

FUNDACIÓN INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC
RESOLUCIÓN RECTORÍA N°05/2025
APRUEBA PROTOCOLO DE SEGURIDAD INTEGRAL

VISTOS:

1. La Resolución de Rectoría N°10/2024, que aprueba modificaciones a la Política de Seguridad Integral de Duoc UC.
2. La necesidad de actualizar y compilar en un solo documento los distintos protocolos de seguridad existentes con el objeto de garantizar un entorno seguro para todos los trabajadores y estudiantes de Duoc UC.
3. La facultad otorgada por el literal f) del artículo 5 del Reglamento General Vigente y demás aplicables.

RESUELVO:


PRIMERO: Apruébese el “Protocolo de Seguridad Integral”, cuyo texto se adjunta a continuación de esta resolución.

SEGUNDO: El “Protocolo de Seguridad Integral”, que en este acto se aprueba, entrará en vigencia a contar de esta fecha.

Publíquese, comuníquese y regístrese.

Santiago, marzo 6 de 2025.


CARLOS DÍAZ VERGARA
RECTOR


JOSÉ HUMBERTO SEPÚLVEDA CAVIEDES
SECRETARIO GENERAL

PROTOCOLO DE SEGURIDAD INTEGRAL

Confeccionado por	Miguel Jara Quezada Subdirector de Seguridad
Revisado por	Dirección Jurídica
Fecha	Marzo 2025

ÍNDICE

I. DIRECTRICES GENERALES SOBRE LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD INTEGRAL.	3
II. PROTOCOLO ANTE AGRESIÓN O AMENAZA A MIEMBROS DE LA COMUNIDAD DUOC UC.	4
III. PROTOCOLO ANTE AVISO O INSTALACIÓN DE ARTEFACTO EXPLOSIVO, SIMULADOS, REALES O PAQUETE SOSPECHOSO.	5
IV. PROTOCOLO ANTE DESÓRDENES PÚBLICOS.	6
V. PROTOCOLO ANTE PÉRDIDA, SUSTRACCIÓN O DESTRUCCIÓN DE LA CREDENCIAL PERSONAL DUOC UC.	7
VI. PROTOCOLO SOBRE PORTE DE ARMA BLANCA, ARMA DE FUEGO Y/O CONFECCIÓN ARTESANAL POR PARTE DE LOS TRABAJADORES, DOCENTES O ALUMNOS DUOC UC.	8
VII. PROTOCOLO ANTE SECUESTROS A MIEMBROS DE LA COMUNIDAD DUOC UC.	9
VIII. PROTOCOLO DE MANEJO ANTE SITUACIONES DE SUICIDIO EN ACTIVIDADES DUOC UC.	10
IX. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE HECHOS DELICTUALES.	12
X. PROTOCOLO DE USO DEL BICICLETERO Y SCOOTER EN SEDES DUOC UC.	14
XI. PROTOCOLO PARA ENTREGA DE ANTECEDENTES O DOCUMENTACIÓN A CARABINEROS, PDI O FISCALÍA.	15
XII. PROTOCOLO PARA ENTREGA DE IMÁGENES DE VIDEOCÁMARAS POR SEDE.	15
XIV. PROTOCOLO PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD EN LOS INGRESOS A LAS SEDES.	16
XV. PROTOCOLO ANTE OCUPACIÓN ILEGAL (TOMA DE LA SEDE).	17
XVI. PROTOCOLO PARA INGRESO DE EX ALUMNOS O TITULADOS DUOC UC.	18

I. DIRECTRICES GENERALES SOBRE LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD INTEGRAL.

Las siguientes directrices definen los estándares de actuación que el personal debe seguir para garantizar la protección y el bienestar de todos los miembros de la comunidad.

De esta forma, para garantizar un entorno seguro para todos los colaboradores, estudiantes y visitantes, las siguientes directrices deben ser cumplidas rigurosamente en cada Sede de Duoc UC.

Por lo tanto, ante cualquier incidente o situación de riesgo que ocurra al interior de la Sede, se debe tomar contacto, por el medio más expedito posible, con los responsables de la seguridad. En cada sede, estos responsables serán: el Subdirector de Administración y Gestión, junto con el Jefe de Seguridad o de Servicios Generales, según corresponda.

A nivel estratégico, el equipo de Seguridad Integral estará disponible para asistencia a través de los siguientes contactos:

- **Miguel Jara Quezada** – Subdirector de Seguridad Integral
+56 9 7668 3070
- **Boris Morales Fuentealba** – Analista de Seguridad Integral
+56 9 6754 7102
- **Matías Fuentes Donoso** – Analista de Seguridad Integral
+56 9 9632 4984

Cada sede deberá tener disponible los contactos de emergencias pertinentes según su localización geográfica, que incluya como mínimo, los siguientes números de teléfonos:

- **Carabineros y Policía de Investigaciones (PDI):** 133 y 134.
- **Número del Plan Cuadrante.**
- **Servicio de Salud (Hospital, Cefam, Samu, etc.)** adicional del nivel 131.
- **Bomberos más cercano y CONAF (cuando corresponda)** además del nivel 132 o 130.
- **Cualquier otro necesario para tales efectos.**

En caso de un incidente que requiera la activación de los protocolos de seguridad integral, se deberán registrar todos los antecedentes relevantes (descripción del suceso, hora y nombre del personal de Carabineros a cargo) mediante el formulario de incidentes diseñado para este propósito, a saber:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=Wgv9cmqK_0yJ9r3pYffiUFzoMfJTwzNAoX6OSPnapodUMkFJUUM3VFNISFhVM1BYMUQ0WIBTVlpXTi4u.

II. PROTOCOLO ANTE AGRESIÓN O AMENAZA A MIEMBROS DE LA COMUNIDAD DUOC UC.

A continuación, se detallan las acciones que deben seguirse para prevenir y reaccionar ante situaciones de agresión y amenaza.

1. Definición de agresión y amenaza.

- La agresión se refiere a cualquier acción física que cause daño a otra persona.
- La amenaza implica una promesa de mal futuro, ilícito y determinado, con el objetivo de generar miedo, ansiedad o temor en la persona afectada, como, por ejemplo: las amenazas de muerte.

2. Denuncia de incidentes.

- Dado que la agresión y la amenaza son delitos, las víctimas pueden denunciarlos ante el Ministerio Público. Sin perjuicio de lo anterior, pueden realizarla también internamente en DUOC UC.

3. Canal de denuncias confidencial.

- En caso de una agresión y/o amenaza contra un miembro de la comunidad de Duoc UC, la víctima podrá presentar una denuncia interna de forma verbal o escrita. Si la denuncia es verbal, esta deberá realizarse ante el Generalista de Personas o, en su ausencia, ante el Director. Posteriormente, la denuncia será transcrita y firmada por la persona afectada para formalizarla. Alternativamente, la víctima podrá optar por realizar la denuncia directamente a través del canal de denuncias en la página web de Duoc UC, a saber: <https://seiduoc.integridadcorporativa.cl/>
- Conforme al mérito de los antecedentes DUOC está facultado para tomar medidas adicionales o bien recurrir a las autoridades pertinentes.
- Ante un incidente de agresión física entre personas en el establecimiento de DUOC, el personal de seguridad o el personal autorizado debe intervenir de manera inmediata para neutralizar la situación y detener la agresión sin ejercer violencia innecesaria.
- Una vez controlada la situación, y si la gravedad del caso lo amerita, se deberá contactar a las autoridades correspondientes, tales como Carabineros, la Policía de Investigaciones (PDI) o Seguridad Municipal.

4. Investigación Interna y medidas correctivas.

- En caso de existir una denuncia, se llevará a cabo una investigación interna por la unidad de investigaciones internas de la Dirección Jurídica, pudiendo aplicar medidas correctivas que correspondan, de acuerdo a nuestra normativa interna.

5. Preparación de seguridad y recursos de respuesta.

- Los guardias de seguridad deben mantener actualizados los contactos de emergencia, incluyendo servicios de ambulancia, centros asistenciales, PDI, Bomberos, y el Plan Cuadrante de Carabineros, junto con el número de la comisaría local, para responder de manera oportuna a incidentes de agresión o amenaza. Estos contactos de emergencia deberán estar de manera visible.

6. Registro y Análisis de Incidentes.

- Seguridad Integral, llevará un registro detallado de los incidentes de agresión o amenaza para facilitar el análisis y la referencia futura.

7. Informe Anual de Seguridad.

- Anualmente, la Subdirección de Seguridad Privada preparará un informe que resuma las prácticas adoptadas y las acciones tomadas en respuesta a estos incidentes, basándose en los informes diarios proporcionados por cada sede.

III. PROTOCOLO ANTE AVISO O INSTALACIÓN DE ARTEFACTO EXPLOSIVO, SIMULADOS, REALES O PAQUETE SOSPECHOSO.

1. Recepción de llamada o aviso de existencia de un artefacto explosivo.

- Si se recibe una llamada avisando sobre un artefacto explosivo, la persona que atiende la llamada debe intentar recopilar la mayor cantidad de información posible para facilitar la ubicación del artefacto y, si es posible, obtener detalles sobre la persona que llama. Estos datos serán útiles en la investigación posterior, aún cuando la llamada sea anónima.
- Paralelamente, se debe avisar inmediatamente a Carabineros de Chile.

2. Hallazgo de un artefacto o paquete sospechoso.

- En caso de encontrar un posible artefacto explosivo o un paquete sospechoso, se debe notificar de inmediato al responsable de mayor jerarquía en la sede (por ejemplo, el Director o Subdirector), quien asumirá el control de la situación.
- Se debe evacuar la zona afectada de inmediato y trasladar a las personas a un lugar seguro. De ser necesario, evacuar toda la sede siguiendo las rutas previamente establecidas y asegurando que todos se dirijan a las áreas designadas de seguridad, alejadas del área de riesgo.
- Desde el primer momento, se debe revisar las cámaras de seguridad con el operador de cámara, en busca de cualquier indicio que pueda ofrecer información adicional sobre el incidente o la ubicación del artefacto; para facilitar el trabajo a Carabineros de Chile y obtener un resultado más eficiente.

3. Comunicación con autoridades.

- Contactar inmediatamente a Carabineros de Chile para informar sobre la situación y solicitar la presencia de personal especializado (G.O.P.E). Es fundamental tener en cuenta que la llegada de estos equipos especializados puede demorar, por lo cual se recomienda mantener a todos alejados del lugar del hallazgo hasta su llegada. Se debe contactar inmediatamente al subdirector económico, al jefe de servicios generales y/o el jefe de seguridad, según corresponda.

4. Precauciones críticas.

- En ninguna circunstancia se debe manipular o intentar mover el artefacto o paquete sospechoso. Esto es extremadamente peligroso y está estrictamente prohibido.

5. Resumen de procedimientos clave ante un artefacto explosivo (real o simulado).

- **Detectar** el artefacto (si es visible o si se tiene ubicación aproximada).
- **Aislar el área** inmediatamente, sin acercarse al artefacto.
- **Evacuar** el sitio, asegurando que las personas se trasladen a zonas seguras alejadas del área de riesgo.
- **Contactar a Carabineros** para solicitar la intervención del GOPE.
- **Informar al personal de Seguridad Integral** para coordinación de acciones y reporte del incidente.

IV. PROTOCOLO ANTE DESÓRDENES PÚBLICOS.

Las siguientes instrucciones detallan las acciones que deben realizarse para contener la situación y prevenir posibles daños o riesgos para las personas presentes.

1. Cierre de accesos y control de entradas.

- Ante cualquier indicio de desórdenes públicos, los guardias de seguridad deben proceder de inmediato a cerrar todos los accesos de la sede, concentrándose en el control desde la puerta principal para evitar el ingreso de personas no autorizadas.

2. Notificación a autoridades internas y externas.

- Informar de inmediato al responsable de mayor jerarquía presente en la sede para que esté al tanto de la situación y pueda coordinar acciones.
- El encargado de la sede deberá realizar un llamado al número de contacto del Plan Cuadrante, al número directo de la comisaria del sector o, en su defecto, al número 133 para notificar a Carabineros sobre los hechos.

3. Restricción de acceso a las salidas.

- Los guardias de seguridad deberán evitar que cualquier administrativo, docente o estudiante se acerque a las salidas de la sede durante el incidente, dirigiéndolos a una zona segura previamente delimitada para proteger su integridad.

4. Registro de daños y lesiones.

- Una vez controlados los incidentes, el Subdirector Económico o el responsable designado deberá recopilar toda la información relevante sobre posibles daños a la infraestructura o lesiones a miembros de la comunidad. Estos antecedentes serán esenciales para gestionar el uso de seguros correspondientes. Para tales efectos se debe utilizar el mismo link indicado precedentemente para tales efectos, el cual debe ser recibido por seguridad integral.

V. PROTOCOLO ANTE PÉRDIDA, SUSTRACCIÓN O DESTRUCCIÓN DE LA CREDENCIAL PERSONAL DUOC UC.

1. Asignación de credenciales.

- Todo trabajador nuevo recibirá su credencial al momento de incorporarse e a sus labores en Casa Central o en la sede asignada.
- El retiro de la credencial debe realizarse en la Subdirección de Seguridad Integral.

2. Solicitud de reimpresión de credenciales.

- Si se requiere una reimpresión, en el caso de Casa Central, se debe realizar por correo al área de seguridad Integral mas_seguros@duoc.cl y para las sedes al jefe de servicios generales, jefes de seguridad, jefe de servicios digitales o generalista de personas, según corresponda.

3. Devolución de credenciales al finalizar el contrato.

- En caso de término de contrato o de movilidad interna a otra sede, el colaborador es responsable de devolver la credencial a la Dirección de Personas. Esta Dirección comunicará a la Subdirección de Seguridad Integral, para eliminación de los registros de DUOC registro.

4. Procedimiento en caso de pérdida, destrucción, robo o hurto.

- Si la credencial se pierde o se destruye, el colaborador deberá notificar el incidente mediante correo electrónico para activar el proceso de reposición. Se debe dar aviso

a jefatura o directamente a la subdirección de seguridad integral con copia a la jefatura.

VI. PROTOCOLO SOBRE PORTE DE ARMA BLANCA, ARMA DE FUEGO Y/O CONFECCIÓN ARTESANAL POR PARTE DE LOS TRABAJADORES, DOCENTES O ALUMNOS DUOC UC.

Esta guía busca instruir a las jefaturas, personal de seguridad y demás miembros de la institución en la aplicación de estrategias sobre el porte de arma blanca, de fuego y/o de confección artesanal.

1. Prohibición del porte de armas:

- El porte de armas de fuego y de cualquier tipo de arma de confección artesanal está estrictamente prohibido en todas las instalaciones de DUOC UC.

2. Instructivo:

- Cualquier miembro de la comunidad DUOC UC vea que se está portando un arma dentro de las instalaciones de la sede, deberá notificar de inmediato a su jefatura directa.
- La jefatura que tome conocimiento del caso debe realizar un acercamiento cuidadoso a la persona involucrada para evaluar su estado emocional, nivel de agresividad y el tipo de arma que porta.
- Durante todo el procedimiento se debe privilegiar el diálogo, procurando conducir a la persona a una zona segura y apartada para minimizar el riesgo de daños en caso de un desenlace inesperado.
- De manera paralela, se debe evacuar a los estudiantes y demás presentes del área, manteniendo el orden, el silencio y la calma para evitar pánico.
- En ninguna circunstancia se debe confrontar verbal o físicamente a la persona que porta un arma.
- La jefatura deberá designar a una persona encargada de contactar a Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones (PDI) de manera inmediata para solicitar asistencia y denunciar el incidente.
- En el caso específico de armas blancas, se recomienda una estrategia de abordaje pasivo con apoyo de personal de seguridad en superioridad numérica, siempre priorizando la seguridad de todos los involucrados.

VII. PROTOCOLO ANTE SECUESTROS A MIEMBROS DE LA COMUNIDAD DUOC UC.

Este protocolo detalla las instrucciones y medidas de actuación que deben seguirse para proteger a las personas y reducir los riesgos ante un secuestro.

1. En caso de secuestro dentro de la sede.

- **Mantener la calma:** La persona involucrada en un incidente de secuestro debe esforzarse por mantener la calma, evitando cualquier acción que pueda provocar al secuestrador.
- **Comunicación inmediata:** La persona que tome conocimiento del incidente debe informar de inmediato al Jefe de Seguridad o de Servicios Generales, quien notificará a sus superiores y, a través de los canales regulares, reportará el incidente a Carabineros y/o la PDI.
- **Control de la crisis:** La persona de mayor jerarquía que tenga conocimiento del incidente asumirá el mando de la situación de crisis, coordinando la respuesta inicial.
- **Evacuación preventiva:** Si el secuestrador se encuentra dentro de las instalaciones de DUOC UC, se procederá a desalojar al mayor número de personas posible hacia una zona segura dentro o fuera del recinto, en coordinación con la autoridad policial que esté presente.
- **Refugio o evacuación para los atrapados:** Las personas atrapadas en la zona del incidente deben buscar protección (por ejemplo, estirarse en el suelo y cubrir su cuerpo) o intentar una evacuación cuidadosa para reducir la posibilidad de ser blanco fácil en caso de que el secuestrador esté armado.
- **Asistencia a personas circunstancialmente cercanas:** Si observa que hay personas cerca del sitio del incidente que no se han percatado de la situación, tómelas del brazo de manera amable y condúzcalas a un lugar seguro, indicando que la situación está controlada y que mantengan la calma.
- **En caso de ser tomado como rehén:** Si el secuestrador toma a alguien como rehén, se recomienda no oponer resistencia, responder pausadamente a sus peticiones en la medida de lo posible. Todas las acciones deben realizarse de manera calma y sin movimientos bruscos, intentando que los niveles de tensión inicial disminuyan.
- **Evitar comportamientos de riesgo:** No se debe intentar intervenir heroicamente. Es esencial mantener la calma y, si es posible, alejarse con prudencia de la zona del conflicto. Trate de actuar de forma natural para no alterar al secuestrador.
- **Colaboración con las autoridades:** Una vez que Carabineros o la PDI arriben al lugar, la persona de mayor jerarquía en la sede cederá el control de la situación inmediatamente a las autoridades, brindándoles la cooperación que requieran.
- **Permanezca en un lugar seguro:** Al concluir el operativo policial, se recomienda permanecer alejado de la zona del incidente y esperar las instrucciones de la persona encargada en la sede.

2. En caso de que el secuestrador toma como rehén a una persona y la saca de la sede de DUOC UC.

- **Mantener la calma y no resistirse:** Si el secuestrador toma como rehén a una persona y la saca de la sede de DUOC UC, esta debe evitar oponer resistencia.
- **Notificación inmediata a la jefatura:** Si algún miembro de la Comunidad DUOC UC toma conocimiento del secuestro, deberá informar inmediatamente al directivo de mayor jerarquía disponible. Se debe intentar mantener el máximo de antecedentes del secuestrador para ser entregada a la autoridad (Vestimentas, nombres, apodo, autos, o cualquier otra característica captada en el momento.)
- **Contacto con las autoridades:** El directivo encargado tomará contacto de inmediato con Carabineros, informando sobre lo sucedido y siguiendo las instrucciones que las autoridades proporcionen.
- **Comunicación con la familia:** Se notificará a la familia directa (quienes figuren en el contrato suscrito con DUOC UC) de la persona secuestrada a través del número de emergencia previamente entregado por el miembro de la Comunidad DUOC UC, brindándoles toda la información disponible.

VIII. PROTOCOLO DE MANEJO ANTE SITUACIONES DE SUICIDIO EN ACTIVIDADES DUOC UC.

1. Situaciones de amenazas de suicidio en dependencias de Duoc UC.

- Se entiende por intento de suicidio cualquier acción intencional de una persona que busque atentar contra su propia vida dentro de las instalaciones de Duoc UC.
- Cualquier miembro de la comunidad educativa que identifique una situación de intento de suicidio o detecte conductas de riesgo deberá informar de inmediato a la seguridad de la sede y/o a la autoridad académica presente.
- Dar aviso a Carabineros de Chile (133) si la situación lo amerita.
- El Personal de seguridad acudirá al lugar para evaluar la situación, contener la escena y evitar que la persona se cause daño.
- Si la persona se ha causado daño, el personal de seguridad o quien esté presente deberá solicitar de inmediato asistencia médica ya sea llamando a emergencias (SAMU: 131) o personal médico existente en la Sede.
- Los Directivos de Sede, deberán acudir al lugar y coordinar las acciones necesarias para la contención del afectado.
- Contactar de inmediato al Punto Estudiantil, para activar la red de apoyo psicológica a través de sus profesionales.
- La Subdirección Académica de la sede será responsable de contactar a la familia del afectado(a) de manera empática y responsable, entregando la información pertinente sin generar alarma innecesaria.
- Si la persona requiere atención médica, deberá ser trasladada(o) por los servicios de emergencia de la Sede al centro asistencial más cercano.

- El Punto Estudiantil realizará un seguimiento del caso para brindar apoyo emocional y evaluar medidas de contención en la institución.

2. Prevención y Capacitación

- Se realizarán capacitaciones de forma periódica a docentes, personal administrativo y de seguridad en detección de conductas de riesgo y primeros auxilios psicológicos.
- Se fomentará el acceso a redes de apoyo psicológico dentro de Duoc UC para alumnos y colaboradores.

3. Si el incidente ocurre adentro de las instalaciones de Duoc UC.

- Es requisito que todas las sedes tengan designado un jefe de emergencia, quien deberá proceder de la siguiente manera:
 - Contactar al Servicio de Atención Médico de Urgencias (SAMU) marcando 131.
 - Contactar a Carabineros de Chile marcando 133, y en caso de no obtener respuesta, comunicarse con Policía de Investigaciones de Chile marcando 134.
- El jefe de emergencia notificará de manera urgente la máxima autoridad del recinto con toda la información recopilada. La máxima autoridad deberá informar de la situación al Rector de Duoc UC.
- Aislar el área del incidente e instalar mamparas para proteger la privacidad y dignidad de la persona afectada, especialmente en caso de involucrar a un menor de edad.
- En la medida de lo posible, el jefe de emergencia deberá identificar a la persona afectada y notificar de inmediato a su familia, informando sobre el procedimiento en curso y el centro asistencial al cual será trasladada.
- Está prohibido mover a la persona del lugar hasta la llegada de las autoridades pertinentes.
- En caso de fallecimiento, el jefe de emergencia debe suspender todas las actividades en el recinto y coordinar la evacuación controlada del área, asegurando que se realice con la máxima calma posible. Si la situación no implica un fallecimiento (herido), el jefe de emergencia evaluará si es necesario evacuar las instalaciones.
- Posterior a la emergencia, se procederá con el protocolo establecido para el fallecimiento de un miembro de la comunidad.
- Si la persona afectada es un colaborador de una empresa externa o cualquier otra persona ajena a Duoc UC, se actuará de la misma manera, siempre que la información disponible lo permita.

4. Si el incidente ocurre fuera de las instalaciones de Duoc UC en el contexto de una actividad realizada por la Institución.

- Es obligatorio contar con un número de contacto de emergencia de cada participante en las actividades externas.

- Notificar de inmediato al colaborador responsable de la actividad.
- El colaborador responsable procederá de la siguiente manera:
 - ✓ Contactar al Servicio de Atención Médico de Urgencias (SAMU) marcando 131.
 - ✓ Contactar a Carabineros de Chile marcando 133, y en caso de no obtener respuesta, comunicarse con Policía de Investigaciones de Chile marcando 134.
- El colaborador responsable notificará a su jefatura directa, proporcionando toda la información recopilada sobre el incidente y la persona afectada. La jefatura directa informará a la máxima autoridad del recinto que organiza la actividad, quien a su vez notificará al Rector de Duoc UC.
- El colaborador responsable tomará medidas para proteger la dignidad de la persona, manteniéndola fuera de la vista del público, especialmente si se trata de un menor de edad.
- Está prohibido mover a la persona del lugar del incidente.
- La jefatura directa contactará a la familia de la persona afectada, explicando lo ocurrido y el centro asistencial al cual será trasladada.
- En caso de fallecimiento, el colaborador responsable suspenderá la actividad y coordinará el regreso seguro del resto de los participantes.
- Posterior a la emergencia, se seguirá el protocolo establecido para el fallecimiento de un miembro de la comunidad.

IX. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE HECHOS DELICTUALES.

1. Procedimiento general.

- Cualquier miembro de la comunidad DUOC UC que detecte un hecho delictual deberá informar de inmediato a su Jefatura Directa, proporcionando los antecedentes disponibles para una correcta intervención.
- En caso de ser necesario, se podrá llamar a Carabineros de Chile, a quienes se entregarán los antecedentes del caso.
- Simultáneamente, se deberá informar a la Dirección de Cumplimiento y a la Dirección Jurídica de DUOC UC.

2. Procedimiento ante hechos delictuales cometidos por un trabajador de DUOC UC dentro del recinto.

- Si un miembro de la comunidad es sorprendido en la comisión de un delito, se informará de manera inmediata Jefatura Directa; ésta determinará el curso de acción que se seguirá (Denuncia, llamar a Carabineros o PDI etc.)
- Si es necesario, se podrá solicitar el apoyo del Jefe de Seguridad o de Servicios Generales, según corresponda.

- No se empleará la fuerza para reducir o trasladar al miembro involucrado, salvo en el caso de que esta persona adopte una conducta agresiva o intente agredir a otros. En tales situaciones, se utilizará una fuerza razonable y prudente exclusivamente para contenerlo, sin aplicar técnicas de reducción una vez que esté inmovilizado.
- Al finalizar, todos los antecedentes del hecho serán puestos a disposición de la Jefatura Directa del miembro involucrado, para proceder conforme a los protocolos internos de la institución.

3. Procedimiento ante hechos delictuales cometidos por un alumno de DUOC UC dentro del recinto.

- En caso de detectar a un alumno se debe informar al Director de Sede; quien de acuerdo con las características del hecho resolverá en qué momento se asesora de la Dirección Jurídica o de Seguridad Integral, indistintamente.
- Si la situación lo requiere, se solicitará la intervención del Jefe de Seguridad o de Servicios Generales, según la naturaleza del evento.
- Se evitará emplear la fuerza física para reducir, trasladar o increpar al alumno involucrado en el hecho delictual.
- Todos los antecedentes del hecho serán puestos a disposición del subdirector de Desarrollo Estudiantil y del Director de sede, quien determinará los pasos a seguir.

4. Procedimiento ante hechos delictuales que ocurran fuera de Sede, en actividades organizadas por DUOC UC.

- Este protocolo se aplica a todas las actividades académicas, recreativas, culturales o deportivas organizadas por Duoc UC fuera de sus instalaciones.
- Se consideran hechos delictuales cualquier acto que atente contra la integridad física, psicológica o patrimonial de los miembros de la comunidad, tales como robos, agresiones, amenazas u otros ilícitos.
- Informar previamente a los participantes sobre las medidas de seguridad a seguir durante la actividad.
- Coordinar con las autoridades locales o instituciones como Carabineros de Chile si la actividad lo requiere.
- Definir puntos de encuentro y procedimientos de evacuación en caso de emergencia.
- Cualquier miembro de la comunidad educativa que sea testigo o víctima de un hecho delictual deberá informar de inmediato al encargado de la actividad o a la autoridad más cercana.
- Los encargados de la actividad, deberá garantizar la seguridad de los afectados y trasladarlos a un lugar seguro.
- Ante algún hecho delictual, el encargado de la actividad deberá contactar a Carabineros de Chile o la autoridad competente según corresponda.

- Los encargados de la actividad deberán brindar primeros auxilios si es necesario y solicitar asistencia médica (SAMU: 131).
- El encargado de la actividad deberá informar inmediatamente a la Dirección de la sede sobre lo ocurrido.
- Si un alumno o colaborador resulta afectado, la Subdirección Académica de la sede deberá notificar a sus familiares de manera responsable y empática.
- El encargado de la actividad deberá levantar un informe detallado del suceso, incluyendo testimonios de testigos y cualquier otra evidencia relevante que deba conocer la Dirección de la Sede.
- La Dirección de la Sede brindará apoyo en las gestiones necesarias ante las autoridades policiales y judiciales en caso de denuncias o investigaciones.
- Se ofrecerá orientación psicológica a las víctimas y apoyo legal si corresponde, canalizado a través del Punto Estudiantil o área correspondiente.

X. PROTOCOLO DE USO DEL BICICLETERO Y SCOOTER EN SEDES DUOC UC.

- El área de scooter y bicicleta deben estar en el mismo terreno.
- Siempre estará a cargo y/o vigilado por el equipo de seguridad.
- Debe existir un registro de quién pretende estacionar en el área de scooter y bicicletas, por medio de su cédula de identidad y se le entregará un código de acceso.
- El área debe contar con una señalética visible y con el logo corporativo de Duoc UC que indique “Bicicletero” y/o “estacionamiento Scooter”.
- Dispondrá de un horario tanto diurno como vespertino, según corresponda a la realidad de cada Sede.
- Sólo podrán hacer uso del área de estacionamientos los alumnos regulares, administrativos y docentes de Duoc UC, que cuenten con la autorización respectiva.
- Para efectos del control, existirá un sistema de registro para alumnos, administrativos y docentes, en el que se deberá ingresar los datos personales, los de la bicicleta y/o scooter.
- No podrá hacer uso del bicicletero, cualquier persona ajena a la Institución.
- Sólo podrá retirar el móvil (bicicleta – scooter) el colaborador o alumno que hizo ingreso de este y que figure en el registro. El guardia de seguridad deberá cotejar en el registro, el nombre de la persona que solicita el retiro, debiendo exhibir su cédula de identidad o credencial Duoc UC.
- Los Scooter y bicicletas no deben estar al interior de oficinas y pasillos de la Sede, ya que esto impide el libre desplazamiento ante evacuaciones de emergencias.

XI. PROTOCOLO PARA ENTREGA DE ANTECEDENTES O DOCUMENTACIÓN A CARABINEROS, PDI O FISCALÍA.

- El guardia de seguridad deberá dar aviso en forma inmediata al Subdirector Económico de la Sede o al Directivo que corresponda, ante la presencia del personal de Carabineros, Policía de Investigaciones y/o Fiscalía.
- Se debe informar a la persona de mayor jerarquía quienes son las personas que vienen a realizar una diligencia de Carabineros, PDI o Fiscalía.
- Está prohibida la entrega de información de cualquier tipo, si esta no ha sido solicitada a través de una orden judicial. A su vez, siempre se deberá informar a la Dirección Jurídica de la entrega de información.

XII. PROTOCOLO PARA ENTREGA DE IMÁGENES DE VIDEOCÁMARAS POR SEDE.

- Cada Sede debe designar un responsable del sistema videovigilancia que se encuentra en la instalación.
- Este responsable será la única persona que podrá entregar las imágenes de acuerdo con el requerimiento sobre alguna investigación interna o judicial.
- Se mantendrá el registro de incidentes actualizado, de acuerdo con el formato de información remitido por la Subdirección de Seguridad Integral, donde se hará presente la entrega de imágenes.
- Las solicitudes internas de acceso a las imágenes deberán ser realizadas por correo electrónico y contar con la autorización de la persona responsable (encargado de la videovigilancia o jefe de seguridad). Para solicitudes relacionadas con procedimientos policiales o judiciales, se requerirá una orden emitida por un juez y el visto bueno previo de la Dirección Jurídica.
- Se garantizará la confidencialidad de las imágenes entregadas, limitando el acceso solo al personal autorizado o encargado que haya sido asignado.
- Se realizarán revisiones periódicas del sistema de videocámara para asegurar su funcionamiento y eficacia.
- Se mantendrá un registro detallado de todas las entregas de imágenes de videos incluyendo fechas, horas y detalles. Debe constar digitalmente en el computador.
- Realizar evaluaciones periódicas del protocolo, identificando áreas de mejora y actualizando procedimientos según sea necesario.
- Como instrucción de carácter permanente, se deberá facilitar el trabajo de Carabineros de Chile o PDI en términos investigativos; es por ello que, entendiendo que existe un delito de por medio y las policías están en un proceso de búsqueda de información, se recomienda solamente la observación de las imágenes previa autorización de Seguridad o de la Dirección Jurídica, pero su entrega debe ser siempre con una orden judicial.

XIII. PROTOCOLO PARA ENTREGA DE INFORMACIÓN A BOMBEROS O MUNICIPIOS.

- El guardia de seguridad deberá dar aviso en forma inmediata al Subdirector Económico de la Sede o al Directivo de lo que lo sucede, ante la presencia del personal de Bomberos o del Municipio para realizar una diligencia de levantamiento o requerimiento de información.
- Se debe identificar en el ingreso a la Sede a la persona de mayor jerarquía que concorra con nombre, cargo y diligencia a desarrollar.
- La entrega de información solo podrá realizarse bajo una instrucción expresa impartida por el director o subdirector de Sede, la cual debe enviarse por correo electrónico.
- Si la información solicitada incluye datos sensibles, como información personal de alumnos, docentes, administrativos, contratistas, etc. se deberá entregar sólo al existir una orden judicial que lo autorice.
- Al entregar documentos y/o información, se deberá especificar la fecha y hora exactas en que se realiza dicha entrega, informando de ello por correo electrónico al director de Sede, previa autorización de la Dirección Jurídica.
- Es indispensable que los documentos se manejen con estricta confidencialidad. (Cadena de Custodia)
- Todo procedimiento de entrega de información a las entidades anteriormente mencionadas deberá ser comunicado por correo electrónico a la Subdirección de Seguridad Integral.
- Se deberá dejar constancia en el libro de novedades o en el sistema de registro que utilizan los guardias sobre cada entrega, retención de información o cualquier acción toda en torno a este procedimiento.

XIV. PROTOCOLO PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD EN LOS INGRESOS A LAS SEDES.

- El personal de seguridad de cada Sede deberá portar su identificación personal en todo momento, así como también su uniforme institucional, de acuerdo con la Resolución otorgada por el personal de Carabineros de OS10.
- Deberán mantener un sistema de registro de control de acceso para cada persona externa a las instalaciones de la Sede.
- Deberán solicitar la identificación de todas las personas externas a la Sede (cédula de identidad, pasaporte, licencia de conductor), quedando registro de aquello (Nombre, hora, lugar donde se dirige) en el sistema de control de ingreso que cada Sede deberá mantener.
- La cédula de identidad puede solicitarse, pero no puede dejarse en custodia a cambio de otro documento.
- Deberá disponerse de un lanyard (cinta o cordón que se usa alrededor del cuello o de la muñeca para sostener objetos pequeños, como tarjetas de identificación,

credenciales, llaves o dispositivos electrónicos) con una tarjeta de visitas para los externos a la sede.

- Mantendrán comunicación directa a través del sistema de radio con el jefe de Seguridad o Servicios Generales según corresponda, con el fin de dar aviso oportuno de cualquier hecho de importancia.
- Efectuarán rondas preventivas para detectar deficiencias las cuales informará a su jefe directo quien continuará con el conducto regular para reportar a los subdirectores de sede y a Seguridad Integral si corresponde.
- Velarán por el control seguro de llaves de acceso de acceso a áreas restringidas.
- Realizarán rondas periódicas por el perímetro de la Sede, con énfasis en lugares vulnerables, como el ingreso principal, acceso posterior y estacionamientos.
- Verificación de todas las credenciales que correspondan a los proveedores y personal externo a la Sede. De esto debe quedar registro en un libro o sistema informático si se mantiene.
- Dar una respuesta oportuna y coordinada con el Jefe de Seguridad o Servicios Generales según corresponda, ante algún hecho o incidente en los ingresos a la Sede.
- Mantener en forma actualizada, los números telefónicos y contactos de:
 - Carabineros de Chile.
 - Policía de investigaciones de Chile
 - Nro. del Plan Cuadrante correspondiente al sector.
 - Bomberos de Chile.
 - SAMU.
 - Ambulancias.
 - Emergencias de la Municipalidad.
 - Seguridad ciudadana municipal.
 - Etc.
- Tener claridad respecto a las políticas de diversidad e inclusión.

XV. PROTOCOLO ANTE OCUPACIÓN ILEGAL (TOMA DE LA SEDE).

- Ante la primera señal de una posible ocupación ilegal, el personal de seguridad deberá notificar de inmediato al Director de la Sede o al directivo que lo sustituya.
- Cabe destacar que cada Director de Sede o el directivo que lo sustituya tendrá la obligación de tener una carta para tales efectos.
- El subdirector Económico deberá contactar a Carabineros de Chile para notificar la situación y solicitar apoyo para una resolución pacífica del conflicto.
- En caso de un eventual desalojo, este deberá realizarse con la autorización previa del director de la Sede.
- Para llevar a cabo el desalojo, se deberá coordinar con Carabineros de Chile la designación de un agente de diálogo para las negociaciones con los ocupantes ilegales.
- Se deberá considerar solicitar la participación de personal femenino de Carabineros de Chile en el procedimiento de desalojo, y es recomendable que se utilice un equipo de filmación durante el proceso.

- Cualquier procedimiento deberá ser informado mediante correo electrónico a la Subdirección de Seguridad Integral y considerado además en el reporte de actividades diarias.

XVI. PROTOCOLO PARA INGRESO DE EX ALUMNOS O TITULADOS DUOC UC.

- El exalumno(a) que se presente en una Sede deberá presentar su cédula de identidad junto con una tarjeta de identificación que lo acredite como exalumno(a) de Duoc UC. Esta tarjeta deberá ser creada y gestionada por el área de Gestión de Titulados Central la cual puede ser digital.
- El motivo de ingreso del exalumno(a) y el lugar específico de la visita deberán registrarse en el libro de novedades, o sistema electrónico afin, lo que permitirá entregar la acreditación correspondiente para el acceso al área designada.
- Los exalumnos(as) podrán ingresar a los espacios de uso común previamente definidos por la Dirección de la Sede.
- En caso de necesitar acceso a áreas específicas como laboratorios, talleres o sectores restringidos, se deberá contactar a la persona responsable de dicha área, quien asumirá la supervisión del exalumno(a), o bien, presentar una autorización escrita emitida por un Directivo de la Sede.
- Está prohibido el ingreso de exalumnos(as) durante eventos cerrados o fuera del horario regular de la Sede.
- El acceso será registrado en un sistema digital o manual, indicando la fecha, hora de ingreso y salida, motivo de la visita, y contacto interno responsable dentro de la Sede.
- Queda estrictamente prohibido el acceso a áreas sensibles como salas de servidores, centrales o salas de videovigilancia, oficinas administrativas o espacios con información confidencial, salvo autorización expresa de los Directivos de la Sede.
- No se permite el ingreso de exalumnos(as) con equipos, herramientas o materiales que puedan representar un riesgo para la seguridad de las instalaciones o de las personas.
- Los exalumnos(as) deberán respetar en todo momento las normas internas de Duoc UC, incluyendo el reglamento de seguridad y convivencia.
- Cualquier comportamiento inapropiado, sospechoso o fuera de norma será reportado de inmediato al área de Seguridad de la Sede.
- Los exalumnos(as) que incumplan este protocolo podrán ser sancionados con la restricción o prohibición de ingreso a las instalaciones de Duoc UC.