



**2024**

**HOJA DE CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	15/10/2020	Elaboración de documento
02	15/04/2021	Actualización de organigrama Actualización del número de parqueaderos Actualización de directorio interno de emergencias Actualización de recursos físicos de primeros auxilios
03	10/08/2022	Actualización Brigadistas Actualización capacidades Equipos respaldo Actualización Generalidades - PACSAS Actualización de POA a OAS Actualización Directorio int y ext Criterios de Definición para evacuación
04	12/09/2023	Actualización Brigadistas Actualización Directorio int y ext Actualización Analista de operaciones
05	23/01/2023	Actualización y estandarización División Colombia, control de anexos y tablas

Tabla 1. CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE CAMBIO



## 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 Titulo 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, entendiéndose: 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, entendiéndose: 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 **OUTLET ARAUCO SOPO** en el municipio de Sopo, 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 **OUTLET ARAUCO SOPO**, 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 **OUTLET ARAUCO SOPO** 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.

### 3.2. Justificación

El centro comercial **OUTLET ARAUCO SOPO**, 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 **OUTLET ARAUCO SOPO**.



### 3.3. Objetivos

#### Objetivo general

Suministrar a la administración y funcionarios del centro comercial **OUTLET ARAUCO SOPO** 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 **OUTLET ARAUCO SOPO** 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 **OUTLET ARAUCO SOPO**, 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. INFORMACIÓN GENERAL Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

##### 4.1. Generalidades

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA			
Razón Social	NIT	Representante legal	Cargo
PARQUE ARAUCO COLOMBIA S.A.S	900252139-0	DIEGO BERMÚDEZ	Center Manager
UBICACIÓN			
Dirección	Carretera nacional 50C Kilometro 0.7 Vía Briceño Sopo Vereda la Diana Costado Norte		
Vereda	La Diana		
Municipio	Sopo	Departamento	Cundinamarca
Teléfono:	(601) 4325079	Fax:	
Linderos sectoriales inmediatos		Vas de acceso	
Norte:	Vía Tocancipá	Vía Sopo Briceño.	
Sur:	Vía Chía Oriente:	Vía Bogotá	
Oriente:	Vía Briceño	Via Tunja	
Occidente:	Vía sopo	Vía La Caro – Tocancipá	
Actividad Económica	6810: Actividades inmobiliarias realizadas con vienes propios o arrendados.		

Tabla 2. GENERALIDADES

##### 4.2. Características

ÁREA CONSTRUIDA	124.705 m2
Características de la construcción	El predio de ubicación del Centro Comercial OUTLET ARAUCO SOPO cuenta con área del lote de aproximadamente de 138,363,28 m2, asociado a la nomenclatura, se construyó bajo la licencia de construcción No. 00358, expedido por la Alcaldía Municipal de sopo y secretaria de planificación territorial y urbanismo .
Niveles comerciales:	1 nivel comercial
Segundo nivel comercial:	N/A
Tercer nivel comercial:	N/A
Cuarto nivel comercial:	N/A
Quinto Nivel – comercial	N/A
Sótanos:	N/A

Tabla 3. CARACTERISTICAS

**4.3. Capacidad total y discriminada por sectores o áreas funcionales**

Áreas	M2
Parqueaderos	21,517,43
Zonas comunes	124,705,25
Locales comerciales	13,007,84
Oficinas	96,59
Área construida	13.038
Área lote	40.000

Tabla 4. CAPACIDAD POR SECTORES

**4.4. Horario de atención al público**

<b>Locales Comerciales:</b>  <b>VIERNES Y SABADO DE 10:00 AM A 7:00 PM</b> DOMINGOS A JUEVES DE 10:00 AM A 7:00 PM	<b>Plazoleta de Comidas:</b>  <b>DOMINGOS A JUEVES DE 11:00 AM A 7:00 PM</b> DOMINGOS A JUEVES DE 11:00 AM A 7:00 AM
<b>Restaurantes Mantel:</b>  <b>DOMINGOS A JUEVES DE 11:00 AM A 7:00 PM</b> DOMINGOS A JUEVES DE 11:00 AM A 7:00 AM	<b>Bancos:</b>  LUNES A SABADO DE 10:00 AM A 7:00 PM
<b>Carga y descarga:</b>  LUNES A VIERNES DE 07:00 AM A 07:00PM CONTINUO LUNES A DOMINGO 7:00 AM A 07:00 PM ESPECIFICO	<b>Transporte de Valores</b>  LUNES A DOMINGO DE 10:00 AM A 03:00PM

Tabla 5. HORARIO DE ATENCIÓN

**4.5. Política de ingreso de mascotas**

Centro comercial **OUTLET ARAUCO SOPO** (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)

## 5. 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 estiral (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.

17. 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.

### 5.1. 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.

### 5.2. Acumulación de basuras

El edificio cuenta con un sistema de SHUT de basura ubicado en S2, 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 rociadores para contrarrestar conatos de incendios.

Centro comercial **OUTLET ARAUCO SOPO** 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.

**5.2.1. Horarios para recolección de residuos:**

Actividad	Días y horario
Recolección residuos orgánicos	Lunes a domingo de 10:00 am a 03:00 pm
Recolección residuos aprovechables y no aprovechables	Lunes a domingo de 10:00 am a 03:00 pm

*Tabla 6. HORARIOS RECOLECCIÓN DE RESIDUOS*

Por último, es importante destacar que 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.

**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.

**5.3. 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.

#### **5.4. 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 **OUTLET ARAUCO SOPO** 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 350 GL ACPM en subestación 1
- 1 tanque de 350 GL ACPM en subestación 2
- 1 tanque de 350 GL ACPM en subestación 3
- 1 tanque de 250 ACPM Tanque RCI

#### **5.5. 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 las oficinas de la administración.

#### **5.6. Almacenamiento de víveres y manejo de alimentos.**

Centro comercial **OUTLET ARAUCO SOPO** 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.

## 5.7. 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.

Capacidad m3	DESCRIPCIÓN
192	Agua potable en 1 tanque
222	Agua red de incendios en un tanque 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.

En los pasillos comerciales 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”).

- 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 diésel de 250 GPM que alimenta una red con tres sistemas de distribución independientes “risers” que llevan el agua a los pisos de comercio y oficinas de administración.
- Se cuenta con dos (2) tanques de almacenamiento de agua de 70 m3 cada uno, adicionalmente se cuenta con 3 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 local casa ideas , una al frente pro champions, y otra directamente en muelle de carga.
- 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 181 unid
3. 80 módulos de control
4. Estaciones manuales 8 unid
5. Sirenas 8 unid
6. Luces estroboscópicas 8 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.

**5.8. Equipamiento General**

**Subestaciones eléctricas**

Carga instalada: 1587 KVA media tensión, suministro desde las 3 SUBESTACIONES de la EMPRESA DE ENERGIA ENEL.

SUBESTACIÓN	DESCRIPCIÓN
N.1	Incluye cuarto de maniobras y transformador 400 kVA
N.2	630 kVA
N.3	Incluye cuarto de maniobras y transformador 400 kVA

*Tabla 8. SUBESTACIONES ELECTRICAS*

**Redes de gas**

**GLP:** el suministro de este combustible a cada local, será realizado directamente por el operador de Red (Rayo Gas) 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.

En la parte externa del centro comercial por la vía de ingreso se encuentran unos tubos de gas natural, por lo que se tienen en cuenta las recomendaciones suministradas por Van ti Gas natural, donde se tiene prohibido realizar fogatas o quemas de residuos, ni plantación de árboles de raíces grandes, sobre la red.

En caso de emergencia se debe evacuar la zona, alertar al personal cercano y para evitar acercamiento a la zona, llamar a la línea de emergencias **164**, dar aviso inmediato al cuerpo de bomberos, no fumar y no activar dispositivos que puedan generar chispa como celulares, teléfonos, timbres, luces.

Para comunicar a realización de trabajos al interior de sus locales, se deben comunicar con el área de operaciones del centro comercial.

Importante destacar que los trabajos a realizar al interior de sus locales deben ser informados con una anterioridad mínima de 24 horas a su realización, lo anterior considerando que éstos deben desarrollarse en horarios en que el Centro Comercial no esté funcionando.



Imagen 1. UBICACIÓN PUNTOS DE CORTE

### 5.9. Almacenamiento ACPM.

Centro comercial **OUTLET ARAUCO SOPO** cuenta con 3 Plantas de generación y un sistema de Presión para la RCI con tanque de combustible integrado las cuales suman una capacidad de 350 galones . 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.

### 5.10. Servicios Públicos

**ELECTRICIDAD:** el suministro de energía eléctrica de cada local, será realizado directamente por el operador de Red (Enel-Codenas), 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 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.

Para comunicar a realización de trabajos al interior de sus locales, se deben comunicar con el área de operaciones del centro comercial.

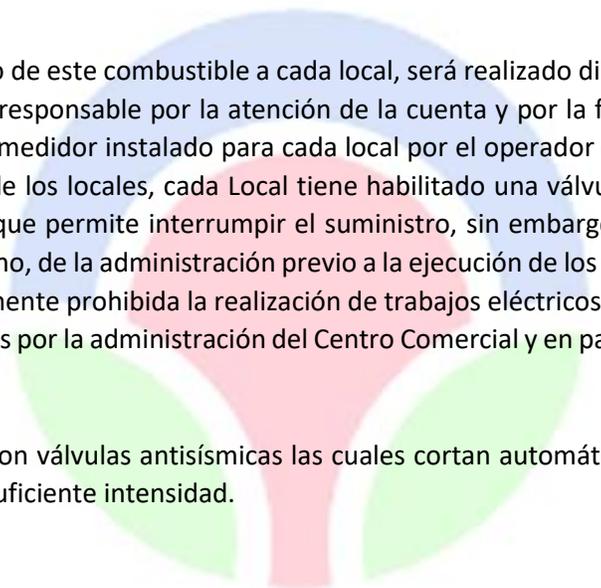
Importante destacar que los trabajos a realizar al interior de sus locales deben ser informados con una anterioridad mínima de 24 horas a su realización, lo anterior considerando que éstos deben desarrollarse en horarios en que el Centro Comercial no esté funcionando.

Por último, todos los trabajos deben realizarse de manera segura es decir considerando las medidas de seguridad definidas en el RETIE, en el código eléctrico colombiano NTC 2015 y demás normas técnicas colombianas que apliquen.

**AGUA:** El suministro hídrico de cada local y del centro comercial se hace por EMSERSOPO. 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/GLP:** el suministro de este combustible a cada local, será realizado directamente por el operador de Red (Rayo Gas) 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.

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

  
ParqueArauco®

## 6. 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
<b>POSIBLE</b>	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 <b>VERDE</b> .
<b>PROBABLE</b>	Es aquel fenómeno esperado del cual existen razones y argumentos técnicos y científicos para creer que sucederá. Se le asigna el color <b>AMARILLO</b> .
<b>INMINENTE</b>	Es aquel fenómeno esperado que tiene alta probabilidad de ocurrir. Se le asigna el color <b>ROJO</b> .

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

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. CALIFICACION DEL RIESGO

### 6.1. 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 Rombo	PERSONAS					RECURSOS					SISTEMAS Y PROCESOS			RESULTADO DEL DIAMANTE	INTERPRETACIÓN		
			1. GESTIÓN ORGANIZACIONAL	2. CARACTERÍSTICAS DE ENTRENAMIENTO	3. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD	TOTAL VULNERABILIDAD DE PERSONAS	Color Rombo de Personas	1. SUMINISTRO	2. EDIFICACIONES	3. EQUIPOS	TOTAL VULNERABILIDAD DE RECURSOS	Color Rombo de Recursos	1. SERVICIOS	2. SISTEMAS AJENOS	3. RECUPERACIÓN			TOTAL VULNERABILIDAD DE SISTEMAS Y PROCESOS	Color Rombo 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.

Anexo. 1. ANÁLISIS DE AMENAZAS Y VULNERABILIDAD

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S4eiZ5sN5ALHmGSmtaefV2TJ91t6EZw/edit?usp=drive\\_link&oid=109258611980182560802&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S4eiZ5sN5ALHmGSmtaefV2TJ91t6EZw/edit?usp=drive_link&oid=109258611980182560802&rtpof=true&sd=true)

**6.2. 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.

**6.2.1. Esquema organizacional horario diurno entre semana**

Incidentes en horario diurno entre semana comprendidos de lunes a viernes entre 08:00am y 05:30pm. El APH o auxiliar de enfermería trabaja de lunes a domingo en turno de 10:00 am hasta las 07:00pm y el área protegida definida con servicio 24/7.

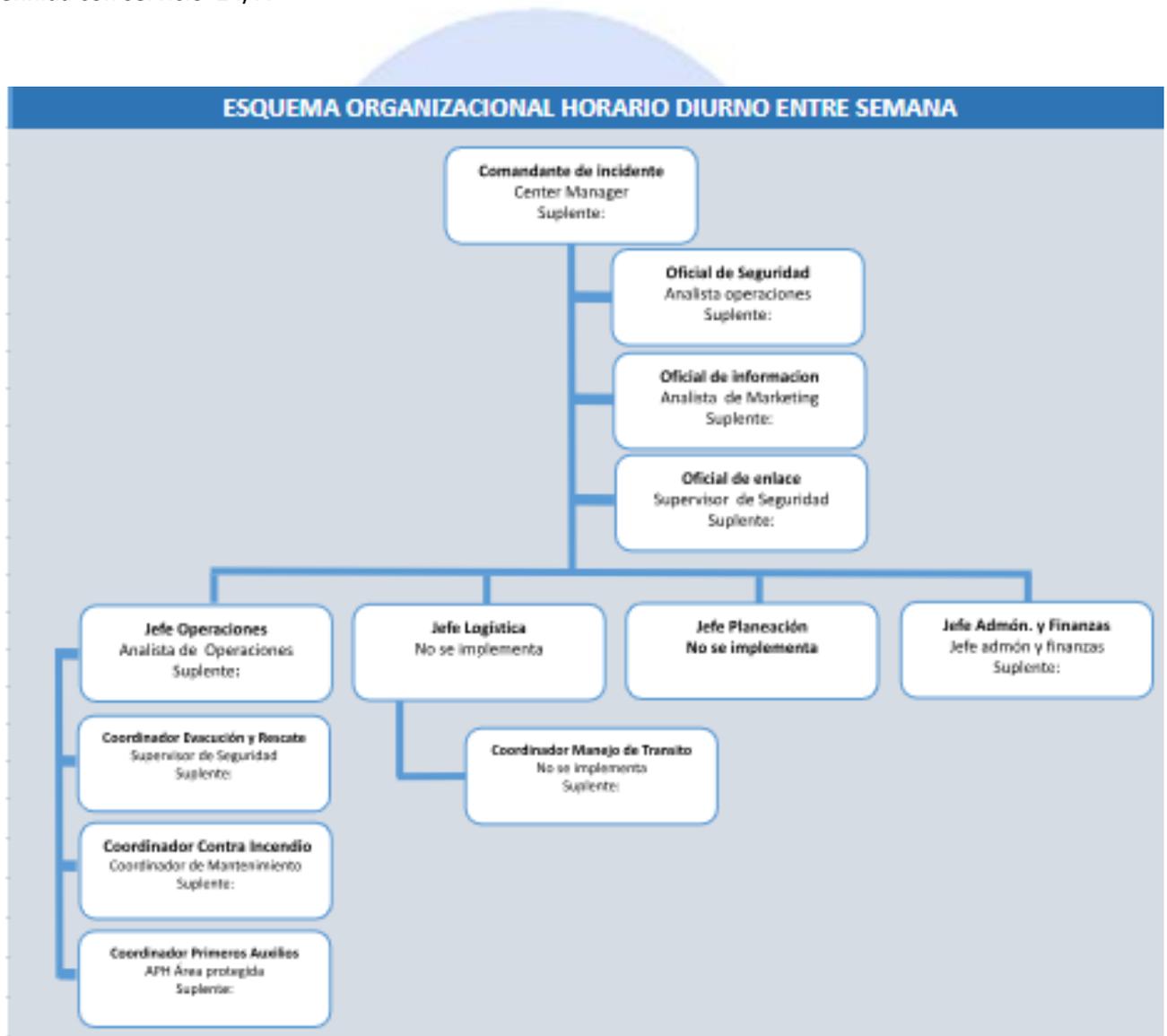


Imagen 5. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIO DIURNO ENTRE SEMANA

**6.2.2. Esquema organizacional horario nocturno entre semana**

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

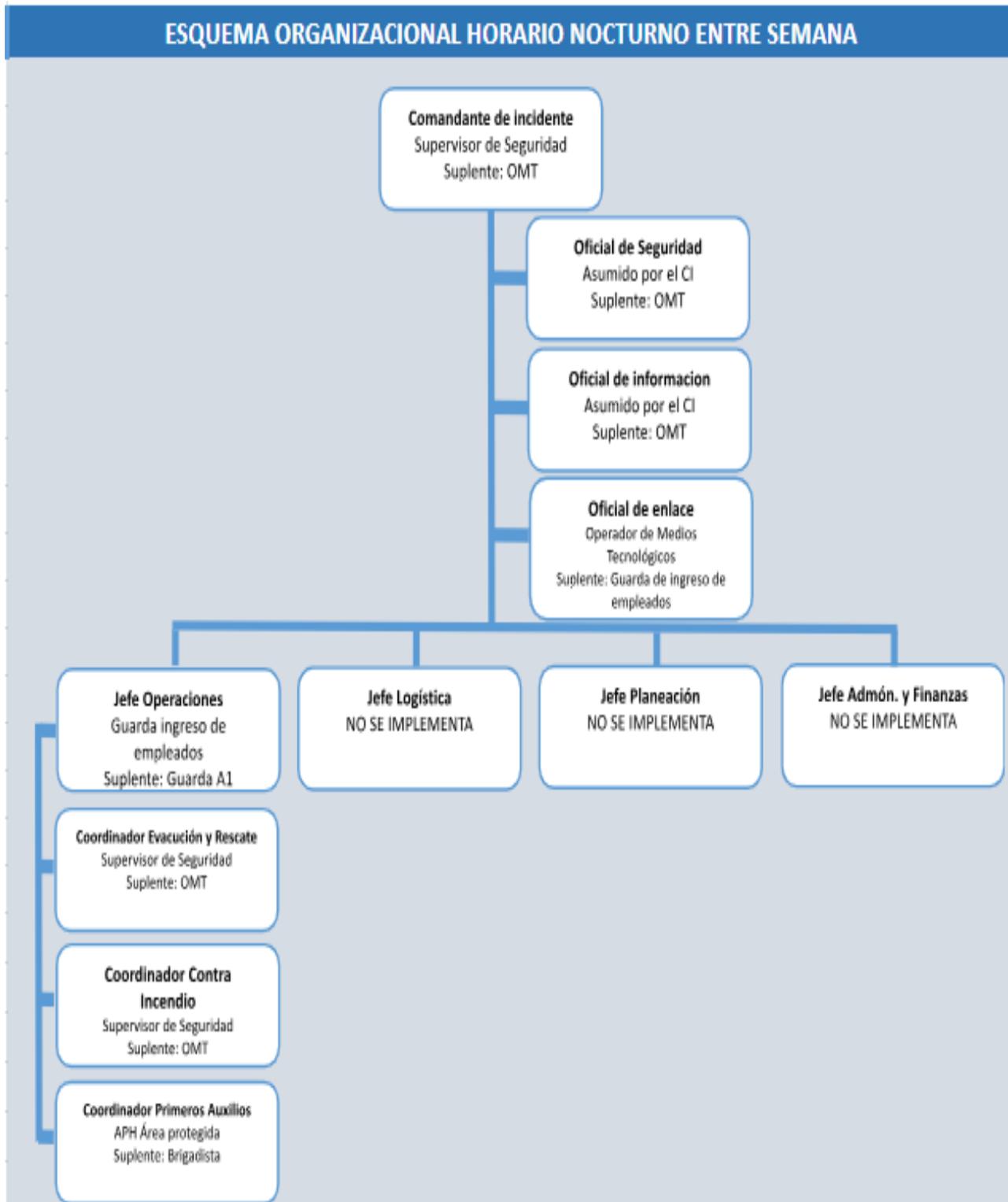


Imagen 6. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIO NOCTURNO ENTRE SEMANA

**6.2.3. Esquema organizacional horario fines de semana**

Incidentes en cualquier horario durante los fines de semana comprendidos entre sábado, Domingo y festivos; el APH trabaja de lunes a domingo en turno de 10:00 a 7:00 pm y el área protegida definida Cruz Roja sopo atiende 24/7.

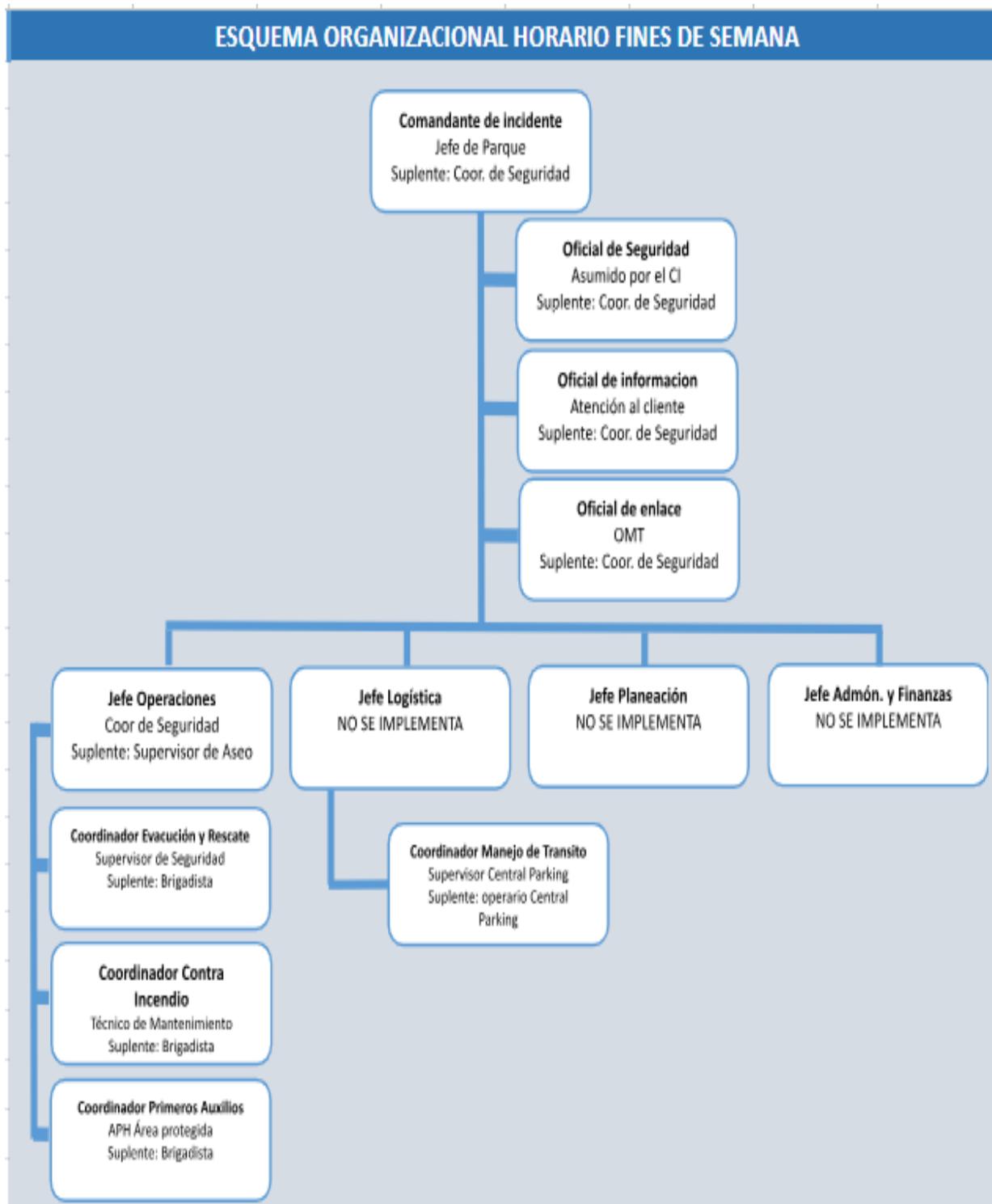


Imagen 7. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIOS FINES DE SEMANA

## 7. 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:

- a) 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.
- b) 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.
- a) 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.
  - b) 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.

### 7.1. Responsabilidades del SCI

#### 7.1.1. 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
- 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:

**7.1.2. 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)

#### 7.1.3. **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.

#### 7.1.4. **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.

#### 7.1.5. **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.
- 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.

**7.1.6. 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.

**7.1.7. 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.
- 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.

#### 7.1.8. 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 proporcióneles seguimiento antes de dejar el incidente.

### 8. 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:

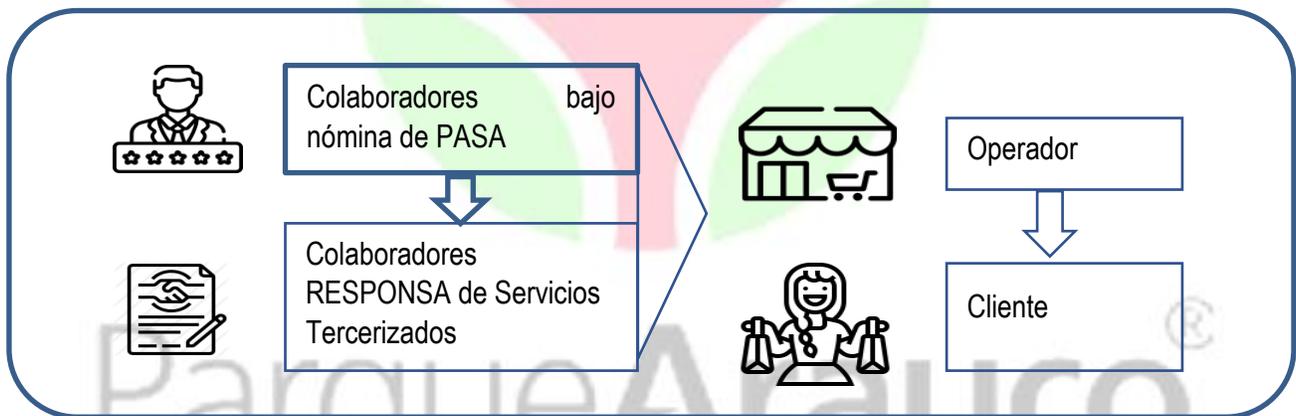


Imagen 8. NIVELES DE PARTICIPACIÓN Y RESPONSABILIDADES – ESTRUCTURA NORMAL DEL CENTRO COMERCIAL.

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.

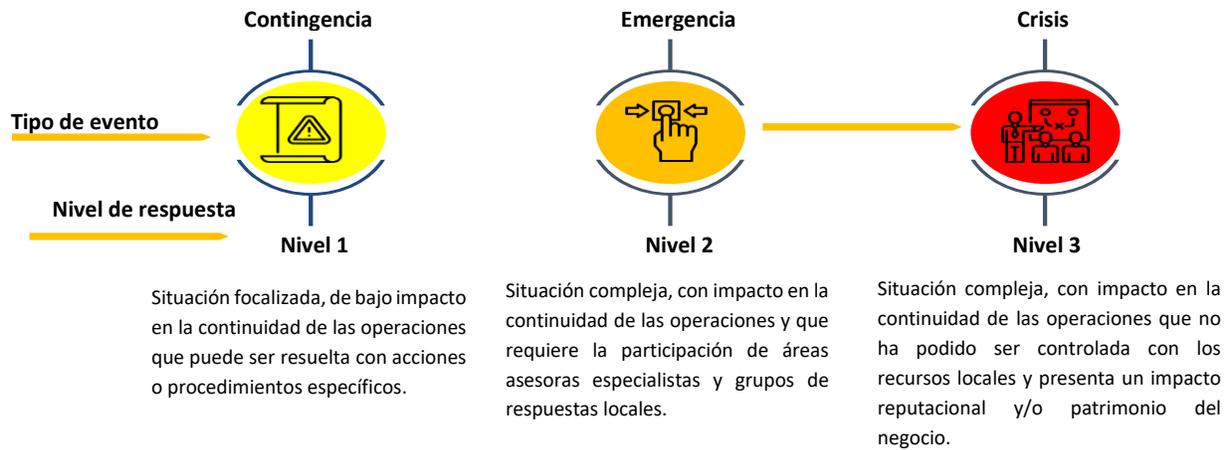


Imagen 9. NIVEL DE SITUACIÓN.

### 8.1. Metodología de Respuesta.

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

	ETAPAS	ACTIVIDADES
1	<b>Evento</b>	Recopilar toda la información relacionada con el evento, impacto y afectación de éste en el ámbito externo e interno del Centro Comercial.
2	<b>Evaluar</b>	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	<b>Convocar</b>	Convocar a los integrantes del Comité y/o Equipos de Respuesta en forma parcial o total.
4	<b>Responder</b>	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	<b>Comunicar</b>	Establecer y ejecutar la estrategia comunicacional considerando todas las partes interesadas y públicos objetivos.
6	<b>Asistir y Contener</b>	Establecer la estrategia para asistir y contener a los colaboradores, en caso de afectación directa o indirecta.
7	<b>Gestionar</b>	Registrar el cumplimiento de procesos críticos, situaciones especiales, notificación y respuesta a autoridades relacionados.
8	<b>Informar</b>	Elaborar y difundir reportes periódicos a partes interesadas y autoridades reguladoras y/o fiscalizadoras.

Tabla 9. METODOLOGÍA DE RESPUESTA.

### 8.2. Gobierno de Crisis.

Para responder en forma coordinada a eventos críticos que afecten a PASA, es necesario 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.

### 8.2.1. 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.

**8.2.1.1. 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.

**8.2.1.2. Punto de Reunión.**

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

Grupo	Lugar	Prioridad
<b>Comité Gestión de Crisis. PLC</b>	Sala de reuniones Gerencia	Primario
<b>OUTLET ARAUCO SOPO</b>	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.

**8.2.2. 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.

**8.2.3. 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.

**8.2.4. 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.

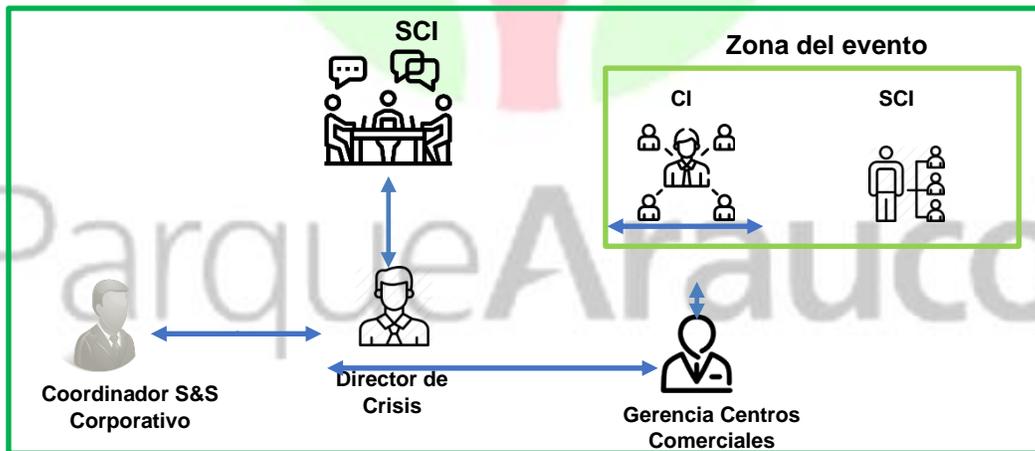


Imagen 11. FLUJO DE INFORMACIÓN GRUPOS DE RESPUESTA.

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

### 8.3. 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 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.

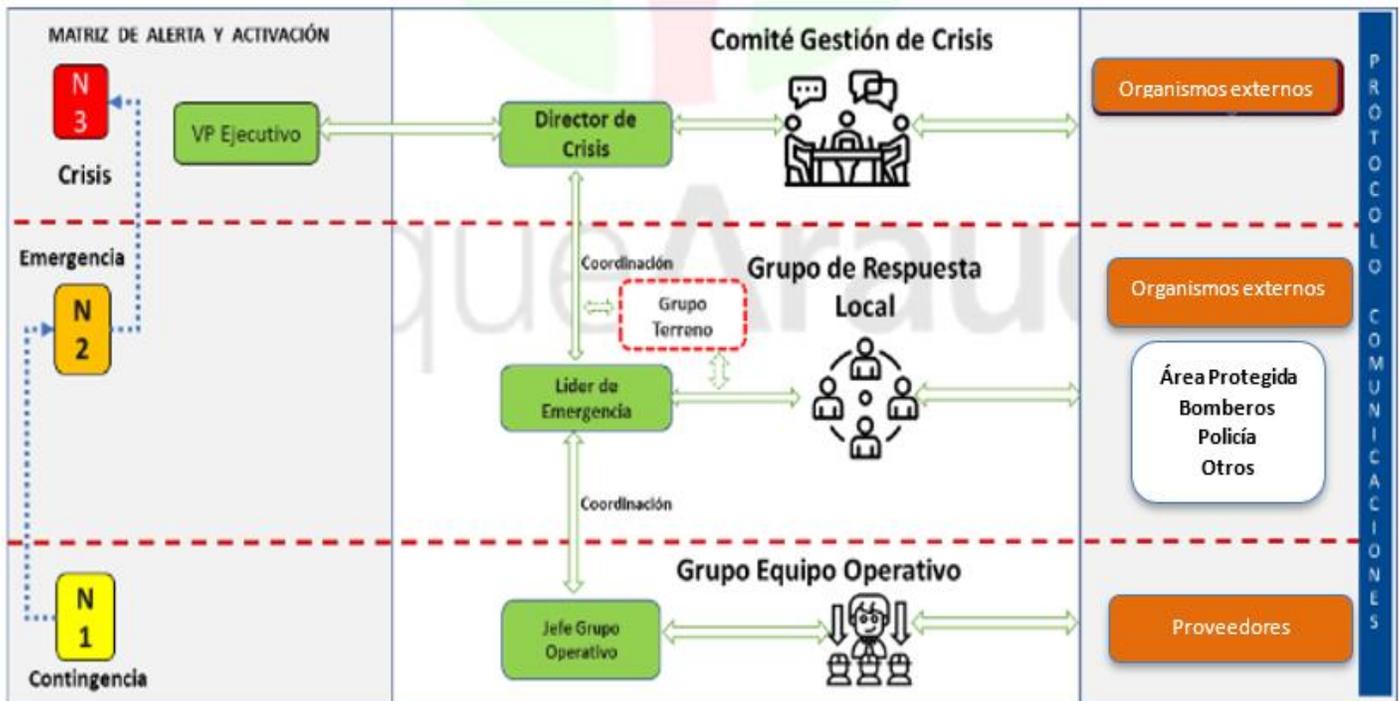


Imagen 12. MATRIZ DE ALERTA Y ACTIVACIÓN.

### 8.3.1. Primeras acciones.

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:

- a) 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.
- b) 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.

## 9. COMUNICACIONES EN CRISIS.

Las comunicaciones en un evento crítico 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:

<p><b>Comunicación Eficiente</b></p> 	<p>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.</p>
--	---

Imagen 13. COMUNICACIÓN EFICIENTE

### 9.1. 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.
- 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.

## 9.2. 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.
- 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.

**9.3. 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.
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.

#### 9.4. 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.

#### 9.5. 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.

**9.6. Designación de voceros por materias.**

A continuación, se definen los voceros según materias a difundir:

CARGO	MATERIAS
Gerente General Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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).</li> </ul>
Gerente Finanzas Corporativo o Gerente General corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los temas financieros relacionados con la compañía.</li> <li>• Resultados trimestrales, anuales, balances, análisis de resultados, asuntos relacionados con inversionistas, aumento de capital, etc.</li> </ul>
Gerente Corporativo de Personas y Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temas de gestión de personas.</li> <li>• Temas de recursos humanos</li> </ul>
Gerente Comercial División Colombia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temas mix comercial malls.</li> <li>• Ingreso de nuevas marcas a los centros comerciales</li> </ul>
Gerente División Colombia	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos proyectos e inversiones.</li> <li>• Temas de industria y mercado del <i>retail</i> enfocado en Colombia.</li> <li>• 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.)</li> </ul>
Gerente Centros Comerciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temas que tengan que ver con todos los malls de PASA en Colombia (Actúa como vocero suplente de Gerente División Colombia).</li> </ul>
Center Managers	<p>Esta vocería se limita al funcionamiento del mall y a eventos específicos que sucedan en el centro comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temas de seguridad (robos en tiendas, asaltos al interior del centro comercial, avisos de bombas, accidentes, incendios, etc.).</li> <li>• Llegada de nuevos <i>retailers</i> o marcas al mall.</li> <li>• Horarios de atención en fechas específicas, relación con la comunidad local, entre otros.</li> <li>• Actividades especiales en el centro comercial.</li> </ul>
Gerente MKT División Colombia:	<p>Temas de Marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Lanzamientos nuevos servicios, aperturas nuevos sectores, actividades de <i>cobranding</i>, actividades y alianzas con instituciones y temas de sostenibilidad.</li> </ul>
Subgerente de Marketing:	<p>Temas de Marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de marketing vinculadas al mundo digital y a la relación con los clientes.</li> <li>• Temas sociológicos asociados a consumo y a estudios que haya desarrollado PASA.</li> </ul>

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.*

## 10. 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 afectadas 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

## 11. DIRECTORIO DE EMERGENCIAS

### 11.1. Interno

*Anexo. 2 DIRECTORIO DE EMERGENCIAS INTERNO.*

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GIRNcqczhVqdbakFOvmmNgnoaCyBNFgL/edit?usp=sharing&oid=109258611980182560802&rtpof=true&sd=true>

### 11.2. Externo

*Anexo. 3 DIRECTORIO DE EMERGENCIAS EXTERNO.*

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GIRNcqczhVqdbakFOvmmNgnoaCyBNFgL/edit?usp=sharing&oid=109258611980182560802&rtpof=true&sd=true>

## 12. 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 **OUTLET ARAUCO SOPO** 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).

### 12.1. Planes de acción

#### 12.1.1. Plan General

Este Plan corresponde a la Coordinación General en el Desarrollo Normal de las acciones del comandante de Incidente del Centro comercial **OUTLET ARAUCO SOPO** 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 **OUTLET ARAUCO SOPO** 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.

#### 12.1.2. 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 OUTLET ARAUCO SOFO*

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

DIAGRAMA DE FLUJO	ACCIONES	RESPONSABLE
	Se identifica el tipo de incidente emergencia.	Organización.
	Se activan Acción.	Organización.
	Evaluar la situación, si se superan las capacidades operativas y existen posibilidades de generar impactos negativos a la actividad, escenario, asistentes o a la comunidad aledaña.	Organización.
	Se desarrollan los Planes de Acción. Control de la situación.	Organización.
	Requiere de apoyo externo. Si existen entidades distritales en la aglomeración, hágalo a través de ellas, de lo contrario comuníquese a la central de emergencias de Bello 4440119, celular 3017421018 o 123. Directorio Telefónico.	Organización.
	Se activa el COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DEL RIESGO, según los requerimientos de la aglomeración o actividad.	COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DEL RIESGO
	Evaluar la situación y se controla por medio de los Protocolos Municipales de Respuesta a Emergencias.	COMITE LOCAL DE GESTION DEL RIESGO
	Control del evento	

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

## 12.2. Plan de seguridad

El objetivo principal del Centro comercial **OUTLET ARAUCO SOPO**, 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 **OUTLET ARAUCO SOPO**, 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	Diamante
CCTV OPERADOR MEDIOS SATÉLITE	SATELITE
INGRESO FUNCIONARIOS	Alfa 1
CENTER MANAGER	N/A
JEFE OPERACIONES	No Asignado
Jefe Comercial	N/A
ANALISTA S&S	N/A
Parqueadero	Alfa 3
APH	SAFIRO
PASILLO COMERCIAL 1	Alfa 2
PAISLLO COMERCIAL 2	Alfa 2
PASILLO COMERCIAL 3 Y FOOD COURT	Alfa 2
MUELLE DE CARGA	N/A

Tabla 16.. ESTRUCTURA DISPOSITIVO DE SEGURIDAD

### 13. PROCEDIMIENTOS

#### 13.1. 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 **OUTLET ARAUCO SOPO**, 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 **OUTLET ARAUCO SOPO** 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 **OUTLET ARAUCO SOPO**.
- 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.
- 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.

**Atención Al Cliente**

- Salude con dinamismo, con una actitud positiva y activa: “buenos días o buenas tardes, bienvenidos a su centro comercial”.
- Mantenga contacto visual con el Usuario.
- Escuche con atención la solicitud o información que le pida el Usuario.
- Suministre la información de forma clara, precisa y concisa, verifique que el Usuario haya comprendido los datos.
- Pregúntele al Usuario si requiere otra orientación e infórmele que en FORTOX estamos Comprometidos con su Seguridad.
- Conozca su puesto de trabajo, identifique los diferentes lugares que existen en el puesto, infórmele de prohibiciones y de horarios y reglamentos que se siguen en el puesto de

trabajo, haga recorridos permanentes y este actualizado de los cambios que se puedan generar en el puesto para que cuando el cliente solicite la información usted pueda dársela de forma segura y confiable.

- Su presentación personal, su actitud y disposición y los gestos que usted haga harán que el cliente se sienta cómodo con el servicio.
- Se debe en todo momento colaborarles a los Usuarios, transmitiendo la información necesaria y veraz, brindándole cordialidad y brindándole seguridad al mismo tiempo.

### **Procedimiento con activación alarma pánico**

- Central informa la ocurrencia de la alarma vía radio a todo el personal.
- El guarda de la zona reacciona inmediatamente y verifica la situación tomando contacto con el administrador del local y/o persona que activo el botón pánico.
- Después de recopilar la información y saber el motivo por el cual se activó el botón pánico, el guarda de la zona informa inmediatamente a la central de monitoreo, supervisores de turno y demás unidades.
- El recorridor con medio de transporte (QUGO) o el vigilante cercano es el apoyo inmediato y debe llegar al lugar sin entrar al local y asumiendo una posición de seguridad y observación.
- El supervisor de la empresa de seguridad llega al sitio de la alarma para verificar y tomar el control de la situación.
- En caso de ocurrir una novedad dentro o fuera del lugar donde se activó el botón pánico se debe actuar siguiendo los procedimientos establecidos en este manual.
- Se debe dejar constancia en la minuta del guarda de la zona y la de central de monitoreo de la fecha, hora, motivo por el cual se acciono el botón pánico y la persona que lo activo.
- En caso de mala operación se debe dar la instrucción necesaria.
- Durante todo el proceso el personal mantiene disciplina de radio dejando el canal libre hasta que se verifique la situación de alarma.

### **Procedimiento con personal sospechoso**

Se considera sospechoso todo personaje que, por su apariencia física, vestuario y/o actitud cause desconfianza, persona que permanezca mucho tiempo en determinado lugar sin realizar ninguna actividad o ingresando a los locales comerciales y no realiza compras, realice recorridos constantes por los bancos, cajeros y/o áreas críticas.

- El guarda de seguridad que detecte o esté cerca a la persona considerada como sospechosa informara vía radio a la Central de Monitoreo, Supervisor y demás unidades, dando una descripción clara del vestuario y apariencia física del sospechoso.
- El guarda estará pendiente de las actividades que realice la persona sospechosa dentro del Centro Comercial e informará a las unidades más cercanas que recorrido realiza, con el objetivo de que las otras unidades este pendiente de la misma.

- Si la persona sospechosa no realiza ninguna actividad comercial y/o recreativa durante un periodo de tiempo superior a 15 minutos, el guarda más cercano a este, le solicitará autorización a la Central de Monitoreo y/o Supervisor de turno para entrevistarse con el sospechoso.
- Recibida la autorización para entrevistarse con el sospechoso el guarda de seguridad tomando todas las medidas de precaución del caso, se dirigirá a esta saludándola de forma amable, seguido a esto le preguntará en que puede ayudarle, si es del caso le ofrecerá servicio de guía y orientación.
- Después de entrevistarse con la persona sospechosa informará a la Central de Monitoreo, Supervisor de Turno y demás unidades la actividad que el sospechoso está realizando dentro del Centro Comercial, de seguir siendo considerada sospechosa dicha persona se mantendrá en observación permanente hasta su salida del centro comercial, previniendo así que se cometa alguna acción delictiva.
- Si la persona sospechosa es considerada de alta peligrosidad, el guarda de seguridad no deberá entrevistarse con ella, deberá observar que actividades realiza dentro del centro comercial e informar al Supervisor y Central de Monitoreo quien se encargará de llamar a la autoridad competente para que se encargue de la situación.
- En situaciones que se requiera un trato especial el supervisor de la empresa de seguridad deberá entrevistarse con la persona sospechosa para establecer quién es y sus intenciones al visitar el Centro Comercial.

#### **Procedimiento con pérdida de personas**

- El guarda de seguridad que se entere que hay una persona extraviada se entrevista con el familiar o acompañante con el objetivo de obtener una descripción detallada de la persona extraviada (edad, estatura, vestuario), entre otras características que faciliten la identificación de la persona.
- El guarda mediante el radio de comunicación informa a la Central de Monitoreo, al Supervisor de turno y demás unidades, proporcionando toda la información obtenida en la entrevista previa con el familiar o acompañante.
- Se debe perifonear de acuerdo con datos recolectados de la persona extraviada quien posiblemente tenga familiares o amigos en el centro comercial.
- Cuando se encuentre la persona extraviada esta se debe dirigir en compañía de quien lo encuentre, puede ser de la empresa de seguridad, y/o el supervisor de turno, enfermera o personal de administración del centro comercial, dirigiéndose según su condición hacia la enfermería o punto de información.
- Antes de hacer la entrega formal a los familiares y/o acompañantes de la persona extraviada se debe realizar una confrontación de familiaridad con el objetivo de identificar plenamente a la persona que se encargara del extraviado.
- Después de realizar una previa identificación de la persona que se encargara del extraviado el supervisor de turno realizara entrega formal dejando registro del procedimiento en la minuta asignada al guarda de la administración.
- Si después de un tiempo prudencial la persona extraviada no es encontrada, con conocimiento del jefe de Operaciones del Outlet Arauco Sopo e debe brindar a los familiares y/o acompañantes todo el apoyo posible para ponerse en contacto con la autoridad competente.

- Cuando la persona extraviada tome contacto con un funcionario de la empresa de seguridad y no se tenga reporte de familiares y/o acompañantes que estén en búsqueda de este, el funcionario de seguridad se debe dirigir en compañía del extraviado hasta la administración del centro comercial, donde el supervisor de turno se entrevistara con dicha persona con el objetivo de obtener el nombre y descripción de un familiar y/o acompañante que se haga cargo del extraviado.
- Si la persona extraviada proporciona el nombre de un familiar y/o acompañante al supervisor de turno, este suministrara dicha información a la central de Monitoreo para que se trasmita por el sonido interno.
- La central de monitoreo anunciara el nombre del familiar y/o acompañante mediante el sonido interno solicitándole al mismo que se presente en la administración del centro comercial.
- Cuando el familiar y/o acompañante se presente en la administración del centro comercial el supervisor de turno se entrevistará con el mismo, posterior a esto confrontara la información obtenida con la previamente proporcionada por la persona extraviada si dicha información concuerda se realizará entrega formal dejando registro del procedimiento en la minuta asignada al cuarto de control.
- En primera instancia se deberá hacer la entrega de la persona extraviada a sus familiares en presencia de una autoridad (Policía, Ejercito, Guarda de Tránsito, entre otros.)

#### Procedimiento con elementos olvidados de clientes

- El funcionario de seguridad que encuentre o le sea entregado un elemento olvidado por un cliente debe informar inmediatamente al supervisor de turno y central de monitoreo.
- Enterado el supervisor de turno y central de monitoreo el guarda de seguridad llevara el elemento olvidado hasta la administración del centro comercial donde lo entregara al guarda asignado a ese lugar.
- El guarda de la administración dejara registro del elemento olvidado en la minuta y posterior a esto lo entregara a la central de monitoreo.
- La central de monitoreo registrara el elemento olvidado en los formatos destinados para tal fin y posterior a esto lo almacenara en un sitio adecuado a espera que el propietario lo reclame.
- Si un cliente se dirige a un funcionario de seguridad solicitando colaboración para encontrar un elemento olvidado, este debe ser enviado a la administración del centro comercial, en donde se tendrá presencia del supervisor y se verificará si el elemento se encuentra registrado en la planilla de olvidos y que coincida con las características reportadas para validar su propiedad.
- Si el elemento olvidado se encuentra en la central de monitoreo el funcionario de la central de monitoreo lo entregara al supervisor para que este verifique si el elemento olvidado pertenece a la persona que lo está reclamando.
- Si en la verificación realizada por el supervisor se puede comprobar que el elemento olvidado pertenece a la persona que lo está reclamando, el supervisor de la lo entregara dejando registro en la minuta e informando a central de monitoreo para que se deje registro en los formatos destinados para tal fin. (Este procedimiento es importante se efectué bajo una cámara fija).
- En caso de que no se pueda establecer la pertenencia del elemento este será devuelto a la central de monitoreo.

- Los elementos que no sean reclamados quedan a disposición del jefe de Operaciones, quien decidirá la disposición final del elemento.

### **Procedimiento con accidente o lesión de personas**

- El guarda de seguridad que se dé cuenta que un cliente, proveedor o locatario ha sufrido una lesión, accidente o situación que ponga en peligro su vida o integridad física, solicitará mediante el radio de comunicación la presencia del Auxiliar de Enfermería del centro comercial, posterior a esto informará la situación que se está presentando a la central de monitoreo, supervisor de turno.
- El Auxiliar de enfermería del centro comercial prestará los primeros auxilios a la persona afectada, el guarda de seguridad estará atento en el lugar de los hechos, con el objetivo de informar a la central de monitoreo y supervisor sobre los requerimientos que realice el paramédico y/o auxiliar de enfermería.
- Si el paramédico requiere el servicio de ambulancia para trasladar a la persona que está siendo atendida a una clínica y/o hospital, la central de monitoreo solicitará esta vía telefónica a la empresa que contrato el servicio de paramédico con el centro comercial.
- Cuando por la gravedad de la situación no se pueda dar espera a la llegada de la ambulancia al centro comercial, se debe solicitar la autorización del jefe de Operaciones trasladar en camilla, silla de rueda o tabla, a la persona afectada a la clínica o centro médico más cercano.
- Se debe dejar constancia por escrito de todos los datos del afectado, lugar, fecha, hora y atención prestada en la minuta del paramédico o auxiliar de enfermería del centro comercial.
- Se debe diligenciar el formato establecido para la atención del paramédico y/o auxiliar de enfermería con todos los datos de la persona que recibió el servicio, cuando un cliente no quiera recibir atención de paramédico se debe dejar constancia y recopilar la mayor cantidad de datos posibles.

### **Procedimiento con local abierto o mal cerrado**

- Si en la revista realizada por el guarda de seguridad se detecta que hay un local con sus puertas, ventanas o áreas de ingreso sin ninguna clase de seguridad o mal asegurados, este deberá informar la novedad inmediatamente a la central de monitoreo y solicitar la presencia del supervisor de turno.
- El supervisor deberá llegar al local y sin ingresar a este verificará si se violentaron las cerraduras o si fue descuido del encargado del cierre del establecimiento comercial.
- Si se establece que el local se encuentra sin seguro o mal asegurado por fallas del funcionario encargado de realizar el cierre del establecimiento comercial, el supervisor de turno pondrá un sello de seguridad a la puerta, ventana o área de ingreso que quedo sin seguro, simultáneamente solicitará a la central de monitoreo que se comunique con el administrador de dicho establecimiento para que realice el cierre del mismo (y se realiza el reporte por la herramienta AVA).
- Cuando llegue el administrador o funcionario encargado de realizar el cierre, el supervisor en compañía del mismo ingresará al local para verificar que no existan novedades dentro del establecimiento.

- Si se establece que el local se encuentra sin seguro ya que se violentaron las cerraduras el supervisor deberá informar inmediatamente al jefe de Operaciones de FORTOX S.A. para que este se encargue de la situación.
- Los funcionarios de la central de monitoreo deberán dejar registro filmico mediante el sistema de monitoreo de todo el procedimiento realizado.
- De los procedimientos que se realicen con el objetivo de asegurar las puertas ventanas o áreas de ingreso del local comercial se deberá dejar registro en la minuta y entregar informe de la situación al jefe de Operaciones del Centro Comercial y de Fortox S.A.

### Procedimiento con contratistas

- Todos los trabajos deben estar previamente autorizados por el jefe de Operaciones, del centro comercial en forma escrita y/o e-mail y la información de los mismos debe ser suministrada al Guarda y Supervisor FORTOX.
- El Guarda de puesto de control Fortox, en compañía de (Paramédico, jefe de brigada de emergencia, verificaran que las personas contratistas que efectuaran los trabajos tengan la documentación requerida y al día. (EPS, ARL, entre otros) y porten los elementos de protección solicitados para el tipo de actividad que se dispongan a realizar.
- Cuando el contratista no conozca el lugar donde va a realizar la actividad por la cual fue contratado o esta se vaya a realizar en los techos del centro comercial se debe solicitar a un funcionario del área de mantenimiento que acompañe a este.
- Al terminar los trabajos deben dejar el área completamente limpia como la encontraron, cualquier novedad debe ser informada inmediatamente al jefe de Operaciones del centro comercial para que este tome contacto con el contratista e informar lo sucedido.

### Procedimiento con ingreso vehículo de valores

- Cuando llegue un vehículo transportador de valores a la portería vehicular el funcionario que se encuentre en esta debe informar inmediatamente a la central de monitoreo las placas y los nombres de las personas que se transportan dentro del mismo.
- La central de monitoreo verificara que los datos suministrados por el funcionario de la portería coincidan con los previamente suministrados por la empresa transportadora de valores y que en número de personas que se encuentran dentro de la transportadora no sea menor a tres (3).
- Si los datos del vehículo transportador de valores no coinciden con los que previamente fueron suministrados por la empresa transportadora de valores o el número de funcionarios dentro del vehículo es inferior a tres (3) se debe dejar registro en la minuta de la central de monitoreo y no permitir el ingreso de este vehículo al centro comercial.
- Después de verificados los datos del vehículo de valores, los tripulantes y conocer el destino del mismo, la central de monitoreo autorizara el ingreso, el funcionario de portería se

encargará de recomendar al conductor parquearse lo más cerca posible al lugar donde se transporten los valores.

- Cuando los vehículos transportadores de valores no parqueen lo más cerca posible al lugar de destino, el supervisor de seguridad deberá dirigirse al comandante de equipo o al conductor para solicitarle que cambie el lugar de parqueo.
- Cuando la transportadora de valores este ubicada cerca de una portería peatonal el guarda de seguridad que se encuentre en esta deberá cerrarla y retirarse de la misma, la portería peatonal solo podrá ser abierta nuevamente cuando el vehículo de valores se retire o bajo orden del supervisor o central de monitoreo.
- Los funcionarios de la empresa de seguridad deberán extremar las medidas de seguridad cuando el vehículo transportador de valores se encuentre dentro del centro comercial, en caso de observar situaciones sospechosas o potencialmente peligrosas deberán informar inmediatamente a la central de monitoreo y supervisor para que estos llamen a las autoridades competentes.
- Durante la permanencia del vehículo transportador de valores se debe restringir el ingreso de furgones o similares al centro comercial.
- La central de monitoreo deberá mantener en constante observación el vehículo de valores y los funcionarios que se encuentran transportando valores.
- Los guardas motorizados deberán estar atentos al radio de comunicación para ubicarse en los sitios donde el supervisor o central de monitoreo lo crean necesario

#### **Procedimiento con pérdida de tiquete**

- Cuando un cliente del centro comercial informe que se le ha extraviado la tarjeta de ingreso se realiza el direccionamiento al cliente para contactar a un funcionario de Fortox para que le dé instrucciones específicas.

#### **Procedimiento con abandono de un vehículo o motocicletas**

- Ningún cliente puede dejar abandonado su vehículo y/o motocicleta dentro del centro comercial, el guarda que detecte esta situación debe informar inmediatamente a la central de monitoreo y supervisor de turno.
- Esta novedad queda registrada en la minuta del jefe de Turno y reportada en las novedades diarias que se le presentan al jefe de Operaciones del Centro Comercial (reportar por la herramienta AVA).
- Se debe dejar registro del vehículo en la planilla de parqueadero, con la observación de que fue abandonado por el conductor de este.

### Procedimiento con alarma por fuego incipiente

- Cuando se tenga conocimiento de fuego incipiente en cualquier lugar del centro comercial, el guarda de la zona informara inmediatamente mediante el radio de comunicación a la central de monitoreo supervisor de turno y demás unidades, dando aviso de activación de código rojo o incendio
- La central de monitoreo y el guarda del Centro de Control procederán a informar la situación a los miembros de la brigada de emergencia.
- Después de convocados los brigadistas del centro comercial e informada la situación el supervisor de Seguridad y jefe de Operaciones, todas las unidades deberán mantener en su área de custodia designada a espera de instrucciones.
- El supervisor de Seguridad y brigadistas quedaran a cargo de la situación implementando los planes de emergencias del caso.
- De los procedimientos efectuados con el objetivo de extinguir el fuego incipiente se deben dejar registros escritos y fílmicos.

### Procedimiento con cajero fuera de servicio

- El guarda que detecta que un cajero electrónico esta fuera de servicio o presentando fallas informara inmediatamente a la central de monitoreo y supervisor de turno, seguido a esto les informara a los clientes que pretendan hacer uso del mismo que el cajero no está en funcionamiento y les recomendará que utilicen el cajero más cercano.
- Después de informar la novedad y recomendarles a los clientes que no usen el cajero el guarda de la zona en compañía del supervisor realizaran una revista física al cajero electrónico para detectar objetos extraños y/o establecer la causa de las fallas en el funcionamiento.
- Si los motivos por los cuales el cajero electrónico se encuentra fuera de funcionamiento no son objetos extraños, se debe informar a la central de monitoreo para que tome contacto con los encargados de mantenimiento de este.
- Si las fallas presentadas en el cajero automático ocurren por la presencia de elementos extraños al mismo se debe dejar registro fílmico e informar inmediatamente a la empresa encargada del cajero electrónico para que realice una inspección de este.
- Cuando se encuentren elementos extraños en los cajeros automáticos, estos deberán ser dejados a disposición del jefe de Operaciones del Mall mediante un informe escrito.

### Procedimiento con ingreso de personas con escolta

- Las personas que ingresen con servicio de escolta al centro comercial deben ser reportadas inmediatamente por el funcionario que se encuentra al ingreso de las porterías a la central de monitoreo y demás unidades.
- Los guardas de seguridad deberán estar atentos para establecer a qué lugar se dirigen estas personas, de ser posible tomar contacto con el jefe de escoltas para establecer la identidad de la persona que le está prestando el servicio.
- En caso de que el jefe de escoltas no proporcione la identidad de la persona que se le está prestando el servicio de escolta y su motivo de visita al centro comercial el guarda de seguridad, solicitara la presencia del supervisor para que este se encargue del caso.
- Debido a que las personas que solicitan el servicio de escolta pueden estar expuestas a amenazas u otras situaciones que pongan en peligro su vida, los guardas de seguridad sin descuidar sus actividades diarias y manteniéndose en su área de custodia deberán estar pendientes de las actividades que estos realicen dentro del centro comercial, informando inmediatamente cualquier acto sospechoso que se presente a la central de monitoreo y supervisor de turno.

### Procedimiento con ingreso de patrullas de la policía.

- Cuando ingrese una patrulla de la policía nacional al centro comercial los funcionarios de portería deberán informar inmediatamente a la central de monitoreo y demás unidades el número de la patrulla.
- El guarda de seguridad más cercano tomara contacto con el comandante de la patrulla de la policía para establecer el motivo por el cual se encuentran en el centro comercial, en caso de encontrarse apoyando una novedad el guarda de seguridad le informara a la central de monitoreo y supervisor de turno posterior a esto les brindara toda la ayuda posible a los funcionarios de la policía.
- Si la patrulla de la policía se encuentra en el centro comercial para realizar revista de seguridad el guarda que tomo contacto con la patrulla le informara que, en la portería, se encuentra el libro designado para dejar registro de dichas revistas.
- Cuando la patrulla de la policía abandone las instalaciones del centro comercial se debe reportar a la central de monitoreo y demás unidades.
- El supervisor de seguridad debe revisar en forma constante el libro donde se registran las revistas de seguridad realizadas por la policía nacional, de encontrarse inconsistencias en las mismas se deberá informar inmediatamente al jefe de operaciones del Centro comercial.

### Procedimiento con huecos o daño en las alcantarillas, baños, fachadas y avisos.

- El guarda de seguridad que observe o detecte la novedad, debe reportar inmediatamente a la central de monitoreo, supervisor de turno y Puesto de Control FORTOX.
- El Puesto de Control FORTOX debe dejar registro de la novedad en la minuta e informar al personal del área de mantenimiento.
- El supervisor de turno debe dejar registro fílmico de la novedad y presentar informe escrito al jefe de Operaciones cuando la situación requiera un manejo especial.
- La central de monitoreo debe dejar registro fílmico utilizando el circuito cerrado de televisión (Si Aplica) y el supervisor de seguridad hace el reporte por la herramienta AVA.
- En caso de que el personal del área de mantenimiento no arregle o corrija la novedad se debe informar al jefe de Operaciones del Centro Comercial.

### Procedimiento con manejo de mascotas y animales

- Mediante la Ley 11 del 24 de noviembre de 2003, se establece que los animales de compañía podrán tener limitado su acceso a hoteles, restaurantes, bares, tabernas y aquellos otros establecimientos públicos en los que se consuman bebidas y comidas cuando el titular del establecimiento determine las condiciones específicas de admisión, previa autorización administrativa por el órgano competente. En este caso, deberán mostrar un distintivo que lo indique, visible desde el exterior del establecimiento.
- El guarda que observe que un cliente se encuentra con su mascota dentro de los pasillos del centro comercial se debe entrevistar con él, para informarle de una forma amable y cortes que mediante la ley 11 del 24 de noviembre de 2003, se faculta al centro comercial para limitar el acceso de las mascotas a los pasillos del centro comercial.
- El guarda de seguridad estará pendiente hasta que el cliente retire la mascota de los pasillos del centro comercial.
- En caso de que el cliente no acate la recomendación de retirar la mascota de los pasillos del centro comercial, el guarda que se entrevistó con el informara a la Central de Monitoreo y Supervisor de Turno para que este se haga cargo de la situación.
- Los funcionarios de la empresa de seguridad deben abstenerse de agredir al cliente en forma verbal o física.
- La central de Monitoreo dará aviso a las autoridades competentes para que aborden al cliente.

### Procedimiento con entrada o retiro de mercancías

- Toda mercancía que los funcionarios de locales, empresas transportadoras y otros pretendan ingresar al centro comercial, debe ser recibida por el muelle de carga.
- El guarda de muelle, debe verificar que los funcionarios de empresas transportadoras, locatarios y otros, que pretendan ingresar mercancía al centro comercial tengan los documentos de A.R.L y E.P.S con fecha vigente.
- Para el retiro de mercancía de los locales comerciales, los administradores de los mismos deben enviar a la administración del centro comercial un documento donde se especifique la clase de mercancía, la cantidad y los datos de la persona autorizada para retirarla, este documento debe tener el visto bueno del jefe de Operaciones del Centro comercial.
- Las cartas o documentos con solicitud para retiro de mercancía deben ser guardadas por el guarda del Puesto de Control FORTOX y supervisor, hasta que el jefe de operaciones del centro comercial decida que deben ser destruidas.
- Siempre que empresas transportadoras y otros pretendan retirar mercancía de los locales comerciales por el muelle de carga, el guarda asignado a esta área debe verificar con el supervisor de FORTOX si se encuentra autorizada dicha salida.
- Todo retiro o ingreso de grandes cantidades de mercancía se debe realizar por el muelle de Carga en el horario establecido.

### Procedimiento con instalación de eventos

- Todo evento que se vaya a realizar en el centro comercial debe estar previamente autorizado por el departamento de mercadeo, departamento de publicidad o el jefe de Operaciones.
- El guarda del Puesto de Control FORTOX debe solicitar a la persona que autoriza el evento, el soporte escrito de la actividad, de no ser posible obtener dicho soporte debe dejar registro en la minuta relacionando todos los datos posibles del evento y de la persona que lo autorizo.
- Una vez constatada esta autorización y el sitio donde se va a realizar el evento, se debe verificar que las personas encargadas del montaje del evento tengan con fecha vigente los documentos de A.R.L, EPS y los que sean requeridos para dicha actividad, de lo contrario no debe permitir que estas personas realicen trabajos dentro del centro comercial.
- El desmontaje de los elementos de los eventos y posterior salida de los mismos del centro comercial debe ser autorizada previamente por la persona que autorizo la instalación del evento.

### Procedimiento con publicidad

- Toda publicidad que se reparte dentro del centro comercial debe estar previamente autorizada por el jefe de Operaciones del Centro Comercial, cuando se observe que hay personas realizando esta actividad sin previa autorización se le debe solicitar que deje de hacerlo y guiarla a la administración para que solicite el debido permiso.
- Los vehículos o grupos de personas con camisetas y/o elementos alusivos a campañas políticas o de otra índole, solo podrán estar dentro del centro comercial mediante autorización de la administración del centro comercial o jefe de Operaciones del CC.
- No se debe permitir que dejen sin autorización volantes en los vehículos, cuando el esto suceda se deben retirar los volantes de estos.
- Toda publicidad o letreros que se pretendan pegar en los vidrios de los locales comerciales deben estar previamente autorizados por la administración del centro comercial.
- Cuando los locales comerciales peguen en sus vidrios letreros u otros se debe consultar con el guarda del Puesto de Control FORTOX o la central de monitoreo si estos están autorizados.

### Procedimiento con horarios de trabajos

- Todo trabajo que pretendan realizar los locatarios y/o empresas contratistas en los cuales sea necesario armar andamios, escaleras, colocar elementos en las áreas comunes o actividades que generen un ruido excesivo, polvo, humo o incomodidad a visitantes u otros locatarios debe estar previamente autorizado por la administración del centro comercial y se realizara entre las 22:00 a las 09:45 horas.
- En El horario de atención al público del centro comercial que es de 07:00 a 20:00 horas, no se podrá realizar ningún trabajo que cuente con las características descritas en el punto anterior, con excepción de los casos que tengan una autorización especial dada por la administración del centro comercial.
- El supervisor del centro comercial y/o los funcionarios de la empresa de seguridad deben estar pendiente que los locatarios o empresas contratistas no realicen trabajos que impidan el normal funcionamiento del centro comercial, solicitándole a la persona que lo está realizando que lo haga dentro del horario establecido y reportándolo en la minuta como novedad.

### Procedimiento con ingreso supervisores de otras entidades

- Cuando lleguen un supervisor o funcionario de empresa de seguridad distinta a la contratada por el centro comercial el personal de porterías debe informar inmediatamente a la central de monitoreo, el nombre y empresa en la cual el funcionario labora, para que estos autoricen su ingreso al centro comercial.
- La central de monitoreo verificara en la carpeta o álbum fotográfico proporcionado previamente por la empresa en la cual labora el supervisor o funcionario, si este se encuentra registrado. De ser esto cierto se le permitirá el ingreso al centro comercial.

- Si el funcionario o supervisor de seguridad anunciado, no se encuentra registrado en la carpeta de supervisores y/o álbum fotográfico no se le debe permitir el ingreso al centro comercial.
- La central de monitoreo debe dejar registro en la minuta o formato destinado para este fin, del nombre, placa o cedula de ciudadanía, y empresa en la que labora el supervisor o funcionario, al cual se le permite o niega el ingreso al centro comercial.
- Los supervisores o funcionarios de monitoreo de alarmas solo deben ingresar al centro comercial en horas de atención al público, si llegan en un horario diferente el guarda encargado del área donde se encuentra el local que este viene a revisar, constatará que este se encuentre sin novedad y procederá a informarle al supervisor o funcionario de la otra compañía.
- Los supervisores o funcionarios de monitoreo de alarmas que necesite ingresar al centro comercial en un horario diferente al de atención al público por una situación en especial, debe ser autorizado por el jefe de Operaciones y acompañado por el supervisor de turno.
- El supervisor que se movilice en motocicleta debe ingresar por la portería vehicular.

### Procedimiento con alarmas de locales

- El guarda de seguridad que detecta que la alarma de un local comercial se encuentra activada, informara inmediatamente a la central de monitoreo y supervisor de turno.
- El guarda debe estar pendiente de la situación y a esperas del supervisor de turno, quien será la persona encargada de realizar la verificación con el objetivo de determinar cuál fue la causa de la activación.
- Si en la verificación realizada por el supervisor de turno se establece que esta fue por la presencia de personas sospechosas y/o elementos extraños, este deberá informar a la central de monitoreo y llevar a cabo el procedimiento a que diera lugar la situación basándose en el presente manual.
- Si la activación de la alarma del local se produce después del cierre, y se observa persona sospechosa y/o elemento en el local, el supervisor de turno le informara inmediatamente a la central de monitoreo la cual a su vez le informara al jefe de operaciones del CC Y jefe de operaciones de FORTOX S.A.
- Cuando no se pueda establecer la causa de la activación de la alarma del local comercial, se debe esperar la llega del personal encargado de verificar la alarma, el supervisor de turno o persona que este designe le informara la situación y posterior a esto lo acompañara para que el efectué la revisión.
- El personal de monitoreo de alarmas solo ingresara al centro comercial en horario de atención al público, cuando la activación de la alarma ocurra fuera de este horario y no se detecte novedad especial el supervisor de turno le informara lo sucedido sin permitirle el ingreso al centro comercial. De los procedimientos que se realicen con activación de alarmas en locales comerciales se debe dejar registro en la minuta de la central de monitoreo, supervisor de turno y guarda de la zona.

### Procedimiento para ingreso de vehículos de gran tamaño

- Antes de permitir el ingreso de estos vehículos se debe verificar el motivo de ingreso al centro comercial y si existe el espacio necesario en parqueadero para su parqueo.
- El ingreso de vehículos que por su tamaño puedan causar daños a la infraestructura de las porterías vehiculares, debe estar previamente autorizado por el jefe de Operaciones del Centro Comercial.
- Cuando no exista el espacio suficiente en los parqueaderos del centro comercial para el parqueo de este tipo de vehículos se le permitirá el parqueo por el muelle de carga, si el caso lo requiere.

### Procedimiento con personas involucradas en hurtos.

- Cuando se reciba información sobre la realización de un hurto en un local comercial y/o a una persona, se debe obtener la descripción y la información necesaria para la búsqueda e identificación del sospechoso.
- Una vez ubicada la persona que supuestamente cometió el hurto al establecimiento comercial y/o persona, el supervisor de turno apoyado por el guarda de la zona y/o le solicitara amablemente al sospechoso que lo acompañe a la administración del centro comercial para realizar una verificación.
- En la administración del centro comercial el supervisor de seguridad le solicitara al sospechoso que muestre las facturas de los elementos que lleva, en caso de que la entrega se confrontara la fecha y los elementos descritos en la misma con los que porta la persona sospechosa, de coincidir los elementos con los descritos en la factura se le agradecerá a la persona por su colaboración, permitiéndole seguir su camino.
- En caso de que la persona que presuntamente cometió el hurto no quiera acompañar al supervisor de turno hasta la administración del centro comercial o mostrar la factura de los elementos que porta, se informara al afectado para que realice un reconocimiento, si efectivamente se trata de la misma persona la central de monitoreo llamara a la policía quien a su llegada se encargara de realizar la verificación.
- Si la persona es sorprendida en flagrancia, actuando bajo lo establecido en el código de policía se procederá a retener a la persona hasta la llegada de la autoridad competente quien se hará cargo del caso.
- De las actuaciones realizadas con personas involucradas en hurtos a locales y/o personas se debe entregar un informe por escrito al jefe de Operaciones y dejar soportes fílmicos.

### Procedimiento con mendigos o personas en estado de embriaguez

- No se debe permitir el ingreso al centro comercial de personas que se dedican a mendigar, realizar ventas ambulantes o personas que por su estado de embriaguez puedan interrumpir el normal funcionamiento del centro comercial y/o interrumpen la tranquilidad de los clientes.
- Si se observa dentro del centro comercial a mendigos, vendedores ambulantes o personas que por su estado de embriaguez puedan causar daños o incomodidad a los clientes, se debe tomar contacto con estas personas y solicitarle de una forma amable que abandonen las instalaciones del centro comercial.
- En caso de que este tipo de persona no quiera salir de las instalaciones del centro comercial, no se debe utilizar la fuerza para retirarlo, inmediatamente se informará a la policía nacional para que estos sean los encargados de retirar a dicha persona.
- Los guardas de seguridad deben mantener un trato amable, pero firme con este tipo de personas.
- No se debe permitir el consumo de bebidas embriagantes en las zonas comunes y pasillos.

### Procedimiento con personal agresivo

- Cuando se observe dentro del centro comercial personas que por su alto estado de exaltación puedan afectar el normal funcionamiento del centro comercial o tranquilidad de los clientes, se debe tomar contacto con estas personas y pedirle de forma amable pero firme que se calme y comente el motivo de su enojo.
- Si la persona que se encuentra en alto estado de exaltación expone los motivos de su enojo el guarda de la zona o supervisor de turno en la medida de lo posible le ofrecerán la ayuda necesaria para solucionar su inconveniente.
- En caso de que la persona que se encuentra en alto estado de exaltación no quiera calmarse y pretenda agredir a clientes, visitantes, locatarios y/o personal de seguridad, se debe tratar de contener y solicitar la presencia de la policía nacional para que esta se encargue de retirar a la persona de las instalaciones del centro comercial.
- En ningún momento el personal de seguridad debe agredir en forma física o verbal a la persona que se encuentra exaltada, ni utilizar la fuerza.

### Procedimiento con cortes de energía y/o agua.

- Cuando se presente un corte en el suministro de energía por parte de la empresa que presta este servicio al centro comercial, el Supervisor debe informar la novedad al personal de mantenimiento para que estos se encarguen de verificar que las plantas estén funcionando de una forma correcta y reportar al cuarto de control.
- Cuando el servicio de energía se suspenda de forma parcial, se debe informar inmediatamente al personal de mantenimiento para que estos se encarguen de verificar el motivo de la novedad.
- Cuando se presente corte en el suministro de agua ya sea de forma total o parcial el supervisor deberá informar a los funcionarios del área de mantenimiento para que estos verifiquen el funcionamiento de las bombas y cantidad de agua en los tanques.
- De las fallas en el suministro de energía y/o agua el supervisor y la central de monitoreo deben dejar registro en la minuta e informar en la brevedad del caso al jefe de Operaciones.

### Procedimiento por daño a un elemento del centro comercial

- Cuando se observe que un cliente o visitante ocasiona daño a un elemento perteneciente al centro comercial, el guarda de seguridad más cercano inmediatamente debe tomar contacto con la persona causante del daño e informarle que debe esperar hasta que se evalué el daño causado.
- El guarda de seguridad después de tomar contacto con la persona causante del daño, debe informar la situación a la central de monitoreo, y supervisor de turno para que este se haga presente en el lugar de los hechos.
- El supervisor de turno solicitará la presencia de un funcionario del área de mantenimiento o de operaciones para que este dictamine el costo del daño causado.
- Después de que el funcionario del costo del daño causado, se le debe informar al cliente o visitante quien deberá cancelar la suma de dinero estimada.
- El supervisor de turno le dará al cliente un recibo de caja menor al cliente a cambio de la suma de dinero correspondiente al daño del elemento, posterior a esto se dirigirá al consignar dicho dinero en la cuenta del centro comercial.
- Si el visitante decide reparar personalmente el daño causado, se deberán solicitar los datos necesarios para su posterior identificación y/o ubicación, dichos datos serán verificados por el funcionario que se encuentre en la central de monitoreo, mediante un convenio suscrito por el supervisor de turno y el cliente o visitante se dará un plazo prudencial para reparar o comprar el elemento dañado.
- En caso de que el cliente no quiera cancelar el valor correspondiente al daño causado, se debe informar inmediatamente al jefe de Operaciones de Outlet Arauco Sopo para que de manejo al caso y solicitar la presencia de la policía nacional.

### Procedimiento con apertura, cierra o inventario de locales

- Cuando los funcionarios o administradores realicen cierre y/o apertura al público de los locales comerciales el guarda de seguridad debe registrar en la planilla destinada para este fin la hora exacta y solicitarle al administrador o locatario que firme la misma.
- La planilla para registrar la hora de apertura o cierre de los locales comerciales, se debe diligenciar con lapicero de tinta color negra, no se deben realizar tachones o enmendaduras, diligenciar todos los campos con letra legible y conservarse limpias.
- A los locales que tienen situaciones jurídicas pendientes con el centro comercial, se les registrará en la planilla la hora de apertura y cierre del mismo, pero no se solicitará al locatario o administrador que firme la planilla.
- En caso de que un locatario o administrador no quiera firmar la planilla de apertura y cierre se debe dejar registro en la misma, e informar inmediatamente al supervisor de turno quien a su vez le informará al jefe de Operaciones del CC.
- Todo local que pretenda realizar inventario de mercancía después del horario normal de funcionamiento del mismo debe informar previamente a la administración del centro comercial para que estos autoricen dicha actividad.
- El guarda que observe que un local se encuentra realizando inventario después del horario normal de funcionamiento debe verificar con el guarda de la administración si esta actividad se encuentra previamente autorizada.
- En caso de que el locatario o administración no haya informado con anterioridad la realización de este tipo de inventario, el guarda de seguridad le debe recomendar que

realice un informe o carta donde informe la actividad y el motivo por el cual no informo a la administración del centro comercial.

- El guarda de la administración informara de esta situación en la menor brevedad posible al jefe de Operaciones del CC.
- El locatario debe instalar el aviso de cerrado por inventario que lo facilita la oficina de seguridad el cual será entregado mediante un formato del estado del aviso.

### **Procedimiento con personal en situación de discapacidad física psíquica o mental**

- El guarda de seguridad que observe a una persona con algún tipo de discapacidad dentro del centro comercial debe brindarle toda la ayuda posible para que su permanencia dentro del centro comercial sea lo más grata posible.
- Si la persona que se encuentra en condición de discapacidad necesita una silla de ruedas para desplazarse dentro del centro comercial, el guarda de seguridad lo orientara hacia la administración del centro comercial donde se le prestara la misma.
- Los funcionarios de seguridad deben procurar que las vías dispuestas para el desplazamiento de personas en condición de discapacidad se encuentren sin obstáculos.
- Se debe orientar y/o informar a las personas en situación de discapacidad física psíquica o mental sobre los servicios que el centro comercial tiene dispuestos para ellos como los baños especiales.

### **Procedimiento para ingreso de personas fuera del horario de atención.**

- En horario de funcionamiento del centro comercial es de 10:00 a 19:00 horas, las personas que deseen ingresar al centro comercial en horario diferente al establecido deben estar previamente autorizadas por la administración del centro comercial y/o jefe de Operaciones.
- Cuando se detecte que hay una persona ingresando al centro comercial violando las barreras de seguridad (saltando rejas o muros), se debe informar inmediatamente a la central de monitoreo, supervisor de turno y solicitar apoyo de las unidades más cercanas.
- La central de monitoreo inmediatamente solicitara vía telefónica la presencia de la policía en el centro comercial.
- Teniendo en cuenta el grado de peligrosidad que represente la persona que ingreso al centro comercial el supervisor de turno en compañía de los guardas de seguridad más cercanos procederá a interceptar a la persona que ingreso sin autorización al centro comercial, identificar los motivos de su ingreso y retirarlo de las instalaciones, en caso que sea necesario dejarlo a disposición de la autoridad competente.
- Dado el caso que la persona que ingreso al centro comercial violando las barreras de seguridad, represente un alto grado de peligro para la integridad física de los miembros de la empresa de seguridad estos deberán establecer una posición de seguridad y/o defensa, a esperas del apoyo por parte de la empresa de seguridad y/o policía nacional.
- Antes de retirar del centro comercial o dejar a disposición de la policía nacional a la persona que ingreso violando las barreras de seguridad se debe verificar que este no deje elementos extraños o tenga en su poder elementos del centro comercial y/o de locales.
- No se debe agredir en forma verbal o física a las personas que ingresen al centro comercial violando las barreras de seguridad, si el caso lo requiere se actuara bajo lo contemplado en la legítima defensa.

### Procedimiento con recepción o despacho de materia prima, repuestos e insumos

- La mercancía, materia prima o insumo que pretenda ingresar al centro comercial se debe recibir en horario de: 07:00 a: 19:00 horas por el muelle de carga.
- El guarda del muelle de carga antes de permitir el ingreso de vehículos que traigan mercancía, materia prima u otros para los locales comerciales debe verificar que dicho establecimiento este esperando la mercancía, materia prima y/o insumos que llega.
- El administrador del local comercial se debe hacer cargo de recibir la mercancía, insumos y/o elementos que lleguen al andén de carga.
- Los despachos de mercancía, insumos y/o elementos son responsabilidad de los locales o almacenes de cadena que operan en el centro comercial, los elementos que salgan por el andén de carga deben tener previa autorización de la administración del centro comercial y/o jefe de Operaciones.
- La mercancía de los locales que pretenda salir por el muelle de carga y no tenga previa autorización de la administración del centro comercial y/o jefe de Operaciones, deberá esperar hasta que dicha autorización se expida.
- Los administradores de los locales comerciales son responsables del almacenamiento y control de la mercancía de estos, no se debe permitir que se deje mercancía y/o elementos de los locales comerciales en los pasillos técnicos o de servicios u otras áreas comunes del centro comercial.

### Procedimiento para desplazamiento de locatarios con dinero en efectivo

- El manejo de efectivos y procesos contables se hacen independientemente por cada local comercial o almacén de cadena.
- Cuando un locatario y/o persona solicite acompañamiento para desplazarse con dinero en efectivo dentro del centro comercial, la central de monitoreo y/o supervisor de turno designara al personal de guardas necesario para dicha actividad.
- La central de monitoreo estará pendiente mediante el circuito cerrado de televisión, del desplazamiento que realice el guarda de seguridad y la persona que solicito el acompañamiento.
- El guarda de seguridad acompañara al locatario o persona hasta el sitio que se dirige siempre y cuando se encuentre dentro del centro comercial, en caso de que el desplazamiento sea por fuera del centro comercial la central de monitoreo solicitara la presencia de la policía nacional para que estos se encarguen de acompañar a la persona.
- Después de llegar al sitio donde se dirigía la persona que porta el dinero en efectivo, le informara a la persona que él debe regresar a cumplir con sus actividades diarias.
- De los acompañamientos que se realicen a personas que portan dinero en efectivo se debe dejar registro en la minuta del guarda de la zona y la de la central de monitoreo.

### Procedimiento visitante desorientado

- Se ubica un visitante desorientado
- Confirmar el lugar para donde se dirige
- Dar las indicaciones para que el visitante llegue al sitio de destino
- Comunicar al puesto control y supervisor de la situación presentada.
- Asegurarse que el desorientado entendió las instrucciones.
- Colaboración; si es necesario acompañar al visitante a su lugar de destino.

### Procedimiento para menores extraviados

- Al ubicar un niño extraviado al interior del Centro Comercial se debe informar al supervisor y a la central de operaciones su nombre si es posible o con las características físicas y vestuario para que lo puedan identificar fácilmente.
- Solicitar la presencia de una guarda de seguridad femenina para que se apersona del caso o también se ubica a la auxiliar de enfermería del centro comercial.
- Trasladarlo al punto de información o según el caso a la enfermería.
- La central de cámaras deberá perifonear el nombre del menor con las características, solicitando la presencia de sus familiares, de la misma formase activará el dispositivo para evitar la salida del menor y ubicar a sus padres o adulto a cargo del menor.
- Si no se obtiene respuesta por parte de sus familiares, se debe en lo posible solicitar al menor extraviado un número telefónico o de celular para contactarlos si es posible.
- De no obtener el número telefónico, se debe solicitar el apoyo de una patrulla de Policía Nacional de Menores, con el fin de hacerles entrega del menor.
- Se debe solicitar la información completa de la patrulla y unidades que atienden el caso.
- El supervisor debe en el momento de la entrega del menor se haga un registro fílmico.

### Procedimiento en caso de muerte.

- El guarda de la zona que identifica una situación como estas debe reportar de inmediato la situación al cuarto de control y al supervisor de seguridad.
- Se debe reportar al jefe de operaciones del centro comercial, y se solicitara la presencia de la auxiliar de enfermería.
- Una vez se tiene confirmada la situación de deceso se debe aislar esta zona de tal forma que la operación del centro comercial no se afecte generando cierre de la zona afectada evitando visualización por parte de clientes del centro comercial.
- Se reporta la situación presentada a las autoridades competentes para solicitar la intervención en el tema y adelantar las acciones pertinentes en el área aislada del centro comercial.

### Procedimiento para la presencia de carteristas, mecheros, estafadores en el Outlet Arauco Sopo.

- El personal de seguridad al recibir información de la presencia de carteristas, mecheros, estafadores dentro del centro comercial le suministrara dicha información a la central de comunicaciones.
- La central de comunicaciones preguntara las características físicas, que elementos hurto, si estaba en compañía de otras personas, lugar por donde se dio la huida.

- La central de comunicaciones alertara a todo el dispositivo de seguridad con la información recopilada del hecho reportado.
- El personal de seguridad buscara en sus puestos asignados a la persona reportada.
- Si la persona es encontrada por seguridad está la retendrá y la dirigirá a punto cero con seguimiento de la central de comunicaciones por cctv.
- La central de comunicaciones avisara a la persona o local afectado para que se acerque al sitio donde está la persona retenida.
- La central de comunicaciones solicitara el apoyo de la Policía Nacional.
- Seguridad dejara a disposición de la Policía Nacional a la persona retenida.
- El supervisor de turno debe avisar a la Gerencia para que ellos dispongan si es requerido a la autoridad competente.

### **Procedimiento para el recibo y entrega de stand en el Outlet Arauco Sopo**

- El Guarda del puesto recibirá físicamente el stand a la persona de este y reportará a la central de comunicaciones.
- El Guarda escribirá en minuta el estado como recibe el stand, con fecha, hora y le pedirá a la persona encargada de que le firme la minuta.
- El Guarda de seguridad después de haber recibido el stand pasara revistas constantes al stand.
- El Guarda de seguridad por ningún motivo ingresará al stand a no ser por fuerza mayor, pero lo hará con la autorización del supervisor y la central de comunicaciones.
- El Guarda escribirá en minuta las veces que le pasó revista al stand quedando reportado en la central de comunicaciones.
- El Guarda de seguridad no permitirá que después del cierre del stand el encargado regrese a abrir nuevamente el stand.
- El Guarda de seguridad no permitirá que personas se acerquen a realizar mantenimiento, a chapas, cajones, vitrinas e inventarios, si esto no está autorizado confirmara con la central de comunicaciones si esto lo pueden hacer.
- La central de comunicaciones realizara varios acercamientos con las cámaras de seguridad si tienen visión del stand.

### **Procedimiento para ingreso de stand, avisos publicitarios, pendones, rompe tráfico, tropezones en el centro comercial**

- El Guarda de seguridad pedirá información a la central de comunicaciones si está autorizado el ingreso del stand, pendones, avisos, entre otros.
- Si la central de comunicaciones confirma con Satélite que esté el permiso en físico y si está autorizado, Llamar a al supervisor de turno para que tome un registro fotográfico del estado del sitio en que se va a colocar el stand, avisos, entre otros.
- El Guarda tomara los datos de las personas que realizaran los montajes, como nombres, apellidos, número de cedula, ARL, EPS, y debe quedar todo por minuta.
- El supervisor en presencia del encargado del stand, harán una inspección o análisis de riesgo y recomendaciones de seguridad (verificación de chapas, puertas si las hay, vitrinas, entre otros).
- La central de comunicaciones hará el paneo con cámaras de seguridad en el montaje del stand.

### **Procedimiento para salida de stand, avisos publicitarios, pendones, rompe tráfico, tropezones en el centro comercial**

- El Guarda de seguridad debe verificar con la central de comunicaciones si está autorizado la salida del stand, rompe tráfico, entre otros.
- Si las centrales de comunicaciones confirmaron Satélite que esté el permiso en físico si está autorizado llamara al supervisor de turno para que tome un registro fotográfico del estado en que salen los elementos.
- El supervisor de turno tomara registro fotográfico del lugar en que estaba ubicado el stand, aviso, pendones, entre otros., verificando en que no hayan ocasionado algún daño.
- El guarda tomara los datos de las personas que harán el desmonte, como nombres, apellidos, número de cedula, ARL, EPS y registrarlo todo por minuta.
- La central de comunicaciones hará un paneo con cámaras de seguridad en el desmonte del stand, avisos, tropezones, entre otros.

### **Procedimiento en caso de riña, agresión verbal o física y personal agresivo en el Outlet Arauco Sopo**

- Cuando se observe dentro del centro comercial personas que por su alto estado de exaltación puedan afectar el normal funcionamiento del centro comercial o tranquilidad de los clientes, se debe tomar contacto con estas personas y pedirle de forma amable pero firme que se calme y comente el motivo de su enojo.
- El Guarda llamara al supervisor de turno y le avisará a la central de comunicaciones para que lo apoye haciendo un paneo.
- Si la persona que se encuentra en alto estado de exaltación expone los motivos de su enojo el Guarda de la zona o supervisor de turno en la medida de lo posible le ofrecerán la ayuda necesaria para solucionar su inconveniente.
- En caso de que la persona que se encuentra en alto estado de exaltación no quiera calmarse y pretenda agredir a clientes, visitantes, locatarios y/o personal de seguridad, se debe tratar de contener y solicitar la presencia de la policía nacional para que esta se encargue de retirar a la persona de las instalaciones del centro comercial.
- En ningún momento el personal de seguridad debe agredir en forma física o verbal a la persona que se encuentra exaltada, ni utilizar la fuerza.

### 13.2. 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 **OUTLET ARAUCO SOPO** con el fin de realizar una activación inmediata del personal y el cuerpo de bomberos voluntarios de Bello en caso de emergencia.

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.

#### 13.2.1. 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 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 75 cámaras, X DVR con su monitor incluido un domo en todo el Centro Comercial.

El Centro comercial **OUTLET ARAUCO SOPO**, cuenta con extintores referidos en el 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.

### 13.2.2. 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.
- 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 OUTLET ARAUCO SOPO.
- 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.

### **13.3. 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.

### **13.4. 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.

### 13.5. 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

### 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.

### **13.6. 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.

### 13.7. 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.

## 13.8. 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.

### **13.9. 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.

### **13.10. 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.

#### **13.11. 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.
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.

### 13.12. 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 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.
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 sí 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.

### **13.13. 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 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 sí 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.

## 14. 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.

Este plan está liderado por los brigadistas capacitados en evacuación.

El procedimiento de evacuación será una decisión de la estructura del sistema comando de incidentes, basándose en el tipo de incidente presentado, la severidad del mismo, la amenaza general y la seguridad de las personas afectadas.

### 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.

### 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. 4. UBICACIÓN EXTINTORES

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fkwo9Zcl2cMdU5YmLX5aYiSDJd-r0HQF/edit#gid=224629047>

Anexo. 5 COMPONENTES

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fkwo9Zcl2cMdU5YmLX5aYiSDJd-r0HQF/edit#gid=609385727>

### 14.1. Rutas de evacuación

- Todas las salidas y rutas están identificadas o indicadas de tal manera que todos los ocupantes de la edificación, visitantes y otros, pueden encontrar rápidamente la dirección o sentido de escape desde cualquier punto.
- Cada trayecto de escape dispone de señales de tal forma que la vía a un sitio seguro sea inequívoca, que no dé lugar a posibles confusiones que puedan llevar a las personas que intentan escapar del fuego en cualquier emergencia a espacios ciegos o de mayor peligro.
- Todo signo requerido como señalización de una vía de escape, se localizó y tiene las dimensiones, color distintivo y diseño de tal forma que son claramente visible.
- Todos los elementos de protección contra incendios están señalizados adecuadamente.
- Las señalizaciones de las escaleras indican claramente las rutas de evacuación.
- Los lugares oscuros cuentan con señalización foto luminiscente que indican las vías que llevan a la salida de emergencia más cercana.

Anexo. 6. RUTAS DE EVACUACIÓN

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fkwo9Zcl2cMdU5YmLX5aYiSDJd-r0HQF/edit#gid=886154073>

### 14.2. Puntos de encuentro

El centro comercial Outlet Arauco Sopo tiene 3 puntos de encuentro de acuerdo al escenario de riesgo que se pueda presentar, como sismos, intoxicaciones, explosiones, o algún evento que requiera una distancia representativa al momento de iniciar el proceso de evacuación.

Anexo. 7 PUNTOS DE ENCUENTRO

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fkwo9Zcl2cMdU5YmLX5aYiSDJd-r0HQF/edit#gid=886154073>

### 14.3. Funciones en el desarrollo normal

#### Antes de la Evacuación

- Revisar los planes de acción y evacuación.
- Verificar los recursos asignados según el inventario de recursos y suministros.
- Asignar responsables y definir funciones por sector, cada brigadista tiene claridad de la ubicación de cada uno de los sectores de evacuación del OUTLET ARAUCO SOPO.
- Realizar el reconocimiento del OUTLET ARAUCO SOPO y de la distribución de recursos antes de iniciar la apertura de puertas.
- Colaborar con el comandante de incidente en las labores de Inspección de Riesgos y en la revisión de toda la instalación.

- Distribuir el personal a cargo para el plan de evacuación.
- Verificar el Punto de Encuentro para el personal de este Plan de acción en caso de ser necesario.
- Desarrollar Plan de Evacuación en caso de ser necesario.
- Revisar la iluminación interna de los sectores para el personal implicado. Durante la Evacuación
- Verificar, disponer y ubicar el personal y los recursos.
- Revisar y despejar las diferentes áreas, pasillos y rutas de evacuación, de objetos que obstruyan o dificulten el desplazamiento del personal implicado.
- Realizar la evacuación del personal implicado asistente y personal de planta al 100% llevándolo al punto de encuentro.
- Apoyar las brigadas contra incendio de acuerdo con el nivel de capacitación o instrucción del personal.
- Control y planeación de la evacuación normal del personal.
- Mantener activa la alarma de acuerdo al inventario de recursos y suministros.
- Prestar seguridad en la zona afectada, en coordinación con el jefe de Emergencia.
- Apoyar la coordinación de evacuación y atención de pacientes (unificar criterios en la atención y ejecución de los planes).

#### Después de la Evacuación

- Verificar que la totalidad de la evacuación.
- Reportar al jefe de operaciones el informe de la evacuación.
- Coordinar la readecuación de los recursos que hayan sido utilizados durante el evento.
- Control y vigilancia de las áreas afectadas y víctimas.

#### 14.4. Funciones en emergencias

##### Antes de la emergencia

- Revisar los planes de acción y evacuación.
- Verificar los recursos asignados según inventario de recursos y suministros.
- Asignar responsables y definir funciones según las zonas del OUTLET ARAUCO SOPO.
- Realizar el reconocimiento del lugar y distribución de recursos.
- Colaborar con el comandante de incidentes en las labores de inspección de riesgos y en la revisión de toda la instalación.
- Entrenar los procedimientos de emergencia establecidos por el OUTLET ARAUCO SOPO y las técnicas básicas de control de emergencias.
- Distribuir responsables de área y personal a cargo para el plan de evacuación.
- Verificar el punto de encuentro para el personal de este plan de acción en caso de ser necesario.

##### Durante La Emergencia

- Activar el sistema de emergencias a través de la administración en coordinación con el jefe de emergencias y/o sonido interno (Clave Roja).
- Activar al UNGRD en caso de ser necesario, mediante la línea de emergencia 123 o el SCI.
- Verificar, disponer y ubicar el personal y los recursos.

- Revisar y despejar las diferentes áreas, pasillos y rutas de evacuación, de objetos que obstruyan o dificulten el desplazamiento del personal implicado y organización.
- Revisar la iluminación interna de los sectores para el personal implicado, pasillos, baños y áreas de comida.
- Apoyar los grupos operativos Municipales cuando estos los requieran en lo referente al manejo de la evacuación y el reingreso del personal a las instalaciones del recinto comercial.
- Apoyar las brigadas contra incendio de acuerdo al nivel de capacitación o instrucción del personal.
- Coordinar con el área de seguridad física la salida de vehículos
- Revisar el plan de evacuación constantemente.
- Informar al SCI novedades presentadas.
- Prestar seguridad en la zona afectada, en coordinación con el jefe de Emergencia.
- Apoyar la Coordinación de Evacuación y atención de Pacientes (unificar criterios en la atención y ejecución de los planes).
- Desarrollar Plan de Evacuación en caso de ser necesario.
- Mantener las puertas abiertas, pero sin permitir el reingreso del Personal implicado.
- Desarrollar todas aquellas actividades necesarias para control y la mitigación de la emergencia.

#### Después de la emergencia

- Reportar al comandante de incidentes el informe del evento.
- Coordinar la readecuación de los recursos que hayan sido utilizados durante el evento
- Control y vigilancia de las áreas afectadas hasta que se hagan presentes los responsables de los locales, los integrantes del grupo de seguridad Integral o hasta cuando sea necesario.
- Inspeccionar áreas afectadas y las aledañas, con el fin de asegurar el control de riesgo.
- Reportar al jefe de operaciones todas las actividades desarrolladas.

#### 14.5. 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 cruz Roja el cual se activa mediante las líneas Efectiva

TRASLADO NO CUBIERTO: En ningún caso cruz roja 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:**

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.

#### Atención de Emergencias Médicas

Entendidos como aquellos eventos en los que exista un riesgo real e inmediato de perder la vida. Algunos casos asociados a un evento de emergencia son: trombosis, infarto agudo de miocardio, pérdida del conocimiento, paro cardio-respiratorio, desorientación, confusión, obnubilación, pérdida de fuerzas, dificultad para hablar, convulsiones, precordialgia o dolor de pecho, cianosis, sudoración, politraumatismo, dificultad para respirar, herida con arma blanca o de fuego, caída de alturas, accidente vehicular, electrocución, inmersión/sumersión, accidente industrial, derrumbe, gases tóxicos, ahorcamiento, hemorragia por orificios, víctima múltiple o por catástrofe o en vía pública, intento de suicidio.

### **Atención de Emergencias Médicas**

Entendidos como aquellos eventos o situaciones en los que, aunque no hay riesgo inminente de muerte ni secuelas invalidantes, hay presencia de síntomas alarmantes que requieren una pronta intervención médica para calmar síntoma o prevenir complicaciones mayores. Algunos casos asociados a una urgencia son: agitación Psicomotora, palpitaciones, palidez, hipotensión, hipertensión, dolor torácico, dolor abdominal, ingestión de alimentos u objetos (intoxicaciones), herida cortante, traumatismo de: cráneo (simple o moderado), miembro, tórax, abdomen, dorso-lumbar, facial, perineal; fracturas, quemaduras, incontinencia de esfínteres, trastorno de conducta, crisis de llanto den niños, alteraciones oculares y de la visión, heridas leves, cólico nefrítico, esguinces, pérdida de conocimiento recuperada/transitoria, taquicardia, bradicardia, arritmia, paciente violento, trabajo de parto, cuerpo extraño, problemas vinculados a la diabetes; entre otros.

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.

### **14.6. Listado de insumos**

*Anexo. 8. LISTADO DE INSUMOS*

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

## ENFERMERÍA

Cuenta con una enfermería ubicada en el costado sur , dotada con botiquines fijos para ser utilizados por los brigadistas o las personas capacitadas en primeros auxilios en caso de presentarse alguna clase de urgencia y/o emergencia en sus instalaciones, cuenta con dos enfermeras divididas en dos turnos de igual forma se tiene contrato de área protegida con Cruz roja , los cuales prestan el servicio de traslado en caso de ser necesario, esto previa clasificación o triage de las enfermeras de turno, el centro comercial cuenta con equipamiento según la resolución distrital 705 de 2007.

Dentro de las políticas internas del OUTLET ARAUCO SOPO se establece un esquema de respuesta con el personal de la administración en caso de alguna emergencia médica, a continuación, se describe estos esquemas de respuesta:

### Etapa Preventiva:

- Conoce y divulga el Plan de Emergencias Médico.
- Se capacita periódicamente (temas que se deben programar: actitud ante una emergencia, manejo del botiquín, signos vitales, reanimación cardiopulmonar, curaciones, hemorragias y heridas, quemaduras, fracturas, inmovilización y transporte, mordedura de ofidios, incidentes con animales domésticos, incidentes con animales no domésticos (arañas, abejas, avispas, similares), electrocución, intoxicaciones, cuerpos extraños, inmersión, tipos de incendios y control, evacuación, entre otros).
- Actualiza el Mapa de Botiquines, camillas y equipos para emergencias.
- Coordina la dotación de Botiquines y control del manejo (registros)
- Mantiene la dotación para atención en buen estado y lista (Camillas, equipos, entre otros.)
- Se comunica periódicamente con Coordinador PLAN DE ATENCIÓN MEDICA Y DE PRIMEROS AUXILIOS, para sugerir actividades y/o simulacros.
- Identifica Centros de atención nuevos y cercanos, sobre los cuales informará a Seguridad y salud en el trabajo para que se estudien y se hagan los convenios necesarios.

### Etapa Operativa

- Activa y responde la alarma de manera tranquila y segura.
- Se identifica como Brigadista ante el paciente y las demás personas.
- Aplica permanentemente las normas de bioseguridad.
- Alista y transporta el equipo, para atención del evento.
- Atiende los lesionados, aplicando los conocimientos adquiridos durante su capacitación mientras llega el médico o si el caso lo requiere se desplaza con el paciente hasta el Centro de Atención Médica.
- Debe tener siempre en mente la premisa “lo que no sé hacer, no lo debo hacer”, con lo cual evitará complicaciones.

- Clasifica los lesionados de acuerdo a la severidad de la lesión (Triage) y colabora en la remisión, llenando el formato para este fin, si no hay médico.
- Apoya al Médico, no lo reemplaza.
- Apoya al coordinador PLAN DE ATENCIÓN MEDICA Y DE PRIMEROS AUXILIOS.
- Colabora con entidades hospitalarias.

### Etapa Evaluativa

- Repone el material y equipo utilizado.
- Participa en la evaluación local del evento (elaboración de informe)

### Grupo de Seguridad Física:

- Colabora con el ingreso y salida del grupo de atención.
- Apoya al Médico y/o a la Brigada de Primeros Auxilios.
- Mantiene despejada el área de curiosos y las vías de acceso a la empresa.
- Si el área del siniestro es considerada de riesgo, coordina con la policía y/o las Fuerzas Militares el aseguramiento de la zona, para facilitar y autorizar los desplazamientos.

### Locales y funcionarios:

- Son responsables por sus empleados, razón por la cual deben tener un Plan de contingencias que los trabajadores deben conocer.
- En caso de ser una empresa pequeña pueden aplicar para ellos el PLAN DE ATENCIÓN MEDICA Y DE PRIMEROS AUXILIOS OUTLET ARAUCO SOPO, pero verificando previamente que los centros de atención facilitados por convenios de las EPS's y/o ARL a las cuales está afiliada la empresa del contratista, sean los mismos para ellos o si no deben ajustar las condiciones.
- Si adoptan el PLAN DE ATENCIÓN MEDICA Y DE PRIMEROS AUXILIOS de la compañía deben conocerlo completamente, para poder aplicar y colaborar de manera adecuada, en caso de Emergencia.
- Si tiene Plan de gestión de riesgo de desastres propio, este debe ser entregado a la compañía, teniendo establecidos, mínimo: los objetivos, responsabilidades, procedimientos, centros de atención.
- El centro comercial, programará capacitaciones (por lo menos tres al año) para sus Brigadas

**15. PLAN DE MANEJO PARA NIÑOS Y PERSONAS CON SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA PSÍQUICA O MENTAL:**

**Personas con situación de discapacidad física psíquica o mental:**

OUTLET ARAUCO SOPO cuenta con rampas de acceso en la entrada occidental y oriental, baños mixtos en las baterías de todos los pisos para personas discapacitadas, todas las circulaciones y accesos a los locales comerciales, están diseñados para esta población, en ningún sector existe algún tipo de restricción.

**Niños y Niñas:**

Los niños y niñas deberán que ingresar al OUTLET ARAUCO SOPO preferiblemente en compañía de un adulto responsable, en caso de alguna emergencia, los Brigadistas darán prioridad a los niños, mujeres embarazadas, discapacitados y adultos mayores.

Los niños cuentan baños mixtos discriminados de la siguiente manera:

BAÑOS PRIMER NIVEL			
GENERO	LAVAMANOS	SANITARIO	ORINAL
MIXTO NIÑOS	4	4	0

**COORDINACIÓN:**

Se hace en coordinación con los demás planes de acción, esto para tener información de clasificación de esta población al momento del ingreso.

Funciones del plan de manejo para niños y personas con situación de discapacidad física psíquica o mental

**Antes en caso normal**

- Chequear en el ingreso las personas con situación de discapacidad física psíquica o mental para brindarle colaboración en él a acceso.
- Cerciorarse del sitio donde estará ubicada la personas con situación de discapacidad física psíquica o mental para indicarle dentro de las instalaciones del centro comercial cual es el punto más adecuado para su circulación y evacuación.
- Cerciorarse si hay ingreso de niños y verificar que lleguen acompañados de sus padres o un adulto responsable de ellos.

**Durante en caso normal**

- Estar pendiente en el ingreso de personas con situación de discapacidad física psíquica o mental para dar atención y prioridad a su ingreso, en el centro comercial las primeras personas que tienen contacto son los vigilantes.
- Darles prioridad tanto en el acceso como en la salida.
- Colaborarle al acompañante para las indicaciones correctas de su ubicación dentro del OUTLET ARAUCO SOPO.

**Después de la emergencia**

- Colaborar con la salida de estas personas.
- Reacomodar el sitio.
- Dar informe al jefe de emergencias de lo ocurrido en el evento.
- Funciones en caso de emergencia (incendio sismo) Durante la emergencia

- Ubicar visualmente las personas especiales (personas con situación de discapacidad física psíquica o mental o niños) para darle la prioridad al evacuar y llevarlos a un lugar seguro.
- Evacuar las personas con situación de discapacidad física psíquica o mental y los niños primero y llevarlos al sitio de refugio para así despejar las rutas de evacuación.
- Las personas con situación de discapacidad física psíquica o mental o niños que no encuentren sus familiares trasladarlos al punto de información pública.
- Las personas que estén heridas llevarlas al puesto de enfermería para atención primaria.

## 16. PLANES DE CONTINGENCIA

### 16.1. 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 **OUTLET ARAUCO SOPO**.

#### 16.1.1. 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.

**16.2. Plan de contingencia Amenaza de bomba**

PLAN DE CONTINGENCIA PARA AMENAZA DE BOMBA	
Nombre del Coordinador: <b>Comandante de Incidente</b>	
<b>Objetivo:</b> 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 <b>VERDE</b>	<p>Prevención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asegurar que se verifica entrada de paquetes sospechosos al CC.</li> <li>● Verificar periódicamente actuación de los guardas en las entradas del personal al CC.</li> <li>● Durante los recorridos de los guardas esté atento a paquetes sospechosos.</li> </ul>
ALERTA II <b>AMARILLA</b>	<p>Preparación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● N/A</li> </ul>
ALERTA III <b>NARANJA</b>	<p><b>Alistamiento para la respuesta Amenaza de Bomba</b></p> <p><b>1. Conserve la Calma.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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, Recuérdele que en las Instalaciones hay muchas personas. Cuál es su dirección, Cuál es su nombre. Preste atención a la información que recibe.</li> </ul> <p><b>2. Identifique la voz de quien llamo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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.</li> </ul> <p><b>3. Reconozca sonidos exteriores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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.</li> <li>● Identifique el lenguaje:</li> <li>● Bien hablado, grabado, tonto, incoherente, tradicional, leído, etc.</li> </ul> <p><b>4. Avise al comandante de Incidente.</b></p>
ALERTA IV <b>ROJA</b>	<p><b>Respuesta:</b></p> <p>Sospecha de atentado con paquete bomba</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revise su sitio de trabajo y los alrededores, con el fin de verificar si hay o no paquetes extraños o sospechosos. <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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.</li> <li>● Anote especificaciones, sitio exacto del hallazgo</li> </ul> </li> <li>1. Notifique su sospecha al encargado de comunicaciones o en su defecto a los vigilantes o encargados.</li> <li>2. Si el hallazgo es cercano a su sitio de trabajo, desconecte todo lo eléctrico.</li> <li>3. Abra puertas y ventanas</li> <li>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.</li> </ol>

**16.3. Plan de contingencia para sismo**

PLAN DE CONTINGENCIA PARA SISMO	
Nombre del Coordinador: <b>comandante de Incidente</b>	
Objetivo: <b>Determinar las acciones generales y específicas necesarias para el control de una emergencia en caso de sismo</b>	
NIVEL DE ALERTA	ACCIONES
ALERTA I <b>VERDE</b>	<p><b>Reducción y previsión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar objetos dentro y fuera de las estructuras que puedan caer y lesionar a alguien.</li> <li>• Garantizar una reserva de agua suficiente para toda la población, durante por lo menos 3días.</li> <li>• Mantener los elementos de atención de emergencias en lugares accesibles pero seguros, completos y en buen estado.</li> <li>• 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.</li> <li>• Verificar que la señalización de emergencia es suficiente y adecuada.</li> <li>• Ubicar y señalar sitios seguros al interior de las estructuras para protección en caso de sismo.</li> <li>• Verificar sismo resistencia de la estructura e implementar las medidas de mejora que sean necesarias</li> <li>• Realizar simulacros periódicos.</li> <li>• Divulgar a todo el personal plan de emergencia</li> </ul>
ALERTA II <b>AMARILLA</b>	<p><b>Preparación:</b> No aplica</p>
ALERTA III <b>NARANJA</b>	<p>Alistamiento para la respuesta</p>
ALERTA IV <b>ROJA</b>	<p><b>Respuesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteger a los ocupantes al interior de las edificaciones hasta que el movimiento termine.</li> <li>• Una vez cese el movimiento, determine si es necesario evacuar.</li> <li>• Si es preciso, iniciar proceso de evacuación de la estructura.</li> <li>• Reunir, verificar estado y proteger a las personas en punto de encuentro.</li> <li>• 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.</li> <li>• Activar al COMITE LOCAL DE GESTION DEL RIESGO y montar</li> <li>• Puesto de Mando</li> <li>• Organizar recurso disponible y delegar funciones para la atención inicial de la emergencia.</li> <li>• Delegar un grupo que acordone el área y asegure la escena.</li> <li>• Destinar un área para atención de víctimas superficiales.</li> <li>• Clasificar las víctimas y determinar necesidad de traslado.</li> <li>• Coordinar traslado de víctimas</li> <li>• Determinar si es necesario el montaje de instalaciones adicionales, como refugio temporal, área para concentración de víctimas, área de espera, entre otras.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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.</li> <li>● Si la emergencia lo requiere desarrollar e implementar el Plan de Acción del Incidente.</li> </ul>

- 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.

**16.4. Plan de contingencia para incendio**

PLAN DE CONTINGENCIA PARA INCENDIO	
Nombre del Coordinador: <b>comandante de Incidente</b>	
<b>Objetivo:</b> 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 <b>VERDE</b>	<b>Prevención:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener en buenas condiciones de orden y aseo, oficinas, archivos, salones, cafeterías y otras áreas comunes.</li> <li>● Almacenar adecuadamente grasas, aceites y cualquier material combustible y nunca cerca de fuentes de calor o chispa.</li> <li>● Verificar adecuado almacenamiento de líquidos combustibles, revisando ventilación del lugar y existencia de extintores.</li> <li>● Realizar mantenimiento de todos los equipos y redes eléctricas, así como verificar buen uso de tomacorrientes evitando sobrecargas.</li> <li>● 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.</li> <li>● Realizar inspecciones periódicas a los equipos contra incendio, de detección y de alarma.</li> </ul>
ALERTA II <b>AMARILLA</b>	<b>Preparación:</b> No aplica
ALERTA III <b>NARANJA</b>	<b>Alistamiento para la respuesta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Alistamiento del personal y de los equipos contra incendios para control de la emergencia</li> <li>● Proceso inicial de evacuación del piso en donde se generó el incidente</li> </ul>
ALERTA IV <b>ROJA</b>	<b>Respuesta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● No encender celulares ni utilizarlos en el área de riesgo.</li> <li>● Cerrar válvulas de paso de gas</li> <li>● Comunicarse con la línea de Atención a Emergencias 123 – 119.</li> <li>● Evacuación de las personas que se encuentran en el piso donde se generó el incendio y pisos superiores.</li> <li>● Atención a las autoridades competentes.</li> </ul>

**16.5. Plan de contingencia en derrame de ACPM**

PLAN DE CONTINGENCIA EN DERRAME DE ACPM	
Nombre del Coordinador: <b>comandante de Incidente</b>	
<b>Objetivo:</b> 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 <b>VERDE</b>	<p><b>Prevención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar adecuado almacenamiento de líquidos combustibles, revisando ventilación del lugar y existencia de extintores.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Realizar ejercicios de simulación con el personal que intervendría en el control de la emergencia.</li> <li>• Verificar los documentos del contratista de transporte de ACPM para que cumpla con la legislación vigente.</li> <li>• Realizar inspecciones periódicas a los equipos contra incendio, de detección y de alarma.</li> </ul>
ALERTA II <b>AMARILLA</b>	<p><b>Preparación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No encender celulares ni utilizarlos en el área de riesgo.</li> <li>• Alistar extintores adecuados para líquidos inflamables y localizarlos en el área a una distancia prudente.</li> <li>• Inspeccionar el Sistema de descargue del vehículo antes de iniciar el proceso de descargue.</li> <li>• Realizar demarcación del área con cinta y demás elementos dispuestos para tal fin y evitar la circulación de personas por el área.</li> </ul>
ALERTA III <b>NARANJA</b>	<p><b>Alistamiento para la respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
ALERTA IV <b>ROJA</b>	<p><b>Respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice los EPPs de acuerdo con la hoja de seguridad del ACPM y desempaque el Kit de emergencias para derrames Oleofílico y taponamiento.</li> <li>• 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.</li> <li>• Apagar todo equipo o fuente de ignición.</li> <li>• 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.</li> <li>• Trate de contener con barreras, materiales absorbentes y demás elementos dispuestos para tal fin en el Kit de derrames.</li> <li>• Evite contaminar el medio ambiente y evalúe activación de otros planes (incendio, personas lesionadas, evacuación) de ser necesario previendo la magnitud del impacto.</li> <li>• Contenga y controle el derrame.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Disponer de una zona de descontaminación. Lavar los equipos y ropa utilizada. Las personas que intervinieron en la descontaminación deben bañarse.</li> <li>• Si el derrame es en el proceso de descargue del ACPM, Avisar al proveedor.</li> <li>• Informar a las autoridades ambientales en caso de contaminación de recursos naturales o alcantarillado público.</li> <li>• Si se presenta incendio active plan para control de incendios.</li> </ul>
--	---

MEDIDAS DE MITIGACIÓN
<p><b>Ubicación y mantenimiento de gabinetes contraincendios 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.</b></p> <p>Permanente coordinación con las autoridades (Bomberos, policía nacional, organismos de socorro e interno con las grandes superficies).</p>

**16.6. 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 <b>VERDE</b>	<p><b>Prevención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Disponer de los planos actualizados del sistema de gas Disponer de Hojas de seguridad de gas natural.</li> <li>• Disponer de radios de comunicación a prueba de explosión.</li> <li>• Realizar ejercicios de simulación con el personal que intervendría en el control de la emergencia.</li> <li>• Verificar que los puntos de venta de alimentos realizan mantenimiento preventivo a los gasodomésticos.</li> <li>• Realizar inspecciones periódicas a los equipos contra incendio, de detección y de alarma.</li> </ul>
ALERTA II <b>AMARILLA</b>	<p><b>Preparación:</b> No aplica</p>
ALERTA III <b>NARANJA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alistamiento para la respuesta</b></li> <li>• Dar la orden de no apagar ni encender interruptores eléctricos, ni utilizar celulares, ni ninguna otra posible fuente de ignición.</li> <li>• 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 comunique con la línea 123.</li> <li>• Realizar demarcación del área con cinta y demás elementos dispuestos para tal fin y evitar la circulación de personas por el área.</li> </ul>
ALERTA IV <b>ROJA</b>	<p><b>Respuesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Verifique si existe afectación de otras áreas.</li> </ul>

- 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.

**16.7. Plan de contingencia para intoxicaciones alimenticias**

PLAN DE CONTINGENCIA PARA INTOXICACIONES ALIMENTICIAS	
Nombre del Coordinador: <b>comandante de Incidente</b>	
<b>Objetivo:</b> 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 <b>VERDE</b>	<b>Prevención:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar certificados de manejo de alimentos del personal.</li> <li>• Verificar periódicamente permisos de funcionamiento de los locales de venta de comidas.</li> <li>• Inspección periódica de la enfermería y los elementos relacionados con la atención de lesionados.</li> </ul>
ALERTA II <b>AMARILLA</b>	<b>Preparación:</b> No aplica
ALERTA III <b>NARANJA</b>	<b>Alistamiento para la respuesta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
ALERTA IV <b>ROJA</b>	<b>Respuesta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Active el Plan de Atención Médica y Primeros Auxilios.</li> <li>• 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.</li> <li>• Da la orden de suspender el expendio de comida en el establecimiento detectado.</li> </ul>

**16.8. Plan de contingencias ambientales Outlet Arauco Sopo**

Anexo. 9. Plan de contingencias ambientales Outlet Arauco Sopo

[https://drive.google.com/drive/folders/1Y4Noj8iff64G3lxv8ntf7j\\_gF0UISAa3?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1Y4Noj8iff64G3lxv8ntf7j_gF0UISAa3?usp=sharing)

**17. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL Centro comercial OUTLET ARAUCO SOPO**

Para que el Centro comercial **OUTLET ARAUCO SOPO** 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 Contra incendios - 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 contra incendios	
Primer respondiente en materiales peligrosos	

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

**17.1. 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:

**17.2. 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, contra incendios, 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 contra incendios 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.

**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.

**17.3. 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.

**18. 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.

**19. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Nicolas Meneses</b> <b>Elaboró</b>	<b>Julio Ramos</b> <b>Revisó</b>	<b>Alejandro Medina</b> <b>Aprobó</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma®</b>
<b>Fecha: 25-01-2024</b>	<b>Fecha: 25-01-2024</b>	<b>Fecha:</b>

Tabla 17. CONTROL DE CAMBIOS

## Contenido

1.1. Marco Normativo Nacional:	3
<b>2. GLOSARIO</b>	<b>4</b>
2.1. Definiciones	4
<b>3. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
3.1. Introducción	7
<b>3.2. Justificación</b>	<b>8</b>
<b>3.3. Objetivos</b>	<b>8</b>
<b>3.4. Alcance</b>	<b>9</b>
<b>4. INFORMACIÓN GENERAL Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>10</b>
4.1. Generalidades	10
<b>4.2. Características</b>	<b>10</b>
<b>4.4. Horario de atención al público</b>	<b>11</b>
<b>4.5. Política de ingreso de mascotas</b>	<b>11</b>
<b>5. REGLAS PARA EL INGRESO Y PERMANENCIA:</b>	<b>12</b>
<b>5.1. Responsabilidad Operativa del CC + Locatarios</b>	<b>13</b>
<b>5.2. Acumulación de basuras</b>	<b>13</b>
5.2.1. Horarios para recolección de residuos:	14
<b>5.3. Procedimiento de operación manejo de material reciclable</b>	<b>14</b>
<b>5.4. Almacenamiento de químicos, materiales tóxicos, venenosos, inflamables o nocivos para la seguridad de las personas, el ambiente y las instalaciones.</b>	<b>15</b>
<b>5.5. Manejo de personas en situación de discapacidad física psíquica o mental y niños.</b>	<b>15</b>
5.6. Almacenamiento de víveres y manejo de alimentos	15
<b>5.7. Equipos de Alarma y Detección contra incendios</b>	<b>16</b>
5.8. Equipamiento General	17
<b>5.9. Almacenamiento ACPM.</b>	<b>18</b>
<b>5.10. Servicios Públicos</b>	<b>18</b>
<b>6. ANÁLISIS DE RIESGOS Y DESARROLLO DE MEDIDAS</b>	<b>20</b>
6.1. Análisis de riesgos	21
6.2. Desarrollo de medidas	22
6.2.1. Esquema organizacional horario diurno entre semana	22
6.2.2. Esquema organizacional horario nocturno entre semana	23
6.2.3. Esquema organizacional horario fines de semana	24
<b>7. FUNCIONES SCI</b>	<b>25</b>

<b>7.1.</b>	<b>Responsabilidades del SCI</b> .....	25
<b>7.1.1.</b>	<b>Comandante de incidente</b> .....	25
7.1.2.	<b>Oficial de Seguridad:</b> .....	26
7.1.3.	<b>Oficial de Información Pública:</b> .....	27
7.1.4.	<b>Oficial de Enlace:</b> .....	27
<b>7.1.5.</b>	<b>Sección de planificación</b> .....	27
<b>7.1.6.</b>	<b>Sección de operaciones</b> .....	28
<b>7.1.7.</b>	<b>Sección de logística</b> .....	28
<b>7.1.8.</b>	<b>Sección de administración y finanzas</b> .....	29
<b>8.</b>	<b>RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b> .....	30
<b>8.1.</b>	<b>Metodología de Respuesta</b> .....	31
<b>8.2.</b>	<b>Gobierno de Crisis.</b> .....	31
<b>8.2.1.</b>	<b>Comité Gestión de Crisis.</b> .....	32
<b>8.2.2.</b>	<b>Sistema Comando de Incidentes “SCI”</b> .....	35
<b>8.2.3.</b>	<b>Equipo de Operaciones.</b> .....	35
<b>8.2.4.</b>	<b>Flujo de información grupos de respuesta.</b> .....	35
<b>8.3.</b>	<b>Activación.</b> .....	36
<b>8.3.1.</b>	<b>Primeras acciones.</b> .....	37
<b>9.</b>	<b>COMUNICACIONES EN CRISIS.</b> .....	38
9.1.	Lineamientos Generales.....	38
9.2.	Elaboración de Comunicados.....	39
9.3.	Canales oficiales de comunicación.....	40
9.4.	Comunicaciones Internas y Redes Sociales.....	41
9.5.	Comunicación con los medios y autoridades.....	41
9.6.	Designación de voceros por materias.....	42
<b>10.</b>	<b>ASISTENCIA Y CONTENCIÓN</b> .....	43
<b>11.</b>	<b>DIRECTORIO DE EMERGENCIAS</b> .....	43
11.1.	Interno.....	43
11.2.	Externo.....	43
<b>12.</b>	<b>BRIGADA DE EMERGENCIAS</b> .....	44
12.1.	Planes de acción.....	44
<b>12.1.1.</b>	<b>Plan General</b> .....	44
<b>12.1.2.</b>	<b>Funciones en caso de Emergencia</b> .....	44
12.2.	Plan de seguridad.....	47

13. PROCEDIMIENTOS.....	48
<b>13.1. Acciones antes en condiciones normales para aglomeraciones de público:</b> .....	48
Atención Al Cliente.....	49
Procedimiento con activación alarma pánico.....	50
Procedimiento con personal sospechoso .....	50
Procedimiento con pérdida de personas.....	51
Procedimiento con elementos olvidados de clientes .....	52
Procedimiento con accidente o lesión de personas .....	53
Procedimiento con local abierto o mal cerrado .....	53
Procedimiento con contratistas.....	54
Procedimiento con ingreso vehículo de valores.....	54
Procedimiento con pérdida de tiquete.....	55
Procedimiento con abandono de un vehículo o motocicletas .....	55
Procedimiento con alarma por fuego incipiente .....	56
Procedimiento con cajero fuera de servicio .....	56
Procedimiento con ingreso de personas con escolta .....	57
Procedimiento con ingreso de patrullas de la policía.....	57
Procedimiento con huecos o daño en las alcantarillas, baños, fachadas y avisos.....	58
Procedimiento con manejo de mascotas y animales.....	58
Procedimiento con entrada o retiro de mercancías .....	59
Procedimiento con instalación de eventos.....	59
Procedimiento con publicidad .....	60
Procedimiento con horarios de trabajos .....	60
Procedimiento con ingreso supervisores de otras entidades.....	60
Procedimiento con alarmas de locales .....	61
Procedimiento para ingreso de vehículos de gran tamaño .....	62
Procedimiento con personas involucradas en hurtos. ....	62
Procedimiento con mendigos o personas en estado de embriaguez.....	63
Procedimiento con personal agresivo .....	63
Procedimiento con cortes de energía y/o agua.....	63
Procedimiento por daño a un elemento del centro comercial.....	64
Procedimiento con apertura, cierra o inventario de locales .....	64
Procedimiento con personal en situación de discapacidad física psíquica o mental .....	65
Procedimiento para ingreso de personas fuera del horario de atención.....	65

Procedimiento con recepción o despacho de materia prima, repuestos e insumos .....	66
Procedimiento para desplazamiento de locatarios con dinero en efectivo .....	66
Procedimiento visitante desorientado .....	67
Procedimiento para menores extraviados.....	67
Procedimiento en caso de muerte.....	67
Procedimiento para la presencia de carteristas, mecheros, estafadores en el Outlet Arauco Sopo.....	67
Procedimiento para el recibo y entrega de stand en el Outlet Arauco Sopo .....	68
Procedimiento para ingreso de stand, avisos publicitarios, pendones, rompe tráfico, tropezones en el centro comercial.....	68
Procedimiento para salida de stand, avisos publicitarios, pendones, rompe tráfico, tropezones en el centro comercial .....	69
Procedimiento en caso de riña, agresión verbal o física y personal agresivo en el Outlet Arauco Sopo .....	69
<b>13.2. Plan de seguridad contra incendios .....</b>	<b>70</b>
<b>13.2.1. Recurso humano brigada contra incendios .....</b>	<b>70</b>
<b>13.2.2. Funciones en caso de emergencia brigada contra incendios.....</b>	<b>71</b>
<b>13.3. Sismos .....</b>	<b>72</b>
<b>13.4. Incendio estructural .....</b>	<b>74</b>
<b>13.5. Cortes de agua .....</b>	<b>75</b>
<b>13.6. ASALTO O ROBO .....</b>	<b>78</b>
<b>13.7. Accidentes graves .....</b>	<b>79</b>
<b>13.8. ALTERACIONES DE ORDEN PÚBLICO .....</b>	<b>80</b>
<b>13.9. Artefactos explosivos .....</b>	<b>81</b>
<b>13.10. Sustancias peligrosas.....</b>	<b>83</b>
<b>13.11. Inundaciones por crecidas de cauces de agua.....</b>	<b>84</b>
<b>13.12. INUNDACIONES POR AGUA DE LLUVIAS.....</b>	<b>86</b>
<b>13.13. Incendios forestales .....</b>	<b>87</b>
<b>14. PLAN DE EVACUACIÓN .....</b>	<b>90</b>
14.1. Rutas de evacuación .....	91
14.2. Puntos de encuentro.....	91
<b>14.3. Funciones en el desarrollo normal.....</b>	<b>91</b>
<b>Antes de la Evacuación.....</b>	<b>91</b>
<b>Después de la Evacuación .....</b>	<b>92</b>
<b>14.4. Funciones en emergencias .....</b>	<b>92</b>
<b>Antes de la emergencia.....</b>	<b>92</b>

<b>Durante La Emergencia</b> .....	92
<b>Después de la emergencia</b> .....	93
<b>14.5. Plan de atención médica y primeros auxilios</b> .....	93
14.6. Listado de insumos.....	94
Etapa Preventiva: .....	95
Etapa Operativa .....	95
Etapa Evaluativa.....	96
Grupo de Seguridad Física: .....	96
Locales y funcionarios:.....	96
<b>15. PLAN DE MANEJO PARA NIÑOS Y PERSONAS CON SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA PSÍQUICA O MENTAL:.....</b>	<b>1</b>
Niños y Niñas:.....	1
COORDINACIÓN: .....	1
Antes en caso normal.....	1
Durante en caso normal.....	1
Después de la emergencia .....	1
<b>16. PLANES DE CONTINGENCIA.....</b>	<b>2</b>
16.1. Protocolos operativos .....	2
<b>16.1.1. Niveles de Alerta</b> .....	<b>2</b>
<b>16.2. Plan de contingencia Amenaza de bomba</b> .....	<b>3</b>
<b>16.3. Plan de contingencia para sismo</b> .....	<b>4</b>
<b>16.4. Plan de contingencia para incendio</b> .....	<b>5</b>
<b>16.5. Plan de contingencia en derrame de ACPM</b> .....	<b>6</b>
<b>16.6. Plan de contingencia fuga de gas natural</b> .....	<b>7</b>
<b>16.7. Plan de contingencia para intoxicaciones alimenticias</b> .....	<b>8</b>
<b>17. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL Centro comercial OUTLET ARAUCO SOPO.....</b>	<b>9</b>
<b>17.1. Implementación del plan de gestión de riesgo de desastres</b> .....	<b>10</b>
<b>17.2. Plan general de actividades</b> .....	<b>10</b>
<b>17.3. Auditoria del plan de gestión de riesgo de desastres</b> .....	<b>11</b>
<b>18. ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES</b> .....	<b>12</b>
<b>19. CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	<b>12</b>

**TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1. CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE CAMBIO .....	2
Tabla 2. GENERALIDADES.....	10
Tabla 3. CARACTERISTICAS.....	10
Tabla 4. CAPACIDAD POR SECTORES.....	11
Tabla 5. HORARIO DE ATENCIÓN .....	11
Tabla 6. HORARIOS RECOLECCIÓN DE RESIDUOS .....	14
Tabla 7. CAPACIDAD ALMACENAMIENTO DE AGUA.....	16
Tabla 8. SUBESTACIONES ELECTRICAS .....	17
Tabla 9. METEOROLOGÍA DE RESPUESTA.....	31
Tabla 10. ESTRUCTURA COMITÉ GESTIÓN DE CRISIS.....	33
Tabla 11. MESA DE COMITÉ - ROLES A REQUERIMIENTO.....	33
Tabla 12. ROLES PERMANENTES Y RESPONSABILIDADES.....	34
Tabla 13. PUNTO DE REUNIÓN.....	34
Tabla 14. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN.....	41
Tabla 15. DESIGNACIÓN DE VOCEROS POR MATERIAS.....	43
Tabla 16.. ESTRUCTURA DISPOSITIVO DE SEGURIDAD .....	48
Tabla 17. CONTROL DE CAMBIOS.....	12

**TABLA CONTROL DE ANEXOS**

Anexo. 1. ANÁLISIS DE AMENAZAS Y VULNERABILIDAD	
<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S4eiZ5sN5ALHmGSmntaefV2TJ91t6EZw/edit?usp=drive_link&amp;oid=109258611980182560802&amp;rtpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S4eiZ5sN5ALHmGSmntaefV2TJ91t6EZw/edit?usp=drive_link&amp;oid=109258611980182560802&amp;rtpof=true&amp;sd=true</a> .....	21
Anexo. 2 DIRECTORIO DE EMERGENCIAS INTERNO.....	43
Anexo. 3 DIRECTORIO DE EMERGENCIAS EXTERNO.....	43
Anexo. 4. UBICACIÓN EXTINTORES .....	90
Anexo. 5 COMPONENTES.....	90
Anexo. 6. RUTAS DE EVACUACIÓN.....	91
Anexo. 7 PUNTOS DE ENCUENTRO .....	91
Anexo. 8. LISTADO DE INSUMOS.....	94
Anexo. 10. Plan de contingencias ambientales Outlet Arauco Sopo .....	8

**TABLA CONTROL DE IMAGENES**

Imagen 1. UBICACIÓN PUNTOS DE CORTE..... 18

Imagen 2. ROMBO DE RIESGO ..... 20

Imagen 3. CALIFICACIÓN DEL RIESGO ..... 21

Imagen 4. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN..... 21

Imagen 5. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIO DIURNO ENTRE SEMANA ..... 22

Imagen 6. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIO NOCTURNO ENTRE SEMANA ..... 23

Imagen 7. ESQUEMA ORGANIZACIONAL HORARIOS FINES DE SEMANA..... 24

Imagen 8. NIVELES DE PARTICIPACIÓN Y RESPONSABILIDADES – ESTRUCTURA NORMAL DEL CENTRO COMERCIAL. .... 30

Imagen 9. NIVEL DE SITUACIÓN. .... 31

Imagen 10. GOBIERNO DE CRISIS..... 32

Imagen 11. FLUJO DE INFORMACIÓN GRUPOS DE RESPUESTA..... 35

Imagen 12. MATRIZ DE ALERTA Y ACTIVACIÓN. .... 36

Imagen 13. COMUNICACIÓN EFICIENTE ..... 38

Imagen 14. ACTIVO OUTLET ARAUCO SOPO..... 45

Imagen 15. DIAGRAMA DE ARTICULACIÓN CON COMITÉ LOCAL DE GESTIÓN DEL RIESGO ..... 46

Imagen 16. SISTEMA DE ALARMA ..... 90

