



2025

HOJA DE CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	10/2018	Actualización de documento
02	03/2019	Cambio nombre del documento; actualización marco normativo; incorporación del SCI en el glosario; ajuste a la introducción, cambio general del término plan de emergencias y contingencias por plan de gestión de desastres; cambio de términos discapacitados y minusválidos por personas en situación de discapacidad física psíquica o mental (acorde a la sentencia C-548 de 2015 de la Corte Constitucional); incorporación de anexos de fichas técnicas de red hidráulica contra incendios; incorporación de anexos planos con ubicación de componentes de las redes de electricidad, agua y gas natural; incorporación estructura SCI para atención de incidentes en horario diurno, nocturno y fines de semana; incorporación de funciones de la estructura SCI; Actualización directorios de emergencia; ajuste descripción de rutas de evacuación “duplicada”; corrección del término bala CO2 por cilindro O2 en inventario de equipos plan de atención medica; ajuste general del documento(justificación, tipología, márgenes, encabezado, gramática, ortografía, entre otros).
03	05/2020	Actualización directorios de emergencia, inclusión plan para atención de emergencias con escaleras eléctricas, marco normativo resolución DEA y Prevención Contagio COVID-19.
04	04/2021	Información general de la empresa, puntos de encuentro, información de locales, esquema organizacional SCI.
05	02/2022	Esquema organizacional SCI, Estructura del Dispositivo De Seguridad.
06	02/2023	Actualización anual Plan de Emergencias, Directorio de emergencias interno y externo, Actualización válvula antisísmica de gas natural. Análisis de amenazas y determinación de vulnerabilidades
07	12/2023	Actualización y estandarización División Colombia, control de anexos y tablas. Actualización Política de ingreso de mascotas.
08	04/2025	Actualización anual Plan de Emergencias, Directorio de emergencias interno y externo. Análisis de amenazas y determinación de vulnerabilidades.
09	08/2025	Actualización anual Plan de Emergencias, Directorio de emergencias interno y externo. Análisis de amenazas y determinación de vulnerabilidades. Adición de información de capacidad de ocupación, Inclusión capacidad de evacuación por niveles – Tablas de evacuación. Actualización capacidad de parqueaderos. Adición de Política de Gestion de Riesgos de Desastres.

Tabla 1. CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE CAMBIO

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

MARCO NORMATIVO

1.1. Marco Normativo Nacional:

- Ley 1523 de 2012: “Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1562 de 2012: “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional”.
- Decreto 93 de 1998: “Por el cual se adopta el Plan Nacional para la Prevención y Atención de Desastres.”
- Ley 1575 de 2012: “Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia”.
- NSR 10: “Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistentes Título J y K”.
- Decreto 1072 de 2015 actualizado en abril de 2017 “Decreto único reglamentario del sector trabajo”.
- Resolución 312 de 2019 “Estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo”.
- Decreto 2157 de 2017 “Directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres en las entidades públicas y privadas”.
- Resolución 0256 de 2014 “Por medio de la cual se reglamenta la conformación, capacitación y entrenamiento para las brigadas contraincendios de los sectores energético, industrial, petrolero, minero, portuario, comercial y similar en Colombia”.
- Resolución 0358 de 2014 “Por medio de la cual se adopta como procedimiento operativo para los cuerpos de bomberos el modelo organización al sistema comando de incidentes SCI”.
- NTC 6253 “Requisitos mínimos de los prestadores logísticos para actividades de control y manejo de aglomeraciones de público”.
- Ley 1831 de 2017 “Por medio de la cual se regula el uso del desfibrilador externo automático en transportes de asistencia, lugares de alta afluencia de público”
- Decreto 531 de 08 abril 2020 Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público
- Decreto 1408 del 3 de noviembre de 2021: Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVIO - 19, Y el mantenimiento del orden público. (Exigencia de carné de vacunación en lugares públicos).
- Resolución 1687 del 25 de octubre de 2021: Por medio de la cual se modifica la Resolución 777 de 2021 en el sentido de incrementar el aforo permitido en lugares o eventos masivos, públicos o privados.
- Resolución 350 del 01 de marzo de 2022: Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para el desarrollo de las actividades económicas, sociales, culturales y del Estado.

2. GLOSARIO

2.1. Definiciones

Accidente de trabajo: Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Alerta: Estado que se declara con anterioridad a la manifestación de un evento peligroso, con base en el monitoreo del comportamiento del respectivo fenómeno, con el fin de que las entidades y la población involucrada activen procedimientos de acción previamente establecidos.

Amenaza: Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

Análisis y evaluación del riesgo: Implica la consideración de las causas y fuentes del riesgo, sus consecuencias y la probabilidad de que dichas consecuencias puedan ocurrir. Es el modelo mediante el cual se relaciona la amenaza y la vulnerabilidad de los elementos expuestos, con el fin de determinar los posibles efectos sociales, económicos y ambientales y sus probabilidades. Se estima el valor de los daños y las pérdidas potenciales, y se compara con criterios de seguridad establecidos, con el propósito de definir tipos de intervención y alcance de la reducción del riesgo y preparación para la respuesta y recuperación.

Calamidad pública: Es el resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la población, en el respectivo territorio, que exige al municipio, distrito o departamento ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción.

Conocimiento del riesgo: Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto por la identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes y la comunicación para promover una mayor conciencia de este que alimenta los procesos de reducción del riesgo y de manejo de desastre.

Desastre: Es el resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que, al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la

prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad, que exige del Estado y del sistema nacional ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción.

Emergencia: Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general.

Evento: Suceso importante programado de índole social, académica, artística o deportiva. Exposición (elementos expuestos): Se refiere a la presencia de personas, medios de subsistencia, servicios ambientales y recursos económicos y sociales, bienes culturales e infraestructura que por su localización pueden ser afectados por la manifestación de una amenaza.

Gestión del riesgo: Es el proceso social de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas y acciones permanentes para el conocimiento del riesgo y promoción de una mayor conciencia de este, impedir o evitar que se genere, reducirlo o controlarlo cuando ya existe y para prepararse y manejar las situaciones de desastre, así como para la posterior recuperación, entiéndase: rehabilitación y reconstrucción. Estas acciones tienen el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar y calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible.

Incidente: Suceso de causa natural o por actividad humana que requiere la acción de personal de servicios de emergencias para proteger vidas, bienes y ambiente.

Intervención: Corresponde al tratamiento del riesgo mediante la modificación intencional de las características de un fenómeno con el fin de reducir la amenaza que representa o de modificar las características intrínsecas de un elemento expuesto con el fin de reducir su vulnerabilidad.

Intervención correctiva: Proceso cuyo objetivo es reducir el nivel de riesgo existente en la sociedad a través de acciones de mitigación, en el sentido de disminuir o reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible, y la vulnerabilidad de los elementos expuestos.

Intervención prospectiva: Proceso cuyo objetivo es garantizar que no surjan nuevas situaciones de riesgo a través de acciones de prevención, impidiendo que los elementos expuestos sean vulnerables o que lleguen a estar expuestos ante posibles eventos peligrosos. Su objetivo último es evitar nuevo riesgo y la necesidad de intervenciones correctivas en el futuro. La intervención prospectiva se realiza primordialmente a través de la planificación ambiental sostenible, el ordenamiento territorial, la planificación sectorial, la regulación y las especificaciones técnicas, los estudios de prefactibilidad diseño adecuados, el control y seguimiento y en general todos aquellos mecanismos que contribuyan de manera anticipada a la localización, construcción y funcionamiento seguro de la infraestructura, los bienes y la población.

Manejo de desastres: Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto por la preparación para la respuesta a emergencias, la preparación para la recuperación pos-desastre, la ejecución de dicha respuesta y la ejecución de la respectiva recuperación, entiéndase: rehabilitación y recuperación.

Mitigación del riesgo: Medidas de intervención prescriptiva o correctiva dirigidas a reducir o disminuir los daños y pérdidas que se puedan presentar a través de reglamentos de seguridad y proyectos de inversión pública o privada cuyo objetivo es reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible, y la vulnerabilidad existente.

Preparación: Es el conjunto de acciones principalmente de coordinación, sistemas de alerta, capacitación, equipamiento, centros de reserva y albergues y entrenamiento, con el propósito de optimizar la ejecución de los diferentes servicios básicos de respuesta, como accesibilidad y transporte, telecomunicaciones, evaluación de daños y análisis de necesidades, salud y saneamiento básico, búsqueda y rescate, extinción de incendios y manejo

de materiales peligrosos, albergues y alimentación, servicios públicos, seguridad y convivencia, aspectos financieros y legales, información pública y el manejo general de la respuesta, entre otros.

Prevención de riesgo: Medidas y acciones de intervención restrictiva o prospectiva dispuestas con anticipación con el fin de evitar que se genere riesgo. Puede enfocarse a evitar o neutralizar la amenaza o la exposición y la vulnerabilidad ante la misma en forma definitiva para impedir que se genere nuevo riesgo. Los instrumentos esenciales de la prevención son aquellos previstos en la planificación, la inversión pública y el ordenamiento ambiental territorial, que tienen como objetivo reglamentar el uso y la ocupación del suelo de forma segura y sostenible.

Recuperación: Son las acciones para el restablecimiento de las condiciones normales de vida mediante la rehabilitación, reparación o reconstrucción del área afectada, los bienes y servicios interrumpidos o deteriorados y el restablecimiento e impulso del desarrollo económico y social de la comunidad. La recuperación tiene como propósito central evitar la reproducción de las condiciones de riesgo preexistentes en el área o sector afectado.

Reducción del riesgo: Es el proceso de la gestión del riesgo, está compuesto por la intervención dirigida a modificar o disminuir las condiciones de riesgo existentes, entiéndase: mitigación del riesgo y a evitar nuevo riesgo en el territorio, entiéndase: prevención del riesgo. Son medidas de mitigación y prevención que se adoptan con antelación para reducir la amenaza, la exposición y disminuir la vulnerabilidad de las personas, los medios de subsistencia, los bienes, la infraestructura y los recursos ambientales, para evitar o minimizar los daños y pérdidas en caso de producirse los eventos físicos peligrosos. La reducción del riesgo la componen la intervención correctiva del riesgo existente, la intervención prospectiva de nuevo riesgo y la protección financiera.

Respuesta: Ejecución de las actividades necesarias para la atención de la emergencia como accesibilidad y transporte, telecomunicaciones, evaluación de daños y análisis de necesidades, salud y saneamiento básico, búsqueda y rescate, extinción de incendios y manejo de materiales peligrosos, albergues y alimentación, servicios públicos, seguridad y convivencia, aspectos financieros y legales, información pública y el manejo general de la respuesta, entre otros. La efectividad de la respuesta depende de la calidad de preparación.

SCI: Sistema Comando de Incidentes, es la combinación de instalaciones, equipamiento, personal, protocolos, procedimientos y comunicaciones, operando en una estructura organizacional común, con la responsabilidad de administrar los recursos asignados para lograr efectivamente los objetivos pertinentes a un evento, incidente u operativo.

Vulnerabilidad: Susceptibilidad o fragilidad física, económica, social, ambiental o institucional que tiene una comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que un evento físico peligroso se presente. Corresponde a la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los seres humanos y sus medios de subsistencia, así como de sus sistemas físicos, sociales, económicos y de apoyo que pueden ser afectados por eventos físicos peligrosos.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Introducción

El plan de gestión de riesgo de desastres del centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** en el municipio de Risaralda, tiene como objetivo principal establecer los lineamientos para la identificación de riesgos, con el fin de implementar medidas de intervención específicas, para evitar que los eventos identificados como amenazas puedan poner en peligro la integridad de los ocupantes del lugar tanto visitantes como administrativos cumpliendo los requerimientos técnicos y normativos de los planes de gestión de riesgo de desastres en entidades públicas y privadas (PGRDEPP).

Adicional a la preparación del documento plan de gestión de riesgo de desastres., el centro comercial trabaja de manera transversal la intervención del riesgo, proyectando la implementación del plan de gestión de riesgo de desastres, con el objeto de estar preparados para que ante la ocurrencia de situaciones adversas se puedan desarrollar acciones de control inicial del peligro y en caso de ser necesario, la evacuación rápida del centro comercial a un lugar seguro, definidos como puntos de encuentro y los cuales serán mencionados dentro del documento.

El desarrollo tecnológico que ha implementado el centro comercial en su programa de emergencias no solo tiene un compromiso con los clientes, también tiene un compromiso interno con el equipo de trabajo y sus colaboradores; puesto que, ante la ejecución de los diferentes procesos, no se está excepto de la materialización de una emergencia, la cual lleva consigo el desencadenamiento de la afectación tanto de las personas como de la estructura e infraestructura del centro comercial.

Por lo anterior, a continuación, se presenta un documento que cuenta con metodologías puntuales que permitirán establecer el nivel de riesgo y vulnerabilidad en el que se encuentra el centro comercial **PARQUE ARBOLEDA**, las actividades a realizar para su mitigación, el establecimiento de las funciones del comité de emergencias junto con los procedimientos de acción e intervención.

Las herramientas descritas anteriormente, permitirán responder de forma eficiente y eficaz a situaciones súbitas de emergencia que puedan poner en riesgo la estabilidad del sistema, ya sea porque se presentan daños a la integridad del equipo de trabajo, pérdidas materiales, daños al medioambiente, daños a la imagen de la compañía o periodos de lucro cesante, entre otras.

Es por ello que el centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** en busca del bienestar y la seguridad de su equipo de trabajo, da inicio a un proceso encaminado a la prevención y atención de emergencias a través de la elaboración del plan de gestión de riesgo de desastres, documento que define y formaliza las acciones a desarrollar en las diferentes fases de la emergencia, a través de metodologías puntuales que permitirán establecer el nivel de riesgo y vulnerabilidad en el que se encuentra el centro comercial así como, las actividades a realizar para su mitigación, el establecimiento de las funciones del comité de emergencias junto con los procedimientos de acción e intervención

Los parámetros descritos anteriormente, son instrumentos indispensables que permitirán obtener una organización eficiente y flexible, donde cada integrante sea capaz de actuar en forma organizada, para atender y controlar la materialización de una emergencia, evitando poner en peligro la integridad del equipo humano, técnico, operativo y flotante del centro comercial.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

3.2. Justificación

El centro comercial **PARQUE ARBOLEDA**, consciente de la responsabilidad que le atañe, acorde a lo establecido en la política de Seguridad y salud en el trabajo de la organización y en cumplimiento de la Legislación Nacional, y Normas Técnicas Colombianas, emite el presente plan de gestión de riesgo de desastres y Contingencias de actividades permanentes, como herramienta fundamental de prevención de lesiones y/o daños a personas e instalaciones, para lo cual se trabajará en la siguiente dirección:

- Identificar los riesgos a los que los visitantes de las instalaciones se pueden ver amenazados en una situación de emergencia.
- Desarrollar un plan de divulgación de los procedimientos que se deben seguir en el eventual caso de la ocurrencia de una emergencia en el centro comercial **PARQUE ARBOLEDA**.



3.3. Objetivos

Objetivo general

Suministrar a la administración y funcionarios del centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** las herramientas necesarias para planear, organizar, dirigir y controlar actividades tendientes a mitigar las consecuencias de un evento súbito que pueda poner en peligro la estabilidad de la compañía.

Objetivos específicos

- Establecer para el centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** una política dirigida al campo de la prevención y atención de emergencias, definiendo el compromiso de sus directivas y la participación de los demás estamentos.
- Identificar y priorizar los riesgos que pueden afectar la organización y analizar el porcentaje de vulnerabilidad presente en las instalaciones.
- Identificar acciones tendientes a mejorar condiciones de riesgo para disminuir el impacto y nivel de vulnerabilidad del centro comercial.

- Establecer un esquema de organización eficaz y eficiente para responder inicialmente a una emergencia hasta el arribo de los organismos de socorro.
- Establecer procedimientos de reacción para el conocimiento y reducción del riesgo y el manejo del desastre de acuerdo con los componentes de respuesta del centro comercial y sus articulaciones con las entidades municipales.
- Articular la respuesta interna con el Comité Local de Gestión de Riesgo.
- Garantizar una mejor respuesta ante las emergencias que se generen.
- Disponer de un esquema de activación con una estructura organizacional ajustada a las necesidades de respuesta de las emergencias.

3.4. Alcance

El plan de gestión de riesgo de desastres del centro comercial **PARQUE ARBOLEDA**, ha sido desarrollado para identificar las amenazas internas y externas que puedan llegar a producir una situación de emergencia que afecten la integridad de los ocupantes las instalaciones y/o medio ambiente.

Se incluye también la organización de los recursos internos disponibles, así como los externos que ayuden en el control de situaciones de emergencia que se puedan presentar dentro de la edificación o a sus alrededores. Así mismo, define los niveles de coordinación y actuación con el comité local de gestión del riesgo, en los casos en que el nivel de la emergencia supere la capacidad operativa propia.

El alcance de un plan de gestión de riesgo de desastres y Contingencias de actividades permanentes está dirigido al personal del centro comercial, que debe ejercer la coordinación y toma de decisiones requeridas para la administración y atención de los incidentes ocasionados por las amenazas específicas identificadas para el centro comercial en el análisis de amenazas.

ParqueArauco®

4. Política de Gestión de Riesgos de Desastres

PARQUE ARBOLEDA, está dedicado a ventas y servicios de comercio al por menor en establecimientos, productos de bienes y expendio de alimentos preparados, reconoce la importancia de incluir en su direccionamiento estratégico, los mecanismos, acciones y metodologías para la adecuada gestión de los riesgos capaces de generar emergencias y desastres, estableciendo dentro de sus prioridades la protección de la Seguridad y Salud de las personas, el medio ambiente y de sus activos, mediante la planeación, aplicación, evaluación y mejora continua del PLAN DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES, que permitirá además, la adecuada articulación con las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres SNPAD y el cumplimiento de las exigencias legales y reglamentarias de la Ley 1523 de 2012, el Decreto 2157 de 2017, Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 y otras referencias que les son complementarias.

La presente metodología, desarrollará los procesos de la gestión del riesgo de desastres en la operación de **PARQUE ARBOLEDA**, que incluye el conocimiento del riesgo, la reducción del riesgo y el manejo de desastres y adopta los siguientes compromisos:

- Dar cumplimiento a la legislación nacional vigente y demás requisitos en materia de Gestión del Riesgo de Desastres GRD, de igual forma, efectuar las medidas adecuadas y suficientes para la prevención y preparación frente a potenciales emergencias del complejo comercial y su área de influencia.
- Asignar los recursos humanos, económicos, tecnológicos y de cualquier índole, necesarios para el diseño, implementación y evaluación de las actividades GRD, con el fin de prevenir la ocurrencia y dar la efectiva respuesta a las emergencias que se puedan materializar.
- Articular de manera efectiva a las entidades interesadas y dispuestas a la cooperación mutua y apoyo a terceros.
- Establecer el Plan de Emergencias y Contingencias PEC de su operación, definiendo las acciones ordenadas, los recursos requeridos, mecanismo de clasificación del nivel de las emergencias, los sistemas de alerta, alarma y las responsabilidades de los diferentes actores internos y externos para la respuesta.
- Integrar a la gestión del riesgo de desastres, las medidas de prevención y mitigación del riesgo de contagio por enfermedades infectocontagiosas, bajo lineamientos normativos legales declarados por el gobierno nacional.

Esta política tendrá alcance a todas las operaciones y todas las personas que prestan servicios en la copropiedad, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.

ParqueArauco®

Fecha de Aprobación: agosto de 2025

Fecha de Última Revisión: agosto de 2025

5. INFORMACIÓN GENERAL Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Generalidades

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA			
Razón Social	NIT	Representante legal	Cargo
EJE CONSTRUCCIONES S.A.S	900079790-5	ADRIANA JIMÉNEZ URIBE	Center Manager
UBICACIÓN			
Dirección	Avenida Circunvalar N° 5 – 20		
Barrio	Circunvalar		
Municipio	Pereira	Departamento	Risaralda
Teléfono:	(576) 3497141	Fax:	
Linderos sectoriales inmediatos		Vías de acceso	
Norte:	Avenida Egoya entre calles 5 y 6.	Acceso vehicular para carga sentido Oriente – Occidente, Avenida Egoya.	
Sur:	Avenida Circunvalar 5 – 20	Acceso peatonal, ingreso principal por medio de escaleras y rampas.	
Oriente:	Calle 5 entre Avenida Egoya y Avenida Circunvalar.	Por Calle 5 sentido Sur – Norte, en este costado se encuentran dos accesos de tipo peatonal y accesos vehículos particulares.	
Occidente:	Calle 6 entre Avenida Egoya y Avenida Circunvalar.	Por Calle 6 sentido Sur – Norte, en este costado se encuentra un acceso peatonal y acceso vehicular para taxis.	
Actividad Económica		6810: Actividades inmobiliarias realizadas con vienes propios o arrendados.	

Tabla 2. GENERALIDADES

5.2. Características

ÁREA CONSTRUIDA	104.000 m2
Características de la construcción	El predio de ubicación del Centro Comercial Parque Arboleda cuenta con área del lote de aproximadamente de 21.000 m2, asociado a la nomenclatura Avenida circunvalar N° 5 – 20 en la Ciudad de Pereira, se construyó bajo la licencia de construcción No. 003196, expedido por la Curaduría de Pereira. Cuenta con cinco (5) pisos de comercio, cinco (5) sótanos de estacionamiento y 9 pisos de Centro de Negocios, con un único acceso y una única salida, así como zonas de cargue y descargue, zonas de manejo de taxis, personas en situación de discapacidad física psíquica o mental (acorde a la sentencia C-548 de 2015 de la corte constitucional).
Niveles comerciales:	5 niveles comerciales, más 9 niveles en Centro de Negocios
Segundo nivel comercial:	
Tercer nivel comercial:	
Cuarto nivel comercial:	
Quinto Nivel – comercial	
Sótanos:	5 sótanos de estacionamiento, capacidad para 1.128 vehículos, 380 motocicletas y 25 ciclo parqueaderos.

Tabla 3. CARACTERÍSTICAS

5.3. Capacidad total y discriminada por sectores o áreas funcionales

Áreas	M2
Parqueaderos	57,266
Zonas comunes	15,954
Locales comerciales	33,519
Oficinas	7,365
Área construida	104.000
Área lote	21.000

Tabla 4. CAPACIDAD POR SECTORES

5.4. Horario de atención al público

Locales Comerciales: VIERNES Y SABADO DE 10:00 AM A 9:00 PM DOMINGOS A JUEVES DE 10:00 AM A 8:00 PM	Plazoleta de Comidas: DOMINGOS A JUEVES DE 11:00 AM A 9:00 PM VIERNES Y SABADO DE 11:00 AM A 12:00 AM
Restaurantes Mantel: DOMINGOS A JUEVES DE 11:00 AM A 9:00 PM VIERNES Y SABADO DE 11:00 AM A 12:00 AM	Bancos: LUNES A SABADO DE 9:00 AM A 8:00 PM
Carga y descarga: LUNES A DOMINGO DE 07:00 AM A 03:00PM CONTINUO LUNES A DOMINGO 03:00PM A 10:00 PM ESPECIFICO	Transporte de Valores LUNES A DOMINGO DE 08:00 AM A 08:00PM

Tabla 5. HORARIO DE ATENCIÓN

6. POLÍTICA DE INGRESO DE MASCOTAS

Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** (el “Centro Comercial”), consciente de la importancia que hoy tienen los animales de compañía y mascotas en los hogares colombianos, presenta la siguiente política de ingreso al Centro Comercial, y establece los lineamientos; para tal efecto:

Se permitirá el ingreso de animales domésticos, que pertenezcan a las especies de perros o gatos, siempre que:

- Estén bajo el cuidado de un adulto responsable,
- Porten collar y correa que permita su identificación y/o manipulación y bozal, en los casos en que sea requerido por ley (perros).
- Permanezcan en guacal (gatos)

6.1. Reglas para el ingreso y permanencia:

1. Las mascotas que ingresen al Centro Comercial son responsabilidad de un adulto, quien debe acompañarlo y vigilarlo en todo momento. El cuidado de las mascotas en ningún caso puede estar a cargo de un menor de edad.
2. Para el ingreso al Centro Comercial los tenedores o propietarios deberán tener y exhibir un kit de aseo que les permita limpiar los excrementos de su animal de compañía, kit que mínimo deberá estar compuesto por bolsa de basura y toallas de limpieza. El tenedor o propietario deberá limpiar los excrementos de su mascota inmediatamente, de tal forma que el espacio usado por el animal quede en perfecto estado de aseo y limpieza.
3. Los tenedores o propietarios deben cumplir con lo contenido en la Ley 746 de 2002 y/o el Código Nacional de Policía y Convivencia, especialmente en lo relacionado con la obligación de portar bozal, trailla o correa y las normas de salubridad, higiene y seguridad.
4. El animal de compañía debe cumplir con la reglamentación de vacunación y salubridad establecida en la legislación colombiana. El tenedor o propietario deberá portar siempre el carné de vacunación del animal de compañía. Este documento podrá ser requerido en cualquier momento por el Centro Comercial.
5. Los animales de compañía deberán portar en todo momento collar que permita su identificación y manipulación.
6. Solo se permite transitar por pasillos comerciales y áreas comunes del Centro Comercial
7. Las mascotas podrán ingresar a los locales únicamente cuándo estos permitan su ingreso.
8. No se podrán dejar animales de compañía solos o atados en las entradas o áreas del Centro Comercial.
9. En cumplimiento de la normatividad vigente, se prohíbe el ingreso de mascotas a las zonas de comidas (plazoleta de comidas, cafés, heladerías, restaurantes) y baños.
10. Para el ingreso a las áreas comunes utiliza siempre las escaleras fijas o los ascensores. Si tu mascota pesa menos de 10 kilos puedes utilizar las escaleras eléctricas siempre y cuando la lleves cargada
11. Los animales podrán permanecer en los vehículos estacionados en el Centro Comercial, bajo la responsabilidad exclusiva del propietario o tenedor, siempre y cuando estos cuenten con el espacio y la ventilación adecuada.
12. No está autorizado el ingreso o permanencia de las mascotas en los eventos que organice el Centro Comercial donde se presente aglomeración de público.
13. Evite ingresar con su animal de compañía cuando este en periodo estral (comúnmente conocido como celo).
14. Evite ingresar perros agresivos o ansiosos que no pueda controlar, especialmente ante el flujo constante de personas u otros animales.
- 15 siguiendo con los lineamientos establecidos por "Yellow Dog Project" (Proyecto Perro Amarillo), en caso de que su animal de compañía requiera un poco más de distancia cuando otras personas se aproximan a este o no puede estar demasiado cerca de otros perros, deberá portar en un lugar visible un listón de color amarillo.
16. A fin de garantizar la seguridad e integridad de sus visitantes, proteger la salubridad pública y evitar situaciones de peligro o incomodidad para las personas o para los animales, el Centro Comercial se reserva el derecho de admisión en el evento que lo considere conveniente. Se procederá a solicitar el retiro de los tenedores y de sus

animales en situaciones que afecten la normal y tranquila estadía en el Centro Comercial o cuando no se cumplan con los requisitos mencionados en este documento.

El Centro Comercial entiende y respeta que existen personas que no profesan el mismo sentimiento afectivo por los animales de compañía y pueden sentir cierto rechazo, molestia o incomodidad con la presencia de cualquier tipo de animal. Por esto, nos reservamos el derecho de ingreso en casos puntuales.

RESPONSABILIDAD

- El Centro Comercial no se hace responsable por las lesiones ocurridas a la mascota y/o animal de compañía dentro del mismo.
- Tenga en cuenta que el ingreso al Centro Comercial con un animal de compañía lo hace por su cuenta y riesgo y por tanto debe hacerse responsable de las acciones o daños que este cause al Centro Comercial, otros animales y/o a terceros, será responsable ante cualquier persona que pueda resultar perjudicada por su animal de compañía, en sus bienes, integridad física y/o en su vida.
- Como quiera que ostente la guarda y custodia absoluta de su animal de compañía, al ingresar con este al Centro Comercial, exime y excluye de toda responsabilidad a este último por los daños materiales, físicos y/o morales que el animal de compañía pueda ocasionar a terceros.
- El tenedor o propietario asumirá la responsabilidad civil, administrativa o penal que se derive por cualquier acto del animal de compañía, por su tenencia o propiedad o por el incumplimiento de las normas sobre tenencia animal; mantendrá indemne al Centro Comercial por cualquier reclamación o condena que se presente por estos hechos y reembolsará todos los gastos o costos en que este incurra.

El Centro Comercial se reserva la facultad de modificar o adicionar el presente reglamento en cualquier momento, de acuerdo con las políticas que considere más adecuadas para el funcionamiento de este.

Al ingresar con el animal de compañía al Centro Comercial se entiende aceptada la política de ingreso establecida en el presente documento.

7. OPERACIÓN

7.1.1. Responsabilidad Operativa del CC + Locatarios

ASEO: El área de operaciones del Centro Comercial, ha establecido una alianza estratégica con la empresa de Aseo y mantenimientos, que será la responsable del debido cuidado y mantenimiento de las áreas comunes del Centro Comercial (Pasillos de Circulación de Clientes, Pasillos Técnicos, Baños de Clientes, Baños del Personal, Oficina Administrativa, Accesos y Salidas, Muelles de Cargas ubicados en las áreas comunes, Parqueaderos, Casino de Empleados, Enfermería y Otras instalaciones técnicas de responsabilidad de la administración o delegadas a terceros.

7.1.2. Acumulación de basuras

El edificio cuenta con un sistema de SHUT de basura ubicado en la planta baja sótano 5, donde bajan todas las basuras de los pisos, y se reciclan todos los días, la empresa recolectora aseo se tiene programada para su operación en días específicos, el SHUT de basura cuenta con sensores de humos y gabinetes contra incendios para contrarrestar conatos de incendios.



El centro Comercial parque Arboleda consiente de la necesidad del manejo idóneo y disposición final de residuos, tienen dentro de su operación una empresa dedicada para el tratamiento y aprovechamiento de éstos, por medio de procesos tecnificados en plantas certificadas.

Estos procesos garantizan la disposición final de sus residuos, en plantas de producción especializadas, cumpliendo con las normas locales.

Como parte de un proceso productivo y ambientalmente amigable, cumpliendo con las disposiciones legales en Colombia. Residuos que manejamos:

- Residuos de alimentos generados en industria, casinos, restaurantes.
- Lodos de trampas de grasa.
- Aceite vegetal usado (AVU).
- Productos no conformes.
- Escombros.

El servicio consta de recolección, transporte, recepción en planta.

7.1.3. Horarios para recolección de residuos:

Actividad	Días y horario
Recolección residuos orgánicos	Lunes a domingo de 06:00 am a 05:00 pm
Recolección residuos aprovechables y no Aprovechables	Lunes a domingo de 06:00 am a 05:00 pm

Tabla 6. HORARIOS RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

El área de operaciones a través de la empresa de Aseo y mantenimiento cooperará en atender las situaciones de emergencias que se puedan producir al interior de los locales.

7.1.4. Procedimiento de operación recolección de residuos orgánicos

La empresa de aseo denominada FACILITY es quien se encarga de la distribución de canecas para uso general las cuales están distribuidas en mall de comidas y pasillos de servicio.

Cada local fue enterado del procedimiento de recolección, horario, y uso adecuado de las canecas.

7.1.5. Procedimiento de operación manejo de material reciclable

- Los residuos generados en las instalaciones de clientes por los locatarios o recogidos en los contenedores dispuestos por el centro comercial para la recolección de residuos de sus visitantes serán revisadas por el personal encargado para realizar las labores de separación y clasificación de los materiales.
- Todas las bolsas de residuos serán revisadas por los operarios, con el fin de separar los residuos aprovechables de los ordinarios.
- Los residuos de los baños serán identificados con el fin de no someter esas bolsas a proceso de separación, es necesario identificar las mismas con un color diferente para que los operarios no las procesen. Después de la

separación, los operarios llevarán las bolsas de residuos ordinarios al contenedor dispuesto por el operador de la basura.

- Será responsabilidad del centro comercial mantener un contenedor con espacio suficiente para el almacenamiento temporal de estos residuos.
- Los Residuos reciclables separados serán embalados y acopiados en el cuarto de forma ordenada hasta el día de su recolección.
- La recolección se puede hacer diariamente o con otra frecuencia de acuerdo con capacidad de almacenamiento del cliente.
- Los residuos serán pesados por separado por tipo de material antes de su evacuación, así: Plástico flexible Plástico rígido Chatarra Vidrio Papel archivo Papel periódico Cartón / plegadiza.
- El proceso interno de recolección dentro del centro comercial lo realiza el cliente, el área de mantenimiento se encarga de hacer recolección de las bolsas en cada uno de los locales en un horario determinado.
- El personal cubrirá el horario de 6 am a 9 pm.
- El personal asignado debe mantener el área asignada limpia, ordenada y demarcada.
- El Cliente podrá escribir cualquier observación que tenga con respecto al procedimiento, al servicio prestado o al operario. Esta es la forma más rápida y efectiva de lograr comunicación entre las áreas operativa y administrativa de ambas partes.

7.2. Almacenamiento de químicos, materiales tóxicos, venenosos, inflamables o nocivos para la seguridad de las personas, el ambiente y las instalaciones.

Al interior de las instalaciones del edificio Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** cuenta con zonas de bodegaje para la empresa de aseo, dentro de los principales elementos químicos de trabajo de la empresa catalogada como FACILITY

Dentro de los principales elementos químicos de trabajo se encuentran; aceite mineral, ambientador líquido, bactericida, crema multigrast, creolina, desengrasante, jabón 1ª, jabón en polvo/detergente, limpiavidrios, límpido, de igual forma se tienen elementos como esponjillas, plumeros, paños abrasivos, lana de acero.

Almacenamiento de químicos:

Se cuenta con el almacenamiento de dos tanques de combustibles de 800 y 250 galones, para las plantas eléctricas y la bomba Diesel de la red contraincendios respectivamente, los cuales están ubicados así:

- 1 tanque de 800 GL ACPM en subestación 2 de sótano 1
- 1 tanque de 250 GL ACPM en subestación 1 de sótano 1

7.3. Manejo de personas en situación de discapacidad física psíquica o mental y niños.

El edificio cuenta con rampas de acceso para personas en situación de discapacidad física psíquica o mental, rampas de acceso del parqueadero y circulación por los medios de transporte vertical, cada batería de baños lleva un baño habilitado para este tipo de personas, en caso de emergencias los brigadistas están capacitados para generar los desplazamientos requeridos a los medios de evacuación más cercanos.

Para el manejo de niños y adultos mayores, se tiene definido un punto para personas extraviadas en el punto de información ubicado en el nivel 1.

7.4. Almacenamiento de víveres y manejo de alimentos.

Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** cuenta con locales de comidas y espacios que cuentan con manejo de elementos especiales para cocción de alimentos o que requieren que dentro de sus instalaciones existan los elementos específicos, el centro comercial se encarga de desarrollar mantenimientos y auditorías internas para el correcto funcionamiento de todos estos elementos, ya que cuentan con Hornos, Extractores, equipos eléctricos y de gas.

7.5. Equipos de Alarma y Detección contra incendios

El Centro comercial cuenta con tanques de almacenamiento de agua potable, agua reciclada proveniente de aguas lluvias y tanques para la red de incendio.

7.5.1. Almacenamiento de agua

El Centro comercial cuenta con tanques de almacenamiento de agua potable, agua reciclada proveniente de aguas lluvias y tanques para la red de incendio.

Capacidad m3	DESCRIPCIÓN
414	Agua potable en dos tanques
600	Agua reciclada en dos tanques de 300 m3 c/u
140	Agua red de incendios en dos tanques 70 m3 c/u

Tabla 7. CAPACIDAD ALMACENAMIENTO DE AGUA

Para la extinción de incendios se eligió el sistema de regaderas automáticas “Splinker”, respaldado por gabinetes de mangueras y extintores manuales.

Contamos con gabinetes distribuidos en todos los niveles tanto de comercio, oficinas y sótanos.

Los sótanos cuentan con gabinetes clase 3 (válvulas y mangueras de 1 ½” más válvula de 2 ½”).
Los pisos de comercio y los teatros tienen regaderas automáticas y gabinetes clase 2 (válvula y manguera de 1 ½”).

- Los pisos de oficinas tienen gabinetes clase 2.
- En todos los gabinetes se cuenta con extintor multipropósito de 10 lb de agente extintor ABC, y en Mall clase K, hacha pico, llave spanner, manguera de 1 ½” y pitón de 1 ½”
- El sistema contra incendio instalado consta de una bomba diesel de 750 GPM que alimenta una red con tres sistemas de distribución independientes “risers”que llevan el agua a los parqueaderos, pisos de comercio, teatros, oficinas de administración y la torre de oficinas.
- Se cuenta con dos (2) tanques de almacenamiento de agua de 70 m3 cada uno, adicionalmente se cuenta con dos conexiones siamesas para que los bomberos desde el exterior puedan inyectar agua directamente al sistema en caso de ser necesario. Estas están ubicadas sobre la calle 6 con circunvalar y otra en Avenida Egoia.
- Cada instalación y sus componentes están acordes con las normas NFPA.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Sistema de detección y alarma:

El Centro comercial cuenta con el siguiente soporte de equipamiento:

- 1. Panel de incendio 1 unid
- 2. Sensores de humo 334 unid
- 3. Estaciones manuales 98 unid
- 4. Sirenas 98 unid
- 5. Luces estroboscópicas 97 unid

Adicionalmente el panel tiene contacto con cada uno de los grupos de sensores de los locales de comercio, así como de las tiendas anclas y torre de oficinas.
Estas instalaciones y sus componentes cumplen con las normas técnicas que corresponden y especialmente con la NFPA 72.

7.6. Equipamiento General

Carga instalada: 5500 KVA a 33000 V media tensión, suministro desde SUBESTACIÓN DE VENTORILLO de la EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA.

Cuartos Eléctricos

CUARTOS COSTADO CALLE 5 TORRE 3	DESCRIPCIÓN
Subestación 1	Seccionador y celda de medida principal Subestación Eléctrica Principal 1 Media Tensión 3300 V
Planta Electrica CN	Planta Eléctrica Centro de Negocios Media Tensión 500 kVA 216 V
Transformador CN	Transformador Eléctrico Centro de Negocios Media Tensión 500 kVA 216 VCA
Subestación CN	Subestación Eléctrica Centro de Negocios Media Tensión 500 kVA 216 VCA

CUARTOS S1 COSTADO CALLE 6 TORRE 3	DESCRIPCIÓN
Subestación locales calle 6	Subestación Eléctrica Calle 6 Media Tensión 1250 kVA 216 V
Transformador locales calle 6	Transformador Eléctrica Calle 6 Media Tensión 1250 kVA 216 V

Planta Eléctrica: Calle 6	Planta Calle 6 1000 kVA 240/120v
Zona común	Planta Zona Común 1000 kVA 440/255v
Calle 5	Planta Calle 5 1000 kVA 240/120v
Transformador zona común	Transformador Eléctrica Zona Común Media Tensión 1,000 kVA 452 V
Transformador calle 5	Transformador Eléctrica Calle 5 Media Tensión 1250 kVA 216 V
Subestación 2 media tensión	Seccionadores media tensión Proyecto desarrollo inmobiliario (H&M) Transformador Media Tensión 220 V
Planta Eléctrica desarrollo inmobiliario (H&M)	Proyecto desarrollo inmobiliario Media Tensión 800 KVA

Tabla 8. Cuartos Eléctricos

Redes de gas

Se encuentra distribuido por las fachadas de calle 5, calle 6 y Av. Egoya por donde se ubican las verticales y distribuyen a los locales de comidas y tienda Éxito. En cada punto se encuentran los centros de regulación y los centros de medida con sus respectivas cajillas y válvulas de corte.

La red de gas cuenta con válvulas antisísmicas las cuales cortan automáticamente el flujo de gas cuando se produce un sismo de suficiente intensidad.

La red de acometida a los locales se encuentra instalada bajo requerimientos de seguridad y pintada de color amarillo. El proyecto fue realizado por EFIGAS quien desarrolla el servicio de suministro de gas como empresa prestadora de servicio ESP.

Los puntos para el corte de servicio se encuentran ubicados en:

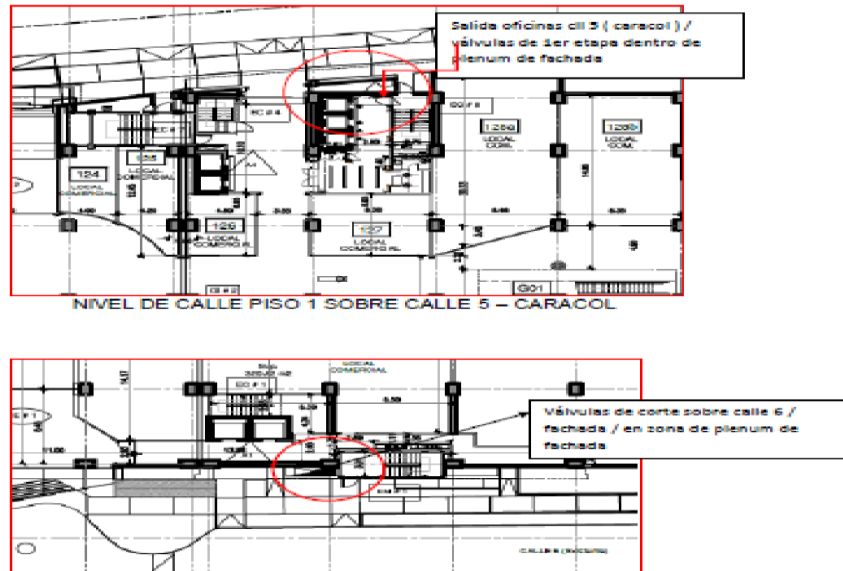


Imagen 1. UBICACIÓN PUNTOS DE CORTE

7.7. Almacenamiento ACPM.

Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** cuenta con 2 tanques de almacenamiento de ACPM uno de 800 Gal y el otro de 250 GI los cuales están ubicados en el sótano uno y dos. Estos cuentan con recinto construido de acuerdo con la normatividad aplicable para tal fin un procedimiento de descarga del ACPM el cual se realiza considerando todas las condiciones de seguridad, se cuenta con un Kit para derrames y taponamiento ubicado estratégicamente al igual que extintores.

7.8. Servicios Públicos

ELECTRICIDAD: el suministro de energía eléctrica de cada local será realizado directamente por el operador de Red, quien será responsable por la atención de la cuenta y por la facturación mensual, lo anterior con base en las lecturas del medidor instalado para cada local por el operador de Red.

Para temas de operación y adecuaciones dentro de los locales, cada Local tiene habilitado un interruptor de protección a la entrada de la acometida eléctrica que permite interrumpir el suministro de energía, sin embargo, será obligación de los locatarios contar con el visto bueno, de la administración previo a la ejecución de los trabajos. Complementando la frase anterior, está estrictamente prohibida la realización de trabajos eléctricos o de otra índole que no hayan sido previamente aprobados por la administración del Centro Comercial y en particular por el área de operaciones.

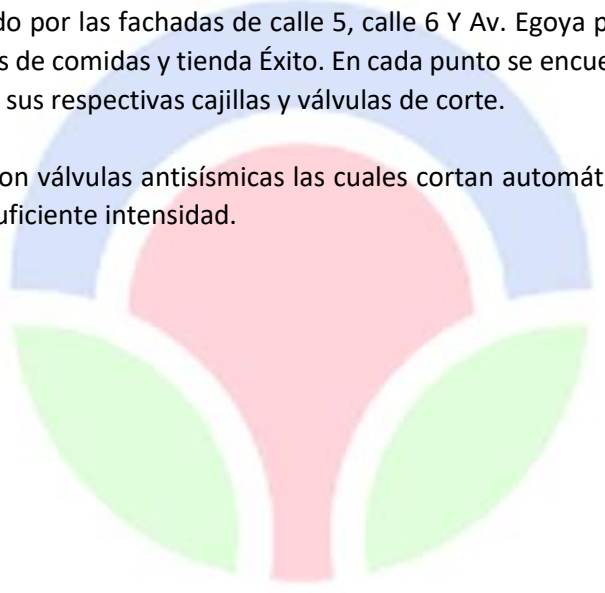
AGUA: el suministro hídrico de cada local será realizado directamente por el Centro Comercial, quien será responsable por la atención de la cuenta y por la facturación mensual, lo anterior con base a las lecturas del medidor instalado para cada local por parte del Centro Comercial. Para temas de operación y adecuaciones dentro de los locales, cada Local tiene habilitado una válvula reguladora ubicada en el punto cero de la acometida que permite interrumpir el suministro, sin embargo, será obligación de los locatarios contar con el visto bueno, de la administración previo a la ejecución de cualquier trabajo que modifique el proyecto original

y aprobado por el centro comercial o sus asesores. Complementando la frase anterior, está estrictamente prohibida la realización de trabajos en la red de agua o de otra índole que no hayan sido previamente aprobados por la administración del Centro Comercial y en particular por el área de operaciones.

GAS: el suministro de este combustible a cada local será realizado directamente por el operador de Red (EFIGAS), quien será responsable por la atención de la cuenta y por la facturación mensual, lo anterior en base a las lecturas del medidor instalado para cada local por el operador de Red. Para temas de operación y adecuaciones dentro de los locales, cada Local tiene habilitado una válvula reguladora ubicada en el punto cero de la acometida que permite interrumpir el suministro, sin embargo, será obligación de los locatarios contar con el visto bueno, de la administración previo a la ejecución de los trabajos. Complementando la frase anterior, está estrictamente prohibida la realización de trabajos eléctricos o de otra índole que no hayan sido previamente aprobados por la administración del Centro Comercial y en particular por el área de operaciones.

Se encuentra distribuido por las fachadas de calle 5, calle 6 Y Av. Egoza por donde se ubican las verticales y distribuyen a los locales de comidas y tienda Éxito. En cada punto se encuentra los centros de regulación y los centros de medida con sus respectivas cajillas y válvulas de corte.

La red de gas cuneta con válvulas antisísmicas las cuales cortan automáticamente el flujo de gas cuando se produce un sismo de suficiente intensidad.


ParqueArauco®

8. ANÁLISIS DE RIESGOS Y DESARROLLO DE MEDIDAS



Imagen 2. ROMBO DE RIESGO

Metodología por colores:

El **plan de preparación y respuesta ante emergencias** constituye un elemento fundamental en la prevención de lesiones e impactos ambientales ocasionadas por una emergencia declarada e inclusive también, como elemento clave en la continuidad del negocio.

La metodología, **permite de forma cualitativa evaluar el impacto** (Alto, Medio o Bajo) que puedan llegar a tener las amenazas previamente identificadas y categorizadas en 4 grupos que conformarían la evaluación en Diamante.

- A: Calificación de la probabilidad de ocurrencia de la Amenaza
- P: Vulnerabilidad de las personas frente a la amenaza
- R: Vulnerabilidad de los recursos frente a la amenaza
- S: Vulnerabilidad de los Sistemas y Procesos frente a la amenaza

Una vez **identificada la amenaza**, es necesario entonces, de acuerdo con la metodología, calificar si la amenaza identificada tiene el potencial de ocurrir de acuerdo a las condiciones observadas.

Así pues, la amenaza puede ser calificada como de una ocurrencia, por cada amenaza valorada, se empezará a evaluar la vulnerabilidad, entendiéndose como la susceptibilidad que tiene la organización de verse afectada en las siguientes categorías:

- Personas
- Recursos
- Sistemas y Procesos

Calificación del evento	Comportamiento
POSIBLE	Es aquel fenómeno que puede suceder o que es factible porque no existen razones históricas y científicas para decir que esto no sucederá. Se le asigna el color VERDE.
PROBABLE	Es aquel fenómeno esperado del cual existen razones y argumentos técnicos y científicos para creer que sucederá. Se le asigna el color AMARILLO.
INMINENTE	Es aquel fenómeno esperado que tiene alta probabilidad de ocurrir. Se le asigna el color ROJO.

RESULTADO DE LA CATEGORIA	INTERPRETACIÓN	COLOR EN EL ROMBO
Entre 0.00 y 1.00	ALTA	ROJO
Entre 1.01 y 2.00	MEDIA	AMARILLO
Entre 2.01 y 3.00	BAJA	VERDE



Calificación del nivel del riesgo			
Sumatoria de rombos	Calificación	Interpretación	Ejemplo
3 o 4 rombos en rojo	Alto 	Implica que la amenaza y el grado de vulnerabilidad están en su punto máximo. Se deben priorizar acciones preventivas, que viabilicen la preparación y respuesta ante cualquier emergencia.	
1 o 2 rombos rojos 3 o 4 rombos amarillos	Medio 	Los valores que representan la vulnerabilidad o la amenaza son altos se deben considerar las medidas preventivas aplicables frente a la amenaza.	
0 rombos rojos 1 o 2 rombos amarillos	Bajo 	El riesgo es BAJO, lo cual significa que la vulnerabilidad y la amenaza están controladas. Las acciones preventivas deben mantenerse.	

Imagen 3. CALIFICACIÓN DEL RIESGO

8.1. Análisis de riesgos

Resultado de Evaluación

Evaluación del resultado: De acuerdo al resultado evaluación del nivel de exposición y la predisposición a la perdida que pudieran surgir durante las múltiples actividades desarrolladas en el centro comercial, se puede concluir que, aunque en resultado evidencia un nivel de vulnerabilidad bajo, se debe considerar la intervención inmediata de las condiciones que por continuidad de obra en la infraestructura física que aún no permiten la entrega final de los componentes técnicos y tecnológicos de identificación y actuación en caso de emergencias, por parte de la constructora.

En concordancia con lo anterior, se han desarrollado estrategias de preparación y respuesta ante emergencias acorde a los recursos existentes, las cuales contemplan Protocolos Operativos Normalizados, Capacitación operativa de atención y fortalecimiento de las relaciones con los grupos de apoyo externo, como se detalla en el presente documento.

ANÁLISIS DE AMENAZA			ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD														NIVEL DE RIESGO		
AMENAZA	CALIFICACIÓN	COLOR RIESGO	PERSONAS					RECURSOS					SISTEMAS Y PROCESOS						
			1. GESTIÓN ORGANIZACIONAL	2. CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	3. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD	TOTAL VULNERABILIDAD DE PERSONAS	COLOR RIESGO DE PERSONAS	1. SUMINISTRO	2. EFICACIAS	3. EQUIPOS	TOTAL VULNERABILIDAD DE RECURSOS	COLOR RIESGO DE RECURSOS	1. SERVICIOS	2. SISTEMAS ALTERNOS	3. RECUPERACIÓN	TOTAL VULNERABILIDAD DE SISTEMAS Y PROCESOS	COLOR RIESGO DE SISTEMAS Y PROCESOS		
Movimientos sísmicos.	Probable		0,86	0,88	1,00	2,73		1,00	1,00	0,92	2,92		1,00	1,00	0,40	2,40			BAJO
Inundación.	Probable		0,86	0,88	1,00	2,73		1,00	1,00	0,92	2,92		1,00	1,00	0,40	2,40			BAJO
Incendios	Probable		0,86	0,88	1,00	2,73		1,00	1,00	0,92	2,92		1,00	1,00	0,40	2,40			BAJO
Explosiones	Probable		0,86	0,88	1,00	2,73		1,00	1,00	0,92	2,92		1,00	1,00	0,40	2,40			BAJO
Fugas	Probable		0,86	0,88	1,00	2,73		1,00	1,00	0,92	2,92		1,00	1,00	0,40	2,40			BAJO
Fallas en equipos y sistemas	Probable		0,86	0,88	1,00	2,73		1,00	1,00	0,92	2,92		1,00	1,00	0,40	2,40			BAJO
Hurto	Probable		0,86	0,88	1,00	2,73		1,00	1,00	0,92	2,92		1,00	1,00	0,40	2,40			BAJO
Asaltos	Probable		0,86	0,88	1,00	2,73		1,00	1,00	0,92	2,92		1,00	1,00	0,40	2,40			BAJO
Asonadas - Actos Vandálicos	Posible		0,86	0,88	1,00	2,73		1,00	1,00	0,92	2,92		1,00	1,00	0,40	2,40			BAJO
Terrorismo.	Posible		0,86	0,88	1,00	2,73		1,00	1,00	0,92	2,92		1,00	1,00	0,40	2,40			BAJO

Imagen 4. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.

8.2. Desarrollo de medidas

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DIRECTORIO DE EMERGENCIAS

La respuesta a las emergencias requiere de una organización que utilice los recursos disponibles en forma eficiente con el fin de prevenir y mitigar los eventos que ponen en riesgo la integridad de las personas y de las instalaciones. La organización para emergencias aplica a partir del evento y sustituye la estructura organizacional de la sede y se denomina para este fin Sistema Comando de Incidentes. Es el grupo de trabajo que se hace responsable de administrar la ejecución de las actividades definidas en el Plan de gestión de riesgo de desastres.

8.2.1. Esquema organizacional horario diurno entre semana

Incidentes en horario diurno entre semana comprendidos de lunes a viernes entre 08:00am y 06:00pm. El APH y/o auxiliar de enfermería trabaja de lunes a domingo en turno de 09:00am hasta las 09:00pm y el área protegida definida con servicio 24/7.

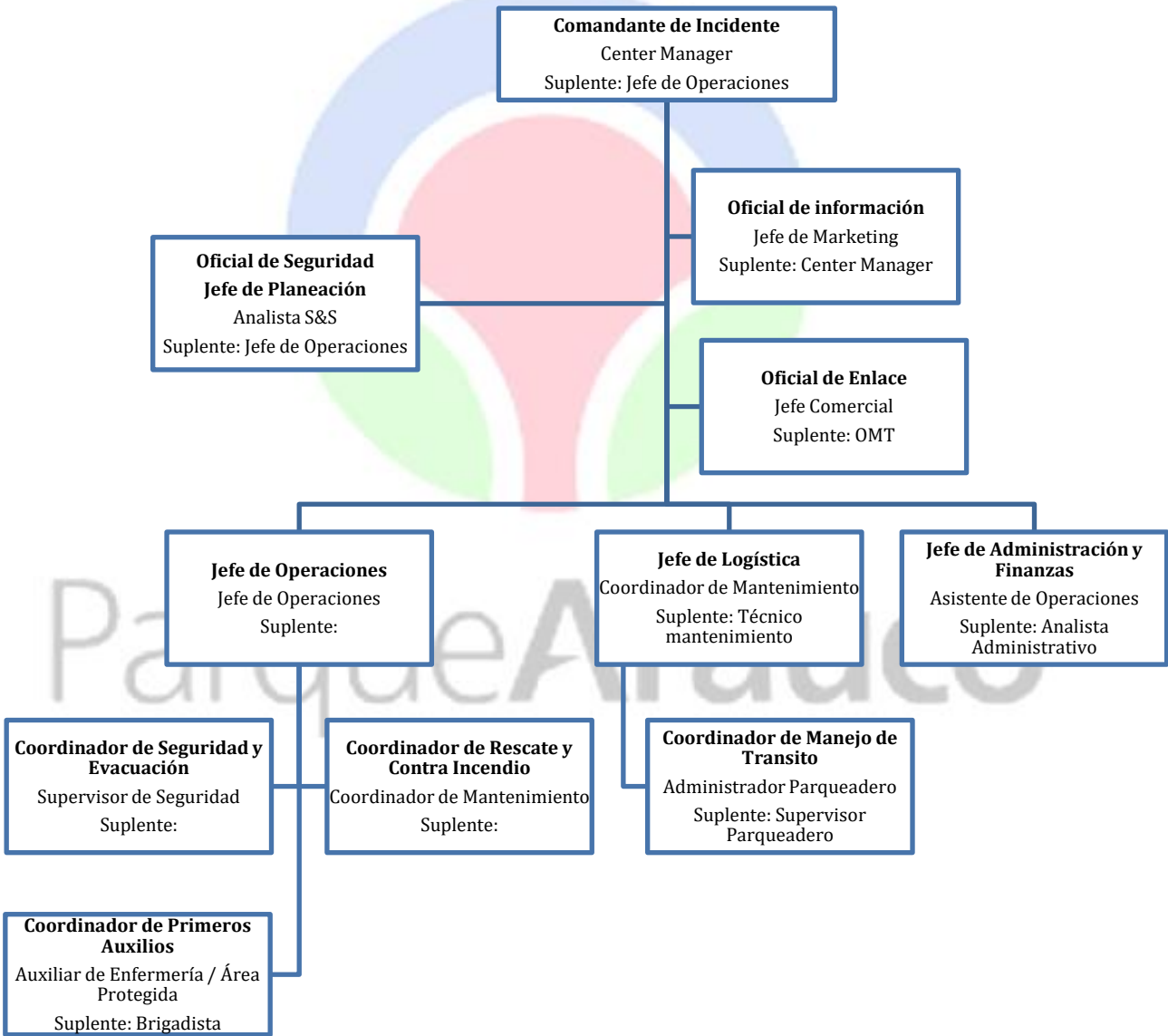


Imagen 5. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIO DIURNO ENTRE SEMANA

8.2.2. Esquema organizacional horario nocturno

Incidentes en horario nocturno de lunes a domingo entre 06:00 pm y 8:00 am que son atendidos por el área protegida definida quienes prestan el servicio 24/7.

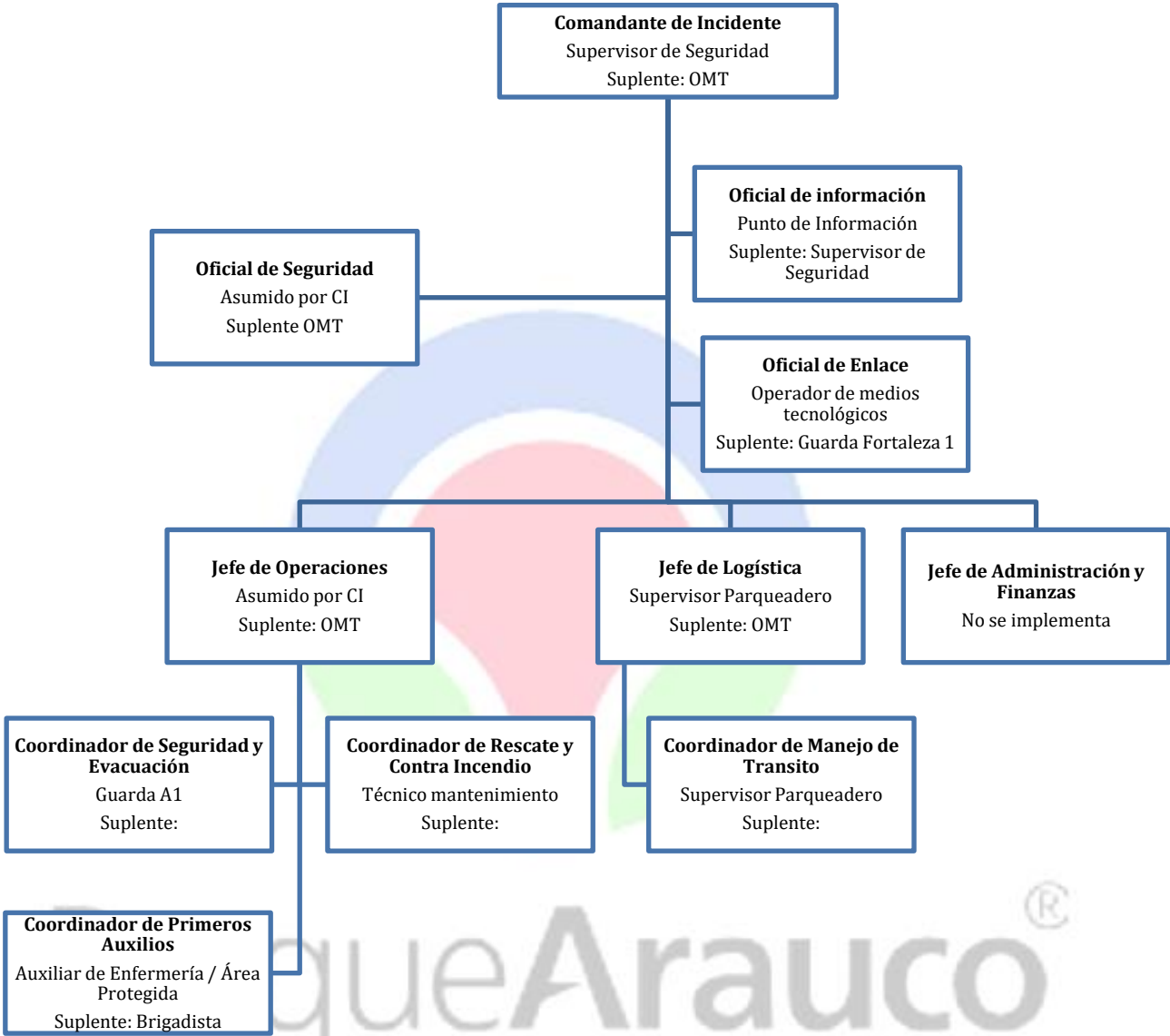


Imagen 6. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIO NOCTURNO

8.2.3. Esquema organizacional horario fines de semana

Incidentes en cualquier horario durante los fines de semana comprendidos entre sábado, Domingo y festivos; el APH y/o auxiliar de enfermería trabaja de lunes a domingo en turno de 09:00 a 21:00 y el área protegida definida tiene disponibilidad 24/7.

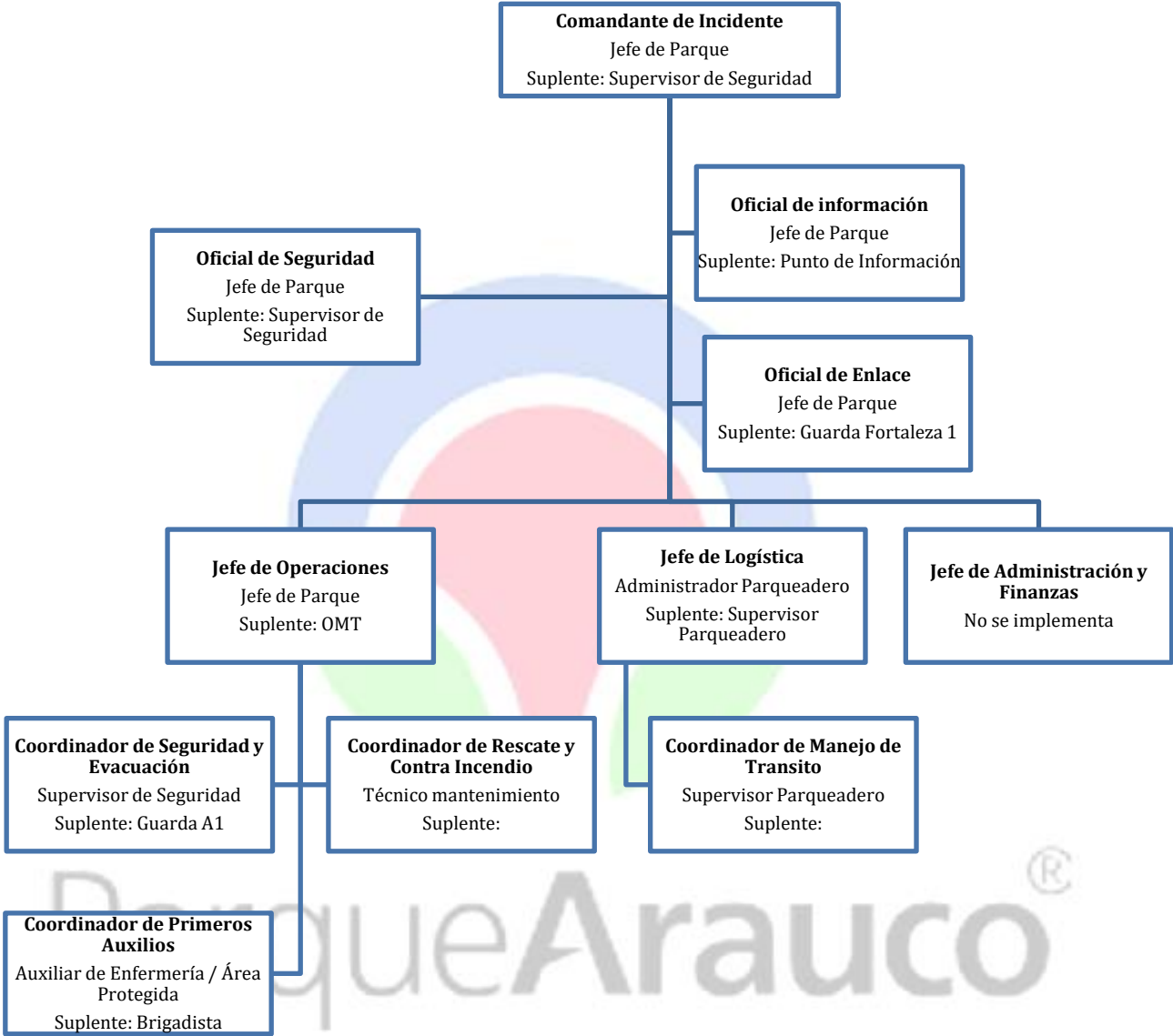


Imagen 7. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIOS FINES DE SEMANA

9. FUNCIONES SCI

Sistema Comando de Incidentes

FUNCIONES DEL SCI

La estructura sistema comando de incidentes es dinámica y modificable en relación del incidente presentado. En un incidente la decisión de expandir o contraer la estructura del SCI se fundamentará en:

- Protección a la vida. La primera prioridad del comandante del Incidente es siempre la protección de las vidas de los que responden al incidente y de la comunidad.
- Estabilidad del incidente.

El CI es el responsable de establecer una estrategia que:

- Minimice el efecto del incidente sobre el área circundante.
 - Maximice la respuesta utilizando eficientemente los recursos. En un incidente de pequeña magnitud puede ser que la estructura deba expandirse por la complejidad (nivel de especificidad de la respuesta). Ej.: un incendio en un pequeño depósito de productos agroquímicos necesitará una estructura expandida con posiciones especializadas (inflamables, tóxicos, explosivos). En un incidente de gran magnitud, por ejemplo, el incendio en un gran depósito de maderas puede ser que se requiera una estructura simple de manejo de fuego y nada más.
- Preservación de bienes. El CI tiene la responsabilidad de minimizar los daños a los bienes al mismo tiempo que cumple con los objetivos de atención del incidente.
 - Cuando el comandante del Incidente necesita un tipo o cantidad de recursos que superan su alcance de control, puede activar una o más Secciones (Planificación, Operaciones, Logística y Administración/Finanzas), u otras posiciones, según sea necesario. Cada jefe de Sección, a su vez, tiene la autoridad de expandir su organización interna.

Basados en los anteriores principios, las estructuras planteadas podrán ser modificadas, solo fundamentan una base de organización inicial.

9.1. Responsabilidades del SCI

9.1.1. Comandante de incidente

El comandante del Incidente (CI) es la persona a cargo, es quien posee la máxima autoridad del Sistema de Comando y debe estar plenamente calificado para conducir la respuesta al incidente.

RESPONSABILIDADES DEL CI SON:

- Asumir el mando y establecer el PC
- Velar por la seguridad del personal y la seguridad pública
- Evaluar las prioridades del incidente

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

- Determinar los objetivos operacionales
- Desarrollar y ejecutar el Plan de Acción del Incidente (PAI)
- Desarrollar una estructura organizativa apropiada
- Mantener el alcance de control
- Administrar los recursos
- Mantener la coordinación general de las actividades
- Coordinar las acciones de las instituciones que se incorporan al SCI
- Autorizar la información a divulgar por los medios de comunicación pública
- Mantener una cartelera de comando que muestre el estado y despliegue de los recursos
- Llevar la documentación y control de gastos y presentar el Informe Final

El CI debe ser decidido, seguro, objetivo, calmado, adaptable al medio físico, social y laboral, mentalmente ágil y flexible. Debe ser realista acerca de sus limitaciones y tener la capacidad de delegar funciones en forma apropiada y oportuna para mantener el alcance de control. Si bien, el mando del incidente será asumido por la persona con capacidad operativa de mayor idoneidad, competencia o jerarquía que llegue primero a la escena, a medida que lleguen otros, será transferido a quien posea la competencia requerida para hacerse cargo. En este aspecto serán muy útiles los planes de emergencia y contingencia, las normas, los protocolos y los procedimientos operativos acordados entre las instituciones. Cuando los incidentes crecen en dimensión o complejidad, la autoridad jurisdiccional, técnica o institucional correspondiente, responsable de su atención, puede asignar un CI mejor calificado. Al transferirse el mando, el CI saliente debe entregar un informe completo al entrante y notificar del cambio al personal a su cargo. A medida que el incidente crece y aumenta la utilización de recursos, el CI puede delegar autoridad a otros para el desempeño de ciertas actividades. Cuando la expansión es necesaria, en cuanto a seguridad, información pública y enlace, el CI establecerá las posiciones del Staff de Comando.

Staff de comando

Cada posición está a cargo de un Oficial.

Las funciones y responsabilidades son las siguientes:

9.1.2. Oficial de Seguridad:

Tiene la función de vigilancia y evaluación de situaciones peligrosas e inseguras, así como del desarrollo de medidas para la seguridad del personal. Aun cuando puede ejercer autoridad de emergencia para detener o prevenir acciones inseguras cuando se requiere de acciones inmediatas, el oficial generalmente corrige acciones o condiciones de inseguridad a través de la línea normal de mando. Se mantiene al tanto de toda la operación.

Responsabilidades:

- Obtener un reporte rápido del comandante del Incidente.
- Identificar situaciones peligrosas asociadas con el incidente.
- Participar en las reuniones de planificación. Revisar los Planes de Acción del Incidente.
- Identificar situaciones potencialmente inseguras durante las operaciones tácticas.
- Hacer uso de su autoridad para detener o prevenir acciones peligrosas.
- Investigar los accidentes que ocurran en las áreas del incidente.
- Revisar y aprobar el Plan Médico (Formulario SCI 206)
- Plan de Acción del Incidente (Formulario SCI 202)

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

9.1.3. Oficial de Información Pública:

Hará las veces de punto de contacto con los medios de comunicación u otras organizaciones que busquen información directa sobre el incidente. Aunque varios organismos pueden designar a miembros del personal como Oficiales de Información durante un incidente habrá un solo Oficial de Información. Los demás servirán como auxiliares. Toda la información deberá ser aprobada por el CI. Responsabilidades:

- Obtener un informe breve del comandante del Incidente.
- Establecer contacto con la institución jurisdiccional para coordinar las actividades de información pública.
- Establecer un centro único de información siempre que sea posible.
- Hacer los arreglos para proporcionar espacio de trabajo, materiales, teléfonos y personal.
- Obtener copias actualizadas de los formularios SCI 201 y 211.
- Preparar un resumen inicial de información después de llegar al incidente.
- Respetar las limitaciones para la emisión de información que imponga el comandante del Incidente.
- Obtener la aprobación del comandante del Incidente para la emisión de información.
- Emitir noticias a los medios de prensa y enviarlas al Puesto de Comando y otras instancias relevantes.
- Participar en las reuniones para actualizar las notas de prensa.
- Responder a las solicitudes especiales de información.

9.1.4. Oficial de Enlace:

Es el contacto para los representantes de las instituciones que estén trabajando en el incidente o que puedan ser convocadas. Esto incluye a organismos de primera respuesta, salud, obras públicas y otras organizaciones. Es conveniente que el Oficial de Enlace y personal de todas las instituciones actuantes se conozcan mutuamente.

Responsabilidades:

- Obtener un reporte rápido del comandante del Incidente.
- Proporcionar un punto de contacto para los representantes de todas las instituciones.
- Identificar a los representantes de cada una de las instituciones, incluyendo su ubicación y líneas de comunicación.
- Responder a las solicitudes del personal del incidente para establecer contactos con otras organizaciones.
- Vigilar las operaciones del incidente para identificar problemas actuales o potenciales entre las diversas organizaciones.

9.1.5. Sección de planificación

Las funciones de esta Sección incluyen recolectar, evaluar, difundir y usar la información acerca del desarrollo del incidente y llevar un control de los recursos. Elabora el Plan de Acción del Incidente (PAI), el cual define las actividades de respuesta y el uso de los recursos durante un Período Operacional. Conduce a los Líderes de las Unidades de Recursos, de Situación, de Documentación, Desmovilización y Unidades Técnicas. El jefe de la Sección Planificación reporta al Comandante del Incidente, determina la estructura organizativa interna de la Sección y coordina las actividades.

Responsabilidades:

- Obtener información breve del Comandante del Incidente.
- Activar las unidades de la Sección de Planificación.
- Asignar al personal de intervención a las posiciones del incidente en forma apropiada.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

- Establecer las necesidades y agendas de información para todo el Sistema de Comando del Incidente (SCI).
- Notificar a la unidad de recursos acerca de todas las unidades de la Sección de Planificación que han sido activadas, incluyendo los nombres y lugares donde está todo el personal asignado.
- Establecer un sistema de adquisición de información meteorológica cuando sea necesario.
- Supervisar la preparación del Plan de Acción del Incidente (Ver la lista de chequeo del proceso de planificación).
- Organizar la información acerca de estrategias alternativas.
- Organizar y deshacer los equipos de intervención que no sean asignados a las operaciones.
- Identificar la necesidad del uso de recursos especializados.
- Llevar a cabo la planificación operativa de la Sección de Planificación.
- Proporcionar predicciones periódicas acerca del potencial del incidente.
- Compilar y distribuir información resumida acerca del estado del incidente.

9.1.6. Sección de operaciones

La Sección de Operaciones es la responsable de la ejecución de las acciones de respuesta. El Jefe de la Sección de Operaciones reporta al Comandante del Incidente, determina la estructura organizativa interna de la Sección, dirige y coordina todas las operaciones, cuidando la seguridad del personal de la Sección, asiste al Comandante del Incidente en el desarrollo de los objetivos de la respuesta al incidente y ejecuta el Plan de Acción del Incidente (PAI). Conduce a los Coordinadores de Rama de Operaciones; al Coordinador de Operaciones Aéreas; a los Supervisores de División/Grupo; a los Encargados de Área de Espera, Área de Concentración de Víctimas, de Helibase, de Helipuntos y a los Líderes de las Fuerzas de Tarea, de los Equipos de Intervención y de los Recursos Simples.

Responsabilidades:

- Obtener un reporte rápido del comandante del Incidente.
- Desarrollar la parte operacional del Plan de Acción del Incidente.
- Informar brevemente y asignar el personal de operaciones de acuerdo con el Plan de Acción del Incidente.
- Supervisar las operaciones.
- Determinar las necesidades y solicitar recursos adicionales.
- Conformar los equipos de intervención asignados a la Sección de Operaciones.
- Mantener informado al comandante del Incidente acerca de actividades especiales y otras contingencias de la operación.

9.1.7. Sección de logística

La Sección de Logística es la responsable de proveer instalaciones, servicios y materiales, incluyendo el personal que operará los equipamientos solicitados para atender el incidente. Esta sección es indispensable cuando las operaciones se cumplen en grandes extensiones y cuando son de larga duración. Las funciones de la Sección son de apoyo exclusivo a los que responden al incidente. Conduce al Coordinador de la Rama de Servicios y de la Rama de Apoyo; a los Líderes de las Unidades Médica (proporciona atención al personal de respuesta al incidente y no a las víctimas), de Comunicaciones, de Recepción y Distribución, de Instalaciones, de Provisiones, de Apoyo Terrestre y de Alimentación; a los Encargados de Base, de Equipos, de Campamento, de Seguridad y de Requisiciones.

Responsabilidades:

- Planificar la organización de la Sección de Logística.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

- Asignar lugares de trabajo y tareas preliminares al personal de la sección.
- Notificar a la unidad de recursos acerca de las unidades de la Sección de Logística que sean activadas, incluyendo nombres y ubicaciones del personal asignado.
- Conformar las ramas y proporcionar información breve a los directores y a los líderes de las unidades.
- Participar en la preparación del Plan de Acción del Incidente.
- Identificar los servicios y necesidades de apoyo para las operaciones planificadas y esperadas.
- Proporcionar opiniones y revisar el plan de comunicaciones, el plan médico y el plan de tráfico.
- Coordinar y procesar las solicitudes de recursos adicionales.
- Revisar el Plan de Acción del Incidente y hacer una estimación de las necesidades de la Sección para el siguiente período operacional.
- Proporcionar consejos acerca de las capacidades disponibles de servicios y apoyo.
- Preparar los elementos de servicios y apoyo del Plan de Acción del Incidente.
- Hacer una estimación de las necesidades futuras de servicios y apoyo.
- Recibir el Plan de Desmovilización de la Sección de Planificación.
- Recomendar el descargo de los recursos de la unidad en conformidad con el Plan de Desmovilización.
- Asegurar el bienestar general y seguridad del personal de la Sección de Logística.

9.1.8. Sección de administración y finanzas

A pesar de que frecuentemente no se le da la importancia que merece, la Sección de Administración y Finanzas es crítica para llevar el control contable del incidente. Es responsable de justificar, controlar y registrar todos los gastos y de mantener al día la documentación requerida para gestionar reembolsos. La Sección de Administración y Finanzas es especialmente importante cuando el incidente es de un porte que pudiera resultar en una Declaración de Desastre. Conduce los Líderes de las Unidades de Tiempos, de Proveeduría, y de Costos. El jefe de la Sección reporta al comandante del Incidente, determina la estructura organizativa interna de la Sección y coordina las actividades.

Responsabilidades:

- Obtener información breve del comandante del Incidente.
- Participar en las reuniones de información a los representantes de instituciones para recibir información.
- Participar en las reuniones de planificación para obtener información.
- Identificar y solicitar insumos y necesidades de apoyo para la Sección de Administración/Finanzas.
- Desarrollar un plan operativo para el funcionamiento de las finanzas en el incidente.
- Preparar objetivos de trabajo para sus subalternos, informe brevemente a su personal, haga las asignaciones y evalúe desempeños.
- Determinar las necesidades de la operación de comisariato.
- Informar al comandante del Incidente y al personal cuando su sección esté en completa operatividad.
- Reunirse con los representantes de las instituciones de apoyo cuando sea necesario.
- Mantener contacto diario con las instituciones en lo que respecta a asuntos financieros.
- Asegurar que todos los registros del tiempo del personal sean transmitidos a la institución de acuerdo con las normas establecidas.
- Participar en toda la planificación de desmovilización.
- Asegurar que todos los documentos de obligaciones iniciados durante el incidente estén debidamente preparados y completados.

- Informar al personal administrativo sobre todo asunto de manejo de negocios del incidente que requiera atención, y proporciónesele seguimiento antes de dejar el incidente.

10. RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS

Para establecer una estrategia de respuesta a eventos críticos de manera eficiente, coordinada e integrada es importante considerar la conformación de las dotaciones que prestan servicios a nivel de Mall y Outlet, con la finalidad de asignar roles, responsabilidades y funciones que realmente puedan ser ejecutadas en tiempo y espacio en el cual ocurre la situación.

En cada una de las organizaciones mencionadas existen Planes de Emergencia que cuentan con estructuras locales, las que serán consideradas como complementarias a este documento y su punto de conexión se realizará a través de la figura de un Líder de Emergencia.

Cada documento complementario a este manual deberá definir claramente los niveles de participación y responsabilidades de los siguientes grupos que conforman la estructura normal de un Centro Comercial:

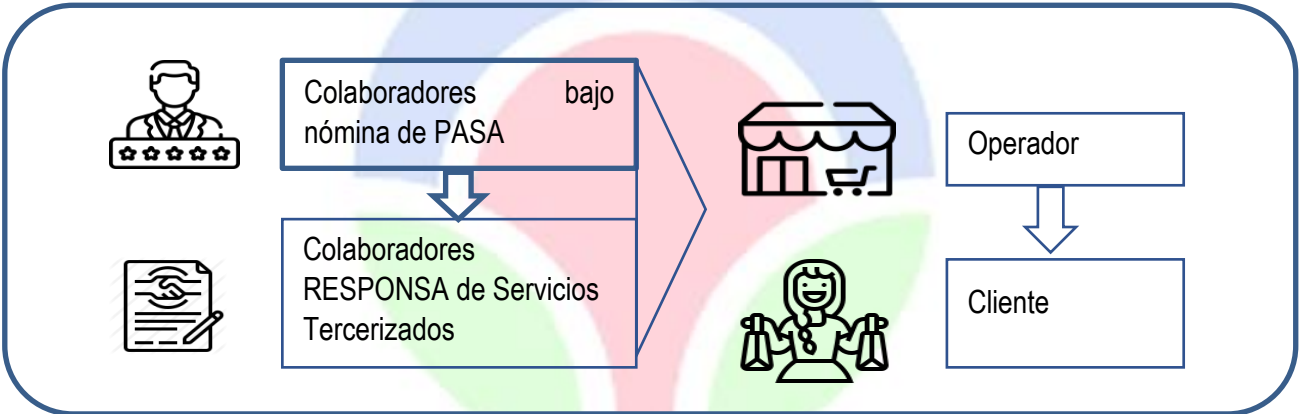


Imagen 8. NIVELES DE PARTICIPACIÓN Y RESPONSABILIDADES – ESTRUCTURA NORMAL DEL CENTRO COMERCIAL.

Cuando una situación por sus características puede impactar en el desarrollo normal de las actividades y tener impacto en puntos claves y esenciales para el desarrollo del negocio, es importante evaluar correctamente el nivel de respuesta de la organización, con el objetivo de definir el nivel de activación y recursos necesarios para ejecutar una respuesta eficiente.



Imagen 9. NIVEL DE SITUACIÓN.

10.1. Metodología de Respuesta.

Ante cualquier evento que afecte a un Centro Comercial la respuesta deberá considerar la siguiente metodología:

	ETAPAS	ACTIVIDADES
1	Evento	Recopilar toda la información relacionada con el evento, impacto y afectación de éste en el ámbito externo e interno del Centro Comercial.
2	Evaluar	Con los antecedentes recopilados evaluar el nivel de respuesta de la organización, utilizando los criterios de la Matriz de Alertamiento y Activación Determinar los niveles de impacto y afectación sobre personas, infraestructura y/o procesos críticos, con la finalidad de activar los recursos necesarios para responder al evento y mitigar los impactos.
3	Convocar	Convocar a los integrantes del Comité y/o Equipos de Respuesta en forma parcial o total.
4	Responder	Levantar información sobre acciones realizadas, en ejecución, por ejecutarse por las áreas afectadas y establecer la estrategia de respuesta. Disponer los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios.
5	Comunicar	Establecer y ejecutar la estrategia comunicacional considerando todas las partes interesadas y públicos objetivos.
6	Asistir y Contener	Establecer la estrategia para asistir y contener a los colaboradores, en caso de afectación directa o indirecta.
7	Gestionar	Registrar el cumplimiento de procesos críticos, situaciones especiales, notificación y respuesta a autoridades relacionados.
8	Informar	Elaborar y difundir reportes periódicos a partes interesadas y autoridades reguladoras y/o fiscalizadoras.

Tabla 9. METODOLOGÍA DE RESPUESTA.

10.2. Gobierno de Crisis.

Para responder en forma coordinada a eventos críticos que afecten a PASA, es necesarios contar con una estructura con roles, funciones y tareas definidas con el objetivo de no duplicar esfuerzos.

La respuesta a un evento crítico que afecte el normal desarrollo de las operaciones de la empresa o ponga en riesgo la continuidad de éste o afecte en su reputación, será gestionado por la siguiente estructura, la cual será escalada de acuerdo con los recursos requeridos, niveles de decisión o impacto sobre el negocio:

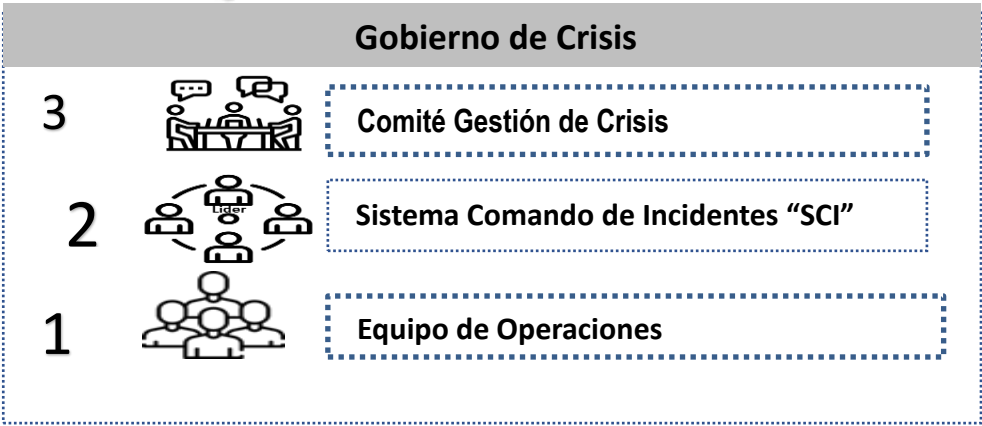




Imagen 10. GOBIERNO DE CRISIS.

10.2.1. Comité Gestión de Crisis.

Su misión principal es realizar la valoración estratégica de la crisis atendiéndola desde esa visión, evaluando los planes de acción propuestos por el Grupo de Respuesta Local y dándoles aquellas indicaciones que sean necesarias para su ejecución.

Tiene un rol de toma de decisiones estratégicas en relación a la situación de crisis y está presidida por el Gerente General en su rol como Director de Crisis. Dentro de sus responsabilidades se encuentran:

- a) Recopilar toda la información relacionada con el impacto de la contingencia en el ámbito interno y externo de la organización.
- b) Evaluar, monitorear, dirigir y gestionar la crisis en desarrollo.
- c) Evaluar las acciones y decisiones necesarias propuesta por el Grupo de Respuesta Local para controlar y dar respuesta a la crisis.
- d) Evaluar y proveer los recursos necesarios para reanudar la continuidad de las operaciones y servicios lo antes posible, en condiciones de seguridad para las personas.
- e) Identificar y reportar las acciones a los distintos *Stakeholders*, reguladores o públicos objetivos según el tipo y nivel del evento.
- f) Determinar las estrategias generales y dirigir los cursos de acción a ejecutar por el Grupo de Respuesta Local, mediante una visión integral de la situación analizando ésta desde diferentes ángulos (técnico, legal, financiero, comunicacional y seguridad de las personas), para lograr que la organización efectúe una normalización mitigando los riesgos.
- g) Asignar recursos especiales para la contención y manejo de la crisis.

10.2.1.1. Estructura Comité Gestión de Crisis.

A continuación, se detalla la conformación de la mesa del Comité Gestión de Crisis:

N°	Roles permanentes
1	Director de Crisis: Gerente General
2	Secretaría: Gerencia de Control de Gestión y Administración
3	Gerencia Legal
4	Gerencia de Marketing
5	Gerencia Centros Comerciales
6	Gerente Comercial

Tabla 10. ESTRUCTURA COMITÉ GESTIÓN DE CRISIS.

Ante la imposibilidad de convocar alguno de sus integrantes, será el back up quien lo reemplace en sus funciones.

En caso de ser necesario el director de Crisis podrá convocar para integrarse a la mesa del Comité a los siguientes roles:

N°	Roles a Requerimiento
1	Empresa CORPO Comunicaciones
2	Gerencia Experiencia
3	Subgerencia Personas
4	Representante Grupo Corporativo
5	Asesor Externo Especialista

Tabla 11. MESA DE COMITÉ - ROLES A REQUERIMIENTO

A continuación, se detalla la responsabilidad de los integrantes del Comité de Crisis dejando definidas las tareas de cada rol en la lista de chequeo asignada a cada uno de ellos.

N°	Roles permanentes	Responsabilidad en Crisis
1.	Director de Crisis: Gerente General	Liderar el Comité de Gestión de Crisis facilitando los recursos humanos y económicos necesarios para dar apoyo a las organizaciones internas afectadas por una situación que impacte en el desarrollo normal de sus operaciones.
2.	Secretaría: Gerencia de Control de Gestión y Administración	Apoyar al Director de Crisis en el seguimiento de hitos y compromisos, controlando en forma rigurosa el cumplimiento de cada una de las actividades.
3.	Gerencia Legal	Asesorar a los integrantes del Comité de Gestión de Crisis en los aspectos legales asociados o derivados del evento, incluyendo los impactos que se puedan generar, producto de las medidas de mitigación que se decida aplicar.
4.	Gerencia de Marketing	Ejecutar la estrategia comunicacional de acuerdo con el nivel de impacto y afectación del evento, trabajando en forma coordinada con los integrantes del Comité y con los diferentes canales de comunicación de la empresa
5.	Gerencia Centros Comerciales	Coordinar y apoyar las acciones que deben realizar sus equipos en los centros comerciales afectados por un evento, con la finalidad de recuperar la continuidad de las operaciones.
6.	Gerente Comercial	Asesorar a los integrantes del Comité en los impacto y afectaciones del evento desde el punto comercial.
7.	Gerencia de Personas	Asesorar a los integrantes del Comité de Crisis en la aplicación de estrategias y la adecuación transitoria de las políticas laborales, con el objetivo de mantener la operación del Centro Comercial durante la crisis, con el menor impacto posible en los clientes, operadores y el menor riesgo en los colaboradores.
8.	Coordinador S&S Corporativo	Apoyar y Gestionar los recursos corporativos requeridos por la División afectada.
9.	Asesor Externo Especialista	Dependiendo de la Crisis, asesorar en temas específicos al Director y/o integrantes del Comité, con información técnica que aporte al manejo estratégico y la gestión de esta.

Tabla 12. ROLES PERMANENTES Y RESPONSABILIDADES.

10.2.1.2. Punto de Reunión.

En el caso de Parque Arauco se ha definido los siguientes puntos de reunión:

Grupo	Lugar	Prioridad
Comité Gestión de Crisis. PLC	Sala de reuniones Gerencia	Primario
Parque Arboleda	Administración - CCTV	Secundario

Tabla 13. PUNTO DE REUNIÓN.

- a) En caso de que estas instalaciones se encuentren inhabilitadas y exista la factibilidad técnica que permita reunirse a través de video conferencia, el responsable del rol de Secretaría organizará la reunión y enviara el link a los integrantes del Comité. Una vez conectados Comité de Crisis y SCI del activo afectado, evaluarán la necesidad de reunirse físicamente para lo cual designarán el lugar.
- b) De no existir factibilidad técnica para realizar conexiones remotas, se realizará una conferencia telefónica entre el Gerente General y el Gerente de Centros Comerciales, siendo este último el responsable de difundir los lineamientos y acciones a realizar al resto de los miembros del Comité.
- c) Será responsabilidad de cada rol convocado a la mesa del Comité, activar a sus reportes directos para que apoyen sus funciones.
- d) En caso de que el evento provoque imposibilidad de comunicación, los distintos grupos deben auto convocarse en los lugares predefinidos en sus respectivos planes.

10.2.2. Sistema Comando de Incidentes “SCI”

Su principal misión es Liderar y Coordinar la respuesta a un evento utilizando los recursos locales, representando a la empresa ante organismos técnicos involucrados.

Los roles y funciones estarán descritos en el Plan de Respuesta a Emergencia del Centro Comercial, el que deberá designar un Líder o CI que tendrá la responsabilidad de mantener contacto permanente con el Director de Crisis cuando esté activado el Comité, en caso contrario, el contacto deberá ser realizado a través del Gerente de Centros Comerciales quien realizará una evaluación permanente de la situación y en conjunto con el Gerente General tomarán la decisión de escalar la situación a un nivel de crisis.

10.2.3. Equipo de Operaciones.

Ante la ocurrencia de un evento dentro de la ciudad y diferente a un sismo de alta intensidad, el Grupo de Terreno se desplazará lo antes posible a la zona afectada con la finalidad de apoyar las labores del Líder de Emergencia, en temas comunicaciones con los organismos involucrados, apoyo de personas, relación con las policías u organizaciones técnicas.

En caso, que en la zona afectada estén presente medios de comunicación, autoridades municipales, gubernamentales u otras con impacto mediático, el Director de Crisis designará un ejecutivo para que se traslade, lo antes posible, a la zona para apoyar al CI en la comunicación con ellos.

10.2.4. Flujo de información grupos de respuesta.

Durante la respuesta a un evento determinado, es importante mantener y respetar el flujo de información a través de los Líderes de cada grupo activado. Esta metodología mantendrá la consistencia de la información oficial que permitirá establecer las estrategias de respuesta en los distintos niveles.

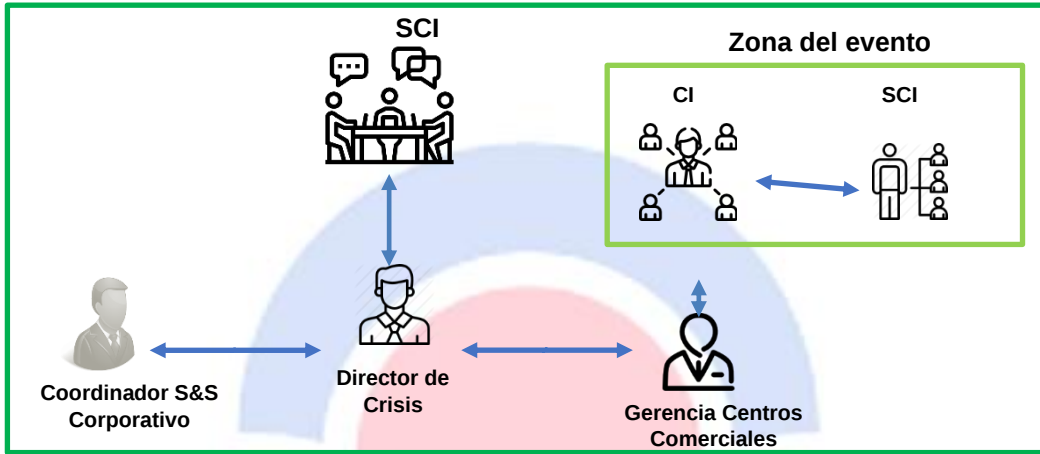


Imagen 11. FLUJO DE INFORMACIÓN GRUPOS DE RESPUESTA.

El Líder de Emergencia o CI, sus funciones se encuentran claramente definidos en los Planes de Respuesta a Emergencia de los centros comerciales.

10.3. Activación.

Al enfrentar un evento que afecte la continuidad de las operaciones, es importante identificar claramente la situación, analizar el tipo y nivel de impacto sobre la organización, con la finalidad de disponer los recursos humanos, logísticos y económicos necesarios para responder y mitigar los efectos del evento.

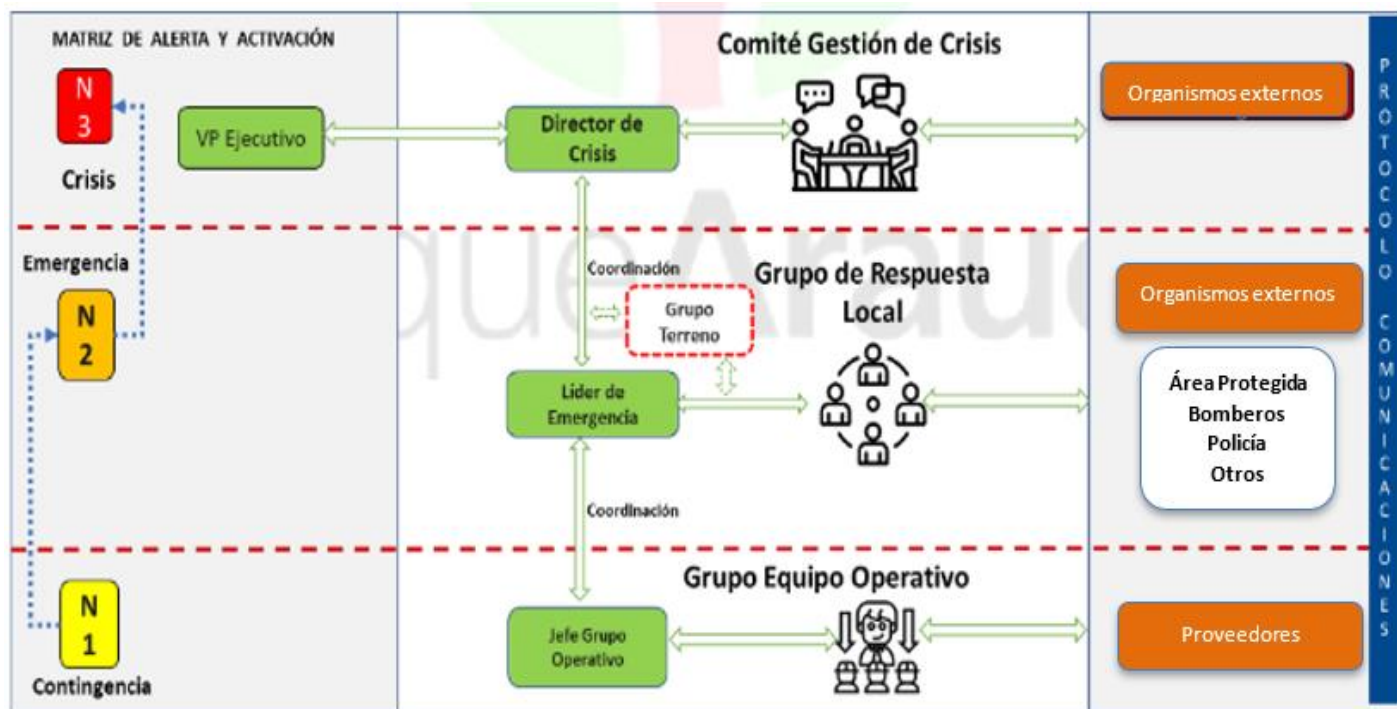
Es importante indicar que cuando se ha activa el nivel 2, se debe ejecutar el Plan de Respuesta a Emergencia del Centro Comercial en forma total o parcial. El Líder de Emergencia, CI o quien lo reemplace deberá tomar contacto con el Gerente de Centros Comerciales, quien junto al Coordinador S&S, serán quienes evaluarán la situación para disponer los recursos requeridos, manteniendo siempre informado al Gerente General.

Se deberá incluir en la evaluación al menos los siguientes puntos:

- Impacto: En la continuidad de las operaciones, impacto mediático, Legal, Financiero, imagen o reputacional.
- Afectación: Colaboradores, Operadores, contratistas y/o Clientes.
- Tiempo máximo de recuperación de la continuidad del negocio, sin producir aumento en el impacto o afectación.

En caso, que las acciones de respuesta no logren controlar el evento y el impacto o afectación vaya en aumento el Gerente de Centros Comerciales junto al Gerente General tomarán la decisión de convocar el Comité de Crisis Corporativo.

Una vez activado el Comité de Crisis Corporativo, el Gerente General tomará el rol de director de Crisis traspasando las evaluaciones de impacto y afectación al Nivel 3.



El Director de Crisis recopilará mayores antecedentes y realizará una evaluación de los impactos con una mirada integral sobre el negocio a través de las siguientes preguntas propuestas:

- ¿Cuál es el detalle de la situación?
- ¿Qué es lo afectado?, ¿personas, infraestructura, procesos o servicios?
- ¿Cuál es el nivel de impacto para el Centro Comercial?
- ¿Hay algún peligro inmediato?
- ¿Existen involucradas autoridades regulatorias o técnicas?
- ¿Han llegado medios de comunicación o autoridades a la zona afectada? ¿Quién está atendiendo sus requerimientos?
- ¿Acciones realizadas?
- ¿Existe un tiempo estimado de recuperación o normalización?

Con los antecedentes recopilados el Director de Crisis deberá ejecutar las siguientes acciones:

- Verificar con el Gerente de Centros Comerciales que el lugar de reunión de los integrantes del Comité este habilitado y se puede ingresar fácilmente a las instalaciones. En caso contrario, definir un nuevo lugar y notificar en el proceso de activación la nueva ubicación.
- Activar y convocar a los integrantes del Comité en forma parcial o total, (según se haya establecido en el análisis de la situación) a través de los canales de comunicación previamente establecidos. En caso de imposibilidad de reunirse físicamente se deberá ver la factibilidad técnica de ejecutar las siguientes estrategias de comunicación respetando el orden:
 - Realizar una video conferencia con los integrantes de Comité para establecer las primeras acciones.
 - Realizar una conferencia telefónica con los principales integrantes del Comité.

- c) Coordinará con el representante de la Gerencia de Marketing los detalles y difusión del comunicado inicial con la información general de lo ocurrido.
- d) Una vez reunidos en el lugar de convocatoria o a través de un medio alternativo, realizará un resumen de la situación y consultará a las áreas convocadas los resultados de las acciones realizadas. Solicitará detalle de las acciones en ejecución y estrategias implementadas para la mitigación.
- e) Confirmará los interlocutores oficiales con las autoridades, organismos reguladores, medios de prensa y familiares de colaboradores que puedan ser afectados gravemente por el evento. Las personas designadas deberán estar siempre asesoradas por la Gerencia de Marketing y la Gerencia Legal.
- f) Si el evento es dentro de la misma ciudad y diferente a un sismo de alta intensidad:
 - Verificará que se haya desplazado a la zona del evento todo el equipo de operaciones.
 - Ante la presencia de autoridades municipales, gubernamentales o medios masivos de prensa que representen un riesgo de impacto mediático, el Director de Crisis, designará al ejecutivo quien se desplazara hasta la zona del evento y actuará como interlocutor oficial ante ellos.
- g) Todas las acciones y actividades serán registradas por el representante de Secretaría, quien será el único apoyo del Director con esta responsabilidad.



ParqueArauco®

11. COMUNICACIONES EN CRISIS.

Las comunicaciones en un evento critico son una herramienta vital para mitigar los efectos producidos por el suceso y fortalecer la imagen de la empresa. Mantener informados a los colaboradores, partes interesadas y a la opinión pública en general, permitirá mantener una línea única de comunicación, evitando especulaciones.

Las comunicaciones en emergencias estarán coordinadas y gestionadas por la Gerencia de Marketing, con el fin de establecer una estrategia y contenidos únicos de información oficial, la cual se comunicará a través de los canales oficiales de PASA, definidos para los diferentes públicos objetivos.

Para lograr el objetivo, la estrategia comunicacional se basará en el siguiente modelo:

Comunicación Eficiente 	Coherencia en los mensajes entregados a los diferentes públicos objetivos. Voceros capacitados. Coordinación en temas comunicacionales con las autoridades locales. Comunicación Proactiva, sin especulación. Prioridad al Factor Humano. Público interno informado permanentemente. Destacar los esfuerzos conjuntos que se realizan con las autoridades involucradas en la respuesta al evento, comprometer apoyo.
--	---

Imagen 13. COMUNICACIÓN EFICIENTE

11.1. Lineamientos Generales.

Considerando la importancia que tienen las comunicaciones en una crisis, es relevante contener y coordinar la actividad comunicacional. Para ello, es fundamental considerar algunos principios claves para lograr un buen lineamiento en el trato de cada uno de los escenarios a los que se vea enfrentada la empresa:

- a) Ningún colaborador que preste servicios al Centro Comercial, ya sea bajo contrato directo o a través de un servicio tercerizado, está autorizado para entregar información escrita o verbal a los medios de comunicación. En caso de enfrentar una situación en la cual no pueda evitar dar una respuesta a preguntas de autoridades, periodistas u otras personas y no cuenta con un comunicado oficial de la empresa, deberá indicar lo siguiente:

“Estamos recopilando todos los antecedentes sobre la situación, los cuales serán entregados una vez que sean confirmados, por el área de comunicaciones del Centro Comercial, a través de los canales oficiales dispuestos para este fin”.

La persona con mayor Jerarquía a cargo del Centro Comercial, deberá velar porque este lineamiento sea conocido por todos los colaboradores bajo su responsabilidad.

- b) La Gerencia de Marketing:
 - Será la única responsable de elaborar el contenido de los mensajes oficiales de PASA, para lo cual consolidará toda la información oficial existente del evento a través del Gerente de Centros Comerciales o quien lo reemplace.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

- Difundirá a los públicos objetivos involucrados un comunicado inicial en donde explicará en forma simple y reducida la situación que afecta a la empresa. A partir de dicho comunicado se elaborarán los mensajes oficiales que sean necesarios para mantener informada a las partes interesadas.
 - Evaluará la necesidad de realizar vocerías, asignará el vocero e informará al Director de Crisis.
 - Será el encargado del relacionamiento con los medios de comunicación, gestionando y coordinando conferencia o vocerías.
 - Tomará el control de los mensajes que serán difundidos a través de las redes sociales.
- c) Todos los comunicados elaborados para los diferentes públicos objetivos internos y externos serán revisados y validados por la Gerencia Legal y, autorizado por el Director de Crisis, con el objetivo de lograr coherencia a nivel macro en la empresa.
- d) Los cambios que se produzcan en el desarrollo del evento deben ser analizados, y si es necesario, corregir la estrategia comunicacional implementada.
- e) Dependiendo del tipo de evento, es importante la comunicación con empresas asociadas claves (autoridades, operadores o proveedores), con el fin de informar y notificar de la situación en desarrollo y poder coordinar medidas para el control de los hechos. Al establecer esta comunicación es importante reforzar a la empresa contactada la importancia de mantener informado a sus trabajadores del lugar afectado con la finalidad de evitar especulaciones y bajar la ansiedad por falta de información.
- f) El monitoreo de prensa y redes sociales debe considerarse como una herramienta vital de apoyo a la toma de decisiones de la Gerencia de Marketing. Por lo anterior, es fundamental integrar de manera rápida las conclusiones de las coberturas que haya tenido la noticia en los mensajes oficiales.

11.2. Elaboración de Comunicados.

a) Comunicado Inicial.

Para la elaboración del primer comunicado, es importante que las fuentes oficiales especifiquen claramente los detalles de la situación que por sus características requiere una rápida respuesta de comunicación hacia los públicos objetivos y partes involucradas. Este documento deberá ser enviado a los medios antes de los primeros 30 minutos de notificado el evento previa aprobación del Director de Crisis.

El contenido del comunicado inicial será adaptado y difundido a través de los canales internos de PASA y redes sociales.

b) Estrategia comunicacional.

Con los antecedentes recopilados se deberá elaborar la estrategia comunicacional que se ejecutará como respuesta al evento, la que deberá considerar los siguientes puntos:

- Definir público objetivo u otros grupos de interés para la organización que deberá ser informado.
- Monitoreo de medios de comunicación y canales internos.
- Publicar solo información confirmada y no entrar en el juego de desmentidos o responder directamente a un medio de comunicación en particular.
- El mensaje clave debe estar en la primera línea, en el primer párrafo. Debe responder a las preguntas: qué, quién, cómo, cuándo y dónde. Si se puede, también responder el por qué.
- Documentar todas las comunicaciones.
- Monitorear los resultados de las acciones de comunicación implementadas.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

- Disponer un canal de atención para los medios de prensa, con la finalidad de entregar la información oficial y atender sus requerimientos.
- Ajustar la estrategia de comunicación de acuerdo con los cambios en el desarrollo del evento o los resultados de monitoreo.

c) **Proceso de elaboración y difusión de los comunicados.**

Para la elaboración y difusión de los comunicados oficiales se seguirán los siguientes pasos:

- Recibir información oficial con el detalle de la situación entregada por el Director de Crisis o CI en la zona del evento.
- Consolidar la información recopilada desde el monitoreo de las redes sociales, medios de comunicación y medios internos de PASA.
- Elaborar comunicado oficial de PASA.
- Gerencia Legal valida contenido del comunicado, resguardando los aspectos legales.
- Director de Crisis autoriza su difusión.
- Gerencia de Marketing difunde comunicados a los medios de prensa y distribuye comunicado a las áreas internas para su adaptación y difusión por los canales oficiales de PASA a los diferentes públicos objetivo.

11.3. Canales oficiales de comunicación.

Mediante un monitoreo permanente a los diferentes medios electrónicos, el Representante de Marketing podrá definir qué y cuando difundir información por uno o mas canales de comunicación oficiales del Parque Arauco. Se adjunta una tabla con los medios oficiales de la empresa, detallando una descripción y recomendación de uso.

MEDIO OFICIAL	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
Sitio WEB	Es un sitio de propiedad de la empresa utilizado para difundir información relacionada el negocio.	Utilizar cuando se desee entregar información importante para los clientes que visitan el Centro Comercial.
X (Twitter)	Es un medio de comunicación en sí mismo, donde se comparten hechos y noticias más centrados en el aspecto profesional.	Utilizar mensajes reducido, con una redacción clara de lo que quieres informar.
Facebook - META	Es una red más social permitiendo y valorando la exposición de aspectos relacionados con las emociones y la vertiente más personal de los usuarios.	Tiene un impacto más directo con los receptores por ello se aconseja utilizar videos y foto.
Instagram	Es una red social que facilita la conversación directa y mayor interacción entre personas debido a que es más personal, sencilla e intuitiva.	Utilizar para fortalecer su marca (branding) y acercarla a la audiencia
Correo Electrónico	Es un canal considerado como personal, donde más allá de informar, incentiva a una respuesta de parte del interlocutor.	Utilizar cuando se desee entregar un mensaje o información en forma personalizada o masiva a nuestros clientes.
Vocería corporativa	Vocero oficial de la empresa designado para cada situación en base al Protocolo escalamiento de información durante la crisis teniendo en cuenta la naturaleza de esta última.	Existe un protocolo que define el vocero requerido y autorizado en cada situación, de esta forma se disminuye el tiempo de respuesta a los medios de comunicación.

Tabla 14. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

11.4. Comunicaciones Internas y Redes Sociales.

Durante un evento, el área responsable de las Comunicaciones Internas y Redes Sociales deberá lograr los siguientes objetivos:

- Mantener la coherencia entre los comunicados oficiales entregados a los medios de comunicación y el mensaje entregado internamente.
- Focalizar la comunicación en los colaboradores, tanto en los que puedan verse afectados, como en los que continúan en la operación.
- Mantener un canal fluido con los colaboradores entregando la información oficial de manera empática, contenedora, rápida y responsable.
- Destacar permanentemente los valores de la seguridad, compromiso y humanidad.
- Evitar vacíos de información y rumores sobre el evento.

11.5. Comunicación con los medios y autoridades.

La comunicación con los medios de prensa y autoridades relevantes se realizará a través de una persona capacitada y calificada para actuar como vocero en representación de la empresa. El vocero será una persona clave en la respuesta a un determinado evento y de su desempeño dependerá en buena parte de la marca que quedarán en la reputación de la empresa.

Por lo anterior, el vocero debe:

- Estar preparado previamente para lo que va a enfrentar.
- Conocer bien los mensajes clave y objetivos comunicacionales, evitando la improvisación.
- Ser una persona empática y con habilidades comunicacionales capaz de aprovechar todas las oportunidades para poner sus mensajes clave ante la opinión pública y autoridades.
- Ser asertivo y entender que representa a Parque Arauco, como organización, no cayendo en provocaciones ni tomando los ataques de los periodistas o autoridades como personales. Su prioridad es estar siempre disponible a resolver dudas a través de la entrega de información oficial.

11.6. Designación de voceros por materias.

A continuación se definen los voceros según materias a difundir:

CARGO	MATERIAS
Gerente General Corporativo	• Todos los temas corporativos y estratégicos de PASA a nivel del holding. Esto involucra proyectos muy trascendentes en cada país o temas que sean transversales a la operación de PASA a nivel regional. • Anuncio plan de expansión en Latinoamérica, nuevas inversiones, visión de la industria, compra de malls, alianzas con otros actores del mercado, temas financieros corporativos (aumento de capital).
Gerente Finanzas Corporativo o Gerente General corporativo	• Todos los temas financieros relacionados con la compañía. • Resultados trimestrales, anuales, balances, análisis de resultados, asuntos relacionados con inversionistas, aumento de capital, etc.
Gerente Corporativo de Personas y Organización	• Temas de gestión de personas. • Temas de recursos humanos
Gerente Comercial División Colombia	• Temas mix comercial malls. • Ingreso de nuevas marcas a los centros comerciales

Gerente División Colombia	Todos los temas que tengan relación con la presencia de PASA a nivel nacional/local. Esto considera el negocio multiplataforma de PASA, en coordinación con el Gerente General Corporativo: • Nuevos proyectos e inversiones. • Temas de industria y mercado del <i>retail</i> enfocado en Colombia. • Posición de la compañía frente a crisis, desvinculaciones y eventos críticos en algún mall en el caso que escale masivamente a los medios. (incendio, robo, accidente, etc.)
Gerente Centros Comerciales	• Temas que tengan que ver con todos los malls de PASA en Colombia (Actúa como vocero suplente de Gerente División Colombia).
Center Managers	Esta vocería se limita al funcionamiento del mall y a eventos específicos que sucedan en el centro comercial: • Temas de seguridad (robos en tiendas, asaltos al interior del centro comercial, avisos de bombas, accidentes, incendios, etc.). • Llegada de nuevos <i>retailers</i> o marcas al mall. • Horarios de atención en fechas específicas, relación con la comunidad local, entre otros. • Actividades especiales en el centro comercial.
Gerente MKT División Colombia:	Temas de Marketing: • Actividades malls para fechas específicas (día de la madre, del padre, del niño, navidad, vacaciones). Estrategias de MKT, campañas, visitas y proyección de público en fechas específicas. • Lanzamientos nuevos servicios, aperturas nuevos sectores, actividades de <i>cobranding</i>, actividades y alianzas con instituciones y temas de sostenibilidad.
Subgerente de Marketing:	Temas de Marketing: • Actividades de marketing vinculadas al mundo digital y a la relación con los clientes. • Temas sociológicos asociados a consumo y a estudios que haya desarrollado PASA.
Jefes de Marketing de cada mall	Temas de marketing. Actividades malls para fechas específicas (si no se justifica la presencia del Gerente de Marketing)

Tabla 15. DESIGNACIÓN DE VOCEROS POR MATERIAS.

12. ASISTENCIA Y CONTENCIÓN.

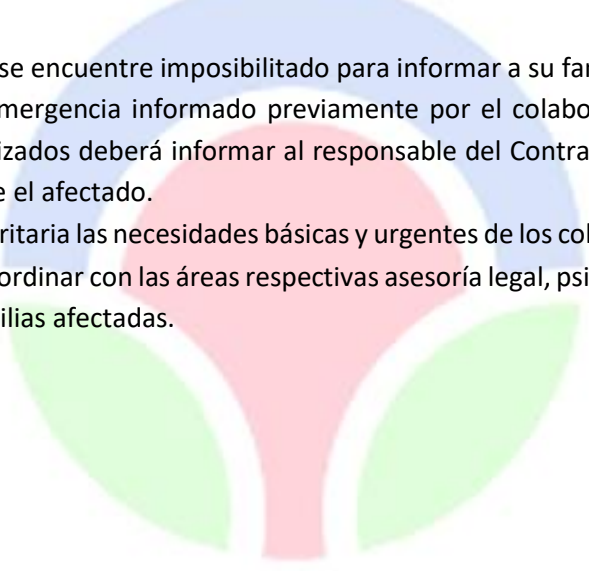
En caso de producirse un evento con resultado de muerte o lesiones de gravedad que afecten a los colaboradores, ya sea dentro de sus instalaciones o en el exterior, es necesario contar con una planificación que permita una rápida y eficiente respuesta para dar asistencia y contención a los afectados y a sus respectivos familiares (en caso de ser necesario).

La Gerencia de Personas tendrá como objetivo principal asistir y contener a los colaboradores afectados por situaciones que comprometan gravemente su integridad física o psicológica con el siguiente alcance:

- Colaboradores que prestan servicio en el Centro Comercial afectados gravemente por el evento.
- Colaboradores fallecidos por muerte natural.

La Gerencia de Personas será responsable de coordinar con las áreas internas de PASA, la entrega de apoyo y contención a los colaboradores que sean afectados por el evento. Dentro de las principales acciones deberá considerar los siguientes puntos:

- En caso que el colaborador se encuentre imposibilitado para informar a su familia, deberá realizar la notificación a través del contacto de emergencia informado previamente por el colaborador. En caso de tratarse de una persona de servicios tercerizados deberá informar al responsable del Contrato de PASA, para que contacte a la empresa a la cual pertenece el afectado.
- Deberá cubrir en forma prioritaria las necesidades básicas y urgentes de los colaboradores y las familias afectadas.
- En caso de ser necesario, coordinar con las áreas respectivas asesoría legal, psicológica y social gratuita para todos los colaboradores y sus familias afectadas.



ParqueArauco®

13. DIRECTORIO DE EMERGENCIAS

13.1. Interno

Anexo. 1 DIRECTORIO DE EMERGENCIAS INTERNO.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fkwo9Zcl2cMdU5YmLX5aYiSDJd-r0HQQF/edit#gid=114656491>

13.2. Externo

Anexo. 2 DIRECTORIO DE EMERGENCIAS EXTERNO.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JEQRkzXg49NYwE69mHWCijlLuO_sBOld/edit#gid=114656491



14. BRIGADA DE EMERGENCIAS

De acuerdo con lo establecido en la resolución 0256 de 2014. En la operación diurna del centro comercial se tiene personales pertenecientes a la Brigada y en la noche al cierre de la operación. Las empresas de Outsourcing de Seguridad, Administración de estacionamientos, servicios generales y mantenimiento deben mantener dentro de la programación de turnos este recurso de acuerdo con la operación diurna y nocturna. El grupo de brigadas con el que cuenta el Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** está conformado por brigadistas que están distribuidos por las diferentes zonas del centro comercial. Basados en la legislación y normatividad actual (Res 0256 2014 DNBC, NFPA 600).

14.1. Planes de acción

14.1.1. Plan General

Este Plan corresponde a la Coordinación General en el Desarrollo Normal de las acciones del comandante de Incidente del Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** en caso de Emergencia, este plan busca la coordinación interna de todos los Planes de Acción como lo son; plan de vigilancia y seguridad, Atención Médica y Primeros Auxilios, Contra Incendio, Evacuación, Información Pública, Atención Temporal de los Afectados, PMT y Lugar.

Este Plan opera en todas las Fases de operación del plan de gestión de riesgo de desastres, las cuáles son: Ingreso, Funcionamiento del edificio y Salida, dependiendo de la emergencia que se presente se evaluará el reacondicionamiento de los recursos correspondientes a seguridad humana y emergencias.

Establecer y generar condiciones y procedimientos que les permitan a los funcionarios de la administración, personal de los locales ubicados en el Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** y visitantes, prevenir y protegerse en caso de desastres o amenazas colectivas que puedan poner en peligro su integridad.

Este plan está aprobado por:

CENTER MANAGER Y COORDINADOR S&S DIVISIÓN

Coordinación: Con cada uno de los Coordinadores de cada Plan de Acción y cada uno de los brigadistas que hacen parte del grupo de emergencias se encuentra en constante comunicación con el Comandante de Incidente.

14.1.2. Funciones en caso de Emergencia

Durante la Emergencia:

- Activar la cadena de llamadas y protocolo de comunicación ante la emergencia.
- Evaluación de las condiciones y magnitud de la emergencia.
- Distribución de recursos para la atención adecuada de la emergencia.
- Establecer contacto con grupos de apoyo externo,
- Acciones operativas para la atención de emergencias;
- Coordinación para el traslado de heridos a centros asistenciales.
- Ejecución de los planes de acción.

Después de la Emergencia:

- Convocar y apoyar el desarrollo de las reuniones de PM.
- Las reuniones de PM son dirigidas por el Coordinador del PM, y en dado caso que este no esté, deberá ser coordinada por el Comandante de Incidente.
- Coordinar la readecuación de los suministros, servicios y recursos que hayan sido utilizados durante la emergencia, para remplazarlos a la mayor brevedad.
- Coordinar la recolección de los informes de daños y pérdidas ocasionados por la emergencia y la evaluación de cada Plan de Acción.
- Promover y adelantar la investigación de los orígenes y causas de la Emergencia, y elaborar un informe con los resultados.
- Garantizar de manera interna y con acciones administrativas y operativas la continuidad del negocio.
- Informe Final al PM

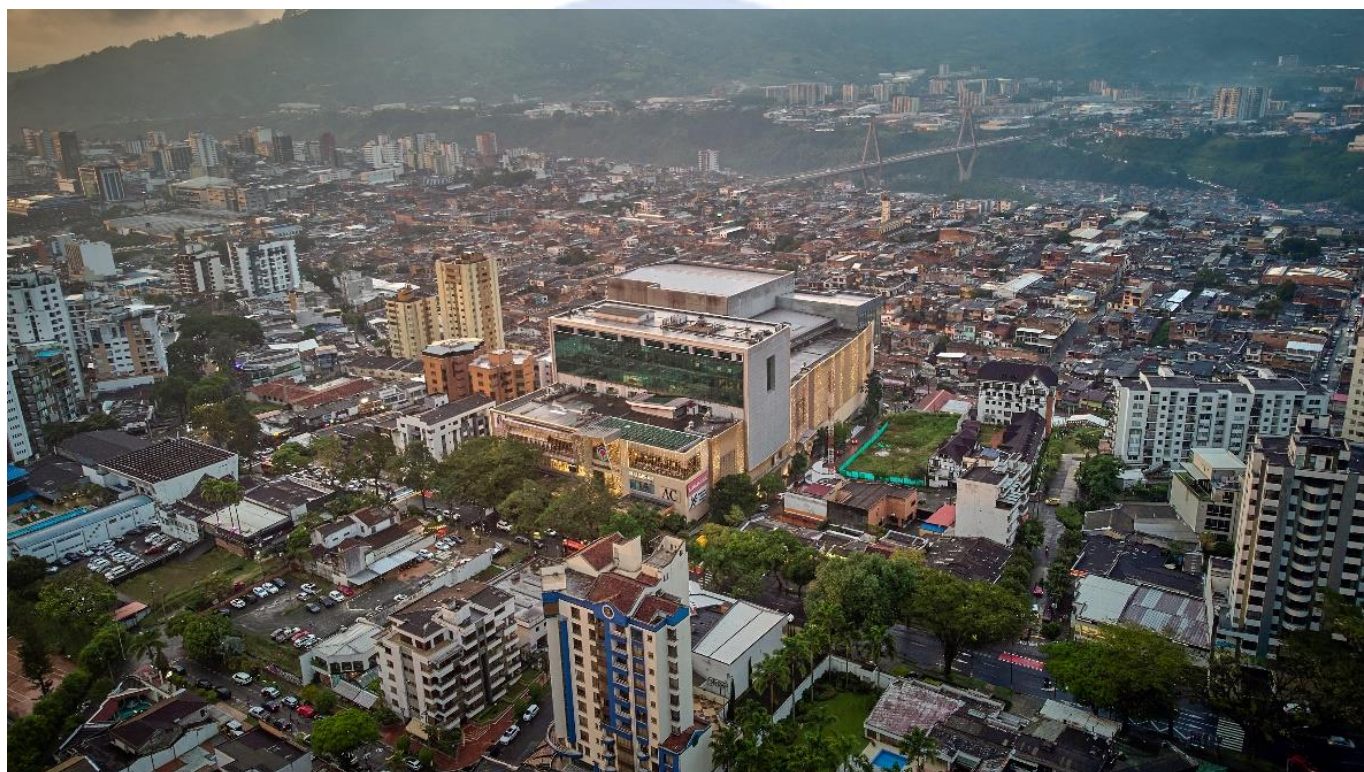


Imagen 14 ACTIVO PARQUE ARBOLEDA

Articulación con El COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Según el Modelo PEC:

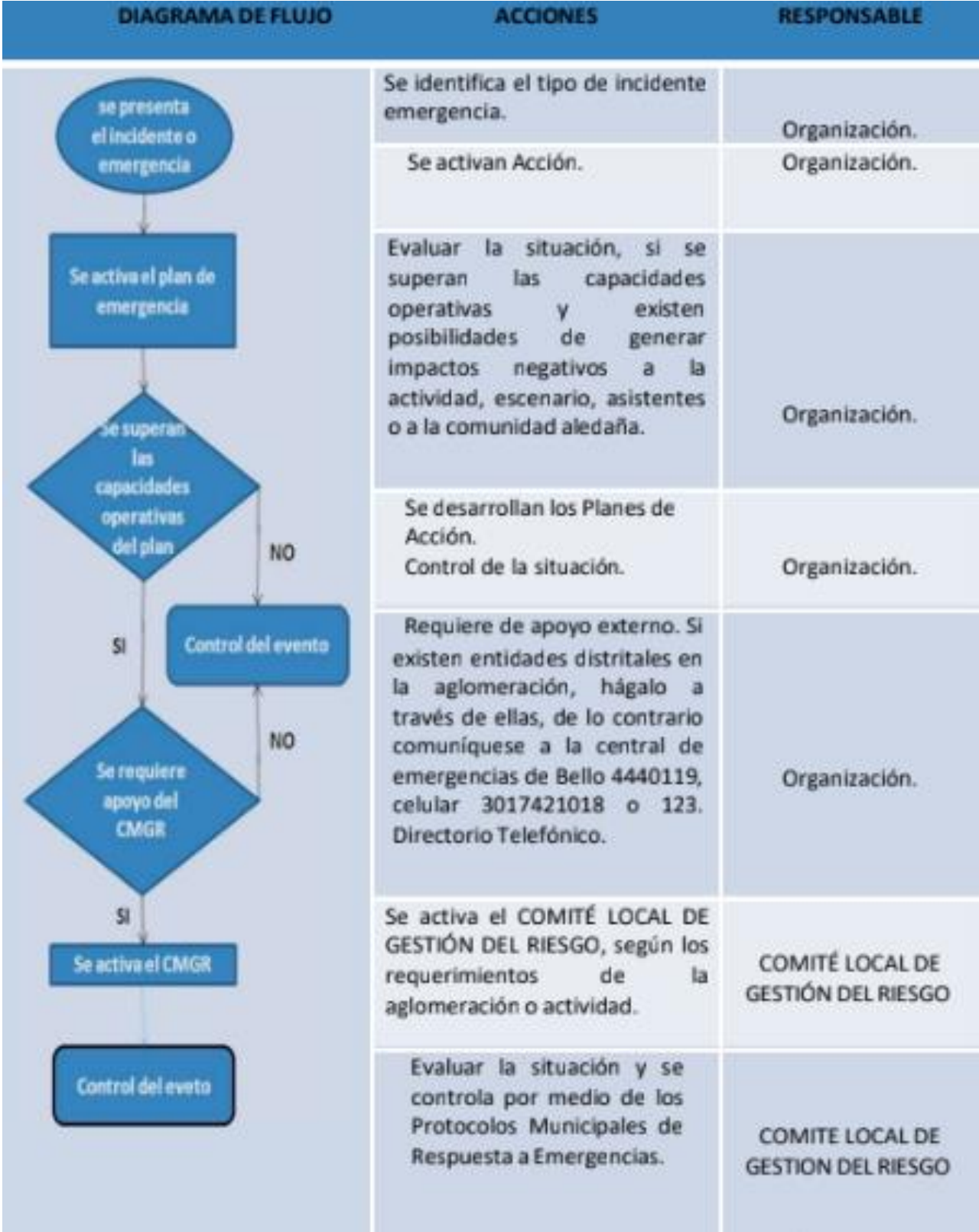


Imagen 15. DIAGRAMA DE ARTICULACIÓN CON COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DEL RIESGO

14.2. Plan de seguridad

El objetivo principal del Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA**, es controlar el manejo adecuado del ingreso y salida de usuarios y visitantes garantizando fluidez y seguridad en los medios de evacuación.

Recursos.

Recursos humanos, físicos y económicos.

Riesgos asociados:

Al momento de atender una urgencia o emergencia por parte de la brigada pueden estar expuestos a los siguientes riesgos:

Físicos:

Condiciones Climáticas no favorables (lluvias, tormentas eléctricas, vientos fuertes, altas temperaturas, condiciones de humedad, ruido,)

Sociales:

Condiciones de orden personal implicado. Este plan está integrado por:

Coordinación:

Conjunto con el comandante de Incidente y el personal de seguridad del Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA**, verifican los procesos operacionales.

Actividades Generales de seguridad:

El área de operaciones del CC., ha establecido una alianza estratégica con la empresa de seguridad física, que será la responsable de la Seguridad de las ÁREAS COMUNES del Centro Comercial (Pasillos de Circulación de Clientes, Pasillos Técnicos, Baños de Clientes, Baños del Personal, Oficina Administrativa, Accesos y Salidas, Muelles de Cargas ubicados en las áreas comunes, Enfermería y Otras instalaciones técnicas de responsabilidad de la administración o delegadas a terceros).

La SEGURIDAD, al interior de los locales será de exclusiva responsabilidad de cada operador del Centro Comercial, lo que se traduce en mantener sus instalaciones libres de cualquier tipo de vulnerabilidad para así evitar incidentes de seguridad que sabemos pueden ocurrir al interior de los locales ubicados en Centros Comerciales.

Es importante destacar que el área de operaciones a través de sus aliados estratégicos cooperará en todo lo relacionado con acciones preventivas orientadas a minimizar el riesgo de futuros incidentes. Sin embargo, ante eventuales incidentes que ocurran al interior de los Locales el área de Operaciones prestará sus servicios para cooperar en todo lo relacionado con los procesos investigativos.



Estructura del Dispositivo de Seguridad

PUESTO	CÓDIGO
COORDINADOR	N/A
SUPERVISOR	BETA 4
CCTV OPERADOR MEDIOS SATÉLITE	CENTRAL
INGRESO FUNCIONARIOS	FORTALEZA 1
CENTER MANAGER	ALFA 2
JEFE OPERACIONES	ALFA 3
JEFE COMERCIAL	ALFA 4
ANALISTA S&S	ALFA 5
ADMINISTRADOR PARQUEADERO	J 2
APH	ELSA 2
ACCESO NIVEL 1	CALLE 5° Y CALLE 6°
ACCESO NIVEL 2	RC
PASILLO COMERCIAL 1	NIVEL 1
PAISLLO COMERCIAL 2	NIVEL 2
PASILLO COMERCIAL 3 Y FOOD COURT	NIVEL 3 Y NIVEL 4
MUELLE DE CARGA	MUELLE

Tabla 16. ESTRUCTURA DISPOSITIVO DE SEGURIDAD



15. PROCEDIMIENTOS

15.1. Acciones antes en condiciones normales para aglomeraciones de público:

- Verificar el funcionamiento de los sistemas de seguridad (cámaras, sensores de movimiento).
- Mantener los protocolos para ingreso y salida de vehículos en los sótanos.
- Señalizar las áreas de acceso restringido.
- Mantener las rutas y salidas de evacuación libres y seguras.
- Verificar, Disponer y Ubicar el Personal, Suministros, Recursos y Servicios.
- Realizar el Reconocimiento de cada zona y su distribución de recursos.
- Verificación de los tiempos Necesarios y Disponibles para Evacuar.
- Se dispondrá de personas de vigilancia encargadas de la seguridad del Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA**, y el personal administrativo igualmente estarán encargados de la seguridad interna y de las rutas y puertas de evacuación y demás requerimientos para el manejo de flujos y comportamiento de personal implicado, igualmente controlando las zonas restringidas (zonas muertas, zonas administrativas, cuartos eléctricos etc.) y colaborando en la evacuación.
- Dadas las características de la población asistente y el aforo máximo esperado en el Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** no se instalan vallas de seguridad y/o contención, pero se dispone de personal de seguridad con el fin de informar a los asistentes y transeúntes los procedimientos y características para el acceso y circulación.

Durante aglomeraciones de público:

- Informar y enviar guardias en las áreas que requieran de vigilancia.
- Cubrimiento del total de las instalaciones del Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA**.
- No permitir el ingreso y salida de vehículos durante los simulacros o emergencias, las únicas personas autorizadas para ingresar son: personal de brigadas y entidades de socorro debidamente identificados.
- Revisar de manera continua que no existan objetos obstruyan o afecten el paso del personal implicado.
- Verificar, Disponer y Ubicar el Personal, Suministros, Recursos y Servicios. (Incluye Plan de Evacuación).
- Colaborar con el comandante de Incidente en las labores de inspección de riesgos y en la revisión de todo el lugar.
- Revisar las condiciones de funcionalidad de las rutas de evacuación, salidas, puntos de encuentro, despejándolas de objetos que obstruyan o Incomoden el desplazamiento del Personal implicado y Organización. (Plan de Evacuación).
- Manejo del acceso de personal implicado en cuanto Manejo de aglomeraciones importantes, control de Ingreso e Información. Para esto es muy importante que existan medios de amplificación de sonido como Megáfonos y/o Parlantes ambientales en todo el lugar.
- Es importante seguir las indicaciones del Plan de Información Pública.
- Apoyar la atención a pacientes (unificar procedimientos con los brigadistas encargados de la respuesta en salud y el posible traslado con la empresa de ambulancias en este caso EMI).
- Despejar las salidas y sus corredores en todos los accesos y salidas del centro comercial.
- Revisar condiciones externas de cada salida.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

- Apertura de salidas de emergencia de acuerdo con las decisiones tomadas en el PMU acerca del orden y los tiempos de salida, se debe permitir el paso de personas en caso de emergencia o de carácter prioritario.
- Informe de las diferentes Fases de la aglomeración en caso de presentarse alguna emergencia.
- Informe del manejo del edificio.
- Informe de los sectores destinados como oficinas, locales y el funcionamiento de corredores de circulación.
- Informe periódico al PMU durante todas las fases de la aglomeración. (Incluye Acciones de

Después:

- Entregar al PM los reportes de las zonas e informes que se llegasen a presentar.
- Coordinar la readecuación de los suministros, servicios y recursos que hayan sido utilizados durante la aglomeración.
- Coordinar la reubicación del material utilizado y proceder a su bodegaje o respectiva devolución, dependiendo el caso.

15.2. Plan de seguridad contra incendios

El plan de gestión de riesgo de desastres garantiza la respuesta inmediata para controlar un conato de incendio mediante actividades de prevención y atención oportuna, mitigando así las consecuencias que este pueda tener.

Es importante tener en cuenta la ubicación de los sistemas contra incendio (fijos y móviles) así como la carga combustible presente, para lo cual se debe tener en cuenta el análisis de vulnerabilidad contemplado en el plan de gestión de riesgo de desastres y determinar el tipo de lesionados esperados.

Se debe conocer la carga combustible potencial con la que cuenta la plazoleta de comidas.

Este plan está liderado por:

Supervisor de seguridad física

Los brigadistas realizan recorridos de supervisión, en caso de requerirse se solicita el apoyo de personal de seguridad industrial, se hacen recorridos verificando puntos vulnerables y evitar las eventualidades.

Visualizar la existencia o posible generación de riesgos asociados, delimitar la zona de afectación, y no permitir el ingreso de personal no capacitado hasta que el (Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Bello) tome el control del incidente de acuerdo con los procedimientos internos de respuesta; para estos los brigadistas deberán siempre tener actualizados el inventario de recursos y suministros.

En caso de presentarse alguna eventualidad, se tomarán las acciones de respuesta dadas en este plan (procedimiento Básico Conato de Incendio y/o Incendio), se instalará el PC y se entregará el mando al Cuerpo Oficial de Bomberos según procedimientos establecidos por el COMITE LOCAL DE GESTION DEL RIESGO.

Las brigadas se encuentran debidamente capacitadas en teoría del fuego y manejo de extintores portátiles; además se contará con una comunicación directa con la oficina de administración del Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** con el fin de realizar una activación inmediata del personal y el cuerpo de bomberos voluntarios de Bello en caso de emergencia.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

En caso de presentarse alguna eventualidad, se tomarán las acciones de respuesta dadas en este plan (procedimiento Básico Conato de Incendio y/o Incendio), se instalará el PMU y se entregará el mando a el Cuerpo Oficial de Bomberos según procedimientos establecidos.

15.2.1. Recurso humano brigada contra incendios

La Brigada de emergencias estará compuesta por personal capacitado por la administración del lugar este personal será relacionado en el directorio de emergencia.

RECURSO FÍSICO

El edificio cuenta con sistemas para la atención de emergencias de acuerdo con el Anexo 6. Inventario de Recursos y Suministros.

El sistema de iluminación de emergencia se encuentra ubicado en la subestación eléctrica y en el cuarto de plantas eléctricas.

Cuenta con un sistema de cámaras de seguridad CCTV, compuesto por 236 cámaras, 1 DVR con su monitor incluido un domo en todo el Centro Comercial.

El Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA**, cuenta con extintores referidos en Anexo 6. Inventario de Recursos y Suministros.

Los extintores en los sitios donde se encuentren deberán ser señalizados adecuadamente, en especial:

- El cuerpo del extintor deberá tener una etiqueta que indique la clase de fuego en los cuales puede ser utilizado.
- En la pared o sitio en el cual se ubiquen deberá indicarse también, en forma claramente visible (aún en condiciones de oscuridad), la señal de utilización.
- Adicionalmente los extintores deberán tener adherida una etiqueta que indique el tipo de agente, la fecha de recarga, así como el control de inspección.

MANTENIMIENTO

Los extintores son inspeccionados periódicamente y los registros de recarga y mantenimiento, se tiene una empresa especializada contratada por la administración. Las actas de inspecciones son archivadas.

15.2.2. Funciones en caso de emergencia brigada contraincendios

Antes de la emergencia:

- Realizar inspecciones de seguridad sobre el sistema de contraincendios: gabinetes contra incendio, extintores tipo multipropósito, co2.
- Mantenimiento preventivo del sistema hidráulico del centro comercial.
- Verificar que todas las áreas cuenten con sus extintores.
- Inspección de riesgo y revisión de los equipos de protección.
- Realizar el reconocimiento del lugar, condiciones de vulnerabilidad, riesgos presentes, niveles de combustibilidad e inflamabilidad.
- Verificar los recursos asignados según inventario de recursos y Plano en las diferentes áreas o sectores.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

- Verificar que el personal de brigadas contraincendios esté dispuesto de acuerdo con los riesgos identificados con el equipo de protección personal correspondiente.
- Verificación de condiciones para la evacuación del personal implicado, corredores, salidas, circulaciones de acuerdo con los riesgos de incendio o riesgos conexos presentes por causa de las condiciones de la aglomeración.
- Revisión de los sistemas eléctricos.
- Revisión de los niveles de combustibilidad e inflamabilidad de los diferentes sectores, especialmente en la plazoleta de comidas; al igual que sus sistemas de protección.
- Informar novedades o modificaciones pertinentes al Comandante de Incidente.
- Apoyar al Comandante de Incidente en la implementación de las medidas de intervención del Análisis de Riesgo enfocado a Incendios y emergencias conexas.
- Informar novedades o modificaciones pertinentes al Comandante de Incidente.
- Todas aquellas actividades necesarias para la reducción y mitigación de riesgos de acuerdo con el nivel de capacitación del personal de brigadas.
- El coordinador de brigadas informará periódicamente al Comandante de Incidente todas las novedades y actividades que se desarrollen.
- Verificar el punto de encuentro determinado para el personal de este plan de acción.
- Las demás que reduzcan y mitiguen los riesgos presentes por las condiciones de la aglomeración. Inspección de riesgos y en la revisión de los equipos de protección.
- Entrenar los procedimientos de emergencia establecidos y las técnicas básicas de control de emergencia. Se pueden hacer simulacros y/o simulaciones.
- Realizar prácticas para actualización.
- Entrenamiento físico.

Durante la Emergencia

- El jefe de emergencia activa el sistema de emergencias y las comunicaciones administrativas del Centro comercial PARQUE ARBOLEDA.
- El personal de vigilancia y mantenimiento son las personas encargadas de confirmar el incidente y de dar aviso al jefe de emergencia para tomar cualquier tipo de decisión.
- El jefe de emergencia se encarga de activar los protocolos establecidos por el centro comercial para emergencias y si es necesario se llamará a los entes externos de apoyo a la emergencia utilizando la línea de emergencia 123 o consultar contactos de emergencia en el Directorio de emergencias
- De presentarse un conato de incendio el brigadista estará en la capacidad de controlarlo con el extintor adecuado, actuando según las indicaciones dadas en su capacitación.
- El brigadista debe coordinar y dirigir actividades de primera respuesta de control del fuego.
- Se debe evaluar la situación y determinar la necesidad de evacuar o no las instalaciones.
- Los brigadistas capacitados en manejo de tramos de manguera utilizarán los gabinetes contra incendios para combatir el fuego.

Después de la Emergencia

- Emitir informes sobre el desarrollo del evento a la administración.
- Colaborar en la revisión de los equipos de protección utilizados.
- Control y vigilancia de las áreas afectadas hasta que se hagan presente los empleados responsables o el personal de vigilancia.

- Inspeccionar el área afectada y zonas cercanas, con el fin de asegurar el control del riesgo.
- Restablecer hasta donde sea posible las protecciones del área afectada.
- Reportar a la administración todas las actividades desarrolladas.
- Realizar con los actores del incidente la evaluación final de la emergencia.
- Mantenimiento y reposición de equipos y elementos de protección personal utilizados.
- Evaluación de las maniobras.
- Ajustes de procesos
- Realizar la evaluación final del incidente (análisis de causas e informe).
- Restablecer los servicios personales implicado involucrado en el incidente.
- Garantizar las condiciones para retornar el área a la normalidad.



ParqueArauco®

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

15.3. Sismos**Líder de respuesta del centro (LRC)**

Al percibir la alerta de emergencia de sismo, el Coordinador debe activar el plan de respuesta, para ello debe considerar:

1. Evaluar la intensidad del sismo, esta medición se realiza observando los efectos o daños producidos en las construcciones, objetos, terrenos y el impacto que provoca en las personas. Para la activación del plan de respuesta debe considerar los siguientes criterios:
 - a. Entre las intensidades I y IV que son consideradas menores, siendo la intensidad IV donde los objetos colgantes oscilan visiblemente y son percibidos por todos al interior de edificios o casas, similar al paso de un vehículo pesado que no es percibido de manera general en exteriores, no se debe activar el plan de respuesta y se continuará con el desarrollo de las labores normales.
 - b. Desde las intensidades V, donde los líquidos oscilan dentro de un recipiente incluso pudiendo derramarse y es percibido por todos aún en el exterior o intensidad VI donde lo perciben todas las personas, genera inseguridad para caminar, se quiebran vidrios, los muebles se desplazan y se vuelcan, se agrietan estucos y/o se hace visible el movimiento de árboles y arbustos, en adelante se debe activar el plan de respuesta ante sismos.
2. Activar la alarma para implementar el plan de evacuación total externa, el cual consiste en evacuar al total de las personas del centro de trabajo a la zona de seguridad externa.
3. Coordinar el corte de suministros que puedan generar emergencias secundarias a raíz del sismo (redes de gas inflamable, redes de energía eléctrica, redes de agua potable, redes de fluidos en altas presiones o altas temperaturas, otros). Antes de ejecutar esta acción, el CI del centro comercial debe cerciorarse que el corte de suministro no perjudique la evacuación de las personas.
4. Activar los planes de respuesta específicos frente a casos de presentarse personas lesionadas o daños en equipos e instalaciones que generan una emergencia secundaria (incendios, fugas de gases, derrames de sustancias peligrosas, otros):
 - a. Activar al SCI y brigadistas para la atención de los lesionados y de las emergencias secundarias.
 - b. Coordinar la movilización y apoyo de organismos externos de respuesta.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la activación del plan de evacuación total externa por emergencia de sismo, el encargado de evacuación debe realizar lo siguiente:

1. Asegurar que las vías de evacuación se encuentren seguras y expeditas, es decir, que no existan vidrios, fuego, obstáculos, entre otras cosas que pudieran imposibilitar la evacuación por las vías establecidas o signifiquen un riesgo para las personas.
2. Verificar que las personas con problemas para el desplazamiento sean apoyadas en la evacuación por los responsables asignados con anterioridad.
3. Verificar en la zona de seguridad, la presencia de la totalidad de las personas y sus condiciones de salud.
4. Comunicar el estado de situación de las personas y condiciones de la estructura del área al CI del centro comercial.

Personas en general (PG)

Frente a la alerta de sismo, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Mantener la calma y ubicarse en lugares de protección sísmica al interior del edificio, alejados de ventanas y elementos que puedan caerle encima, que cuenten con muebles anclados al piso, a los muros o al cielo, para que no se vuelquen durante un sismo. Si está en silla de ruedas, debe solicitar ayuda para desplazarse, de lo contrario frene la silla y cubra la cabeza y cuello con los brazos.
2. Alejarse de los edificios, postes, cables eléctricos, entre otras cosas, al encontrarse en la calle u otra área similar.

3. Seguir las instrucciones de los responsables de evacuación.

Frente a la activación de la alarma de evacuación en su área, el personal debe seguir las siguientes acciones:

- a. Evacuar el área de trabajo, siguiendo las indicaciones del Encargado de evacuación o brigadista.
- b. Dirigirse de manera segura a la zona de seguridad externa más cercana al área donde se encuentran y/o punto de encuentro. Si quedas encerrado (ascensor, oficina, baño u otro), mantén la calma, pida auxilio por medio del intercomunicador del ascensor y espera la llegada de los equipos de respuesta.
- c. Comunicar al Encargado de dirigir la evacuación y/o brigadistas, cualquier problema de salud que le afecte a si mismo o a alguna de las personas evacuadas.
- d. Mantenerse en la zona de seguridad hasta que se le indique lo contrario.



PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

15.4. Incendio estructural**Líder de respuesta del centro (LRC)**

Frente a la alerta de emergencia de incendio estructural, el CI del centro comercial debe activar el plan de respuesta, para ello debe desarrollar las siguientes acciones:

1. Confirmar el motivo de la alerta, si se trata de desprendimiento de humo, fuego incipiente o un incendio (fuego fuera de control), debiendo determinar el área afectada y activar la alarma de evacuación del área o del centro de trabajo, según las siguientes consideraciones:
2. Si es un fuego incipiente, debe activar el plan de evacuación parcial externo (evacuar a un grupo de personas de una o más áreas de trabajo a la zona de seguridad externa definida o Punto de Encuentro).
3. Si es un incendio declarado, debe activar el plan de evacuación total externo (evacuar al total de las personas del centro comercial a la zona de seguridad externa o punto de encuentro).
4. Activar al equipo interno de intervención y respuesta ante incendios “Brigadistas”.
5. Coordinar la asistencia de Bomberos y comunicar a las áreas de acceso de las instalaciones, para asegurar su ingreso y posicionamiento expedito. Si el fuego ya está controlado, se recomienda solicitar de todas formas la presencia de Bomberos para confirmar la inexistencia de peligros y determinar el origen y causa del fuego. A la llegada de Bomberos, deberá entregar la siguiente información básica: personal evacuado, área siniestrada, que intervención se está realizando, sea con extintores o equipos de respuesta internos, si el centro comercial cuenta con sustancias peligrosas. Además, dependiendo de las dimensiones del incendio, se podría incorporar antecedentes específicos, como: productos almacenados, planos de circuitos eléctricos, redes de agua, redes de gas, entre otros. De esta manera entregar todas las facilidades y coordinar los requerimientos que solicite el personal de Bomberos para enfrentar la emergencia.
6. Solicitar a los Encargados de dirigir la evacuación, el resultado de la evacuación, considerando: si todas las personas del área afectada fueron evacuadas, si hubo lesionados y si alguna persona se encuentra atrapada. En caso de esto último, comunicar en forma inmediata a Bomberos, ya que solo personal especializado debe rescatar a personas en el lugar.
7. Verificar al término de la emergencia, junto al Encargado de dirigir la evacuación, que los lugares de trabajo están aptos para ser utilizados (sin el riesgo de una nueva ignición del fuego o desplome de mobiliario, entre otros) o bien, solo autorizarlos para retirar los objetos personales con la previa autorización del CI en sitio.
8. Comunicar al oficial de Bomberos a cargo, en caso de presentarse personas lesionadas o daños en equipos e instalaciones que generan una emergencia secundaria (fugas de gases, derrames de sustancias peligrosas, otros).

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la alarma de evacuación por incendio estructural, el Encargado de dirigir la evacuación deberá:

1. Mantenerse atento, en caso de que la emergencia no sea en su área, permaneciendo en la salida de emergencia, manteniéndola abierta de par en par durante el tiempo que dure la emergencia e informar al personal del área que se encuentre preparado en caso de evacuación.
2. Cumplir con las siguientes acciones, si el área está siendo afectada por la emergencia:
 - a. Evacuar la totalidad de las personas del área afectada a una zona de seguridad externa.
 - b. Considerar que, si las vías de evacuación se encuentran saturadas de humo, debe indicar a las personas pasar lo más pegado al piso sea posible, protegiéndose las vías respiratorias. Hay que considerar que en las partes más bajas de un incendio mejora la calidad del aire y la visibilidad.

- Controlar y mantener en la zona segura a las personas evacuadas, hasta que se indique lo contrario, impidiendo que las personas regresen al lugar evacuado.
- Comunicar al CI, el estado de la evacuación, de acuerdo con los criterios del procedimiento de evacuación, indicando las características de la emergencia en su área (existencia de fuego, humo y/o llamas, que se quema, cuanto se quema, riesgo de propagación, si se están aplicando medidas de respuesta, estado de los trabajadores, otros).
- Verificar junto al CI del centro comercial que los lugares de trabajo están aptos para ser utilizados (sin el riesgo de una nueva ignición del fuego o desplome de mobiliario, entre otras cosas), o bien solo para retirar los objetos personales y así dar la instrucción al personal.

Personas en general (PG)

Frente a la alerta de Incendio, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Interrumpir inmediatamente el trabajo que está ejecutando, al detectar fuego, humo o calor donde comúnmente no debiera existir esa condición.
2. Alertar sobre el peligro al CI del centro comercial o en su defecto al Encargado de dirigir la evacuación del área y/o por medio de la activación de los sistemas de alerta automática (palancas o pulsadores de incendio), si existieran en su área de trabajo, y esperar instrucciones en un lugar fuera de peligro.
3. Emplear técnicas de extinción, si se encuentra capacitado y entrenado para el empleo de los extintores portátiles o las redes contra incendio disponibles.
4. Evacuar frente a la activación de la alarma o aviso de evacuación, siguiendo siempre las instrucciones del Encargado de dirigir la evacuación. Si las vías de evacuación se encuentran saturadas de humo, deberá pasar lo más pegado al piso sea posible (incluso utilizando la técnica de gateo o punta y codo a nivel del piso) y en lo posible protegerse las vías respiratorias. Considerar que en las partes más bajas de un incendio mejora la calidad del aire y la visibilidad.
5. Retornar al puesto de trabajo, solo si el Encargado de dirigir la evacuación se lo ha indicado.

ParqueArauco®

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

15.5. Cortes de agua**Información de contexto**

Las alertas por corte de suministro de agua potable dependen del grado del corte de suministro de agua, si afecta parcialmente una o más áreas o afecta a todo el centro comercial:

- Corte parcial: afecta solo algunas áreas del centro comercial.
- Corte general: afecta todas las áreas del centro comercial, pero se cuenta con redes de distribución de respaldo.
- Corte general sin redes de distribución de respaldo: afecta todas las áreas del centro comercial y no hay respaldo.

Líder de respuesta del centro (LRC)

Frente a la alerta de corte de suministro de agua, el Líder debe activar el plan de respuesta, para ello debe desarrollar las siguientes acciones:

1. Evaluar el grado del corte de suministro de agua, teniendo en cuenta si es parcial o general.
2. Comunicar al encargado de servicios generales para la activación de sistemas de respaldo (por ej. estanques, piscinas, bombas).
3. Informar al supervisor o encargado del área afectada, priorizando aquellos procesos que dependen de este recurso para su operación.
4. Coordinar con los Encargados de dirigir la evacuación para que realicen la evacuación total operativa de los trabajadores, frente a un corte prolongado e indefinido del suministro de agua potable que comprometa la continuidad de la operación por aspectos técnicos o sanitarios.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la activación de la evacuación del personal por suspensión de las operaciones, el Encargado de dirigir la evacuación debe:

1. Indicar al personal que debe paralizar todas las actividades y evacuar las áreas de trabajo por suspensión de las operaciones, los cuales podrán realizar tareas como el retiro de sus pertenencias, el cambio de vestimenta, entre otros, previa coordinación con el Encargado de dirigir la evacuación y este a su vez con el Líder de respuesta del centro.
2. Asegurar que los equipos, máquinas o herramientas que requieren agua para su funcionamiento, queden con sus llaves cerradas ante la reposición del suministro.
3. Informar el estado de la evacuación al CI, considerando al menos los siguientes aspectos: evacuación completa de todas las áreas y personas, emergencias secundarias, estado de bloqueo de equipos o sistemas y de las instalaciones.

Personas en general (PG)

Frente a la alerta interna por corte de suministro de agua, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. El personal autorizado deberá cerrar las llaves de equipos, máquinas o herramientas que requieren agua para su funcionamiento, ante la reposición del suministro.
2. Comunicar de inmediato a su supervisor, si el corte se generó debido a un problema local en su área o puesto de trabajo.
3. Chequear equipos y maquinarias que empleen agua, de forma que cuando se restablezca la provisión de agua, no sufra incidente por saturación del suministro.
4. Frente a la activación de la alarma de evacuación por suspensión de la operación por corte de suministro de agua en su área o centro comercial, el personal debe:
 - Detener sus actividades y ponerse a disposición del Encargado de dirigir la evacuación
 - Evacuar el área de trabajo, siguiendo las indicaciones del Encargado de dirigir la evacuación. Solo podrá realizar tareas propias del término de turno (por ejemplo: retiro de artículos personales, cambio

de ropa, otros) previa coordinación con el Encargado de dirigir la evacuación y por autorización previa del CI del centro comercial.



ParqueArauco®

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

15.6. Cortes de energía eléctrica

Información de contexto

Las alertas por corte de suministro de energía eléctrica dependen del grado del corte, si afecta parcialmente una o más áreas o afecta a todo el centro de trabajo:

- Corte parcial: afecta solo algunas áreas del centro comercial.
- Corte general: afecta todas las áreas del centro comercial, pero se cuenta con redes de distribución de respaldo.
- Corte general, sin redes de distribución de respaldo: afecta todas las áreas del centro comercial y no hay respaldo.

Líder de respuesta del centro (LRC)

Frente a la alerta de emergencia de corte de energía eléctrica, el CI debe activar el plan de respuesta ante corte de energía eléctrica, para ello debe desarrollar las siguientes acciones:

1. Evaluar el grado del corte de suministro eléctrico, teniendo en cuenta si es parcial o general.
2. Comunicar al encargado de mantenimiento para la verificación de sistemas de respaldo (por ejemplo: subestaciones eléctricas, grupos generadores, otros).
3. Informar al supervisor o encargado del área afectada, priorizando aquellos procesos que dependen de este recurso para su operación.
4. Coordinar con los Encargados de dirigir la evacuación para que realicen la evacuación total operativa de los trabajadores, frente a un corte prolongado e indefinido del suministro que comprometa la continuidad de la operación por aspectos técnicos o sanitarios.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la activación de la evacuación del personal por suspensión de las operaciones, el Encargado de dirigir la evacuación debe:

1. Indicar al personal que debe paralizar las actividades y evacuar las áreas de trabajo por suspensión de las operaciones, los cuales podrán realizar tareas como el retiro de sus pertenencias o cambio de vestimenta, por ejemplo, previa coordinación con el Encargado de dirigir la evacuación y este a su vez con el CI del centro comercial, los cuales deberán asegurar que esta acción se realice de manera segura.
2. Asegurar que los equipos o sistemas identificados previamente queden bloqueados por personal autorizado, ante la reposición del suministro de electricidad.
3. Verificar si existen trabajadores en salas, cámaras, monta carga o ascensores que dependan de la energía eléctrica, y comunicar esta situación al CI del centro comercial para activar la respuesta ante emergencias secundarias.
4. Informar del estado de evacuación por suspensión de las operaciones al CI del centro comercial. Se debe considerar la información de al menos los siguientes aspectos: evacuación completa de todas las áreas y personas, emergencias secundarias, estado de bloqueo de equipos o sistemas y de las instalaciones.

Personas en general (PG)

Frente a la alerta interna de corte de energía eléctrica, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Desenchufar las herramientas o equipos eléctricos para protegerlos de alzas de tensión, cuando la electricidad retorne.
2. Comunicar de inmediato a su jefe o superior si el corte se generó debido a un problema local en su área o puesto de trabajo. De darse esta situación, se debe comunicar si esta puede generar una emergencia mayor o secundaria.

3. Evitar encender velas, papeles u otros elementos no autorizados, esto podría causar un incendio o comprometer su seguridad y la de su equipo de trabajo.

Frente a la activación de la alarma de evacuación por suspensión de la operación por corte de energía eléctrica en su área o centro comercial, el personal debe:

1. Detener sus actividades y ponerse a disposición del Encargado de dirigir la evacuación.
2. Evacuar el área de trabajo, siguiendo las indicaciones de los brigadistas, personal se encontrará debidamente identificado, los cuales solo podrá realizar tareas propias de término de turno (por ejemplo: retiro de artículos personales, cambio de ropa, otros) previa coordinación con el Encargado de dirigir la evacuación y con la aprobación del CI, siempre que sea seguro hacerlo.
3. Mantener la calma si quedas encerrado en ascensores o montacargas, pidiendo auxilio, a la espera de la llegada de los equipos de respuesta.



ParqueArauco®

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

15.7. Asalto o robo**Líder de respuesta del centro (LRC)**

Frente a la ocurrencia de asalto o robo en el centro comercial, el CI tiene que activar el plan de respuesta, para ello debe desarrollar las siguientes acciones:

1. Activar al cuadrante de la zona e iniciar cadena de llamadas a las instituciones policiales más, siempre que se encuentre en un contexto seguro, entregando información con respecto al tipo de emergencia si corresponde a asalto o robo, dirección del centro de trabajo, calles de referencia y si los delincuentes se encuentran o no dentro del centro comercial. La alarma debe ser generada por los medios dispuestos para ello, como por ejemplo botones de pánico, teléfono, anexos u otro medio. Si la alarma no puede ser activada durante el asalto o robo, se activará una vez que los delincuentes se retiren del lugar.
2. Indicar que bajo ninguna circunstancia deberán poner resistencia a personas armadas, considerando que ante todo prima la integridad física de las personas en el centro comercial.
3. Activar la respuesta del área protegida o secretaria de salud, si existieran personas lesionadas, de ser necesario derivar a las personas afectadas emocionalmente al centro médico más cercano o secretaria de salud directamente para recibir una atención de contención psicológica.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la ocurrencia de asalto o robo en el centro de trabajo, el Encargado de dirigir la evacuación tiene que activar el plan de respuesta, para ello debe desarrollar las siguientes acciones:

1. Bajo ninguna circunstancia poner resistencia a personas armadas.
2. Evacuar a las personas de su área de trabajo, en caso de existir peligro en el interior de las instalaciones.
3. Evacuar parcialmente a zonas internas de seguridad, en caso de balaceras en el exterior, teniendo en cuenta que ante todo prima la integridad física de las personas en el centro comercial.
4. Comunicar al CI del centro comercial, ante personas lesionadas, solicitando apoyo del área protegida.
5. Comunicar al CI del centro comercial, de existir personas afectadas emocionalmente, para la derivación a un centro médico o directamente con la secretaria de salud para recibir una atención de contención psicológica.

Personas en general (PG)

Frente a la alerta de asalto o robo, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Bajo ninguna circunstancia deberán poner resistencia a personas armadas.
2. Actuar con tranquilidad y prudencia ante situaciones de riesgo o de intimidación.
3. Recordar que lo primero que hay que poner a salvo son las personas, no intentar actos heroicos, la seguridad es lo primero y lo más importante, respire profundamente.
4. Obedecer las instrucciones o mandatos de los asaltantes, manteniendo la calma en todo momento, memorizando rasgos, palabras utilizadas, sexo, color de pelo, edad, peso, estatura estimada y vestimenta, ya que puede servir para la investigación posterior. Si es tomado como rehén, no se debe resistir, ni tratar de escapar.
5. Tirarse al suelo y cubrirse la cabeza en caso de disparos en el interior, para los casos de balaceras en el exterior, debe dirigirse a las zonas internas de seguridad.
6. Informar al Encargado de dirigir la evacuación o brigadistas en caso de encontrarse lesionado.
7. Retornar al puesto de trabajo solo si el Encargado de dirigir la evacuación se lo ha indicado.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

15.8. Accidentes graves

Información de contexto

Para este tipo de emergencias se debe considerar en primer lugar quién es la persona afectada para brindar una respuesta adecuada y oportuna:

- La persona afectada es un trabajador directo de la organización.
- La persona afectada es un trabajador externo de la organización (contratista, proveedor, otro).
- La persona afectada no tiene relación directa con la organización (cliente, visita, otro).

Líder de respuesta del centro (LRC)

Frente a la alerta de emergencia de accidentes graves, el CI del centro comercial tiene que activar el plan de respuesta, para ello debe desarrollar las siguientes acciones:

1. Identificar la persona afectada de acuerdo a los criterios indicados en el contexto.
2. Convocar al equipo de respuesta e intervención para la atención del accidentado, este equipo debe actuar en base a su preparación y entrenamiento, considerando como base:
 - Asegurar la escena (considerando seguridad del equipo de respuesta y el paciente).
 - Aplicar el ABC del trauma y realizar Reanimación Cardiopulmonar (RCP).
 - Aplicar técnicas de inmovilización y traslado.
 - Aplicar técnicas de triage (priorización) en caso de múltiples víctimas.
 - Aplicar maniobra de compresiones abdominales (Heimlich).
3. Solicitar ambulancia de área protegida
4. Solicitar la suspensión del trabajo del área afectada.
5. Instruir la evacuación y protección del área donde ocurrió el accidente hasta descartar que existe riesgo para el resto de los trabajadores o personas en general.
6. Posterior al accidente, se debe evaluar en conjunto con el Encargado de dirigir la evacuación si es posible retornar a los puestos de trabajo, ya sea para continuar laborando, o bien para el retiro de las cosas personales, esto con la previa autorización del CI del centro comercial.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la activación del plan de evacuación por accidente grave, el Encargado de dirigir la evacuación debe activar el plan en el área asignada:

1. Entregar las indicaciones al personal a cargo de evacuar el lugar y dirigirse a la zona de seguridad externa más cercana.
2. Iniciar la evacuación de acuerdo a lo establecido en el plan de evacuación.
3. Asegurar que las personas con problemas para el desplazamiento sean apoyadas en la evacuación por los responsables asignados, o en su defecto designar a alguna persona esta labor.
4. Verificar en la zona de seguridad, la presencia de la totalidad de las personas y sus condiciones de salud.
5. Comunicar el estado de la evacuación y resguardo del área del accidente al CI del centro comercial.
6. Posterior al accidente, se debe evaluar en conjunto con el CI del centro comercial si es posible retornar a los puestos de trabajo, ya sea para continuar laborando, o bien para el retiro de las cosas personales.

Personas en general (PG)

Frente a la activación del plan de evacuación por accidente grave, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Procurar no actuar por iniciativa propia al querer ayudar a un accidentado.
2. Retirarse del lugar del accidente, cuando la persona ya se encuentra recibiendo ayuda.
3. Cumplir con las instrucciones que se le indiquen, tanto si es el accidentado o es un trabajador presente en el lugar o cliente.
4. Evacuar el área de trabajo, si es indicado por el Encargado de dirigir la evacuación o brigadista.
5. Dirigirse de manera segura a la zona de seguridad asignada más cercana al área donde se encuentran o Punto de Encuentro.
6. Comunicar al Encargado de dirigir la evacuación, cualquier problema de salud que le afecte a si mismo o a alguna de las personas evacuadas.
7. Mantenerse en la zona de seguridad o punto de encuentro hasta que se le indique lo contrario.



15.9. Alteraciones de orden público

Información de contexto

Las alertas de alteraciones de orden público pueden ser generadas ante la convocatoria formal o informal de grupos, turbas de personas o manifestantes en las inmediaciones del centro de trabajo.

Líder de respuesta del centro (LRC)

Frente a la alerta de convocatorias que afecten el orden público en el exterior del centro comercial, el Coordinador o supervisor de seguridad debe desarrollar las siguientes acciones:

1. Informar la alerta a la CCTV y coordinar el cierre, bloqueo y/o protección de puertas y ventanas del centro de trabajo, esto con la previa autorización y aprobación del CI del centro comercial.
2. Comunicar a los responsables de la evacuación, indicando que deben mantenerse en su lugar de trabajo, y a los trabajadores sobre la situación.
3. Mantener atención al comportamiento de la manifestación, escuchar medios locales, en caso de evidenciar que esta aumenta en número y que existe la posibilidad de graves alteraciones, se debe indicar el abandono inmediato del centro comercial y por ende su evacuación.
4. Ante la situación de que los hechos se traspasan al interior del centro comercial, el Coordinador o supervisor de seguridad debe desarrollar las siguientes acciones:
 - Activar la alarma y evacuar al exterior del centro comercial en forma inmediata, con el personal de seguridad recomendar evitar el enfrentamiento.
 - Comunicar a la autoridad policial competente.
 - Asegurar en primer lugar la seguridad de las personas del centro comercial.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente la activación del plan de respuesta ante la amenaza de desórdenes públicos y la activación de la evacuación, el Encargado debe activar el plan de evacuación en el área asignada:

1. Iniciar la evacuación total externa de acuerdo con lo establecido en el plan de evacuación, la determinación de la zona de seguridad dependerá del contexto de la situación, pudiendo variar según el comportamiento de la manifestación y/o instrucción del centro comercial.
2. Verificar que las personas con problemas para el desplazamiento sean apoyadas en la evacuación por los responsables asignados, o en su defecto designar a alguna persona esta labor.
3. Informar si hay personas lesionadas o atrapadas por los grupos o turbas.
4. Verificar en la zona de seguridad, la presencia de la totalidad de las personas y sus condiciones de salud.
5. Comunicar el estado de la situación al CI del centro comercial.

Personas en general(PG)

Frente a la alerta de desórdenes públicos, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Informar de inmediato al detectar grupos o turbas de personas en las inmediaciones del centro comercial y mantenerse en el interior de este.
2. Mantener una actitud tal que no desafíe a los participantes del grupo o turba (por ejemplo: actitudes físicas desafiantes, grabar, gritar, insultar, otros).
3. Mantener distancia de puertas de ingreso o fachadas. Si llegan a ingresar no prestar resistencia, no confrontar, no proferir amenazas, retírese del lugar y mantenerse unido con el equipo.

4. Evacuar inmediatamente, si el Encargado de dirigir la evacuación se lo indica, esto con la previa autorización de CI del centro comercial.



ParqueArauco®

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

15.10. Artefactos explosivos**Información de contexto**

Toda amenaza de bomba u otro tipo de atentado, por la potencialidad del hecho es necesario considerar estas posibles eventualidades que pueden ocasionar grandes pérdidas en vidas humanas y daños materiales. Las bombas podrán matar y mutilar, pero también lo podrá hacer el pánico; entonces la emergencia tendrá que estar bajo control o podrá sobrevenir el caos.

Hay dos formas de alertarse sobre un artefacto explosivo:

- Por aviso anónimo de manera telefónica u otro medio de comunicación.
- Por detección de artefacto o paquete sospechoso.

Líder de respuesta del centro (LRC)

Frente a la alerta de artefacto explosivo, el Coordinador o supervisor de seguridad debe activar el plan de respuesta, para ello debe desarrollar las siguientes acciones:

1. Recopilar la mayor cantidad de información posible para ser entregada a la autoridad policial.
2. Avisar al encargado de evacuación y al CI sobre la necesidad de sacar a todos los trabajadores y personas del centro comercial sin excepción, deberán alejarse al menos 300 metros del centro comercial.
3. Solicitar a los guardias o vigilantes tomar el procedimiento de respuesta para resguardar el centro comercial y eventualmente, hacer revisión de las instalaciones.
4. Finalizar la evacuación, cuando las autoridades especialistas en la materia consideran y determinan, una vez terminado la inspección o las diligencias, que no hay problema o riesgo alguno consecuencia de la amenaza y/o aviso de bomba.
5. Activar la alarma de evacuación de manera inmediata, en caso de activarse el artefacto explosivo.
6. Asegurar que se trasladen a los servicios de atención médica, puesto de primeros auxilios o ACV a los posibles heridos.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la amenaza de artefactos explosivos, el Encargado de dirigir la evacuación debe activar el plan de evacuación en el área asignada:

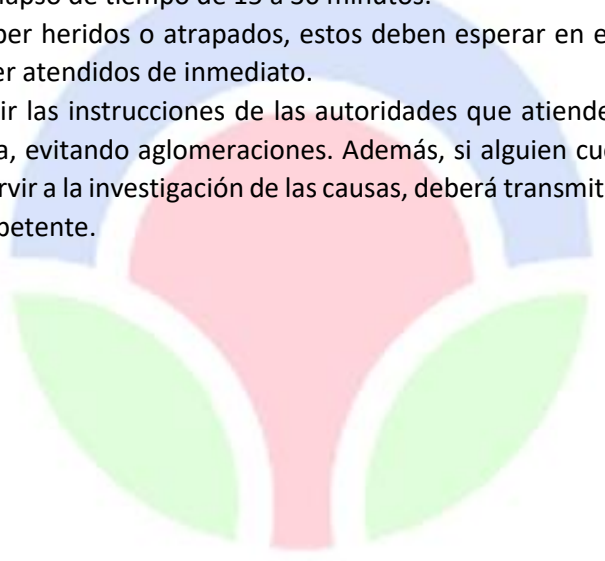
1. Al recibir la información de una amenaza de artefacto explosivo y la alarma de evacuación dada por el CI del centro Comercial, debe activar el plan en el área asignada.
2. Verifique que las personas con problemas para el desplazamiento sean apoyadas en la evacuación por los responsables asignados, o en su defecto designar a alguna persona esta labor.
3. Verificar la presencia de la totalidad de las personas y sus condiciones de salud en la zona de seguridad.
4. Comunicar el estado de la situación al CI del centro comercial.

Personas en general (PG)

Frente a la amenaza de artefactos explosivos, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. En casos de aviso de bomba:
 - Si recibe una llamada con aviso de bomba, debe comunicar de inmediato al CI del centro comercial para que este determine el momento en que se deba proceder a la evacuación.
 - Debe tratar de obtener la mayor cantidad de antecedentes.

- Una vez iniciada la evacuación, debe seguir las instrucciones del Encargado de dirigir la evacuación y/o brigadistas y proceder de acuerdo con el plan activado.
 2. En caso de objeto o paquete sospechoso:
- De encontrar un objeto o paquete sospechoso, no debe tocarlo y solo debe informar al personal de seguridad y al CI del centro comercial. Después, solo siga las instrucciones.
- No debe divulgar la información, ya que lo único que genera es pánico colectivo, el cual podría causar mayores daños.
 3. Nunca actuar por iniciativa propia, siguiendo las Instrucciones para evacuar el área correspondiente. Si se encuentra solo salga del lugar de la posible amenaza.
 4. Comunicar al Encargado de dirigir la evacuación y/o brigadistas, cualquier problema de salud que le afecte a si mismo o a alguna de las personas evacuadas.
 5. En caso de activarse el artefacto explosivo, todas las personas concentradas en el recinto deben tirarse al piso de inmediato tratando de acercarse junto a una pared y permanecer en posición de tendido por el lapso de tiempo de 15 a 30 minutos.
 6. En caso de haber heridos o atrapados, estos deben esperar en el sitio y tratar de hacer ruidos con objetos para ser atendidos de inmediato.
 7. Se deben seguir las instrucciones de las autoridades que atienden el siniestro, personal brigadista, seguridad física, evitando aglomeraciones. Además, si alguien cuenta con información valiosa o útil que pudiera servir a la investigación de las causas, deberá transmitirla al personal del centro comercial o entidad competente.



ParqueArauco®

15.11. Sustancias peligrosas

Información de contexto

Las emergencias con sustancias peligrosas, si bien no cuentan con un alertamiento técnico por parte de la autoridad, es la propia empresa quien alerta de esta situación.

El Cuerpo Oficial de Bomberos, podrá declarar el estado de alerta al Sistema de Protección Local, con el fin de advertir a la población y coordinar las evacuaciones pertinentes de las zonas afectadas, de acuerdo con la severidad de la situación.

El sistema nacional de alerta establece tres niveles, dependiendo de la evaluación del riesgo, la amplitud y cobertura, la que será comunicada mediante sistemas de telecomunicaciones (correo electrónico, teléfono y servicios de mensajería instantáneos), según sea el caso:

Líder de respuesta del centro (LRC)

Frente a la alerta amarilla o roja emanada por emergencias con sustancias peligrosas en las proximidades o dentro de las instalaciones del centro comercial (incendios, explosiones, derrames o fugas), el CI del centro comercial debe activar el plan de respuesta, para ello debe considerar:

1. Activar la alarma de evacuación total o parcial dependiendo de la envergadura y ubicación de la emergencia del centro comercial, esto quiere decir que se debe evacuar al total de las personas del centro comercial en caso de emergencias de incendios o explosiones o ante casos de emergencias que involucren derrames o fugas, podría ser una evacuación parcial de las áreas afectadas. Las personas evacuadas deberán permanecer en las zonas de seguridad previamente definidas.
2. Informar oportunamente a la Autoridad Sanitaria y a otras autoridades con competencia sobre la ocurrencia de la emergencia:
 - Si hay derrames químicos o incendio con presencia de sustancias químicas, informar al Cuerpo Oficial de Bomberos
 - Si hay elementos biológicos presentes, corresponderá la asesoría de expertos del Ministerio de Salud o Autoridad Sanitaria.
 - Cuando existan evidentes síntomas toxicológicos en las personas, comunicarse con el Centro de información toxicológica.
3. Activar los equipos de intervención y respuesta específicos para la emergencia con sustancias peligrosas, los que responderán por medio de los procedimientos de control que tengan establecidos de acuerdo a los tipos de sustancias y de almacenamiento, debiendo considerar lo siguiente:
 - Listado de equipos e instrumental disponibles para el control de las emergencias y su ubicación.
 - Listado de equipos y elementos de protección personal disponibles y su ubicación.
4. Definir y coordinar la ayuda externa de instituciones de respuesta y entregar información referente a las instalaciones. Para ello debe mantener:
 - Las hojas de datos de seguridad de las sustancias almacenadas.
 - Plano con la ubicación de cada una de los almacenamientos de sustancias peligrosas, que indique las clases y divisiones de peligrosidad de estas, capacidad máxima de cada instalación e incompatibilidad de las sustancias con el agua.
5. Verificar que todas las personas del área afectada evacuaron correctamente, en caso contrario informar a Bomberos, no debe permitir que lo hagan personas no entrenadas.
6. Inspeccionar detalladamente las áreas e instalaciones, verificando que estén libres de peligro para instruir el retorno a las instalaciones. De presentarse personas lesionadas o daños en equipos e

instalaciones que generan una emergencia secundaria (fugas de gases, derrames de sustancias peligrosas, otros), deberá comunicarlo a la unidad que responde la emergencia.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la alarma de emergencia con sustancias peligrosas en su área asignada, el Encargado de dirigir la evacuación deberá:

1. Evacuar la totalidad de las personas del área afectada a una zona de seguridad externa.
2. Buscar alternativas de vías de evacuación, si estas se encuentran afectadas.
3. Comunicar al CI del centro comercial el estado de la evacuación, de acuerdo a los criterios del procedimiento de evacuación.
4. Controlar y mantener en la zona segura a las personas evacuadas, hasta que se indique lo contrario.
5. Impedir que las personas regresen al lugar evacuado.
6. Solicitar autorización del CI del centro comercial para retornar a las instalaciones.

Personas en general (PG)

Frente a la alarma de emergencia con sustancias peligrosas, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Mantener la calma, hay un equipo evaluando la situación, no debiendo intervenir ante un derrame, fuga o accidente con sustancias químicas.
2. Alejarse inmediatamente de la zona afectada. Nunca intentar intervenir y seguir las instrucciones del Encargado de dirigir la evacuación o brigadistas.
3. Informar de manera inmediata ante intoxicaciones propias o de otras personas y no ayudar, ya sea induciendo el vómito, dando agua, leche o cualquier forma de apoyo que no esté en su ámbito de conocimiento.
4. Evacuar el área de trabajo de acuerdo con las indicaciones del Encargado de dirigir la evacuación.
5. Comunicar al Encargado de dirigir la evacuación si presenta algún síntoma o malestar.
6. Permanecer en la zona de seguridad hasta que le den nuevas indicaciones.

ParqueArauco®

15.12. Inundaciones por crecidas de cauces de agua

Información de contexto

Las inundaciones son provocadas por los escurrimientos de agua de lluvias, deshielos, deslizamientos, marejadas, tsunamis, o la conjunción de dos o más de estos fenómenos, debido a la incapacidad de los sistemas naturales, o de aquellos sistemas creados por el hombre, para controlar la dinámica del fenómeno. Las inundaciones más comunes suelen ser originadas por crecidas de los ríos, los cuales desbordan sus lechos abarcando los lugares aledaños.

En este contexto la alerta puede ser dada por la sola recurrencia de otras situaciones de emergencias, que como consecuencia generan crecidas de cauces de agua que afectan al centro de trabajo.

Líder de respuesta del centro (LRC)

Frente a la alerta de emergencia de inundación, por crecidas de cauces de agua, el CI debe activar el plan de respuesta respectivo y para ello debe desarrollar las siguientes acciones:

1. Comprobar la alerta por inundación por crecidas de cauces de agua.
2. Activar el plan de evacuación parcial interna si la inundación no es extensa ni severa, lo que significa que debe monitorearse de manera permanente para actualizar el plan, o bien en caso de que la inundación sea extensa y severa, debe activar el plan de evacuación total externa.
3. Indicar a todos los responsables de dirigir la evacuación que inicien la evacuación de todos los trabajadores, clientes, proveedores y contratistas; indicar el corte de suministros básicos; y a los sectores de ingreso del centro comercial, que eviten el ingreso de vehículos, visitas o proveedores. Ante casos en que no se pueda salir al exterior, se debe evacuar hacia las plantas superiores de las instalaciones a la espera de un rescate por entidades externas, o bien a la espera de la baja del nivel de agua.
4. Coordinar los equipos de intervención y respuesta para que realicen las siguientes tareas:
 - Protección de equipos, herramientas, archivos, entre otros que pudieran ser afectados por el agua.
 - Aislar las zonas afectadas por medio de protecciones a nivel de piso o muros (contenciones, sacos de arena, aserrín u otros).
 - Monitorear permanente del estado del nivel de agua de las fuentes abiertas.
5. Evaluar la situación de peligro para avisar a Bomberos, oficina de emergencia municipal u otras instituciones de respuesta externa.
6. Informarse del estado de la evacuación por medio de los Encargados de dirigir la evacuación de las áreas respectivas.
7. Reevaluar permanentemente el estado de la emergencia para confirmar que la evacuación activada se mantiene o se actualiza. En este sentido, una evacuación parcial podría cambiar a total o una evacuación interna podría cambiar a externa.
8. Evaluar en conjunto con el Encargado de dirigir la evacuación si es posible retornar a los puestos de trabajo, ya sea para continuar laborando, o bien para el retiro de las cosas personales.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la activación de la alarma y comunicada la clase de evacuación, el o los Encargados de dirigir la evacuación deben activar el plan en el área asignada:

1. Iniciar la evacuación de acuerdo con lo establecido en el plan de evacuación parcial interna (considerar que el CI del centro comercial podría actualizar el tipo de evacuación), observando previamente que las vías de evacuación se encuentren seguras y expeditas.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

2. Evaluar el retiro de equipos críticos del posible contacto con el agua de la inundación (siempre y cuando se encuentren desenergizados).
3. Verificar que las personas con problemas para el desplazamiento sean apoyadas en la evacuación por los responsables asignados, o en su defecto designar a alguna persona esta labor.
4. En la evacuación, dirigir a los clientes, locatarios, proveedores y contratistas por lugares altos y libres de agua.
5. Verificar en la zona de seguridad, la presencia de la totalidad de las personas y sus condiciones de salud.
6. Informar al CI del centro comercial, luego de la llegada a la zona de seguridad, el estado de la situación considerando asistencia, lesionados, rescatados, etc.
7. Evaluar en conjunto con el CI del centro comercial si es posible retornar a los puestos de trabajo, ya sea para continuar laborando, o bien para el retiro de las cosas personales.

Personas en general (PG)

Frente a la activación de la alarma de inundación por crecidas de cauces de agua, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Interrumpir inmediatamente el trabajo o actividad que está ejecutando.
2. Desconectar los aparatos eléctricos a su cargo.
3. Evacuar el área de trabajo, siguiendo las indicaciones del CI. Dirigirse a la zona de seguridad interna o externa definida o Puntos de Encuentro, dependiendo de las indicaciones del Encargado de dirigir la evacuación y CI del centro comercial. Por ningún motivo se debe devolver al lugar de trabajo.
4. Evitar transitar en zonas o caminos inundados. Camine por lugares altos y libres de agua. Evite acciones temerarias, como cruzar pasos bajo nivel o calles inundadas.
5. Pedir auxilio si queda encerrado, mantener la calma, y esperar la llegada de los equipos de respuesta.
6. Comunicar al Encargado de dirigir la evacuación o brigadistas, cualquier problema de salud que le afecte a si mismo o a alguna de las personas evacuadas.
7. Mantenerse en la zona de seguridad hasta que se le indique lo contrario.

ParqueArauco®

15.13. Inundaciones por agua de lluvias

Información de contexto

Las alertas de inundaciones por anegamientos de aguas lluvias, pueden ser generadas desde la comunidad del entorno o por las actividades dentro del centro comercial, ante un frente de lluvia de larga duración, generando la saturación de suelos y sistemas de agua de lluvias de las propias instalaciones como del sistema público, pudiendo provoca inundaciones hacia el interior del centro comercial.

Líder de respuesta del centro (LRC)

Frente a la alerta de emergencia de inundación por agua de lluvias, el CI debe activar el plan de respuesta respectivo y para ello debe desarrollar las siguientes acciones:

1. Comprobar la alerta de inundación por agua de lluvias y las áreas afectadas.
2. Activar el plan de evacuación parcial interna, esto quiere decir que se debe evacuar al grupo de locatarios, clientes, proveedores o contratistas afectadas y dirigirlos a zonas de seguridad internas.
3. Instruir a todos los Encargados de dirigir la evacuación para que realicen la evacuación de todas las partes interesadas de las áreas afectadas; a los encargados, del corte de suministros básicos; y a los sectores de ingreso de la empresa, para que eviten el ingreso de vehículos, clientes o proveedores a al centro comercial.
4. Coordinar los equipos de intervención y respuesta para que realicen las siguientes tareas:
 - Protección de equipos, herramientas, archivos, entre otros que pudieran ser afectados por el agua.
 - Aislar las zonas afectadas por medio de protecciones a nivel de piso o muros (contenciones, sacos de arena, aserrín u otros).
5. Evaluar la situación de peligro para avisar a Bomberos, oficina de emergencia municipal u otras instituciones de respuesta externa.
6. Recibir las comunicaciones del estado de la evacuación por medio de los Encargados de dirigir la evacuación de las distintas áreas respectivas.
7. Reevaluar permanentemente el estado de la emergencia para confirmar que la evacuación activada se mantiene o se actualiza. En este sentido una evacuación parcial podría cambiar a total o una evacuación interna podría cambiar a externa.
8. Evaluar posterior a la inundación en conjunto con el Encargado de dirigir la evacuación, si es posible retornar a los puestos de trabajo, ya sea para continuar laborando, o bien para el retiro de las cosas personales.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la activación de la alarma y comunicada la clase de evacuación, el o los Encargados de dirigir la evacuación deben activar el plan en la área asignada:

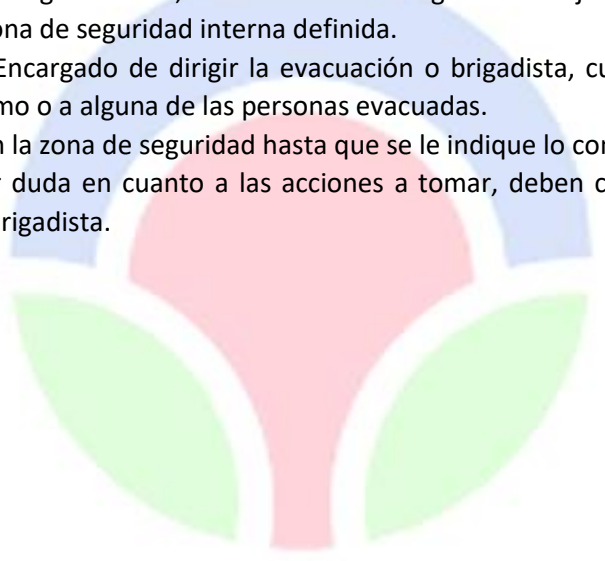
1. Iniciar la evacuación de acuerdo con lo establecido en el plan de evacuación parcial interna (considerar que el CI del centro comercial podría actualizar el tipo de evacuación), observando previamente que las vías de evacuación se encuentren seguras y expeditas.
2. Evaluar el retiro de equipos críticos del posible contacto con el agua de la inundación (siempre y cuando se encuentren desenergizados).
3. Verificar que las personas con problemas para el desplazamiento sean apoyadas en la evacuación por los responsables asignados, o en su defecto designar a alguna persona esta labor.
4. Revisar si hay personas lesionadas o atrapadas por consecuencia de la inundación.

5. Verificar en la zona de seguridad, la presencia de la totalidad de las personas y sus condiciones de salud.
6. Informar al CI del centro comercial luego de la llegada a la zona de seguridad, el estado de la situación considerando asistencia, lesionados, rescatados, etc.
7. Evaluar en conjunto con el CI del centro comercial si es posible retornar a los puestos de trabajo, ya sea para continuar laborando, o bien para el retiro de las cosas personales.

Personas en general (PG)

Frente a la activación de la alarma de inundación por agua de lluvias, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Interrumpir inmediatamente el trabajo que está ejecutando.
2. Desconectar los aparatos eléctricos a su cargo.
3. Evacuar el área de trabajo, siguiendo las indicaciones del Encargado de dirigir la evacuación o brigadista. Por ningún motivo, deben devolver al lugar de trabajo.
4. Dirigirse a la zona de seguridad interna definida.
5. Comunicar al Encargado de dirigir la evacuación o brigadista, cualquier problema de salud que le afecte a si mismo o a alguna de las personas evacuadas.
6. Mantenerse en la zona de seguridad hasta que se le indique lo contrario.
7. Ante cualquier duda en cuanto a las acciones a tomar, deben consultar al Encargado de dirigir la evacuación o brigadista.


ParqueArauco®

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

15.14. Incendios forestales

Información de contexto

Los incendios forestales son monitoreados técnicamente por parte del Cuerpo Oficial de Bomberos, quien determinará su nivel de alertamiento técnico correspondiente.

El nivel de alertamiento técnico tiene la finalidad de alertar a la población y coordinar las evacuaciones pertinentes en las zonas afectadas, derivadas de la severidad de la alerta entregada.

El sistema nacional de alerta establece tres niveles, dependiendo de la evaluación del riesgo, la amplitud y cobertura, la que será comunicada por el Cuerpo Oficial de Bomberos por (correo electrónico, teléfono y servicios de mensajería instantáneos), según sea el caso:

- **Alerta Verde Temprana Preventiva:** Se establece cuando se ha pronosticado condiciones meteorológicas extremas, por apoyo a otras regiones, el sistema básico de protección ha disminuido en 25 % de sus recursos terrestres o, se realice eventos humanos masivos en ambientes vulnerables.
- **Alerta Amarilla:** Se establece cuando un incendio forestal amenaza con crecer en extensión y severidad, permitiendo suponer que no podrá ser controlado con los recursos locales normales y/o amenace bienes o valores forestales o no forestales importantes de proteger, debiendo alistarse para intervenir los recursos que sean necesarios de acuerdo con la evolución de la emergencia.
- **Alerta Roja:** Se establece cuando un incendio forestal crece en extensión y severidad y/o los bienes o valores amenazados requieren una movilización total de los recursos necesarios y disponibles para el combate y para mantener el control de la emergencia.

Una Alerta Roja se puede establecer de inmediato con la amplitud y cobertura necesarias, sin que medie previamente una Alerta Amarilla, según las características de la situación.

También se podrá generar una alerta si se reconoce un fuego que se propaga sin control en terrenos cerca del centro de trabajo, a través de árboles, matorrales y pastizales, incrementándose y propagándose con mayor facilidad cuando hay altas temperaturas, fuertes vientos, sequedad de la vegetación y del ambiente.

Líder de respuesta del centro (LRC)

Frente a la alerta roja por incendio forestal emanada por el Cuerpo Oficial de Bomberos o por incendios forestales en las inmediaciones, el CI del centro comercial, debe activar el plan de respuesta. Para ello debe considerar:

1. Activar la alarma de evacuación total externa del centro comercial, esto quiere decir que se debe evacuar al total de las personas del centro comercial o del lugar donde se encuentren trabajando (por ejemplo: aire libre, bosque, otros) a la zona de seguridad externa que se haya definido y comunicado por el mando en terreno de la emergencia forestal. En lo que respecta a la amenaza de incendios forestales, dado el comportamiento errático de este tipo de eventos en dependencia de otros factores que modifican su evolución: el sistema de evacuación en cuando a la determinación del área de evacuación, vías de evacuación, puntos de encuentro transitorios y área de seguridad, no pueden ser definidos con anterioridad, debiendo ser definidos por las autoridades locales junto con los organismos de primera respuesta durante el desarrollo del evento (Bomberos, Ejército u otro).
2. Activar a los equipos de intervención y respuesta, si existieran en el centro comercial, y de equipos de respuesta externos (Bomberos) de no encontrarse presentes. Realizando o habilitando cortafuegos

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

definidos en la instalación, siempre y cuando la situación lo amerite y se cuente con personal entrenado y correctamente equipado.

3. Coordinar el corte de la energía eléctrica, las llaves de paso de agua y gas del centro comercial.
4. Confirmar el estado de las instalaciones y autorizar el retorno a los puestos de trabajo, una vez que haya terminado la emergencia y los organismos técnicos indican que no hay peligro y es seguro el regreso.
5. Comunicar al mando en terreno sobre la emergencia, si se presentan personas lesionadas y/o extraviadas.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la activación del plan de evacuación total externa por amenaza de incendio forestal, el Encargado de dirigir la evacuación debe activar el plan en el área asignada:

1. Iniciar la evacuación de acuerdo con lo establecido en el plan de evacuación total externa.
2. Coordinar en su área si existe apoyo de organismos externos de respuesta.
3. Verificar que las personas con problemas para el desplazamiento sean apoyadas en la evacuación por los responsables asignados, o en su defecto designar a alguna persona esta labor.
4. Transportar el kit de emergencia definido para su área de responsabilidad.
5. Dirigir la evacuación por las vías y hacia las zonas de seguridad definidas por el SCI respectivo (Bomberos, Ejército u otro).
6. Procurar que las personas evacuadas lleven consigo paños húmedos para evitar la inhalación de humo, manteniendo atención al comportamiento del fuego y del viento, porque el incendio puede cambiar de dirección e intensidad rápidamente. Si es factible, procurar dirigir la evacuación cerca de aguas abiertas poco profundas que podrían servir como vías de evacuación (ríos, lagos o lagunas).
7. Verificar en la zona de seguridad o puntos de encuentros definidos, la presencia de la totalidad de las personas y sus condiciones de salud, mantenerse informado y cumplir las instrucciones del SCI.
8. Informar al CI del centro comercial luego de la llegada a la zona de seguridad, el estado de la situación considerando asistencia, lesionados, rescatados, etc.
9. Evaluar posteriormente en conjunto con el CI del centro comercial si es posible retornar a los puestos de trabajo y actividades normales del centro comercial, ya sea para continuar laborando, o bien para el retiro de las cosas personales.

Personas en general (PG)

Frente a la activación del plan de evacuación total externa por amenaza de incendio forestal, los funcionarios, locatarios, clientes, proveedores y contratistas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Evacuar el área de trabajo, siguiendo las indicaciones del Encargado de dirigir la evacuación y/o brigadistas.
2. Cortar la energía eléctrica de las herramientas o equipos que esté utilizando y cerrar las llaves de paso de agua y gas de su área de trabajo.
3. Actuar con calma y acatar las indicaciones de la autoridad y de los equipos de respuesta. Ponga atención al comportamiento del fuego y del viento, porque el incendio puede cambiar de dirección e intensidad rápidamente, procurando cubrir su boca y nariz con un paño húmedo para no inhalar humo.

4. Comunicar al Encargado de dirigir la evacuación o brigadistas, cualquier problema de salud que le afecte a si mismo, o bien a alguna de las personas evacuadas.
5. Mantenerse en la zona de seguridad o punto de encuentro definido hasta que se le indique lo contrario. Ante cualquier duda en cuanto a las acciones a tomar, consulte al Encargado de dirigir la evacuación o brigadistas.



ParqueArauco®

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

15.15. Erupciones volcánicas

Información de contexto

Los volcanes cuentan con un monitoreo instrumental permanente a nivel regional por parte del Servicio Nacional de Geología y Minería a través de su Observatorio Volcánico, quien determinará el nivel de alertamiento técnico correspondiente.

El nivel de alertamiento técnico determinado es entregado para que se declare el estado de alerta a la secretaria de Gestión del Riesgo, con el fin de alertar a la población y coordinar las evacuaciones pertinentes en las zonas afectadas derivadas de la severidad de la alerta entregada. La secretaria de Gestión del Riesgo también realizará la publicación de la información en su página web y el Sistema de Información a Radios (ARCHI).

El sistema nacional de alerta establece tres niveles, dependiendo de la evaluación del riesgo, la amplitud y cobertura, la que será comunicada por la secretaria de Gestión del Riesgo a través del Centro de Alerta Temprana mediante sistemas de telecomunicaciones (correo electrónico, teléfono y servicios de mensajería instantáneos), según sea el caso:

- Alerta Verde Temprana Preventiva: Declaración de un estado de reforzamiento en la atención y vigilancia a través del monitoreo técnico, preciso y riguroso de las condiciones de riesgo advertidas, como también una amenaza en evolución en cuanto a los procesos o actividad eruptiva.
- Alerta Amarilla: Se declarará cuando los parámetros técnicos indican un sostenido aumento de los procesos que podrían desencadenar una erupción volcánica, amenaza que puede crecer en extensión y severidad, debiendo alistarse los recursos necesarios para intervenir, de acuerdo con la evolución del evento destructivo.
- Alerta Roja: Se declara ante un peligro inminente o una erupción volcánica en curso, siendo requerida la movilización de todos los recursos necesarios y disponibles, para la atención y control del evento destructivo. Para este tipo de emergencia el escenario que se espera es lluvia de ceniza, por tal motivo, todo el personal que se encuentre fuera de las instalaciones deberá resguardarse en lugares cerrados. Una erupción volcánica se considera como una emergencia para ejecutar la evacuación.

Líder de respuesta del centro (LRC)

Frente a la alerta roja por erupción volcánica, el CI del centro comercial debe activar el plan de respuesta. Para ello debe considerar:

1. Activar la alarma de evacuación total externa del centro comercial. Esto quiere decir, que se debe evacuar al total de las personas del centro comercial a la zona de seguridad externa definida previamente por el municipio (zonas de seguridad con bajo peligro volcánico, localizadas en terrenos altos y alejados de los cursos de agua y quebradas, entre otros).
2. Coordinar el corte de la energía eléctrica, las llaves de paso de agua y gas del centro de trabajo.
3. Coordinar que sean cubiertos los depósitos y fuentes de agua, como pozos y estanques, para evitar que se contaminen con cenizas.

Encargado de evacuación (EDE)

Frente a la activación del plan de evacuación total externa por amenaza de erupción volcánica, el Encargado de dirigir la evacuación debe activar el plan en el área asignada:

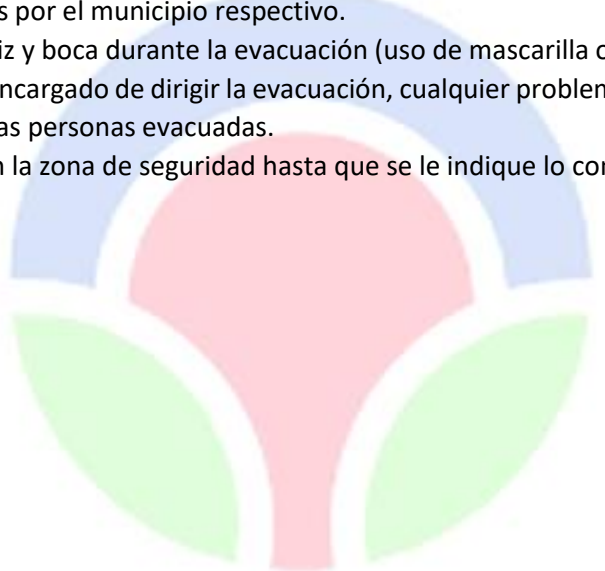
1. Iniciar la evacuación de acuerdo a lo establecido en el plan de evacuación total externa.
2. Indicar en forma clara las instrucciones de evacuación total externa.
3. Coordinar en su área, si existe apoyo de organismos externos de respuesta.
4. Verificar que las personas con problemas para el desplazamiento sean apoyadas en la evacuación por los responsables asignados, o en su defecto designar a alguna persona esta labor.
5. Transportar el kit de emergencia definido para su área de responsabilidad.

6. Dirigir la evacuación por las vías y hacia las zonas de seguridad definidas por el municipio respectivo.
7. Verificar en la zona de seguridad o puntos de encuentro, la presencia de la totalidad de las personas y sus condiciones de salud, mantenerse informado y cumplir las instrucciones de la autoridad.
8. Comunique el estado de situación al CI del centro comercial y al equipo bajo su responsabilidad.

Personas en general (PG)

Frente a la activación del plan de evacuación total externa por amenaza de erupción volcánica, las personas en general deben realizar las siguientes acciones:

1. Evacuar el área de trabajo, siguiendo las indicaciones del CI.
2. Cerrar todas las ventanas, puertas, conductos de ventilación de su puesto o área de trabajo. Personal autorizado debe cortar la energía eléctrica de las herramientas o equipos que esté utilizando y cerrar las llaves de paso de agua y gas.
3. Dirigirse de manera segura a la zona de seguridad externa más cercana, estas deben estar señalizadas y determinadas por el municipio respectivo.
4. Cubrirse la nariz y boca durante la evacuación (uso de mascarilla o paño húmedo).
5. Comunicar al Encargado de dirigir la evacuación, cualquier problema de salud que le afecte a si mismo o a alguna de las personas evacuadas.
6. Mantenerse en la zona de seguridad hasta que se le indique lo contrario.


ParqueArauco®

16. PLAN DE EVACUACIÓN

Objetivo

El Plan de Evacuación comprende el conjunto de acciones necesarias para detectar la presencia de un evento que amenace la vida y la integridad física de los ocupantes del centro comercial, comunicarles oportunamente la decisión de abandonar las instalaciones y facilitar su rápido traslado hasta un lugar que se considere seguro y a través de lugares de menos riesgo. La evacuación puede ser parcial (Por Piso) o Total (Todo el Centro comercial, dependiendo de la situación de emergencia y nivel de riesgo, a cargo del comandante del incidente).

16.1 Densidad de ocupación

16.1.1 Características de los ocupantes

La ocupación promedio para el centro comercial se evidencia en el siguiente cuadro, de acuerdo al ingreso registrado durante el año 2013, el cual ascendió a 5.006.287 visitantes; lo que nos da como resultado un total de 13716 visitas día año 2018.

PISO	OCUPANTES (Estimado por conteo de ingreso) (Total personas ingresadas día, menos Torre Oficinas) / (Horas de servicio) / (# de pisos)	OCUPANTES (Total personas ingresadas hora. (# personas día / horas de servicio por piso)
1	5351	412
2	5351	412
3	3211	247
4	5351	412
5	2140	165
CENTRO DE NEGOCIOS	1695	

Tabla 177. DENSIDAD DE OCUPACION.

16.2 Características del lugar, elementos y equipamiento técnico:

Edificio comercial de 5 pisos, centro de negocios 9 pisos y 5 sótanos construido en concreto reforzado, con servicios de agua, energía eléctrica en media tensión y 3 subestaciones de transformación, 4 transformadores de media tensión, 2 torres de enfriamiento con una potencia de enfriamiento de 1350 GPM, un total de 204 cámaras de seguridad, cuenta con dos tanques de agua potable de 414 m3, dos tanques de agua reciclada de 300 m3 cada uno, dos tanques de agua para la red contra incendios de 140 m3 cada uno y caja de aguas grasas.

16.3 Capacidad de Ocupación

El CENTRO COMERCIAL PARQUE ARBOLEDA según las formas de ocupación y la tabla de usos, se encuentra dentro del grupo de Centros comerciales, almacenes de grandes superficies, almacenes de cadena, farmacias y afines. Se cuenta con 5 niveles comerciales y 5 sótanos.

El Aforo con que se construyó el Centro Comercial fueron los aforos descritos por la Curaduría Urbana.

Los diferentes niveles del CENTRO COMERCIAL PARQUE ARBOLEDA cuentan con las siguientes áreas de circulación; con zonas de circulación distribuidas de la siguiente manera en los 5 niveles comerciales:

Tabla de Cálculo de Aforo por Ocupación:

PISO 5				
CALCULO PARA LA CARGA DE OCUPACIÓN - NSR 10				
PISOS (ESPACIOS)	GRUPO DE OCUPACIÓN TABLA K.2.1-1	ÁREA DEL ESPACIO M2	ÍNDICE DE OCUPACIÓN (ÁREA BRUTA DE PISO EN M2 X OCUPANTE) TABLA K.3.3-1 (2011)	CARGA OCUPACIÓN
LOCALES COMERCIALES	C - 2	4.630	6	772
ZONAS COMUNES	C - 2	3.986	6	664
		8.616		1.436

PISO 4				
CALCULO PARA LA CARGA DE OCUPACIÓN - NSR 10				
PISOS (ESPACIOS)	GRUPO DE OCUPACIÓN TABLA K.2.1-1	ÁREA DEL ESPACIO M2	ÍNDICE DE OCUPACIÓN (ÁREA BRUTA DE PISO EN M2 X OCUPANTE) TABLA K.3.3-1 (2011)	CARGA OCUPACIÓN
LOCALES COMERCIALES	C - 2	2.735	6	456
ZONAS COMUNES	C - 2	3.986	6	664
FOOD COURT	C - 2	551	6	92
		7.272		1.212

PISO 3				
CALCULO PARA LA CARGA DE OCUPACIÓN - NSR 10				
PISOS (ESPACIOS)	GRUPO DE OCUPACIÓN TABLA K.2.1-1	ÁREA DEL ESPACIO M2	ÍNDICE DE OCUPACIÓN (ÁREA BRUTA DE PISO EN M2 X OCUPANTE) TABLA K.3.3-1 (2011)	CARGA OCUPACIÓN
LOCALES COMERCIALES	C - 2	5.389	6	898
ZONAS COMUNES	C - 2	3.986	6	664
		9.375		1.563



PISO 2				
CALCULO PARA LA CARGA DE OCUPACIÓN - NSR 10				
PISOS (ESPACIOS)	GRUPO DE OCUPACIÓN TABLA K.2.1-1	ÁREA DEL ESPACIO M2	ÍNDICE DE OCUPACIÓN (ÁREA BRUTA DE PISO EN M2 X OCUPANTE) TABLA K.3.3-1 (2011)	CARGA OCUPACIÓN
LOCALES COMERCIALES	C - 2	11.267	6	1.878
ZONAS COMUNES	C - 2	3.986	6	664
		15.253		2.542

PISO 1				
CALCULO PARA LA CARGA DE OCUPACIÓN - NSR 10				
PISOS (ESPACIOS)	GRUPO DE OCUPACIÓN TABLA K.2.1-1	ÁREA DEL ESPACIO M2	ÍNDICE DE OCUPACIÓN (ÁREA BRUTA DE PISO EN M2 X OCUPANTE) TABLA K.3.3-1 (2011)	CARGA OCUPACIÓN
LOCALES COMERCIALES	C - 2	8.425	3	2.808
ZONAS COMUNES	C - 2	3.986	3	1.329
		12.411		4.137

CENTRO DE NEGOCIOS				
CALCULO PARA LA CARGA DE OCUPACIÓN - NSR 10				
PISOS (ESPACIOS)	GRUPO DE OCUPACIÓN TABLA K.2.1-1	ÁREA DEL ESPACIO M2	ÍNDICE DE OCUPACIÓN (ÁREA BRUTA DE PISO EN M2 X OCUPANTE) TABLA K.3.3-1 (2011)	CARGA OCUPACIÓN
ZONAS COMUNES	C - 2	7.365	3	2.455
		7.365		2.455

CARGA OCUPACIONAL TOTAL	
PISO 5	1.436
PISO 4	1.212
PISO 3	1.563

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

PISO 2	2.542
PISO 1	4.137
CENTRO DE NEGOCIOS	2.455
TOTAL	13.345

Tabla 188. Tabla de Cálculo de Aforo por Ocupación.

De igual forma se cuenta con la información de los locales comerciales, listado con áreas, ubicación y ocupación de cada uno de los locales comerciales.

16.3.1 Capacidad de Evacuación:

La capacidad de evacuación está dada por la capacidad que tiene el espacio para evacuar teniendo en cuenta sus salidas de emergencias, la evacuación está dada por la NSR-10 y la Guía PEC.

Cálculos medios de evacuación tabla k.3.3-1 de la nsr-10

Para los cálculos se tuvo en cuenta el medio más restrictivo, en los cuadros a continuación se encuentran señalados en color rojo.

Cálculo piso 5

PISO 5	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
Egoja	1,09	0,0025	436	2,0	0,005	400	2	0,0025	800
Lidaraja	1,09	0,0025	436	2,1	0,005	420	2,1	0,0025	840
Total Anchos	2,2		872			820			1640
Total Ocupación	820								

Tabla 199. Cálculos medios de evacuación tabla piso 5.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas:
 Salida Egoja: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escaleras que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400
 Salida Lindaraja: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4,2 m. Total personas: 420

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 4.1 M

TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 820

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Cálculo piso 4

PISO 4	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
Egoya	1,09	0,0025	436	2	0,005	400	2	0,0025	800
Lindaraja	1,09	0,0025	436	2	0,005	400	2	0,0025	800
Calle 6	1,09	0,0025	436	1	0,005	200	1	0,0025	400
Calle 5	1,09	0,0025	436	1,05	0,005	210	1,05	0,0025	420
Total Anchos	4,4		1744			1210	6,05		2420
Total Ocupación	1210								

Tabla 20. Cálculos medios de evacuación tabla piso 4.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas:

Salida Egoya: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

Salida Lindaraja: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

Salida Calle 6: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1 m. Total personas: 200.

Salida Calle 5: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1,05 m. Total personas: 210.

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 6.05 M

TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 1210

Cálculo piso 3

PISO 3	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
Egoya	1,09	0,0025	436	2	0,005	400	2	0,0025	800
Lindaraja	1,09	0,0025	436	2	0,005	400	2	0,0025	800
Calle 6	1,09	0,0025	436	1	0,005	200	1	0,0025	400
Calle 5	1,09	0,0025	436	1,05	0,005	210	1,05	0,0025	420
Total Anchos	4,4		1744			1210	6,05		2420
Total Ocupación	1210								

Tabla 21. Cálculos medios de evacuación tabla piso 3.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas:

Salida Egoya: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

Salida Lindaraja: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

Salida Calle 6: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1 m. Total personas: 200.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Salida Calle 5: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1,05 m.
Total personas: 210.

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 6.05 M
TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 1210

Cálculo piso 2

PISO 2	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
Egoya	1,09	0,0025	436	2	0,005	400	2	0,0025	800
lidaraja	1,09	0,0025	436	2	0,005	400	2	0,0025	800
Calle 6	1,09	0,0025	436	1	0,005	200	1	0,0025	400
Calle 5	1,09	0,0025	436	1,05	0,005	210	1,05	0,0025	420
Total Anchos	4,4		1744			1210	6,05		2420
Total Ocupación	1210								

Tabla 22. Cálculos medios de evacuación tabla piso 2.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas:
Salida Egoya: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400
Salida Lindaraja: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400
Salida Calle 6: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1 m. Total personas: 200.
Salida Calle 5: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1,05 m. Total personas: 210.

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 6.05 M
TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 1210

Cálculo piso 1

PISO 1	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
Egoya	1,09	0,0025	436	2	0,005	400	2	0,0025	800
lidaraja	1,09	0,0025	436	2	0,005	400	2	0,0025	800
Calle 6	1,09	0,0025	436	1	0,005	200	1	0,0025	400
Cajeros	1,09	0,0025	436	1	0,005	200	1	0,0025	400
Calle 5	1,09	0,0025	436	1,05	0,005	210	1,05	0,0025	420
CN	1,09	0,0025	436	1	0,005	200	1	0,0025	400
Total Anchos	6,5		2616			1610			3220
Total Ocupación	1610								

Tabla 23. Cálculos medios de evacuación tabla piso 1.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas:

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Salida Egoya: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

Salida Lindaraja: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

Salida Calle 6: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1 m. Total personas: 200.

Salida Cajeros: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1 m. Total personas: 200.

Salida Calle 5: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1,05 m. Total personas: 210.

Salida CN: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de puerta, para un total de 1 m. Total personas: 200.

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 8.05 M

TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 1610

CÁLCULO SÓTANO 1

Sótano 1	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
Egoya	1,09	0,0025	436	2,0	0,005	400	2	0,0025	800
Total Anchos	2,0		436	2,00		400			800
Total Ocupación	400								

Tabla 24. Cálculos medios de evacuación tabla sotano 1.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas:

Salida Egoya: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 4 M

TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 400

Cálculo sótano 2

Sótano 2	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
Egoya	1,09	0,0025	436	2,0	0,005	400	2	0,0025	800
Total Anchos	2,0		436	2,00		400			800
Total Ocupación	400								

Tabla 25. Cálculos medios de evacuación tabla sotano 2.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas:

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Salida Egoya: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 4 M

TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 400

Cálculo sótano 3

Sótano 3	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
Egoya	1,09	0,0025	436	2,0	0,005	400	2	0,0025	800
Total Anchos	2,0		436	2,00		400			800
Total Ocupación	400								

Tabla 26. Cálculos medios de evacuación tabla sotano 3.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas:

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas:

Salida Egoya: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 4 M

TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 400

Cálculo sótano 4

Sótano 4	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
Egoya	1,09	0,0025	436	2,0	0,005	400	2	0,0025	800
Total Anchos	2,0		436	2,00		400			800
Total Ocupación	400								

Tabla 27. Cálculos medios de evacuación tabla sotano 4.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas:

Salida Egoya: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 4 M

TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 400

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Cálculo sótano 5

Sótano 5	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
Egoya	1,09	0,0025	436	2,0	0,005	400	2	0,0025	800
Total Anchos	2,0		436	2,00		400			800
Total Ocupación	400								

Tabla 28. Cálculos medios de evacuación tabla sotano 5.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas: Salida Egoya: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es la suma de los 2 anchos de escalera que se tienen en este medio, para un total de 4 m. Total personas: 400

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 4 M
TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 400

Cálculo centro de negocios

Centro de Negocios	Ancho de Puerta (m)	Índice de ocupación para puertas con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho Escalera (m)	Índice de ocupación para escaleras con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m	Ancho corredor	Índice de ocupación para corredores con R.A. reducido al 50%	Capacidad personas en m
CII 5	1,09	0,0025	436	1,1	0,005	210	1,05	0,0025	420
CII 6	1,09	0,0025	436	1,0	0,005	200	1	0,0025	400
Total Anchos	1,0		872	2,05		410			820
Total Ocupación	410								

Tabla 29. Cálculos medios de evacuación centro de negocios.

Para los cálculos de la siguiente tabla se tomaron los medios de evacuación más restrictivos en cada una de las salidas: Salida Calle 5: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1,1 m. Total personas: 210.
Salida Calle 6: índice usado: 0,005; en este caso el medio más restrictivo es el ancho de escalera, para un total de 1 m. Total personas: 200.

TOTAL ANCHOS MEDIOS DE EVACUACIÓN: 2.05 M
TOTAL CAPACIDAD DE PERSONAS: 410

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Pisos	Capacidad de Ocupación	Capacidad de evacuación actual con rociadores reducida al 50% según NSR-10	Aforo Solicitado	Observaciones
PISO 5	52	820	52	
PISO 4	897	1210	897	
PISO 3	570	1210	570	
PISO 2	1183	1210	1183	
PISO 1	1098	1610	1098	
CN	737	410	737	
TOTAL	4537	6470	4537	

Tabla 30. Cálculos de evacuación más restrictivos.

- Nivel 5: 52
- Nivel 4: 897
- Nivel 3: 570
- Nivel 2: 1183
- Nivel 1: 1098
- Centro de negocios: 737

El aforo solicitado para los 5 niveles comerciales del mall y el centro de negocios es de 4537 teniendo en cuenta los cálculos más restrictivos.

CALCULO DEL AFORO GUÍA PEC

$C = K \times M \times T$

Teniendo en cuenta las constantes que refiere la formula anteriormente mencionada se tiene una capacidad de ocupación de:

Para el CENTRO COMERCIAL PARQUE ARBOLEDA se calcula la capacidad de evacuación por cada uno de sus niveles y sus puntos de evacuación, se tiene en cuenta como áreas de ocupación las circulaciones y el área de la plazoleta.

Cálculo de Evacuación para cada una de las plantas:

Sótano 1: $C = 66$ (Teniendo en cuenta que la evacuación se hace a través de escaleras o medios escalonados) $\times 1.09\text{mt.}$ (Cantidad de metros disponibles para salida) $\times 5$ Minutos (Teniendo en cuenta que el lugar cumple con la mayoría de requisitos de la norma).

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Según el resultado por capacidad de evacuación por ocupación es de aproximadamente 359 personas, sin embargo, la capacidad que se maneja en este nivel de acuerdo a los cálculos de las NSR-10, no supera las 400 personas.

Sótano 2: $C = 66$ (Teniendo en cuenta que la evacuación se hace a través de escaleras o medios escalonados) $\times 1.09\text{mt.}$ (Cantidad de metros disponibles para salida) $\times 5$ Minutos (Teniendo en cuenta que el lugar cumple con la mayoría de los requisitos de la norma).

Según el resultado por capacidad de evacuación por ocupación es de aproximadamente 359 personas, sin embargo, la capacidad que se maneja en este nivel de acuerdo a los cálculos de las NSR-10, no supera las 400 personas.

Sótano 3: $C = 66$ (Teniendo en cuenta que la evacuación se hace a través de escaleras o medios escalonados) $\times 1.09\text{mt.}$ (Cantidad de metros disponibles para salida) $\times 5$ Minutos (Teniendo en cuenta que el lugar cumple con la mayoría de los requisitos de la norma).

Según el resultado por capacidad de evacuación por ocupación es de aproximadamente 359 personas, sin embargo, la capacidad que se maneja en este nivel de acuerdo a los cálculos de las NSR-10, no supera las 400 personas.

Sótano 4: $C = 66$ (Teniendo en cuenta que la evacuación se hace a través de escaleras o medios escalonados) $\times 1.09\text{mt.}$ (Cantidad de metros disponibles para salida) $\times 5$ Minutos (Teniendo en cuenta que el lugar cumple con la mayoría de los requisitos de la norma).

Según el resultado por capacidad de evacuación por ocupación es de aproximadamente 359 personas, sin embargo, la capacidad que se maneja en este nivel de acuerdo a los cálculos de las NSR-10, no supera las 400 personas.

Sótano 5: $C = 66$ (Teniendo en cuenta que la evacuación se hace a través de escaleras o medios escalonados) $\times 1.09\text{mt.}$ (Cantidad de metros disponibles para salida) $\times 5$ Minutos (Teniendo en cuenta que el lugar cumple con la mayoría de los requisitos de la norma).

Según el resultado por capacidad de evacuación por ocupación es de aproximadamente 359 personas, sin embargo, la capacidad que se maneja en este nivel de acuerdo con los cálculos de las NSR-10, no supera las 400 personas.

Primer Nivel: En este nivel se encuentran locales comerciales, principalmente este nivel maneja aforos máximos promedios de diseño de 3220 personas en un mismo instante.

$C = 82$ (Teniendo en cuenta que la evacuación se hace a través de medios planos o rampas) $\times 6.5\text{ mts.}$ (Cantidad de metros disponibles para salida) $\times 5$ Minutos (Teniendo en cuenta que el lugar cumple los requisitos de la norma).

Según el resultado por capacidad de evacuación por ocupación es de aproximadamente 2665 personas, sin embargo, la capacidad que se maneja en este nivel de acuerdo a los cálculos de las NSR-10, no supera las 3220 personas.

Segundo Nivel: En este nivel se encuentran locales comerciales, con vocaciones asociadas a marroquinería, bolsos, vestuario, ópticas, jugueterías, entre otros, este nivel maneja aforos máximos promedios de diseño de 24920 personas en un mismo instante.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

$C = 82$ (Teniendo en cuenta que la evacuación se hace a través de escaleras o medios escalonados) X 4.4 mts. (Cantidad de metros disponibles para salida) X 5 Minutos (Teniendo en cuenta que el lugar cumple los requisitos de la norma).

Según el resultado por capacidad de evacuación por ocupación es de aproximadamente 1845 personas, sin embargo la capacidad que se maneja en este nivel de acuerdo a los cálculos de las NSR-10, no supera las 2420 Personas.

Tercer Nivel: En este nivel se encuentran locales comerciales, con vocaciones asociadas a marroquinería, bolsos, vestuario, ópticas, jugueterías, entre otros, este nivel maneja aforos máximos promedios de diseño de 2420 personas en un mismo instante.

$C = 66$ (Teniendo en cuenta que la evacuación se hace a través de escaleras o medios escalonados) X 4.4 mts. (Cantidad de metros disponibles para salida) X 5 Minutos (Teniendo en cuenta que el lugar cumple los requisitos de la norma).

Según el resultado por capacidad de evacuación por ocupación es de aproximadamente 1452 personas, sin embargo, la capacidad que se maneja en este nivel de acuerdo a los cálculos de las NSR-10, no supera las 2420 personas.

Cuarto Nivel: En este nivel se encuentra la plazoleta de comidas y algunos locales comerciales, como tal el espacio que genera más concentración de público es la plazoleta de comidas la cual cuenta con una capacidad máxima de ocupación de 2420 personas aproximadamente, en horas y días flotantes como lo son las horas del almuerzo.

$C = 66$ (Teniendo en cuenta que la evacuación se hace a través de escaleras o medios escalonados) X 4.4 mts. (Cantidad de metros disponibles para salida) X 5 Minutos (Teniendo en cuenta que el lugar cumple los requisitos de la norma).

Según el resultado por capacidad de evacuación por ocupación es de aproximadamente 1452 personas, sin embargo, la capacidad que se maneja en este nivel de acuerdo a los cálculos de las NSR-10, no supera las 2420 personas que es la capacidad máxima incluyendo la plazoleta de comidas.

Quinto nivel: En este nivel se encuentra el operador de cines y gimnasio, este nivel maneja aforos máximos promedios de diseño de 1640 personas en un mismo instante.

$C = 66$ (Teniendo en cuenta que la evacuación se hace a través de escaleras o medios escalonados) X 2.2 mts. (Cantidad de metros disponibles para salida) X 5 Minutos (Teniendo en cuenta que el lugar cumple los requisitos de la norma).

Según el resultado por capacidad de evacuación por ocupación es de aproximadamente 726 personas, sin embargo, la capacidad que se maneja en este nivel de acuerdo a los cálculos de las NSR-10, no supera las 1640 personas.

Cálculo de Evacuación para todo el Centro Comercial: Teniendo en cuenta que la evacuación de todo el centro comercial está focalizada en el primer y segundo nivel, se calcula con los medios de evacuación con el que este cuenta, en este caso 5 salidas de emergencia que dan hacia zonas seguras fuera del recinto comercial que en total miden 10.9 ML, debido a que es una estructura nueva y su apertura de puertas se realizó recientemente se usan los aforos de diseño y los aforos flotantes/itinerantes esperados en momentos máximos, según estos aforos de diseño se tienen los siguientes datos:

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

- Aforo de Diseño en el Primer Nivel: 2665 personas en un mismo instante.
- Aforo de Diseño en el Segundo Nivel: 1845 personas en un mismo instante.
- Aforo de Diseño en el Tercer Nivel: 1452 personas en un mismo instante.
- Aforo de Diseño en el cuarto Nivel: 1452 personas en un mismo instante.
- Aforo de Diseño en el quinto Nivel: 726 personas en un mismo instante.
- Aforo de Diseño en el Sótano 1: 359 personas en un mismo instante.
- Aforo de Diseño en el Sótano 2: 359 personas en un mismo instante.
- Aforo de Diseño en el Sótano 3: 359 personas en un mismo instante.
- Aforo de Diseño en el Sótano 4: 359 personas en un mismo instante.
- Aforo de Diseño en el Sótano 5: 359 personas en un mismo instante.

Estos aforos nos dan un total de 9935 personas.

16.3.2 Capacidad de Evacuación por Salidas:

Cálculo de Evacuación piso por piso NSR-10:

Pisos	Capacidad de ocupación	Capacidad de evacuación actual con rociadores reducida al 50% según NSR - 10	Cantidad requerida de puertas según NSR - 10
Piso 1	2665	3220	4
Piso 2	1845	2420	4
Piso 3	1452	2420	4
Piso 4	1452	2420	4
Piso 5	726	1640	3
Sótano 1	359	400	2
Sótano 2	359	400	2
Sótano 3	359	400	2
Sótano 4	359	400	2
Sótano 5	359	400	2
TOTAL	9935	14120	

Tabla 31. Capacidad de evacuación por salidas.

Se hace claridad que los procesos de evacuación están coordinados desde la administración, y que cada piso tiene un orden de acuerdo a su nivel de prioridad para ejecutar la salida, en caso de emergencia, se da la orden por parte de la administración a los brigadistas para iniciar la evacuación, garantizando así no tener la totalidad del aforo en un mismo instante dentro de los medios de evacuación del primer y segundo nivel, sin embargo teniendo en cuenta los aforos que se manejan en el centro comercial y la cantidad de salidas de emergencias de todo el recinto se tiene capacidad para evacuar 14120 o más personas, que para aforos de diseño se tiene un máximo en mismo instante de 9935 personas, el CENTRO COMERCIAL PARQUE ARBOLEDA, cuenta con 5 salidas de emergencia en total.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

16.4 Sistemas de detección**Equipos de Alarma y Detección contra Incendios**

El Centro comercial cuenta con tanques de almacenamiento de agua potable, agua reciclada proveniente de aguas lluvias y tanques para la red de incendio.

Almacenamiento de agua

El Centro comercial cuenta con tanques de almacenamiento de agua potable, agua reciclada proveniente de aguas lluvias y tanques para la red de incendio.

Para la extinción de incendios se eligió el sistema de regaderas automáticas “Splinker”, respaldado por gabinetes de mangueras y extintores manuales.

Contamos con gabinetes distribuidos en todos los niveles tanto de comercio, oficinas y sótanos.

- Los sótanos cuentan con gabinetes clase 3 (válvulas y mangueras de 1 ½” más válvula de 2 ½”).
- Los pisos de comercio y los teatros tienen regaderas automáticas y gabinetes clase 2 (válvula y manguera de 1 ½”).
- Los pisos de oficinas tienen gabinetes clase 2.
- En todos los gabinetes se cuenta con extintor multipropósito de 10 lb de agente extintor ABC, y en Mall clase K, hacha pico, llave spanner, manguera de 1 ½” y pitón de 1 ½”
- El sistema contra incendio instalado consta de una bomba diesel de 750 GPM que alimenta una red con tres sistemas de distribución independientes “risers” que llevan el agua a los parqueaderos, pisos de comercio, teatros, oficinas de administración y la torre de oficinas.
- Se cuenta con dos (2) tanques de almacenamiento de agua de 70 m3 cada uno, adicionalmente se cuenta con dos conexiones siamesas para que los bomberos desde el exterior puedan inyectar agua directamente al sistema en caso de ser necesario. Estas están ubicadas sobre la calle 6 con circunvalar y otra en Avenida Egoia.
- Cada instalación y sus componentes están acordes con las normas NFPA.

Sistema de detección y alarma:

El Centro comercial cuenta con el siguiente soporte de equipamiento:

1. Panel de incendio 1 unid
2. Sensores de humo 334 unid
3. Estaciones manuales 98 unid
4. Sirenas 98 unid
5. Luces estroboscópicas 97 unid

Adicionalmente el panel tiene contacto con cada uno de los grupos de sensores de los locales de comercio, así como de las tiendas anclas y torre de oficinas.

Estas instalaciones y sus componentes cumplen con las normas técnicas que corresponden y especialmente con la NFPA 72.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

16.5 Sistema de alarma.

El sistema de alarma a utilizar para dar a conocer la ORDEN DE EVACUACIÓN INMEDIATA para todo el centro comercial, previo análisis de la administración y/o jefe de emergencias, desde la administración del Centro Comercial se activa la alarma general de todo el Centro Comercial activada desde el CCTV, o por activación de dos estaciones manuales.



Imagen 16. SISTEMA DE ALARMA

Anexo. 3. UBICACIÓN EXTINTORES

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JEQRkzXg49NYwE69mHWCijLUO_sBOld/edit#gid=224629047

Anexo. 4 COMPONENTES

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JEQRkzXg49NYwE69mHWCijLUO_sBOld/edit#gid=609385727

16.6 Rutas de evacuación

Anexo. 5. RUTAS DE EVACUACIÓN

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JEQRkzXg49NYwE69mHWCijLUO_sBOld/edit#gid=886154073

16.7 Puntos de encuentro

Anexo. 6 PUNTOS DE ENCUENTRO

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JEQRkzXg49NYwE69mHWCijLUO_sBOld/edit#gid=886154073

17. Plan de atención médica y primeros auxilios

El centro comercial actualmente cuenta con personal capacitado en evaluación primaria como primer respondiente y en caso tal que se requiera algún tipo de traslado se cuenta con un contrato de traslado por área protegida con RED VITAL el cual se activa mediante las líneas Efectiva

TRASLADO NO CUBIERTO: En ningún caso RED VITAL estará obligado a efectuar el traslado del USUARIO del CENTRO HOSPITALARIO hasta el lugar de su domicilio, ni ningún otro traslado distinto al primario.

Actividades del servicio de enfermería contratado:

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Atender los requerimientos del área de operaciones durante el desarrollo de las actividades.

Disponer de los elementos necesarios para la ejecución de los trabajos.

Designar al personal adecuado para la realización de la labor encomendada.

Realizar las atenciones médicas de emergencia de acuerdo con la siguiente clasificación Triage:

TRIAGE I. Emergencias Médicas Nivel 1 / Clave Roja: La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita reanimación. Ejemplo: paro cardio respiratorio, estatus convulsivo, pérdida de una extremidad, entre otros. La asignación del recurso será inmediata, con un tiempo estimado de desplazamiento hasta el sitio del evento de 20 minutos.

TRIAGE II. Emergencias Médicas Nivel 2 / Clave Naranja: La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, e incrementar el riesgo de la pérdida de un miembro u órgano. Ejemplo: Dolor torácico con alta posibilidad coronaria, septicemia, trabajo de parto, fracturas abiertas, entre otros. Tiempo de llegada hasta 30 minutos.

TRIAGE III. Urgencias Médicas / Clave Amarilla: La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias, son pacientes que se encuentran estables pero que se pueden empeorar si no se actúa. Ejemplo: traumatismos, crisis asmática, dolor abdominal, estatus migrañoso, entre otros. Tiempo estimado de arribo para la atención, 60 minutos.

17.1. Listado de insumos

Anexo. 7. LISTADO DE INSUMOS

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fkwo9Zcl2cMdU5YmLX5aYiSDJd-r0HQF/edit#gid=699931460>

17.2. Recursos y equipos

Anexo. 8. SISTEMAS VERTICALES

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JEQRkzXg49NYwE69mHWCijLuO_sBOld/edit#gid=1763247596

18. PLANES DE CONTINGENCIA

18.1. Protocolos operativos

Según el resultado obtenido en el análisis de amenazas ninguna de las amenazas arrojó un resultado de tipo inminente de ocurrencia, sin embargo, como medida de prevención el Centro comercial cuenta con los siguientes planes de contingencias descritos más abajo.

Alcance:

El alcance de un Plan de Contingencias está dirigido al personal del edificio, que debe ejercer la coordinación y toma de decisiones requeridas para la administración y atención de los incidentes ocasionado por las amenazas específicas identificadas en el Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA**.

18.1.1. Niveles de Alerta

Nivel I - **Alerta Verde**: En este nivel se definen todas las acciones de prevención – vigilancia, y se declara cuando las expectativas de un fenómeno permiten prever la ocurrencia de un incidente de carácter peligroso para la organización toda vez que existen las condiciones para que se presente un proceso generador de riesgo y se aplica a situaciones controladas sin afectación de las condiciones normales de la comunidad. Los grupos de respuesta de la organización se encuentran en fase de preparación y capacitación.

Nivel II – **Alerta Amarilla**: Este nivel define las acciones de Preparación – Seguimiento, cuando se están creando condiciones específicas, potencialmente graves, para un proceso generador del riesgo. Se debe realizar tanto el alistamiento de los recursos, suministros y servicios necesarios como la identificación de las rutas de ingreso y egreso para que intervengan de acuerdo con la evolución del incidente, los grupos de respuesta de la Organización, permitiendo suponer además que el fenómeno no podrá ser controlado con los recursos habituales dispuestos para estos efectos.

Nivel III – **Alerta Naranja**: En este nivel se desarrollan las acciones de Alarma – Respuesta Programada, cuando se han concretado las condiciones necesarias para que se presente el incidente y sólo sea cuestión de minutos u horas su manifestación.

Nivel IV – **Alerta Roja**: En este nivel se desarrollan las acciones de Respuesta inmediata, toda vez que o se tiene la manifestación del incidente o es inminente que este ocurra, produciendo efectos adversos a las personas, los bienes, la propiedad o el ambiente.



18.2. Plan de contingencia Amenaza de bomba

PLAN DE CONTINGENCIA PARA AMENAZA DE BOMBA	
Nombre del Coordinador: Comandante de Incidente	
Objetivo: Definir las acciones generales y específicas que se deben ejecutar para el control de una emergencia en caso de Amenaza de Bomba.	
NIVEL DE ALERTA	ACCIONES
ALERTA I VERDE	Prevención: ● Asegurar que se verifica entrada de paquetes sospechosos al CC. ● Verificar periódicamente actuación de los guardas en las entradas del personal al CC. ● Durante los recorridos de los guardas esté atento a paquetes sospechosos.
ALERTA II AMARILLA	Preparación: ● N/A
ALERTA III NARANJA	Alistamiento para la respuesta Amenaza de Bomba 1. Conserve la Calma. ● Pregunte: Cuándo va a explotar la bomba, En qué lugar se encuentra ahora, A que se parece, Que tipo de bomba es, Que puede causar que explote, Coloque usted la bomba, Por qué, Recuérdeme que en las Instalaciones hay muchas personas. Cuál es su dirección, Cuál es su nombre. Preste atención a la información que recibe. 2. Identifique la voz de quien llamo: ● Calmada, enojada, excitada, lenta, rápida, suave, recia, risueña, si le es familiar, normal, ronca, nasal, tartamuda, con ceceo, áspera, entrecortada, llorosa, quebrada, disfrazada, con acento, familiar, susurrada, profunda, garganta clara, respiración profunda, etc. 3. Reconozca sonidos exteriores: ● Ruidos de la calle, animales, sistemas de amplificación, ruidos de casa, larga distancia, local, motor, máquinas de oficina, fábrica, claridad, estática, de caseta, golpes, música, voces, Etc. ● Identifique el lenguaje: ● Bien hablado, grabado, tonto, incoherente, tradicional, leído, etc. 4. Avise al Comandante de Incidente.
ALERTA IV ROJA	Respuesta: Sospecha de atentado con paquete bomba 1. Revise su sitio de trabajo y los alrededores, con el fin de verificar si hay o no paquetes extraños o sospechosos. ● Si encuentra un paquete extraño o sospechoso, No lo toque, No lo mueva, No lo cubra, No lo cambie de lugar, No use celulares cerca. ● Anote especificaciones, sitio exacto del hallazgo 1. Notifique su sospecha al encargado de comunicaciones o en su defecto a los vigilantes o encargados. 2. Si el hallazgo es cercano a su sitio de trabajo, desconecte todo lo eléctrico. 3. Abra puertas y ventanas 4. No difunda rumores que causen alarma. Evite y ayude a controlar el pánico. De información precisa sobre la situación. Colabore con autoridades de socorro. Aporte experiencias y vivencias adquiridas en la emergencia.



18.3. Plan de contingencia para sismo

PLAN DE CONTINGENCIA PARA SISMO	
Nombre del Coordinador: Comandante de Incidente Objetivo: Determinar las acciones generales y específicas necesarias para el control de una emergencia en caso de Sismo	
NIVEL DE ALERTA	ACCIONES
ALERTA I VERDE	Reducción y previsión: • Asegurar objetos dentro y fuera de las estructuras que puedan caer y lesionar a alguien. • Garantizar una reserva de agua suficiente para toda la población, durante por lo menos 3días. • Mantener los elementos de atención de emergencias en lugares accesibles pero seguros, completos y en buen estado. • Divulgar con la brigada de emergencias y personal encargado, la ubicación de cierre de válvulas de paso para agua y gas, así como cajas de tacos para corte de electricidad. • Verificar que la señalización de emergencia es suficiente y adecuada. • Ubicar y señalizar sitios seguros al interior de las estructuras para protección en caso de sismo. • Verificar sismo resistencia de la estructura e implementar las medidas de mejora que sean necesarias • Realizar simulacros periódicos. • Divulgar a todo el personal plan de emergencia
ALERTA II AMARILLA	Preparación: No aplica
ALERTA III NARANJA	Alistamiento para la respuesta
ALERTA IV ROJA	Respuesta: • Proteger a los ocupantes al interior de las edificaciones hasta que el movimiento termine. • Una vez cese el movimiento, determine si es necesario evacuar. • Si es preciso, iniciar proceso de evacuación de la estructura. • Reunir, verificar estado y proteger a las personas en punto de encuentro. • Realizar evaluación inicial de daños y determinar prioridades. Si no se está seguro de los daños causados y la estabilidad de la estructura, solicite apoyo del COMITE LOCAL DE GESTION DEL RIESGO y no permita el ingreso de ninguna persona a la estructura. • Activar al COMITE LOCAL DE GESTION DEL RIESGO y montar • Puesto de Mando • Organizar recurso disponible y delegar funciones para la atención inicial de la emergencia. • Delegar un grupo que acordone el área y asegure la escena. • Destinar un área para atención de víctimas superficiales. • Clasificar las víctimas y determinar necesidad de traslado. • Coordinar traslado de victimas • Determinar si es necesario el montaje de instalaciones adicionales, como refugio temporal, área para concentración de víctimas, área de espera, entre otras. • Una vez las entidades del sistema distrital hagan arribo al sitio, entregar la situación y coordinar acciones de respuesta, de acuerdo con los protocolos distritales. • Si la emergencia lo requiere desarrollar e implementar el Plan de Acción del Incidente.

- Una vez finalice la emergencia, coordinar la
 - desmovilización de recursos, teniendo en cuenta:
 - Completar todas las actividades de acuerdo con el Plan de Acción del Incidente.
 - Instruir sobre el procedimiento de desmovilización a todo el personal.
 - Recoger y ubicar todos los equipamientos, herramientas y materiales en los lugares respectivos.
 - Establecer con anticipación puntos y horario de partida.
 - Reabastecer a los equipamientos para que queden operativos.
 - Completar los Formularios SCI y/o reportes.
 - Proceder a la desmovilización total y cerrar la operación si han sido cumplidos todos los objetivos.
- Realizar cierre operativo, contemplando la desmovilización total y entrega del área del incidente a responsables (CI, PMU o a quien corresponda)
- Realizar cierre administrativo de la emergencia, teniendo en cuenta:
 - Reunión Posterior al Incidente (RPI)
 - Revisión y compilación de los formularios y/o reportes, la preparación y entrega del Informe Final del Incidente.



ParqueArauco®



18.4. Plan de contingencia para incendio

PLAN DE CONTINGENCIA PARA INCENDIO	
Nombre del Coordinador: Comandante de Incidente	
Objetivo: Definir las acciones generales y específicas que se deben ejecutar para el control de una emergencia en caso de incendio.	
NIVEL DE ALERTA	ACCIONES
ALERTA I VERDE	Prevención: - Mantener en buenas condiciones de orden y aseo, oficinas, archivos, salones, cafeterías y otras áreas comunes. - Almacenar adecuadamente grasas, aceites y cualquier material combustible y nunca cerca de fuentes de calor o chispa. - Verificar adecuado almacenamiento de líquidos combustibles, revisando ventilación del lugar y existencia de extintores. - Realizar mantenimiento de todos los equipos y redes eléctricas, así como verificar buen uso de tomacorrientes evitando sobrecargas. - Verificar cantidad y estado de extintores, así como su correcta ubicación, señalización y que correspondan con la carga combustible del área donde se ubica cada extintor. - Realizar inspecciones periódicas a los equipos contra incendio, de detección y de alarma.
ALERTA II AMARILLA	Preparación: No aplica
ALERTA III NARANJA	Alistamiento para la respuesta - Alistamiento del personal y de los equipos contra incendios para control de la emergencia - Proceso inicial de evacuación del piso en donde se generó el incidente
ALERTA IV ROJA	Respuesta: - No encender celulares ni utilizarlos en el área de riesgo. - Cerrar válvulas de paso de gas - Comunicarse con la línea de Atención a Emergencias 123 – 119. - Evacuación de las personas que se encuentran en el piso donde se generó el incendio y pisos superiores. - Atención a las autoridades competentes.

ParqueArauco®



18.5. Plan de contingencia en derrame de ACPM

PLAN DE CONTINGENCIA EN DERRAME DE ACPM	
Nombre del Coordinador: comandante de Incidente Objetivo: Definir las acciones generales y específicas que se deben ejecutar para el control de una emergencia en caso de Derrame de ACPM.	
NIVEL DE ALERTA	ACCIONES
ALERTA I VERDE	Prevención: • Verificar adecuado almacenamiento de líquidos combustibles, revisando ventilación del lugar y existencia de extintores. • Verificar cantidad y estado de extintores, así como su correcta ubicación, señalización y que correspondan con la carga combustible del área donde se ubica cada extintor. • Verificar las condiciones del Kit de derrames con material Oleofílico y kit de taponamiento, incluidos los elementos de protección personal de los brigadistas y las hojas de seguridad del ACPM. • Realizar ejercicios de simulación con el personal que intervendría en el control de la emergencia. • Verificar los documentos del contratista de transporte de ACPM para que cumpla con la legislación vigente. • Realizar inspecciones periódicas a los equipos contra incendio, de detección y de alarma.
ALERTA II AMARILLA	Preparación: • No encender celulares ni utilizarlos en el área de riesgo. • Alistar extintores adecuados para líquidos inflamables y localizarlos en el área a una distancia prudente. • Inspeccionar el Sistema de descargue del vehículo antes de iniciar el proceso de descargue. • Realizar demarcación del área con cinta y demás elementos dispuestos para tal fin y evitar la circulación de personas por el área.
ALERTA III NARANJA	Alistamiento para la respuesta • Informe con su radio de comunicaciones del derrame al centro de comunicaciones OMT (Enlace) para que, de aviso al Comandante de Incidente, convoque la brigada en el sitio y se comunique con la línea 123.
ALERTA IV ROJA	Respuesta • Utilice los EPPs de acuerdo con la hoja de seguridad del ACPM y desempaque el Kit de emergencias para derrames Oleofílico y taponamiento. • Alertar a los demás compañeros y personas en el área sobre el derrame de ACPM y evitar que se acerquen. Aísle el área, demarque y acordone con barreras, rodeando el área contaminada. Rodear también con materiales absorbentes Oleofílico equipos, materiales que se puedan contaminar, drenajes y alcantarillado. • Apagar todo equipo o fuente de ignición. • Localice el origen del derrame y trate de controlar utilizando el Kit de derrames Oleofílico y taponamiento de acuerdo con las indicaciones de la hoja de seguridad del producto. • Trate de contener con barreras, materiales absorbentes y demás elementos dispuestos para tal fin en el Kit de derrames. • Evite contaminar el medio ambiente y evalúe activación de otros planes (incendio, personas lesionadas, evacuación) de ser necesario previendo la magnitud del impacto. • Contenga y controle el derrame.



	• Recuperar sustancia. Absorber. Lavar la zona contaminada con agua y jabón, Disponer del agua residual. Señalizar los recipientes donde se van depositando los residuos. Todos los productos recogidos deben tratarse como residuos peligrosos. • Disponer de una zona de descontaminación. Lavar los equipos y ropa utilizada. Las personas que intervinieron en la descontaminación deben bañarse. • Si el derrame es en el proceso de descargue del ACPM, Avisar al proveedor. • Informar a las autoridades ambientales en caso de contaminación de recursos naturales o alcantarillado público. • Si se presenta incendio active plan para control de incendios.
--	---

MEDIDAS DE MITIGACIÓN
Ubicación y mantenimiento de gabinetes contra incendios Ubicación y mantenimiento de estaciones manuales Ubicación y mantenimiento de extintores portátiles Mantenimiento de las áreas en perfecto orden y limpieza Dotación de equipo de combate contra incendio proporcional a la cantidad del material combustible, almacenado, además de equipo de protección personal. Permanente coordinación con las autoridades (Bomberos, policía nacional, organismos de socorro e interno con las grandes superficies).





18.6. Plan de contingencia fuga de gas natural

PLAN DE CONTINGENCIA PARA FUGA DE GAS NATURAL	
Nombre del Coordinador: Comandante de Incidente Objetivo: Definir las acciones generales y específicas que se deben ejecutar para el control de una emergencia en caso de Fuga de gas natural.	
NIVEL DE ALERTA	ACCIONES
ALERTA I VERDE	Prevención: • Verificar cantidad y estado de extintores, así como su correcta ubicación, señalización y que correspondan con la carga combustible del área donde se ubica cada extintor. • Disponer de los planos actualizados del sistema de gas Disponer de Hojas de seguridad de gas natural. • Disponer de radios de comunicación a prueba de explosión. • Realizar ejercicios de simulación con el personal que intervendría en el control de la emergencia. • Verificar que los puntos de venta de alimentos realizan mantenimiento preventivo a los gasodomésticos. • Realizar inspecciones periódicas a los equipos contra incendio, de detección y de alarma. • Mantener el equipo de detección de gas en optimas condiciones y con baterías cargadas.
ALERTA II AMARILLA	Preparación: No aplica
ALERTA III NARANJA	• Alistamiento para la respuesta • Dar la orden de no apagar ni encender interruptores eléctricos, ni utilizar celulares, ni ninguna otra posible fuente de ignición. • Informe con su radio de comunicaciones de la fuga de gas al centro de comunicaciones OMT (Enlace) para que, de aviso al Comandante de Incidente, convoque la brigada en el sitio y se comuniquen con la línea 123. • Realizar demarcación del área con cinta y demás elementos dispuestos para tal fin y evitar la circulación de personas por el área.
ALERTA IV ROJA	Respuesta: • Utilice los EPP de acuerdo con la hoja de seguridad del producto. Lidere el equipo para ubicar la fuga y cerrar la válvula correspondiente al lugar. • Verifique si existe afectación de otras áreas. • Evacue las personas del área de impacto de la fuga de gas. • Acordone el área y evite ingreso de personal ajeno a la respuesta de la emergencia. • Ventile las áreas afectadas. • Solo una vez se tenga plena seguridad de que el área es segura, entre a reparar el daño de acuerdo con los procedimientos técnicos y normatividad correspondiente. • Si se presenta incendio o lesionados active planes de correspondientes.

18.7. Plan de contingencia para intoxicaciones alimenticias

PLAN DE CONTINGENCIA PARA INTOXICACIONES ALIMENTICIAS	
Nombre del Coordinador: Comandante de Incidente Objetivo: Definir las acciones generales y específicas que se deben ejecutar para el control de una emergencia en caso de Intoxicaciones Alimenticias.	
NIVEL DE ALERTA	ACCIONES
ALERTA I VERDE	Prevención: • Verificar certificados de manejo de alimentos del personal. • Verificar periódicamente permisos de funcionamiento de los locales de venta de comidas. • Inspección periódica de la enfermería y los elementos relacionados con la atención de lesionados.
ALERTA II AMARILLA	Preparación: No aplica
ALERTA III NARANJA	Alistamiento para la respuesta • El funcionario del Centro Comercial que identifique la presencia de múltiples personas intoxicadas informa con su radio de comunicaciones de la situación al centro de comunicaciones OMT (Enlace) para que, de aviso al Comandante de Incidente, convoque la brigada en el sitio, aliste la enfermería para el recibo de las personas afectadas y se comunique con la línea 123.
ALERTA IV ROJA	Respuesta: • Active el Plan de Atención Médica y Primeros Auxilios. • El funcionario del Centro Comercial que identifique la presencia de múltiples personas intoxicadas ingresa a la plazoleta de comidas donde se encuentran las personas afectadas y pregunta dónde adquirieron dicha comida. • Da la orden de suspender el expendio de comida en el establecimiento detectado.

19. Plan de contingencia control derrames

Anexo. 9 PLAN DE CONTINGENCIA CONTROL DERRAMES

<https://drive.google.com/drive/folders/1FSuYUw4L7wGFL9vscVavA9ZG1QjOM8P1>

ParqueArauco®

20. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL Centro comercial PARQUE ARBOLEDA

Para que el Centro comercial **PARQUE ARBOLEDA** cumpla con los objetivos propuestos en el presente Plan para Control de Emergencias y contingencias se desarrolla el siguiente plan general de capacitación.

OBJETIVOS

- Suministrar a todo el personal, las pautas sobre qué hacer en caso de una emergencia.
- Dar a conocer a conocer las funciones específicas a desarrollar a los grupos y personas involucradas en la respuesta a emergencias.
- Asegurar la permanencia del plan de emergencia como parte integral de las actividades de la empresa.
- A continuación, se describen los temas a tratar para las capacitaciones, se estima que estas deben ser impartidas cada año y que durante el proceso de aprendizaje se debe evaluar la eficacia para establecer y/o planear un refuerzo en los temas que así lo requieran.
- Adicional a la Capacitación operativa impartida por Bomberos de acuerdo con la legislación vigente, se realizará la siguiente:

	CAPACITACIÓN
BRIGADAS	Normatividad
	Administración de la Emergencia
	Articulación de la brigada con el Cuerpo de Bomberos
	Manejo del Plan de Evacuación y Plan de Emergencia
	Riesgos de seguridad de los Brigadistas
	Comportamiento del Fuego
	Métodos, Agentes y Equipos de Extinción
	Extintores Portátiles Bajo la Normatividad Nacional e Internacional
	Evacuación y Transporte de Pacientes
	Procedimiento Operativo Normalizado
	Abastecimiento de agua
	Mangueras y Accesorios para Control de Incendios – Conceptos Básicos
	Chorros Contraincendios - Conceptos Básicos
	Sistemas de Detección y Alarma
	Simulaciones y Simulacros 1
	Simulaciones y Simulacros 2
	Simulaciones y Simulacros 3
	Simulaciones y Simulacros 4
	Simulaciones y Simulacros 5
	Simulacro Nacional
	Inspecciones por la brigada contraincendios
	Primer respondiente en materiales peligrosos

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

	Primer respondiente a emergencias médicas
	Reanimación cardio pulmonar (RCP)
	Primer respondiente en rescate (alturas)
	Plan de emergencias 1er semestre
	Plan de emergencias 2do semestre

20.1. Implementación del plan de gestión de riesgo de desastres

Para la implementación del plan de gestión de riesgo de desastres se Realizarán las siguientes actividades:

20.2. Plan general de actividades**Planificación**

- Actualización del Análisis de Vulnerabilidad
- Actualización del documento del Plan de Emergencia
- Actualización de los PON's
- Actualización del Plan de Evacuación.
- Estudio de implementación de las Rutas, Planos de evacuación y señalización en todas las instalaciones.
- Diseño o revisión del Programa de capacitación para el control de emergencias.
- Diseño o revisión del Programa de simulacros de emergencias
- Evaluación, selección y actualización de los equipos para el apoyo en el control de las emergencias tales como: Equipos de rescate, contraincendios, evacuación, etc.
- Identificación, evaluación e implementación de nuevos requisitos legales aplicables al plan para control de emergencias
- Determinación de Objetivos anuales con relación a Preparación para Emergencias.
- Implementación de las Inspecciones
- Revisión periódica de los extintores a cargo.
- Revisión periódica de la Red de agua contraincendios y seguimiento a las acciones correctivas.
- Revisión periódica de gabinetes y seguimiento a las acciones correctivas.
- Revisión periódica a los sistemas fijos de detección y control de incendios,
- Revisión periódica de los equipos del grupo operaciones.
- Revisión periódica de los botiquines de emergencia
- Revisión periódica de camillas
- Revisión de los pasillos, puertas y escaleras, para que se mantengan señalizadas, despejadas y en condiciones para evacuación.

Implementación de aspectos Específicos con la Brigada:

- Realizar de la capacitación del Grupo de operaciones de acuerdo con la planeación establecida.

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Implementación del Plan de Capacitación:

- Difusión e implementación del Planes de emergencia, Planes de evacuación, Uso de extintores, Pons, etc. a todo nivel en la Organización.
- Difusión y Capacitación en las funciones especificadas en la organización del Plan de emergencia.
- Reentrenar a todos los empleados en el Planes de emergencia, Planes de evacuación, Uso de extintores, Pons, etc.
- Inducción a empleados nuevos los temas relacionados con el Planes de emergencia, Planes de evacuación, Uso de extintores, Pons, etc.
- Dar capacitación a los coordinadores de evacuación.
- Realizar los simulacros de acuerdo con la planeación establecida.
- Diseñar Mantener estrategia para comunicar permanentemente los aspectos del Plan para Control de emergencias a los empleados y responsables de las bodegas.

Verificación y Acción Correctiva

- Auditoría Interna al Plan para Control de emergencias
- Retroalimentación para la Revisión por la Gerencia
- Informe anual de resultados y Plan de trabajo para el próximo período.

Simulaciones y Simulacros:

- Se definirá la realización de simulacros de emergencias, de acuerdo con la Planificación de Simulacros, cada semestre.

Actualización

Anualmente se efectuará la revisión del Plan, con el objeto de realizar los ajustes pertinentes de acuerdo con las modificaciones o ajustes efectuados o cuando se presente un cambio que signifique un proceso de reajuste al documento en los aspectos principales del Plan.

20.3. Auditoría del plan de gestión de riesgo de desastres

Se realizará una evaluación periódica de las actividades planeadas en cada nivel de intervención para verificar el cumplimiento de lo programado, analizando el cumplimiento parcial o total de las actividades e instaurando los correctivos necesarios.

- Los indicadores definidos por la Organización se plantean teniendo en cuenta:
- Política de la Organización.
- Tipo de actividad económica.
- Características de los procesos.
- Tecnología utilizada.
- Prioridades identificadas de acuerdo con el análisis de vulnerabilidad.
- Exigencias de los clientes, comunidad y autoridades entre otros.

Indicadores propuestos

- Indicadores de Disposición de Recursos existentes y en capacidad de funcionamiento del Programa de Emergencias empresariales respecto a las características propias de cada organización.
- Se calculan directamente de todos los cronogramas que alimentan el cronograma del PE.
- Indicadores de Cobertura para determinar cuánto de lo planificado se hizo.
- Se calculan en todos los cronogramas parciales comparando directamente lo ejecutado sobre lo programado.
- Indicadores de Impacto para determinar la efectividad de las acciones emprendidas vs. la gestión de los peligros identificados en el análisis de vulnerabilidad.





21. ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES

Este documento ha sido diseñado con los recursos e información suministrada por personal de Operaciones y Analista de seguridad, lo cual permitió determinar acciones y estrategias básicas de preparación y respuesta ante emergencias en las instalaciones del centro comercial Parque Fabricato; que deberán integrar el plan de formación y divulgación a partir de la fecha de aprobación.

Es importante resaltar que este documento deberá ser actualizado y ajustado con la información técnica de sistemas de prevención y atención de emergencias posterior a la entrega por parte de la constructora.

22. CONTROL DE CAMBIOS

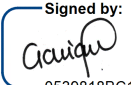
Jair Martinez Analista Safety & Security Elaboro	Firmado por:  CA2104CA46EC4DA...	Adriana Jiménez Center Manager Aprobó	Signed by:  0539818BC16A460...
Fecha: 13/08/2025		Fecha: 13/08/2025	

Tabla 32. CONTROL DE CAMBIOS



Contenido

1.1. Marco Normativo Nacional:..... 3

2. GLOSARIO 4

2.1. Definiciones..... 4

3. MARCO TEÓRICO 7

3.1. Introducción 7

3.2. Justificación 8

3.3. Objetivos..... 8

3.4. Alcance..... 9

4. Política de Gestion de Riesgos de Desastres 10

5. INFORMACIÓN GENERAL Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES..... 11

5.1. Generalidades 11

5.2. Características 11

5.4. Horario de atención al público..... 12

6. POLÍTICA DE INGRESO DE MASCOTAS 12

6.1. Reglas para el ingreso y permanencia: 13

7. OPERACIÓN..... 14

7.1.1. Responsabilidad Operativa del CC + Locatarios 14

7.1.2. Acumulación de basuras 14

7.1.3. Horarios para recolección de residuos: 15

7.1.4. Procedimiento de operación recolección de residuos orgánicos 15

7.1.5. Procedimiento de operación manejo de material reciclable..... 15

7.2. Almacenamiento de químicos, materiales tóxicos, venenosos, inflamables o nocivos para la seguridad de las personas, el ambiente y las instalaciones. 16

7.3. Manejo de personas en situación de discapacidad física psíquica o mental y niños. 16

7.4. Almacenamiento de víveres y manejo de alimentos. 17

7.5. Equipos de Alarma y Detección contra incendios 17

7.5.1. Almacenamiento de agua 17

7.6. Equipamiento General 18

7.7. Almacenamiento ACPM. 20

7.8. Servicios Públicos 20

8. ANÁLISIS DE RIESGOS Y DESARROLLO DE MEDIDAS 22

8.1. Análisis de riesgos 23

8.2. Desarrollo de medidas 24



PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

8.2.1. Esquema organizacional horario diurno entre semana 24

8.2.2. Esquema organizacional horario nocturno..... 25

8.2.3. Esquema organizacional horario fines de semana 26

9. FUNCIONES SCI..... 27

9.1. Responsabilidades del SCI..... 27

9.1.1. Comandante de incidente 27

9.1.2. Oficial de Seguridad: 28

9.1.3. Oficial de Información Pública: 29

9.1.4. Oficial de Enlace: 29

9.1.5. Sección de planificación 29

9.1.6. Sección de operaciones 30

9.1.7. Sección de logística..... 30

9.1.8. Sección de administración y finanzas 31

10. RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS..... 32

10.1. Metodología de Respuesta. 33

10.2. Gobierno de Crisis. 33

10.2.1. Comité Gestión de Crisis. 34

10.2.2. Sistema Comando de Incidentes “SCI” 36

10.2.3. Equipo de Operaciones. 36

10.2.4. Flujo de información grupos de respuesta. 37

10.3. Activación. 37

10.3.1. Primeras acciones..... 38

11. COMUNICACIONES EN CRISIS. 40

11.1. Lineamientos Generales..... 40

11.2. Elaboración de Comunicados..... 41

11.3. Canales oficiales de comunicación..... 42

11.4. Comunicaciones Internas y Redes Sociales..... 43

11.5. Comunicación con los medios y autoridades..... 43

11.6. Designación de voceros por materias..... 43

12. ASISTENCIA Y CONTENCIÓN..... 45

13. DIRECTORIO DE EMERGENCIAS 46

13.1. Interno..... 46

13.2. Externo 46

14. BRIGADA DE EMERGENCIAS..... 47

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

14.1. Planes de acción..... 47

14.1.1. Plan General 47

14.1.2. Funciones en caso de Emergencia 47

14.2. Plan de seguridad..... 50

15. PROCEDIMIENTOS..... 52

15.1. Acciones antes en condiciones normales para aglomeraciones de público: 52

15.2. Plan de seguridad contra incendios 53

15.2.1. Recurso humano brigada contra incendios 54

15.2.2. Funciones en caso de emergencia brigada contra incendios..... 54

15.3. Sismos 57

15.4. Incendio estructural 59

15.5. Cortes de agua 61

15.6. Cortes de energía eléctrica..... 63

15.7. Asalto o robo 65

15.8. Accidentes graves 66

15.9. Alteraciones de orden público 68

15.10. Artefactos explosivos 70

15.11. Sustancias peligrosas..... 72

15.12. Inundaciones por crecidas de cauces de agua..... 74

15.13. Inundaciones por agua de lluvias..... 76

15.14. Incendios forestales 78

15.15. Erupciones volcánicas..... 81

16. PLAN DE EVACUACIÓN 83

16.1 Densidad de ocupación 83

16.1.1 Características de los ocupantes..... 83

16.2 Características del lugar, elementos y equipamiento técnico:..... 83

16.3 Capacidad de Ocupación 83

16.3.1 Capacidad de Evacuación: 86

16.3.2 Capacidad de Evacuación por Salidas:..... 95

16.4 Sistemas de detección..... 96

16.5 Sistema de alarma..... 97

16.6 Rutas de evacuación 97

16.7 Puntos de encuentro..... 97

17. Plan de atención médica y primeros auxilios..... 97



PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

17.1. Listado de insumos..... 98

17.2. Recursos y equipos..... 98

18. PLANES DE CONTINGENCIA..... 99

18.1. Protocolos operativos 99

18.1.1. Niveles de Alerta 99

18.2. Plan de contingencia Amenaza de bomba..... 100

18.3. Plan de contingencia para sismo 101

18.4. Plan de contingencia para incendio..... 103

18.5. Plan de contingencia en derrame de ACPM 104

18.6. Plan de contingencia fuga de gas natural 106

18.7. Plan de contingencia para intoxicaciones alimenticias..... 107

19. Plan de contingencia control derrames 107

20. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL Centro comercial PARQUE ARBOLEDA 108

20.1. Implementación del plan de gestión de riesgo de desastres..... 109

20.2. Plan general de actividades 109

20.3. Auditoria del plan de gestión de riesgo de desastres 110

21. ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES 112

TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE CAMBIO 2

Tabla 2. GENERALIDADES..... 11

Tabla 3. CARACTERÍSTICAS..... 11

Tabla 4. CAPACIDAD POR SECTORES..... 12

Tabla 5. HORARIO DE ATENCIÓN 12

Tabla 6. HORARIOS RECOLECCIÓN DE RESIDUOS 15

Tabla 7. CAPACIDAD ALMACENAMIENTO DE AGUA..... 17

Tabla 8. Cuartos Eléctricos 19

Tabla 9. METOLOGÍA DE RESPUESTA. 33

Tabla 10. ESTRUCTURA COMITÉ GESTIÓN DE CRISIS..... 34

Tabla 11. MESA DE COMITÉ - ROLES A REQUERIMIENTO..... 35

Tabla 12. ROLES PERMANENTES Y RESPONSABILIDADES. 36

Tabla 13. PUNTO DE REUNIÓN. 36

Tabla 14. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN..... 42

Tabla 15. DESIGNACIÓN DE VOCEROS POR MATERIAS. 44

Tabla 16. ESTRUCTURA DISPOSITIVO DE SEGURIDAD 51

Tabla 17. DENSIDAD DE OCUPACION..... 83

PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES PARQUE ARAUCO

Tabla 18. Tabla de Cálculo de Aforo por Ocupación.....	86
Tabla 19. Cálculos medios de evacuación tabla piso 5.	86

TABLA CONTROL DE ANEXOS

Anexo. 1 DIRECTORIO DE EMERGENCIAS INTERNO.....	46
Anexo. 2 DIRECTORIO DE EMERGENCIAS EXTERNO.	46
Anexo. 3. UBICACIÓN EXTINTORES	97
Anexo. 4 COMPONENTES.....	97
Anexo. 5. RUTAS DE EVACUACIÓN.....	97
Anexo. 6 PUNTOS DE ENCUENTRO	97
Anexo. 7. LISTADO DE INSUMOS.....	98
Anexo. 8. SISTEMAS VERTICALES	98
Anexo. 9 PLAN DE CONTINGENCIA CONTROL DERRAMES.....	107

TABLA CONTROL DE IMAGENES

Imagen 1. UBICACIÓN PUNTOS DE CORTE.....	20
Imagen 2. ROMBO DE RIESGO	22
Imagen 3. CALIFICACIÓN DEL RIESGO	23
Imagen 4. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.....	23
Imagen 5. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIO DIURNO ENTRE SEMANA	24
Imagen 6. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIO NOCTURNO	25
Imagen 7. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIOS FINES DE SEMANA.....	26
Imagen 8. NIVELES DE PARTICIPACIÓN Y RESPONSABILIDADES – ESTRUCTURA NORMAL DEL CENTRO COMERCIAL.	32
Imagen 9. NIVEL DE SITUACIÓN.	33
Imagen 10. GOBIERNO DE CRISIS.....	34
Imagen 11. FLUJO DE INFORMACIÓN GRUPOS DE RESPUESTA.....	37
Imagen 12. MATRIZ DE ALERTA Y ACTIVACIÓN.	38
Imagen 13. COMUNICACIÓN EFICIENTE	40
Imagen 14 ACTIVO PARQUE ARBOLEDA	48
Imagen 15. DIAGRAMA DE ARTICULACIÓN CON COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DEL RIESGO	49
Imagen 16. SISTEMA DE ALARMA	97