

Hotel San Bosco La Fortuna S.A.

Plan de Emergencias

2013

**Elaborado por:**

Jose Vargas Logan

Coordinador administrativo

Vladimir Sánchez Villegas

Gerente General

# TABLA DE CONTENIDOS

[DATOS GENERALES DE LA EMPRESA 3](#_Toc276985929)

[Reseña Legal 3](#_Toc276985930)

[Descripción del Proyecto 3](#_Toc276985931)

[Localización del Proyecto 4](#_Toc276985932)

[Alcances del Proyecto 4](#_Toc276985933)

[Propósitos del Proyecto 4](#_Toc276985934)

[Objetivo General 4](#_Toc276985935)

[Objetivos Específicos 5](#_Toc276985936)

[PROCEDIMIENTO GENERAL DE MANEJO DE LA EMERGENCIA 5](#_Toc276985937)

[Definiciones y Conceptos Básicos 6](#_Toc276985938)

[ANALISIS DEL NIVEL DE AMENAZAS Y VULNERABILIDAD ¡Error! Marcador no definido.](#_Toc276985939)

[INVENTARIO DE AMENAZAS 8](#_Toc276985940)

[I. ORIGEN NATURAL 8](#_Toc276985941)

[II. ANTRÓPICAS (PROVOCADAS POR EL HOMBRE) 9](#_Toc276985942)

[SISTEMAS VULNERABLES 10](#_Toc276985943)

[ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA EMERGENCIAS 11](#_Toc276985944)

[FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES 11](#_Toc276985945)

[PLAN DE ACCIÓN 14](#_Toc276985946)

[1. Equipos disponibles para Emergencia: 14](#_Toc276985947)

[2. Capacitación y entrenamiento 15](#_Toc276985948)

[3. Operación de los Equipos 15](#_Toc276985949)

[4. Comité de Emergencia (Altos mandos) 15](#_Toc276985950)

[5. Director Operativo 16](#_Toc276985951)

[ACTIVACIÓN DEL PLAN 22](#_Toc276985952)

[4. Restablecimiento de Actividades 23](#_Toc276985953)

[¿CÓMO ACTUAR EN EMERGENCIAS ESPECÍFICAS? 24](#_Toc276985954)

# DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

## Reseña Legal

La empresa XXXX., presenta su Plan de Emergencia para el año 2013. Para efectos legales, cualquier notificación se realizara ante el Sr. Asdrúbal Castro Miranda, propietario, al teléfono 2479-17-17, fax 2479-17-16.

## Descripción del Proyecto

La empresa Hotel San Bosco, se desarrolla en el campo de prestación servicios de hospedaje, alimentación, recreación a través de sus senderos, además de una serie de opciones como tours de aventuras, televisión por cable, internet, cajas de seguridad, servicio de lavandería, secador solar y un circuito cerrado de cámaras de seguridad.

Cabe mencionar que el hotel se encuentra emplazado en una zona de desarrollo turístico, donde se encuentran varios hoteles instalados debidamente y viviendas convertidas en habitaciones para alquiler.

El proyecto consiste en una serie de módulos o edificios en los que se incluyen varias habitaciones en un solo nivel. El hotel comprende también un edificio con oficinas administrativas, una área ara lavandería y secador solar, las bodegas de mantenimiento, un restaurante, el área de recepción y piscina, una planta de abono orgánico y algunos cuartos de maquinas.

## Localización del Proyecto



## Alcances del Proyecto

Este programa aplicará a todo el personal y clientes que se encuentren dentro de las instalaciones del Hotel Volcano Lodge and Gardens, en la Fortuna de San Carlos, Alajuela.

## Propósitos del Proyecto

Contar en el Hotel con la preparación y protección necesaria para afrontar una emergencia, disminuyendo las pérdidas materiales y humanas por el evento.

## Objetivo General

Establecer un programa estructurado en todas las áreas del Hotel para preparar al personal y orientar a los clientes ante una eventual emergencia.

## Objetivos Específicos

* Mantener un plan preventivo, con el fin de disminuir las probabilidades de ocurrencia de una emergencia.
* Elaborar un programa de trabajo para atender la emergencia en el momento que se presente.
* Elaborar un programa de trabajo y definir responsables para atender los efectos de la emergencia, después de que esta ocurra.

# PROCEDIMIENTO GENERAL DE MANEJO DE LA EMERGENCIA

1. Detectar las áreas vulnerables en las instalaciones del Hotel para desarrollar el plan de emergencias.
2. Definir los recursos humanos y materiales con lo que cuenta el Hotel para atender una emergencia.
3. Establecer los procedimientos específicos en casos de diferentes tipos de emergencias.
4. Establecer una Brigada de Emergencias (Incendio, evacuación y primeros auxilios básicos) que se presente al lugar a atender la emergencia.
5. Elaborar programas y cronogramas de capacitación para la población de servicio al cliente del Hotel.
6. Revisar anualmente el procedimiento y realizarle las correcciones correspondientes de ser necesarias.

## Definiciones y Conceptos Básicos

**Emergencia:** Es aquella situación natural o provocada por el hombre que obliga al personal del Hotel a tomar acciones tendientes a limitar su efecto sobre los clientes, las instalaciones y el medio ambiente.

Una emergencia tiene tres etapas siguientes:

* **Antes**; En esta etapa lo aplicable es la prevención y preparación
* **Durante**; En esta etapa se ejecuta la mitigación.
* **Después**; En esta se aplican acciones de reparación y reconstrucción.

**Desastre:** Es cuando una situación de emergencia supera la capacidad de respuesta del Hotel, la comunidad o el país, generando pérdidas humanas, materiales o ambientales.

**Amenaza:** Es aquel fenómeno o situación interna o del entorno (externa) que tiene una capacidad potencial de provocar una emergencia o desastre en el Hotel o comunidad.

**Vulnerabilidad:** Es la capacidad que tiene el Hotel (o una de sus áreas) de ser afectada por una amenaza en particular.

**Riesgo:** Es el producto de la ecuación **Amenaza x Vulnerabilidad**, es decir, muy vulnerable es el Hotel ante determinada amenaza.

**Comité de Emergencia:** Es un equipo de trabajo integrado por Dirección Operativa 1 y los altos mandos del Hotel, que tienen la responsabilidad de administrar los recursos en una situación de emergencias y de coordinar todas las acciones con el propósito de salvar vidas, proteger las instalaciones y conservar el medio ambiente.

**Brigadas**: Son equipos integrados voluntariamente por empleados de cualquier nivel y que en una situación de emergencias efectúan las labores de respuesta y control de la misma.

**Alerta:** Es aquella situación en que todos los mecanismos de respuesta ante emergencia se activan puesto que existe la posibilidad de presentar dicha situación.

**Prevención:** Es el conjunto de acciones tendientes a eliminar las posibles causas de una emergencia.

**Mitigación:** Es el conjunto de acciones tendientes a disminuir el impacto de una amenaza sobre el Hotel, sus empleados y sus clientes.

**Preparación:** Es el conjunto de acciones realizadas por los comités y el Hotel en general ante una emergencia para poder afrontarla con éxito.

**Restablecimiento de actividades:** Una vez finalizada la situación de emergencia, es el conjunto de acciones orientadas a restablecer la normalidad de las funciones del Hotel.

# INVENTARIO DE AMENAZAS

## ORIGEN NATURAL

1. **Erupción Volcánica**

El Hotel Volcano Lodge and Gardens se encuentra ubicado en los alrededores del Volcán Arenal, de modo que es prioritario considerarlo en el presente Plan de Emergencias.

La forma de liberación de energía típica se enmarca en erupciones de materiales con desprendimiento de grandes cantidades de vapores y ceniza volcánica.

Los efectos se presentan sobre la agricultura, seguido de problemas en la salud de las personas principalmente respiratorios. Otros efectos secundarios lo representan la ceniza por ser partículas minerales muy finas presentes en el medio ambiente; así como obstrucción de los causes de ríos e inundaciones.

Además debido a la relativa cercanía del proyecto con el Volcán Arenal (5.5 Km. del lindero de la finca al cráter) y además, en razón de la actividad que ha mostrado dicho volcán desde el año 1968 resulta claro que la amenaza natural más importante que debe considerarse.

1. **Sismos**

Costa Rica está situada en el llamado “Cinturón de Fuego, área continental afectada por la continua intersección de placas lo cual la hace propensa a movimientos sísmicos continuos.

La amenaza sísmica representa una de las fuentes principales de amenaza para el Proyecto y toda la zona. Las fuentes de sismicidad para el área del Proyecto, como para otras muchas zonas del país, son dos:

1. la sismicidad originada por subducción de placas tectónicas
2. la sismicidad originada por callamiento local.
3. **Vientos Huracanados**

Históricamente se han presentado estos fenómenos asociados a la presencia de huracanes.

1. **Caídas de Rayos**

A pesar de que está previsto que las edificaciones están protegidas por un sistema de pararrayos se debe de considerar esta amenaza ya que Costa Rica es un país lluvioso y montañoso.

## ANTRÓPICAS (PROVOCADAS POR EL HOMBRE)

1. **Incendio**

Por aspectos propios de la actividad existen varios factores que pueden facilitar la ocurrencia de incendios accidentales o provocados por descuido, negligencia o imprudencia.

En general, la carga de fuego y facilidades de propagación se deben considerar debido a los materiales de las instalaciones: madera, fibras, equipos eléctricos, tendido eléctrico, explosivos (gas cocina), diversos solventes y combustibles (plantas eléctricas).

Para tal efecto se cuenta con extintores uno en el área de la cocina y otro en el área administrativa, además de los extintores por modulo.

1. **Acciones delictivas del personal**

Estos pueden generarse por diversas razones:

* Descontento con el Hotel
* Personal delictivo
* Despido
* Ocultar otras acciones
* Sabotaje profesional
* Accidental
* Otras.

# SISTEMAS VULNERABLES

De acuerdo con las políticas del Hotel la ocurrencia de accidentes se ve disminuida por una constante campaña de seguridad ocupacional, prevención de riesgos y conservación de medio ambiente, lo cual reduce la posibilidad de ocurrencia de siniestros.

Sin embargo, la actividad humana, los cambios continuos en el ambiente, los procesos y otros factores permiten un margen variable de posibilidades de que ocurran emergencias o accidentes, por lo que es necesario enumerar:

* Obstrucción de pasillos
* Falta de espacio para materiales
* Manejo inadecuado de productos
* Excesos de materiales en el Hotel(fuera de uso)
* Obstrucción a equipos contra incendio y de emergencias
* Cortos circuitos por instalaciones eléctricas.
* Actos inseguros, condiciones inseguras.

Entre las zonas de mayor vulnerabilidad están las siguientes:

1. La cocina
2. Bodegas
3. Almacenamiento gas.
4. Habitaciones

***Tiempo de respuesta de ayuda exterior:***

1. **Bomberos:** 20 minutos, ubicados en La Fortuna de San Carlos, cuenta con 1 Unidad.
2. **Ambulancia:** 10 minutos, ubicada en La Fortuna de San Carlos, cuanta con 1 ambulancia.
3. **Smart Paramédicos:** 10 minutos, ubicados en La Fortuna de San Carlos, cuenta con dos unidades para atención de emergencia.
4. **Policía:** 10 minutos, ubicada en La Fortuna de San Carlos, cuenta con 2 unidades.
5. **Organismo de Investigación Judicial:** 10 minutos, ubicada en La Fortuna de San Carlos, 1 unidad.

# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA EMERGENCIAS

Todo hotel debe estar organizado para prevenir la ocurrencia y responder ante emergencias, por esta razón es que Volcano Lodge and Gardens tiene la siguiente estructura:

1. Comité de Emergencias (altos mandos)
2. Brigada de Emergencias
3. Entes externos (Cruz Roja, Bomberos, Policía, Comisión Nacional de Emergencias, etc.)
4. Otros equipos de apoyo (Guardas de seguridad)

# FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. **Comité De Emergencias (Altos mandos)**

Es el ente responsable de la organización, coordinación y desarrollo del plan de emergencias en todas sus etapas (antes durante y después), así como:

* Realizar reuniones mensuales que les permita el desarrollo de planes de trabajo anuales.
* Establecer medidas preventivas y de mitigación, con la colaboración de los diferentes coordinadores de brigadas.
* Realizar mínimo una vez por semestre simulacros y evaluar los resultados, revisando procedimientos y considerando todas las sugerencias que se hagan al respecto de los mismos.
* Coordinar con Cruz Roja, Cuerpo de Bomberos, comité local, estrategias para la atención de emergencias.
* Velar por que la brigada de emergencias cuente con el respectivo apoyo y los recursos para efectuar eficientemente sus funciones.
* Trasladarse hacia las diferentes instalaciones del Hotel en caso de emergencia.
* Evaluar las pérdidas y posibles daños resultantes de una emergencia e indicar las pautas a seguir con el fin de normalizar los procesos, tareas y funciones interrumpidas en el Hotel.
* Informar a los medios o personal autorizado la información pertinente en caso de siniestro.

1. **Jefe de Brigada**

Para tal efecto se establecen las jefaturas inmediatas como responsables de cada brigada, entre las que se encuentran:

1. **Área de Mucamas:** las trabajadoras y responsable de cada habitación se encargaran de evacuar a las personas que se encuentren en las habitaciones a su cargo, ayudando de esta manera a mantener la calma y acompañándolos hasta el lugar designado como seguro.
2. **Área de Recepción:** los trabajadores de esta área se encargaran de brindar toda la información que necesiten los clientes ya sea por medio del teléfono, verbal, además mantener la calma y seguridad de las personas que se encuentren ubicadas en esta área.
3. **Área de Cocina:** Los trabajadores de esta área en caso de una emergencia deben inmediatamente cerrar la llave de paso de gas, y evacuar el área de la cocina por el área Administrativa.
4. **Área de Salón:** Los trabajadores de esta área serán responsables de mantener la calma de las personas que se encuentren en el salón y de evacuar a estas personas en el momento que se considere necesario, en caso de sismo de deben ubicar en el centro del parqueo del restaurante, y en caso de evacuación de debe hacer por las áreas de ingreso al restaurante.
5. **Área de Mantenimiento:** El personal de mantenimiento debe colaborar con el departamento de mucamas, para tal efecto se le asignara un modulo a cada uno de los empleados que formen parte de la brigada, el demás personal debe ubicarse en un área segura establecida con anterioridad para cada clase de emergencia.
6. **Área de Seguridad:** Mantener el orden del personal, no permitir el ingreso de personas no calificadas al Hotel a no ser que sean parte del equipo de apoyo de emergencia, en caso de evacuación del Hotel mantener el orden en la salida de los carros y del personal.
7. **Área de Contabidad:** Mantener el orden y tranquilidad, alejarse de los ventanales y en caso de evacuación dirigirse a la puerta de salida del área administrativa, colaborar con el personal de recepción.

**Funciones del Jefe de Brigadas**

* El jefe de brigada debe seguir las indicaciones del comité de Emergencias.
* Dirigir la ejecución de funciones de la brigada a su cargo.
* Elaborar inspecciones mensuales con los miembros de su brigada para detectar posibles fuentes de riesgo.
* Apoyar en la capacitación de los miembros de su brigada.
* Procurar que todos los equipos para la atención y respuesta ante emergencias estén en óptimas condiciones de funcionamiento y accesibilidad.
* Dirigir a sus compañeros de brigada en las prácticas y ejecución de sus funciones.
* Presentarse en las instalaciones por causa de una emergencia.
* Mantenerse informado de las fechas de vacaciones de cada miembro de su brigada e informar al comité para sustituir las bajas.
* Mantener actualizada una lista de los números telefónicos y direcciones de cada miembro de la brigada a su cargo.

1. **Entes Externos:**

Dar apoyo y auxilio al Hotel en caso de emergencias o desastre.

# PLAN DE ACCIÓN

## Equipos disponibles para Emergencia:

Se mantendrá un registro actualizado del equipo disponible para hacer frente a alguna emergencia. El registro incluirá el equipo para combatir fuegos (extintores, mangueras), lámparas de emergencia, equipos de primeros auxilios y de transporte de lesiones, intercomunicadores, linternas, elementos para control de derrames, etc.

## Capacitación y entrenamiento

Se elaborará un programa anual de Capacitación y Entrenamiento sobre emergencias.

Por lo menos una vez al año debe realizar práctica completa, simulando la existencia de alguna emergencia específica en la totalidad o en algún sector del Hotel (fuego, sismo, erupción volcánica severa, etc.)

## Operación de los Equipos

El plan de acción de emergencias se detalla para cada etapa de la emergencia (antes, durante y después) y muestra el papel (función) de cada parte de la organización ante emergencias del Hotel.

Se menciona a partir de aquí, lo que debe hacer el Comité de Emergencia, ente designado y la Brigada de Respuesta ante Emergencias, lo cual es reforzado con el plan de trabajo concreto de cada equipo.

## Comité de Emergencia (Altos mandos)

**ANTES**

* + Analizar las características de las amenazas y de la vulnerabilidad para proveer medidas al respecto.
  + Establecer acciones preventivas y de mitigación de las fuentes de peligro que se detecten (manuales, boletines para los empleados y clientes, auditorias, controles de riesgo, inversiones, etc.)
  + Mantener actualizado los registros, nombres y direcciones del personal clave para emergencias.
  + Mantener relaciones de coordinación con las instituciones de emergencias nacionales y regionales con miras a que estas sepan la forma de canalizar eficientemente el apoyo que pueden dar (sistemas de emergencia disponibles, visitas de coordinación, convenios, etc.)
  + Mantener un inventario de todos los recursos y equipos para la atención de emergencias de que dispone en el Hotel (cantidad, ubicación, planos, etc.)

**DURANTE**

* + Reunirse para dirigir y coordinar las acciones de respuesta con la brigada y los entes externos.
  + Tomar las decisiones que orienten a salvar la vida de los empleados, clientes y la protección del Hotel.
  + Dar las declaraciones que correspondan a los medio de comunicación colectiva es responsabilidad del Gerente o persona asignada para tal fin.

**DESPUÉS**

* + Hacer un análisis de los daños o pérdidas provocadas por una emergencia y dictar las medidas de rehabilitación y reconstrucción necesarias.
  + Coordinar el traslado de lesiones o heridas hacia los centros de salud.
  + Administrar los recursos de emergencia que existan así como toda la ayuda que se le dé al Hotel (agua, equipos, etc.)

## Director Operativo

**Antes**

* + Informar y entrenar a los empleados y equipos de respuesta en el plan y las acciones a desarrollar en caso de emergencias.
  + Mantener actualizadas y señalizadas todas las rutas de evacuación en caso de emergencia y bien identificadas las zonas de seguridad sísmica, incendios y volcánica.

**Durante**

* + Dirigir las acciones de respuesta a la emergencia que se esté presentado.
  + Canalizar las indicaciones del comité sobre los aspectos propios de la emergencia.
  + Coordinar con el comité y el jefe de brigada las acciones de respuesta requeridas para controlar la situación de emergencia.
  + Brindar información a los cuerpos externos de respuesta (Bomberos, Cruz Roja, Comisión Regional de Emergencias)
  + Declarar fin del estado de emergencias.

**Después**

* + Apoyar al Comité de Emergencias en el desarrollo de las acciones de rehabilitación y reconstrucción necesarias en las diferentes áreas afectadas del Hotel.
  + Coordinar la atención de heridos o lesionados por causa de la emergencia.
  + Analizar en conjunto con el comité la actuación ante la emergencia e indicar las oportunidades de mejora.
  + Redactar y documentar un informe de la actuación, materiales utilizados y necesidades para atender otra emergencia en el futuro.

1. **Brigada de Emergencias**

Este equipo de trabajo debe estar en entrenamiento continuo con personal calificado en prevención y protección contra incendios, primeros auxilios y evacuación.

1. **ETAPA ANTES DE LA EMERGENCIA:**

**a.1. En incendios**

* + Realizar un plan de trabajo para prevenir y mitigar emergencias
  + Revisar todo el equipo de extinción y combate de incendios y verificar que el mantenimiento del mismo, así mismo velar por que estos equipos estén libres de cualquier bloqueo por parte de objetos.
  + Inspeccionar mensualmente que el equipo de protección para el combate de incendios este en buen estado de funcionamiento y accesibles.
  + Participar activamente en los entrenamientos y las prácticas que se programen.
  + Conocer los planos del Hotel que indican la distribución de los productos peligrosos, distribución eléctricas y de los interruptores principales de energía.
  + Mantener registros actualizados de la distribución del equipo contra incendios fijos o portátiles.

**a.2. En primeros auxilios**

* + Mantener botiquines de primeros auxilios, los cuales deben estar bien equipados permanentemente y disponibles para utilizar en caso de emergencias (botiquines portátiles)
  + Actualizar y refrescar sus conocimientos y habilidades sobre las técnicas de aplicación de primeros auxilios.
  + Desarrollar prácticas y simulacros de emergencias médicas en el Hotel.

**a.3. En evacuación**

* + Inspeccionar que las salidas de emergencia, puertas u otras vías de acceso o tránsito no estén bloqueadas
  + Velar por que todos los empleados y clientes conozcan y estén familiarizados con las rutas de evacuación y las zonas de seguridad.
  + Organizar y ejecutar simulacros de evacuación y/o rescate parciales y totales.
  + Identificar todas las personas con limitaciones físicas, lesionadas o embarazadas en cada área del Hotel y designar los requerimientos para que reciban una adecuada atención y apoyo durante una situación de emergencia.
  + Participar en todos los entrenamientos para desarrollar todas las técnicas de evacuación de rescate.
  + Coordinar con los líderes de cada área lo referente a situaciones que dificultarían la evacuación segura y la forma de controlarla.
  + Implantar el sistema de “asistentes” en el cual cada empleado garantiza que sus “asegurados” hayan evacuado.

1. **ETAPA DURANTE LA EMERGENCIA:**

**b.1. En incendios**

* + Todos los brigadistas deben seguir las instrucciones del jefe de brigada.
  + Llevar el equipo de combate de incendios a un lugar seguro, cerca del fuego para poderlo manipular durante la operación de combate.
  + Combatir el fuego de acuerdo con las técnicas de combate del fuego (tipo de fuego, distancia, agente extinguidores requerido, tipo de ataque, equipo necesario, etc.)
  + Maniobrar el equipo de incendio en las labores de combate hasta que lleguen los bomberos o hasta que éste se extinga.

**b.2. En evacuación**

* + Al escuchar la señal de alerta o alarma de emergencia deberán preparar al personal y clientes para desalojar las instalaciones.
  + Dependiendo del tipo de emergencia (sobre todo incendio, temblor o erupción severa) es posible que las rutas puedan alterarse por lo tanto deben asumir el liderazgo y estar en relación de comunicación estrecha con el Comité de Emergencias.
  + Mantener la calma, actuar con rapidez y dar instrucciones claras y precisas.
  + Dirigir a los empleados y clientes ordenadamente por las rutas de evacuación rápido pero sin correr.
  + Tomar especiales precauciones para garantizar el desalojo del personal con limitaciones, lesiones, embarazadas u otro problema.
  + Asegurarse de que todos desalojen las instalaciones y sobre todo que nadie regrese antes de dar la orden de reingreso.
  + Trasladar a la zona de refugio a los heridos en donde se les dará atención médica.
  + Revisar que no haya quedado ninguna persona atrapada o sin evacuar (revisar los servicios sanitarios), y realizar un inventario del personal.
  + En caso de fuego se debe considerar adicionalmente, el cerrar las puertas para evitar la propagación de gases, fuego o calor hacia otras áreas.
  + En caso de acumulación de humo conducir al personal gateando (para aprovechar mejor el oxígeno y eliminar la inhalación de tóxicos de la combustión)
  + En caso de sismo NO se recomienda evacuar inmediatamente por tanto hay que ubicar a los empleados y clientes en la zona designada como sísmica.
  + Si el sismo resulta ser de gran intensidad se deberá evacuar inmediatamente después del evento, pues las réplicas son muy frecuentes.

**b.3. En Primeros Auxilios**

* + Trasladarse a la zona de refugio para montar la zona de atención de lesionados.
  + Brindar los primeros auxilios a los empleados y clientes que así lo requieren basado en los siguientes principios:

1. Conservar la vida de las personas

2. Evitar complicaciones de las lesiones.

3. Procurar el alivio

* + Apoyar al personal médico en lo que requieran.
  + Apoyar en la clasificación de víctimas para el traslado de los asociados que así lo requieran al centro de salud.

1. **ETAPA DESPUÉS DE LA EMERGENCIA**

**c.1. En incendio**

* + Limpiar el equipo y devolverlo a su sitio.
  + Colaborar con el Comité de Emergencias en la evaluación de los daños o pérdidas provocadas por la emergencia.
  + Elaborar un informe de la operación indicando todas las acciones llevadas a cabo, materiales utilizados y oportunidades de mejora para enfrentar otras emergencias.

**c.2. En evacuación**

* + Los miembros de las brigadas deberán reunir a las personas en las zonas de refugio (área designada) y mantenerlas ahí hasta que el comité lo indique.
  + Apoyar a la brigada de Emergencias en la atención y traslado de heridos si esta solicita su ayuda.
  + Controlar las situaciones de pánico y dar información a los empleados y clientes.
  + Al finalizar la situación de emergencia, conducir a los empleados y clientes nuevamente hacia las instalaciones.
  + En caso de que el personal y clientes no deban hacer reingreso, entonces los miembros de brigada los conducirán ordenadamente hacia la salida.
  + Presentar ante el comité un informe de la emergencia incluyendo las oportunidades de mejora.

**c.3. En Primeros Auxilios**

* + Presentar ante el comité un informe en donde se detalle el número de pacientes atendidos, tipos de lesión y situación actual de los empleados y clientes; necesidad de materiales para reabastecimiento (sin dejar de incluir las oportunidades de mejora)

# ACTIVACIÓN DEL PLAN

Este plan es activado por la emergencia misma en el caso de sismo, incendio. Más en el caso de erupción volcánica, sabotaje y otros, la activación del plan está a cargo del Comité de Emergencias a través de la Dirección Operativa.

**Procedimiento:**

1. **Aviso interno de emergencias**

Dependiendo del tipo de emergencia se avisará internamente la existencia de la misma por medio de:

* Teléfonos
* Alarma de incendio
* Intercomunicadores.

La evacuación de las instalaciones será efectiva al escuchar la alarma contra incendio o una orden directa de la Dirección Operativa, el Comité de Emergencias o un miembro de la Brigada de Emergencias. La totalidad del personal y clientes debe abandonar las instalaciones tan pronto reciba la señal de evacuación.

Al recibir el aviso interno de emergencias, la Dirección Operativa y las demás personas y grupos de emergencia deberán movilizarse en forma inmediata e iniciar los trabajos correspondientes.

1. **Notificación externa**

Ante una emergencia, se avisará a los organismos externos de ayuda hasta que el Comité o Dirección Operativa 1autoricen las llamadas (o la emergencia sea de tan grandes magnitudes que sea obvio solicitar ayuda).

1. **Relaciones con la prensa y la comunidad**

El “Vocero Oficial” para atender a la prensa, autoridades y a la comunidad ante situaciones de emergencia, es el Gerente del Hotel o la persona que él delegue.

# Restablecimiento de Actividades

Una vez declarada la finalización de la emergencia o desastre se inicia de restablecimiento de las actividades, que incluye las acciones de reparación, rehabilitación y reconstrucción de todas aquellas áreas para volver a las operaciones normales del Hotel.

Es función del Comité hacer un recorrido por las instalaciones para evaluar la cuantía de las consecuencias provocadas por la emergencia o desastre.

A través de una reunión de esta etapa es que el comité debe establecer las acciones a tomar para poder volver a la normalidad del Hotel.

# ¿CÓMO ACTUAR EN EMERGENCIAS ESPECÍFICAS?

* + - 1. **Fuego o explosión**
* Toda persona que descubra un fuego debe comunicar inmediatamente a recepción del Hotel.
* La Brigada de Emergencias debe dirigirse en forma inmediata a la zona afectada con el equipo necesario. Su trabajo en emergencias estará dirigido a salvar vidas, evitar la propagación del siniestro y a controlar la emergencia.
* En el caso de fuego que no pueda ser controlado con el equipo existente en el Hotel, la Brigada procederá a llamar a los Bomberos.
* Al concluir el fuego, realizar una investigación del mismo, determinando: lesionados, posibles causas y punto de inicio, instalaciones afectadas, pérdidas, comportamiento del sistema de alarma y de los equipos para combatir el fuego, actuación de las Brigadas y del personal y clientes en general.
* Hacer el reporte final del siniestro y remitirlo al Presidente de la Comisión de Emergencias, quien a su vez mantendrá informado al Gerente del Hotel
  + - 1. **Sismos y Erupciones Volcánicas**
* Todo el personal y clientes deben conocer el Plan de Evacuación de su área, rutas de escape, salidas de emergencia, y su respectiva área de seguridad.
* Participar en las prácticas de evacuación.
* Cuidar que los pasillos, escaleras, puertas de salida y rutas de escape se encuentren siempre libre de obstáculos.
* No ubicar elementos voluminosos (mesas, estantes, archivos, etc.) cerca de las puertas de salida puesto que podrían bloquear el escape de alguna persona.
* Revisar que todos los estantes se encuentren bien anclados a una pared y/o al piso.
* Revisar que los vidrios de ventana y las celosías, ubicadas en niveles altos, no se encuentren sueltos.
* Los adornos, cuadros, libros, envases y otros objetos ubicados en sitios altos deben reubicarse o asegurarse.
* Mantener siempre cerradas las gavetas y cajones de archivos, estantes y escritorios.
* Los botiquines de primeros auxilios deben encontrarse bien equipados y ubicados en sitios de fácil acceso. Asegurarse de los focos y lámparas portátiles estén en buen estado.
  + - 1. **Durante el sismo o erupción volcánica**
* Mantener la calma, no gritar ni correr
* Ubicarse en las zonas de seguridad, bajo el marco de una puerta o portón y acercarse a alguna de sus columnas.
* También pueden refugiarse bajo una mesa o escritorio firme.
* No entrar ni salir de un área cerrada (oficina); los vidrios, repellos, láminas, aleros y cornisas caen con facilidad.
* Alejarse de ventanas, utensilios calientes y de objetos que puedan caer, derramar o explotar.
* Detener máquinas y equipos en movimiento y desconectar los accesorios e instalaciones que puedan originar fuegos, derrames, otros daños (tuberías, cables eléctricos, cocinas, calentadores, hornos, etc.)
* Si se encuentra al aire libre, aléjese de paredes, postes, cables eléctricos, etc.
* Si está conduciendo, disminuya inmediatamente la velocidad, busque un sitio seguro y detenga el vehículo, no baje del mismo.
* Ayudar y aconsejar a las personas que se encuentran cerca.
  + - 1. **Después del sismo o erupción volcánica**
* El personal debe evacuar inmediatamente las instalaciones y dirigirse a su área de seguridad únicamente si el sismo o erupción volcánica fue bastante fuerte (moviendo objetos, vidrios, caídas de objetos, activación de alarmas, etc.) en ese sitio, la brigada, los jefes harán el recuento de gente e informarán al Comité de Emergencias sobre el mismo.
* Hacer una evaluación rápida sobre lesiones y daños existentes, verificar si hay personas atrapadas, derrames, cortocircuitos, humo, etc.
* Desconectar la energía eléctrica cerrar las válvulas de gas, y de líquidos inflamables y combustibles.
* Atender a los heridos y las personas en estado de shock, enviarlos pronto al centro medico.
* Controlar los fuegos o los riesgos de fuego que pueda haber.
* Controlar las fugas, así como los derrames.
* Solicitar ayuda a las autoridades y a los organismos de socorro.
* Atender los daños en instalaciones, bloquear el paso a zonas con riesgos serios.
* Restringir el uso del teléfono, tomar control directo de la central telefónica.
* Usar un radio con baterías para escuchar noticias, informar de las mismas al personal y clientes. Evitar la propagación de rumores.
* Infundir siempre ánimo a la gente.
* Estar preparados para nuevos temblores o erupciones, tomar precauciones especiales al ingresar en edificios y locales dañados.
* No permitir el ingreso del personal ni el reinicio de las funciones hasta haber evaluado completamente las instalaciones.
  + - 1. **Huracanes o Tornados (Medidas de Prevención)**
* Revisar la existencia de láminas sueltas en el techo, antenas, etc., y asegurarlas en forma adecuada.
* Revisar cerraduras y cerrojos de puertas y ventanas.
* Guardar en archivadores y escritorios con llave todos los documentos y papeles importantes.
* Tapar las ventanas y/o poner cinta “masking tape” en forma de X en los vidrios de tamaño mediano y grande.
* Estudiar la posibilidad de no atender clientes el día que pasará el huracán por la zona.
* Tapar con tela o papel las rendijas en puertas y ventanas.
* Alejar las máquinas, equipos, de ventanas y de otros puntos vulnerables. Proteger con plástico o vinil aquellos elementos que puedan ser afectados.
  + - 1. **Durante el Huracán**
* Mantener el personal y clientes bajo techo y alejado de puertas y ventanas.
* Cortar el paso de energía eléctrica, gas o líquidos inflamables.
* Mantener la calma y escuchar las transmisiones de radio.
  + - 1. **Después del Huracán**
* Verificar la no-existencia de lesionados o de daños y coordinar las acciones de rescate y control.
* No mover postes, árboles u otros elementos caídos sobre líneas eléctricas.
* Hacer reporte de la situación.

Notas:

Programa de prevención de accidentes

Mantenimiento predictivo

Cultura de identificación de riesgos