

01

MANUAL TÉCNICO EDUCATIVO · CHILE 2026

Supervisores de Seguridad Privada

Gestión Integral de Riesgos · Marco Normativo · AIDEP y ACCEDER
Plan de Emergencia · Aplicación en Centro Comercial

CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL · EDICIÓN 2026



**La seguridad no es un departamento.
Es una cultura organizacional.**

00

MAPA DEL CURSO

Seis ejes formativos

I

MARCO NORMATIVO

Ley 21.364, DS 44, DS 208, DS 209, OGUC y normas técnicas

II

GESTIÓN DEL RIESGO

Ciclo SINAPRED, método IPER y matriz de riesgos

III

AIDEP Y ACCEDER

Las metodologías SENAPRED para planificar y actuar

IV

PLAN DE EMERGENCIA

Estructura del PEE, protocolos y planos de evacuación

V

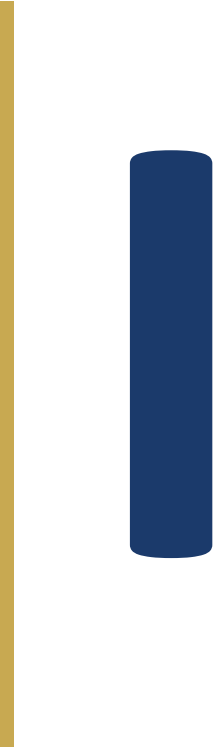
OPERACIÓN DEL MALL

Comunicaciones, eventos masivos, simulacros y continuidad

VI

RESPONSABILIDAD LEGAL

Régimen sancionatorio y Libro de Novedades



MÓDULO I

Marco Normativo

Vigente en Chile 2026

Ley 21.364 · DS 44 · DS 594 · DS 208 · DS 209 · OGUC · Normas NCh e ISO

01

MÓDULO I · MARCO NORMATIVO

Ley N° 21.364 — SENAPRED y SINAPRED

Reemplazó a la ONEMI por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, y creó el Sistema Nacional (SINAPRED) que articula a todos los actores del país.

PRINCIPIOS RECTORES

01

CICLO COMPLETO

Mitigación, preparación, respuesta y recuperación como fases integradas.

02

COORDINACIÓN

Articula niveles nacional, regional, comunal y sector privado.

03

SECTOR PRIVADO

Empresas deben alinearse con los Planes Territoriales de Emergencia.

04

PREVENCIÓN

La inversión en reducción del riesgo es prioritaria sobre la respuesta.

05

PARTICIPACIÓN

La comunidad es actor clave en la resiliencia territorial.

INSTRUMENTOS CREADOS: Planes Territoriales de Emergencia · Sistema de Alerta Temprana · Registro Nacional de Riesgos

DS N° 44 — Gestión Preventiva de Riesgos Laborales

Reglamento del MINTRAB (2025): la normativa laboral más exigente y reciente en prevención de riesgos. Obliga a toda empresa a documentar, capacitar y responder ante riesgos identificados.

OBLIGACIONES CENTRALES DEL DS 44

MATRIZ IPER

Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos, revisada al menos anualmente.

COMITÉ DE GESTIÓN

Constituir y mantener activo un Comité de Gestión de Riesgos con todos los niveles.

PLAN DE RESPUESTA

Elaborar, documentar, difundir y actualizar el Plan de Respuesta ante Desastres.

CAPACITACIÓN

Programa anual de capacitación y simulacros con registro de asistencia.

INVESTIGACIÓN

Investigar todo incidente y accidente con causa raíz documentada.

REGISTRO

Documentar y conservar evidencias para fiscalización de la SUSESO y autoridad.

VIGENCIA: Reglamento entrado en vigor el año 2025 · Fiscaliza SUSESO · Sanciones administrativas y civiles

DS 594 y OGUC

Condiciones sanitarias del trabajo y estándares técnicos de las edificaciones.

DS 594 · MINSAL

Condiciones Sanitarias y Ambientales en el Trabajo

- **Iluminación mínima**
Por tipo de actividad y zona del recinto.
- **Ventilación y temperatura**
Garantizar confort y salubridad operativa.
- **Servicios higiénicos**
Cantidad según número de trabajadores.
- **Señalización**
Vías de evacuación, emergencia y riesgo.
- **Sustancias peligrosas**
Almacenamiento controlado y plan específico.

OGUC · MINVU

Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones

- **Carga de ocupación**
Personas máximas por zona según superficie y uso.
- **Ancho vías evacuación**
Calculado según carga de ocupación.
- **Distancias máximas**
De cualquier punto a la salida más cercana.
- **Resistencia al fuego**
RF 60 / RF 90 / RF 120 según elemento.
- **Sistemas de extinción**
Red húmeda, red seca, sprinklers, detección.

CLAVE PRÁCTICA · El supervisor debe conocer estos estándares para auditar el cumplimiento del recinto.

DS 208 · Reglamento para Eventos Masivos

Marco normativo aplicable a actividades de concurrencia masiva en recintos cerrados y abiertos.

UMBRALES DE APLICACIÓN

+ 1.000

personas

RECINTOS CERRADOS

Mall, auditorio, salón cubierto, food court, sala de eventos.

+ 3.000

personas

RECINTOS AL AIRE LIBRE

Plazas, terrazas, estacionamientos, áreas exteriores del Mall.

OBLIGACIONES DEL ORGANIZADOR Y DEL SERVICIO DE SEGURIDAD

- **Plan de seguridad específico**
Presentado a la Delegación Presidencial Regional.
- **Dotación mínima**
Cálculo según aforo, riesgo y características del recinto.
- **Coordinación con autoridades**
Carabineros, Bomberos, SAMU confirmados antes del evento.
- **Briefing pre-evento**
Roles, comunicaciones, palabras clave, protocolo aglomeración.
- **Control de aforo**
En tiempo real durante toda la actividad.
- **Responsabilidad solidaria**
Organizador y empresa de seguridad responden solidariamente.

PLAZO · Presentación del plan con al menos 10 días de anticipación a la actividad.

DS 209 · Obligaciones y Prohibiciones del Supervisor

Estatuto del personal de seguridad privada: categorías, deberes operativos y límites de actuación.

OBLIGACIONES DEL SUPERVISOR

- Verificar habilitación SPD vigente de todo el personal al inicio del turno.
- Registrar en el Libro de Novedades todos los hechos relevantes del turno.
- Reportar a la empresa y autoridad cualquier hecho que configure delito.
- Asegurar uniforme reglamentario e identificación visible del personal.
- Supervisar uso, custodia y estado de equipos (radios, linternas, CCTV).
- Realizar cambio de turno formal con entrega de novedades pendientes.
- Liderar la primera respuesta ante emergencias hasta llegada de especialistas.
- Mantener actualizado y conocer el directorio de emergencias.

PROHIBICIONES EXPRESAS

- ✗ Portar armas de fuego sin la autorización específica que corresponda.
- ✗ Ejercer funciones de policía o de investigación criminal.
- ✗ Realizar detenciones fuera del marco legal aplicable a particulares.
- ✗ Hacer uso de la fuerza más allá de lo estrictamente necesario.
- ✗ Discriminar arbitrariamente en el acceso o el control de personas.
- ✗ Operar sin la habilitación SPD vigente y al día.
- ✗ Divulgar información reservada del establecimiento o de las personas.
- ✗ Actuar fuera de los límites del recinto autorizado por contrato.

PRINCIPIO · El supervisor es el nexo entre la planificación estratégica y la ejecución operativa diaria.

MÓDULO



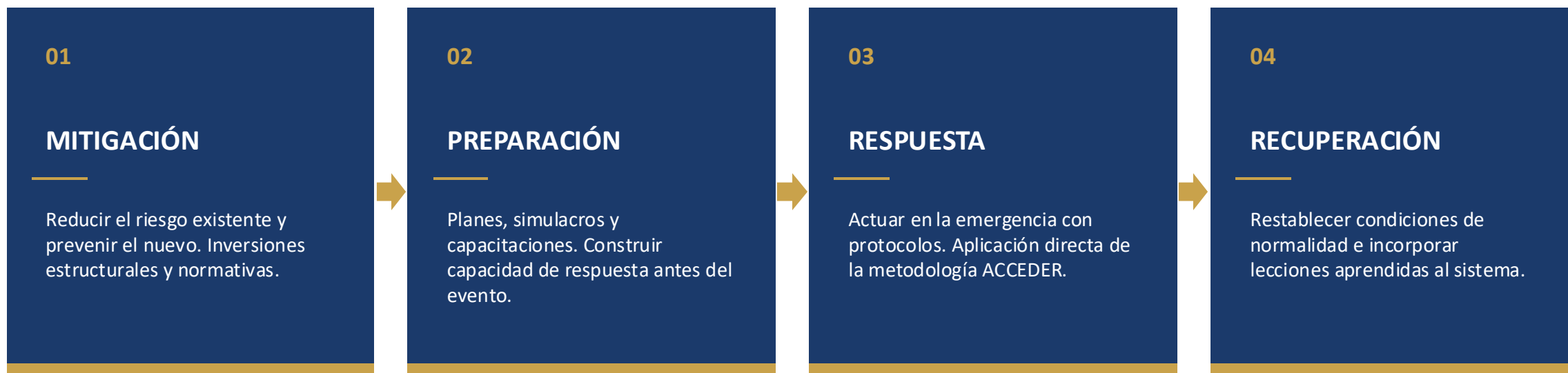
GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Del modelo reactivo al modelo proactivo: ciclo SINAPRED, metodología IPER (ISO 31000) y aplicación práctica en un centro comercial.

CAPÍTULO 3 · SLIDES 10—13

Ciclo de Gestión del Riesgo SINAPRED

Cuatro fases integradas y continuas que articulan la gestión del riesgo en Chile.



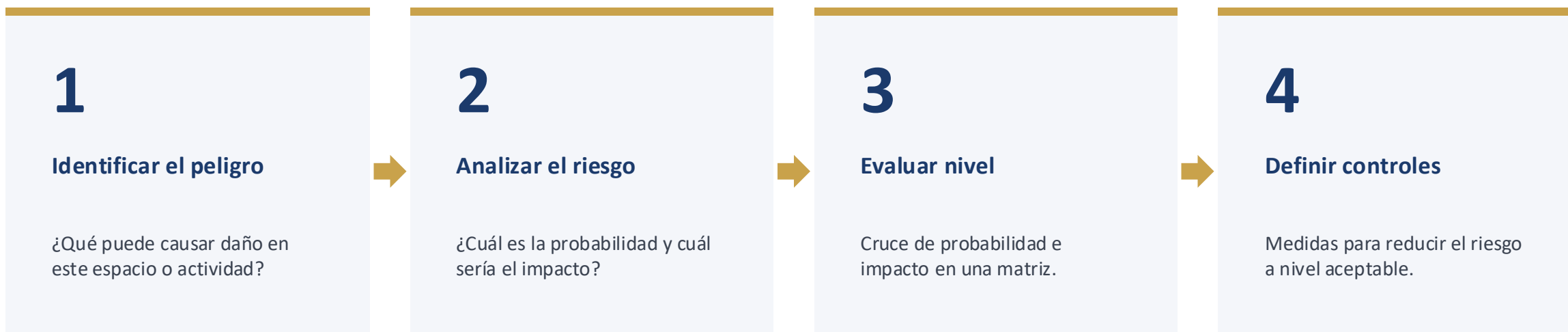
INTEGRACIÓN

Las cuatro fases se ejecutan de forma simultánea y permanente. El supervisor opera principalmente en RESPUESTA, pero contribuye a las otras tres a través del Libro de Novedades, simulacros y debriefs post-evento.

BASE LEGAL · Ley N° 21.364 que crea el SENAPRED y el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres.

Método IPER

Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos · Estándar DS 44 · Compatible con ISO 31000.



NIVEL DE RIESGO = PROBABILIDAD × IMPACTO

Asignar a cada amenaza una puntuación de 1 a 5 en ambos ejes. El producto define cuatro zonas: Bajo · Moderado · Alto · Crítico.

APLICACIÓN · Todo riesgo CRÍTICO o ALTO debe tener al menos una medida preventiva y un protocolo de respuesta.

Matriz de Riesgos en un Mall

Aplicación IPER a un centro comercial de mediana escala con food court, supermercado y multicine.

AMENAZA	PROB.	IMPACTO	NIVEL	CONTROL CLAVE
Incendio	4	5	CRÍTICO	Detección + sprinklers + simulacro semestral
Sismo	3	5	CRÍTICO	Protocolo Cubrir-Proteger + planos sísmicos
Aglomeración	4	4	ALTO	Control de aforo + comunicaciones DS 208
Robo / hurto	5	2	ALTO	CCTV + rondas + coordinación Carabineros
Amenaza de bomba	2	5	ALTO	Protocolo específico + OS-9
Persona herida	4	3	ALTO	SAMU 131 + DEA + guardias con primeros auxilios
Fuga de gas	2	4	MODERADO	Mantenimiento preventiva + corte automático

LECCIÓN · Cada riesgo CRÍTICO o ALTO debe traducirse en un protocolo ACCEDER documentado en el PEE.



MÓDULO III

Metodologías SENAPRED

AIDEP y ACCEDER

AIDEP es la metodología para PENSAR y PLANIFICAR el riesgo.

ACCEDER es la metodología para ACTUAR cuando la emergencia ya ocurrió.

Metodología AIDEP

Cinco fases secuenciales para el análisis y planificación de riesgos · SENAPRED.

A

ANÁLISIS

Recorrer el establecimiento e identificar amenazas, recursos y vulnerabilidades del entorno.

I

INVESTIGACIÓN

Revisar el Libro de Novedades y registros históricos para construir estadísticas de incidentes.

D

DIAGNÓSTICO

Evaluar la capacidad actual de respuesta: equipos, personal, formación y procedimientos.

E

EVALUACIÓN

Asignar probabilidad e impacto a cada amenaza. Calcular nivel de riesgo.

P

PLANIFICACIÓN

Definir medidas preventivas y protocolos de respuesta para cada riesgo Crítico o Alto.

CLAVE · AIDEP es la base del Plan de Emergencia. Su resultado alimenta directamente la matriz de riesgos del PEE.

Caso Mall · AIDEP aplicado

Mall de mediana escala en zona sísmica · food court · supermercado ancla · estacionamientos subterráneos.

A	ANÁLISIS	Recorrido completo del Mall con checklist: food court (incendio, gas), supermercado (productos, energía), estacionamientos subterráneos (incendio vehicular, ventilación), accesos múltiples.
I	INVESTIGACIÓN	Libro de Novedades últimos 2 años: 3 amagos de incendio en food court, 8 personas heridas en escaleras mecánicas, 1 simulacro fallido por congestión en pasillo central.
D	DIAGNÓSTICO	12 extintores con mantención vencida, 2 vías de evacuación con obstáculos comerciales, personal nuevo sin capacitación formal AIDEP, planos de evacuación desactualizados.
E	EVALUACIÓN	Sismo P=4 I=5 = 20 CRÍTICO · Incendio cocina P=3 I=4 = 12 ALTO · Aglomeración P=4 I=3 = 12 ALTO · Falla eléctrica P=3 I=2 = 6 MODERADO.
P	PLANIFICACIÓN	Renovación extintores, despeje de vías, capacitación trimestral, simulacro semestral, actualización del PEE y protocolo específico de evacuación post-sismo.

RESULTADO · El cruce AIDEP alimenta directamente la Sección 4 del Plan de Emergencia y Evacuación (PEE).

Metodología ACCEDER

Siete fases secuenciales para la respuesta operativa ante una emergencia · SENAPRED.



Los primeros 10 minutos definen el resultado de la emergencia: la metodología ACCEDER ordena las decisiones del supervisor en ese plazo crítico.

OPERATIVO · ACCEDER es la guía táctica del supervisor en los primeros minutos de cualquier emergencia.

AIDEP vs ACCEDER

Las dos metodologías oficiales de SENAPRED son complementarias: una planifica, la otra responde.

AIDEP

PENSAR · PLANIFICAR

CUÁNDO	Antes de la emergencia · fase de preparación.
PROPÓSITO	Comprender el riesgo y diseñar el plan.
RESULTADO	Plan de Emergencia y Evacuación (PEE).
ACTOR	Comité de Gestión de Riesgos · Jefe de Seguridad.
HORIZONTE	Mediano y largo plazo · revisión anual.

ACCEDER

ACTUAR · RESPONDER

CUÁNDO	Durante la emergencia · respuesta operativa.
PROPÓSITO	Ordenar las decisiones críticas del momento.
RESULTADO	Control del evento y minimización del daño.
ACTOR	Supervisor de turno · personal operativo.
HORIZONTE	Minutos · horas · ventana crítica del evento.

REGLA · Sin AIDEP no hay ACCEDER eficaz. La planificación previa habilita la respuesta rápida.

Caso Mall · Protocolo de Incendio

Aplicación de las 7 fases ACCEDER ante un amago de incendio en el food court.

A	ALERTA / ALARMA	Guardia detecta humo a través de CCTV o reporte verbal. Activa pulsador manual. Sirena y alarma audible se disparan.
C	COMUNICACIÓN	Por radio: 'Código ALFA, food court, nivel 2, foco activo'. Llama al 132 (Bomberos). Aviso al Jefe de Seguridad y a la gerencia.
C	COORDINACIÓN	Supervisor toma el mando inicial. Asigna roles: control de evacuación, atención al público, recepción de Bomberos en acceso principal.
E	EVALUACIÓN	Inspección visual rápida del foco. ¿Es controlable con extintor PQS / CO2 o requiere evacuación total? Decisión en menos de 60 segundos.
D	DECISIONES	Si el fuego no es controlable: activar Código ECHO (evacuación total). Anuncio por altavoz con mensaje predefinido. Apertura de todas las salidas.
E	EVALUACIÓN 2	Evacuación completa, confirmación de zona de seguridad exterior, conteo nominal del personal y arrendatarios. Entrega del mando a Bomberos.
R	READECUACIÓN	Cordón perimetral hasta autorización oficial de reingreso. Informe escrito en el Libro de Novedades. Reunión post-incidente.

REGLA DE ORO · En los primeros 5 minutos el supervisor toma el mando. La duda no es opción: si no se controla, se evacúa.

Caso Mall · Protocolo de Sismo

Respuesta operativa antes, durante y después del movimiento telúrico.

DURANTE EL MOVIMIENTO

Acción inmediata · 0–60 seg.

- Protegerse · Cubrirse · Sostenerse en la posición más segura.
- NUNCA evacuar durante el movimiento.
- Personal de seguridad da el ejemplo y orienta al público.
- No usar ascensores ni escaleras mecánicas.

AL CESAR EL MOVIMIENTO

Evaluación inicial · 1–5 min.

- Supervisor por radio: 'Código DELTA, informe por nivel en 5 min'.
- Llamar al 133 y 131 si hay heridos.
- Cada guardia inspecciona su nivel: daños, heridos, fugas.
- Identificar: estructurales · gas · incendio secundario.

DECISIÓN Y REINGRESO

Determinación operativa · 5–15 min.

- Si hay daños / gas / incendio: Código ECHO (evacuación total).
- Si el recinto está íntegro: estado de alerta, sin evacuar.
- Reingreso solo autorizado por la Dirección de Obras Municipal.
- Jefe de Seguridad no puede autorizar el reingreso unilateral.

PRINCIPIO RECTOR · El sismo se enfrenta DESDE el lugar; la evacuación se decide DESPUÉS de evaluar daños.

Caso Mall · Amenaza de Bomba

Protocolo escalonado: la decisión de evacuar corresponde exclusivamente a Carabineros.

1

RECEPCIÓN DE LA AMENAZA

Quien recibe la amenaza (teléfono, escrito o directa) escucha con calma y obtiene todos los datos posibles. NO CUELGA hasta tener tono y voz del emisor, hora exacta, palabras textuales y ruidos de fondo.

2

COMUNICACIÓN INMEDIATA

Llama al supervisor sin demora. El supervisor llama al OS-9 de Carabineros (134) y al 133. Comunica al Jefe de Seguridad y a la gerencia. Bloquea la circulación pública del personal en el sector señalado.

3

DECISIÓN DE EVACUACIÓN

La decisión corresponde exclusivamente a Carabineros, en coordinación con el Jefe de Seguridad. El supervisor NO decide evacuar por sí mismo. Mantiene comunicación abierta con la autoridad.

4

EVACUACIÓN (SI PROCEDE)

Si se autoriza: aplicar el mismo flujo del protocolo de incendio, sin generar pánico, con la comunicación institucional definida. Inspección de áreas comunes por personal especializado.

5

REGISTRO Y CIERRE

Todos los antecedentes recibidos quedan en el Libro de Novedades: hora, características de la voz, palabras textuales, decisiones tomadas y autoridad que coordinó. Informe formal en 24 horas.

ADVERTENCIA · Nunca minimizar una amenaza. Nunca evacuar sin orden de Carabineros. Nunca omitir el registro escrito.



MÓDULO IV

Plan de Emergencia y Evacuación

De la normativa al documento operativo del recinto.

Marco normativo del PEE

Cuatro cuerpos normativos en conjunto definen el estándar exigido para el Plan de Emergencia y Evacuación.

Ley N° 21.364

Sistema Nacional

Exige que las empresas privadas cuenten con planes de emergencia articulados con los Planes Territoriales (Comunal y Regional).

DS 44

MINTRAB 2025

Obliga a elaborar, documentar, difundir y actualizar anualmente el Plan de Respuesta ante Desastres, con simulacros periódicos.

DS 594

MINSAL

Exige plan de emergencia específico en establecimientos con sustancias peligrosas y señalización permanente de vías de evacuación.

DS 209

Seguridad Privada

El plan de seguridad presentado para eventos masivos (DS 208) es parte del sistema de planificación bajo supervisión profesional.

INTEGRACIÓN · El PEE consolida las exigencias de las cuatro normas en un único documento operativo del recinto.

Estructura del PEE

Las 10 secciones obligatorias del Plan de Emergencia y Evacuación de un centro comercial.

1	Identificación del recinto Razón social, dirección, superficie, número de niveles, accesos.	6	Protocolos de respuesta Procedimiento ACCEDER por tipo de emergencia.
2	Identificación del responsable Nombre y datos del Jefe de Seguridad y supervisor de turno.	7	Plan de evacuación Zonas de seguridad, vías, puntos de encuentro, conteo.
3	Organización para la emergencia Roles, cadenas de mando, brigadas, comité.	8	Planos de evacuación Escala, simbología, ubicación de extintores y zonas.
4	Análisis de riesgos Resultado del proceso AIDEP completo aplicado al recinto.	9	Capacitación y simulacros Programa anual, indicadores y registros.
5	Inventario de recursos Extintores, red húmeda/seca, DEA, botiquines, generadores.	10	Revisión y actualización Frecuencia mínima anual + tras cada incidente relevante.

DOCUMENTO VIVO · Aprobado formalmente por gerencia, firmado por el Jefe de Seguridad y revisado al menos cada 12 meses.

Caso Mall · Elaboración Sección 4

Cómo completar el Análisis de Riesgos del PEE aplicando AIDEP en cinco pasos concretos.

1	ANÁLISIS	Recorrer el establecimiento con checklist físico. Identificar matriz de riesgo: cocinas, conexiones eléctricas, estacionamientos, vías de evacuación, almacenamientos.
2	INVESTIGACIÓN	Revisar el Libro de Novedades de los últimos 2 años. Construir estadística: cuántos incendios, accidentes de personas, fallas eléctricas, evacuaciones reales.
3	DIAGNÓSTICO	Evaluar la capacidad actual: mantención de extintores, conocimiento del personal, estado de los planos, sistemas de detección y alarmas operativos.
4	EVALUACIÓN	Asignar Probabilidad (1-5) e Impacto (1-5) a cada amenaza. Multiplicar para obtener nivel. Clasificar como BAJO, MODERADO, ALTO o CRÍTICO.
5	PLANIFICACIÓN	Para cada riesgo CRÍTICO o ALTO: definir una medida preventiva y un protocolo de respuesta. Asignar responsable y plazo. Incorporar al PEE.

ENTREGABLE · La Matriz de Riesgos resultante alimenta directamente la Sección 4 del PEE y la planificación anual.

Caso Mall · Persona herida o en crisis

Protocolo paso a paso desde la detección hasta la entrega al SAMU.

1

PROTECCIÓN INMEDIATA

El guardia detecta la situación, protege el área y evita la aglomeración de curiosos. Zona de seguridad mínima de 3 metros.

2

EVALUACIÓN Y SAMU

Llama al SAMU (131) si la situación es grave: inconciencia, trauma visible, dificultad respiratoria. Si hay paro cardiorrespiratorio, activa el DEA.

3

REPORTE AL SUPERVISOR

Informa con todos los datos: sexo y edad estimada del afectado, síntomas, ubicación exacta y signos vitales si corresponde.

4

ACOMPañAMIENTO

El supervisor designa un guardia como acompañante hasta la llegada del SAMU, y otro para guiar a la ambulancia desde el acceso.

5

REGISTRO LEGAL

Registro obligatorio en el Libro de Novedades. Si hay hospitalización, notificar al Jefe de Seguridad y completar formulario de incidente.

Planos de evacuación · Requisitos técnicos

Los planos son obligatorios, deben estar impresos en A3 mínimo y enmarcados en cada nivel del recinto.

01

Escala y norte

Escala legible y norte indicado en el plano.

02

Vías marcadas

Flechas verdes, numeradas y diferenciadas por nivel.

03

Salidas y ancho

Salidas de emergencia identificadas con su ancho mínimo.

04

Puntos de encuentro

Marcados con radio mínimo de 15 metros del edificio.

05

Extintores

Ubicación con tipo (PQS, CO2, agua) y carga.

06

DEA y botiquines

Desfibriladores, botiquines y camillas señalizados.

07

Red húmeda y seca

Gabinetes con manguera, conexiones y válvulas.

08

Zonas de seguridad

Zonas interiores sísmicas: dinteles, lejos de ventanas.

DATO OBLIGATORIO · Fecha de la última actualización visible en cada plano. Mínimo A3, enmarcado y por nivel.

CONTROL DEL SUPERVISOR · Cada turno: verificación visual de planos vigentes y de la iluminación de emergencia.



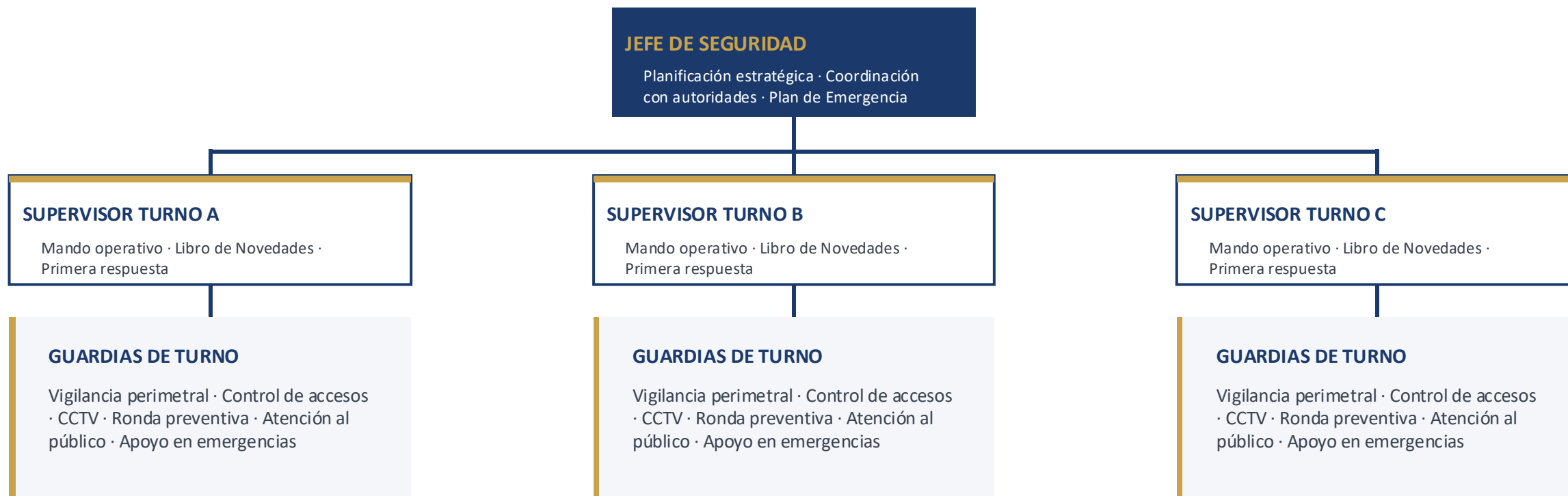
MÓDULO V

Operación Integral en el Mall

Equipos, comunicaciones, simulacros y continuidad operativa.

Organización del equipo de seguridad

Estructura jerárquica y funcional en un Centro Comercial · responsabilidades complementarias entre niveles.



PRINCIPIO · El supervisor es el nexo entre la planificación estratégica del Jefe de Seguridad y la ejecución operativa de bs guardias.

Sistema de comunicaciones

Las comunicaciones son la columna vertebral de la respuesta operativa · radiocomunicación, altavoces y códigos.

REQUISITOS DEL SISTEMA

- **Cobertura plena**
Todos los niveles incluyendo subterráneos y estacionamientos. Requiere repetidores.
- **Doble canal**
Canal operativo de turno + canal de emergencia y respaldo siempre disponible.
- **Autonomía 8 hrs**
Baterías de turno completo. Cargadores en puesto de mando.
- **Prueba diaria**
Verificación de cobertura al inicio de cada turno. Registro en Libro de Novedades.
- **Megafonía interna**
Altavoces del Mall con mensajes pregrabados por tipo de emergencia.

CÓDIGOS DE COMUNICACIÓN

ALFA	Foco de incendio detectado
BRAVO	Persona herida o crisis salud
CHARLIE	Amenaza o sospecha de bomba
DELTA	Sismo · evaluación de daños
ECHO	Evacuación total del recinto
FOXTROT	Falla eléctrica o sistemas
GOLF	Control de aglomeración

DISCIPLINA · Comunicación breve, clara y con código. Confirmación obligatoria del receptor. Sin redundancias.

Caso Mall · Gestión de Eventos Masivos

Temporada navideña, fiestas patrias, lanzamientos · cuando se supera el umbral del DS 208.

ANTES DEL EVENTO

Planificación y autorización

- Identificar todos los eventos del calendario que pueden superar el umbral.
- Aplicar AIDEP para el plan de seguridad específico del evento.
- Presentar plan a Delegación Presidencial 10 días antes.
- Coordinar con Carabineros, SAMU y Bomberos.
- Briefing pre-evento con todo el personal de seguridad.

DURANTE EL EVENTO

Operación y control en tiempo real

- Control de aforo permanente · no superar la carga de ocupación.
- Monitoreo CCTV intensificado en accesos y zonas de concentración.
- Presencia permanente del supervisor en el puesto de mando.
- Comunicación abierta con Carabineros y SAMU.
- Activación inmediata de protocolo de aglomeración si aplica.

DESPUÉS DEL EVENTO

Cierre, informe y mejora continua

- Informe a la autoridad dentro de 24 horas si hubo incidentes.
- Reunión de evaluación con todo el equipo operativo.
- Registro completo en Libro de Novedades.
- Actualización del Plan de Seguridad con los aprendizajes.
- Difusión de buenas prácticas al resto del personal.

UMBRAL DS 208 · Más de 1.000 personas en recinto cerrado o 3.000 al aire libre activa todas las obligaciones del Reglamento.

Simulacros · Tipos y Ciclo de Planificación

DS 44 establece la obligatoriedad de los simulacros como herramienta de verificación del PEE.

TIPOS DE SIMULACRO

DE ESCRITORIO

Sin movimiento físico · validar protocolos y toma de decisión teórica.

FUNCIONAL

Movilización parcial · poner a prueba comunicación y coordinación.

COMPLETO

Evacuación total con todo el personal y arrendatarios · escala real.

CICLO DE PLANIFICACIÓN · 8 PASOS

- 1 Definir escenario y objetivos medibles.
- 2 Comunicar al personal y autoridades (7 días antes).
- 3 Designar observadores independientes.
- 4 Preparar formularios de evaluación y registro.
- 5 Ejecutar el simulacro sin interrupciones.
- 6 Reunión de evaluación inmediata (debrief).
- 7 Elaborar Informe de Simulacro con hallazgos.
- 8 Archivar y actualizar el Plan de Emergencia.

INDICADOR CLAVE · Tiempo total de evacuación · porcentaje de evacuados sin asistencia · cero personas en zona de riesgo alcierre.

Continuidad del Negocio · BIA y RTO

Mantener funciones críticas durante y después de una emergencia · ISO 22301.

BIA · ANÁLISIS DE IMPACTO EN EL NEGOCIO

Identifica los procesos críticos: cuya interrupción genera consecuencias graves para la operación, la seguridad de las personas o los ingresos del recinto.

PROCESO CRÍTICO	IMPACTO SI FALLA	RTO MÁXIMO	MEDIDA DE CONTINGENCIA
Sistema de detección de incendio	Alto	>15 min	Mantenimiento preventiva mensual, sensores redundantes.
Comunicación radial	Alto	>10 min	Canal secundario, baterías 8h, repetidores.
Iluminación de emergencia	Crítico	Inmediato	Baterías independientes con prueba semanal.
Sistema CCTV	Medio	>2 horas	UPS de respaldo, NVR redundante.
Acceso a hidrantes / red húmeda	Crítico	>5 min	Inspección al inicio de cada turno.

RTO · Recovery Time Objective: tiempo máximo aceptable de interrupción de la función antes de provocar daño grave.

Continuidad Operativa del Recinto

El supervisor es la primera línea de defensa contra la interrupción operativa.

01	02	03	04	05
Verificación inicial Verificar al inicio de cada turno el estado operativo de todos los sistemas críticos del recinto.	Energía de emergencia Activar el generador ante un corte de energía. Verificar que los sistemas críticos se restablezcan en el RTO definido.	Comunicación alterna Ejecutar el protocolo de comunicación alternativa ante falla del sistema de radio o redes.	Registro formal Registrar en el Libro de Novedades toda falla en sistemas críticos: hora, duración y acciones tomadas.	Coordinación con Mantenimiento Coordinar la reparación inmediata de fallas en sistemas de seguridad activa (alarmas, CCTV, sprinklers).

PRINCIPIO · La continuidad no se improvisa en la emergencia: se prepara cada turno, en cada inspección, en cada registro.



MÓDULO VI

Responsabilidad Profesional

Régimen legal · Libro de Novedades · cierre del curso.

Régimen Sancionatorio del Supervisor

Tres dimensiones legales que cualquier supervisor debe conocer antes de iniciar un turno.

CIVIL

Indemnización de perjuicios

- Responde por daños causados por actos u omisiones culpables.
- Responsabilidad solidaria con la empresa contratante.
- Prescripción: 4 años desde el hecho.
- Acción ejercida por la víctima en tribunales civiles.

PENAL

Tipificación de delitos

- Cuasidelito de homicidio o lesiones por negligencia.
- Omisión de denuncia (Art. 175 CPP).
- Falsificación o adulteración del Libro de Novedades.
- Ejercicio sin habilitación SPD vigente.

ADMINISTRATIVA

Sanciones de la autoridad

- Amonestación, multa o cancelación de la credencial SPD.
- Suspensión temporal del ejercicio profesional.
- Inhabilitación de la empresa de seguridad.
- Aplicada por la autoridad fiscalizadora del sector.

REGLA DE ORO · El registro escrito y veraz en el Libro de Novedades es la primera defensa legal del supervisor.

El Libro de Novedades

Documento operativo de mayor valor del supervisor · constituye prueba en sede judicial.

VALOR LEGAL

- **Registro oficial**
Lo asentado por el supervisor en horario de servicio.
- **Valor probatorio**
Constituye prueba en sede civil, penal y administrativa.
- **Inalterabilidad**
Sin enmiendas, sin páginas arrancadas, sin espacios en blanco.
- **Firma del supervisor**
Cada turno se cierra con firma y fecha legible.
- **Custodia**
Permanece en el puesto de mando. No sale del recinto.

CONTENIDO MÍNIMO POR TURNO

- Apertura del turno: fecha, hora, identidad del supervisor entrante.
- Recepción del recinto: estado de sistemas, novedades pendientes.
- Pruebas de cobertura de radio y de funcionamiento de equipos.
- Todos los incidentes, accidentes, hechos relevantes con hora exacta.
- Comunicaciones con la autoridad y con la empresa.
- Cierre del turno: firma del supervisor saliente y entrante.

PRINCIPIO · Lo que no está registrado en el Libro de Novedades, jurídicamente no existió.

Directorio de Emergencias

Visible en el puesto de mando · actualizado al inicio de cada año · verificado en cada cambio de turno.

133

CARABINEROS

Plan Cuadrante · OS-9
amenazas y delitos.

132

BOMBEROS

Incendios · materiales
peligrosos · rescate.

131

SAMU

Atención médica de urgencia.

134

OS-9

Inteligencia Carabineros ·
amenazas de bomba.

137

DIRECTEMAR

Emergencias marítimas y
costeras.

1402

GASCO/Lipigas

Emergencias por fugas de gas.

600

ENEL/CGE

Falla eléctrica en distribución.

—

JEFE SEGURIDAD

Teléfono institucional · 24/7.

—

DELEG. PRES.

Coordinación regional eventos
masivos.

VERIFICACIÓN · El supervisor confirma cada turno que todos los teléfonos del directorio responden y están actualizados.

Verificación de vías de evacuación

Para completar al inicio de cada turno · observaciones registradas en el Libro de Novedades.

- ☐ 01
- Vías de evacuación libres de mercadería y obstáculos.
- ☐ 03
- Señalética iluminada y visible en todos los niveles.
- ☐ 05
- Extintores con tarjeta de mantención vigente y carga ok.
- ☐ 07
- Sistema de altavoces probado con mensaje predefinido.
- ☐ 09
- Punto de encuentro exterior despejado y señalizado.

- ☐ 02
- Puertas de emergencia operativas y sin candados.
- ☐ 04
- Iluminación de emergencia operativa al menos 60 minutos.
- ☐ 06
- Red húmeda con presión adecuada y boquillas en su lugar.
- ☐ 08
- Planos de evacuación visibles, vigentes y bien iluminados.
- ☐ 10
- Directorio de emergencias visible en el puesto de mando.

FIRMA DEL SUPERVISOR

FECHA

___ / ___ / ____

TURNO

PRINCIPIO · Una vía de evacuación obstruida durante 5 minutos puede costar vidas en una emergencia real.

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

PREVENIR

Aplicar el ciclo de gestión integral del riesgo.

RESPONDER

Liderar la primera respuesta con AIDEP y ACCEDER.

REGISTRAR

Sostener el Libro de Novedades con rigor profesional.