

## **CONTINGENCIAS - EMERGENCIAS**

sept/22/2017 Versión: 04

## **ACCIONES IMPLEMENTADAS**

TIPO DE EMERGENCIA	CARACTERISTICAS	
	Los incendios se clasifican de acuerdo con el tipo de material combustible que arde en:	
	<u>Incendio Clase A:</u> Son fuegos que se producen en materiales combustibles sólidos tales como madera, papel, cartón, tela, etc.	
	<u>Incendio Clase B:</u> Son fuegos producidos por líquidos inflamables tales como gasolina, aceite, pintura, solventes, etc.	
	Incendio Clase C: Son fuegos producidos en equipos eléctricos tales como motores, interruptores, luminarias, etc.	
	Las prioridades en las emergencias de incendio serán como siguen:  Rescate de vidas  Salvamento de propiedades Control del fuego	
	QUE HACER EN CASO DE DETECTAR UN INCENDIO	
	□ Dar la alarma si descubrimos un incendio, primero damos la alarma (Voz alta y/o pito) a los que nos rodean y al encargado de la brigada de incendios, quien comunica al Jefe de brigada el inicio del proceso.	
	☐ Mantener la calma: Si descubrimos un incendio debemos de pensar en unos segundos invertidos en decidir calmadamente nuestra acción, no tendrá una influencia importante en la propagación del fuego mas bien nos permitirá reaccionar en forma más eficaz y segura.	
INCENDIOS	□ Iniciar el combate del incendio mediante el uso de extintores o mangueras según la necesidad o tipo de incendio.	
	☐ Llamar a la compañía de Bomberos según la "Relación de Teléfonos de Emergencia" (ver Anexo 1) en caso el fuego o incendio se propague de manera que no pueda controlarse.	
	☐ Mantenerse actuando en caso de no poder apagar el fuego mediante el empleo de equipo contra incendio, hay que mantener el combate hasta la llegada de ayuda mayor.	
	ACCIONES ESPECIFICAS	
	Si una persona es atrapada por el numo:  - Agacharlo lo más cerca posible al suelo porque es menos contaminado.  Su respiración debe ser certa (per la pariz) hasta liberarse del humo.	
	- Su respiración dehe ser corta (nor la nariz) hasta liberarse del humo.  - Palpe la puerta antes de abrira.  Si actá caliante a al huma cota filtrándosa na obra la nuerta huggue etra calida.	
	- Si está caliente o el humo esta filtrándose no abra la nuerta husque otra salida Si arde la ropa de alguna persona:  - Ordénele que se tienda sobre el suelo cubriéndose la cara y el cuello.  Hágola rodas sobre el suelo e dígola que la baga, luego púbrola con un acces o frazado para	
	- Háralo rodar sobre el suelo o dírale que lo baga. Juego cúbralo con un saco o frazada para si el incendió es en noras de oficina:  - Hacer sonar el timbre de alarma, de no existir alarma comunicar al personal para que proceda a	
	<u>Despues del incendió:</u> - No ingrese al escenario del siniestro sin antes estar seguro que se halla apagado totalmente el fuego.	
	EXTINTORES	

	Trodos los extintores se colocaran en lugares visibles y ubicaran en lugares accesibles o puntos estratégicos, a la altura reglamentaria y de fácil acceso, evitando colocar material frente a ellos lo que podrá dificultar su uso, los cuales serán marcados y señalizados en la parte superior de
	De agua : para incendios tipo A, NUNCA para incendio tipo C. (electricidad)  De agua : para incendios de tipo B y también para incendios de tipo A
	□ Verificar que es el adecuado para apagar el fuego identificado □ Verificar el uso de operación
	CARACTERISTICAS
	Se debe ubicar las instalciones en áreas seguras, con sistemas de contrl de acceso, cerraduras en perfecto estado, sistemas de alarma, etc. Para luego completar con el establecimiento de normas y políticas de seguridad en las que no se debe omitir la instrucción que debe impartirse al personal de la empresa.
	ACCIONES ESPECIFICAS
HURTO Y ASALTO	<ul> <li>□ Tener la certeza o convicción de que se debe intervenir</li> <li>□ Estar convencido de que sabe como intervenir.</li> <li>□ Intervenir con decisión y energía, y cuando tenga que hacerlo entre otras personas, hacerlo concortesía.</li> </ul>
	<ul> <li>□ Emplear procedimientos persuasivos para el trato con las otras personas.</li> <li>□ Evitar actos temerarios, es decir, actuar en forma imprudente y exponerse a los peligros sin sopesar el riesgo que corre.</li> </ul>
	□ Solicitar ayuda por los medios mas rápidos, comunicación inmediata de los acontecimientos a las dependencias de apoyo (Bomberos, Defensa Civil, Policía, Cuadrante de la zona, fuerzas militares, etc.) según la "Relación de Teléfonos de Emergencia" (ver Anexo 1).  □ Actuar con mucha rapidez desplegando la máxima iniciativa e intuición.
	CARACTERISTICAS
	La persona que reciba por teléfono una amenaza de bomba, inmediatamente deberá tratar de obtener respuesta a las siguientes preguntas básicas, para poder ayudar a las autoridades de seguridad competentes a determinar las medidas necesarias, estas preguntas son:  Dónde ha sido colocada la bomba?  De qué tipo de dispositivo se trata?  Qué aspecto tiene?  Por qué motivo se puso la bomba?
AMENAZA O INTRUSION DE BOMBA\ TERRORISMO	Quien reciba la llamada deberá registrar únicamente las palabras exactas que utilizó inicialmente la persona que llamó así como las respuestas a las preguntas que formuló.
	de Emergencia" (Ver Anexo 1).
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	de Emergencia" (Ver Anexo 1).
	ACCIONES ESPECIFICAS
	de Emergencia" (Ver Anexo 1).  ACCIONES ESPECIFICAS  En caso de ubicar un artefacto explosivo, se actuará de la siguiente forma:

	SISMO	Después del Sismo:  Una vez que ha terminado el movimiento sísmico inicie la evacuación inmediata por los lugares trazados, zonas de seguridad pre-establecidas que para ese fin se han señalizado en la ruta de evacuación.  Asegúrese de que sus compañeros estén dentro de la zona de seguridad.  Evitar que el personal evacuado retorne a las oficinas y demás ambientes.  De presentarse casos de accidentados los evacuarán a las zonas seguras para que sean atendidos por el personal de primeros auxilios.  Si a consecuencia del sismo se ocasionaran incendios se evacuará a los visitantes prioritariamente.
		CARACTERISTICAS
ESTAFAS \F	FRAUDES\ CORRUPCION Y SOBORNO	Las formas de producirse el fraude son:    Manipulación de información de entrada, fácil de realizar y muy difícil de detectar, al ser los métodos de validación de entrada simples y, en general, conocidos por un gran número de personas de la empresa.    Alteración o creación de archivos de información. Se alteran los datos directamente del fichero o se modifica algún programa para que realice la operación deseada.    Transmisión ilegal. Interceptar o transferir información.
		CARACTERISTICAS
		Al presentarse un accidente debe procederse a brindar los primeros auxilios, de la siguiente manera:
		□ Inmovilice a la persona afectada sobre todo si se trata de una persona herida que presenta fracturas, salvo que su condición haga urgente su traslado para recibir atención especializada. □ Tranquilice al accidentado, demostrándole la serenidad debida, evitando crear pánico y zozobra. □ Evite comentarios con otras personas en el lugar del accidente y abstenerse de diagnósticos de cualquier naturaleza que resulten contraproducentes. □ Avise al responsable de la brigada de primeros auxilios y/o Jefe de brigada. □ Llamar a las autoridades correspondientes según la "Relación de Teléfonos de emergencia" (Ver Anexo 1). □ Comunicar lo ocurrido al Director de operaciones, quien se encargara de anotar todo nombre de testigos, declaraciones si es posible, cualquier detalle en particular del lugar del accidente, diagrama la posición del vehículo o equipo que participaron. □ Tomar fotografías de ser posible. Preservar la escena del accidente hasta que se complete una investigación total.
		ACCIONES ESPECIFICAS
		Primeros auxilios en quemaduras  □ Aliviar el dolor de la víctima. □ Evitar la infección de la piel utilizando abundante agua o suero, en el caso se halla distribuido. □ Posteriormente cubrirla con vendas estériles y limpias □ Administrar plasma si la víctima está en shock. □ Cuando las quemaduras han afectado los miembros superiores o inferiores se buscará tenerlos

	Primeros auxilios en hemorragia
	Las primeras hemorragias son la pérdida de sangre por efectos del impacto de elementos
	cortantes, punzante o punzo cortantes, que producen heridas en el cuerpo, el primer paso es
	cortar el fluido de sangre, para lo cual puede recurrirse a los siguientes métodos:
	☐ Método de presión directa: consiste en presionar con gasa o un pañuelo limpio, por un tiempo
	prolongado, la arteria afectada, puede realizarse con la mano o ajustarlo con una tela. Es preciso
ACCIDENTRES LABORALES/ AMBIENTALES	cuidar que no se desprendan los coágulos formados en la herida.
	☐ Método de la elevación de los miembros: este método consiste en poner en alto el miembro
	lesionado, luego de ser vendado a compresión, el brazo debe elevarse a una altura mayor que el
	corazón del accidentado. Si la comprensión ni la presión resulta, debe buscarse la ubicación del
	trayecto de la arteria sangrante y presionarla fuertemente contra el hueso. En el brazo, la arteria
	se localiza entre el canal formado entre el bíceps y el tríceps, en los miembros inferiores se
	localiza en la zona del pliegue en la ingle, ahí se cruza con el hueso pelviano.
	Primeros auxilios en asfixias
	Las asfixias son manifestaciones de las alteraciones que sufre el aparato respiratorio debido a
	lesiones en las vías respiratorias por la presencia de cuerpos extraños sólidos en la faringe, por acumulación de secreciones detrás de la garganta, por el enrarecimiento del aire con gases
	tóxicos, humos, uso de grageas.
	Cuando nos encontramos frente a un asfixiado es preciso aplicar la respiración artificial hasta que comience a respirar sin ayuda o hasta que sea declarado muerto por el médico, los métodos son:
	□ Respiración boca a boca.
	□ Reacción por presión manual.
	Primeros auxilios en fracturas
	Las fracturas son roturas que sufren los huesos del cuerpo por efectos de un fuerte impacto, las fracturas pueden ser abiertas o cerradas, las abiertas son aquellas que son acompañadas de heridas externas por las que pueden aparecer segmentos del hueso fracturado.
	Las fracturas cerradas son las que se compromete a los tejidos internos.
	Cuando estamos frente a un accidentado con fracturas, es necesario identificar el segmento fracturado, evitando en lo posible todo movimiento de la zona lesionada se recomienda proceder
	de la siguiente forma:    Proteger al accidentado de otras posibilidades lesiones, ubicarlo en un lugar seguro y no
	moverlo.  Observar y controlar la respiración en caso necesario brindarle la respiración artificial.
	☐ Inmovilizar la parte del segmento fracturado mediante el entablillado y vendaje, hasta que se pueda trasportar al accidentado.
	□ Nunca se debe tratar de colocar los huesos en su sitio, es peligroso, eso solo debe hacerlo él médico.
	CARACTERISTICAS Y ESPECIFACIONES

1		
	VANDALISMO	Se mencionan a continuación algunas medidas que se deben tener muy en cuenta para tratar de evitar las acciones hostiles:    Mantenga la calma   Suspenda inmediatamente lo que está haciendo.   Alejar a personas que se encuentren cerca de las ventanas.   Evite movimientos innecesarios dentro de las instalaciones si es posible mantenga las luces apagadas.   Preste ayuda a quien lo requiera   Evalúe las posibilidades de salir por un lugar diferente a donde se encuentra el problema principal.   Espere instrucciones del responsable de la brigada de otras emergencias.   En caso de que hayan heridos realizar lo establecido en el procedimiento de primeros auxilios.   Si se da orden de evacuación hágalo inmediatamente de acuerdo al procedimiento de evacuación.   Llamar a las autoridades correspondientes según la "Relación de Teléfonos de emergencia"
		CARACTERISTICAS
		El sabotaje es un peligro latente con respecto al manejo de información, el cual constituye la principal herramienta de funcionamiento del mismo. La protección contra el saboteador es uno de los retos más duros. Este puede ser un empleado o un sujeto ajeno a la propia empresa.
		ACCIONES ESPECIFICAS
	SABOTAJE	Medidas de prevención: ☐ Una selección rigurosa del personal.
		Acciones a tomar:  Observar al personal que se desvié de sus labores habituales o ingresa a departamentos que no le corresponden  Tomar nota de las actividades realizadas por dicha persona, indicando: hora exacta, lugar, nombre, etc.  Comunicar al Director de operaciones para que analice la situación y tome las medidas necesarias.  Llamar a las autoridades correspondientes según la "Relación de Teléfonos de emergencia" (Ver Anexo 1).
•	CHATANJE / EXTORSION	CARACTERISTICAS
		Al encontrarse una amenaza del tipo chantaje / extorsión se comunicará de inmediato con el Jefe de Brigada quien evaluará el caso y de confirmarse la situación, tomará las medidas que crea conveniente, guardando total discreción acerca del tema.
		conveniente, guardando total discreción acerca del terra.
		En caso se considere necesario comunicarse con las autoridades correspondientes según la "Relación de Teléfonos de emergencia" (Ver Anexo 1).
		En caso se considere necesario comunicarse con las autoridades correspondientes según la
		En caso se considere necesario comunicarse con las autoridades correspondientes según la "Relación de Teléfonos de emergencia" (Ver Anexo 1).
		En caso se considere necesario comunicarse con las autoridades correspondientes según la "Relación de Teléfonos de emergencia" (Ver Anexo 1).  ACCIONES ESPECIFICAS

	Medidas contra el apagón:	
FALTA FLUIDO ELECTRICO	□ Adoptar las medidas de seguridad e indagar la causa del apagón, puede tratarse de corte de fluido por racionalización, por causa de algún accidente, o de un atentado, de un corto de circuito o un desperfecto. □ Encender las luces de emergencias o tener operativas las linternas de mano, accesibles y cerca de áreas críticas. □ Si el origen del apagón es causado por un corto circuito, corte el fluido bajando el interruptor y comunique inmediatamente a la persona encargada de restituirla o de lo contrario a la compañía eléctrica. □ Si el origen fuese por desperfecto del interruptor proceda igual que en el caso anterior. □ Desconectar o apagar los equipos eléctricos que estuvieran funcionando en el momento del apagón, así protegerá si súbitamente regresa la corriente eléctrica. □ Redoblar la vigilancia en puntos estratégicos, mientras se restablece la energía eléctrica. □ Comunicar a la compañía eléctrica la falta de fluido según la "Relación de Teléfonos de	
	ACCIONES ESPECIFICAS	
LAVADO DE ACTIVOS	<ul> <li>En caso de materializarse un lavado de activos, se debe informar de inmediato a la Gerencia.</li> <li>Se procederá a realizar las investigaciones específicas por parte de las personas designadas por la Gerencia.</li> <li>De comprobarse los responsables del siniestro, se tomaran las medidas correctivas por parte de la Gerencia.</li> </ul>	
	ACCIONES ESPECIFICAS	
FRAUDE DOCUMENTAL	Al detectarse la novedad se prosigue de la siguiente manera: *Informar al encargado del Sistema BASC *Se verifica cual es el personal involucrado y se informa a la Gerencia. *Se investigan los documentos falsificados. *Se realizan descargos a los involucrados y se define medida administrativa a tomar. *Si es documentación del servicio se informara a la autoridad que correspondiente. * Se elaborara informe e investigación y se guardaran las evidencias. * Se hace seguimiento hasta que se cierre el caso, se hace analisis de la situación y se tomen las acciones correctiva.	
	ACCIONES ESPECIFICAS	
HURTO \ PERDIDA DE DOCUMENTOS	Al detectarse la novedad se prosigue de la siguiente manera: *Informar al encargado del Sistema BASC *Se verifica cual es el personal involucrado y se informa a la Gerencia. *Se investigan los documentos hurtados. *Se realizan descargos a los involucrados y se define medida administrativa a tomar. *Si es documentación del servicio se informara a la autoridad que correspondiente. * Se elaborara informe e investigación y se guardaran las evidencias. * Se hace seguimiento hasta que se cierre el caso y se tomen las acciones correctiva.	
	ACCIONES ESPECIFICAS	
	<ul> <li>En caso de presentarse contaminación de la carga liberada, se debe informar de inmediato a la Gerencia.</li> <li>* Se informa a la autoridad correspondiente.</li> <li>• Se procederá a realizar las investigaciones específicas por parte de las personas designadas por la Gerencia.</li> <li>• De comprobarse que hay responsables internos involucrados, se informa al abogado de la empresa para que realiza denuncia penal .</li> <li>*Se elaborara informe e investigación y se guardaran las evidencias.</li> <li>*Se hace seguimiento hasta que se cierre el caso, se hace analisis de la situación presentadas y</li> </ul>	

FALLAS OPERACIONALES POR CONTAMINACION DE LA CARGA -	se tomen las acciones correctiva.	
SAQUEO DE LAS MERCANCIAS	ACCIONES ESPECIFICAS	
	<ul> <li>En caso de presentarse problemas de conrtabando, se debe informar de inmediato a la Gerencia.</li> <li>Se procederá a realizar las investigaciones específicas por parte de las personas designadas por la Gerencia.</li> <li>Informar a la autoridad correspondiente.</li> <li>*De comprobarse que hay responsables internos, informa al abogado de la empresa para que realiza denuncia penal.</li> <li>*Se elaborara informe e investigación y se guardaran las evidencias.</li> <li>*Se hace seguimiento hasta que se cierre el caso, se hace analisis de la situación presentadas y se tomen las acciones correctiva.</li> </ul>	
	ACCIONES ESPECIFICAS	
FRAUDE ELECTRONICO	Al detectarse la novedad se prosigue de la siguiente manera: *Informar al encargado del Sistema BASC *Se verifica cual es el personal involucrado y se informa a la Gerencia. *Se investigan el alcance del fraude. *Se realizan descargos a los involucrados y se define medida administrativa a tomar. *Si es documentación del servicio se informara a la autoridad que corresponde. * Se elaborara informe e investigación y se guardaran las evidencias. * Se hace seguimiento hasta que se cierre el caso, se hace analisis de la situación y se toman las acciones correctiva.	
	ACCIONES ESPECIFICAS	
INTRUSION	Al detectar la presencia de la persona no autorzada se prosigue de la siguiente forma: de acuerdo a lo establecido en el instructivo de Seguridad item "PERSONA NO AUTORIZADA PARA INGRESO"	

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Puntos Modificados	Resumen de Modificaciones
02	27/05/2013	Cambio en la Estructura del Documento	
03	22/07/2014	Se incluyen las emergencias asociados al SGCS establecidas en la matriz de riesgos	- Hurto - Fraude Electronico - Intrusión
04	22 \09\17	Se incluyen atencion a riesgos de acuerdo actualizacion matriz de riesgos	