



UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO

**UNIVERSIDAD DEL BIO BIO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE
SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL BIO-BÍO**



**DIRECCIÓN DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS GENERALES Y PATRIMONIO
UNIDAD MANTENCIÓN Y SERVICIOS**

Sede Concepción:

1

Avda. Collao N° 1202 – Casilla 5C - Código Postal: 4081112 Fono/Fax: (56 – 41) 3111200 – Región del Bio Bio – Chile Sede Chillán:

Avda. Andrés Bello S/N – Casilla 447 – Código Postal: 378000 – Fono Fax: (56-42) 463000 – Región del Bio Bio - Chile

Pág. web: ubb@ubiobio.cl – www.ubiobio.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO

PLANES Y MEDIDAS DE EMERGENCIA

Toda Organización o Empresa, dentro de sus Medidas de Seguridad, contempla sus correspondientes Planes de Emergencia tendientes a establecer los procedimientos que se adoptarán para las diferentes emergencias que puedan ocurrir dentro de las instalaciones. En el caso de la Universidad del Bio Bio consideraremos los siguientes procedimientos:

CONTRA HURTOS

El Código penal, en su Art. 432.- indica lo siguiente “El robo es el delito en el cual alguien se apropia de algo de otro usando la violencia o la intimidación en las personas o la fuerza en las cosas (como romper una ventana). Si la apropiación de algo de otro se hace sin violencia, intimidación o fuerza en las cosas, es un hurto”.

El procedimiento del Servicio de Seguridad ante un hecho de Hurto, será el siguiente:

1. Persona afectada, tomara contacto con el Servicio de Seguridad, ya sea a través de algún guardia del sector, código QR, llamando al 41-3111777 o presionando el Botón de Pánico, en ese instante, guardia de portería central, pedirá antecedentes del hecho e informara al Supervisor de turno.
2. Guardia y supervisor concurrirán al lugar y tomarán conocimiento del hecho, informando a guardia de portería central, quien contactará a Carabineros, para solicitar su presencia en el lugar, además se deberá informar al Encargado de Seguridad de la Universidad.
3. Al llegar Carabineros tomará declaración de los hechos y dejará constancia de las especies sustraídas,
4. Guardia acompañara en todo momento a la víctima, hasta que se termine el procedimiento con Carabineros.
5. Supervisor de turno, dejara constancia en libro de novedades y en reporte de novedades vía email.



UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO

6. Luego de realizada la denuncia, Fiscalía podría requerir contactarse con el afectado, razón por la que es importante que la fiscalía tenga todos los datos de contacto: Nombre completo, Dirección, Fono de contacto y Correo electrónico.

CONTRA ROBO CON INTIMIDACIÓN (ASALTO)

Se llama Robo con Intimidación, al ingreso a un inmueble de uno o más individuos que por intermedio de la fuerza e intimidación con armas, se apropian de bienes o dinero de una entidad.

Como medidas y acciones a tomar por parte de los Guardias de Seguridad, se considerará lo siguiente:

1. El guardia nunca debe desestimar que en su área a resguardar no pueda ocurrir una acción de esta índole, por lo que siempre debe mantener una actitud de alerta en su sector a cubrir, esto con el fin de poder detectar a tiempo cualquier acción por parte de elementos delictivos y dar en forma oportuna la correspondiente alerta a la Jefatura de Seguridad.
2. En la eventualidad que se produzca el Robo con Intimidación, el guardia debe mantener la calma y controlará que las demás personas no entren en pánico y así evitar una acción más agresiva de los delincuentes
3. El guardia debe obedecer al máximo las instrucciones de los delincuentes y tendrá presente que será el blanco de las observaciones de estos, funcionarios y público, por lo que su conducta estará fundada en el buen tino y criterio suficiente para evitar situaciones que involucren un mayor peligro.



4. Mientras se mantenga la acción de los asaltantes, el guardia deberá captar las máximas características que tengan los delincuentes, cojo, alto, flaco, tartamudo etc. Posteriormente a la llegada de la policía entregará estos antecedentes y los que les sean solicitados.

I. ACTIVIDADES POSTERIORES AL ROBO CON INTIMIDACIÓN

1. Dar aviso a Carabineros 133 o PDI 134 y Jefatura Interna.
2. De haber heridos, llamar una ambulancia, como así mismo mantener la calma y tranquilidad entre los empleados y público.
3. No mover ninguna especie y muebles que hayan sido manipulado por los delincuentes.
4. Aportar a la Policía, todos los antecedentes solicitados y las características de los delincuentes.

II. CONTRA SABOTAJE Y AMENAZA DE BOMBA

Se denomina Sabotaje al procedimiento de lucha empleado normalmente por grupos subversivos. Estas acciones van siempre dirigidas contra instalaciones Militares, Gubernamentales y Entidades Privadas.

El Guardia de Seguridad nunca debe desestimar la posibilidad de que en la instalación o sector que está bajo su custodia se pudiese colocar un artefacto explosivo o incendiario, por lo que debe efectuar una búsqueda constante sobre dicha posibilidad durante su turno, especialmente en fechas críticas y de connotación para estos grupos subversivos.



En caso de detectar un bulto sospechoso, debe tomar el siguiente procedimiento:

1. Comunicar a la Jefatura del Servicio de Seguridad de la Instalación, quién avisará a Carabineros 133 para que tome el procedimiento.
2. Aislar el área donde se encuentra el artefacto explosivo e impedir el acercamiento de personas.
3. Proceder a evacuar la instalación afectada y dirigir a las personas hacia las Zonas de Seguridad (espacios abiertos, canchas deportivas).
4. Cortar la energía eléctrica, suministro de gas y combustible del área en emergencia.
5. A la llegada de la Policía, indicarle el lugar del hecho para la toma del procedimiento.

III. MEDIDAS CONTRA INCENDIO

La prevención de incendio es el conjunto de medidas que deben tomarse con el fin de evitar el inicio de un fuego, que posteriormente origina un incendio o siniestro. Los elementos contra incendio con que cuenta nuestra institución son: Red Húmeda, Extintores y Red Seca.

1. Estos elementos se deben usar cuando se detecte un principio de incendio, es decir en el primer minuto de comenzado el fuego.
2. Dado el aviso de incendio, se debe evacuar a las personas en forma ordenada, utilizando las vías de escape y dirigirlas a las Zonas de Seguridad (espacios abiertos o canchas deportivas).



UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO

3. Si el fuego no es controlado en su inicio y este se extiende en su magnitud, estamos frente a un incendio declarado. Ante esta situación se debe llamar inmediatamente a Bomberos 132.
4. Los guardias deben guiar a los bomberos dentro de la instalación señalándole donde se encuentran los accesos y grifos, como así mismo le indicarán donde se encuentran los tableros eléctricos, llaves y estanques de gas, almacenamientos de elementos combustibles, químicos, etc.
5. En estas emergencias se debe tener el máximo de cuidado con personas extrañas que ingresan a la instalación con el único fin de apropiarse de bienes, por lo tanto, los guardias deben tomar todas las precauciones para la protección de estos bienes y tomar el procedimiento que corresponda de acuerdo al marco legal.

IV. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SISMO

El procedimiento de respuesta lo deben dar todas las personas que se encuentren al interior del recinto y/o dependencias.

Los guardias de seguridad facilitaran el desplazamiento de las personas hacia la zona de seguridad establecidas por el Plan de Emergencia de la Universidad.

Se mantendrán alerta y prestarán especial atención a dependencias e instalaciones dañadas o desalojadas con el objeto de evitar que personas ajenas a la institución o no autorizadas se acerquen o ingresen a ellas.



UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO

Si producto de la situación alguna persona requiere atención de primeros auxilios, comunicará por equipo de radio a la central con el objeto de informar a la encargada de primeros auxilios.

V. PROCEDIMIENTO ANTE FUGA DE GAS

El Guardia de Seguridad, al detectar una fuga de gas, dará la alarma a través de su equipo de comunicaciones a la central, informando lugar, sistema afectado, magnitud de la fuga, dependencias afectadas, personas accidentadas si las hubiera.

Procederá a evacuar del área a las personas que trabajan en las cercanías del incidente.

No permitirá que ingresen personas ajenas y sin la protección adecuada para controlar la situación.

Establecerá un perímetro amplio de seguridad, cercando con cinta de peligro, conos o barreras el lugar.

Se procederá a llamar a la entidad abastecedora del servicio.

VI. PROCEDIMIENTO ANTE DERRAME DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Cualquier producto sólido o líquido que tenga etiqueta de “Peligroso” de acuerdo a la Norma Chilena NCh 382 of. 2004, son aquellas que producen o pueden producir daño momentáneos o permanentes a la salud humana, animal o vegetal.



UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO

Al detectar un derrame de sustancias peligrosas dará la alarma a través de su equipo de comunicaciones a la central, informando lugar, sistema afectado, magnitud del derrame, personas afectadas o accidentadas.

Procederá a evacuar del área a las personas que trabajan en las cercanías del incidente.

No permitirá que ingresen personas ajenas y sin la protección adecuada para controlar la situación.

Establecerá un perímetro amplio de seguridad, cercando con cinta de peligro, conos o barreras el lugar

VII. PROCEDIMIENTO DE EVACUACION FRENTE A EMERGENCIAS

Luego de producida una situación de emergencia, siempre se debe considerar la evacuación de las personas por una vía de desplazamiento segura y controlada, esto es, desde un lugar peligroso hacia una zona segura.

Por lo general, la posibilidad de evacuación se producirá cuando ocurra una de las siguientes situaciones:

- Incendio
- Daños Estructurales Severos.
- Fuga de Gas.
- Amenaza de Bomba.
- Disturbios Sociales en las inmediaciones o dentro de las instalaciones

Como norma general, ante un evento de evacuación parcial o total se debe actuar de la siguiente manera:

- Mantener la calma



- Acatar y cumplir instrucciones superiores
- Detener equipos energizados
- En los desplazamientos por escaleras, utilizar los pasamanos.
- No devolverse al lugar desde donde se encontraba.

VIII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTE

Enmarcado dentro de las funciones del Personal de Guardias de Seguridad, se encuentra principalmente la de velar por la integridad física de las personas, especialmente en caso de accidente.

Será misión del personal de guardias coordinar los movimientos o etapas en la asistencia de personas accidentadas.

Cabe señalar que la Universidad del Bío Bío cuenta con dos organismos internos para la asistencia de personas accidentadas, uno para alumnos y otro para funcionarios.

En este instructivo se indican los pasos a seguir en caso de accidente de:

1. **Alumnos:** cuentan con el “Servicio de Salud”, ubicado en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, en horarios inhábiles llamar Servicio Público Ambulancia 131. (opera seguro escolar)
2. **Funcionarios:** cuentan con el “Policlínico”, ubicado en el mismo edificio, en horarios inhábiles llamar Emergencia de la Mutual de Seguridad al 1407.
3. **Empresas Contratistas:** se atenderán en la Mutual de Seguridad en que se encuentren asociados.



UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO

4. **Público en General:** En caso de accidente deben ser derivados a la asistencia pública, o en su efecto si contasen con convenio con alguna otra institución de salud (ambulancia 131)

PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTE DE ALUMNOS

El guardia en caso de tomar conocimiento del accidente de un alumno, tomará el siguiente procedimiento:

1. El guardia procederá a aislar el lugar del hecho con el fin de que personas curiosas no entorpezcan el procedimiento.
2. Si es una lesión leve y el accidentado puede caminar, se acompañará al alumno hasta la enfermería del Servicio de Salud, si por alguna razón no hay nadie en esa dependencia, se le solicitará la cooperación a la enfermera del Policlínico de Funcionarios.
3. Si el accidente es de carácter grave y con el fin de ganar tiempo ante la emergencia, el Portero llamará inmediatamente la ambulancia, independientemente se dará aviso a la enfermera del policlínico del Servicio de Salud para que se constituya en el lugar. (en ausencia de está, solicitar ayuda a enfermera del Policlínico de Funcionarios)
4. Prestar toda la cooperación a la enfermera para que desarrolle su trabajo sin ser entorpecido por los curiosos.
5. Si ocurriese un accidente en horarios en que no funcione el policlínico, el Portero será quien llame la ambulancia 131.



PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTE DE FUNCIONARIOS

Si un guardia detecta o se le comunica que un funcionario sufrió un accidente, los pasos a seguir son los siguientes:

1. El guardia procederá a aislar el lugar del hecho con el fin de que personas curiosas no entorpezcan el procedimiento.
2. Si el accidentado tiene una lesión de carácter leve y puede caminar, deberá acompañarlo al Policlínico de Funcionarios.
3. Si el accidentado no puede movilizarse por sus propios medios, el guardia comunicará por vía radial al portero quién a su vez le avisará a la enfermera del Policlínico de Funcionarios para que concurra al lugar del hecho. (llevar camilla, solo la enfermera autoriza mover al paciente)
4. Si el accidente es de carácter grave y con el fin de ganar tiempo ante la emergencia, el portero llamará inmediatamente la ambulancia de La Mutual De Seguridad, independientemente dará aviso a la enfermera del policlínico para que se constituya en el lugar.
5. Prestar toda la cooperación a la enfermera para que desarrolle su trabajo sin ser entorpecido por los curiosos.
6. Si ocurriese un accidente en horarios en que no funcione el policlínico, el portero será quien llame la ambulancia de la Mutual de Seguridad

Policlínico Estudiantil	1649
Policlínico funcionarios	1352
Ambulancia	131



PROCEDIMIENTO DE ACCIDENTE EN PERSONAL DE CONTRATISTAS

En el caso de accidente de un trabajador de una Empresa Contratista, el procedimiento de asistencia será el siguiente:

1. Según la gravedad del hecho debe solicitar la cooperación en terreno de la enfermera del Policlínico de Funcionarios o del Servicio de Salud.
2. Comunicar al supervisor de la empresa para que coordine, en caso de ser trasladado el paciente, el requerimiento de la ambulancia de la Mutual en la que se encuentren asociados.
3. De no encontrarse el supervisor de la empresa y no saber a que Mutual se encuentran afiliado sus trabajadores, se llamará a la ambulancia de la Asistencia Pública, fono131.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTE DE PÚBLICO EN GENERAL

Si alguien del público y que por diferentes razones se encuentre dentro del recinto y sufra un accidente, se tomará el siguiente procedimiento:

1. Si la lesión fuese de carácter leve, se le solicitará la colaboración de la enfermera del Servicio de Salud o del Policlínico de funcionarios, quien dará la primera atención y derivarla al Hospital Regional.
2. Si la lesión es de carácter Grave, se solicitará la presencia de la ambulancia del Hospital Regional, independiente de llamar a la enfermera del Policlínico de Funcionarios o Servicio de Salud para la cooperación de esta emergencia y prestar los primeros auxilios.