



MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS PUERTOS DE TALCAHUANO

Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
Versión 0	Guacolda Vargas Cruz Gerenta de Desarrollo y Sostenibilidad	Rodrigo Monsalve Riquelme Gerente General	Acuerdo Directorio, sesión del 20 de diciembre de 2018
Versión 1	Guacolda Vargas Cruz Gerenta de Desarrollo y Sostenibilidad	Rodrigo Monsalve Riquelme Gerente General	Acuerdo Directorio, sesión del 28 de diciembre de 2019
Versión 2	Guacolda Vargas Cruz Gerenta de Desarrollo y Sostenibilidad	Rodrigo Monsalve Riquelme Gerente General	Acuerdo Directorio, sesión del 28 de diciembre de 2020
Versión 3	Guacolda Vargas Cruz Gerenta de Desarrollo y Sostenibilidad	Rodrigo Monsalve Riquelme Gerente General	Acuerdo Directorio, sesión del 23 de diciembre de 2021
Versión 4	Guacolda Vargas Cruz Gerenta de Desarrollo y Sostenibilidad	Arturo Morello Fuentes Gerente General (i)	Acuerdo Directorio, sesión del 27 de diciembre de 2022
Versión 5	Guacolda Vargas Cruz Gerenta de Desarrollo y Sostenibilidad	Comité de crisis	Acuerdo Directorio, sesión del 26 de diciembre 2023
Versión 6	Carlos Aránguiz Olguín Gerente de Concesiones	Comité de crisis	Acuerdo Directorio, sesión del 30 de diciembre 2024
Versión 7	Luis Quiroga Ossandon Gerente Legal	Comité de Crisis	Acuerdo de Directorio, sesión del 23 de diciembre 2025

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	1 de 57

Tabla de contenido

1.	Introducción.	2
2.	Objetivos del Plan de Crisis	3
3.	Crisis: Definiciones y alcances	3
3.1.	Consecuencias de las crisis	3
3.2.	Tipos de crisis	4
3.3.	Crisis evitables o no evitables	4
3.4.	Metodología de trabajo para enfrentar una crisis	4
4.	Plan de Gestión de Crisis	5
4.1.	Acciones preventivas	5
4.2.	Pasos para realizar un Plan de Gestión de Crisis	7
4.3.	Roles en el Comité de Crisis	9
4.4.	Medidas para trabajar para prevenir o mitigar una crisis	10
4.5.	Tipos de Reuniones	10
4.6.	Periodicidad de estas reuniones*	12
4.7.	Reuniones técnicas para manejo de contingencias	12
5.	Comunicación de hechos de importancia, gravedad o trascendencia.	13
5.1.	Hechos de importancia, trascendencia o gravedad	13
5.2.	Principio de comunicaciones de Puertos de Talcahuano	14
5.3.	Política de comunicaciones de Crisis de Puertos de Talcahuano	15
6.	Indicadores de desempeño	16
7.	ANEXOS	17
	Anexo 1: Plan de Enlace con Autoridades	17
	Anexo 2: Sobre relación procedimental.	19
	Anexo 3: Plan de Enlace Interno Puertos de Talcahuano	20
	Anexo 4 “Sobre hechos de importancia, trascendencia o gravedad”	21
	Anexo 5 Modelo de Evaluación tipo	22
	Anexo 6 Plan de seguridad y emergencias.	24
	Anexo 7. Propuesta de protocolo de acción según tipo de crisis	38
	Anexo 8: Tabla de ocurrencia de conflictos	43
	Anexo 9: Mensajes comunicacionales	44
	Anexo 10: Enlace Con Medios.	45
	Anexo N° 11: Check List Plan de crisis.	52
	Anexo N°12: Matriz de riesgos Puertos de Talcahuano, según tipo de Riesgos de crisis	53

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	2 de 57

1. Introducción.

Este documento fue elaborado utilizando como referencia el Capítulo 17 sobre Gestión de Crisis del Código SEP, con el propósito de conducir de la mejor forma posible las eventuales crisis que se puedan generar, considerando siempre la infraestructura que posee la empresa y el entorno social en el que se inserta, condiciones que resultan claves para el desarrollo de las acciones.

El instructivo del SEP reconoce que la vinculación con los actores de nuestro entorno social tiene una importancia decisiva a la hora de gestionar un evento no deseado, tal como se menciona en la Política de Sostenibilidad y en la Política de Derechos Humanos. Además, se efectuó un análisis preliminar de la situación en la que se enmarca el trabajo de Puertos de Talcahuano.

Este documento, según lo propuesto por el SEP, es una guía al trabajo para dar respuesta oportuna, adecuada y coordinada frente a una crisis, sea ésta causada por agentes destructivos de origen natural o humano, debiendo tomar especial consideración que, un mal manejo de los sucesos que ocurran puede tener un impacto en la imagen y prestigio de nuestras empresas y, por ende, en el Gobierno de Chile.

Este documento corresponde a la Versión 7 del Plan de Gestión de Crisis de Puertos de Talcahuano, reemplaza la Versión 06 aprobada por el Directorio el día 30 diciembre de 2024.

De acuerdo con la Guía de Gobierno Corporativo se debe realizar una actualización al menos de cada 18 meses.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	3 de 57

2. *Objetivos del Plan de Crisis*

Objetivo General

Establecer la política, los principios y las directrices de la gestión de crisis con una adecuada respuesta institucional ante la ocurrencia de cualquier crisis interna y externa que pudiese desestabilizar o afectar la imagen corporativa de la Empresa Portuaria Talcahuano -San Vicente, Puertos de Talcahuano; y en consecuencia merme su reputación o debilite su credibilidad ante sus públicos externos e internos, de acuerdo con los principios de sostenibilidad de la empresa.

Objetivos Específicos.

- Minimizar los riesgos ante diferentes situaciones de emergencia, considerando a través de acciones preventivas.
- Establecer un Plan de comunicación de hechos de importancia o trascendencia, relativos a la situación que se lleva a cabo, por parte de la Gerencia General de Puertos de Talcahuano.

3. *Crisis: Definiciones y alcances.*

Este Plan recoge para su elaboración conceptos contenidos en el Código SEP, que son claves para la comprensión y actuación del equipo.

Crisis: Toda situación particular, derivada de un riesgo visualizado o no, que altera el de mayor o menor forma el funcionamiento regular de la empresa y que puede, según su gravedad y mal manejo, generar un estado temporal de trastorno y desorganización, principalmente por la incapacidad para abordar dichas situaciones que sobrepasan los métodos acostumbrados de solución de problemas.

3.1. *Consecuencias de las crisis*

- Provocan gran presión mental;
- Amenazan los objetivos y valores de personas u organizaciones;
- Producen sobrecargas de información y ambigüedad de las mismas;
- Generan fatiga mental y física;
- Provocan tensiones en los grupos y en las personas.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	4 de 57

3.2. Tipos de crisis

Siguiendo las directrices del Código SEP, podemos clasificar a las crisis según su origen, de acuerdo con lo siguiente:

- Desastres Naturales: Inundaciones, tsunamis, deslizamientos de tierra, huracanes, avalanchas, erupciones volcánicas, aluviones, vientos, lluvias, granizos, nevazones, sequías, trombas de agua, tormentas eléctricas, desastres biológicos, incendios forestales, impactos de origen cósmico, etc.
- De origen antrópico: Fuga de materiales radioactivos, contaminación por derrame de petróleo u otras sustancias químicas, movimientos sociales (huelgas, motines, manifestaciones), incendios, atentados terroristas, entre otros.
- Otras: Fallas tecnológicas, cambios en los mercados, relaciones de negocios, fallecimiento de una persona en la organización, entre otros.

3.3. Crisis evitables o no evitables

En ambos tipos de crisis el(la) Gerente(a) General de Puertos de Talcahuano debe informar al(la) Presidente(a) del Directorio de Puertos de Talcahuano y al(la) Director(a) Ejecutivo(a) del SEP y todo hecho de trascendencia, gravedad o importancia que esté ocurriendo, con el objeto de cooperar con su gestión y evitar que una situación que se pueda manejar adecuadamente se transforme en un foco de conflicto de manera grave para el Gobierno de Chile.

3.4. Metodología de trabajo para enfrentar una crisis

No obstante, Puertos de Talcahuano, gestiona sus riesgos a través de diversas acciones preventivas con mecanismos que funcionan de manera constante (señalados en el siguiente punto), no es posible evitar algunos tipos de crisis, por lo cual es relevante la preparación del manejo de las crisis.

Plan de Enlace de Autoridades

Esta información denominada Plan de Enlace de Autoridades, consigna la información actualizada de las Autoridades Regionales, Provinciales y Comunes relevantes para puertos de Talcahuano (Anexo N° 1 “Plan de Enlace de Autoridades”), alineados con los planes regionales, provinciales y comunales para la Gestión de Riesgo de desastres contemplados en la Ley 21.364

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	5 de 57

Según lo anterior, el Plan de Enlace de Autoridades contiene los datos de contacto de las autoridades a quienes contactar para solicitar apoyo ante un hecho que nos afecta como organización o para requerir antecedentes que nos permitan tomar mejores decisiones.

Esos apoyos no eximen a los(las) ejecutivos(as) de la empresa de tomar determinaciones propias, dado que Puertos de Talcahuano es una entidad autónoma.

4. Plan de Gestión de Crisis

4.1. Acciones preventivas

Puertos de Talcahuano, con el objetivo de impedir crisis evitables, gestiona sus riesgos a través de diversas acciones preventivas, entre otras:

- Monitoreo continuo: a través de sus diferentes gerencias en el ámbito de funcionamiento de la empresa, sus concesionarios y arrendatarios, y grupos de interés realiza periódicamente monitoreo de la información de prensa y redes sociales, entre otros, así como inspecciones, auditorías y otros mecanismos de seguimiento que pueden alertar sobre alguna posible incidencia.
- Reporte de sostenibilidad de Puertos de Talcahuano, integrados o no integrados, anualmente se realiza un levantamiento de los riesgos, y sus impactos, identificados a partir del trabajo con los grupos de interés, a través de entrevistas y focus group, generándose un plan de trabajo anual.
- Consejo de Coordinación Ciudad Puerto de Talcahuano: agenda de trabajo junto a autoridad comunal y regionales.
- Mesa portuaria Comunal: agenda de trabajo junto a la Municipalidad de Talcahuano.
- Comité Portuario de Coordinación de Servicios Públicos de Talcahuano, agenda de trabajo con servicios públicos que participan del comercio exterior.
- Matriz de riesgos de la empresa: cada año se actualiza, considerando entre otros, los insumos indicados en forma precedente. La Matriz es revisada por el Comité de Auditoría, Riesgos y Tecnología para su aprobación por el Directorio de la empresa, la cual es gestionada mediante un Plan de Mitigación Anual, el que tiene seguimiento periódico. La Matriz de Riesgos de la Empresa ha incorporado la identificación de las situaciones de riesgos de crisis y los protocolos de acción, adjuntos en el Anexo N°12 Matriz de Riesgos según tipo de crisis, y los Anexos N° 6: Plan de Seguridad y Emergencias y Anexo N°7 Protocolo de acción según tipo de

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	6 de 57

crisis, respectivamente.

- Extranet corporativa con boletines de información interna semanal.
- Orgánica interna de emergencia y seguridad: funcionamiento periódico del Comité de Emergencias y Seguridad y del Grupo de reacción y Emergencias.

En este marco de actuación, y de la identificación de diversos tipos de crisis que podrían impactar la gestión y reputación de Puertos de Talcahuano como las identificadas en Anexo N°12. Se considera:

- Creación de un Plan para cada crisis potencial que pueda ocurrir con un cierto grado de probabilidad, considerar los escenarios probables de conflictos de la empresa y actualizarlos conforme a la evolución de estos. En punto 4.2, se presentan los pasos generales para elaborar el Plan de Gestión de Crisis.
- Evaluación del Plan de manejo de crisis, de la gestión y de los daños, para identificar el origen de la crisis y aplicar los ajustes necesarios en la organización para evitar ocurran de nuevo o un mejor manejo, según lo que aplique, realizar adaptaciones al Plan de manejo de crisis.
- Verificar la operatividad del Plan, al menos una vez al año, mediante la realización de un simulacro de crisis (emergencia por definir).

4.2. Pasos para realizar un Plan de Gestión de Crisis

Puertos de Talcahuano, considera los 5 pasos recomendados en el Código SEP para realizar un Plan de Gestión de Crisis:

Paso 1: Análisis de la situación

Para evaluar la situación real en la que se encuentra la empresa, conforme a la apreciación de sus clientes internos y externos e información estadística relevante referente a su core business: primero se recolectará información de manera constante a través de fuentes de información abiertas y cerradas, con el fin de identificar los potenciales conflictos que se prevén en el corto, mediano y largo plazo, con el objeto de ir trabajando en la solución de ellos, generando acciones preventivas tales como, reuniones de trabajo, activar comités dentro de la empresa, generar instancias de comunicación con los trabajadores y trabajadoras, entre otros.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	7 de 57

Paso 2: Diagnóstico

Del análisis de la situación, se tendrá una visión lo más amplia posible de los problemas detectados que nos podrían afectar, asimismo los aspectos no cuantificables del problema deberán ser considerados para obtener una visión completa del mismo.

Paso 3: Definir Objetivo

Definir un objetivo según sea el tipo y complejidad de crisis en desarrollo, en general los objetivos se deben orientar a: a) Reducir el impacto de efectos negativos de la crisis específica sobre la imagen de la empresa; y b) Generar confianza en el compromiso y capacidad de la empresa para contener y controlar cualquier posible incidente relacionado con nuestra actividad e imagen.

Paso 4: Convocar Comité de Crisis (Comité de Trabajo):

El Gerente o la Gerenta General de Puertos de Talcahuano debe convocar Comité de Crisis con el objetivo analizar las condiciones sobre las cuales preparará y actualizará el Plan de gestión de crisis específico, para ello debe definir lo siguiente:

Integrantes: Gerentes (as): General, Administración y Finanzas, Concesiones, Legal y Desarrollo y Sostenibilidad, o sus respectivas suplencias definidas por cada cual, en caso de alguna ausencia. Se podrá incluir a algún invitado especial y/o a empresas concesionarias de los terminales portuarios, según corresponda, y de acuerdo con lo indicado en Anexo 3: Plan de Enlace Interno Puertos de Talcahuano.

Desarrollo:

En su constitución se explica el objetivo de crear un Plan de Gestión de Crisis, que en base a la matriz de riesgos se identificarán potenciales problemas a enfrentar, respecto de los cuales, cada persona convocada en función de su cargo expondrá la situación atingente a su respectiva área con respecto a los problemas que se podrían enfrentar (Operaciones, Logística, Financiera, Personal, Comunicaciones, Social). Las reuniones del Comité de crisis contarán con actas donde constarán los acuerdos.

Secretario Técnico:

El Gerente o la Gerenta General como Líder del Comité de Seguridad Emergencia y Presidente (a) del Comité de Crisis, será apoyado por el Gerente (a) Legal, o su suplente quien será el Gerente(a) de

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	8 de 57

Administración y Finanzas, quien tomará nota de las reuniones, comunicará a las personas involucradas las decisiones adoptadas para la próxima reunión, mediante un correo electrónico o memorándum escrito.

Paso 5: Resultado

Del análisis de la información interna realizado en el Comité de Crisis específico se formará el primer diagnóstico de lo que podría suceder y las soluciones que se pueden adoptar, lo que se convertirá en el inicio del trabajo constante y permanente en la materia. Las acciones deben ser concretas y medibles.

El plan considerará las reuniones detalladas en los puntos 4.5 y 4.7 y las acciones indicadas en el Plan de Seguridad y Emergencias vigente (Anexo 6) de Puertos de Talcahuano, entre otras acciones.

4.3. Roles en el Comité de Crisis

El Comité de Crisis, considerarlos siguientes ocho roles y sus respectivas funciones:

Rol	Función
1. Presidente(a) Comité de Crisis	Es el(la) Gerente(a) General, quien deberá encabezar los comités que se realicen. Se transforma en el centro de la crisis, debe estar permanentemente informado sobre lo que está aconteciendo. Debe cuidar sus actuaciones, por las repercusiones que podrían tener en su evaluación.
2. Vocero(a)	Los voceros serán el(la) Presidente(a) del Directorio, el(la) Gerente(a) general y/o Gerentes(as) de área, según sea el tipo de crisis en desarrollo. Es la persona puede ser designada por ser experto en la materia de comunicaciones y/o sus buenas relaciones con los medios. Debe ser una persona con credibilidad y capacidad de reacción ante situaciones complejas.
3. Encargado(a) de comunicaciones	Deberá asesorar al(la) Gerente(a) General antes de cualquier intervención pública con los medios de comunicación social.
4. Responsable de relaciones extra institucionales	Es la Gerenta(e) de Desarrollo y Sostenibilidad, quien deberá mantener las buenas relaciones con otras instituciones que apoyarán la gestión interna y con otros actores de nuestro entorno. Debe tener un adecuado manejo y destacar por sus habilidades blandas, lo que logrará facilitar ostensiblemente la relación o tensión que se genere en los momentos críticos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	9 de 57

5. Los(as) Expertos(as)o Jefes(as) de Servicios	Forman parte fundamental del comité del equipo de asesores del(la) Presidente(a) del Comité. Son ellos(as) los que conocen a la perfección el desarrollo de los acontecimientos y deberán trabajar en conjunto con los analistas de información para entregar, conforme a su experiencia, la lectura más adecuada a lo que se está desarrollando en el momento o los alcances que podría tener una determinada situación.
6. Analista de Información	Es la persona encargada de analizar las distintas fuentes de información (abiertas y cerradas) y generar un reporte consistente entre lo que está sucediendo y lo que se prevé de manera real. Este(a) profesional es de suma importancia y debe destacar por su reserva, capacidad analítica del entorno, lealtad a la organización y su sentido de observación. No debe ser una persona complaciente que a todo diga sí. Debe tener la capacidad de emitir juicios propios e ir más allá de lo que todos o la mayoría está viendo.
7. Secretario(a) Técnico(a):	De perfil metódico, es el encargado de dejar constancia de todo lo que está ocurriendo, actuaciones y acuerdos del comité y todas las acciones que se están desarrollando en orden cronológico. Recibirá información la solicitada a otras instancias y las transmitirá al estamento respectivo. Su función también es altamente relevante, toda vez que se recurrirá a los antecedentes que esta persona consignó para los posteriores análisis y ejercicios de lección aprendida.
8. Gerente Legal	Es el(la) encargado(a) de verificar la legalidad de los actos y sus posibles consecuencias jurídicas. El rol debe ser ejercido por el Gerente(a) Legal de la Empresa y caso de no existir el cargo o estar vacante, lo ejercerá el asesor (a) legal externo de la empresa.

4.4. Medidas para trabajar para prevenir o mitigar una crisis

Con el objeto de lograr un adecuado manejo de crisis y evitar conflictos principalmente de tipo social, es pertinente implementar la realización de reuniones de carácter informativo con actores del entorno de la empresa, con la finalidad de dar a conocer a la comunidad, participar en el desarrollo de sus actividades y tener claridad de cómo ven y que esperan de la empresa y sus administradores, enfocados a desarrollar de mejor manera nuestro negocio. Esto se contempla en las acciones preventivas indicadas en el punto 4.1.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	10 de 57

4.5. Tipos de Reuniones

Se reconoce cuatro tipos de reuniones abordadas en las siguientes instancias:

Reuniones propuestas por SEP	Funcionamiento de Puertos de Talcahuano
1. Reuniones con Autoridades Gubernamentales: visita protocolar a la autoridad respectiva, con el objeto de intercambiar opiniones e ideas sobre la percepción del servicio que estamos desarrollando, su impacto en la Región, Provincia o Comuna y tendrá como objetivo levantar alguna inquietud o problema que se pudiera generar, con el fin de trabajar en su solución. Las reuniones pueden ser híbridas, presenciales y virtuales.	La Gerencia General realiza reuniones periódicas con la autoridad regional. Asimismo, este tipo de reuniones se dan en el marco del Consejo de Coordinación Ciudad Puerto de Talcahuano, que desde abril 2022 es presidida por el Gobernador Regional, lo integran además el alcalde de la municipalidad de Talcahuano, Seremis de Obras públicas y de Transportes, y el Gobierno Regional. Desde 2019 funciona la Mesa Portuaria Comunal formada por el Alcalde de la I. Municipalidad de Talcahuano y Gerencias General y de Desarrollo y Sostenibilidad, para analizar temáticas comunes a la interacción ciudad puerto.
2. Reuniones Inter Institucionales: invitación a las instalaciones de la Empresa y bajo el formato de una visita protocolar para dar a conocer las operaciones desarrolla, buscando conocer las percepciones que existen sobre el entorno y respecto de sus funciones.	Estas reuniones se dan periódicamente en el marco de: • Comité de Coordinación de servicios Públicos de Talcahuano (CPCSP), donde se abordan los temas operacionales de los puertos de Talcahuano y San Vicente para buscar eficiencia en el servicio portuario y su logística. • Mesa de cruceros promueve Talcahuano como destino de crucero y aborda temas operacionales de recepción y despacho de naves de cruceros. Se articula con el CPCSP. • COMLOG reuniones periódicas con actores privados de la industria logística portuaria de los Terminales de Talcahuano y de San Vicente. • Mesa Comex: mesa público-privada regional, interactúan actores de la industria portuaria logística y comercio exterior regional. Se discuten barreras técnicas de comercio exterior. • Mesa trabajo Autoridad Marítima: en 2021 se incorpora instancia bilateral con agenda de trabajo con temas contingentes que requieren solución o avances, para lo cual se acordaron reuniones periódicas.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	11 de 57

3. Reuniones con la Comunidad: invitación a conocer las instalaciones de la Empresa y bajo el formato de dar a conocer su trabajo, buscando generar opiniones y conocer la percepción que la comunidad tiene respecto de dichas funciones y generar lazos.	Periódicamente se organizan reunión con las juntas de vecinos aledañas a los puertos de Talcahuano y de San Vicente, como parte del Plan de Sostenibilidad de Puertos de Talcahuano. Asimismo, anualmente se realizan focus group con dirigentes sociales y grupos de interés para la actualización de temas relevantes en el relacionamiento con el puerto.
4. Reuniones con trabajadores y trabajadoras de la Empresa: Se darán a conocer los resultados de la gestión que se está llevando a cabo, los desafíos que se deberán asumir y cualquier otra información que se estime pertinente entregar. El Objetivo es conocer la opinión del equipo de trabajo respecto a las acciones que se están desarrollando y sobre las inquietudes que tengan sobre el mismo.	En Puertos de Talcahuano se realizan reuniones generales mensuales con el personal de la empresa, en la que se informa sobre su gestión y desafíos. Esta es una instancia de interacción y recoger opinión de los trabajadores y las trabajadoras. Se realiza anualmente encuesta de Clima Organizacional en el marco de la norma chilena NCh 3262:2021 de Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, siendo la última en septiembre 2025. En septiembre 2025 se realizó encuesta CEAL-SM/SUSESO Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral y Salud Mental. En ambos casos luego de las encuestas se realiza un Plan de Acción.

4.6. Periodicidad de estas reuniones*:

La periodicidad de las reuniones propuestas, sean presenciales o virtuales, es en función del grado de conflictos¹.

El grado de riesgo en Puertos de Talcahuano corresponde a una empresa con bajo grado de conflicto, por lo cual se sugiere según el código SEP reuniones al menos cada 12 meses. No obstante, el Plan de Sostenibilidad y Relacionamiento define reuniones con mayor periodicidad con cada grupo de interés.

*Importante: Los asistentes y la periodicidad de las reuniones pueden ser cambiadas, en atención a los hechos que se están desarrollando o las crisis que tengamos conocimiento que podrían desarrollarse.

¹ Empresas con alto grado de conflictos, cada 4 meses; Empresas con mediano grado de conflicto: cada 8 meses; Empresas con bajo grado de conflicto, cada 12 meses.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	12 de 57

4.7. Reuniones técnicas para manejo de contingencias

Estas reuniones, en su modalidad presencial o virtual, serán convocadas por el(la) Gerente(a) General y los (as) asistentes serán quienes representen de las instituciones definidas en el Anexo N°1 Plan de Enlace con autoridades y que tengan relación con los acontecimientos que se desarrollan, conforme lo dispone el Anexo N°2 Sobre relación procedimental y el Anexo N°3 Plan de Enlace Interno Puertos de Talcahuano, según la lógica, atribuciones y experiencia.

Tratándose de riesgos, esta reunión deberá ser solicitada con, a lo menos 72 horas de antelación si las circunstancias así lo permiten, en forma personal o telefónica por parte de la Gerencia General a la Autoridad pertinente y se les dará a conocer los hechos que se están desarrollando en caso de una crisis a objeto que pueda recabar información que la citada autoridad maneje y que nos pueda ser útil para resolver el conflicto de la mejor manera posible. Esta instancia servirá para detectar falencias en la organización y trabajar de mejor forma en la resolución de los conflictos que corresponda conocer. Es importante mantener una estructura de trabajo permanente en este sentido. De estas reuniones no se dejarán registros escritos, como una forma de garantizar la reserva de la información que allí se entregue por los organismos pertinentes.

La Sala de Directorio funcionará como Sala de Operaciones en caso de crisis. Si no estuviera operativa esta, u otra sala, se definirá otra ubicación fuera del edificio corporativo que cumpla con las condiciones para operar, privilegiando aquella locación que SENAPRED previamente haya definido como centro de operaciones en caso de emergencia sísmica o tsunami.

5. Comunicación de hechos de importancia, gravedad o trascendencia

Las comunicaciones por hechos de importancia, gravedad o trascendencia tienen como objetivo mantener informada a la Dirección Ejecutiva del SEP y por su intermedio, a las autoridades gubernamentales correspondientes cuando proceda, ante situaciones que podrían repercutir gravemente en el desarrollo de las actividades de la organización o en la imagen Gubernamental, como es el caso de las Empresas SEP.

Para calificar los hechos importantes, graves o trascendentes, deben considerarse las posibles significaciones o repercusiones en el ámbito interno o externo, nacional o internacional, que pudiesen derivarse del mismo. La comunicación de estos hechos, para que cumplan el objetivo, deben ser veraces y oportunas, para lo cual deben utilizarse todos

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	13 de 57

los medios y plataformas tecnológicas disponibles sin perjuicio de ratificarse posteriormente en la forma tradicional correspondiente que lo solicite la organización.

Cada Empresa SEP deberá estructurar un Protocolo de Comunicación de hechos de importancia, con el objeto de que cada Gerencia, tenga claro que hacer y cómo hacerlo, con el fin de no perder información y definir acciones a desarrollar. Las vocerías en caso de crisis corresponden al Gerente (a) General de la empresa. En su ausencia, asumirá el/la Gerente (a) de Desarrollo y Sostenibilidad.

5.1. Hechos de importancia, trascendencia o gravedad

Es aquella situación que, en razón a la calidad, estado o condición de las personas involucradas o de las circunstancias del hecho mismo o de la naturaleza del evento, deba ser puesto en conocimiento de las autoridades gubernamentales. (Anexo N°4 “Sobre hechos de importancia, trascendencia o gravedad”).

La calificación como importante, grave o trascendente, necesariamente implica la subjetividad de quien debe juzgarlo. Opera entonces el discernimiento, el sentido común del trabajador, encargado o Gerente, en base a las normas vigentes, los antecedentes conocidos, la experiencia (propia o ajena) y el aprendizaje.

El propósito de informar al SEP es que éste tome conocimiento en forma oportuna de un evento importante, trascendente o grave que se está desarrollando (no más allá de una hora desde que se gesta el hecho), lo que posibilitará gestionar la información a las autoridades de gobierno, para tener claridad de lo ocurrido y además tomar decisiones que sean aplicables al evento que es puesto en conocimiento del SEP.

De lo anterior se deduce que eventos rutinarios, que no tienen trascendencia y no son de gravedad, no deben ser informados y deben ser manejados en el ámbito local de cada Empresa.

5.2. Principio de comunicaciones de Puertos de Talcahuano

Con el objeto de dar un mejor cumplimiento a las instrucciones establecidas en el presente Protocolo, la forma de comunicar los hechos relatados en este documento, a fin de que la transmisión de la información requerida sea clara y sin ambigüedades y se puedan cumplir los objetivos esperados por parte del SEP en lo referente al Manejo de Crisis y Emergencias

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	14 de 57

en la organización, debe responder a lo siguiente:

Información requerida	Respuesta esperada
5.2.1 ¿Qué debemos comunicar?	Todo hecho de trascendencia, importancia o gravedad que tomemos conocimiento relativo a nuestra actividad laboral o entorno en el cual estamos insertos y que nos hace presumir que podría generar un impacto, sea negativo o positivo en nuestra organización.
5.2.2 ¿A quién lo comunicamos?	Se debe internalizar en todos los niveles de la empresa la necesidad de alertar situaciones potenciales de riesgos que pudieran generar una crisis a la respectiva jefatura en forma escrita, con el objeto de dejar constancia de la información y dar inicio a una acción que obligará a la jefatura correspondiente a adoptar algún curso de acción. No obstante, la primera información de un hecho de importancia será habitualmente en forma verbal.
5.2.3 ¿Cuándo lo comunicamos? (Plazo)	En forma inmediata con el fin de evitar que, por alguna omisión involuntaria, se transforme en un hecho de mayor gravedad.
5.2.4 ¿Qué hago cuando recibo información de parte de un trabajador de Puertos de Talcahuano?	A nivel de Jefaturas se deberá analizar los hechos planteados, los cuales deberán ser debidamente analizados y ponderados en su justa dimensión, a fin de tomar decisiones y decidir los cursos de acción según el nivel de gestión y si la situación escapa de las atribuciones se deberá informarlos a mi jefatura respectiva. De igual forma, se comunicará la decisión adoptada, en forma verbal o escrita a quien me informó los hechos, a fin de que perciba que su aporte es importante y es tomado en cuenta.
5.2.5 ¿Qué sucede si la comunicación es efectuada por alguna Autoridad de Gobierno en forma directa? (Presidente (a), Ministro (a), Subsecretario (a), etc.)	En caso de que la comunicación sea efectuada en forma directa por alguna autoridad gubernamental se deberá actuar con diligencia y especial atención, a objeto de comprender plenamente el requerimiento o la situación planteada y comunicar tal circunstancia en forma inmediata al SEP.

5.3. **Política de comunicaciones de Crisis de Puertos de Talcahuano**

De acuerdo con las directrices del SEP, deben ser comunicados los hechos de trascendencia, importancia o gravedad de los que tomemos conocimiento en el ejercicio de nuestras funciones o no, relativo a nuestra actividad laboral o entorno en el cual estamos insertos y

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	15 de 57

que nos hace presumir que podría generar un impacto, sea negativo o positivo en nuestra organización

El Gerente(a) General es el responsable de informar los acontecimientos que se están desarrollando en la empresa y comunicar los hechos en forma personal al Presidente(a) del Directorio de Puertos de Talcahuano y a la Dirección Ejecutiva del SEP por el medio más expedito posible y con la mayor cantidad de antecedentes recabados. De acuerdo con la Guía SEP la Dirección Ejecutiva tendrá la responsabilidad final de evaluar los antecedentes de los cuales toma conocimiento con el objeto de informar a los estamentos gubernamentales respectivos y buscar soluciones que apoyen la resolución de los hechos que acontecen.

La vocería del Directorio corresponde al Presidente(a) del Directorio de Puertos de Talcahuano. No obstante, según sea el caso, el Directorio podrá designar a otro miembro.

La persona responsable de Relaciones Extrainstitucionales es el/la Gerente(a) de Desarrollo y Sostenibilidad.

6. Indicadores de desempeño

Con el objeto de verificar los cambios efectuados institucionalmente en la presente materia, se establecerán los siguientes indicadores de desempeño:

Indicador	Verificador
6.1 Preparación en la gestión en caso de crisis	Las empresas SEP deben establecer un Plan de Gestión en caso de crisis.
6.2 Verificación	Las empresas SEP verificarán y actualizarán su plan de gestión de crisis, para asegurarse que éste aun responda a las necesidades de la empresa y sus operaciones, que refleje los riesgos asociados a su actividad apropiadamente, al igual que las mejores prácticas dentro de la industria.
6.3 Capacitación	Las empresas SEP deberán realizar capacitación en gestión de crisis, incluyendo ejercicios de simulacro de crisis, en forma anual.

El evaluador debe determinar si se cumplen con los criterios de cada indicador por parte de la empresa, entregando una respuesta de Si/No en el formulario de generación de informes y contacto del Plan de Gestión en caso de crisis. Cuando un elemento de desempeño o indicador no sea relevante, entonces se debe efectuar una relación de N/A. Se adjunta modelo de evaluación tipo, Anexo N°5: Modelo de Evaluación tipo.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS	Código	
		Versión	07
		Fecha	23 -12-2025
		Página	16 de 57

Plan de Acción Prevención y Mitigación de Crisis 2026

Acción	Periodicidad / Plazo	Participantes	Indicador	Verificación
1. Actualizar Manual de Crisis	Primer semestre 2027 (diciembre)	Comité de Crisis, Gerente Legal y Encargada de Prevención	Realizado / NO realizado	Aprobación de Directorio
2. Generar reunión anual 2do semestre 2026.	Segundo semestre 2026(diciembre)	Gerente General, Gerencias GAF, GECCO, GDS, y Gerente Legal.	Realizado / NO realizado	Acta Firmada
3. Reuniones Concesionarios, Autoridades, Comunidad y Trabajadores y Trabajadoras	Durante todo el año 2026	Según tipo de Reuniones	Realizado / NO realizado	Minutas, actas o fotografías
4. Mesa técnica para manejo de contingencia	Indefinida	Comité de Crisis e Invitados Especiales	En caso de ser necesario	Acta firmada
5. Capacitación	Anual	Todo el personal	Realizado / NO realizado	Acta firmada
6. Simulacros	Anual	Todo el personal	Realizado / NO realizado	Informe Comité de Reacción
7. Taller Vicería	Indefinido	Comité de Crisis	En caso de ser necesario	Acta taller y actualización de preguntas y respuestas
8. Poner a prueba el sistema de notificación del Manual	Dos veces al año	Gerente General	Realizado / NO realizado	Minuta firmada

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS	Código	
		Versión	07
		Fecha	23 -12-2025
		Página	17 de 57

7. ANEXOS

Anexo 1: Plan de Enlace con Autoridades

N°	INSTITUCIÓN	CARGO	NOMBRE	CELULAR	RED FIJA	CORREO	DIRECCIÓN
1	GOBIERNO	GOBERNADOR REGIONAL	Sergio Giacaman García	+56996095132 (Christian Coddou jefe de Gabinete)	412405888	sgiacaman@gorebiobio.cl	Arturo Prat 525, Concepción
2	GOBIERNO	DELEGADO PRESIDENCIAL	Eduardo Pacheco Pacheco	+5654428346 (Aníbal Toro jefe de Gabinete)	412291557	Epacheco@interior.gob.cl	Aníbal Pinto 442, Concepción
3	CARABINEROS	JEFE OCTAVA ZONA	Cesar Bobadilla Pinilla		412141002	viiizonabiobio@gmail.com	O'Higgins 892, Concepción
4	CARABINEROS	AYUDANTE	Eduardo Mora Herrera		412141002	viiizonabiobio@gmail.com	O'Higgins 892, Concepción
5	CARABINEROS	AYUDANTE PREFECTO THNO*	Claudio Morales Parada	+56990899262	412141002	prefectura.talcahuano@carabineros.cl	Blanco Encalada 720, Talcahuano
6	PDI	PREFECTA INSPECTORA.	Claudia CHAMORRO CONTRERAS		41286 5041	bicrim.coc@investigaciones.cl	Angol 815, Concepción
7	PDI THNO.	PREFECTO CMDTE EN JEFE II ZN	Gino Gutiérrez Cáceres -Comodoro		412865231	bicrim.thn@investigaciones.cl	Almte. Villarroel 107, Talcahuano
8	ARMADA	Gobernador MARÍTIMO	Capitán de Navío LT Sergio Wall Olivari		412266101	talcahuano@directemar.cl	Almte. Villarroel 107, Talcahuano
9	ARMADA	CAPITANÍA DE PUERTO TALCAHUANO	Capitán de Puerto Camila Ovalle	+56982482794	412266103	cptalcahuano@directemar.cl	Almte. Villarroel 107, Talcahuano
10	ARMADA	CAPITANÍA DE PUERTO SAN VICENTE	Capitán de Corbeta LT Felipe Estrada Saa	+56998724645	412541954	cpsanvicente@directemar.cl	Avenida Latorre 1430, Talcahuano
11	MIN. PÚBLICO	FISCAL	Marcela Cartagena Ramos		412174000	macartagena@minpublico.cl	Av. Los Copihues 22, Villa Acero, Hualpén
12	SALUD	SEREMI	Eduardo Barra Jofré		412726101	eduardo.barrar@redsalud.gob.cl	O'Higgins 241, Concepción

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS	Código	
		Versión	07
		Fecha	23 -12-2025
		Página	18 de 57

N°	INSTITUCIÓN	CARGO	NOMBRE	CELULAR	RED FIJA	CORREO	DIRECCIÓN
1 3	SALUD	DIR. HOSPITAL LAS HIGUERAS TALCAHUANO	Patricia Sánchez KRAUSE		412687000 412687041	patriciasanchez@redsalud.gob.cl	Avda. Alto Horno 777, Talcahuano
1 4	BOMBEROS	SUPERINTENDENTE Cuerpo de Bomberos de Talcahuano	Jorge Walter Hasen Peña Sandoval		412547378	jorge.hasen@cbt.cl	Gabriel Toro 175, Talcahuano
1 5	BOMBEROS	COMANDANTE	Paolo Fregonara Bermúdez	+56995934502	(41) 254 2405	paolo.fregonara@cbt.cl	Gabriel Toro 175, Talcahuano
1 6	S.M.L	DIRECTOR	Jaime Téllez Igor		412290634	jTellez@sml.cl	Camino a Penco 4018
1 7	MUNICIPIO	ALCALDE	Eduardo Saavedra Bustos	+56 9 8464 8914	412503941/4 13835302	alcaldia@talcahuano.cl	Sargento Aldea 250, Talcahuano
1 8	MUNICIPIO	JEFE GABINETE	Vicente Alcaluan		41 383 5305.	Vicente.alcaluan@talcahuano.cl	Sargento Aldea 250, Talcahuano
1 9	MUNICIPIO	DIRECTOR DE SEGURIDAD PUBLICA	Hugo Cautivo (Suplente)	+56952292827	412503941	hugo.cautivo@mop.gov.cl	Bulnes 266, Talcahuano
2 0	SAG	DIRECTOR REGIONAL	Roberto Ferrada	+56978789269	412620280	Roberto.ferrada@sag.gob.cl	Serrano 529, Concepción
2 1	SERNAPESCA	DIRECTORA REGIONAL	Ana María Fernández Faletto		413169004	afernandez@sernapesca.cl	Alto Horno 515, Talcahuano
2 2	ADUANA	DIRECTORA REGIONAL	Katherine Ampuero	+56 9 7669 9509	41 285 7768	kampuero@aduana.cl	Avenida Colón N° 3874, Talcahuano.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	19 de 57

Anexo 2: Sobre relación procedimental

Tabla ejemplo sobre Autoridades y procedimientos relacionados a los que se deberá concurrir (referencial).

Accidentes de transito	CARABINEROS
Accidentes ferroviarios	CARABINEROS
Alteraciones orden público	CARABINEROS
Ataques por armas de fuego	PDI - CARABINEROS
Atención de partos	SERVICIO DE SALUD
Atentados explosivos	CARABINEROS
Atentados ferroviarios	PDI - CARABINEROS
Colapso transportes	CARABINEROS
Contrabando en puerto	ARMADA - ADUANA
Delitos (robos, hurtos)	PDI - CARABINEROS
Despeje de vías	CARABINEROS
Emergencias químicas	BOMBEROS
Emergencias sanitarias	SERVICIO SALUD
Estafas	PDI - CARABINEROS
Extranjeros indocumentados	PDI
Huelgas	CARABINEROS - GOBERNADO R
Incendios	BOMBEROS - CARABINEROS
Incidentes exterior puerto	CARABINEROS
Incidentes interior puerto	ARMADA
Lesiones en agresión	PDI – CARABINEROS-ARMADA
Muerte en accidente laboral	CARABINEROS- PDI-ARMADA
Muertes violentas	ARMADA-PDI – CARABINEROS– FISCALÍA- IML
Paros	CARABINEROS-ARMADA
Presunta s desgracia s	CARABINEROS-ARMADA
Suicidios	PDI – CARABINEROS– FISCALÍA- IML
Tráfico de animales	SAG
Tráfico de drogas	ARMADA-CARABINEROS - PDI
Tráfico de persona s	ARMADA-CARABINEROS - PDI

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	20 de 57

Anexo 3: Plan de Enlace Interno Puertos de Talcahuano

CARGO	NOMBRE	DATOS DE CONTACTO		
Presidente Directorio	Alejandro Tudela Román	41-2720300	+56 968458129	atudela@puertotalcahuano.cl
Gerente General	Cristian Wulf Sotomayor	41-2720300 301	+56 958851619	cwulf@puertotalcahuano.cl
Gerente de Concesiones	Carlos Aránguiz Olguín	412720300 302	+56 998846454	caranguiz@puertotalcahuano.cl
Gerente de Administración y Finanzas	Cristian Toledo Curimil	412720300 314	+56 9 7478 2552	ctoledo@puertotalcahuano.cl
Gerente de Desarrollo y Sostenibilidad	Guacolda Vargas Cruz	412720309	+56 942954441	gvargas@puertotalcahuano.cl
Gerente Legal	Luis Quiroga Ossandón	412720300 322	+56 9 44009651	lquiroga@puertotalcahuano.cl
Sala Directorio		412720300 320		
Gerente General de la Empresa Operadora del Terminal Portuario/área				
San Vicente Terminal Internacional S.A. (SVTI)	Juan Pablo Santibáñez Vivar	41-2503601	+56 994410106	jsantibanez@svti.cl
Talcahuano Terminal Portuario S.A. (TTP)	Pablo Passeron Barría	41-2125023	+56993201179	ppaseron@agunsa.cl
A.G. Pescadores Artesanales San Vicente	César Jorquera Monsalve	-	+56 9 74094417	ag_sanvicente@yahoo.com
Orizon	Jorge Díaz López	412926603	-	jorge.diaz@orizon.cl
Alcalde Municipalidad	Eduardo Saavedra Bustos	412503900	+56 9 84648914	eduardo.saavedra@talcahuano.cl
Asesor legal externo	Jorge Ogalde Muñoz	41-2914477	+56 988185490	jogalde@rklo.cl
Asesor comunicacional externo	Héctor Ruíz		+56 982127031	hector@timpano.cl

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	21 de 57

Anexo 4 “Sobre hechos de importancia, trascendencia o gravedad”

A fin de lograr una mejor comprensión del texto, se estima conveniente separar y explicar cada uno de los elementos que lo integran:

Hecho: Toda acción relacionada con la actividad operativa de Puertos de Talcahuano o que incide en las funciones que debemos desarrollar como consecuencia directa de la función de cada una.

De importancia: Que no es de ocurrencia habitual y escapa a la normalidad en razón de las circunstancias concurrentes, la magnitud, los resultados y/o otras personas involucradas.

De gravedad: Que tiene o puede suponer peligro o acarrear consecuencias perjudiciales.

De trascendencia: Que puede desencadenar consecuencias muy significativas, más de las que cabría esperar o más allá de los límites habituales. Puede ser local o nacional en razón de su impacto mediático o tratamiento comunicacional, por ser de interés público o en atención a las circunstancias del momento.

Ejemplo: Una noticia del estamento Portuario que involucre conflicto de cargas con Bolivia, podría tener mayor trascendencia que una noticia similar que involucre conflicto de cargas con Argentina, por lo tanto, es un hecho trascendente y debe ser informado.

Evento: Acontecimiento, incidente, suceso imprevisto o de realización incierta o contingente.

Concurrencia de personas en determinada calidad, estado o condición: Referido a la calidad o condición de las personas involucradas, vale decir que se encuentren investidas de una determinada calidad (Presidente(a) de la República, Senador (a), Embajador(a), Dirigente Sindical, etc.) o condición, estado o situación especial (Ej. Accidente de Crucero en interior de un Puerto chileno que deja 3 turistas fallecidos).

Circunstancias del hecho mismo: La situación que está ocurriendo. (Generalmente grave como, por ejemplo: atentado explosivo, toma violenta de instalaciones, secuestro de personas, ataque con armas de fuego, etc.)

De la naturaleza: Fenómenos como sismos, temporales, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, epidemias, inundaciones, etc.

Siempre tener presente que lo que está ocurriendo en un determinado momento en la contingencia nacional, dará la orientación a la trascendencia y gravedad de un hecho determinado.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	22 de 57

Anexo 5 Modelo de Evaluación tipo

Pregunta	S	N	NA	Descripción & Evidencia
INDICADOR 1: PREPARACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CRISIS				
¿Los posibles riesgos y amenazas han sido identificados por la empresa y se han establecido protocolos para abordarlos?				
¿Se han compartido los resultados de estas evaluaciones con la Dirección del SEP?				
¿Se ha establecido un Equipo de Administración de Crisis Local con sus responsabilidades y cargos definidos?				
¿Se ha asignado y capacitado un portavoz para los medios de comunicación?				
¿El Plan de Administración de Crisis Local es un documento controlado que posee fechas en cada página?				
¿Se les ha entregado copia del plan y una lista de contacto clave a todo el personal importante?				
¿Se ha establecido y equipado una sala en caso de crisis?				
¿Se han preparado hojas de registro telefónico y de contacto con los medios de prensa importantes?				
¿Se han establecido programas de comunicación de crisis para alertar a los trabajadores y trabajadoras, de manera efectiva, acerca de una crisis existente y su desarrollo?				
¿Se ha preparado y dado prioridad a la información de contacto de los Directores claves?				
¿La instalación se reúne todos los años con los altos miembros de las autoridades de respuesta de emergencia local (en donde existan)?				
Si ha respondido "S" a todas las preguntas, asigne un "Sí" para este indicador, caso contrario, asigne un "No".				
DESEMPEÑO DE INSTALACIÓN EVALUADO PARA EL INDICADOR 1				S / N: _____

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS			Código	
				Versión	07
				Fecha	23 -12-2025
				Página	23 de 57

Pregunta	S	N	NA	Descripción & Evidencia
INDICADOR 2: VERIFICACIÓN				
¿El plan de Administración de Crisis evalúa y actualiza con regularidad cuando se presenta un cambio de personal asociado con la implementación del plan de gestión de crisis y/o cada 18-24 meses?				
¿Se pone a prueba el sistema de notificación del plan con una frecuencia de al menos dos veces al año?				
¿El plan de la instalación se comparte con la Dirección del SEP?				
¿Existen procesos para garantizar que los miembros del equipo de crisis se han familiarizados con el plan, dentro de los dos primeros meses de haberse incorporado al equipo?				
Si ha respondido "Sí" a todas las preguntas, asigne un "Sí" para este indicador, caso contrario, asigne un "No".				
DESEMPEÑO DE INSTALACIÓN EVALUADO PARA EL INDICADOR 2				S / N: _____

Pregunta	S	N	NA	Descripción & Evidencia
INDICADOR 3: CAPACITACIÓN				
¿Se realizan ejercicios "de escritorio" de simulacro de crisis en forma anual?				
¿Se realiza un simulacro de crisis completa cada dos años?				
Si ha respondido "Sí" a todas las preguntas, asigne un "Sí" para este indicador, caso contrario, asigne "No".				
DESEMPEÑO DE INSTALACIÓN EVALUADO PARA EL INDICADOR 3				S / N: _____

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	24 de 57

Anexo 6 Plan de seguridad y emergencias

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento y responsabilidades involucradas, para establecer, cómo actuar frente a emergencias que se presenten en las instalaciones de Puertos de Talcahuano, a fin de prevenir y mitigar los daños sobre las personas, equipos, productos, medio ambiente e infraestructura, permitiendo asegurar el pronto restablecimiento de las actividades y retomar la normalidad de la situación. Junto con lo anterior se generará la estructura para velar por la seguridad y salud de las personas, así como el control de las condiciones de seguridad de las instalaciones.

2. ALCANCE

El presente PLAN DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS contempla los aspectos relacionados con la vulnerabilidad de las instalaciones de Puertos de Talcahuano, respecto a las emergencias que se puedan generar. Así como, determina la organización, sistemas de alarma y combate, planes de evacuación y Comité de Seguridad y Emergencia. Estos aspectos en su conjunto constituyen una respuesta anticipada a aquellas situaciones definidas como Emergencias. Este Plan está en concordancia además con el MANUAL DE CRISIS de Puertos de Talcahuano.

Este procedimiento es válido para el edificio corporativo de Puertos de Talcahuano y sus instalaciones considerando dentro de las instalaciones mencionadas al personal propio, visitas y al personal en tránsito presente en las instalaciones.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

ACTIVIDAD	GG	GAF	GC	GDS	GL	A/E
Elaborar Plan de Emergencia						
Aprobar Plan de Emergencia	E					
Formar parte del Comité de Emergencia	E	E	E	E	E	
Liderar Comité de Emergencia	E					
Comunicados a la Prensa u Organismos externos	E	E	E	E	E	
Alertar o dar Alarma de Emergencia	E	E	E	E	E	E
Liderar el combate y/o control de la Emergencia. Interlocutor válido con organismos de emergencias	E	E	E	E	E	
Realizar Evacuación						E
Investigación de la Emergencia		E	E	E	E	

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	25 de 57

4. DEFINICIONES

GG: Gerente General	GAF: Gerente de Administración y Finanzas	GC: Gerente de Concesiones
GDS: Gerente Desarrollo y Sostenibilidad	GL: Gerente Legal. LSE: Líder de Seguridad y Emergencias	A/E: Asistentes/Encargados

Situación de Emergencia	Evento imprevisto que puede generar daños a las personas, instalaciones y/o al medio ambiente, y que va desde el instante en que el evento inicial se presenta, hasta que el sistema recobra su estado de normalidad en la operación.
Incendio	Combustión no controlada de materiales (artículos de oficina, insumos, infraestructura, etc.).
Fugas de Gas y Vapores	Escapes no controlados de gases / vapores de productos químicos y/o compuestos orgánicos volátiles, o provenientes de la combustión de sustancias.
Derrames	Emisiones líquidas o sólidas no controladas de productos químicos, aceites, combustibles, aditivos, etc., al suelo o agua (superficial o subterránea).
Explosiones	Reacción que ocurre a gran velocidad, liberando energía en forma súbita y violenta.
Accidentes de Tránsito	Accidentes durante el transporte de personal hacia o desde los terminales portuarios, oficinas o instalaciones en concesión.
Desastres naturales u otra causa mayor y extraña	Eventos imprevistos y violentos ocasionados por la naturaleza o de difícil y predicción. (terremoto, tsunami, temporales, marejadas, caída de aviones, incendio y/o choque de nave).
Accidentes a las personas	Lesión a causa o con ocasión del trabajo y que produzca incapacidad o la muerte.
Ataques por Protestas/Avisos de Artefactos explosivos y otros eventos imprevistos	Actos asociados a demandas sociales, políticas, religiosas, entre otras, que producen alteración pública y que pueden ser protagonizadas por una o un grupo de personas y que tienen por propósito infundir miedo colectivo (protestas con barricadas en exterior, lanzamiento de proyectiles contra ventanales, bloqueo/choque de accesos con vehículos, otros.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	26 de 57

Grupo de Reacción y Seguridad	Grupo de Personas especialmente capacitadas para controlar emergencias, realizar las actividades de evacuación, realizar actividades de inspección de condiciones de ambientes de trabajo y salud ocupacional y capacitación.
Simulacros	Son ensayos programados, que simulan supuestas situaciones de emergencia, que tienen como doble objetivo conseguir el hábito de actuación y conocer los fallos potenciales para aplicar las correcciones correspondientes.
Comité de Seguridad y Emergencias	Es el grupo responsable de coordinar las emergencias, disponer de los recursos necesarios, tomar las decisiones y realizar las comunicaciones con el personal, la prensa y los organismos públicos correspondientes, respecto de las emergencias que se pudieran presentar en las instalaciones de Puertos de Talcahuano. Los integrantes del Comité de Seguridad y Emergencias (en adelante CSE), son: Gerente General (Líder del CSE), Gerente de Desarrollo y Sostenibilidad, Gerente de Concesiones, Gerente de Administración y Finanzas y Gerente Legal. Los integrantes de este Comité se reunirán cada vez que ocurra una emergencia de acuerdo a las definiciones indicadas en forma precedente.
Líder de Seguridad y Emergencias	Es el interlocutor válido durante una emergencia con los líderes de evacuación, grupo de reacción preliminar y con los organismos de emergencias externos (Bomberos, Carabineros, Salud, etc.). Este cargo será de responsabilidad del Gerente de General y ante la ausencia lo reemplaza el Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Concesiones o Gerente de Desarrollo y Sostenibilidad.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Estructura y forma de proceder frente a una emergencia.

ORGANIZACIÓN

Estructura y Responsabilidad del Comité de Seguridad y Emergencia

La adecuada organización frente a la mejora continua de las condiciones de seguridad y

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	27 de 57

ante la actuación frente a una emergencia, permite lograr dos objetivos fundamentales, el primero de ellos es contar con ambientes de trabajo seguros (personas e infraestructura), preparados, con entrenamiento y recursos humanos y materiales para enfrentar adecuadamente una emergencia; y el segundo, realizar una acertada toma de decisiones y control en caso de producirse alguna situación de condiciones inseguras y emergencias.

Para lograr estos objetivos es que se genera la siguiente Estructura en la Organización, con misiones y funciones claramente definidas para mejorar las condiciones de seguridad y actuar antes, durante y después de una emergencia.



Comité de Seguridad y Emergencia (CSE): Este Comité se constituye para las emergencias de incendio, movimientos telúricos que generen algún grado de conmoción y de acuerdo a lo que el líder de evacuación determine (con o sin aviso de tsunami), accidentes graves y fatales, derrames, fugas y otras emergencias ambientales, protestas o avisos de bomba y cualquier otra situación que ponga en riesgo a las personas o infraestructura de Portuaria de Puertos de Talcahuano. Este grupo se reunirá en un punto que estará de acuerdo a la emergencia detectada (lo indica el Líder del CSE a través de celulares u otros medios disponibles en ese momento), siendo importante contar en ese punto de reunión con los medios de comunicación y de consulta respectivos, esto es, planos de la instalación, celular (tradicionales y satelital), directorio telefónico del personal, de los equipos de emergencia y de apoyo, así como el directorio telefónico y de autoridades indicado en documento y anexos indicados en Manual de Crisis de Puertos de Talcahuano.

Toda la documentación y equipos indicados en punto anterior estarán dispuestos en 2 Kit de Emergencias, constituidos por un bolso el cual estará ubicados en oficina del Gerente General (o de su reemplazo en caso de ausencia) y en otro lugar de fácil acceso.

Durante una Emergencia, los miembros del Comité de Seguridad y Emergencia se encuentran conformados por la forma adjunta, y basta que exista un titular para conformar el Comité indicado. Ante la eventualidad de presentarse alguna de las emergencias indicadas en punto 4, el primer miembro del Comité de Emergencias que se encuentre en las instalaciones, será quién constituya el Comité de Emergencias en el lugar que defina para tener acceso a las comunicaciones y operaciones de la emergencia. A medida que se

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	28 de 57

incorporen otros integrantes del Comité, de acuerdo a la tabla siguiente:

TITULAR	SUPLENTE
Gerente General	Gerente de Concesiones
Gerente de Concesiones	Gerente de Desarrollo y Sostenibilidad
Gerente de Desarrollo y Sostenibilidad	Gerente Legal
Gerente Legal	Gerente Administración y Finanzas
Gerente Administración y Finanzas	Comité Paritario

Durante o posterior a la emergencia, el Gerente General será el responsable del manejo de las comunicaciones externas y ante la eventualidad de no encontrarse disponible asumirá el rol el(la) Gerente de Desarrollo y Sostenibilidad.

El Comité de Seguridad y Emergencia será el encargado de autorizar la obtención de recursos adicionales para estar preparado para enfrentar una emergencia, ya sean estos materiales o económicos.

Estructura y Responsabilidad del Grupo de Reacción y Seguridad

La conformación del Grupo de Reacción y Seguridad será definida por el Líder del CSE. Durante la actuación en una emergencia, la coordinación del Grupo de Reacción y Seguridad será realizada por el Gerente de Concesiones (o quien lo subroge) quién será el que ejecute, junto al Grupo de Reacción y Seguridad, las labores de actuación preliminares durante una emergencia.

Organigrama Operativo del Grupo de Reacción y Seguridad de Puertos de Talcahuano:



a) Líder de Seguridad y Emergencias

1. Aprueba el Plan de Seguridad y Emergencias y vela por el cumplimiento de éste.
2. Participa en el Comité de Seguridad y Emergencia.
3. Aprueba los programas de seguridad y emergencia.
4. Coordina las actividades de control de una emergencia
5. Designa integrantes del grupo de reacción y líderes de evacuación.
6. Vela por el cumplimiento del programa de simulacros aprobado por el CSE.
7. Coordina con autoridades externas (Bomberos, Salud, Mutualidad, AAMM, etc.) la actuación durante las emergencias.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	29 de 57

8. Lidera la realización de la investigación de causas y efectos de una emergencia.

b) Comité Paritario - Grupo de Reacción y Seguridad

1. En caso de incendio combaten directamente la emergencia con los medios disponibles (extintores), y generan las condiciones para el acceso de los vehículos de emergencia.
2. En el caso de decretarse evacuación, colaboran con el correcto traslado del personal hacia las zonas de seguridad, definidas para cada caso.
3. La actuación del grupo de reacción se circunscribe a todas las acciones de primera respuesta y contención, hasta la llegada de equipos especiales para el control de la emergencia presentada, oportunidad en la cual se quedan apoyando las labores de evacuación del personal presente en las instalaciones.
4. Este grupo realiza dentro de sus funciones, labores de inspección de condiciones inseguras de las instalaciones, apoya en la realización de simulacros de emergencias y reemplaza a miembros del CSE, en caso de que no se encuentre ninguno de ellos en las instalaciones.
5. Realiza la solicitud de capacitaciones al CSE de acuerdo al programa anual.
6. Realiza inspecciones mensuales y sesiones cada 6 meses para análisis y cumplimiento de avances.
7. Propone programa de capacitación de preparación y respuesta ante emergencias del grupo de reacción
8. Coordina las actividades de capacitación, inspecciones y mejoras en temas de emergencias y seguridad.

5.1 PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS

La preparación ante una situación de emergencia, contempla las siguientes actividades: Mantención de equipos de control de emergencia, Capacitación, Programa de Entrenamiento y Programa de Simulacros.

Respecto a la Mantención, reparación y reposición de elementos o materiales se contemplan los equipos de control, detección y alarma contra incendios y los equipos de protección personal.

El Grupo de Reacción propone el Programa de Capacitación y Entrenamiento, el que tiene como objetivo preparar al personal de Puertos de Talcahuano, con el fin de responder con eficiencia y rapidez ante una eventual situación de emergencia.

El Programa de Simulacros tiene como objetivo identificar, evaluar, corregir y mejorar la actuación frente a situaciones de emergencia. El Líder de Seguridad y Emergencias se encargará de ejecutar los simulacros, según el programa aprobado por el CSE.

Una vez efectuados los simulacros, así como también, en caso de ocurrir situaciones reales de emergencia, serán evaluadas, para verificar la efectividad del Plan de Seguridad y Emergencia.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	30 de 57

5.2.1.- Equipos y Materiales.

a) Sistemas de comunicación:

1. Radios portátiles de comunicación (Handy).
2. Teléfonos celulares, uso de grupo WhatsApp “Emergencias EPTSV”.
3. Celular satelital para Kit de Emergencias.
4. Radios Banda Marina.

b) Kit para Comité de Seguridad y Emergencias:

1. Plano de las instalaciones con ubicación de equipos de emergencia y redes de incendio.
2. Carpeta con procedimientos de emergencia y directorio telefónico.
3. Hojas de seguridad de los productos almacenados (gas, pinturas, etc.).
4. Teléfonos celulares de alta calidad que permiten el envío de mensajes.
5. Equipos portátiles de iluminación.
6. Radio portátil (corriente/pilas), para escucha de emisora Radio Bío - Bío, calificada para emitir o difundir alertas dadas por SENAPRED.
7. Plano con las zonas de evacuación hacia zonas seguras en caso de alerta de tsunami.

c) Instalaciones:

1. Señalética que indica las vías de evacuación en caso de emergencias como cortes de energía, incendios, movimientos telúricos (con alerta o no de Tsunami), ubicada en vías de tránsito interno y hasta la salida del personal de las instalaciones y zonas de seguridad.
2. Detectores de humo conectados a una central de permanente vigilancia.
3. Extintores para control de incendios.

5.2.2.- Líderes de Evacuación frente a emergencias

Frente a los distintos tipos de emergencias, se definen a continuación los líderes de evacuación que corresponde a los integrantes del grupo de reacción, que deberán dirigir a las personas de las distintas áreas, a las zonas de seguridad definidas al interior o exterior de las instalaciones de Puertos de Talcahuano acuerdo a la magnitud de la emergencia.

Los Líderes de evacuación deberán portar durante la emergencia, una chaqueta reflectante con la leyenda “Líder de Evacuación” en la espalda.

Los líderes de evacuación deberán llevar a las personas a su cargo a zonas seguras de acuerdo con el tipo de emergencia presentada, para lo cual deberá estar en permanente contacto con los miembros del Comité de Seguridad y Emergencias presente en las instalaciones, quienes indicarán la orden de evacuación y hacia la zona donde se dirigirán las personas.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	31 de 57

Los líderes de evacuación deben verificar que todo el personal de su dependencia evacue de acuerdo con la emergencia presente, evitando que queden personas retrasadas o personas que vuelvan a buscar alguna pertenencia olvidada.

Durante la evacuación los líderes deberán prestar asistencia a las personas que tengan dificultades y estar permanentemente repitiendo, **MANTENGAN LA CALMA, NO CORRER, NO VUELVAN A SUS PUESTOS**. Serán las últimas personas en abandonar los lugares definidos como su responsabilidad.

Se han definido 2 zonas de evacuación, la zona 1 será para todas aquellas emergencias que no involucren riesgo de inundación. La zona 2 será para aquella que incurra en riesgo de inundación por alerta de tsunami.

Plano ubicación zona 1 (Zona de Seguridad)



	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	32 de 57

Plano Ubicación Zona 2 (Zona ante Alerta de Tsunami)



5.3 ANTE EMERGENCIAS DE INCENDIO

Detectar, Informar y dar alarma

Cualquier persona que se encuentre al interior de las instalaciones de Puertos de Talcahuano, debe dar aviso en forma inmediata en caso de detectar algún incendio (humo, principio de incendio, o llamas) a través de avisos en forma personal a algún miembro del grupo de reacción, líder de seguridad y emergencia, gerentes o secretaria de la empresa. Ante la eventualidad de encontrarse una persona sola en las instalaciones, deberá determinar la magnitud de la emergencia, dar aviso a organismos de emergencia, evacuar hacia zonas de seguridad y dar aviso a alguna persona identificada en párrafo anterior.

Actuación Inmediata

Una vez transmitida la alarma, la persona que detecta la emergencia deberá usar los medios disponibles para controlar la emergencia (extintores, redes de incendio u otros), mientras el Grupo de Reacción, se dirigirá al lugar de la emergencia para recopilar información de la emergencia (lugar, clase y proporciones de la emergencia) e informará

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	33 de 57

a organismos de apoyo de acuerdo a la emergencia presentada (Bomberos, Empresa de Gas, Mutualidad, u otros apoyos) y al Comité de Seguridad y Emergencia

El Líder de Seguridad y Emergencias, de acuerdo a la magnitud de esta definirá la apertura de las puertas de acceso principal y de vehículos.

El Líder de Seguridad y Emergencias, en caso de ser necesario y de acuerdo a la emergencia activará la evacuación parcial o total considerando el rol de líderes de evacuación.

5.4 RESPUESTA ANTE MOVIMIENTOS TELÚRICOS

Ante la ocurrencia de un movimiento telúrico de gran magnitud y que impida a las personas mantenerse en pie por sus propios medios, o exista una gran cantidad de objetos que caigan al suelo se deberá buscar un lugar seguro para protegerse como bajo escritorios, esquinas de las oficinas, pilares u otros, y una vez terminado el movimiento se debe evacuar en forma inmediata a la zona de seguridad ubicada en plazoleta frente a Puertos de Talcahuano (en calle Blanco Encalada), debido a que existe alta probabilidad de originar un Tsunami. En el caso anterior se debe evacuar hacia zonas indicadas en punto 5.2.2.

Si el movimiento telúrico es de una magnitud que no impida mantenerse en pie y no origine caída de materiales desde escritorios u otros, el criterio de evacuación debe ser buscar un lugar seguro como los indicados en el punto anterior y esperar las instrucciones del líder de evacuación ante una evacuación a zonas intermedias consideradas en el punto 5.2.2.

Sin embargo, el criterio anterior, el organismo oficial que decreta una alarma de Tsunami es la SENAPRED, lo que será informado a través de medios oficiales como bomberos, (sirenas en forma continua), carabineros y capitanías de puerto (para lo cual se debe tener la radio con banda marina a mano). Lo que pudiera decretarse ya sea por movimientos telúricos en nuestro país o información de Tsunami por movimiento telúrico ocurrido en otro país.

Para efectos de definir esta situación las autoridades competentes han determinado los siguientes “Estados de Emergencia”:

1. Informativo: define que es un sismo que no tiene las condiciones para generar una amenaza de tsunami para las costas de Chile.
2. Precaución: se establece cuando existe la probabilidad de que se genere un tsunami menor que puede ser peligroso para las actividades que se realice en el mar.
3. Alerta: define que existe una alta probabilidad de ocurrencia de un tsunami en las costas de Chile que podría provocar inundaciones costeras.
4. Alarma: para indicar que existe peligro inminente de un tsunami mayor en las costas de Chile.
5. Cancelación: definido para indicar que el monitoreo de las condiciones y efectos del tsunami

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	34 de 57

han finalizado.

Para el estado de Precaución, el líder de Seguridad y Emergencias o su reemplazante, debe poner en alerta a las personas presentes en el edificio, sin generar evacuación.

Ante la confirmación de evacuación por riesgo de Tsunami (estado de alerta y/o alarma) originado por SENAPRED, a través de medios oficiales como Radio Bio-Bio, el líder de Seguridad y Emergencias activará la evacuación del personal hacia las zonas de seguridad comunales y solicitará la apertura del acceso principal y vehículos.

Los líderes de evacuación deberán reportar al Líder de Seguridad y Emergencias las novedades del personal a su cargo que fue evacuado.

Una vez evacuadas las personas hacia las zonas de seguridad, estas deben esperar las instrucciones que serán impartidas por el Comité de Seguridad y Emergencias.

5.5 RESPUESTA ANTE OTRAS EMERGENCIAS

Se define como otras emergencias aquellas relacionadas con fugas de gases, accidentes a personas y/o equipos, u otras, en todas ellas deberán informar al Líder de Seguridad y Emergencias en forma inmediata, para tomar las medidas que corresponda en cada situación descrita a continuación:

5.5.1 ACCIDENTES GRAVES Y FATALES

Ante la ocurrencia de un accidente grave o fatal, que ocurra al personal de terreno, de acuerdo a la Circular N°2345/2007 de la SUSESO, quien reciba la información sea por cualquier medio, deberá informar en forma inmediata al Líder de Seguridad y Emergencias, quien coordinará las medidas a realizar junto con el CSE.

Si el accidente es en la vía pública debe coordinar con Bomberos (132) y SAMU (131), la pronta llegada de las unidades al lugar, por otro lado, se debe llamar a urgencias de la mutualidad para realizar el rescate hacia el centro de salud pública.

5.5.2 PROTESTAS O AVISOS DE BOMBA

Ante la eventualidad de originarse una protesta o aviso de bomba fuera o dentro de las instalaciones de Puertos de Talcahuano, quien detecte o reciba información, deberá dar aviso de inmediato al Líder de Seguridad y Emergencia, quien decretará en caso de protesta, el cierre (si no implica riesgos para el personal) de las puertas de acceso al edificio, junto con la evacuación hacia

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	35 de 57

la zona de seguridad 1.

En caso de aviso de bomba se indicará la evacuación inmediata hacia zona seguridad 2.

En ambos eventos se solicitará la presencia de carabineros y/o autoridad marítima, para que tome el control de la situación y dará aviso al CSE.

5.5.3 FUGA DE GAS

Ante la eventualidad de ocurrir una fuga de gas, el grupo de reacción acudirá al lugar de la emergencia y determinará la magnitud de este, procediendo a contactar a compañía de gas y bomberos de la comuna.

En caso de poder acceder de manera remota a la válvula de corte de gas, esta deberá ser cerrada, de manera de controlar la fuga que origina la la emergencia, siempre y cuando exista personal capacitado para esto.

6. TELEFONOS DE EMERGENCIA

Persona/Institución	Teléfono Fijo	Celular
Gerente General	(41) 2720300	+56 9 97899525
Gerente de Concesiones	(41) 2720300	+56 9 98869847
Gerente de Finanzas y Administración	(41) 2720300	+56 9 98846454
Gerente de Desarrollo y Sostenibilidad	(41) 2720300	+56 9 42954441
Ambulancia (SAMU)	131	
Bomberos Talcahuano (Central de Alarmas)	132- (41) 254 1302	
Carabineros 2ª Comisaria Talcahuano	133 - (41) 214 1300	
Policía de Investigaciones	134 – (41) 286 52 37	
Capitanía de Puerto Talcahuano	(41) 226 6103	
Gobernación Marítima	(41) 254 7222	
Asociación Chilena de Seguridad	1404 – (41) 258 6228	
Mutual de Seguridad	(41) 272 7300	
Instituto de Seguridad del Trabajo	(41) 268 5310	
Dirección del Trabajo Talcahuano	(41) 2558500	
Autoridad Sanitaria Talcahuano	(41) 272 2150	

7. INVESTIGACION DE LAS EMERGENCIAS

Las emergencias definidas en este Plan serán investigadas de acuerdo a lo establecido de modo de identificar las situaciones de peligro y evaluar su riesgo.

8. PERIODICIDAD DE LOS SIMULACROS DE EMERGENCIA

Para verificar en terreno las probables dificultades que puedan presentarse en el desarrollo de una emergencia, además de familiarizar a todos los integrantes de la organización, será necesaria la realización de prácticas o simulacros en forma anual las cuales deben ser indicadas en Programa de Seguridad y Emergencias.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS	Código	
		Versión	07
		Fecha	23 -12-2025
		Página	36 de 57

Anexo 7. Propuesta de protocolo de acción según tipo de crisis

TIPO CRISIS	HECHO	CARACTERÍSTICAS	PÚBLICOS PRIORITARIOS	CONFORMACIÓN COMITÉ DE CRISIS	VOCERÍA	PROBABILIDAD /PRECIDIBILIDAD	RIESGOS COMUNICACIONALES
SINIESTROS	Terremoto y Tsunami	Desastre natural que afecta las operaciones de la empresa, y puede provocar muerte de terceros y la destrucción de bienes.	Autoridades nacionales, regionales y comunales; Gerentes Concesionario s Directorio, clientes, trabajadores y vecinos de la comuna de Talcahuano.	Sí. Inmediatamente, en oficinas centrales de la Empresa Portuaria; o en Prefectura de Carabineros de Talcahuano o Cuartel del Cuerpo de Bomberos de Talcahuano, ubicado en Sector Higueras.	GERENTE GENERAL	Baja Probabilidad Impredecible	Desplazamiento de material hacia la población (contenedores y maquinaria) Destrucción de instalaciones Pérdida de fuentes laborales
	Temporales	Frente de mal tiempo que implica el cierre de los puertos, por decreto de AAMM. Puede causar destrucción de bienes y que pone en riesgo la integridad de los trabajadores y vecinos a las instalaciones portuaria	Gerentes Concesionario s Autoridades nacionales, regionales y comunales; Directorio, clientes, trabajadores y vecinos del entorno del terminal portuario afectado.	Según información recopilada en terminales sobre los riesgos por GC. GG debe evaluar la conformación del Comité. Se activará el CC Virtual.	GERENTE GENERAL	Alta probabilidad Predecible	Daños a la propiedad de vecinos Destrucción de instalaciones Lesiones o muerte de trabajadores Suspensión de actividades

SINIESTROS	Accidentes Laborales	Accidente en alguna faena de los terminales portuarios, que involucra a trabajadores con resultados fatales o lesionados de gravedad y que provocan detención o alteración de las operaciones.	Gerentes Concesionarios Familiares de los trabajadores accidentados, autoridades regionales y comunales; Seremi de Salud, Dirección del Trabajo, Directorio, clientes y trabajadores.	1. Ocurrido el accidente, el gerente del terminal donde sucede el incidente, debe informar de forma inmediata al GC, un detalle preliminar de hechos. 2. GC debe comunicar al GG, recomendando o no Comité de Crisis 3. GG debe citar o no al comité, activará CC virtual.	Gte. Terminal. Comunicado de prensa debe ser emitido a lo más 1 hora después del incidente con apoyo de asesor comunicacional.	Predecible Improbable	Exposición negativa Confusión de la comunidad Demandas Oposición a la operación Paro de faenas
	Incendios en instalaciones o naves	Incendio en instalaciones de la Empresa Portuaria o en las naves atracadas en ellas o que realicen transferencia y que causen alteración a las operaciones.	Gerentes Concesionario s Familiares de los trabajadores accidentados, autoridades regionales y comunales; autoridad marítima, Directorio, clientes y trabajadores.	1. Ocurrido el accidente, el gerente del terminal afectado, debe informar inmediatamente al GC, con un detalle de los hechos ocurridos. 2. Con la información, el GC debe comunicar al GG, recomendando convocar o no al Comité de Crisis. 3. GG debe decidir si convoca o no y activará CC Virtual	Gte Terminal y GG.	Predecible	Paro de faenas Daños a las instalaciones Oposición de la comunidad a la operación Pérdida de confianza de clientes Pérdida de competitividad

SINIESTROS	Derrames de Hidrocarburo o químicos en las aguas de los recintos portuarios	Derrames de petróleo u otras sustancias nocivas en instalaciones de la Empresa Portuaria o en las naves atracadas en ellas o que estén en maniobras de transferencia, que alteren el ecosistema de la bahía, alteren o no las operaciones.	Gerente Concesionarios AA.MM. SRM MA, Onemi, TTP Asociaciones de Pescadores artesanales de Talcahuano, autoridades regionales y comunales; Directorio y clientes.	1. Gte. Terminal, debe comunicar el hecho a GC. 2. GC debe comunicar al GG, para evaluar citación al Comité de Crisis (CC) y activará CC virtual.	Gte Terminal y GG	Predecible	Deterioro de la imagen y perdida de reputación Paro de faenas Daños a las instalaciones Oposición de la comunidad a la operación Pérdida de confianza de clientes Pérdida de competitividad
	Terrorismo y sabotaje a las instalaciones portuarias y/o naves	Atentado contra las instalaciones de terminales o naves en terminales o en oficinas corporativas	AAMM, Autoridades nacionales, regionales y comunales; Carabineros; PDI; Gerentes Concesionarios Directorio, clientes, trabajadores y vecinos del entorno del terminal portuario afectado	1. Gte. Terminal, debe informar al GC. 2. GC debe comunicar al GG y recomendar o no convocar al CC. 3. GG convocará al Comité de Crisis, si procede, e informará a Directorio y activará C.C. Virtual (WSP)	GERENTE GENERAL	Impredecible	Daño a instalaciones Pérdida de confianza de clientes Desconfianza de la comunidad

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS	Código	
		Versión	07
		Fecha	23 -12-2025
		Página	39 de 57

SINIESTROS	Asalto en instalaciones o de vehículos	Asalto o Robo de material de trabajo o vehículos de la empresa	PDI; Carabineros Directorio,	1. GAF debe comunicar al GG y recomendar o no convocar al CC. 2. GG convocará al Comité de Crisis, si procede, e informará a Directorio y activará C.C. Virtual (WSP)	GERENTE GENERAL	Predecible Improbable	Daño a las instalaciones o personas Desconfianza de los trabajadores
	Hackeo o robo de información o documentos	Vulneración de los sistemas informáticos que pone en riesgo la información de la empresa	PDI, Carabineros, Directorio, Clientes, trabajadores	1. GAF debe comunicar al GG y recomendar o no convocar al CC. 2. GG convocará al Comité de Crisis, si procede, e informará a Directorio y activará C.C. Virtual (WSP)	GERENTE GENERAL	Predecible /improbable	Daño a la reputación de la empresa y a la consecución de sus objetivos. Sensación de vulnerabilidad
	Toma de recintos	Protesta social de cualquier tipo, donde los organizadores se toman las instalaciones de Portuaria TSV o sus terminales como medida de presión.	Gerentes Concesionario s, AA.MM., autoridades regionales y comunales; Directorio, clientes, trabajadores y comunidad.	1. Gte. terminal, debe informar al GC. 2. GC debe comunicar al GG y recomendar o no convocar al CC. 3. GG convocará al Comité de Crisis, si procede, e informará a Directorio y activará C.C. Virtual (WSP)	GERENTE GENERAL	Predecible/Improbable	Daño reputación. Problema comercial Disminución de la credibilidad Pérdida de puestos de trabajo.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS	Código	
		Versión	07
		Fecha	23 -12-2025
		Página	40 de 57

CONFLICTOS SOCIALES	Conflictos laborales (legales e ilegales)	Paro de actividades o manifestación de los trabajadores de los terminales portuarios o recinto de Portuaria TSV, que altere funcionamiento de las operaciones	Autoridades regionales y comunales; Seremi del Trabajo; Directorio, clientes, comunidad y trabajadores.	<i>En terminales:</i> 1. Gte terminal informara a GC 2. GC comunicará a GG 3. GG convocará o no CC y activará CC virtual. <i>En oficinas PT:</i> 1. GAF evaluará situación y comunicará a GG 2. GG convocará a CC y activará CC virtual	GERENTE GENERAL	Predecibles Impredecible	Daño reputación Daño comercial Inquietud entre autoridades. Desconfianza entre los trabajadores.
	Conflictos con vecinos	Contingencia provocada por una protesta de vecinos por una demanda realizada a PT o concesionario y que no ha tenido solución. Puede tener la forma de manifestación pública, protesta, toma o declaración en MCS.	Autoridades regionales y comunales; clientes, Directorio, comunidad y trabajadores	<i>En terminales:</i> 1. Asesor comunicacional informará a GG y recomendará convocar a CC 2. GG convocará o no a C y activará CC virtual. <i>En oficinas:</i> 1. Asesor comunicacional informará a GG y recomendará convocar o no a CC 2. GG convocará o no a cc y activará CC virtual.	GERENTE GENERAL	Impredecible Predecible	Imagen debilitada Falta de credibilidad Desconfianza hacia la empresa Informaciones negativas Proliferación de rumores
	Conflictos con autoridades	Situación que pone en conflicto los intereses de una autoridad comunal o regional con los de PT, manifestada en un MCS y que afecte la imagen PT	Autoridades regionales y comunales; clientes, Directorio, trabajadores y comunidad	1. Asesor comunicacional informará a GG y recomendará convocar o no a CC y CC virtual 2. GG convocará o no a Comité de crisis.	GERENTE GENERAL	Impredecible	

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	41 de 57

Anexo 8: Tabla de ocurrencia de conflictos

La tabla desarrolla a continuación fue desarrollada a modo de ejemplo para poder ser trabajada y validada por el grupo de trabajo que revisará y verificará el plan de crisis.

TIPO CRISIS	Probable / Improbable	Predecible / Impredecible
I.- Siniestros		
Terremoto y Tsunami	Probable	Impredecible
Temporales	Probable	Predecible
Accidentes laborales	Probable	Impredecible
Incendios en instalaciones o naves	Probable	Impredecible
Derrames de hidrocarburos en las aguas de los Recintos Portuarios	Probable	Predecible
Terrorismo y Sabotaje a las instalaciones portuarias y/o naves	Improbable	Impredecible
II.- Conflictos sociales		
Tomas de recintos y/o Bloqueo accesos	Probable	Predecible
Conflictos laborales (legales e ilegales)	Probable	Predecible
Conflictos con vecinos	Probable	Predecible
Conflictos con autoridades	Improbable	Predecible

Anexo 9: Mensajes comunicacionales

Ante la ocurrencia de una situación de crisis, además de los procedimientos relacionados con el comité de crisis, se deben establecer pautas dirigidas a encausar la actuación de los otros miembros de la organización. En este sentido, debe ser de conocimiento de todos los miembros de Puertos de Talcahuano, el procedimiento en caso de crisis y quienes son los responsables de asumir las vocerías.

Lo anterior, no obsta la definición de ciertos mensajes tipo que los miembros de la organización deben conocer e interiorizar, pues facilitarán el cumplimiento del plan de crisis y que incluyen su ámbito de actuación ante diferentes situaciones. Cada persona que es miembro de una organización se convierte en un eventual vocero, por lo que los mensajes deben ser cuidados para evitar aumentar los niveles de confusión y comprometer su reputación.

Mensajes según las diferentes situaciones:

1. Periodistas o reporteros solicitan información por teléfono
 - Recibir la llamada, mantener un tono sereno.
 - No emitir opiniones a título personal y utilizar el siguiente mensaje: “No estoy autorizado (a) para entregar información, pero con gusto anotaré su nombre y datos de contacto para que, a la brevedad, el encargado de comunicaciones se contacte con usted...”
 - Tomar los datos, lo más completos posibles y enviarlos al encargado de comunicaciones, de manera inmediata.
 - Agradecer la comprensión y reiterar que el encargado se comunicara la brevedad.
2. Periodistas o reporteros se presentan en las instalaciones a requerir información
 - Recibir al periodista o reportero.
 - Por ningún motivo emitir opiniones ni entregar información a título personal. Utilizar el siguiente mensaje: “No estoy autorizado (a) para entregar información, pero con gusto anotaré su nombre y datos de contacto para que, a la brevedad, el encargado de comunicaciones se contacte con usted...”
 - Tomar los datos, lo más completos posibles y enviarlos al encargado de comunicaciones, de manera inmediata.
 - Agradecer la comprensión y reiterar que el encargado se comunicará a la brevedad.
3. Representantes de familiares u otras personas requieren información telefónica
 - Recibir la llamada, mantener un tono sereno. Por ningún motivo emitir opiniones a título personal y utilizar el siguiente mensaje: “No estoy autorizado (a) para entregar información, pero con gusto anotaré su nombre y datos de contacto para que, a la brevedad, el encargado de comunicaciones se contacte con usted...”
 - Tomar los datos, lo más completos posibles y enviarlos al encargado de comunicaciones, de manera inmediata, quien canalizará la respuesta a través del responsable de Administración y Finanzas.
 - Agradecer la comprensión y reiterar que el encargado se comunicará la brevedad.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS	Código	
		Versión	07
		Fecha	23 -12-2025
		Página	43 de 57

Anexo 10: Enlace Con Medios

MEDIOS GRAN CONCEPCIÓN	Nombre	Función	Teléfono	Celular	E-mail
DIARIOS LOCALES					
DIARIO EL SUR					
Caupolicán 518 Piso 7 y piso 8	Isabel Plaza	Directora	-	56996449835	iplazav@diarioelsur.cl
Teléfono: 2794800 - 2794804	Gonzalo Pizarro	Editor Comercial	-	56983611043	gonzalo.pizarro@diarioelsur.cl
Mail contacto:	Diana Aros	Periodista Economía	-	56953470341	diana.aros@diarioelsur.cl
	Ángela Bustamante	Editora Multimedia	-	56984072635	angela.bustamante@gmail.com
	Sebastián Grant	Editor Cultura y Espectáculos	-		Sebastian.grant@diarioelsur.cl espectaculosdiarioelsur.cl
	Eduardo Fuentes	Periodista Cultura y Espectáculos	-		
	Nicolás Álvarez	Periodista de Temas Especiales	-	56999097628	nicoalvarezarrau@gmail.com
	Gastón Cerna	Editor Opinión	-	56996433232	gcerne@diarioelsur.cl
	Esteban Vega	Periodista Actualidad	-	56996443224	esteban.vega@diarioelsur.cl
	Lorenzo Parra	Periodista Actualidad	-	56992374609	lorenzo.parra@diarioelsur.cl
	Felipe Cuevas	Periodista Actualidad	-	56957410621	felipe.cuevas@diarioelsur.cl
	Estefany Cisternas	Periodista Actualidad	-	56968953288	
	Karlyng Silva	Periodista Actualidad	-		karlyng.silva@diarioelsur.cl
	Francisca Pacheco	Periodista Actualidad	-		cronica@diarioelsur.cl
DIARIO LA ESTRELLA DE CONCEPCIÓN	Felipe Saavedra	Director	-	56983601954	fsaavedra@estrellaconce.cl
Caupolicán 518, piso 8, Concepción	Jose Manuel Castillo	Editor General	-	56995455195	jcastillo@estrellaconce.cl
Teléfono: 2794815 /2794760	Pablo Martínez	Periodista Actualidad	-	56974859574	cronica@estrellaconce.cl
	Cristian Aguayo	Periodista Actualidad	-	56974859574	cronica@estrellaconce.cl
	Juan Pablo Fariña	Periodista Actualidad	-	56971791704	cronica@estrellaconce.cl
	Amanda Contreras	Periodista Actualidad	-	56964160500	cronica@estrellaconce.cl
Mail Contacto:					crolocal@estrellaconce.cl

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS		Código	
			Versión	07
			Fecha	23 -12-2025
			Página	44 de 57

MEDIOS GRAN CONCEPCIÓN	Nombre	Función	Teléfono	Celular	E-mail
DIARIO CONCEPCIÓN					
Cochrane 1102, Concepción	Tabita Moreno	Directora	412232200	56952083271	
Teléfono: 2232200	Jorge Enríquez	Editor General	412232200	56988018022	
	Aníbal Torres	Ciudad	412232200	56959663128	
	Cristian Kairies	Ciudad	412232200	56978653801	
	Daniel Núñez	Periodista Economía y Negocios	412232200	56999181499	
	Edgardo Mora	Periodista Economía y Negocios	412232200	56952261773	edgardo.mora@diarioconcepcion.cl
	Ximena Valenzuela	Periodista Ciudad	412232200	56995198166	ximena.valenzuela@diarioconcepcion.cl
	Natalia Quiero	Periodista Educación	412232200	56962124059	
	Isidoro Valenzuela	Gráfico	412232200	56995198173	isidorovalenzuela@gmail.com
	Carolina Echagüe	Gráfico	412232200	56993016120	carolina.echague@diariodeconcepcion.cl
	Paulo Inostroza	Periodista Deportes			paulo.inostroza@diarioconcepcion.cl
RADIO BIO BIO	Mauro Mosciatti	Gerente General	412620620	56998457504	mmo@laradio.cl
O'Higgins 680 Piso 3 Concepción					
pc@laradio.cl					
Teléfono: 2624616	Mauricio Gándara	Editor general	412620620	56981492454	mauricio.gandara@gmail.com ssh@laradio.cl
	Franco Hernández	Periodista	412624616	56954014146	
	Valeska Belmar	Periodista	412624616	56979119800	vbelmar@laradio.cl
	Fabián Polanco	Periodista	412624616	56998424918	
	Sergio Osses	Periodista	412624616	56981492466	
	Cristian Leal	Biobio Internet			internet@laradio.cl

MEDIOS GRAN CONCEPCIÓN	Nombre	Función	Teléfono	Celular	E-mail
TVN RED BIO BIO	Óscar Jara				
Vasco Núñez de Balboa 6950, Talcahuano	David Yáñez	Periodista	2415198	94404177	david.yanez@tvn.cl
Teléfono: 25415198 /	Francisco Campos	Periodista		56976534640	redbiobio@tvn.cl
	Felipe Jara	Periodista		56998997580	redbiobio@tvn.cl
	Luiz Yáñez	Periodista		56994968414	redbiobio@tvn.cl
CANAL 13 CONCEPCIÓN		Editor general	2520182	98740357	
Aníbal Pinto 509 Piso 14 Concepción	Pablo Becerra	Periodista	2520182	98740327	concepcion@13.cl,
CANAL 9 REGIONAL	Mauro Mosciatti	Gerente General	2620620		mmo@laradio.cl
O'Higgins 680 Piso 3 Concepción	Hans Loosli	Jefe de Contenidos, Producción y Prensa	3167013	56979592762	hloosli@biobiotv.cl
Teléfono: 2620620	Hans Loosli	Jefe de prensa	3167013	56976984670	
	Jorge Quijada	Área comercial	3167013	56977777699	jquijada@laradio.cl
Matinal Nuestra Casa					
Heras 269, Concepción					
TVU CONCEPCIÓN					
Victoria 505 Concepción					
Teléfono: 2203262					
	Cintia Brandau	Productora		56942065375	
	Verónica Contreras	Productora		56972684715	
Sabes	Flavio Araneda	Periodista	569739877 78	56966211446	
	Marcelo Ramírez	Periodista			
	Cristofer Espinoza	Editor		56944277999	
	Karen Cifuentes	Periodista		56981906087	
	Loreto Concha	Área comercial		56981441014	
Sala de Prensa	Hugo Varela	Periodista		56964150157	
Trade News	Carmen Gloria Sandoval	Editora		56965740287	

DIARIOS NACIONALES - CORRESPONSALÍAS	Nombre	Función	Teléfono	Celular	E-mail
Diario Financiero	Carolina Vilches	Periodista		56998852263	
Copesa - Concepción	Karin Hillman	Periodista		56994719886	
RADIOS					
Radio ADN	Cristian Olivares	Periodista		56981881350	
Radio Cooperativa	Cristopher Espinoza	Periodista		944277999	
Tucapel 882 Concepción	José Sepúlveda	Conductor Mañana de noticias	2906490	56985298860	prensaconquistador@gmail.com prensaconcepcion@elconquistadorfm.cl
Radio Universidad de Concepción					
Barrio Universitario s/n	Paz Moraga	Periodista	2203811/22	56992570905	pmoraga@radioudec.cl
Concepción Fax:2234697			42563 /		radio@udec.cl
Radio Universidad del Bio- Bio	Avelino Aguilera	Director/ Jefe prensa	2731504	99994180	nino@ubiobio.cl
Avda. Collao 1202 Concepción	Mario Salazar		2731504		
Radio Femenina	Pedro Maldonado	Director - Gerente	2310566		radio@femeninafm.cl
Vilumilla 695 Concepción	Sergio Godoy	Editor	2731504/23	76013398	
Teléfono: 2203262	Williams Gómez	Editor general	10566	56969090611	
Radio Inés de Suárez	Marcelo Muñoz	Director	2938972 /		contacto@radioinesdesuarez.cl
	Verónica Contreras	Productora	2791251	56972684715	
Castellón 477 Piso 3 Concepción	Carlos Valenzuela	Locutor	2791251		radioinesdesuarez@gmail.com gerencia@radioinesdesuarez.cl
DIARIOS NACIONALES - CORRESPONSALÍAS	Nombre	Función	Teléfono Celular		
Diario Financiero	Carolina Vilches	Periodista		56998852263	
Copesa - Concepción	Karin Hillman	Periodista		56994719886	
RADIOS					
Radio ADN	Cristian Olivares	Periodista		56981881350	
Radio Cooperativa	Cristopher Espinoza	Periodista		944277999	

CANALES DE TELEVISIÓN - CORRESPONSALÍAS	Nombre	Función	Teléfono	Celular	E-mail
TV8	Patricio Almendra	Gerente	2950687	79057721	canaltv8@gmail.com
Paicaví 1267 Concepción					prensa@tv8.cl
almendraproducciones@gmail.com	Paulina Lagos, secretaria				canaltv8@gmail.com
Mega	Gustavo Gallardo	Corresponsal		78874085	gustavoelgallardo@gmail.com
	Juan Lagos	Camarógrafo		77508263	
CHV	Mauricio Hidalgo	Periodista		982669206	
	Alejandro Paredes	Camarógrafo		91596725	a.paredes@vtr.net
TALCAHUANO					
Radio Oceanía	Cristián Barrera	Encargado de prensa	2593534	74743637	oceaniatalcahuano@gmail.com
Avenida Desiderio García 451					
PORTALES					
El ConceCuenta					contacto@elconcecuente.cl
Ongolmo 510 depto. depto. 301 Concepción					tribunadelbiobio@gmail.com
Tribuna del Bío Bío	María Eliana Vega	Editora		+569 93491771	
Thno.info	Rodrigo Barrales	Periodista Editor		56982457817	contacto@thno.info
CANALES DE TELEVISIÓN - CORRESPONSALÍAS	Nombre	Función	Teléfono	Celular	E-mail
TV8	Patricio Almendra	Gerente	2950687	79057721	canaltv8@gmail.com

PORTALES ESPECIALIZADOS	Nombre	Función	Teléfono	Celular	E-mail
Marítimo Portuario	Daniela Valenzuela	Editora			dvalenzuela@maritimoportuario.cl
	Nicolás Díaz	Director		56987684100	andres@portalportuario.cl
Portal Portuario	Andrés Orrego	Director		56978601006	andres@portalportuario.cl
	Luis Alonso	Director		56950513912	andres@portalportuario.cl
Artefacto Diario	Pablo Carrasco	Director		56991281395	
Mundo Marítimo	Claudia Magna	Directora		56998620127	claudia_magna@mundomaritimo.cl
	Víctor Gallardo	Gerente General		56991784670	gerencia@mundomaritimo.cl
	Francisco Riquelme	Editor temas		56973975130	francico@mundomaritimo.cl
	Luis Castillo	Editor General		56968999558	luis@mundomaritimo.cl
	Javiera López	Periodista			javiera@mundomaritimo.cl
Agenda Marítima	Mauricio Pino	Periodista		56958244792	mauricio@agendamaritima.cl
					prensa@agendamaritima.cl
Revista Nuestro Mar	Rodrigo Ogalde	Periodista		61426739	rogaldec@gmail.com
Revista Negocios Globales	Carolina Núñez	Área comercial			cnunez@emb.cl
Revista Logistec	Claudia Sánchez	Editora		97280764	claudia.sanchez@revistalogistec.com

MEDIOS SANTIAGO	Nombre	Función	Teléfono	Celular	E-mail
La Tercera - Sgto.					
	Pablo Guarda	Periodista	2787		pablo.guarda@latercera.com
	Gabriel Alvarez Lopez	Periodista	7870		gabriel.alvarez@latercera.com
	Cristina Caceres Jara	Periodista	7543		cristina.caceres@latercera.com
Publimetro	Editor General	Mauricio Ávila		2 42159 00	mauricio.avila@publimetro.cl
El Mercurio	Editor Regiones	Sergio Espinosa		29562689	sergio.espinosav@mercurio.cl
	Revista del Campo Editor	Patricia Vildosola			patricia.vildosola@mercurio.cl
	Editor de economía	Manuel Fernández		23301315	manuel.fernandezv@mercurio.cl

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS	Código	
		Versión	07
		Fecha	23 -12-2025
		Página	50 de 57

Anexo N° 11: Check List Plan de crisis

Check List	Cumple		Comentarios
	SI	NO	
1. Plan de Acción actualizado			
2. Plan de Enlaces Operativos actualizados			
3. Funcionamiento periódico del Comité de Emergencias y Seguridad			
4. Funcionamiento periódico del Grupo de reacción y Emergencias			
5. Existencia de teléfonos satelitales			
6. Prueba de uso teléfonos satelitales			
7. Existencia de radio con banda marina			
8. Listado de teléfonos del personal actualizados			
9. Listado de mails del personal actualizados			
10. Listado de domicilios del personal actualizados			
11. Existencia de gas en los estanques			
12. Existencia y vigencia de carga de extintores			
13. Existencia de desfibrilador semi automático			
14. Capacitación anual uso desfibrilador			
15. Existencia de fuente de respaldo servidor			
16. Existencia de generador eléctrico			

	MANUAL DE GESTIÓN DE CRISIS	Código	
		Versión	07
		Fecha	23 -12-2025
		Página	51 de 57

Anexo N°12: Matriz de riesgos Puertos de Talcahuano, según tipo de Riesgos de crisis

DESCRIPCION DEL RIESGO	EVENTO	CONSECUENCIAS	SEVERIDAD DEL RIESGO INHERENTE	DESCRIPCIÓN DE CONTROLES	Resp. Implement.	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	CONSECUENCIA	VALORACION DEL RIESGO	SEVERIDAD DEL RIESGO RESIDUAL	Máxima exposición permitida por Directorio (Propuesta)
	(¿qué puede pasar?)	(¿Cuál es el Impacto?)								
Terremoto y Tsunami	Amenaza la habilidad para sostener las operaciones en funcionamiento. Para los puertos, el riesgo de la naturaleza, como terremotos y tsunamis pueden afectar significativamente su operación normal, e incluso hacerlo inoperativo por muchos años hasta que se restablezca la infraestructura portuaria).	Efecto en la continuidad operacional: post evento (con demás actores y autoridades de la cadena) y trabajos de reconstrucción	MODERADO	1. Puertos reconstruidos con altos estándares sísmicos. 2. Permanente control de mantención de la Infraestructura y de aspectos de seguridad y Prevención de Riesgos. 3. Plan de gestión de desastres; 4. Estudio de impacto sismo y tsunami Zona Central, 5. Análisis de Continuidad Operacional.	GG	2	5	10	BAJO	BAJO
Conflicto social que afecte el tránsito del flujo de carga y la operación de los terminales y la comunicación con grupos de interés.	Pérdida de la continuidad operacional	Pérdida Financiera Pérdida Competitividad Pérdida Imagen	MODERADO	1. Comité de crisis 2. Plan de Sostenibilidad y relacionamiento 3. Plan de comunicaciones 4. plan de continuidad operacional.	GG	3	3	9	BAJO	BAJO
Huelgas, sabotaje, paros u otros similares que configuren situaciones de Crisis.	Pérdida de la continuidad operacional	Pérdida Financiera Pérdida Competitividad Pérdida Imagen	ALTO	1. Plan de crisis. 2. Consejo Ciudad Puerto. 3. Comité Portuario de Coordinación Servicios Públicos. 4. COMLOG 5. Política de seguridad de la información. 6. Plan de comunicaciones. 7. Contacto periódico con concesionarios y sindicatos. 8. Plan de continuidad operacional.	GG	3	3	9	BAJO	BAJO

DESCRIPCION DEL RIESGO	EVENTO	CONSECUENCIAS	SEVERIDAD DEL RIESGO INHERENTE	DESCRIPCIÓN DE CONTROLES	Resp. Implement.	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	CONSECUENCIA	VALORACION DEL RIESGO	SEVERIDAD DEL RIESGO RESIDUAL	Máxima exposición permitida por Directorio (Propuesta)
Pandemias	Riesgo operacional por restricciones de desplazamiento y posibilidad de enfermarse del personal	Interrupción de operaciones críticas Pérdida de productividad Demoras en la entrega de productos o servicios Aumento de costos operativos Riesgo reputacional	BAJO	1. Sesiones del Comité de crisis durante la pandemia	GG	4	2	8	BAJO	BAJO
Incendio Edificio Empresa	Situaciones de crisis originadas por incendio en dependencias de las oficinas de la Empresa	Pérdida Financiera Pérdida Competitividad	BAJO	1. Comité de crisis, 2. Plan de emergencia, 3. Funcionamiento grupo de reacción, 4. Plan y asesoría comunicacional	GAF	1	4	4	MUY BAJO	BAJO
Incendio infraestructura Concesionario	Riesgo de incendio en Almacenes de Concesionarios podría afectar a la operatividad del Puerto	Pérdida Financiera Pérdida Competitividad	BAJO	Permanente control de mantención de la Infraestructura y de aspectos de seguridad y Prevención de Riesgos.	GCO	1	3	3	MUY BAJO	BAJO
Incendio en Bahías por alije, carga y descarga de combustible y riesgo de derrame HC.	Riesgo de incendio en Bahías por faenas de alije, carga y descarga de combustible entre naves o derrame de HC.	Pérdida Financiera Pérdida Competitividad	BAJO	1. Plan de crisis, Seguros, 2. Control de aspectos de seguridad en concesionarios, 3. Reuniones con autoridades 4. Comité SSPP 5. Plan de Riesgos Desastre 6. Plan Continuidad operacional	GG	3	1	3	MUY BAJO	BAJO