales

El DS 44 constituye la normativa laboral más exigente y reciente en materia de prevención de riesgos. Establece el Reglamento sobre Gestión Preventiva de los Riesgos Laborales, imponiendo obligaciones concretas que el supervisor debe conocer en detalle, pues es parte del sistema de cumplimiento que la Dirección del Trabajo fiscaliza.

Obligaciones centrales del DS 44:

Obligación	Descripción	Fiscalizador	Sanción por Incumplimiento
Identificación de riesgos (IPER)	Aplicar metodología de identificación de peligros y evaluación de riesgos en todos los procesos del establecimiento.	Dirección del Trabajo	Multa hasta 100 UTM
Plan de emergencia documentado	Redactar, aprobar y difundir el plan entre todos los trabajadores, incluyendo contratistas.	Dirección del Trabajo	Multa hasta 200 UTM
Comité de Gestión de Riesgos	Constituir un comité interno representativo que sesione trimestralmente con actas registradas.	Dirección del Trabajo	Multa hasta 150 UTM
Simulacros periódicos	Al menos dos simulacros anuales con registro de participación, evaluación de resultados y plan de mejora.	Dirección del Trabajo	Multa hasta 300 UTM

Obligación	Descripción	Fiscalizador	Sanción por Incumplimiento
Capacitación personal del	Todo el personal debe recibir formación documentada en los procedimientos de emergencia vigentes.	Dirección Trabajo del	Multa hasta 100 UTM
Actualización anual del plan	El plan debe revisarse y actualizarse cada año o ante cambios significativos en el establecimiento.	Dirección Trabajo del	Multa hasta 200 UTM

IMPORTANTE – DS 44 Y SEGURIDAD PRIVADA

El DS 44 aplica tanto a la empresa mandante (el Mall) como a las empresas contratistas de seguridad que operan en el recinto. Esto significa que la empresa de seguridad privada debe tener su propio plan de gestión de riesgos para sus trabajadores (los guardias), y debe articularlo con el plan general del establecimiento. El supervisor es el nexo operativo entre ambos sistemas.

1.4. Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC)

La OGUC regula las condiciones técnicas de seguridad que deben cumplir las edificaciones. Para el supervisor, conocer estos estándares es esencial para realizar inspecciones efectivas y detectar incumplimientos que generan riesgo.

Conceptos clave de la OGUC para la supervisión:

- **Carga de ocupación:** Número máximo de personas permitidas en cada espacio según su superficie y destino. En el Mall, cada zona (tienda, food court, pasillo, estacionamiento) tiene su propia carga de ocupación calculada. Superar este límite en un evento es falta grave.
- **Ancho mínimo de vías de evacuación:** Calculado según la carga de ocupación del espacio que evacúan. En pasillos principales de malls de gran escala, el ancho mínimo es generalmente de 3 metros. Las puertas de salida de emergencia no pueden ser inferiores a 90 cm por hoja.
- **Distancias máximas de recorrido:** La distancia entre cualquier punto del recinto y la salida de emergencia más cercana no puede superar los límites fijados según el uso del espacio (por ejemplo, 40 metros en locales comerciales de riesgo medio).
- **Resistencia al fuego (RF):** Los elementos constructivos deben certificar su capacidad de resistir el fuego por un tiempo determinado: RF 60, RF 90, RF 120. Las puertas cortafuego tienen esta certificación y no pueden modificarse ni bloquearse.

Sistemas de extinción reglamentados:

Sistema	Descripción	Obligatoriedad
Red húmeda	Instalación permanente conectada a la red de agua, con mangueras en gabinetes estratégicos. Operada por personal entrenado.	Edificios con más de 5 pisos y establecimientos de gran escala.
Red seca	Tuberías sin agua, conectadas desde el exterior por Bomberos durante la emergencia.	Complementaria a la red húmeda en edificios de gran altura.
Rociadores automáticos (sprinklers)	Sistema de detección y extinción automática activado por temperatura. Cubre el foco antes de la llegada de Bomberos.	Obligatorio en subterráneos, bodegas y establecimientos de alta carga de ocupación.
Detectores de humo y calor	Dispositivos de detección temprana conectados a la central de alarmas del edificio.	Obligatorios en todos los espacios cerrados del recinto.

1.5. Normas Técnicas NCh e ISO Aplicables

Estas normas proveen los estándares metodológicos y técnicos de mayor rigor. Aunque algunas son de aplicación voluntaria, son el estándar exigido en auditorías, licitaciones y certificaciones:

Norma	Ámbito	Relevancia para el Supervisor
ISO 31000:2018	Gestión de Riesgos	Marco metodológico para identificar, evaluar y tratar riesgos. Base de la matriz IPER.
ISO 22301:2019	Continuidad del Negocio	Garantiza la operación ante incidentes graves. El supervisor contribuye a sus objetivos diariamente.
NCh-ISO 14001:2026	Gestión Ambiental	Integra resiliencia climática. Importante para sismos, aluviones e inundaciones.
NCh 1411	Señalización de Seguridad	Define pictogramas y colores para señales de evacuación, equipos de emergencia y peligros.
NCh 382	Clasificación de Sustancias Peligrosas	Relevante para malls con supermercados, ferreterías o establecimientos con productos inflamables.

CAPÍTULO 2: LEY DE SEGURIDAD PRIVADA – DS 208 Y DS 209

La regulación específica de la seguridad privada en Chile se articula en torno a la Ley N° 21.659 de Seguridad Privada y su desarrollo reglamentario en los Decretos Supremos N° 208 y N° 209, ambos del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. El órgano rector del sistema de seguridad privada es la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD), dependiente del Ministerio del Interior, quien certifica las competencias del personal y define los estándares del sector. Carabineros de Chile, a través de OS-10, actúa como fiscalizador del cumplimiento de la normativa en terreno. El cumplimiento de estas normas no es solo una obligación legal: es la garantía de que el servicio prestado sea legítimo, profesional y efectivo.

2.1. Decreto Supremo N° 208 – Reglamento para Eventos Masivos

El DS 208 regula la seguridad en espectáculos y eventos de concurrencia masiva. Es el instrumento normativo central para cualquier supervisor que opere en establecimientos con alta afluencia de público, como centros comerciales, estadios, teatros o recintos feriales.

Definiciones fundamentales:

- **Evento masivo:** Convocatoria simultánea de más de 1.000 personas en recintos cerrados, o más de 3.000 personas en recintos al aire libre. En un Mall, actividades como lanzamientos de productos, conciertos en el patio central, celebraciones navideñas o liquidaciones masivas pueden configurar esta categoría.
- **Organizador:** Persona natural o jurídica responsable de la realización del evento y del cumplimiento de todas las obligaciones de seguridad que el DS 208 establece.
- **Empresa de seguridad privada:** Entidad contratada por el organizador para proveer el personal de seguridad requerido, con responsabilidad solidaria en el cumplimiento del plan.

Obligaciones del organizador y del servicio de seguridad (DS 208):

REQUISITO ESENCIAL – EXPERTO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS (ISRP)

El Plan de Seguridad exigido por el DS 208 debe ser elaborado y firmado por un Experto en Prevención de Riesgos habilitado (Ingeniero o Técnico en Seguridad y Prevención de Riesgos – ISRP). La responsabilidad técnica del plan recae en este profesional, no únicamente en el Jefe de Seguridad. La ausencia de esta firma puede ser causal de rechazo de la autorización por parte de la Delegación Presidencial Regional.

N°	Obligación	Descripción Detallada	Plazo
1	Plan de Seguridad	Documento elaborado y firmado por un Experto en Prevención de Riesgos (ISRP). Incluye análisis de riesgos, dotación de personal, protocolos de emergencia, planos del recinto y plan de evacuación específico.	10 días antes
2	Autorización previa	Presentación formal ante la Delegación Presidencial Regional (ex Intendencia), que puede solicitar modificaciones o negar la autorización.	10 días antes
3	Dotación mínima calculada	Al menos 1 guardia por cada 100 asistentes en recintos cerrados. En eventos con riesgo alto (alcohol, conciertos, fútbol), la ratio puede aumentar.	Al momento del evento
4	Coordinación interinstitucional	Comunicación formal y previa con Carabineros, PDI, SAMU y Bomberos, con confirmación de disponibilidad de recursos.	5 días antes
5	Control de acceso	Detectores de metales, control de aforo en tiempo real, verificación de entradas. Obligatorio en eventos de alto riesgo.	Durante el evento
6	Centro de Mando unificado	Puesto centralizado con comunicaciones redundantes, acceso directo al jefe de seguridad y conexión con los servicios de emergencia.	Durante el evento
7	Informe post-evento	Reporte a la Delegación Presidencial dentro de las 24 horas siguientes si ocurrieron incidentes de seguridad.	24 horas post-evento

Cálculo de dotación mínima según DS 208:

FÓRMULA DE DOTACIÓN

Dotación mínima = N° asistentes / 100

Ejemplo práctico: Evento navideño en Mall con aforo de 8.000 personas

- Mínimo exigido: $8.000 / 100 = 80$ guardias

- Distribución recomendada:

- Accesos y control de ingreso: 35% = 28 guardias
- Perímetro exterior e interior: 20% = 16 guardias
- Zona del evento (escenario, pista): 25% = 20 guardias
- Puesto de mando y reserva táctica: 20% = 16 guardias

NOTA: Esta es la dotación mínima legal. El plan de seguridad puede justificar una dotación mayor según el análisis de riesgos específico del evento.

2.2. Decreto Supremo N° 209 – Reglamento de la Ley de Seguridad Privada

El DS 209 es el reglamento de la Ley N° 21.659 de Seguridad Privada y constituye el estatuto orgánico del sector en Chile. Define categorías, habilitaciones, funciones, obligaciones y prohibiciones del personal. Es fundamental precisar la arquitectura institucional que lo rige:

Institución	Rol en el sistema	Fundamento
Subsecretaría de Prevención del Delito (SpD)	ÓRGANO RECTOR: Diseña las políticas del sector, certifica competencias del personal, define estándares de formación, clasifica actividades según nivel de riesgo.	Ley N° 21.659
Carabineros de Chile – OS-10	FISCALIZADOR: Verifica en terreno el cumplimiento de la normativa, controla que el personal esté habilitado y que los servicios operen conforme a la ley.	DS 209, Ley N° 21.659
Empresa de Seguridad Privada	Contrata, forma y despliega el personal habilitado, garantizando su cumplimiento normativo ante la SpD y Carabineros.	DS 209

Categorías de personal y requisitos de habilitación (SpD):

Categoría	Requisitos de Habilitación	Renovación	Funciones Autorizadas
Guardia de Seguridad	Mayoría de edad, carnet de identidad vigente, curso básico acreditado (80 horas mínimo), certificación SpD, certificado de antecedentes. Carabineros (OS-10) fiscaliza la habilitación.	Anual	Control de acceso, rondas, atención de incidentes menores, primeros auxilios básicos.
Guardia con Curso de Especialización	Ídem anterior + Curso de especialización exigido por la SpD para empresas o actividades clasificadas como riesgo medio-alto. Aprobación de la Subsecretaría de Prevención del Delito.	Anual	Funciones en contextos de mayor exposición al riesgo: transporte de valores, establecimientos nocturnos, recintos de alta concurrencia.
Guardia de Seguridad con Arma	Ídem guardia básico + curso de manejo seguro de armas, evaluación psicológica especializada, autorización expresa de la SpD.	Anual	Custodia de valores, protección de infraestructura crítica designada.
Supervisor de Seguridad	Experiencia mínima de 2 años como guardia, curso de supervisión acreditado (120 horas), certificación vigente SpD. OS-10 fiscaliza su habilitación en terreno.	Bienal	Conducción táctica del equipo, gestión de incidentes, Libro de Novedades, coordinación institucional.
Jefe de Seguridad	Título técnico o profesional en el área, curso de jefatura, habilitación especial SpD, experiencia mínima 3 años. OS-10 fiscaliza su desempeño.	Bienal	Diseño e implementación de planes de seguridad, interlocución con autoridades, responsabilidad legal del servicio.

2.3. Obligaciones del Supervisor según DS 209

El supervisor tiene un rol pivotal en el sistema de seguridad privada: es el nexo entre la planificación estratégica del Jefe de Seguridad y la ejecución operativa de los guardias. Sus obligaciones son específicas, concretas y exigibles ante la Subsecretaría de Prevención del Delito y ante Carabineros en su rol fiscalizador:

- 1. Verificar al inicio de cada turno que todo el personal a su cargo cuente con la certificación vigente de la SPD. Una habilitación vencida invalida al guardia para ejercer funciones; Carabineros (OS-10) puede sancionarlo en cualquier momento.**
2. Registrar en el Libro de Novedades, sin excepción, todos los hechos, incidentes, novedades y comunicaciones relevantes del turno.
3. Reportar a la empresa y a la autoridad cualquier situación que configure delito, sin demora y por los canales establecidos en el plan.
4. Asegurar que todo el personal viste el uniforme reglamentario completo, porta la identificación visible y opera dentro de las funciones autorizadas.
5. Supervisar el correcto uso, custodia y estado de los equipos de seguridad: radios, linternas, equipos de video, detectores de metales.
6. Realizar el cambio de turno de manera formal, entregando al supervisor entrante el estado del recinto, incidentes pendientes y novedades relevantes.
- 7. Liderar la primera respuesta ante cualquier emergencia hasta la llegada y asunción del mando por parte de los servicios especializados.**
8. Mantener actualizados y conocer de memoria el directorio de emergencias del establecimiento.

Prohibiciones expresas del personal de seguridad privada:

Prohibición	Fundamento Legal	Consecuencia del Incumplimiento
Ejercer funciones de policía o representar tener atribuciones policiales	DS 209, Ley 21.659	Cancelación de habilitación SPD + responsabilidad penal.
Portar armas sin la autorización expresa de la SpD correspondiente	DS 209, Ley 21.659	Delito de porte ilegal de armas.
Detener a personas sin flagrancia delictual o sin orden judicial	Código Procesal Penal	Delito de detención ilegal.
Proporcionar información reservada del cliente a terceros	DS 209	Despido justificado + responsabilidad civil.
Modificar o alterar registros de seguridad o el Libro de Novedades	DS 209	Delito de falsificación de instrumento privado.

CAPÍTULO 3: GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

La gestión del riesgo ha evolucionado desde un modelo reactivo —actuar después del desastre— hacia un modelo proactivo e integral que busca reducir la probabilidad y el impacto de los eventos adversos antes de que ocurran. Este cambio de paradigma es el corazón de la Ley N° 21.364 y del DS 44.

3.1. El Ciclo de Gestión del Riesgo (SINAPRED)

Fase	Objetivo Central	Acciones Clave	Producto Esperado
1. MITIGACIÓN	Reducir la probabilidad o el impacto del riesgo antes de que ocurra.	Análisis de vulnerabilidades, obras de refuerzo, barreras físicas, control de accesos, revisión de materiales constructivos.	Matriz de Riesgos con medidas de control implementadas.
2. PREPARACIÓN	Asegurar la capacidad de respuesta efectiva cuando ocurra el evento.	Redacción del plan de emergencia, capacitación del personal, adquisición de equipos, realización de simulacros, coordinación con servicios de emergencia.	Plan de Emergencia y Evacuación vigente y conocido por todos.
3. RESPUESTA	Controlar el incidente en curso, proteger vidas y reducir el daño.	Activación del plan, evacuación, primeros auxilios, coordinación con Bomberos/SAMU/Carabineros, comunicaciones de emergencia.	Registro de incidentes, reporte a autoridad, contención del evento.
4. RECUPERACIÓN	Restablecer la normalidad operativa y aprender del evento.	Evaluación de daños, reparaciones, revisión del plan, análisis de lecciones aprendidas, comunicación a trabajadores y comunidad.	Informe post-evento y plan de mejora actualizado.

3.2. Identificación y Evaluación de Riesgos – Metodología IPER

El Método IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) es el estándar requerido por el DS 44 y compatible con ISO 31000. Consiste en un proceso sistemático de cuatro pasos:

9. **Identificación del peligro:** ¿Qué puede causar daño en este espacio o actividad?
10. **Análisis del riesgo:** ¿Cuál es la probabilidad de que ocurra y cuál sería el impacto?
11. **Evaluación del nivel de riesgo:** Cruce de probabilidad e impacto en una matriz.
12. **Definición de controles:** ¿Qué medidas se implementan para reducir el riesgo a un nivel aceptable?

Matriz de Riesgos para un Centro Comercial (Mall):

Amenaza Identificada	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Medida de Control Primaria
Incendio en local comercial	Media	Muy Alto	CRÍTICO	Sprinklers + plan evacuación + brigada interna.
Sismo de gran magnitud (zona sísmica)	Media	Muy Alto	CRÍTICO	Simulacros semestrales + zonas de seguridad marcadas.
Robo con violencia a local	Media-Alta	Alto	ALTO	CCTV + protocolo Carabineros + alarma silenciosa.
Accidente de visitante (caída, golpe)	Alta	Medio	ALTO	Señalización + primeros auxilios + protocolo de lesionados.
Amenaza de bomba	Baja	Muy Alto	ALTO	Protocolo específico + coordinación OS-9 PDI.
Aglomeración / riesgo de estampida	Media	Alto	ALTO	Control de aforo + DS 208 + señalización de flujos.
Fuga de gas (food court)	Baja-Media	Alto	ALTO	Detectores + corte automático + evacuación parcial.
Corte de energía eléctrica	Alta	Medio	ALTO	Generador de emergencia + protocolo luces de emergencia.
Acto de discriminación o violencia	Media	Medio	MEDIO	Protocolo de conflictos + capacitación en DDHH.
Siniestro estacionamiento en subterráneo	Baja	Alto	MEDIO	Detectores CO, ventilación forzada, señalización de rutas.

3.3. Comité de Gestión de Riesgos (DS 44)

El DS 44 establece la obligación de constituir un Comité de Gestión de Riesgos con representación de todos los niveles relevantes de la organización. En un Mall, este comité debe tener sesión trimestral con acta firmada, disponible para inspección de la Dirección del Trabajo.

Composición recomendada del Comité en un Mall:

- **Gerente de Operaciones o Administrador General del Mall (preside).**
- **Jefe de Seguridad Privada (secretaría técnica y coordinación ejecutiva).**
- Representante del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS).
- Representante de las tiendas ancla (al menos dos representantes).
- Responsable de Mantenimiento (sistemas contra incendio, ascensores, energía).
- Representante del área de Recursos Humanos.
- Representante de los trabajadores (de base, electo por sus pares).

Funciones del Comité:

- Revisar y aprobar el Plan de Emergencia y Evacuación actualizado.
- Analizar los incidentes ocurridos desde la sesión anterior y sus lecciones.
- Aprobar el programa anual de capacitaciones y simulacros.
- Gestionar los recursos necesarios para el cumplimiento del plan.
- Coordinar con autoridades externas la articulación del plan institucional.

CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA AIDEP – ANÁLISIS DE RIESGOS

4.1. Origen y Fundamento de AIDEP

AIDEP es una metodología desarrollada y difundida por la antigua ONEMI —hoy SENAPRED— para la planificación y análisis de riesgos en el contexto chileno. Su nombre es un acrónimo de sus cinco fases: Análisis, Investigación, Diagnóstico, Evaluación y Planificación.

La metodología AIDEP provee un marco sistemático, lógico y participativo para que las organizaciones —tanto públicas como privadas— puedan comprender las amenazas a las que están expuestas, las vulnerabilidades que las potencian, los recursos disponibles para enfrentarlas, y la forma de organizarse para reducir el riesgo. Es el instrumento metodológico de referencia para la elaboración del Plan de Emergencia en Chile.

El supervisor de seguridad privada debe dominar AIDEP no como un ejercicio académico, sino como una herramienta de trabajo cotidiana: es el fundamento intelectual sobre el que se construye cada decisión de seguridad que toma en su turno.

4.2. Las Cinco Fases de AIDEP

A continuación se detalla cada fase, su propósito, los instrumentos que utiliza y el resultado esperado:

A ANÁLISIS	Reconocimiento y descripción del entorno y las amenazas presentes. • Descripción geográfica y física del área de influencia del establecimiento. • Identificación de amenazas naturales: sismos, tsunamis, aluviones, inundaciones, temporales. • Identificación de amenazas antrópicas: incendios, accidentes industriales, robo, violencia, eventos masivos. • Recopilación de información histórica: incidentes anteriores, zonas de riesgo conocidas. • Revisión de cartografía de riesgo municipal y regional disponible en SENAPRED. • Resultado esperado: Listado completo y documentado de las amenazas relevantes para el establecimiento.
I INVESTIGACIÓN	Profundización en las causas, frecuencias y patrones de las amenazas identificadas. • Análisis de registros históricos de emergencias en el recinto y en la zona. • Consulta a fuentes especializadas: SENAPRED, SERNAGEOMIN, municipio, Bomberos. • Caracterización técnica de cada amenaza: intensidad posible, zona de impacto, velocidad de desarrollo. • Identificación de factores que pueden agravar o atenuar cada amenaza. • Entrevistas al personal con experiencia en el establecimiento. • Resultado esperado: Ficha técnica detallada de cada amenaza, con datos verificables y fuentes documentadas.

D
DIAGNÓSTICO

Evaluación de las vulnerabilidades de la organización frente a las amenazas identificadas.

- Revisión del estado de las instalaciones: infraestructura, sistemas de alerta, vías de evacuación.
- Evaluación de la capacidad del equipo humano: formación, experiencia, disposición.
- Análisis de los recursos disponibles: equipos de emergencia, medios de comunicación, dotación.
- Identificación de brechas entre la capacidad actual y la capacidad requerida para enfrentar cada amenaza.
- Evaluación de la coherencia del plan de seguridad actual con las amenazas identificadas.
- Resultado esperado: Mapa de vulnerabilidades del establecimiento, con identificación de las más críticas.

E
EVALUACIÓN

Determinación del nivel de riesgo para cada combinación amenaza-vulnerabilidad.

- Aplicación de la fórmula de riesgo: $\text{Riesgo} = \text{Amenaza} \times \text{Vulnerabilidad} / \text{Capacidad}$.
- Construcción de la Matriz de Riesgos con escalas de probabilidad (1-5) e impacto (1-5).
- Clasificación del riesgo: Bajo (1-4), Medio (5-9), Alto (10-14), Crítico (15-25).
- Priorización de los riesgos que requieren acción inmediata frente a los que admiten planificación.
- Definición del riesgo residual aceptable para el establecimiento.
- Resultado esperado: Matriz de Riesgos priorizada, que orienta el destino de los recursos de seguridad.

P
PLANIFICACIÓN

Diseño de las acciones concretas para reducir el riesgo y responder ante las emergencias.

- Definición de medidas de mitigación para reducir vulnerabilidades (preventivas).
- Elaboración de protocolos de respuesta para cada tipo de emergencia priorizada.
- Asignación de roles y responsabilidades en el sistema de respuesta.
- Diseño del sistema de alerta temprana y comunicaciones de emergencia.
- Establecimiento del programa de capacitaciones y simulacros.
- Definición de los indicadores para evaluar la efectividad del plan.
- Resultado esperado: Plan de Emergencia y Evacuación documentado, aprobado y socializado.

SÍNTESIS AIDEP

AIDEP no es un proceso lineal que se realiza una sola vez: es un ciclo continuo de mejora. Cada vez que ocurre un incidente, o que cambia significativamente el entorno del establecimiento (nueva tienda de materiales peligrosos, ampliación del recinto, evento masivo), el supervisor debe retomar las fases A e I para actualizar el diagnóstico y la evaluación, y ajustar la planificación. La metodología AIDEP está directamente vinculada con el requisito de actualización anual del Plan de Emergencia establecido en el DS 44.

4.3. Aplicación de AIDEP en un Centro Comercial

A continuación se presenta un ejercicio práctico de aplicación de AIDEP en un Mall de mediana escala ubicado en zona sísmica, con food court, supermercado, cine y estacionamiento subterráneo:

Fase AIDEP	Pregunta Central	Resultado en el Mall
A – ANÁLISIS	¿A qué amenazas estamos expuestos?	Sismos (zona V región), incendio en locales o food court, fuga de gas, robo con violencia, amenaza de bomba, aglomeración masiva en eventos navideños, emergencia médica de visitante.
I – INVESTIGACIÓN	¿Cómo se han manifestado estas amenazas históricamente?	Registro de 3 sismos en los últimos 5 años sin daños estructurales. Un conato de incendio en la zona de food court el año anterior. Cinco robos con violencia en el último año según el Libro de Novedades.
D – DIAGNÓSTICO	¿Qué tan preparados estamos para enfrentarlas?	La brigada de emergencia tiene solo el 60% del personal capacitado. Las vías de evacuación del subterráneo no están señalizadas en idioma inglés (turistas). El generador de emergencia no fue sometido a mantención en los últimos 8 meses.
E – EVALUACIÓN	¿Cuáles son los riesgos más críticos?	Riesgo CRÍTICO: Incendio en food court (probabilidad 3, impacto 5 = 15). Riesgo ALTO: Sismo (probabilidad 3, impacto 4 = 12). Riesgo ALTO: Falla en sistema de evacuación (probabilidad 4, impacto 3 = 12).
P – PLANIFICACIÓN	¿Qué hacemos para reducir los riesgos críticos?	Plan de acción: 1) Capacitación completa de la brigada en 30 días. 2) Señalización bilingüe en vías de evacuación. 3) Mantención urgente del generador. 4) Simulacro de incendio en food court en 45 días.

CAPÍTULO 5: METODOLOGÍA ACCEDER – RESPUESTA OPERATIVA

5.1. Origen y Fundamento de ACCEDER

ACCEDER es la metodología operativa de respuesta ante emergencias desarrollada por ONEMI (hoy SENAPRED) para ser aplicada en la fase de respuesta del ciclo de gestión del riesgo. Su nombre también es un acrónimo: Aviso, Comunicación, Coordinación, Evaluación, Dirección, Ejecución y Restablecimiento.

Mientras AIDEP es la metodología para PENSAR y PLANIFICAR frente al riesgo, ACCEDER es la metodología para ACTUAR cuando la emergencia ya ocurrió. Ambas son complementarias e inseparables: un plan construido con AIDEP se ejecuta con ACCEDER.

Para el supervisor de seguridad privada, ACCEDER es la guía operativa que ordena sus acciones en los primeros y más críticos minutos de una emergencia. Dominarla con fluidez puede ser la diferencia entre una evacuación exitosa y una tragedia.

5.2. Las Siete Fases de ACCEDER

A AVISO	Detección y notificación inmediata de la emergencia. - La emergencia es detectada por un guardia, un sensor automático (detector de humo, alarma de incendio) o reportada por un visitante o trabajador. - El primer receptor de la información debe comunicarla de inmediato al supervisor de turno, con todos los datos disponibles: qué ocurre, dónde exactamente, desde cuándo, cuántas personas involucradas. - El supervisor NO debe esperar confirmación adicional para activar el protocolo: el principio de precaución indica actuar ante la duda. - El sistema de alarma del establecimiento se activa si la situación lo amerita, siguiendo el código predefinido en el plan. - Herramientas: radio, teléfono, pulsador de alarma manual, central de alarmas.
C COMUNICACIÓN	Notificación a todos los actores relevantes, internos y externos. - El supervisor notifica al Jefe de Seguridad y a la Gerencia del establecimiento. - Se llama a los servicios de emergencia correspondientes según el tipo de incidente: Bomberos (132), Carabineros (133), SAMU (131), PDI (134). - Las comunicaciones externas deben incluir: nombre del recinto, dirección exacta, tipo de emergencia, número estimado de personas involucradas, acceso más expedito para los servicios. - Se activan los canales de comunicación interna: radio a todos los guardias, intercomunicador, sistema de altavoces del Mall. - Se informa a los trabajadores y arrendatarios del Mall mediante comunicado claro y sin pánico.

C COORDINACIÓN	Articulación entre todos los actores que responderán la emergencia. • El supervisor asume el rol de Comandante del Incidente hasta la llegada de los servicios especializados. • Se asignan roles específicos a cada guardia: guía de evacuación por nivel, control de acceso externo, punto de encuentro, enlace con Bomberos. • Se coordina con el Jefe de Mantenimiento el corte de suministros de riesgo (gas, energía) si el protocolo lo indica. • Se designa a un guardia como enlace exclusivo para recibir y guiar a los servicios de emergencia desde el acceso. • Se activa el Centro de Mando del establecimiento con toda la información disponible.
E EVALUACIÓN	Análisis continuo de la situación para adaptar la respuesta. • El supervisor evalúa permanentemente el desarrollo del incidente: ¿se está conteniendo o escalando? • Determina si la respuesta actual es suficiente o si requiere recursos adicionales (más personal, servicios especializados). • Verifica si la evacuación está siendo efectiva: ¿hay personas atrapadas? ¿hay heridos? • Evalúa el estado de las vías de evacuación: ¿están despejadas? ¿la señalización es visible? • Actualiza permanentemente a la Gerencia y a los servicios de emergencia sobre el desarrollo de la situación.
D DIRECCIÓN	Toma de decisiones y conducción táctica de la respuesta. • El supervisor ejerce el mando unificado hasta la llegada del Comandante de Bomberos u otra autoridad competente, momento en que transfiere el mando formalmente. • Toma decisiones sobre evacuación parcial vs. total, activación de sistemas de extinción, cierre de dampers cortafuego. • Prioriza la evacuación de personas con movilidad reducida, niños no acompañados y adultos mayores. • Instruye al personal de las tiendas y arrendatarios sobre las acciones a seguir. • Mantiene un registro en tiempo real de todas las decisiones tomadas y sus resultados.
E EJECUCIÓN	Implementación concreta de todas las acciones ordenadas. • Los guardias ejecutan sus roles asignados: evacuación, control de flujo peatonal, primeros auxilios, control de accesos. • La brigada de emergencia actúa en el área del incidente (conato de incendio, atención de heridos). • Se implementan los protocolos de comunicación con el público: mensajes claros, sin pánico, con instrucciones precisas. • El Centro de Mando registra el desarrollo de la emergencia en tiempo real. • Se documenta cada acción: hora, responsable, resultado.

R RESTABLECIMIENTO	Retorno seguro a la normalidad y aprendizaje del incidente. • La declaración de 'todo despejado' solo puede realizarla el Comandante de Bomberos, la autoridad competente o el Jefe de Seguridad, nunca unilateralmente el supervisor de turno. • Se realiza el conteo y verificación del personal en el punto de encuentro antes de autorizar el reingreso. • Se evalúa el estado de las instalaciones antes del reingreso: sin riesgo estructural, sin presencia de humo, sistemas de alarma restaurados. • Se redacta el Informe del Incidente con todos los datos recopilados durante la emergencia. • Se realiza la reunión de evaluación del equipo para identificar lecciones aprendidas. • Se actualiza el Plan de Emergencia según los hallazgos del incidente.
--	--

SÍNTESIS ACCEDER – LO QUE NUNCA DEBE OLVIDARSE

1. NUNCA ignorar una alarma por considerarla 'falsa': cada activación es una emergencia real hasta que se demuestre lo contrario.
2. NUNCA declarar 'todo despejado' sin la autorización de la autoridad competente.
3. NUNCA obstruir las comunicaciones con los servicios de emergencia.
4. SIEMPRE documentar: cada acción, cada decisión, cada comunicación. El registro es su respaldo legal.
5. SIEMPRE transferir el mando formalmente al Comandante de Bomberos al llegar al escenario.

5.3. Aplicación de ACCEDER ante Emergencias en el Mall

La siguiente tabla muestra cómo las fases de ACCEDER se aplican en los escenarios de emergencia más frecuentes en un Centro Comercial:

Fase ACCEDER	Incendio en Local	Sismo	Amenaza de Bomba
A – Aviso	Detector automático o guardia detecta humo. Comunica al supervisor.	Movimiento sísmico sentido por todos. No requiere detector.	Llamado anónimo o carta recibida. Quien lo recibe llama al supervisor.
C – Comunicación	Llama al 132 (Bomberos). Activa alarma general del Mall.	Evalúa antes de activar alarma. Llama al 133 y 131 si hay heridos.	Llama al 134 (OS-9 PDI). Avisa al Jefe de Seguridad y a Gerencia. NO usa radio cerca de zona sospechosa.
C – Coordinación	Asigna guardias a salidas. Activa brigada. Designa enlace para Bomberos.	Coordina inspección de niveles. Identifica heridos. Coordina SAMU.	Espera instrucción de PDI. No evacúa unilateralmente sin orden policial.
E – Evaluación	¿Es conato controlable o incendio escalado? ¿Hay personas atrapadas?	¿Hay daños estructurales? ¿Hay fugas de gas? ¿Hay heridos?	¿Es amenaza creíble? ¿Se encontró artefacto? ¿Hay evacuación necesaria?
D – Dirección	Ordena evacuación total. Instruye cierre de dampers. Prioriza personas con movilidad reducida.	Si hay daño estructural: evacuación total. Si no: espera evaluación técnica.	La dirección corresponde a la Policía. El supervisor apoya y provee información.
E – Ejecución	Guardias guían evacuación. Brigada intenta controlar conato. Enlace recibe a Bomberos.	Brigada atiende heridos. Guardias evacúan si es necesario. Centro de Mando activo.	Personal sigue instrucciones de PDI. No toca objetos sospechosos.
R – Restablecimiento	Bomberos declaran área segura. Informe de incidente. Revisión del plan.	DOM autoriza reingreso. Evaluación de daños. Informe y actualización.	PDI declara libre de amenaza. Informe completo. Revisión del protocolo.

CAPÍTULO 6: CONTENIDOS MÍNIMOS DEL PLAN DE EMERGENCIA

6.1. Marco Normativo del Plan

La obligación de contar con un Plan de Emergencia y Evacuación deriva de múltiples instrumentos normativos que, en conjunto, definen un estándar riguroso:

- Ley N° 21.364: Exige que las empresas privadas cuenten con planes de emergencia articulados con los planes territoriales (Comunal, Regional).
- DS 44 (MINTRAB 2025): Obliga a elaborar, documentar, difundir y actualizar anualmente el Plan de Respuesta ante Desastres, con simulacros periódicos de verificación.
- DS 594 (MINSAL): Exige plan de emergencia específico en establecimientos con sustancias peligrosas, y señalización permanente de vías de evacuación.
- DS 209 (Reglamento Seguridad Privada): El plan de seguridad presentado para eventos masivos (DS 208) es parte del sistema de planificación que el supervisor debe dominar.

6.2. Estructura Completa del Plan de Emergencia y Evacuación

El Plan de Emergencia y Evacuación (PEE) de un Centro Comercial debe ser un documento estructurado, aprobado formalmente por la Gerencia, firmado por el Jefe de Seguridad y comunicado a todos los trabajadores y arrendatarios. Su estructura mínima exigida es la siguiente:

N°	Sección	Contenido Mínimo Exigido	Instrumento que lo exige
1	Carátula e identificación del recinto	Nombre, RUT, dirección exacta, coordenadas GPS, nombre del responsable, fecha de elaboración y última actualización, firma de aprobación.	DS 44, DS 209
2	Antecedentes generales del establecimiento	Superficie total y por niveles, número de locales y arrendatarios, capacidad máxima de personas (carga de ocupación), usos del suelo en el recinto.	OGUC, DS 44
3	Marco normativo aplicable	Listado de leyes, decretos y normas que rigen el recinto, con identificación de los artículos específicos aplicables.	DS 44, Ley 21.364
4	Análisis de riesgos (metodología AIDEP)	Identificación de amenazas (naturales y antrópicas), diagnóstico de vulnerabilidades, evaluación del nivel de riesgo para cada amenaza, matriz de riesgos priorizada.	DS 44, ISO 31000
5	Organización del sistema de seguridad	Organigrama del equipo de seguridad, descripción de roles, turnos, líneas de mando, mecanismos de coordinación interna.	DS 209, DS 44
6	Protocolos de respuesta por tipo de emergencia	Procedimiento paso a paso para cada emergencia priorizada, siguiendo la metodología ACCEDER, con indicación de responsables para cada acción.	DS 44, DS 208
7	Sistema de alerta y comunicaciones	Descripción del sistema de alarma del recinto, código de comunicaciones entre el equipo,	DS 594, DS 44

N°	Sección	Contenido Mínimo Exigido	Instrumento que lo exige
		directorio de emergencias actualizado, comunicaciones con el público.	
8	Planos de evacuación	Plano actualizado de cada nivel con: vías de evacuación señalizadas, puntos de encuentro, ubicación de equipos de emergencia (extintores, desfibriladores, red húmeda), zonas de seguridad.	OGUC, DS 594
9	Inventario de medios de emergencia	Listado y ubicación de todos los equipos de emergencia del recinto: extintores, mantas ignífugas, desfibriladores, botiquines, linternas de emergencia, radios.	DS 594, OGUC
10	Plan de capacitación y simulacros	Cronograma anual de capacitaciones por tema, fechas tentativas de simulacros, metodología de evaluación post-simulacro, registro de actividades realizadas.	DS 44
11	Plan de Continuidad del Negocio (PCN)	Identificación de funciones críticas, tiempos máximos de interrupción aceptables, estrategias de continuidad y planes de recuperación post-incidente.	ISO 22301
12	Registro de actualizaciones	Historial de versiones del plan con fecha, motivo de la actualización y firma del responsable.	DS 44

6.3. Elaboración Sección por Sección – Guía para el Supervisor

El supervisor de seguridad es el profesional que, en la práctica, tiene el conocimiento técnico más completo del establecimiento. Por ello, aunque la aprobación formal del plan corresponde al Jefe de Seguridad y a la Gerencia, es el supervisor quien debe ser el principal contribuyente en la elaboración de cada sección.

Sección 4 – Análisis de Riesgos: Cómo completar la Matriz AIDEP

Paso 1 – ANÁLISIS:

Recorrer el establecimiento con un checklist físico, identificando todos los elementos que pueden generar una emergencia. Para un Mall, considerar: materiales inflamables en tiendas de decoración o ferreterías, instalaciones de gas del food court, ascensores y escaleras mecánicas, estacionamiento subterráneo con vehículos a combustión, zonas de carga y descarga, sistema eléctrico y tableros, cisternas y bombas de agua.

Paso 2 – INVESTIGACIÓN:

Revisar el Libro de Novedades de los últimos 2 años y construir una estadística de incidentes: ¿cuántos incendios, cuántos accidentes de personas, cuántos robos? Consultar al municipio si existe zonificación de riesgo sísmico, de aluvión o de inundación para el sector. Solicitar al Cuerpo de Bomberos local los antecedentes de intervenciones en el recinto.

Paso 3 – DIAGNÓSTICO:

Con la información anterior, evaluar la capacidad actual de respuesta: ¿todos los extintores tienen la mantención al día? ¿todos los guardias conocen el plan? ¿las vías de evacuación están marcadas y despejadas? ¿el sistema de alarmas funciona correctamente? Las brechas identificadas son las vulnerabilidades que deben abordarse.

Paso 4 – EVALUACIÓN:

Asignar a cada amenaza identificada una puntuación de Probabilidad (1=muy improbable a 5=muy probable) y de Impacto (1=menor a 5=catastrófico). Multiplicar ambos valores para obtener el Nivel de Riesgo. Riesgos con puntaje 15-25 son CRÍTICOS y requieren acción inmediata. De 10-14 son ALTOS. De 5-9 MEDIOS. De 1-4 BAJOS.

Paso 5 – PLANIFICACIÓN:

Para cada riesgo CRÍTICO o ALTO, definir al menos una medida preventiva (que reduce la probabilidad) y un protocolo de respuesta (que reduce el impacto). Asignar un responsable y un plazo a cada medida. Incorporar las medidas como compromisos del plan, con seguimiento en el Comité de Gestión.

Sección 6 – Protocolos: Estructura mínima de cada protocolo (ACCEDER)

Elemento del Protocolo	Contenido Requerido
Nombre y tipo de emergencia	Identificación clara del escenario al que aplica el protocolo.
Objetivo del protocolo	Resultado esperado al ejecutar correctamente las acciones del protocolo.
Activación (Aviso)	¿Quién detecta? ¿Qué información debe transmitir? ¿A quién se comunica primero?
Comunicaciones (Comunicación)	¿Qué servicios se llaman? ¿Qué información se entrega? ¿Cómo se activa la alarma interna?
Roles y acciones (Coordinación + Dirección)	Tabla con rol, nombre del guardia o función y acción específica que ejecuta.
Procedimiento paso a paso (Ejecución)	Secuencia numerada de acciones con indicación del responsable y el tiempo estimado.
Fin de la emergencia (Restablecimiento)	¿Quién autoriza el reingreso? ¿Qué se verifica antes? ¿Qué se registra?
Registro y reporte	Formulario a completar, plazo de reporte a la autoridad si corresponde.

Sección 8 – Planos de Evacuación: Requisitos técnicos

- Escala legible y norte indicado.
- Vías de evacuación marcadas con flecha verde, numeradas y diferenciadas por nivel.
- Salidas de emergencia identificadas con su ancho mínimo.
- Puntos de encuentro exterior claramente marcados con radio mínimo de 15 metros de la edificación.
- Ubicación de todos los extintores con tipo (PQS, CO2, agua) y carga.
- Ubicación de desfibriladores (DEA), botiquines y camillas.
- Ubicación de la red húmeda (gabinetes con manguera) y red seca.
- Zonas de seguridad interior (bajo dinteles, lejos de ventanas) para sismos.
- Fecha de la última actualización del plano visible.
- **Los planos deben estar impresos en tamaño mínimo A3 y enmarcados en cada nivel del recinto.**

CAPÍTULO 7: PLAN DE SEGURIDAD INTEGRAL – CASO CENTRO COMERCIAL

Este capítulo aplica de manera integrada todos los elementos normativos y metodológicos anteriores al entorno concreto de un Centro Comercial, proporcionando al supervisor una guía práctica de implementación.

7.1. Organización Operativa del Equipo de Seguridad

Rol	Responsabilidad Principal	Requisito DS 209 / Ley 21.659	Turno Típico
Jefe de Seguridad	Diseño del plan, aprobación de protocolos, interlocución con autoridades, responsabilidad legal.	Certificación SpD como Jefe. OS-10 fiscaliza.	Diurno (con disponibilidad 24/7)
Supervisor de Turno	Conducción táctica del equipo, gestión de incidentes, Libro de Novedades, aplicación de ACCEDER.	Certificación SpD como Supervisor. OS-10 fiscaliza.	Rotativo (al menos 2 por día)
Guardia de Acceso	Control de ingreso/egreso, verificación de documentos, detección de elementos prohibidos.	Certificación SpD como Guardia. OS-10 fiscaliza.	Rotativo
Guardia de Patrullaje	Rondas preventivas por nivel, detección temprana de amenazas.	Certificación SpD como Guardia. OS-10 fiscaliza.	Rotativo
Operador CCTV	Monitoreo permanente de cámaras, apoyo al supervisor en tiempo real, registro de incidentes.	Capacitación en sistema instalado.	Rotativo (sala de control)
Brigada de Emergencia	Primera respuesta ante incendio, evacuación y primeros auxilios básicos.	Curso de emergencias + primeros auxilios certificado.	Al menos 2 por turno

7.2. Protocolos de Respuesta ante Emergencias (Metodología ACCEDER)

7.2.1. Protocolo de Incendio – Aplicación ACCEDER

Fase	Acción Concreta	Responsable	Tiempo Estimado
A – Aviso	Detector de humo o guardia reporta por radio al supervisor: 'Código CHARLIE, incendio en nivel 2, sector food court'. Hora: [registro].	Guardia / Central de alarmas	0 - 2 min
C – Comunicación	Supervisor llama al 132 con datos completos del recinto. Activa alarma general del Mall. Notifica al Jefe de Seguridad y Gerencia.	Supervisor de Turno	2 - 4 min
C – Coordinación	Asigna roles: 4 guardias a salidas de evacuación, 2 a zona del incendio, 1 a punto de encuentro, 1 como enlace para Bomberos en acceso principal.	Supervisor de Turno	3 - 5 min
E – Evaluación	Supervisor evalúa mediante CCTV: ¿es conato controlable? ¿hay personas atrapadas? ¿el fuego se propaga? Informa a Bomberos al llegar.	Supervisor + Operador CCTV	Continuo
D – Dirección	Ordena evacuación total. Cierre de dampers cortafuego. Corte de gas (food court). Prioriza evacuación de personas con movilidad reducida.	Supervisor de Turno	4 - 6 min
E – Ejecución	Guardias dirigen flujo peatonal a salidas. Brigada intenta controlar conato si es seguro. Enlace recibe primer carro de Bomberos y transfiere mando al Comandante.	Equipo completo	6 - 15 min
R – Restablecimiento	Bomberos declaran área segura. Conteo del personal en punto de encuentro. Informe del incidente completado. Reunión de evaluación del equipo.	Jefe de Seguridad + Supervisor	Post-incidente

7.2.2. Protocolo de Sismo

13. **DURANTE EL MOVIMIENTO:** Todo el personal ejecuta 'Protegerse-Cubrirse-Sostenerse' en la posición más segura disponible. **NUNCA** evacuar durante el movimiento sísmico.
14. **AL CESAR EL MOVIMIENTO:** El supervisor ordena por radio: 'Código DELTA, evaluación de daños, informe por nivel en 5 minutos'. Llamar al 133 y 131 si hay heridos visibles.
15. **EVALUACIÓN DE DAÑOS:** Cada guardia recorre su nivel y reporta al supervisor: daños estructurales visibles, heridos, fugas de gas (olor), incendios secundarios, personas atrapadas.
16. **DECISIÓN:** Si hay daños estructurales, incendio post-sismo o fuga de gas confirmada: activar Código ECHO (evacuación total). Si el recinto está íntegro: esperar evaluación técnica de la Dirección de Obras Municipal.
17. **REINGRESO:** Solo autorizado por la Dirección de Obras Municipal o la autoridad competente. El Jefe de Seguridad no puede autorizar el reingreso unilateralmente.

7.2.3. Protocolo de Amenaza de Bomba

REGLAS ABSOLUTAS EN AMENAZA DE BOMBA

1. NUNCA usar radios en la zona donde se sospecha la presencia del artefacto (las ondas pueden detonar dispositivos sensibles).
2. NUNCA buscar el artefacto usted mismo. Esta es función exclusiva del OS-9 de Carabineros.
3. NUNCA evacuar por decisión propia: la evacuación la ordena la autoridad policial.
4. Si recibe el llamado: escuche con calma, intente obtener información (¿dónde está? ¿cuándo detona? ¿por qué?) y comuníquese al supervisor inmediatamente.

- Quien recibe la amenaza (teléfono, escrito, comunicación directa) escucha con calma y obtiene la mayor cantidad de datos posibles. NO CUELGA hasta tener la información.
- Llama al supervisor inmediatamente después de recibir la amenaza. El supervisor llama al OS-9 de Carabineros (134) y al 133.
- **La decisión de evacuar corresponde exclusivamente a Carabineros, en coordinación con el Jefe de Seguridad.**
- Si hay evacuación: seguir el mismo flujo que el protocolo de incendio, sin crear pánico y con la comunicación institucional definida.
- Registrar en el Libro de Novedades todos los antecedentes recibidos.

7.2.4. Protocolo de Persona Herida o en Crisis de Salud

- El guardia que detecta la situación protege el área y evita la aglomeración de curiosos (zona de seguridad mínima: 3 metros).
- Llama al SAMU (131) si la situación es grave (inconciencia, trauma visible, dificultad respiratoria). Si es urgente, activa el DEA si hay paro cardiorespiratorio y el personal está certificado.
- Informa al supervisor con todos los datos: sexo y edad estimada del afectado, síntomas, ubicación exacta.
- El supervisor designa un guardia como acompañante hasta la llegada del SAMU, y otro para guiar a la ambulancia desde el acceso.
- Registro obligatorio en el Libro de Novedades. Si hay hospitalización, notificar al Jefe de Seguridad.

7.3. Gestión de Eventos Masivos en el Mall (DS 208)

Cuando el Mall programa o autoriza una actividad que supere el umbral del DS 208, el Jefe de Seguridad debe liderar la planificación y el supervisor debe participar activamente en la ejecución:

- **Identificar con anticipación todos los eventos del año calendario del Mall que puedan superar el umbral (temporada navideña, fiestas patrias, lanzamientos de marcas, Black Friday, conciertos).**
- Elaborar el Plan de Seguridad Específico del evento, aplicando AIDEP para el análisis de riesgos propios de la actividad.
- Presentar el plan a la Delegación Presidencial Regional con al menos 10 días de anticipación.
- Realizar coordinación formal con Carabineros, SAMU y Bomberos, confirmando disponibilidad.

- **Efectuar briefing pre-evento con todo el personal de seguridad: roles, comunicaciones, palabras clave, puntos de encuentro, protocolo de aglomeración.**
- Durante el evento: control de aforo en tiempo real (no superar la carga de ocupación), monitoreo CCTV intensificado, presencia permanente del supervisor en el puesto de mando.
- Post-evento: informe a la autoridad dentro de 24 horas si hubo incidentes. Reunión de evaluación. Actualización del plan.

7.4. Sistema de Comunicaciones y Radiocomunicación

Las comunicaciones son la columna vertebral de cualquier respuesta de emergencia. El supervisor debe asegurarse de que el sistema funcione perfectamente en todo momento y que su equipo lo domine:

Código	Significado	Acción Inmediata del Supervisor
ALFA	Incidente menor en curso, sin riesgo para personas.	Registrar en Libro de Novedades. Derivar guardia al lugar.
BRAVO	Incidente que requiere refuerzo de personal.	Enviar guardia adicional. Evaluar escalada del incidente.
CHARLIE	Emergencia de seguridad activa (robo, agresión, conflicto grave).	Activar protocolo específico. Llamar a Carabineros si corresponde.
DELTA	Evacuación parcial de zona o nivel específico.	Desalojar área designada. Mantener el resto del recinto operativo.
ECHO	Evacuación total del recinto.	Activar todos los guardias en posiciones de evacuación. Llamar a todos los servicios.
FOXTROT	Todo despejado. Fin de la emergencia.	Reporte al supervisor. Registro completo en Libro de Novedades.
GOLF	Falla en el sistema de comunicaciones.	Cambiar al canal de respaldo predefinido. Contacto telefónico directo.

Requisitos del sistema de radiocomunicación en el Mall:

- **Cobertura plena en todos los niveles, incluyendo subterráneos y estacionamientos (requiere repetidores).**
- Al menos dos canales: canal operativo y canal de emergencia/respaldo.
- Baterías con autonomía mínima de 8 horas. Cargadores en puesto de mando.
- Prueba de cobertura y funcionamiento al inicio de cada turno, registrada en el Libro de Novedades.
- Sistema de altavoces del Mall para comunicación con el público: mensajes grabados predefinidos para cada tipo de emergencia.

CAPÍTULO 8: SIMULACROS Y CAPACITACIÓN

El DS 44 establece la obligatoriedad de los simulacros como herramienta de verificación de los planes de emergencia. Para el supervisor, planificar, ejecutar y evaluar un simulacro es una competencia técnica esencial y su principal herramienta para cerrar las brechas identificadas en el diagnóstico AIDEP.

8.1. Tipos de Simulacros y su Aplicación

Tipo	Descripción	Cuándo Usarlo	Exigencia DS 44
Simulacro de escritorio (Tabletop)	Ejercicio teórico con los responsables de seguridad para evaluar protocolos y toma de decisiones.	Para validar un plan nuevo o ante un riesgo que no puede simularse físicamente (bomba, HAZMAT).	No cuenta como simulacro formal.
Simulacro parcial avisado	Evacúa solo una zona o nivel del Mall. El personal sabe con anticipación que habrá simulacro.	Ideal para zonas nuevas o para trabajar un protocolo específico sin afectar la operación global.	Cuenta para el cumplimiento del DS 44.
Simulacro total avisado	Evacuación completa del recinto con conocimiento previo del personal.	Al menos una vez al año, preferentemente fuera de temporada alta.	Obligatorio mínimo una vez al año.
Simulacro total no avisado	Se activa sin previo aviso al personal operativo. Solo lo conocen dirección y jefe de seguridad.	Para evaluar la respuesta real del equipo. Requiere coordinación previa con Bomberos y Carabineros.	Altamente recomendado. Puede reemplazar al avisado.

8.2. Ciclo de Planificación de un Simulacro (DS 44)

- **Definir el escenario y los objetivos medibles:** ej. 'Evacuar todos los niveles en menos de 8 minutos con cero personas en zona de riesgo al finalizar'.
- Comunicar formalmente a arrendatarios, trabajadores y Bomberos/Carabineros la realización del simulacro (en caso de ser avisado), con al menos 7 días de anticipación.
- Designar observadores independientes que registrarán tiempos, comportamientos y desviaciones del protocolo.
- Preparar los formularios de evaluación: hoja de ruta del simulacro, registro de tiempos por zona, check-list de verificación.
- Ejecutar el simulacro conforme al escenario diseñado. No interrumpirlo salvo emergencia real.
- **Realizar la reunión de evaluación (debrief) inmediatamente después, con todos los participantes.**
- Elaborar el Informe de Simulacro con: tiempos obtenidos vs. metas, hallazgos críticos, brechas identificadas y plan de mejora.
- Archivar el informe y la lista de asistencia. Actualizar el Plan de Emergencia según los hallazgos.

8.3. Indicadores de Evaluación Post-Simulacro

Indicador de Desempeño	Meta Aceptable	Acción si no se Cumple
Tiempo total de evacuación del recinto	< 10 minutos (Mall mediano)	Revisión de flujos. Ampliar vías o agregar guardias en cuellos de botella.
% del personal que conoce su rol	≥ 90%	Intensificar capacitación. Verificar difusión del plan. Actualizar el plan si los roles no están claros.
Activación correcta del sistema de alarma	100%	Mantenimiento correctivo del sistema. Capacitación en activación manual de respaldo.
Vías de evacuación despejadas al momento del simulacro	100%	Protocolo de inspección diaria de vías. Incluir en ronda matutina del supervisor.
Comunicación efectiva supervisor-equipo (mensajes recibidos)	≥ 95%	Revisión de cobertura de radios. Repetidores adicionales si es necesario.
Personas en punto de encuentro < 2 min post-evacuación	≥ 80% del personal	Señalización adicional del punto de encuentro. Ensayo específico.
Informe del incidente completado dentro de 30 min post-simulacro	100%	Capacitación en registro. Formulario simplificado disponible en cada puesto.

8.4. Plan de Capacitación Anual – Modelo para Mall

Mes	Contenido	Facilitador Sugerido	Duración	Registro
Enero	Inducción al Plan de Emergencia vigente: roles, protocolos, código de comunicaciones.	Jefe de Seguridad	4 horas	Lista de asistencia + evaluación escrita.
Febrero	Marco normativo: DS 44, DS 208, DS 209, Ley 21.364. Derechos y obligaciones del personal.	Jefe de Seguridad / Asesor legal	3 horas	Lista de asistencia.
Marzo	Uso de extintores y manejo de conatos de incendio. Práctica con equipos reales.	Bomberos o ACHS	4 horas	Lista + certificado de participación.
Abril	Simulacro parcial: escenario incendio food court (aplicando ACCEDER).	Supervisor + Observadores	3 horas	Informe de simulacro.
Mayo	Metodologías AIDEP y ACCEDER: teoría y ejercicio práctico aplicado al Mall.	Jefe de Seguridad	4 horas	Lista + ejercicio escrito.
Junio	Primeros auxilios básicos y RCP (reanimación cardiopulmonar). Uso del DEA.	SAMU / Cruz Roja	8 horas	Certificado externo.
Julio	Protocolo de sismo: durante y post-sismo. Evaluación de daños estructurales.	SENAPRED regional	3 horas	Lista de asistencia.
Agosto	Manejo de situaciones conflictivas, uso proporcional de la fuerza y DDHH.	Carabineros OS-10	4 horas	Lista de asistencia.
Septiembre	DS 208: planificación de seguridad para eventos masivos. Ejercicio de cálculo de dotación.	Jefe de Seguridad	3 horas	Lista + ejercicio práctico.
Octubre	Simulacro total: escenario sismo + evacuación general (aplicando AIDEP + ACCEDER).	Equipo completo + Bomberos	4 horas	Informe completo de simulacro.
Noviembre	Temporada navideña: refuerzo de protocolos para eventos masivos y control de aforo.	Supervisor de Turno	2 horas	Lista de asistencia.
Diciembre	Evaluación anual del plan: revisión de incidentes del año, actualización de la matriz de riesgos.	Comité de Gestión	4 horas	Acta del Comité.

CAPÍTULO 9: CONTINUIDAD DEL NEGOCIO – ISO 22301

La continuidad del negocio es el conjunto de estrategias y procedimientos que permiten a una organización mantener sus funciones críticas durante y después de un incidente grave. La norma ISO 22301:2019 es el estándar internacional de referencia y su aplicación en un Mall tiene implicancias directas para la seguridad privada.

9.1. Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) – Concepto Central

El Business Impact Analysis (BIA) identifica cuáles procesos del establecimiento son críticos —es decir, cuya interrupción genera consecuencias graves en poco tiempo— y cuánto tiempo puede la organización tolerarlos interrumpidos antes de que los daños sean irreversibles.

Función Crítica del Mall	Impacto ante Falla	RTO Máximo*	Estrategia de Continuidad del Supervisor
Sistema de alarma contra incendio	Incapacidad total de respuesta temprana. Riesgo vital.	0 horas	Generador de respaldo exclusivo. Mantención mensual certificada.
Suministro eléctrico general	Paralización del recinto. Pérdida de sistemas de seguridad y evacuación.	< 15 minutos	Generador de emergencia para sistemas críticos. Protocolo de evacuación en oscuridad.
Sistema CCTV y control de accesos	Pérdida del monitoreo central de seguridad.	< 30 minutos	UPS con autonomía de 4 horas. Rondas manuales compensatorias.
Comunicaciones de seguridad (radio)	Pérdida de coordinación del equipo ante emergencias.	< 5 minutos	Radios con baterías de respaldo. Protocolo de comunicación sin radio (señas, mensajero).
Acceso vehicular para emergencias	Imposibilidad de ingreso de Bomberos, SAMU o Carabineros.	0 horas	Vías de acceso de emergencia permanentes, libres de obstáculos, señalizadas.
Sistemas de extinción (sprinklers, red húmeda)	Propagación del incendio sin control automático.	0 horas	Mantención semestral certificada. Registro disponible para inspección.

* RTO: Recovery Time Objective – Tiempo máximo aceptable de interrupción de la función.

9.2. Rol del Supervisor en la Continuidad del Negocio

Aunque el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) es diseñado a nivel estratégico por la Gerencia y el Jefe de Seguridad, el supervisor de turno es el ejecutor de sus medidas más críticas en los primeros minutos de cualquier incidente. Sus responsabilidades son:

- **Verificar al inicio de cada turno el estado operativo de todos los sistemas de seguridad críticos.**
- Activar el generador de emergencia ante un corte de energía y verificar que los sistemas críticos se restablezcan en el RTO definido.
- Ejecutar el protocolo de comunicación alternativa ante falla del sistema de radio.
- Registrar en el Libro de Novedades cualquier falla en sistemas críticos, con hora, duración y acciones tomadas.
- Coordinar con Mantenimiento para la reparación inmediata de fallas en sistemas de seguridad activa (alarmas, CCTV, sprinklers).

CAPÍTULO 10: RESPONSABILIDADES LEGALES Y RÉGIMEN SANCIONATORIO

El supervisor de seguridad privada no solo tiene responsabilidades operativas: enfrenta consecuencias legales concretas ante el incumplimiento de sus obligaciones. Conocer este régimen es esencial para ejercer la función con plena conciencia.

10.1. Cuadro Integrado de Responsabilidades

Nivel	Instrumento Principal	Fiscalizador	Sanción Máxima al Establecimiento	Consecuencia para el Supervisor
Público / Territorial	Plan Comunal de Emergencia (Ley 21.364)	SENAPRED / Municipio	Multas + intervención del establecimiento.	Responsabilidad civil solidaria.
Laboral / Preventivo	Plan de Emergencia DS 44	Dirección del Trabajo	Multa hasta 300 UTM.	Despido justificado + multa personal.
Sanitario	DS 594 MINSAL Art. 37 y 42	SEREMI de Salud	Clausura + multa hasta 1.000 UTM.	Denuncia a la Fiscalía si hay lesiones.
Seguridad Privada	DS 209 / Ley 21.659	SpD + OS-10 Carabineros (fiscalizador)	Cancelación de la empresa.	Cancelación habilitación personal.
Eventos Masivos	DS 208	Delegación Presidencial	Suspensión del evento + multa.	Inhabilidad temporal para ejercer.
Infraestructura	OGUC / Plan Incendio	DOM / Bomberos	Clausura del recinto.	Denuncia penal si hay víctimas.

10.2. Responsabilidad Penal del Supervisor

ADVERTENCIA LEGAL

El supervisor puede ser formalizado penalmente si su negligencia, omisión o incumplimiento de los protocolos establecidos resulta en lesiones graves o muerte de trabajadores o visitantes. Los delitos más frecuentes en estos casos son: homicidio o lesiones por negligencia (Art. 490-492 del Código Penal), incendio por imprudencia (Art. 496 N°17), y obstrucción a la justicia (si altera el Libro de Novedades post-incidente). El Libro de Novedades y los registros de capacitación son su principal respaldo ante un proceso judicial.

10.3. El Libro de Novedades – Valor Legal y Contenido Obligatorio

El Libro de Novedades es el documento operativo más importante del supervisor. Es el registro oficial de todo lo ocurrido durante el turno y tiene valor probatorio ante tribunales, la Dirección del Trabajo y OS-10. Debe mantenerse en soporte físico y en condición de ser presentado a cualquier fiscalizador que lo requiera.

Contenido mínimo obligatorio por turno:

Elemento	Descripción	¿Por qué es crítico?
Identificación del turno	Fecha, hora de inicio y fin, nombre y firma del supervisor, dotación completa del turno.	Acredita quién estuvo a cargo y en qué horario.
Estado de los sistemas	Resultado de la verificación de alarmas, CCTV, extintores, radios al inicio del turno.	Demuestra diligencia en la verificación preventiva.
Rondas realizadas	Hora de inicio y fin de cada ronda, sectores cubiertos, novedades encontradas.	Acredita la cobertura operativa del turno.
Incidentes ocurridos	Descripción detallada: qué, dónde, cuándo, quiénes involucrados, acciones tomadas, resultado.	Es el registro probatorio ante cualquier reclamación posterior.
Comunicaciones externas	Llamadas a Bomberos, Carabineros, SAMU u otras autoridades: hora, motivo, funcionario contactado.	Acredita la oportuna comunicación con los servicios de emergencia.
Recepción del turno	Firma del supervisor entrante aceptando el estado del recinto y los pendientes informados.	Establece la cadena de responsabilidad entre turnos.

CAPÍTULO 11: AUTOEVALUACIÓN DEL SUPERVISOR

Al concluir el estudio de este manual, el supervisor debe ser capaz de responder afirmativamente a las siguientes preguntas. Este instrumento puede ser utilizado también por el Jefe de Seguridad como herramienta de auditoría interna del equipo.

11.1. Evaluación de Conocimientos Normativos

N°	Pregunta de Autoevaluación	Logrado	Pendiente
1	¿Puedo explicar la diferencia entre SENAPRED y SINAPRED, y la obligación que la Ley 21.364 impone al sector privado?		
2	¿Conozco los artículos del DS 594 más relevantes para mi función y cómo se aplican en mi establecimiento?		
3	¿Puedo listar las seis obligaciones centrales del DS 44 y los plazos de cumplimiento?		
4	¿Sé cuándo un evento en el Mall configura la categoría de 'evento masivo' según el DS 208?		
5	¿Puedo calcular la dotación mínima de guardias exigida por el DS 208 para un evento de N personas?		
6	¿Conozco las cuatro categorías de personal de seguridad del DS 209 y sus requisitos de habilitación?		
7	¿Sé identificar las prohibiciones expresas del personal de seguridad privada según el DS 209?		

11.2. Evaluación de Metodologías

N°	Pregunta de Autoevaluación	Logrado	Pendiente
8	¿Puedo describir las cinco fases de AIDEP y explicar el propósito de cada una?		
9	¿Puedo construir una Matriz de Riesgos básica para mi establecimiento usando AIDEP?		
10	¿Puedo describir las siete fases de ACCEDER y aplicarlas a un escenario de incendio?		
11	¿Conozco la diferencia entre AIDEP (planificación) y ACCEDER (respuesta)?		
12	¿Puedo aplicar ACCEDER al protocolo de sismo, amenaza de bomba y persona herida?		

11.3. Evaluación Operativa

N°	Pregunta de Autoevaluación	Logrado	Pendiente
13	¿Puedo liderar el protocolo de incendio sin consultar el manual?		
14	¿Conozco el código de comunicaciones de mi establecimiento y sé cuándo activar cada código?		
15	¿Verifico al inicio de cada turno el estado de los sistemas críticos y lo registro en el Libro de Novedades?		
16	¿Sé qué debe contener obligatoriamente el Libro de Novedades en cada turno?		
17	¿Conozco los indicadores de evaluación post-simulacro y las metas definidas en el plan?		
18	¿Puedo identificar mis responsabilidades legales personales y los tipos de sanciones a las que estoy expuesto?		
19	¿Conozco el directorio de emergencias del establecimiento y tengo los números disponibles en todo momento?		
20	¿Estoy familiarizado con los contenidos mínimos del Plan de Emergencia vigente en mi recinto?		

Resultado	Rango de Respuestas Afirmativas	Acción Recomendada
COMPETENCIA SOBRESALIENTE	18-20 preguntas	Usted está en condiciones de liderar la capacitación de su equipo y de postular a Jefe de Seguridad.
COMPETENCIA SATISFACTORIA	14-17 preguntas	Refuerce los temas con respuestas negativas. Comparta sus dudas con el Jefe de Seguridad.
REQUIERE REFUERZO	10-13 preguntas	Relea los capítulos con preguntas sin responder. Programe una sesión de capacitación específica.
CAPACITACIÓN OBLIGATORIA	Menos de 10	Debe completar el programa de capacitación antes de asumir turno de supervisión. Informe a su Jefe de Seguridad.

ANEXO 1: DIRECTORIO DE EMERGENCIAS

Este directorio debe estar visible en el Puesto de Mando Central, actualizado al inicio de cada año y verificado en cada cambio de turno por el supervisor.

Institución / Servicio	Número	Uso	Completar con dato local
Bomberos de Chile	132	Incendio, rescate, materiales peligrosos.	Cuartel más cercano: _____
Carabineros de Chile	133	Emergencias policiales, control de multitudes.	Comisaría: _____
SAMU	131	Emergencias médicas y traslado de heridos.	Sede regional: _____
PDI – OS-9 (Explosivos)	134	Amenazas de bomba y artefactos explosivos.	Brigada: _____
Central Única de Emergencias	112	Despacha a todos los servicios de emergencia.	Aplica en todo el país.
SENAPRED Regional	Según región	Coordinación ante desastres naturales.	Número regional: _____
Municipio – DOM	Completar	Autorización de reingreso post-sismo. Permisos.	Teléfono: _____
Jefe de Seguridad	Completar	Primera línea de reporte interno.	Teléfono: _____
Gerencia del Mall	Completar	Autorización para evacuaciones totales.	Teléfono: _____
Empresa de Mantención	Completar	Soporte en fallas de sistemas críticos.	Teléfono: _____
ACHS / Mutual de Seguridad	Completar	Accidentes del trabajo del personal de seguridad.	Teléfono: _____
Proveedor de radios / comunicaciones	Completar	Fallas en el sistema de radiocomunicación.	Teléfono: _____

ANEXO 2: FORMULARIO DE REGISTRO DE INCIDENTE

Fecha del incidente:	_____
Hora de inicio:	_____
Hora de fin:	_____
Supervisor de turno:	_____
Tipo de incidente:	Incendio / Sismo / Robo / Accidente persona / Amenaza / Evento masivo / Otro: _____
Ubicación exacta:	_____
Personas involucradas:	Trabajadores: ____ Visitantes: ____ Heridos: ____ Hospitalizados: ____
Descripción del incidente:	_____
Acciones tomadas por el equipo de seguridad:	_____
Servicios de emergencia contactados:	Bomberos / Carabineros / SAMU / PDI / Otro: ____
Hora de llegada de los servicios:	Bomberos: ____ Carabineros: ____ SAMU: ____
Resultado del incidente:	_____
¿Se informó a la autoridad?	Sí / No. ¿A quién? ____ Hora: ____
Lecciones aprendidas:	_____
Firma del supervisor:	_____
Firma del Jefe de Seguridad:	_____

ANEXO 3: LISTA DE VERIFICACIÓN DE VÍAS DE EVACUACIÓN

Esta lista debe completarse al inicio de cada turno por el supervisor o el guardia designado. Las observaciones deben registrarse en el Libro de Novedades.

N°	Elemento a Verificar	Estado: OK / Observación	Acciones Tomadas
1	Vías de evacuación principales despejadas en todos los niveles.		
2	Puertas de emergencia operativas (no bloqueadas, no aseguradas con cadena).		
3	Señalización de evacuación visible y en buen estado (sin cubrir ni dañada).		
4	Luces de emergencia operativas (con batería de respaldo funcional).		
5	Señalización de punto de encuentro exterior visible desde las salidas.		
6	Extintores en su lugar, con etiqueta de mantención vigente y pin de seguridad.		
7	Gabinets de red húmeda accesibles y con manguera en buen estado.		
8	Desfibriladores (DEA) operativos y con batería cargada.		
9	Botiquines de primeros auxilios con contenido mínimo y sin vencidos.		
10	Detectores de humo operativos (luz indicadora activa).		
11	Sistema de alarma general funcional (prueba de activación mensual).		
12	Accesos para vehículos de emergencia despejados (sin estacionamiento indebido).		
13	Planos de evacuación visibles y actualizados en cada nivel.		
14	Zonas de seguridad interior (post-sismo) identificadas y sin obstáculos.		
15	Radios de comunicación del equipo con batería cargada y canal correcto.		

Firma del supervisor: _____ Fecha: _____ Turno: _____

ANEXO 4: GLOSARIO TÉCNICO

Término	Definición
ACCEDER	Metodología operativa de respuesta ante emergencias de SENAPRED (ex ONEMI). Acrónimo: Aviso, Comunicación, Coordinación, Evaluación, Dirección, Ejecución, Restablecimiento.
AIDEP	Metodología de análisis y planificación de riesgos de SENAPRED. Acrónimo: Análisis, Investigación, Diagnóstico, Evaluación, Planificación.
BIA (Business Impact Analysis)	Análisis de Impacto en el Negocio. Identifica los procesos críticos y los tiempos máximos de interrupción aceptables.
Carga de ocupación	Número máximo de personas permitidas en un espacio según la OGUC, calculado en función de la superficie y el uso.
Conato de incendio	Inicio de un incendio que puede ser controlado con los medios presentes antes de que se propague.
Damper cortafuego	Compuerta automática en conductos de ventilación que se cierra al detectar humo o calor, impidiendo la propagación del incendio.
DS 208	Decreto Supremo N° 208 del Ministerio del Interior. Reglamenta la seguridad en espectáculos y eventos de concurrencia masiva.
DS 209	Decreto Supremo N° 209 del Ministerio del Interior. Reglamento de la Ley de Seguridad Privada N° 21.659.
DS 44	Decreto Supremo N° 44 del Ministerio del Trabajo (2025). Establece el Reglamento sobre Gestión Preventiva de los Riesgos Laborales.
DS 594	Decreto Supremo N° 594 del Ministerio de Salud. Reglamenta las condiciones sanitarias y ambientales en los lugares de trabajo.
IPER	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos. Metodología requerida por el DS 44, compatible con ISO 31000.
ISO 22301	Norma internacional de Continuidad del Negocio. Establece los requisitos para mantener operaciones esenciales ante incidentes graves.
ISO 31000	Norma internacional de Gestión de Riesgos. Marco metodológico para identificar, evaluar y tratar riesgos corporativos.
Libro de Novedades	Registro oficial del turno de seguridad con valor probatorio ante tribunales y fiscalizadores. Debe conservarse por al menos 5 años.
OS-10	Unidad de Control de Orden y Seguridad de Carabineros de Chile. Actúa como fiscalizador del cumplimiento de la normativa de seguridad privada en terreno. La certificación y habilitación del personal es atribución de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SpD).
PCN	Plan de Continuidad del Negocio. Instrumento que garantiza la operación ante interrupciones graves, basado en ISO 22301.
PEE	Plan de Emergencia y Evacuación. Documento que define los protocolos de respuesta ante todas las amenazas identificadas en el establecimiento.
Red húmeda	Sistema de extinción permanente conectado a la red de agua, con mangueras en gabinetes estratégicos del recinto.
Red seca	Sistema de tuberías sin agua presurizadas, conectadas desde el exterior por Bomberos durante una emergencia.

Término	Definición
RTO (Recovery Time Objective)	Tiempo máximo tolerable de interrupción de una función crítica antes de que los daños sean irreversibles para la organización.
SpD (Subsecretaría de Prevención del Delito)	Órgano rector de la seguridad privada en Chile. Depende del Ministerio del Interior. Certifica las competencias del personal, define los estándares de formación, clasifica actividades por nivel de riesgo y regula el funcionamiento del sector. No confundir con Carabineros, que actúa como fiscalizador.
SENAPRED	Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres. Reemplaza a ONEMI desde la Ley N° 21.364.
SINAPRED	Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres. Red de instituciones públicas y privadas creada por la Ley N° 21.364.
Sprinkler (rociador automático)	Sistema de detección y extinción automática activado por temperatura. Se activa al superar los 68-93°C en el punto de instalación.

ANEXO 5: REFERENCIAS NORMATIVAS

18. Ley N° 21.364 – Establece el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SINAPRED) y crea el SENAPRED. Reemplaza la Ley N° 16.282.
19. Ley N° 21.659 – Ley de Seguridad Privada. Establece el marco regulatorio del sector en Chile. Deroga la antigua Ley N° 19.303.
20. Decreto Supremo N° 209, Ministerio del Interior y Seguridad Pública – Reglamento de la Ley de Seguridad Privada N° 21.659.
21. Decreto Supremo N° 44, Ministerio del Trabajo y Previsión Social (2025) – Reglamento sobre Gestión Preventiva de los Riesgos Laborales.
22. Decreto Supremo N° 208, Ministerio del Interior y Seguridad Pública – Reglamento sobre Seguridad en Espectáculos y Eventos de Concurrencia Masiva.
23. Decreto Supremo N° 594, Ministerio de Salud – Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo.
24. Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC) – Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Estándares técnicos de seguridad en edificaciones.
25. ISO 31000:2018 – Gestión del Riesgo: Directrices. Norma internacional para la gestión de riesgos corporativos.
26. ISO 22301:2019 – Seguridad y Resiliencia: Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio.
27. NCh-ISO 14001:2026 – Sistemas de Gestión Ambiental con integración de resiliencia climática.
28. NCh 1411 – Señales y Colores de Seguridad. Define pictogramas y colores para señalización en Chile.
29. NCh 382 – Clasificación de Sustancias y Materiales Peligrosos.
30. SENAPRED – Guía Metodológica AIDEP: Análisis, Investigación, Diagnóstico, Evaluación y Planificación. Santiago, Chile.
31. SENAPRED – Guía Metodológica ACCEDER: Aviso, Comunicación, Coordinación, Evaluación, Dirección, Ejecución y Restablecimiento. Santiago, Chile.