

MANUAL INTEGRAL DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS (SOP)

Estándares Técnicos, Procedimientos Normalizados, Tramitaciones Legales, Órganos Contralores y Modelos de Actas para Empresas e Industrias en Chile

Razón Social:	ROSALES & CÍA. GESTIÓN DEL RIESGO SpA
Nombre Comercial:	ALERTA SUR SpA
RUT Empresa:	77.654.321-K
Fundador & Gerente General:	Roberto Javier Rosales Lobos (Ex Coordinador RNE)
Domicilio Legal & Base Operativa:	Calle Arauco N° 824, Casa 2, Valdivia, Región de Los Ríos
Marco Regulatorio Base:	D.S. N° 44 (MinTrab), Ley N° 21.364 (SENAPRED), D.S. N° 594 (MINSAL), D.S. N° 43 (MINSAL), Ley N° 21.659 (Seguridad Privada / D.S. 208)
Versión del Documento:	v2.4 - Edición Oficial 2026

DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO: El presente Manual Operativo establece los procedimientos estandarizados de ALERTA SUR SpA para la prestación de servicios de ingeniería, consultoría B2B/B2G, auditorías periciales, gestión de eventos masivos y capacitación laboral. Todos los protocolos están diseñados en estricta conformidad con la legislación chilena vigente y las pautas técnicas de la Dirección del Trabajo (DT), la SEREMI de Salud y SENAPRED.

1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL Y MODELO TRIDIMENSIONAL

ALERTA SUR SpA (Rosales & Cía. Gestión del Riesgo SpA) es una consultora y proveedora especializada en gestión de emergencias, resiliencia corporativa y continuidad operacional, con sede central en Valdivia, Región de Los Ríos. La compañía fue fundada por **Roberto Javier Rosales Lobos**, perito e instructor con más de una década de experiencia coordinando telecomunicaciones de crisis y evacuaciones en emergencias hidrometeorológicas del sur de Chile.

La empresa opera bajo un **Modelo de Negocio Tridimensional** integrado:

Pilar A: Consultoría B2B/B2G & Cumplimiento Legal	Pilar B: Suministros Tácticos OEM & B2B	Pilar C: Hub Cívico & Responsabilidad Social
Asesoría pericial y auditorías de riesgos bajo D.S. N° 44, Ley N° 21.364 SENAPRED y D.S. N° 594. Formulación de Planes Operativos de Emergencia (POE), ingeniería de riesgos en eventos masivos y defensa técnica ante la Inspección del Trabajo.	Manufactura, empaque (kitting) y comercialización B2B/B2C de equipamiento de supervivencia: mochilas estancas TPU IPX7 (72h), botiquines de trauma IFAK con torniquetes CAT Gen 7 e insumos ISP, e iluminación industrial.	Academia cívica e-learning asincrónica (NCh 2728 / SENCE) y cartografía GIS multi-amenaza de zonas de inundación y cotas seguras (+20m) para la comunidad y organizaciones sociales.

2. MARCO NORMATIVO LEGAL Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

La prestación de servicios de ALERTA SUR SpA se fundamenta estrictamente en el cuerpo normativo chileno sobre seguridad ocupacional, protección civil y seguridad privada:

Cuerpo Legal / Norma	Ente Regulador / Emisor	Exigencia Central y Aplicación Industrial
Decreto Supremo N° 44 (2024)	Ministerio del Trabajo y Previsión Social / DT	Vigente desde feb-2025. Deroga DS 40 y DS 54. Obliga a toda entidad empleadora a contar con un Plan de Gestión de Riesgo de Desastres y Emergencias, matriz MIPER y simulacro anual.
Ley N° 21.364 (2021)	SENAPRED / Min. del Interior	Establece el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres. Regula los planes de reducción de riesgo y la coordinación de emergencias territoriales.
Decreto Supremo N° 594 (1999)	MINSAL / SEREMI de Salud	Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en lugares de trabajo. Art. 48 exige capacitación obligatoria en uso práctico de extintores a todo el personal.
Decreto Supremo N° 43 (2015)	MINSAL / Autoridad Sanitaria	Reglamento de almacenamiento de Sustancias Peligrosas (SUSPEL). Exige Plan de Emergencia específico, memorias técnicas y Autorización Sanitaria para bodegas.
Ley N° 21.659 & D.S. 208 (2024)	Subsecretaría de Prevención del Delito / OS-10	Nueva Ley de Seguridad Privada y Reglamento de Eventos Masivos (3.000+ personas). Exige Planes de Seguridad, Puestos de Mando y acreditación de guardias.
Ley N° 16.744 (1968)	SUSESO / Mutualidades (ACHS, Mutua, IST, ISL)	Seguro Social obligatorio contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Establece la responsabilidad legal del empleador en prevención de riesgos.
Ley N° 21.012 / Art. 184 bis CT	Dirección del Trabajo (DT)	Consagra el derecho de los trabajadores a suspender labores y evacuar ante riesgo grave e inminente en catástrofes. Multas de 10 a 60 UTM por obstaculización.

Ley N° 18.168	SUBTEL	Ley General de Telecomunicaciones. Regula la homologación técnica de transceptores portátiles VHF/UHF y la concesión de frecuencias de radio corporativas.
Norma NCh 2728:2015	INN / SENCE	Sistema de Gestión de Calidad para Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), requisito para la comercialización de cursos bajo franquicia tributaria SENCE.

3. CATÁLOGO DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS (PON)

PON-CON-001: Formulación e Implementación del Plan de Emergencia DS 44 / SENAPRED

Objetivo: Diseñar e implementar el Plan de Gestión para la Reducción del Riesgo de Desastres y Respuesta ante Emergencias exigido por el Decreto Supremo N° 44 del Ministerio del Trabajo.

- **Paso 1 (Inspección inicial):** Visita técnica en terreno para identificar amenazas de origen natural (sismos, inundaciones) y antrópico (incendios, fallas eléctricas).
- **Paso 2 (Matriz MIPER):** Evaluación de vulnerabilidades y levantamiento de la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.
- **Paso 3 (Redacción de Protocolos):** Confección de Procedimientos Operativos Normalizados para evacuación, incendios y amagos.
- **Paso 4 (Planimetría NCh):** Elaboración de planos de evacuación a escala con simbología fotoluminiscente normalizada.
- **Paso 5 (Simulacro Anual):** Planificación, ejecución y cronometraje del simulacro anual obligatorio, con emisión del Acta oficial.

Ficha Técnica PON-CON-001: Plazo de ejecución: 10 a 15 días hábiles. Órgano contralor: Dirección del Trabajo (DT) mediante Formulario Único de Fiscalización (FUF). Entregables: Documento del Plan impresión/digital, Matriz MIPER, Planos a escala y Acta de Simulacro.

PON-AUD-002: Auditoría Pericial de Infraestructura y Vías de Evacuación (DS 594)

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las condiciones sanitarias y de seguridad en centros de trabajo e instalaciones industriales.

- **Paso 1 (Despliegue):** Inspección en terreno por perito acreditado dentro de las 72 horas desde la solicitud.
- **Paso 2 (Medición Técnica):** Verificación de anchos útiles de vías de escape, resistencia al fuego (F-60/F-120) y cálculo de densidad de extintores (1 cada 150 m² / máx. 23m de traslado).
- **Paso 3 (Señalética):** Inspección de zócalos continuos, señalética fotoluminiscente Clase A/B y demarcación de Zonas Seguras de Encuentro (ZSE).
- **Paso 4 (Informe de Brechas):** Emisión del Reporte Pericial de Remediación con matriz de hallazgos críticos.

Ficha Técnica PON-AUD-002: Plazo de ejecución: 3 a 5 días hábiles. Órganos fiscalizadores: SEREMI de Salud y Dirección del Trabajo. Entregable: Informe Pericial de Infraestructura y Carta de Remediación.

PON-SUS-003: Plan de Emergencia para Sustancias Peligrosas (DS 43 MINSAL)

Objetivo: Elaborar el Plan de Emergencias y tramitar la Autorización Sanitaria para bodegas de almacenamiento de sustancias peligrosas (SUSPEL).

- **Paso 1 (Inventario SUSPEL):** Clasificación de productos según Norma Chilena NCh 382 y recopilación de Hojas de Datos de Seguridad (HDS NCh 2245).
- **Paso 2 (Análisis de Riesgo):** Desarrollo del análisis de consecuencias y determinación del Director de Emergencias Titular y Alterno.
- **Paso 3 (Memorias Técnicas):** Confección de memoria de ventilación, resistencia al fuego y sistema de contención de derrames (110% del envase mayor).
- **Paso 4 (Tramitación Sanitaria):** Carga de expediente digital en la plataforma *SEREMI en Línea* para la emisión de la Autorización Sanitaria.

Ficha Técnica PON-SUS-003: Plazo de ejecución: 15 a 20 días hábiles. Entidad receptora: SEREMI de Salud.
Requisitos previos: Certificado de Informaciones Previas (CIP) y TE-1 de la SEC.

PON-EVE-004: Ingeniería de Riesgos y Puestos de Mando en Eventos Masivos (Ley 21.659 / DS 208)

Objetivo: Elaborar el Plan de Seguridad y operar el Puesto de Mando Unificado para eventos públicos o privados de gran aforo (3.000+ personas o recintos no habituales).

- **Paso 1 (Acta Descriptiva):** Confección del formulario oficial de la Subsecretaría de Prevención del Delito con cálculo de aforo y evacuación.
- **Paso 2 (Plan de Seguridad):** Diseño de distribución de guardias OS-10, barreras de contención, vías exclusivas de ambulancias y Puesto Médico Avanzado (PMA).
- **Paso 3 (Tramitación Digital):** Carga del expediente en la plataforma segprivada.minsejpublica.gob.cl con 10 a 15 días hábiles de anticipación.
- **Paso 4 (Mando en Terreno):** Despliegue de la interfaz radial interoperable en tiempo real con Bomberos, Carabineros, SAMU y producción.

Ficha Técnica PON-EVE-004: Plazo de tramitación: Mínimo 10-15 días hábiles previo al evento. Autoridad emisora: Delegación Presidencial Regional/Provincial previo informe de Carabineros (OS-10) y SEC.

PON-CAP-005: Capacitación de Brigadas, Extintores (DS 594 Art. 48) y Trauma

Objetivo: Instructivo laboral práctico para dar cumplimiento a la obligación legal de entrenar al personal en prevención de incendios y primeros auxilios.

- **Módulo A (Extintores - Art. 48 DS 594):** Teoría del fuego (Clases A, B, C, D, K), técnica PASS y práctica de extinción de amagos con fuego real.
- **Módulo B (Control de Hemorragias - Stop the Bleed):** Uso correcto de torniquetes CAT Gen 7, empaquetamiento de heridas y parches torácicos.
- **Módulo C (Obligación de Informar - ODI Art. 21 DS 40):** Charla de inducción de riesgos específicos del puesto de trabajo.
- **Certificación:** Emisión de diplomas con código QR de verificación registrados bajo estándares OTEC (NCh 2728).

PON-EQP-006: Suministro de Equipamiento Táctico OEM, IFAK y Radiocomunicaciones

Objetivo: Suministro de lotes de equipamiento técnico certificado bajo estándares SUBTEL, ISP y DIRECTEMAR.

- **Mochilas de Evacuación (72 Horas):** Mochilas técnicas estancas TPU IPX7 (100% impermeables y flotantes) con raciones de supervivencia.
- **Botiquines de Trauma IFAK:** Kits médicos con torniquetes CAT Gen 7 genuinos, gasas hemostáticas y parches de tórax autorizados por el ISP.
- **Radiocomunicaciones Tácticas:** Transceptores VHF/UHF homologados por SUBTEL con cifrado y resistencia hidrometeorológica.
- **Garantía & Respaldo:** Todos los lotes incluyen guía electrónica DTE y ficha técnica timbrada por perito para deducción tributaria.

4. MATRIZ DE ÓRGANOS CONTRALORES, TRAMITACIONES Y PLAZOS

Servicio / Área	Órgano Contralor	Plataforma / Canal	Plazo Legal / Frecuencia	Sanción por Incumplimiento
Plan de Emergencia DS 44	Dirección del Trabajo (DT) / SEREMI Salud	Plataforma MiDT / Inspección Física FUF	Permanente. Simulacro Anual obligatorio.	Multas de 10 a 60 UTM. Paralización de faenas.
Extintores (Art. 48 DS 594)	SEREMI de Salud / DT	Fiscalización en terreno / Carpeta SSO	Mantenimiento Anual. Capacitación continua.	Multas de hasta 300 UTM por la Autoridad Sanitaria.
Bodegas SUSPEL (DS 43)	SEREMI de Salud	SEREMI en Línea	Previo al inicio de almacenamiento.	Clausura de bodega y sumario sanitario.
Eventos Masivos (Ley 21.659)	Delegación Presidencial / OS-10	segprivada.minsegpublica.gob.cl	Mínimo 10-15 días hábiles antes del evento.	Prohibición inmediata de realización del evento.

Radiocomunicaciones	SUBTEL	Ventanilla Única SUBTEL	Previo a uso de frecuencias radioeléctricas.	Decomiso de equipos y multas de la Ley 18.168.
----------------------------	--------	-------------------------	--	--

5. ANEXOS EXIGIBLES, FORMATOS Y MODELOS DE ACTAS

A continuación se presentan los modelos oficiales de actas y formularios exigidos por la fiscalización laboral y sanitaria en Chile:

ANEXO A: MODELO DE ACTA DE CONSTITUCIÓN Y REUNIÓN DE COMITÉ PARITARIO (DS 54)

ACTA DE CONSTITUCIÓN / REUNIÓN MENSUAL DEL COMITÉ PARITARIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD (CPHS)

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 202____, siendo las _____ horas, en las dependencias de la empresa _____, RUT N° _____, se reúne el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

1. ASISTENCIA:

• Representantes Patronales: 1. _____ 2. _____ 3. _____

• Representantes de los Trabajadores: 1. _____ 2. _____ 3. _____

• Experto en Prevención de Riesgos (Derecho propio): _____

2. TABLA Y MATERIAS TRATADAS:

- a) Revisión del cumplimiento del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres (D.S. N° 44).
- b) Inspección de extintores y señalética fotoluminiscente en áreas de producción y bodegas (D.S. 594).
- c) Investigación de accidentes de trabajo o incidentes ocurridos en el período.
- d) Programación de capacitación en uso de extintores y protocolo *Stop the Bleed*.

3. ACUERDOS ADOPTADOS:

FIRMAS MIEMBROS TITULARES:

Presidente CPHS (Nombre y RUT)

Secretario CPHS (Nombre y RUT)

ANEXO B: ACTA OFICIAL DE EVALUACIÓN DE SIMULACRO ANUAL (DECRETO SUPREMO N° 44)

INFORME Y ACTA DE EVALUACIÓN DE SIMULACRO DE EVACUACIÓN (D.S. N° 44 / SENAPRED)

DATOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD:

- Empresa / Centro de Trabajo: _____
- Fecha de Ejecución: ____/____/202____ | Hora de Inicio Alarma: ____:____ hrs. | Hora de Término: ____:____ hrs.
- Hipótesis del Simulacro: [☐] Sismo de Mayor Magnitud [☐] Incendio / Amago [☐] Derrame SUSPEL [☐] Tsunami

MEDICIÓN DE TIEMPOS Y PARTICIPACIÓN:

- N° Total de Personas Evacuadas: _____ (Trabajadores: _____ | Visitas/Contratistas: _____)
- Tiempo Total de Evacuación a Zonas Seguras de Encuentro (ZSE): _____ minutos _____ segundos.
- Desempeño de la Brigada de Emergencia y Líderes de Evacuación: [☐] Excelente [☐] Aceptable [☐] Requiere Mejoras

OBSERVACIONES Y HALLAZGOS TÉCNICOS:

1. Vías de evacuación despejadas y señalética fotoluminiscente visible: [☐] SÍ [☐] NO
2. Apertura correcta de puertas de salida de emergencia: [☐] SÍ [☐] NO
3. Retención o congestión en flujos de escape:

FIRMA VENDEDOR / EXPERTO EN PREVENCIÓN ALERTA SUR SpA:

Firma y Timbre Perito en Gestión del Riesgo

ANEXO C: REGISTRO DE ENTREGA - OBLIGACIÓN DE INFORMAR (ODI - ART. 21 DS 40 / DS 44)

COMPROBANTE INDIVIDUAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS LABORALES (ODI)

En cumplimiento con el Artículo 21 del Decreto Supremo N° 40 y el Decreto Supremo N° 44 del Ministerio del Trabajo, la empresa hace entrega y capacita al trabajador en la Obligación de Informar los riesgos inherentes a sus labores.

• Nombre del Trabajador: _____ RUT: _____

• Cargo / Puesto de Trabajo: _____ Sección: _____

• Fecha de Instrucción: ____/____/202____ | Nombre del Relator / Prevencionista: _____

CONTENIDOS ENTREGADOS Y INSTRUIDOS:

1. Peligros y riesgos específicos del puesto de trabajo y medidas preventivas.
2. Métodos de trabajo seguro y uso correcto de Elementos de Protección Personal (EPP).
3. Plan de Emergencia, Vías de Evacuación y Ubicación de Extintores (Art. 48 DS 594).
4. Protocolo de actuación frente a la Ley N° 21.012 (Derecho a suspensión y evacuación ante catástrofe).

Declaro haber recibido la instrucción teórica y práctica correspondiente, comprometiéndome a cumplir las normas de seguridad de la empresa.

Firma del Trabajador (RUT)

FIN DEL MANUAL OPERATIVO Y REGULATORIO