



PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD

(De acuerdo a Instructivos de ONEMI y MINEDUC)

Intervenir una CRISIS requiere estabilizar, informar, movilizar y normalizar.

El plan de seguridad escolar da cumplimiento a lo expuesto en la resolución exenta N° 51 del Ministerio de Educación Pública, del 4 de Enero de 2001 y publicada en el diario oficial el 9 de Febrero del 2001, la que modificó la circular N° 782/79 del Ministerio de Educación, la cual señala que todos los establecimientos del país deben estar preparados para enfrentar situaciones de emergencia.

Plan de Seguridad Realizado por:
Evelyn Conejan Negrete
Experto Prevención de Riesgos
N° de Registro: AM/P -5056

ÍNDICE

Introducción.....	pág. 3
Comité Seguridad.....	pág. 4
Responsabilidades en el Comité.....	pág. 5
Organización del Plan.....	pág. 6
Funciones Operativas	pág. 8
Plan de Manejo de Situaciones de Crisis	pág.10
Generalidades	
I. Procedimiento de Evacuación Ante Catástrofes Naturales e Incendio: Plan Deyse	pág.12
II. Procedimiento en Caso de Amenaza de Bombas Mediante Paquete Sospechoso y/o Llamada Telefónica.....	pág.13
III. Procedimiento en Caso de Ingreso de Persona Armada.....	pág.14
IV. Procedimiento en Caso Toma de Rehenes.....	pág.15
V. Procedimiento en Caso de Muerte Accidental	pág.16
Anexo A	
Plan de Evacuación Ante Catástrofes Naturales e Incendio: Plan Deyse.....	pág.17
Anexo B	
Disposición de Elementos Contra Incendios y Mercancías Peligrosas (planos).....	pág.19
Anexo C	
Aviso a la comunidad Frente a Suspensión de Clases e Instructivo Básico.....	pág. 23
Anexo D	
Atención Primaria de Emergencia y Primeros Auxilios.....	pág.26
Anexo E	
Teléfonos de Emergencia	pág.32
Anexo F	
Lista de Chequeo por Paquete Sospechoso y/o Amenaza de Bomba.....	pág.33
Anexo G	
Lista de Chequeo en Caso de Ingreso de Persona Armada	pág.33
Anexo H	
Lista de Chequeo Ante Caso de Toma de Rehenes	pág.34
Anexo I	
Conducta Ante Medios de Comunicación.....	pág.36
Recomendaciones generales para todas las emergencias.....	pág.37

INTRODUCCIÓN

Chile situado en el extremo suroeste del continente americano, presenta una extensión, clima y geografía que han marcado sus actividades económicas, su modo de vida, su cultura y una especial templanza en todos sus habitantes.

Para todos ellos tarde o temprano, es conocido el significado de las palabras sismo, terremoto y sus consecuencias. Ante esto, nadie duda de la capacidad de los chilenos para sobreponerse a los efectos destructivos que un evento de esta naturaleza impone a la nación. Sin embargo, es necesario contar con ayudas que permitan la organización de las personas y materiales para salvar una situación de emergencia, que oriente la actuación de aquellos destinados a velar por la seguridad de los integrantes de la comunidad Uandes.

Esta ayuda se entrega en las páginas siguientes, elaboradas en un plan integral de seguridad que permite, con la colaboración de todos, la oportunidad de proporcionar a los trabajadores, alumnos y público en general, un efectivo ambiente de seguridad mientras cumplen con sus actividades.

OBJETIVOS

Crear en la comunidad UAndes, hábitos y actitudes favorables a la seguridad, dando a conocer los riesgos que se originan en determinadas situaciones de emergencia e instruyéndolos sobre cómo deben actuar ante cada una de ellas.

Definir un procedimiento organizado para enfrentar situaciones de emergencia. El control de la emergencia y la evacuación de la comunidad UAndes será ejecutado por los participantes del comité paritario y comité de seguridad, teniendo el control el Director de Operaciones.

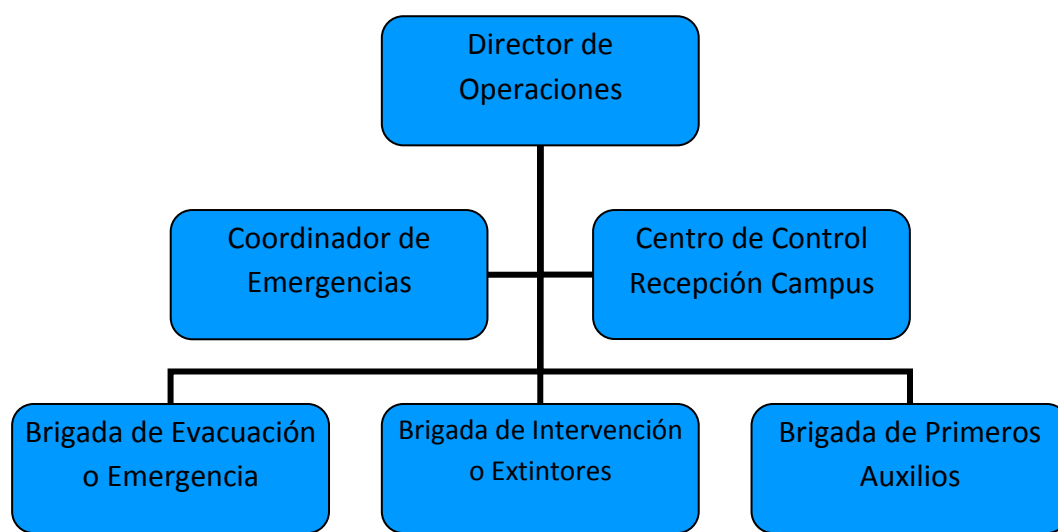
Recuperar la capacidad operativa de la comunidad controlando o minimizando los efectos de una emergencia, poniendo en práctica normas y procedimientos para cada situación.

COMITÉ DE SEGURIDAD

El comité de seguridad, es la instancia, coordinadora de las acciones integrales, vale decir, completas y globales en las que debe involucrarse la comunidad UAndes; profesores, administrativos, alumnos (pre y post-grado), asistente a eventos de extensión académica y cultural y público en general, con el fin de recabar y recopilar la información necesaria como base para la actualización del plan de seguridad, cada vez que lo requiera.

- **Misión del comité**

La misión del comité es coordinar a toda la comunidad UAndes en materia de seguridad, con el fin de lograr una activa y masiva participación, en un proceso que los compromete a todos, puesto que apunta a la protección de su bienestar físico y psicológico.



Personal participante en el Plan de Emergencia y Evacuación.

1. **Director de Operaciones** : Alvaro Muñoz
2. **Coordinador de Emergencias**: Leonardo Pizarro- Evelyn Conejan
3. **Centro de Control**: Manuel Tapia

4. Brigada de Evacuación o Emergencias

Nº	Nombre	Teléfono
1	Luis Miranda Lastra	26181400
2	Sergio Parra Ortiz	26181400
3	Juan Carlos Villanueva	26181200
4	Laura Barra Cabrera	26181200
5	Roberto Alvarez Saavedra	26181300
6	Francisco Flores Zapata	26181300
7	Enrique Vásquez Quiroz	26181500
8	Manuel Tapia Muñoz	26181100
9	José Molina Figueroa	26181600
10	Guadalupe Alvarado Poblete	26181200

5. Brigada de Intervención (extintores)

Nº	Nombre	Teléfono
1	Héctor Silva Silva	26181500
2	José Aceituno Rossel	26181200
3	Ester Escalona Insunza	26181200
4	Carlos Gonzalez	26181300
5	Héctor Arratia Garrido	26181100
6	Hugo Valdés Valdés	26181100
7	Juan Estrada Garrido	26181422
8	Jorge Troncoso Oyarzún	26181414
9		
10		

6. Brigada Primeros Auxilios

Nº	Nombre	Teléfono
1	Michel Arancibia Guerra	26181400
2	Paula Villela Sagredo	26181400
3	Donaldo Urrea Gonzalez	26181200
4	Jeanette Pavez Gonzalez	26181200
5	María Teresa Montecinos	26181300
6	Carmen Gloria Moya	26181500
7	Luis Alberto Gómez	26181200
8	Isaías Escamilla Delpino	26181200
9	Miguel Muñoz Espinace	26181200
10	Juan Santibáñez	26181152

Funciones Operativas

a) Director de Operaciones

1. Será el primer coordinador y quien tendrá bajo su responsabilidad el manejo de la emergencia y la evacuación de las instalaciones, ya que es la persona que tiene a cargo la dirección de la Universidad.

b) Coordinador de Emergencias

1. Asume la responsabilidad total en caso de una emergencia con la autoridad para resolver y disponer las medidas que sean necesarias.
2. Dará las instrucciones a las respectivas brigadas para iniciar las acciones necesarias de intervención.
3. Ante una emergencia, deberá dirigirse al puesto de control (central telefónica) y comunicarse con las unidades de emergencia externas.
4. En su ausencia en horario normal de trabajo, nombrará un remplazante y lo notificará al centro de control.
5. En días festivos y después del horario normal de trabajo, las funciones las asumirá la empresa de seguridad.
6. Deberá evaluar la emergencia, en función de la información entregada por la Brigada de Emergencias.
7. Activará la alarma de emergencia (alarma sonora)
8. Coordinará las distintas brigadas para enfrentar la emergencia.
9. Mantendrá informado al Director de Operaciones.
10. Velará por la actualización continua del presente plan.
11. Coordinará con Prevención de Riesgos, que en el proceso de inducción se de a conocer el Plan Integral de Seguridad.
12. Coordinará con unidades externas, las prácticas de la Brigada de Emergencia y ejercicios de Evacuación.
13. Realizará un programa anual de actividades a fin de ir simulando diferentes situaciones que se asemejen cada vez más a la realidad.
14. Definirá en función de la Emergencia, la evacuación parcial o total de un sector o de todo el campus.

c) Brigada de evacuación (emergencias) y primeros auxilios.

1. En coordinación con el coordinador de emergencias diseñarán un programa anual de capacitación para el personal a su cargo.
2. Deberán programar prácticas con el personal a su cargo, con el fin de evaluar procedimientos.
3. Al oír la alarma de emergencia, se prepararán para la evacuación.
4. Al oír la alarma de evacuación en coordinación con los encargados de evacuación, ordenarán y conducirán la salida de los alumnos, personal y público en general.
5. Tranquilizarán y actuarán con firmeza ante las emergencias.
6. Coordinarán con el personal a su cargo, la ayuda a personas necesitadas o que no se pueden desplazar por sus propios medios.
7. Impedirán el regreso de las personas a la zona evacuada.
8. Verificarán que no queden rezagados
9. Cerrarán las puertas tras de sí.

10. De acuerdo a instrucciones guiarán a los ocupantes del recinto, hacia las vías de evacuación y zonas de seguridad asignadas.
11. Practicarán con el personal a su cargo, los procedimientos de actuación ante una emergencia.
12. Mantendrán el inventario de elementos de apoyo para traslado de eventuales heridos que no se pueden trasladar por sus medios.
13. De ausentarse de su trabajo, nombrarán a una persona que los remplace.

d) Brigada de Intervención (extintores).

1. Todo el personal que compone esta brigada deberá dirigirse al foco del incendio, a fin de realizar la primera intervención, ya sea con red húmeda, o extintores.
2. Mantendrán su equipamiento operativo en todo momento, a fin de actuar cuando sean requeridos.
3. Mediante un programa anual, se fijarán entrenamientos prácticos, simulacros e inspecciones a los sistemas de protección activa.
4. Difundirán, en diferentes lugares, temas relacionados con la prevención y control de incendio.
5. Mediante un programa anual, capacitarán al personal de la brigada en uso de extintores y métodos de extinción.
6. Su labor quedará finalizada una vez que Bomberos concorra al lugar amagado, quedando a disposición de los respectivos líderes para apoyar las labores de evacuación.
7. Terminada su labor informará de las acciones realizadas, al encargado de evacuación.

e) Profesores, Administrativos y Auxiliares.

1. Se pondrán a disposición del coordinador de emergencias.
2. Colaborarán en mantener el orden en la zona de seguridad con los alumnos.
3. Cada profesor deberá acompañar a los alumnos desde la sala de clases a la zona de seguridad con las instrucciones de la brigada de evacuación.

PLAN MANEJO DE SITUACIONES DE CRISIS

Una crisis es una situación sorpresiva, que irrumpe en el cotidiano con componentes de desorden y que posee, cada vez, características particulares y únicas.

Es importante tener en cuenta que, de las instituciones grandes como Universidad de los Andes, se espera una información y un manejo adecuados de las situaciones de crisis. Se torna necesario, entonces, prestar atención al aspecto comunicacional de la situación ya que el daño provocado por un mal manejo de este aspecto puede ser mayor que el de la situación misma.

El manejo de una crisis desde el punto de vista comunicacional, por tanto, deberá tener siempre presente al público objetivo interno, profesores, administrativos, alumnos (pre y postgrado) asistentes a eventos de extensión académica, cultural y público general y el público objetivo externo, entidades oficiales, los organismos relacionados con educación y los medios de comunicación, en cuanto a su función de intermediarios con el resto de la comunidad.

Autoridades

Es necesario considerar y dejar claro a todos los estamentos y agentes potenciales en una situación de crisis, que la Subdirección de Comunicaciones de la Universidad:

1. Asumirá la vocería de la Universidad frente a los apoderados, las autoridades públicas y los medios de prensa. Esta función podrá delegarse en la Dirección de Personas (Ver **Anexo I**, Conducta ante los Medios de Comunicación).

Un plan de manejo de crisis está compuesto por una serie de disposiciones que apuntan a cada una de las posibles situaciones problemáticas que se puedan suscitar.

Los procedimientos son guías y normativas para el buen manejo ante una crisis y constituye una obligación conocerlas, entrenarlas y aplicarlas.

Por supuesto, pueden existir situaciones que no estén contempladas dentro de estos procedimientos. La SubDirección de Comunicaciones debe ajustarse, en la medida de lo posible, a estos procedimientos, los cuales, una vez entrenados, constituirán la base natural para una correcta toma de control y normalización de la situación.

Existirá un **Comité de Crisis**, que asesorará a la SubDirección de Comunicaciones para la toma de decisiones y estará compuesto por:

- a. Dirección de Personas (Vocero Comunicacional)
- b. Dirección de Operaciones
- c. Representantes Comité Paritario.

Existirán 5 planes para el manejo y control de crisis, a saber:

I.- PROCEDIMIENTO DE EVACUACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ANTE CATÁSTROFES NATURALES E INCENDIO: PLAN DEYSE.

II.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE AMENAZA DE BOMBAS MEDIANTE PAQUETE SOSPECHOSO Y/O LLAMADA TELEFÓNICA.

III.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE INGRESO DE PERSONA ARMADA

IV.- PROCEDIMIENTO EN CASO TOMA DE REHENES

V.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE ACCIDENTAL

I.- Procedimiento de evacuación ante catástrofes naturales e incendio.

PLAN DEYSE

1. Plan de evacuación en casos de Incendio, Movimiento Sísmico y/o Inundación. Este plan contiene lo siguiente:

- a) Procedimiento y vías de escape de cada sala de clases, a cargo del Director de Operaciones o quién el designe. Incluye sitios de reunión por edificios a cargo de las recepciones de cada edificio, por grupos asignados **(Anexo A)**. Controla y dirige recepción de cada Edificio.
- b) Disposición de elementos contra incendios y lugares de acopio de mercancías peligrosas, a cargo del Coordinador de Emergencias. **(Anexo B)**.
- c) Sistema de aviso a la comunidad por suspensión de clases, a cargo de Subdirección de Comunicaciones. Incluye Instructivo de Seguridad Básico **(Anexo C)**.
- d) Atención primaria y de emergencia, en espera de Ambulancia **(Anexo D)**.
- e) Teléfonos de emergencia y sistemas de respaldo de comunicaciones, a cargo del Coordinador de Emergencias, y Teléfonos Internos y de Contacto, a cargo de Secretaría. **(Anexo E)**.

2. Los sistemas para dar la alarma deben ser conocidos y, en caso de ser eléctricos, deben buscarse, además, métodos alternativos, como campanas o megáfonos. El que se encuentre más cerca del incidente o incendio, da la alarma, primero al Coordinador de Emergencias y luego al Director de Operaciones. El funcionamiento del sistema de alarma eléctrico es de responsabilidad de recepción de cada edificio.

3. La Central Telefónica Anexo:1100 (encargado enlace externo), así como los diferentes encargados, deberán contar con índices de números de Teléfonos de emergencia, Internos y de contacto actualizados.

4. Las vías de escape deben estar siempre libres de obstáculos y señalizadas. Cada sala debe tener datos básicos e instrucciones para la evacuación. Esta tarea corresponde al Comité de Seguridad. Los docentes deben dar cuenta, en forma oportuna, si estos instructivos faltan en sus respectivas salas.

5. Por lo menos una vez, a principios de cada semestre, deberá efectuarse un simulacro de emergencia sísmica o fuego, dirigido por el Comité de Seguridad. Deberá coordinar previamente con la recepción de cada edificio y elevar informe, por esa vía, a Prevención de Riesgos.

6. El Comité de Seguridad emitirá un Informe del resultado del procedimiento a Prevención de Riesgos y Dirección de Operaciones, con copia informativa al Comité Paritario.

II.- Procedimiento en caso de amenaza de bombas mediante paquete sospechoso y/o llamada telefónica.

1. Debe contarse con un procedimiento simple, a cargo del encargado de Orden y Seguridad, para reconocer la amenaza, que estará implementado, fundamentalmente, en la central y accesos telefónicos directos.
2. Debe instruirse al personal que recoge y tramita documentación y correspondencia, para el caso de paquetes sospechosos. Dicha instrucción es responsabilidad del encargado de Orden y Seguridad.
3. En los puestos de acceso, deberá existir una plantilla de descripción de sospechosos, que ayude posteriormente la labor de Carabineros.
4. Se debe tener presente que los principios de acción de los elementos explosivos nunca son inmediatos y por tanto existe el tiempo necesario para adoptar las medidas indicadas en el **Anexo F**.
5. Debe usarse la lista de chequeo adjunta como **Anexo F**, para apoyar las tareas indicadas.

III.- Procedimiento en caso de ingreso de persona armada

1. Se debe considerar que esta situación es de extremo peligro para la vida.
2. Se debe mantener absoluta tranquilidad e intentar pasar inadvertido.
3. Se debe evitar mirar a la cara a la o las personas armadas.
4. Se debe buscar refugio y encierro, inmediatamente, para usted y su grupo.
5. Se deben cerrar y asegurar puertas y ventanas y cerrar las cortinas del lugar en que se encuentra.
6. Es necesario esconderse y no se debe salir hasta que haya seguridad de que el peligro ha pasado.
7. No se debe gritar ni hacer señas que alerten a las personas armadas.
8. Obedezca las instrucciones del trasgresor de la forma más calmada posible, sin contradecirlo, ni alterarlo. No intente establecer conversación con él.
9. Si es factible, se debe usar la lista de chequeo, adjunto como **Anexo G**.
10. El encargado de orden y seguridad debe dar aviso al Director de Operaciones e inmediatamente después, a Carabineros (133), que son los que deben tomar el control de la situación. Se deben dar las más amplias y rápidas facilidades a la Policía.

IV.- Procedimiento en caso de toma de rehenes.

1. La toma de rehenes apunta a provocar la angustia de quienes no están retenidos, por lo que se requiere aislar rápidamente el área física involucrada. Se debe organizar a profesores, administrativos y auxiliares para este efecto, nunca a Alumnos, hasta que llegue Carabineros. El responsable de aislar el área es el Comité de Seguridad.
2. Como principio, no se debe entrar al área del secuestro, con el objeto de no ser secuestrado a su vez.
3. El encargado de Orden y Seguridad debe dar aviso al Director de Operaciones e, inmediatamente después, a Carabineros (133), que son los que deben tomar el control de la situación. Se deben dar las más amplias y rápidas facilidades a la Policía.
4. No se debe actuar solo. Se debe seguir estrictamente el procedimiento que para este efecto existe.
5. Se deben controlar las situaciones de pánico o histeria, que pueden desencadenar una tragedia.
6. No se debe provocar. Los secuestradores son altamente sensibles y reaccionan de manera no convencional.
7. No se debe contactar directamente al secuestrador. Debe esperar y seguir las instrucciones de Carabineros.
8. Se debe usar la lista de chequeo en apoyo de los procedimientos indicados, adjunto como **Anexo H**.

V.- Procedimiento en caso de muerte accidental.

1. Se debe avisar de inmediato al encargado de Orden y Seguridad y Prevención de Riesgos, quien debe disponer las medidas para aislar prudentemente el perímetro. El Comité de Seguridad son los responsables de aislar el lugar.
2. El Director de Operaciones, previa autorización del Rector, debe suspender las clases. Se debe seguir el procedimiento de aviso a la comunidad, indicado en **Anexo C**.
3. La Subdirección de Comunicaciones debe informar a la comunidad lo más rápido que sea posible.
4. Prevención de Riesgos debe informar directamente a la fiscalía de lo sucedido y dar las facilidades para la investigación.
5. El encargado de Orden y Seguridad sólo debe permitir el acceso al lugar de los deudos, la fiscalía y la funeraria.
6. Se debe seguir el procedimiento de manejo frente a los Medios de Comunicación, indicado en **Anexo I**.

Anexo A:

Plan de evacuación ante catástrofes naturales e incendio: Plan Deyse

Todos los estamentos de la Universidad deben considerar el plan de emergencia y evacuación como una función permanente e integrada. El plan no cumplirá su objetivo si se considera como una actividad superficial. Esto producirá una falsa sensación de seguridad e impedirá una actuación eficiente ante una emergencia real.

COMPORTAMIENTO EN CASO DE ALARMA DE INCENDIO

El llamado del timbre en forma continua, será el indicador de cumplir con las siguientes instrucciones:

1. La alarma puede darse en cualquier instante, debe obedecerse inmediatamente.
2. De preferencia el profesor o bien el ubicado más cerca de la puerta debe abrirla rápidamente y apagar las luces. Los del lado opuesto, deben cerrar las ventanas.
3. Si es posible, debe efectuarse la primera intervención, controlando el fuego con extintores, hasta la llegada de los bomberos. Idealmente, auxiliares o adultos responsables.
4. La sala debe abandonarse en forma ordenada y de acuerdo a la señalización respectiva. Los alumnos deben salir sin ningún objeto en sus manos. El profesor debe ser el último en salir y debe cerrar la puerta.
5. El desplazamiento por los pasillos y escaleras debe realizarse en forma serena y cautelosa. Debe mantenerse permanentemente la calma, ya que el pánico es el principal causante de víctimas en estos casos.
6. La evacuación debe realizarse con paso rápido y firme, sin correr, a las zonas de seguridad.
7. Debe procederse en silencio, sin gritar, sin hablar.
8. Por ningún motivo se debe regresar en busca de objetos olvidados.
9. Una vez que el Comité de Seguridad haya verificado la situación, debe dar, a quien ejerza el liderazgo del grupo, la instrucción de volver a la sala o evacuar de la Universidad.

COMPORTAMIENTO DURANTE UN SISMO O TERREMOTO

Alumnos y estamentos en sus salas de clase o lugares de trabajo:

En caso de producirse un temblor o terremoto, los alumnos, profesores y otros estamentos, se quedan dentro de la sala, siguiendo las instrucciones de agacharse, cubrirse y afirmarse ubicándose debajo de las mesas o en su defecto al costado de estas mientras dura el sismo, luego de terminado el movimiento se procederá a la evacuación, según el llamado y procedimiento anteriormente indicado (Plan Deyse).

- Acciones mientras dura el sismo:

1. Permanecer en la sala de clases u oficina y no tratar de correr hacia el exterior, mientras no se dé la alarma.
2. Apartarse de los objetos que puedan caer y de las ventanas.
3. En caso de desprendimiento de techos u otros objetos, agacharse, cubrirse y afirmarse ubicándose debajo de las mesas o en su defecto al costado mientras dura el sismo.
4. Apagar todas las fuentes de calor o energía.

- Acciones después del sismo:

1. Evaluar la situación y prestar ayuda si es necesario.
2. No utilizar fósforos, encendedores o velas. Sólo linternas.
3. Si hay orden de evacuar, no caminar por los sectores donde existan cables eléctricos o vidrios rotos.
4. No tocar los objetos metálicos.
5. Infundir la más absoluta calma y confianza a los alumnos y al personal a su alrededor.
6. Prepararse ante posibles réplicas después de un sismo.
7. No utilizar teléfonos, dado que se bloquean las líneas.

- En caso de que los alumnos y estamentos se encuentren fuera de las salas de clases u oficinas:

1. Alejarse de los edificios y lugares de riesgo, postes eléctricos y cables de alta tensión.
2. No ingresar al edificio ni acercarse al mismo.
3. Por ningún motivo regresar en busca de objetos olvidados.
4. Desplazarse con paso rápido y firme, sin correr, a las zonas de seguridad.
5. Esperar que el comité de Seguridad verifique la situación y dé la instrucción de volver a la sala o evacuar la Universidad.

Anexo B:

Disposición de elementos contra incendios y mercancías peligrosas

La disposición de los elementos de Incendio y ubicación de material peligroso o inflamable y tableros eléctricos, se encuentra en los planos adjuntos en la siguiente página.

Biblioteca

- Cantidad de extintores = 70
- Cantidad Red Húmeda: 21

Ciencias

- Cantidad de extintores = 50
- Cantidad Red Húmeda: 14

Reloj

- Cantidad de extintores = 32
- Cantidad Red Húmeda: 8

Humanidades

- Cantidad de extintores = 42
- Cantidad Red Húmeda: 11

Exteriores

- Cantidad de extintores = 20

Imagen del CAMPUS



Anexo C:

Aviso a la comunidad frente a suspensión de clases e instructivo

SUSPENSIÓN DE CLASES

Frente a suspensión de actividades por una emergencia durante la jornada, se debe seguir el siguiente procedimiento:

Subdirección de Comunicaciones enviará un informativo a la comunidad, indicando el porqué de la suspensión de clases y el tiempo estimado en el que se resolverá la situación.

INSTRUCTIVO DE SEGURIDAD

La Universidad de los Andes sigue muy preocupada por las situaciones de riesgo a las que están expuestos los alumnos. Es por eso que se le solicita a los docentes y, por intermedio de la Subdirección de Comunicaciones, que les informen, acerca de cómo tienen que actuar cuando se encuentren en una situación de riesgo. Para este efecto, Carabineros de Chile nos entregó las siguientes recomendaciones respecto a los alumnos:

1. Se debe caminar siempre poniendo atención en la gente que va alrededor, en el camino de ida y regreso.
2. No se debe aceptar regalos de extraños.
3. Se debe poner atención al sentido de las calles, a la proximidad de vehículos en movimiento y no se debe cruzar corriendo la calzada.
4. Si es víctima de un asaltante, se debe intentar llamar la atención de quienes lo rodean.
5. Si es asaltado con algún tipo de arma, se aconseja mantener la calma y entregar las especies.
6. Si se moviliza en locomoción colectiva, se recomienda no viajar en los asientos traseros (es más fácil ser víctima de asaltos), así como vigilar su mochila o bolso.
7. Es recomendable vestirse de manera sencilla, para no llamar la atención del delincuente.
8. Se debe transitar por vías bien iluminadas.
9. Se debe esperar el bus en un sitio bien iluminado y preferentemente donde hay más gente.
10. No se debe utilizar atajos a través de lugares poco iluminados.
11. No se debe atravesar parques durante las horas de oscuridad.
12. Es recomendable no andar con objetos de valor.

13. Se debe ser discreto en el manejo de dinero en lugares públicos.
14. No se debe dormir en el bus.
15. Al bajarse, se debe observar bien quién se baja con él.
16. No se debe caminar por calles desiertas.
17. Si usa teléfono celular, se debe llamar a Carabineros si siente que alguien lo está siguiendo.

Anexo D: Atención primaria de emergencia y primeros auxilios

Preguntas Frecuentes:

1. ¿Qué debo hacer en caso de accidente del trabajo?

Ante una emergencia o accidente llamar al anexo 1100 y espere a que llegue personal especializado o Informe en recepción de cada edificio y/o prevención de riesgos, donde recibirá primeros auxilios.

- Acudir ACHS más cercana (Av. Kennedy 5413 a un costado Parque Arauco)
Teléfono: 600 600 2247.
- En accidentes graves llamar ambulancia ACHS: 1404

2. ¿Qué debo hacer en caso de accidente de trayecto?

- Informar a Jefatura directa, Dirección de Personas y/o Prevención de Riesgos
- Acudir ACHS más cercana (Av. Kennedy 5413 a un costado Parque Arauco)
Teléfono: 600 600 2247 (información sucursales)

3. ¿Qué debo hacer en caso de presenciar un accidente o enfermedad no laboral (paro cardíaco, accidente vascular etc.) de un trabajador o alumno en RIESGO VITAL?

- Ante una emergencia o accidente llamar al anexo 1100 o Informe a recepción de cada edificio y/o prevención de riesgos donde recibirá primeros auxilios.
- Derivar a centro asistencial más cercano Clínica UC San Carlos 2754 88 88 (Camino al Alba 12351)

4. ¿Qué debo hacer en caso de presenciar un accidente o enfermedad no laboral de un trabajador o Alumno SIN riesgo vital?

- Ante una emergencia o accidente llamar al anexo 1100 o Informe a recepción de cada edificio y/o prevención de riesgos donde recibirá primeros auxilios.
- Derivar a centro asistencial más cercano (SAPU Av. La Escuela #1229) o lugar de atención que indique el afectado según su plan de salud.

PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS

Es la atención inmediata y temporal dada a víctimas de accidentes o en situaciones de emergencia, antes y hasta recibir ayuda médica.

- **Normas Generales de la Atención**

- Mantenga al accidentado en posición horizontal, con la cabeza al nivel del cuerpo (excepto si hay náuseas y/o vómitos).
- Reconozca lesiones, jerarquice de acuerdo al ABC (que se indica más abajo).
- Mantenga la temperatura corporal normal.
- No actúe precipitadamente.
- Nunca abandone al accidentado.
- No suministre líquidos al accidentado.
- Mantenga al público alejado.
- Calme y tranquilice al accidentado, no aumente su estrés.
- Solicite auxilio médico rápidamente.

Al actuar frente a un lesionado, existen puntos clave que considerar, como saber “por dónde empezar”. Jerarquice de acuerdo al A – B – C:

- A** **Vía aérea permeable:** revise la boca. La entrada de aire se obstruye por la lengua o alimentos.
Si está obstruida: retire el cuerpo extraño con los dedos envueltos en un pañuelo.
- B** **Respiración efectiva:** revise que el accidentado respire, vea movimientos del tórax al respirar.
Si hay color azul en la boca y piel, inicie maniobras de Reanimación Cardiopulmonar y traslade al Servicio de Urgencia, sin suspender las maniobras.
- C** **Contenga hemorragias:** comprima el sitio sangrante. Traslade al accidentado al Servicio de Urgencia, manteniendo la compresión.

Las maniobras de Reanimación Cardiopulmonar
deben ser aprendidas formalmente en cursos o charlas.

- **Traslado de un accidentado**

La movilización de las víctimas de accidentes o enfermos graves puede ser peligrosa.

- ✓ **Al trasladar a un accidentado**, se deberá considerar que las lesiones no aumenten, ni se le ocasionen nuevas lesiones. Ya sea por movimientos innecesarios o transporte inadecuado.
- ✓ **La primera atención se debe prestar en el sitio del accidente**, a menos que exista peligro inminente para la vida de la víctima o del auxiliador, como en incendios, peligro de explosión o derrumbe.
- ✓ **Considere la seguridad de la víctima y la suya**, tenga en cuenta su propia capacidad, así como la presencia de otras personas que puedan ayudarlo.

- **Heridas**

Las heridas pueden ser:

- Abrasivas o por fricción (arrastre)
- Cortantes
- Punzantes
- Contusas

Cómo curar una herida:

- Lávese las manos
- Lave la herida, dejando correr abundante agua sobre ella y limpie con jabón neutro la piel que la rodea.
- Elimine cuerpos extraños como piedrecillas, tierra, astillas y otros que NO ESTÉN INCRUSTADOS.
- Aplique antiséptico en los bordes de la herida (povidona yodada)
- Cubra con gasa o apósito estéril, NUNCA ALGODÓN. Fije con tela adhesiva o una venda.

En caso de heridas:

- ✓ **Por mordida animal**, proceda de la manera indicada anteriormente y traslade al Servicio de Urgencia.
- ✓ **Múltiples o extensas**, cubra inmediatamente con un paño limpio, comprima y traslade al Servicio de Urgencia.

- **Hemorragias**

- Aplique un apósito o paño limpio sobre el sitio sangrante, presione cinco minutos como mínimo. Si es una extremidad, levántela.
- Si el sangramiento persiste, no saque el apósito o paño, agregue otro sobre el primero y siga comprimiendo mientras traslada al Servicio de Urgencia.
- Si se ha detenido el sangramiento, realice la curación para proteger la herida.

- En caso de heridas penetrantes o amputaciones, comprima permanentemente y traslade rápidamente al Servicio de Urgencia.

✓ **Epitaxis (sangramiento por la nariz)**

- Siente al paciente con la cabeza inclinada hacia adelante.
- Presione el lado que sangra sin soltar por cinco minutos.
- Coloque una bolsa de hielo en la frente.
- En caso que no ceda con estas medidas, traslade al Servicio de Urgencia.

• **Quemaduras**

Pueden ser causadas por **agentes físicos** (planchas, estufas, líquidos hirvientes, llamas, frío), **sustancias químicas** (cloro, ácidos, productos cáusticos, solventes), **corriente eléctrica** (descargas eléctricas de diferentes voltajes), y **radiación** (rayos solares).

✓ **Primeros Auxilios en quemaduras por líquidos calientes**

- Tranquilice a la víctima.
- Retire anillos, relojes, pulseras, cadenas, etc. o cualquier otro elemento con cuidado y rápidamente, ya que con el edema (hinchazón) del área afectada, puede comprometer la circulación de la sangre local y causar daño adicional.
- Como norma general, no quite la ropa, sobre todo si está adherida a la piel. Solamente quítela en caso de que esté impregnada de productos químicos cáusticos o hirvientes.
- Enfríe la quemadura inmediatamente, aplicando compresas de agua fría sobre la lesión o poniendo la zona afectada bajo un chorro de agua fría, por lo menos durante 10 minutos o incluso más. **NO USE HIELO SOBRE LA ZONA QUEMADA.**
- **NO** pinche ni rompa las ampollas.
- **NO** aplique cremas, pomadas o cualquier otro medicamento o producto, especialmente crema dental, mantequilla, etc.
- Administre un analgésico si es necesario. Tenga en cuenta las precauciones.
- Cubra la zona afectada con apósitos estériles o con paños muy limpios (sábanas, funda de almohada, etc.) y humedecidos.
- En quemaduras de pies y manos, separe cada dedo con una gasa húmeda antes de poner la venda.
- **SI ESTÁ CONSCIENTE**, administre abundante líquido por vía oral, en lo posible suero fisiológico.
- Si hay quemaduras en la cara o cuello, coloque una almohada o cojín debajo de los hombros. Controle la respiración y el pulso.
- Traslade rápidamente a la víctima al Servicio de Urgencia.

✓ **Primeros Auxilios en quemaduras por químicos**

- Retire las ropas, calzado, anillos, etc.
- Lave en forma continua con un chorro de agua fría, para quitar los restos del químico.
- Traslade rápidamente a la víctima al Servicio de Urgencia.

✓ **Primeros Auxilios en quemaduras por electricidad**

Suspenda el paso de la corriente antes de tocar o acercarse al accidentado. Si no es posible cortar la corriente eléctrica:

- Párese en una superficie seca, de goma o madera.
- Retire a la víctima de la fuente eléctrica con un objeto de madera o plástico, ya que no son conductores de electricidad.
- **NO la toque con sus manos porque usted va a recibir la descarga.**
- Revise la respiración y pulso; si no están presentes, efectúe maniobras de Reanimación Cardiopulmonar.
- Cubra el área o áreas lesionadas con una compresa o tela limpia y seca.
- Traslade lo más rápido posible a un centro asistencial.

• **Traumatismo encéfalo craneano**

Golpe en la cabeza con pérdida de conciencia.

✓ **¿Qué hacer si está inconsciente?**

- No movilice al accidentado. Todo paciente con TEC puede tener una lesión grave de la columna cervical (cuello).
- Vigile al accidentado, no lo deje solo en ningún momento.
- Pida a otra persona que llame a una ambulancia.
- En caso que sea estrictamente necesario movilizar, hágalo “en bloque”; esto es, manteniendo alineada la cabeza con el cuerpo. Se necesitan como mínimo dos personas. Mientras una o dos mueven el cuerpo. El otro debe preocuparse de sostener la cabeza con las dos manos.
- En caso de vómitos, movilice “en bloque” para ponerlo de lado, siempre afirmando la cabeza.
- Si se producen convulsiones NO intente poner nada en la boca, aunque se lesione la lengua.

✓ **¿Qué hacer si ya recuperó la conciencia?**

- Permita que se disponga de lado, en posición de reposo, lentamente y “en bloque”.
- Evite que se levante.
- Si la persona se agita, tranquilícela, hablándole y sosteniéndole en forma suave.
- Una persona (adulto) se considera lúcida cuando es capaz de decir los meses del año al revés.
- Traslade al Servicio de Urgencia.

IMPORTANTE: Toda persona que ha sufrido un TEC, aunque la pérdida de conciencia haya sido breve, debe ser evaluada en un Servicio de Urgencia.

- **Lesiones de músculos y huesos**

Las principales lesiones a los huesos, tendones, ligamentos, músculos y articulaciones son: fracturas, esguinces, luxaciones, calambres y desgarros.

A veces, es difícil distinguir una lesión de otra. Cuando no esté seguro acerca de cuál es la lesión, trátela como si fuese fractura.

- ✓ **Atención general**

Si se sospecha que hay lesión grave de un músculo, hueso o articulación, **INMOVILICE** la parte lesionada, mientras la víctima es trasladada a un centro asistencial.

Para realizar la inmovilización del área lesionada, es necesario que tenga lo siguiente: férulas rígidas: tablas, cartón; férulas blandas: manta doblada, almohada; vendas triangulares o elementos para amarrar o sostener: tiras de tela, corbatas, pañuelos, pañoletas.

- ✓ **AL INMOVILIZAR** cualquier tipo de lesión que comprometa hueso, articulación o músculo, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No trate de colocar el hueso en su posición original. Evite retirar el calzado, ya que al tratar de hacerlo se producen movimientos innecesarios que pueden ocasionar más daño.
- No dé masajes ni aplique ungüentos o pomadas. Traslade al centro asistencial más cercano.
- Para entablillar, el largo de las tablillas debe ser tal que sobrepase la articulación por encima y debajo de la lesión. Puede usar cualquier material con tal que sea firme: una tabla, lámina ancha de metal, cartón, periódicos enrollados o revistas gruesas.
- Use pedazos de tela u otro material suave para ponerlos entre el miembro fracturado y la tablilla (forrar tablilla).
- Afirme con una venda o género, sin presionar.

- **Contusiones**

Producidas por objetos romos. “Machucones” o “cototos”.

- ✓ **Qué hacer**

- Coloque hielo en la zona afectada, a lo menos durante 10 minutos.
- En caso de heridas, sólo lave con agua corriente.
- Si persiste el dolor, acuda al Servicio de Urgencia.

- **Luxaciones**

Pérdida total del contacto entre las caras de dos o más huesos. Salida del hueso de su lugar.

- ✓ **Qué hacer**

- No trate de poner el hueso en su posición normal.

- Calme el dolor con frío local (bolsa de hielo)
- Traslade rápidamente al Servicio de Urgencia.

- **Esquinces**

Es una lesión que afecta tendones y ligamentos de una articulación.

- ✓ **Qué hacer**

- Coloque una bolsa de hielo (10 minutos).
- Inmovilice.
- Eleve la extremidad.
- Traslade al Servicio de Urgencia.

- **Fracturas**

Producen gran dolor. Deformidad importante en la zona afectada. Impotencia funcional de la extremidad (no se puede mover).

- ✓ **Qué hacer**

- Calme el dolor aplicando compresas frías.
- Busque una posición que al accidentado le sea cómoda.
- Traslade al Servicio de Urgencia.
- Cubra con gasa estéril, en caso de existir heridas.

Nota:

No coloque el hielo directamente sobre la piel, envuelva la bolsa de hielo en una toalla o paño.

Puede usar compresas frío/calor existentes en el comercio

Anexo E: Teléfonos de emergencia, dirección y radiocomunicaciones.

Rector	José Antonio Guzmán	jaguzman@uandes	
Director de Personas	Miguel Figueroa	Miguel.figueroa@uandes.cl	2618 1283
Director de Operaciones	Pablo Izquierdo	pizquierdo@uandes.cl	2618 1282
SubDirectora de Comunicaciones	Karin Grollmus	Kgrollmus@uandes.cl	2618 1220

Dirección	Monseñor Alvaro Portillo 12455
Comuna	Las Condes
Teléfono	2618 1100
Rector	José Antonio Guzmán
Encargado de Orden y Seguridad	Leonardo Pizarro
Horarios de Servicio	08:00 hrs.
Horario de Cierre	20:00 hrs.
Recepción Reloj	2618 1500
Recepción Ciencias	2618 1300
Recepción Biblioteca	2618 1400
Recepción Humanidades	2618 1200
Recepción Central	2618 1100
Recepción CIB	2618 1600
Recepción Mecano	2618 1100
Ambulancia	131
Bomberos	132
Carabineros	133
Investigaciones	134
ACHS Ambulancia	1404
Emergencia Toxicológica	2635 3800
Emergencia Químicas	2247 3600
Información Policial	139
Incendios Forestales	130
Seguridad Ciudadana	1402
Servicio de Atención Primaria de Urgencia	2730 5584 La Escuela 1229 Las Condes
Hospital Metropolitano	2568 15 10 (Av. Holanda 060)
ACHS	600 600 22 47 (Av. Kennedy 5413)
Clínica UC San Carlos	2754 88 88 (Camino el Alba 12531)
Clínica Las Condes	800 211 800 (Lo fontecilla 441)
Clínica Alemana	910 99 10 (Vitacura 5951)
Clínica Tabancura	2 395 4000 (Tabancura 1185)
Clínica Santa María	2 913 0000 (Av. Santa María 0500)
Denuncia de Accidentes Fatales	600 420 00 22
Seguridad Ciudadana	1402 800 215 300
Fiscalía	2 587 5000

Anexo F:

Lista de chequeo por paquete sospechoso y/o amenaza de bomba

✓ Lista de Chequeo en caso de paquete sospechoso

1. Reconocimiento de paquetes sospechosos.

Posibles características:

- Escritura inusual (por ejemplo, escritura a base de recortes de diario).
- Transpiración aceitosa u olor penetrante.
- Sin remitente conocido.

2. Acciones

- La Recepción, o Portería debe aislar el área inmediata al paquete sospechoso, evitando tener contacto. PREMISAS BÁSICAS: NO TOCAR, NO MOVER, NO LEVANTAR, NO MANIPULAR.
- Se debe informar de inmediato al Encargado de Orden y Seguridad, quien dará aviso al Director de Operaciones.
- El Encargado de Orden y Seguridad debe avisar a Carabineros (133). Se debe indicar a Carabineros una persona de contacto que esté disponible para eventuales demandas de información.
- El Director de Operaciones debe evaluar convocar al Comité de Crisis.

3. Medidas adicionales

En lo posible, el Encargado de Orden y Seguridad debe:

Documentar:

- a. La fecha de ingreso del paquete.
- b. El modo de entrega: por envío postal o por cartero
- c. El nombre de la persona que encontró el paquete.
- d. El lugar donde fue hallado el paquete.

Adopte medidas, para no alterar el sitio del suceso.

✓ **Lista de Chequeo en caso de Bomba, vía telefónica.**

1. La amenaza de bomba puede recibirse a través de un mensaje por escrito o por llamada telefónica. En el primer caso, es necesario identificar quién lo encontró o lo recibió, en dónde y, de ser posible, identificar a la persona que lo entregó o dejó. Si se logra la identificación, es muy probable que se pueda invalidar el peligro.

2. Si la amenaza se recibe en forma telefónica, la persona que recibe la llamada debe mantener la calma, escuchar a la persona sin interrumpir y, llegado el momento, preguntar dónde y por qué colocó la bomba, qué pide y cuándo explotará.

3. La persona que recibió la llamada intentará registrar los siguientes datos:

- a. Hora en que fue hecha la llamada.
- b. Hora en que se dijo que explotará la bomba.
- c. Origen de la llamada: larga distancia o local.
- d. Características de la voz: fuerte, aguda, ronca, suave, si denota embriaguez.
- e. Tipo de voz: sexo; edad aproximada: anciano, niño.
- f. Tipo de acento: local, extranjero, coloquial, discutidor.
- g. Dicción: de hablar rápido, lento, tartamudo, nasal.
- h. Manera: calmado, racional, coherente, irritado, irracional, emocional, burlón, obsceno.
- i. Dominio del idioma: bueno, corriente, pobre, vulgar.
- j. Ruido de fondo: bullicio, silencio, animales, oficina, música, voces, autos.
- k. La persona que habló, ¿daba la impresión de estar familiarizado con La Universidad?
- l. Repita las palabras, ojalá textuales, del mensaje o amenaza de bomba.

4. Acciones a seguir, frente a esta amenaza:

- Se debe informar de inmediato al Director de Operaciones y Encargado de Orden y Seguridad, en ese orden.
- El Encargado de Orden y Seguridad debe avisar a Carabineros (133). Se debe indicar a Carabineros una persona de contacto que esté disponible para eventuales demandas de información.
- El Director de Operaciones debe evaluar convocar al Comité de Crisis y evaluar junto a Carabineros, si procede a evacuar el recinto. (Ver **Anexo C**, Aviso a la Comunidad).
- El Administrador debe adoptar medidas para no alterar el sitio del suceso.

Anexo G:

Lista de chequeo en caso de ingreso de persona armada.

Una situación crítica es el ingreso al establecimiento de una o más personas armadas, es decir, cuando uno o más delincuentes, mediante el empleo de armas, explosivos, instrumentos peligrosos o de violencia inusual y en forma desorganizada o sistemática, irrumpen en el recinto y dicha acción deriva en toma de rehenes, en heridos o en muerte de personas.

1. Recomendaciones e instrucciones de conducta personal:

- Mantener la calma.
- Buscar un lugar donde protegerse.
- Esconderse o buscar un sitio seguro donde permanecer. No debe salir de su lugar de protección o escondite.
- Considerar que el área de acción del delincuente es un espacio de absoluto peligro de muerte.
- Encerrarse en la sala de clases y construir barricadas.
- Huir si es que la situación lo permite, aprovechando los sitios que dan la posibilidad de protegerse.
- Si le es posible, debe dar aviso al Encargado de Orden y Seguridad. No debe gritar, ni llamar la atención de los delincuentes.

2. El Encargado de Orden y Seguridad debe dar aviso a Carabineros (133), que son los que deben tomar el control de la situación. Se deben dar las más amplias y rápidas facilidades a la Policía.

3. Disponer para el llamando al mejor testigo de los hechos. En lo posible, recopile y entregue la siguiente información a Carabineros:

- Indique cuál es el nombre de la persona que llama
- Describa brevemente qué fue lo ocurrido.
- Indique si ya ha habido disparados o si se ha empleado algún tipo de violencia.
- Indique si hay heridos y, en caso afirmativo, qué cantidad.
- Señale si hay conocimiento sobre el armamento que portan los delincuentes.
- Indique de cuántos delincuentes se trata.
- Señale si se conoce el nombre de los delincuentes.
- Informe dónde se encuentran los delincuentes. Describa el lugar lo más detalladamente posible.
- Informe dónde se encuentran los alumnos y docentes.
- Señale cuál es la nacionalidad de los delincuentes.
- Informe qué edades se presume que tienen los delincuentes.
- Describa las características personales de los mismos.
- Indique si los delincuentes están enmascarados o vestidos de una manera que llame la atención.

- Señale los nombres de los damnificados, si es que éstos se conocen.
- Nombre a una persona de contacto para la policía y, en lo posible, no corte la comunicación con ellos.

4. El Director de Operaciones debe convocar al Comité de Crisis y de ahí deben emanar todas las decisiones.

5. Medidas adicionales que debe adoptar el Comité de Crisis, sólo en caso de que éstas no signifiquen riesgo:

- Iniciar medidas de socorro: primeros auxilios y cuidado de las víctimas.
- Posibilitar el tránsito de los equipos de ayuda.
- Prestar ayuda a los posibles heridos, en lugares designados para reunirse en estos casos (véase zonas de seguridad en planos del **ANEXO B**).
- Poner a disposición de Carabineros los planos del edificio, de los usos de los recintos del edificio y de las zonas de seguridad.
- Asegurar el cuidado de los miembros de la comunidad escolar.
- Informar a la comunidad, luego de coordinar con Carabineros.
- No proporcionar informaciones a los medios de comunicación. Remitir éstos al departamento de Informaciones de Carabineros y/o Subdirección de Comunicaciones.
- Desocupar el recinto, sólo en coordinación con Carabineros.

6. Con respecto a los delincuentes, se debe esclarecer:

- Si se conoce el motivo del hecho.
- Si hay alguna persona de contacto en la Universidad (compañeros, docentes, auxiliares, etc.).
- Si hay otras informaciones sobre las características del hecho.
- Si los delincuentes conocen la rutina de la universidad y el edificio.
- Cómo lograron los delincuentes ingresar al recinto y al edificio de la Universidad.

7. El Encargado de Orden y Seguridad, debe adoptar medidas para no alterar el sitio del suceso.

Anexo H:

Lista de chequeo ante caso de toma de rehenes

1. En caso de Toma de Rehenes, se debe avisar de inmediato al Encargado de Orden y Seguridad y este al Director de Operaciones.
2. El Director de Operaciones debe convocar al Comité de Crisis y de ahí deben emanar todas las decisiones.
3. El Encargado de Orden y Seguridad debe disponer:
 - a. No ingresar al lugar donde están retenidos los rehenes, pues correría el peligro de ser tomado a su vez como rehén.
 - b. No actuar solo ni por iniciativa propia y siempre racionalmente.
 - c. Evitar reacciones de pánico.
 - d. Evitar provocar a el/los delincuentes. Estos se encuentran en un alto grado de nerviosismo y sus reacciones son impredecibles.
 - e. No entrar en contacto por iniciativa propia con los delincuentes. Aceptar contactos con ellos sólo si es imposible derivar esta comunicación a Carabineros.
 - f. Dar inmediato aviso a Carabineros 133. Debe contactarse el mejor testigo de los hechos y entregar, en lo posible, la siguiente información:
 - Indique cuál es el nombre de la persona que llama.
 - Describa brevemente qué fue lo ocurrido.
 - Indique si hay heridos y, en caso afirmativo, qué cantidad.
 - Señale si hay conocimiento sobre el armamento que portan los delincuentes.
 - Indique de cuántos delincuentes se trata.
 - Señale si se conoce el nombre de los delincuentes.
 - Informe dónde se encuentran los delincuentes. Describa el lugar lo más detalladamente posible.
 - Señale cuál es la nacionalidad de los delincuentes.
 - Informe qué edades se presume que tienen los delincuentes.
 - Describa las características personales de los mismos, si son de sexo femenino o masculino.
 - Indique si los delincuentes están enmascarados o vestidos de una manera que llame la atención.
 - Señale los nombres de los rehenes y de las personas damnificadas, si es que éstos que se conocen.
 - Indique si ya han sido planteadas demandas.
 - Informe si los delincuentes se encuentran bajo los efectos o en dependencia de sustancias adictivas, como alcohol, medicamentos o alucinógenos.
 - Nombre a una persona de contacto para la policía y, en lo posible, no corte la comunicación con ellos.

Anexo I:

Conducta ante medios de comunicación

(Manejo de la información hacia los medios de prensa, radio y televisión)

1. Es aconsejable planificar de antemano cómo será la relación con los medios de información y de qué manera se podrá influir en la cobertura informativa que realicen éstos, proporcionando informaciones atentas a los hechos. Para ello, es necesario observar, en general, lo siguiente:
 - a. Habiendo ocurrido un hecho de violencia en la Universidad, coordine la labor de la prensa tanto con la Subdirección de Comunicaciones como con Carabineros.
 - b. Las informaciones que proporcione a los medios deben ser únicamente aquellas que sean razonables y seguras y que estén basadas en hechos y no en meras suposiciones o deducciones.
 - c. Cada una de las personas afectadas debe poder decidir por sí misma si desea o no cooperar con los medios de información. Sin embargo, no es aconsejable para los afectados tener contacto con los medios.
 - d. Impida el ingreso directo al sitio del suceso. El periodista, incluso, podría intentar ingresar ocultamente o con falsa identidad, haciéndose pasar por un Alumno o Autoridad de Educación.
 - e. Asigne una Sala de Reuniones para la entrega de informaciones.
 - f. Los docentes deben instruir a los alumnos en los principios básicos del trato con los medios, inculcándoles que no deben informar a los periodistas sólo porque éstos los interroguen. Es recomendable entregarles estrategias verbales tales como: “No deseo hablar con usted.”, “Haga el favor de dejarnos solos.”, “No me saque fotografías.”, “Sin comentarios.”
 - g. No facilite nombres o fotografías de víctimas, de supuestos autores del hecho o de familiares, así como tampoco nombres de testigos, amigos de las víctimas, de los autores del hecho o del personal de la Universidad.
2. En el caso de haber ocurrido un hecho de violencia grave, cuyas consecuencias están siendo atendidas por Carabineros, las indicaciones durante la operación son las siguientes:
 - a. Los medios deben ser informados constantemente por la Subdirección de Comunicaciones y atendidos en una sala designada para estos efectos. El Vocero, que a su vez es integrante del Comité de Crisis, debe ser nominada especialmente por sus características para enfrentar a los medios. Debe ser escueto y preciso. Remitir todas las demandas de información por parte de la prensa a Carabineros o al Fiscal designado. La

totalidad del personal de la Universidad debe ser advertido para proceder de esta manera.

- b. Se debe estar preparado frente a la posibilidad de que la Universidad sea literalmente “sitiado” por representantes de los medios. En caso de gran presencia y concentración de éstos, los alumnos deben abandonar la Universidad usando salidas laterales y acompañados por Carabineros, para obviar el contacto con aquéllos.
- c. Se debe usar adecuadamente la página web, para difundir los aspectos más relevantes del hecho.
- d. El lugar donde esté operando Carabineros debe ser clausurado por ellos, impidiendo el acceso también a los representantes de los medios.
- e. Todas aquellas personas (alumnos, docentes, administrativos, auxiliares, sostenedores u otros afectados) que puedan ser blanco de la atención o el acoso de los medios, deben ser trasladados a un lugar inaccesible para éstos y en el cual puedan recibir los cuidados correspondientes.
- f. Luego del retiro de las fuerzas operativas de Carabineros, del Cuerpo de Bomberos y de los servicios de ambulancia y habiéndose coordinado previamente con Carabineros, se debe delegar la elaboración de informaciones y la colaboración con los medios al Comité de Crisis, dirigidos por el Director de Operaciones.

3. También es importante consignar:

- a. Por justificado que sea el interés de la opinión pública, no se debe descuidar la información a la Comunidad. Idealmente, debieran conocer los hechos con antelación a su difusión general a través de la Subdirección de Comunicaciones.
- b. Cada crisis significa una situación nueva, que genera fuerte incertidumbre e inestabilidad en la organización y que puede llevar a riesgos, de los cuales los más relevantes son:
 - Desinformación (rumores).
 - División dentro de la Universidad (sin información legítima es fácil abanderizarse).
 - Escalada (los puntos anteriores permiten sobredimensionar el problema).
 - Reacciones desorganizadas (hacen que se agrave el conflicto).
 - Pánico (lleva a decisiones erróneas).
- c. La comunicación en tiempo de crisis, tiene sus propias reglas:
 - No busque enfrentarse con los medios.
 - Demuestre franca disposición al diálogo.
 - Exteriorice su comprensión de los temores de la Comunidad.
 - Diga la verdad, pero deje claro que la defensa de los derechos de los individuos, la existencia de asuntos pendientes o de investigación implican límites a la total transparencia del momento.
 - No se pierda en detalles ni haga conjeturas. Admita sin rodeos si no sabe algo.
 - Intente no responder consultas telefónicas a no ser que esté plenamente seguro de sus declaraciones. En caso contrario, indique que devolverá la llamada.
 - No proporcione nunca información *off the record*. Todo lo que se diga, se transmite.
 - Trate a todos los medios con la misma atención. Necesita de la confianza general.

Recomendaciones generales para todas las Emergencias

- Mantenga su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos que impidan evacuar a usted y otras personas.
- Procure mantener los pasillos libres de obstáculos.
- Evite almacenar objetos de gran peso y tamaño en lugares altos.
- No actúe impulsivamente ya que aumenta el riesgo de lesionarse usted y los demás.
- El docente a cargo del curso designará a uno o más alumnos para ayudar a otros que tengan dificultad para desplazarse
- Respete los protocolos y no tome decisiones antes de recibirlas por parte del Coordinador de Emergencias.
- Mantenga la calma y transmítala a los alumnos.

Recomendaciones en caso de Sismo, interior sala de clases y oficinas.

- Suspenda cualquier actividad que este realizando.
- Conserve la calma y controle los brotes de pánico que se puedan generar
- Mantener el silencio.
- El docente dará la instrucción al alumno que está más cerca de la puerta para abrirla.
- Los alumnos deberán alejarse de las ventanas, ya que la vibración puede ocasionar ruptura de vidrios.
- Protéjase de la caída de lámparas, artefactos eléctricos, maderas, libros, cuadros etc. Recuerde estar debajo de las mesas y seguir las instrucciones de la ONEMI “Agacharse, Cubrirse y Afirmarse” hasta que termine el movimiento.
- Durante el sismo NO SE DEBE EVACUAR, solo en casos puntuales con daños visibles y considerables en la edificación tales como caídas de muros o fractura de columnas.
- Una vez finalizado el movimiento telúrico al escuchar el sonido de alarma de evacuación, proceda a salir del edificio a la zona de seguridad, ya que pueden generarse replicas de mayor intensidad. En caso contrario permanezca al interior de la sala de clases, solo el sonido de la ALARMA DE EVACUACIÓN le obligará a evacuar en forma inmediata.
- Si escucha un llamado a viva voz de evacuar, debe abandonar sala de clases, respetando las instrucciones aprendidas.

- Al salir utilice la vía de evacuación más cercana a su sala, desplazándose en fila hasta la zona de seguridad.
- Permanecerán en la zona de seguridad, hasta que el Coordinador de Emergencia dé la instrucción de regresar a las salas de clases y/u oficinas, previa evaluación de las condiciones de seguridad.
- En caso contrario esperarán las instrucciones del Encargado de Orden y Seguridad.

Uso del Extintor



- Se retira el extintor adosado a la pared, mediante un soporte.
- Se le quita el sello, halándolo firmemente desde la argolla.
- Se dirige la boquilla donde nace la combustión.
- Se comienza a mover esta de lado a lado en forma de abanico atacando la parte frontal.
- Espera unos segundos hasta terminar de vaciar la carga del extintor.

★ ATAQUE EL FUEGO EN DIRECCIÓN DEL VIENTO.

★ EN SUPERFICIES LÍQUIDAS COMIENCE APAGANDO EL FUEGO POR LA BASE Y LA PARTE DELANTERA DEL MISMO.

★ AL COMBATIR FUEGOS EN DERRAMES EMPIECE A EXTINGUIR DESDE ARRIBA HACIA ABAJO.

★ ES PREFERIBLE USAR VARIOS EXTINTORES AL MISMO TIEMPO QUE EMPLEARLOS UNO TRAS OTRO.

★ ESTÉ ATENTO A UNA POSIBLE REINICIACIÓN DEL FUEGO, NO ABANDONE EL LUGAR HASTA QUE EL FUEGO NO ESTE COMPLETAMENTE APAGADO.

