



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Máster

CLAVES DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN PARA PEQUEÑOS ESTABLECIMIENTOS HOSTELEROS, EMPRESARIOS Y TRABAJADORES

Autor/es

Omara Pellejero Ochoa

Director/es

Eduardo José Sánchez Álvarez

Facultad de

Derecho

2022/2023

ÍNDICE

1. RESUMEN	1
2. INTRODUCCIÓN.....	2
3. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS	3
4. MARCO TEÓRICO	5
5. CONTENIDO DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN.....	13
6. EMPRESARIO	28
7. TRABAJADORES	30
8. RIESGOS MÁS COMUNES POR DEPARTAMENTO.....	31
9. CONCLUSIONES.....	40
10. BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXO I.....	43
ANEXO II.....	47
ANEXOIII.....	52

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Señal de punto de encuentro de emergencia.....	17
Imagen 2: Resumen actuación frente a una emergencia.....	22
Imagen 3: Ejemplo plano de evacuación	24
Imagen 4: Resumen señales salida de emergencia	26
Imagen 5: S Resumen señales contra incendios	26
Imagen 6: Simulacro de incendio.....	29
Imagen 7: Recepción de un hotel	32
Imagen 8: Cocina de un hotel.....	34
Imagen 9: Incendio pasillo planta habitaciones	35
Imagen 10: Limpieza/servicio de habitaciones	35
Imagen 11: Mantenimiento.....	37
Imagen 12: Mantenimiento.....	37
Imagen 13: Economato de un hotel.....	38
Imagen 14: Señal de salida	48
Imagen 15: Señal salida de emergencia	49
Imagen 16: Señal protección contra incendios	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.ª 1: Diferencia entre Plan de Autoprotección- Emergencias.....	8
Tabla N.ª 2: Ejemplo listado mantenimiento.....	18
Tabla N.ª 3: Ejemplo ficha de mantenimiento equipos de protección.....	19
Tabla N.ª 4: Implantación-mantenimiento-frecuencia	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N.º 1: número de hoteles por número de habitaciones.....	3
--	---

1. RESUMEN

El propósito de este trabajo fin de máster es recopilar la información necesaria e imprescindible que se debe tener en cuenta para poder confeccionar un plan de autoprotección en pequeños hoteles, de manera que se contemplen los diferentes riesgos a los que se pueden ver sometidos desde el responsable del establecimiento, los empleados a los clientes.

Otro objetivo de mayor calado es fomentar una cultura de prevención dentro del personal hotelero como base para reducir las condiciones de riesgo y proporcionar un material para mejorar su cualificación para atender y prevenir posibles situaciones de emergencia o accidentes.

2. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el sector hotelero ha crecido notablemente, paralelamente a los servicios y la calidad que llegan a ofrecer para poder a un mercado cada vez más exigente y competitivo.

“No obstante esto, la administración de hoteles ha dejado de ser empírica y simple, ahora la complejidad de los servicios prestados requiere personal capacitado en las áreas de comercialización, contabilidad, finanzas, recreación, alimentos y bebidas y recursos humanos. Sin embargo, las funciones operativas del hotel están a cargo de personas que, teniendo, o no, estudios relacionados a la actividad, son indudablemente el mayor capital con el que cuentan estos establecimientos, pues son quienes se encuentran en contacto directo con los huéspedes. Independientemente de los servicios y tecnología que ofrezcan los hoteles cinco estrellas, el cliente sigue valorando la atención personalizada y la calidad del servicio, la cual es brindada por el personal de contacto” (Blanco, 2016). Esta profesionalización de la gestión de los hoteles debe abarcar el área de gestión de la prevención de riesgos.

3. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

3.1 JUSTIFICACIÓN DEL TFM

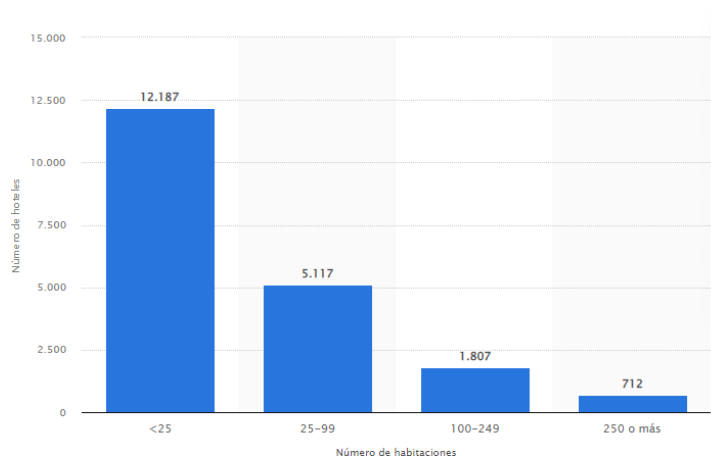
Como graduada en turismo, he relacionado el mundo turístico con el de la prevención. De ahí mi inquietud por desarrollar una guía para poder facilitar el desarrollo del plan de autoprotección a hoteles.

¿Los responsables de un hotel y sus trabajadores son conocedores de qué es un plan de autoprotección y su importancia? ¿es obligatorio contar con uno?

El Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, en el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia, aplica en las actividades residenciales públicas donde se ubican los hoteles. Indica que están obligados a tener un plan de autoprotección todos aquellos cuya altura de evacuación del edificio sea superior a 28 m, o bien dispongan de una ocupación igual o superior a 2.000 personas. Por tanto, los pequeños hoteles, no sujetos a esta obligación legal, en general no disponen de plan de autoprotección.

Tras una investigación acerca del sector hotelero en España, hemos comprobado que el mayor número de establecimientos hoteles que hay son los hoteles formados por menos de 25 habitaciones, seguidos de los que cuentan con un número de habitaciones entre 25 y 99, de ahí que consideremos relevante que los pequeños hoteles cuenten con un plan de autoprotección y estar preparados e informados acerca de las diferentes situaciones, riesgos que se pueden dar.

Gráfico 1: número de hoteles por número de habitaciones



Fuente: <https://es.statista.com/estadisticas/680416/numero-de-establecimientos-hoteleros-en-espana-por-numero-de-habitaciones/>

3.2 OBJETIVOS DEL TFM

El principal objetivo de este trabajo es dar a conocer que es un plan de autoprotección y como elaborarlo en el sector hotelero (especialmente en pequeños hoteles), hacer hincapié en las competencias que tiene el empresario, los trabajadores y los clientes, detallando los factores específicos a considerar y estableciendo la formación a impartir a sus trabajadores para actuar frente a los diferentes riesgos que se pueden dar en el día a día en su lugar de trabajo.

Implantando estos planes de autoprotección en pequeños hoteles se pretende reducir al mínimo las consecuencias de cualquier situación de emergencia que se pueda presentar dentro del sector hotelero, ya que el caso de presentarse este tipo de situaciones se contará con un plan de actuación frente a estas.

Por ello, se ha redactado el presente trabajo TFM titulado “Claves del plan de autoprotección para pequeños empresarios y trabajadores” donde se persigue el cumplimiento de la “Ley 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales, donde se establece que “el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en situaciones de emergencia, adoptando para ello las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores, designando al personal encargado de poner en práctica estas medidas y comprobando periódicamente, en su caso, su correcto funcionamiento”. El plan de autoprotección se organiza y planifica de manera que un equipo humano puede llegar a emplear de manera óptima una serie de recursos y medios técnicos con el objetivo de reducir al mínimo las consecuencias de cualquier incidente que se pueda presentar tanto para los trabajadores como los huéspedes, minimizando así los daños materiales o humanos que se puedan presentar en una situación de emergencia.

4. MARCO TEÓRICO

El plan de autoprotección es una herramienta clave en la prevención laboral, ya que tiene como objetivo garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en caso de emergencia o situación de riesgo grave e inminente. Es importante destacar que el plan de autoprotección no solo se enfoca en la protección de los trabajadores, sino también en minimizar los daños en la empresa y en el entorno. A continuación, se contextualiza su definición y la normativa que le aplica.

4.1 PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

La autoprotección es el sistema de acciones y medidas, adoptadas por los titulares de las actividades, públicas o privadas, con sus propios medios y recursos, dentro de su ámbito de competencias, encaminadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, a dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia y a garantizar la integración de estas actuaciones en el sistema público de protección civil.

Una vez definida autoprotección, es necesario definir plan de autoprotección, cómo recoge el Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, El Plan de Autoprotección es el documento que establece el marco orgánico y funcional previsto para un centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia, en la zona bajo responsabilidad del titular de la actividad, garantizando la integración de éstas actuaciones con el sistema público de protección civil.

El Plan de Autoprotección aborda la identificación y evaluación de los riesgos, las acciones y medidas necesarias para la prevención y control de riesgos, así como las medidas de protección y otras actuaciones a adoptar en caso de emergencia.

Otras definiciones a tener en cuenta tanto de diferentes organismos como de autores son:

- Según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de España, el plan de autoprotección es "un conjunto ordenado de medidas y acciones destinadas a garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborales, en caso de emergencia o situación de riesgo grave e inminente."
- Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España, el plan de autoprotección es "un conjunto de medidas y acciones destinadas a

garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en caso de emergencia o situación de riesgo grave e inminente. El objetivo es garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborales."

- Según el autor José Luis Fernández, el plan de autoprotección es "un conjunto ordenado de medidas y acciones destinadas a garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, así como la continuidad de la actividad en caso de emergencia o situación de riesgo grave e inminente."
- Según el autor Francisco Javier Fernández, el plan de autoprotección es "un conjunto de medidas organizativas y técnicas destinadas a garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en caso de emergencia o situación de riesgo grave e inminente, así como la continuidad de la actividad en la empresa."
- Según el autor Santiago Álvarez, el plan de autoprotección es "un conjunto de medidas y acciones destinadas a garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en caso de emergencia o situación de riesgo grave e inminente, así como a minimizar los daños en la empresa y en el entorno."

Para su elaboración es necesario abordar diferentes puntos, que a continuación vamos a ir detallando:

Tiene que estar redactado y firmado por un técnico competente capacitado para decidir acerca de los aspectos relacionados con la autoprotección frente a los riesgos a los que esté sujeta la actividad, y suscrito igualmente por el titular de la actividad, si es una persona física, o por persona que le represente si es una persona jurídica.

El titular de la actividad asignará a una persona como responsable única para la gestión de las actuaciones propias de la prevención y el control de riesgos.

Los procedimientos preventivos y de control de riesgos que se establezcan, tendrán en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

Precauciones, actitudes y códigos de buenas prácticas a adoptar para evitar las causas que puedan originar accidentes o sucesos graves.

Permisos especiales de trabajo para la realización de operaciones o tareas que generen riesgos. Comunicación de anomalías o incidencias al titular de la actividad.

Programa de las operaciones preventivas o de mantenimiento de las instalaciones, equipos, sistemas y otros elementos de riesgo, que garantice su control y la operativa de los mismos

Se establecerá una estructura organizativa y jerarquizada, dentro de la organización y personal existente, fijando las funciones y responsabilidades de cada uno de sus miembros en situaciones de emergencia.

Se designará, por parte del titular de la actividad, una persona responsable única, con autoridad y capacidad de gestión, que será el director del Plan de Actuación en Emergencias.

El director del Plan de Actuación en Emergencias será responsable de activar dicho plan de acuerdo con lo establecido en el mismo, declarando la correspondiente situación de emergencia, notificando a las autoridades competentes de Protección Civil, informando al personal, y adoptando las acciones inmediatas para reducir las consecuencias del accidente o suceso.

El Plan de Actuación en Emergencias debe detallar los posibles accidentes o sucesos que pudieran dar lugar a una emergencia y los relacionará con las correspondientes situaciones de emergencia establecidas en el mismo, así como los procedimientos de actuación a aplicar en cada caso.

Los procedimientos de actuación en emergencia deberán garantizar, al menos: La detección y alerta.

La alarma.

La intervención coordinada.

El refugio, evacuación y socorro.

La información en emergencia a todas aquellas personas que pudieran estar expuestas al riesgo. La solicitud y recepción de ayuda externa de los servicios de emergencia.

El objetivo de contar con un plan de autoprotección es prevenir y saber actuar ante cualquier situación de riesgo y/o emergencia, para conseguirlo es necesario tener una organización correcta de los medios humanos y materiales específicos y diferentes según la situación ante la que nos hallemos.

Es importante aclarar las diferencias entre un plan de autoprotección y un plan de emergencias.

TABLA N.ª 1: DIFERENCIA PLAN AUTOPROTECCIÓN-EMERGENCIAS

	PLAN DE AUTOPROTECCIÓN	PLAN DE EMERGENCIAS
REGULACIÓN	RD 393/2007 Norma básica de autoprotección Ley 4/1997 Decreto 30/2015	Artículo 20 de la ley 31/1995
DESARROLLO	Seguir indicaciones RD 393/2007	No hay un único criterio
COMPOSICIÓN	Diferentes capítulos, uno de ellos es el plan de emergencias	Es un capítulo del plan de autoprotección, cuando hay obligación de que exista
REGISTRO	Ante la administración competente	Tiene que estar a disposición de la autoridad laboral
REVISIÓN	Cada 3 años, si no se producen cambios.	Periódica y revisar cuando se identifiquen situaciones de emergencia, y/o haya cambios físicos, técnicos y del personal

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

4.2 NORMATIVA APLICABLE

Para una correcta elaboración e implantación de un Plan de Autoprotección es muy importante tener en cuenta la normativa por la que se rige.

4.3 LEGISLACIÓN

Existe diferente legislación que se debe tener en cuenta en la relación laboral del trabajador y el empresario en lo que respecta a prevención de riesgos, así como otras específicas del sector hotelero que hacen referencia a la prevención de riesgos orientada a los clientes.

En nuestro país, la norma suprema del ordenamiento jurídico es la Constitución Española de 1978, que regula a su vez toda la compleja interrelación entre las distintas normas y sus relaciones de jerarquía y competencia.

La prelación de normas en el derecho español es la siguiente:

- Constitución.
- Derecho de la Unión Europea (fundamentalmente, reglamentos y directivas) y derecho internacional (los tratados internacionales y demás convenios o acuerdos).

- Ley; que puede ser de diferentes tipos:
 - Ley Orgánica: las relativas al desarrollo de los derechos fundamentales y de las libertades públicas, las que aprueben los Estatutos de Autonomía y el régimen electoral general y las demás previstas en la Constitución.
 - Ley Ordinaria. Las que regulan materias que no son objeto de ley orgánica.
 - Decreto Legislativo: suponen la delegación por Las Cortes Generales en el Gobierno de la potestad de dictar normas con rango de Ley sobre materias determinadas.
 - Decreto Ley: disposiciones legislativas provisionales dictadas por el Gobierno en caso de extraordinaria y urgente necesidad y que no podrán afectar al ordenamiento de las instituciones básicas del Estado, a los derechos, deberes y libertades de los ciudadanos regulados en el Título Primero de la Constitución, al régimen de las Comunidades Autónomas, ni al derecho electoral general. Deberán ser inmediatamente sometidos a debate y votación de totalidad al Congreso de los Diputados en el plazo de los treinta días siguientes a su promulgación.
 - Reglamento: norma jurídica de carácter general dictada por el poder ejecutivo. Su rango en el orden jerárquico es inmediatamente inferior a la ley, y generalmente la desarrolla en sentido amplio: ley orgánica (que requiere mayoría absoluta, en votación final, del Congreso de los Diputados), ley ordinaria y normas reglamentarias con rango de ley (que son el real decreto ley y el real decreto legislativo).

Además de ello, la Constitución establece la competencia de las comunidades autónomas en la regulación de ciertas materias, y su capacidad de dictar leyes mediante sus propios parlamentos.

La Constitución Española, en su título de deberes y derechos fundamentales, hace referencias a seguridad laboral, e incluye diferentes artículos donde se alude a la importancia de la vigilancia y protección de la salud de los trabajadores:

- El artículo 15 establece que todas las personas tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral. De este artículo se deriva la necesidad de aprobar la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia que se mencionará a continuación.
- El artículo 40 punto 2 indica: *“Asimismo, los poderes públicos fomentarán una política que garantice la formación y readaptación profesionales; velarán por la seguridad e higiene en el trabajo y garantizarán el descanso necesario, mediante*

la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados”

- El artículo 43 puntos uno y dos, establece: “1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud. 2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.”

Después de la Constitución Española, le siguen las leyes, de las cuales deberemos tener en consideración:

- Ley 2/1985 de 21 de enero, sobre Protección Civil, determina en sus artículos 5 y 6 la obligación del Gobierno de establecer un catálogo de las actividades de todo orden que puedan dar origen a una situación de emergencia y la obligación de los titulares de los centros donde se realicen dichas actividades, de disponer de un sistema de autoprotección.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que tiene como objetivo promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.
- Ley 30/2002, de 17 de diciembre, de Protección Civil y atención de emergencias de Aragón, que establece en su art. 9 que las entidades que realizan actividades que pueden generar situaciones de están obligadas a adoptar medidas de autoprotección y a mantener los medios personales y materiales necesarios para hacer frente a las mismas.

También debemos tomar nota de las indicaciones que encontramos en los siguientes Reales Decretos:

- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. Boletín Oficial del Estado. Madrid, 23 de abril de 1997.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

La Norma Básica de Autoprotección establece la obligatoriedad de elaborar, implantar materialmente y mantener los Planes de Autoprotección, determinando

el contenido mínimo que deben contener estos planes. Además de las actuaciones ante las situaciones de emergencia que se puedan dar, también incluye las tareas previas a realizar como son el análisis y evaluación de los riesgos, adopción de medidas preventivas, control de los riesgos como la integración de las actuaciones de emergencia. Por la complejidad que ello conlleva unido a seguridad de las personas, hace que sea necesario un seguimiento permanente.

En esta actualización de la Norma Básica de Autoprotección establece en sus anexos todos centros, establecimientos y actividades deben contar con él. Cómo se debe elaborar el plan de autoprotección, su registro, inspecciones y auditorías, formación, así como las competencias locales sobre su vigilancia y puesta en uso, pudiendo exigírselo algunos centros, actividades no contempladas en el anexo pero que consideren que tienen posibilidad de generar riesgos colectivos o así mismos.

- Real Decreto 1468/2008, de 5 de septiembre, por el que se modifican varios puntos del Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo.

Las modificaciones son:

1. Las entidades locales podrán dictar, las disposiciones necesarias para establecer sus propios catálogos de actividades susceptibles de generar riesgos colectivos o de resultar afectados por los mismos, así como las obligaciones de autoprotección que se prevean para cada caso. En particular, podrán extender las obligaciones de autoprotección a actividades, centros, establecimientos, espacios, instalaciones o dependencias donde se desarrollan actividades no incluidas en anexo I de la Norma Básica de Autoprotección, así como desarrollar los procedimientos de control e inspección de los planes de autoprotección.

2. Tendrá que haber un punto de unión con el tema relacionado de autoprotección con la Unión Europea y con otros Organismos Internacionales.

- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.

- Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.

4.2.2 NORMAS

Las normas UNE que se recomienda seguir para la implantación del Plan de Autoprotección hacen referencia a seguridad contra incendios, señalización, equipos,

evacuación...a continuación resaltamos algunas de ellas.

- UNE 23032:2015. Seguridad contra incendios. Símbolos gráficos para su utilización en los planos de proyecto, planes de autoprotección y planos de evacuación. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid: España. 29 de diciembre de 2015.
- UNE 23034: 1988 Seguridad contra incendios. Señalización de seguridad. Vías de evacuación. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid: España. 12 de julio de 1988
- UNE 23033:2019 Señales y balizamiento de los sistemas y equipos de protección contra incendios. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid: España. septiembre de 2019, esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 23033-1:1981
- UNE 1115:1985 – Símbolos gráficos. Colores y señales de seguridad registradas (ISO7010:2011 Y Ratificada por AENOR en septiembre 2012. Es modificada por: UNE-EN ISO 7010:2012/A7:2017 (Ratificada)
- UNE 23035-1 – Seguridad contra incendios. Señalización fotoluminiscente. Parte 1: Medida y designación. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid: España. diciembre de 2003, anula a: UNE 23035-1:1995
- UNE 23035-2 – Seguridad contra incendios. Señalización fotoluminiscente. Parte 2: Medida de productos en el lugar de utilización. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid: España. diciembre de 2003, anula a: UNE 23035-2:1995
- UNE 23035-3 – Seguridad contra incendios. Señalización fotoluminiscente. Parte 3: Señalizaciones y balizamientos luminiscentes. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid: España. septiembre de 2019, anula a: UNE 23035-3:1999
- UNE 23035-4 Seguridad contra incendios. Señalización fotoluminiscente. Parte 4: Condiciones generales. Mediciones y clasificación. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid: España. diciembre de 2003 sustituye y anula UNE 23035-4 de marzo de 1999.

5. CONTENIDO DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

Con referencia al punto 4.1 Plan de autoprotección de este trabajo, dónde vemos los puntos importantes a tener en cuenta para la elaboración de este plan, a continuación veremos todos los detalles que tienen que figurar en el documento del plan de autoprotección, como viene recogido en el Real Decreto 393/2007, 23 de marzo, dónde se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que pueden dar origen a situaciones de emergencia.

Una vez recopilada toda la información de qué es un plan de autoprotección, la documentación que necesitamos para elaborarlo, a continuación, plantamos un modelo de Plan de autoprotección para que redactéis para vuestro establecimiento.

Para la elaboración del plan es importante seguir toda la normativa que hemos citado en el punto 4.2 de este trabajo, es la base que hemos seguido para poder desarrollar los puntos que siguen a continuación.

- La Portada del documento debe aparecer la siguiente información:
 1. Nombre de la empresa
 2. Una foto de la fachada principal
 3. Dirección completa del establecimiento
 4. Responsable designado de seguridad
 5. Fecha de cuando ha sido elaborado en Plan de Autoprotección
- En la segunda hoja: se pondrá un mapa con la ubicación del establecimiento con geo- referencia.
- En las siguientes hojas se irá desarrollando el plan indicando la siguiente información:
 1. Descripción de la empresa: en este apartado se hará un breve resumen de la empresa donde se indicará:
 - Explicación del tipo de establecimiento es. Detallando la actividad y dimensiones del establecimiento.
 - Datos del establecimiento, donde deberán aparecer reflejados:

nombre comercial, dirección, teléfono y email de contacto.

- La información de contacto tanto del titular del establecimiento, del director del Plan de Autoprotección, del director del Plan de Actuación en caso de emergencia: nombre y apellidos, dirección, teléfono y email de contacto.

2. Descripción detallada de la actividad y del medio físico en el que se desarrolla.

En este punto tendremos que incluir toda la información detallada acerca de la instalación, es importante detallar si cuenta con diferentes plantas, si hay más de un edificio, si cuenta con aparcamiento...

De cada edificio se puede hacer una ficha donde debe constar la información acerca de su uso y configuración. Tiene que estar reflejadas las características de cada una de las plantas con la cuenta, sus dimensiones, las diferentes actividades que se dan en esa planta (ejemplo: aseos, oficinas, habitaciones, recepción, aparcamiento, restaurante, escaleras...)

Por otro lado, se mencionará a los usuarios, habrá que hacer una diferenciación entre el personal interno y externo. Es importante conocer en todo momento cuantas personas están alojadas en el hotel más cuanto personal hay fijo trabajando en cada turno. De nuestro personal habitual contará el departamento de trabajo y el horario habitual de este.

El entorno donde está situado el alojamiento es importante conocerlo, saber las limitaciones que tiene con los edificios/casas anexos o industrias, carreteras... para ello recomendamos poner fotos del mapa de la zona, de las salidas y accesos al hotel.

3. En este tercer punto haremos un inventario con su análisis y evaluación de los riesgos. Para ello primero haremos una diferenciación por las diferentes zonas del hotel, dado que, en cada planta, pueden darse diferentes riesgos. Incorporaremos los planos de cada planta, donde estarán marcadas las zonas con más riesgos como pueden ser: zona calderas, cuartos de luces, almacén de mantenimiento, cocina, cuarto ascensores. Junto a cada plano, se informará del tipo de instalación de la que se trata, con sus principales riesgos y los medios de protección que existen.

Por otro lado, se valorará en el inventario y se tendrán en cuenta los riesgos internos y externos que se pueden dar. De cada uno de ellos, desarrollaremos

una pequeña ficha indicando la probabilidad de que se dé y los criterios de valoración.

Por último, en este punto incluiremos, una vez conocidos los riesgos, probabilidad de que se den, las medidas que se tienen para hacer frente a ellos.

De cada riesgo se detallará, porejemplo:

- Actuación situación de emergencia: modelo que tengan los trabajadores para comunicar

El mensaje para trasladar tanto a los compañeros como a los huéspedes es el siguiente:

Buenos días / tardes / noches

Por favor, escuchen con atención las siguientes pautas de actuación en caso de emergencia. Al escuchar la señal sonora de alarma, mantengan la calma y diríjense hacia la salida más cercana. Evacúen el hotel sin prisas y en calma, manteniendo el orden y atendiendo a las indicaciones de los trabajadores, que les guiarán hacia un espacio seguro.

Muchas gracias por su atención.

- Riesgo comportamiento antisocial, emergencia o amenaza de bomba;
Ejemplo recopilar información en caso de amenaza de bomba, atentado...

En todo momento es importante mantener la calma y seguir la conversación de forma que se obtenga la mayor cantidad de información, apuntar los detalles recabados para poder facilitarlos a los cuerpos y agentes que entren a intervenir. Es importante tomar nota tanto de la información que dan acerca del artefacto como de la información que te transmite la persona con la que hablas como su voz, estado en el que se encuentra, sexo, lo que se escucha de fondo, cualquier detalla puede ser muy importante.

OMARA PELLEJERO OCHOA
MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

• Formulario gestión de emergencias

Empresa:		
Dirección:		
Municipio / Provincia:		
Teléfono de contacto:		
Director Plan de Autoprotección:		
Notifica la situación de un siniestro:		
CONATO DE EMERGENCIA	EMERGENCIA PARCIAL	EMERGENCIA GENERAL

Se solicita la presencia de:

Bomberos	
Asistencia Sanitaria	
Policía Local	
Otros	
A causa de:	
Víctimas:	
Circunstancias que pueden afectar la evolución del suceso:	
Medidas de emergencias adoptadas y/o previstas:	
Observaciones:	
Persona de contacto:	
Punto de encuentro y recepción de los servicios externos:	
Teléfono de contacto:	

Por último, en este punto identificaremos las vías de evacuación de las que dispone el hotel. Es importante que esta información también quede visible en las diferentes zonas comunes del alojamiento (recepción, hall, pasillos...)

Se señalarán las diferentes vías de evacuación: vertical (escaleras exteriores e interiores), horizontal (salidas emergencia pasillos, planta calle, sótano).

También indicaremos y marcaremos en un mapa el punto de reunión, en los planos colocados en los diferentes emplazamientos del hotel y en el que se tenga en cada habitación también lo veremos reflejado.

Imagen 1: Señal de punto de encuentro de emergencia



Fuente: <https://corpoeventos.files.wordpress.com/2011/03/punto-de-encuentro-corpoeventos.jpg>

4. Inventario y descripción de las medidas y medios de autoprotección.

En este punto informaremos de los medios humanos y materiales disponibles en el establecimiento para poder controlar los riesgos detectados, enfrentarse a situaciones de emergencia y poder facilitar la intervención a los servicios externos de emergencias.

Hay diferentes categorías establecidas en la estructura organizativa para poder actuar ante cualquier situación de emergencia, estas son:

- Director del plan de autoprotección
- Jefe de intervención
- Equipo de intervención

Se establecen diferentes equipos de emergencias, en función de su actividad además de sus turnos.

Es importante actuar con rapidez y eficacia, por lo que es necesario establecer el punto como puesto de control, desde dónde en una situación de emergencia se pueda organizar los equipos, controlar la evacuación...

En la información facilitada en el check-in a los huéspedes se les facilitará también el listado de contacto telefónico del personal de emergencias exterior.

Frente a los incendios, a los recepcionistas por la ubicación de la central de incendios se les dará formación e información acerca de su funcionamiento, número de contacto si hubiera algún fallo o forma de actuar frente a cuando salta.

Recomendamos en este punto adjuntar planos del hotel, marcando los lugares donde se encuentran:

- Los suministros de agua

- Los extintores (de polvo ABC, de agua y anhídrido carbónico)
 - Las bocas de incendio equipadas
 - Pulsadores de alarma
 - Detectores de alarma
 - Alumbrado de emergencia
5. Mantenimiento de las instalaciones, es el siguiente punto que debemos completar.

La importancia de un mantenimiento, seguimiento periódico de las instalaciones hace reducir el riesgo, importante tener controladas las instalaciones eléctricas, máquinas de climatización y extracción, los ascensores y montacargas. Además, también hay que llevar al día el mantenimiento preventivo de las instalaciones de protección, en este caso, las de protección contra incendios. Para ello se tendrán programadas las revisiones, renovaciones de los extintores, alarma, detectores, boca de incendio, pulsadores...se chequeará que toda señalización y alumbrado de emergencia está en perfectas condiciones.

Es competencia del titular del hotel gestionar el mantenimiento e inspección de la seguridad del establecimiento, revisiones. Todas ellas se irán apuntando en un listado, indicando fecha, persona/empresa que lo realiza, si está correcto o hay que hacer algún cambio y fecha de la próxima revisión.

TABLA N.º 2: EJEMPLO LISTADO MANTENIMIENTO

FICHA N.º X MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
ZONA:	
SUCESOS	PELIGROS
OBSERVACIONES:	
OPERACIONES MANTENIMIENTO:	
INTERNO	EXTERNO EMPRESA
FECHA	RESPONSABLE

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

TABLA N.ª 3: EJEMPLO FICHA MANTENIMIENTO EQUIPOS DE PROTECCIÓN

FICHA N.º X MANTENIMIENTO EQUIPOS DE PROTECCIÓN	
EQUIPO DE PROTECCIÓN/UBICACIÓN:	
Nº EQUIPO	FECHA INICIAL
OPERACIONES MANTENIMIENTO:	
FECHA/FECHA PRÓXIMA REVISIÓN	RESPONSABLE

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

6. Plan de actuación ante emergencias

Es muy importante este punto, la formación e información a todo el personal del establecimiento será obligatoria.

Primer paso para una correcta actuación será determinar de qué tipo de riesgo se trata, una vez conocida esta se pondrá en marcha el equipo del plan de actuación de emergencias, con sus misiones.

Dentro de las emergencias hay tres niveles, en función de su gravedad:

- Primer nivel: conato de emergencia

Cuando no afecta al normal funcionamiento, puede ser controlado y dominado de forma sencilla y rápida por el propio personal.

- Segundo nivel: emergencia parcial

Para su control se necesita de la actuación de los miembros del equipo de intervención, situación de emergencia hace que quede limitada un área, pero no es necesaria la evacuación de zonas ni es necesaria la participación de los servicios externos de emergencia.

- Tercer nivel: emergencia general

No se puede controlar por los propios medios, es necesaria la actuación de todos los equipos y medios de protección, y de los servicios externos de emergencia.

Identificación/funciones del personal: habrá un documento donde se recogerá los datos de las personas y funciones de las personas y los equipos que llevarán a cabo los procedimientos de Actuación en Emergencias.

- Director del plan de actuación: es la personal que decreta la

evacuación si las condiciones de la emergencia le obligan. Decidir las acciones a tomar en caso de emergencias.

Coordinar las acciones de la emergencia hasta la llegada de los servicios de emergencias.

Interlocutor con los servicios públicos de emergencias. Recopilar la información de la emergencia.

- Jefe de intervención: función principal es verificar y valorar la emergencia, informar al director del Plan de Actuación y coordinar al equipo de intervención.

- Responsable de seguridad: tiene la capacidad de decisión para tomar las medidas necesarias para reducir la emergencia o decretar la evacuación. Principales funciones:

Toma decisiones en caso de emergencia.

Coordinar durante el desarrollo de una emergencia.

Activar el plan de evacuación una vez se lo comunican.

Velar por la actualización de las instalaciones y sistemas de protección

- Equipo de intervención: coordinados por el jefe de Intervención/ Responsable de Seguridad. Principales funciones:

Actuar siempre en equipo, nunca individualmente.

Desalojar inmediatamente la zona, impidiendo el acceso.

Ayudar a los recursos externos si estos lo solicitan.

Activar la señal de alarma, aislar materiales inflamables, utilizar un extintor...

- Equipo de alarma y evacuación: coordinados por el director del Plan de Actuación/ Responsable de Seguridad. Principales funciones: Indicar las anomalías que se produzcan (instalaciones, elementos de protección) Guiar la evacuación ordenadamente desde el lugar de hasta el Punto de Reunión exterior.

Chequear que en el hotel no queda nadie.

Trasladará la información pertinente al responsable de Seguridad.

- Equipo primeros auxilios: siempre y cuando haya personal con formación suficiente y adecuada. Prestará primeros auxilios a los lesionados hasta la llegada de los servicios de emergencias. Se colocará con el botiquín en un punto visible. Si es necesario acompañará a los heridos al centro médico y si son trasladados al hospital recogerá la información de a qué hospital ha sido derivado.

OMARA PELLEJERO OCHOA
MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Puesto de mando: personal de recepción. Será la persona que avise al jefe de Intervención o Responsable de Seguridad cuando reciba un aviso de emergencia. Controlará el acceso hasta la confirmación de la emergencia, evacuará hasta el punto de reunión exterior, gestionará las comunicaciones, indicaciones a la llegada de servicios de ayuda exterior. Está a las órdenes del director del Plan de actuación. Contará con el repertorio de los siguientes teléfonos,

- Contacto telefónico del personal de emergencias

Director del Plan de Autoprotección	XXX XXX XXX
Jefe de emergencia	XXX XXX XXX
Jefe de intervención	XXX XXX XXX

- Contacto telefónico del personal de emergencias exterior

Emergencias	112
Policía Local	XXX XXX XXX
Policía Nacional	XXX XXX XXX
Bomberos	XXX XXX XXX
Guardia Civil	XXX XXX XXX
Protección Civil	XXX XXX XXX
Centro Salud	XXX XXX XXX

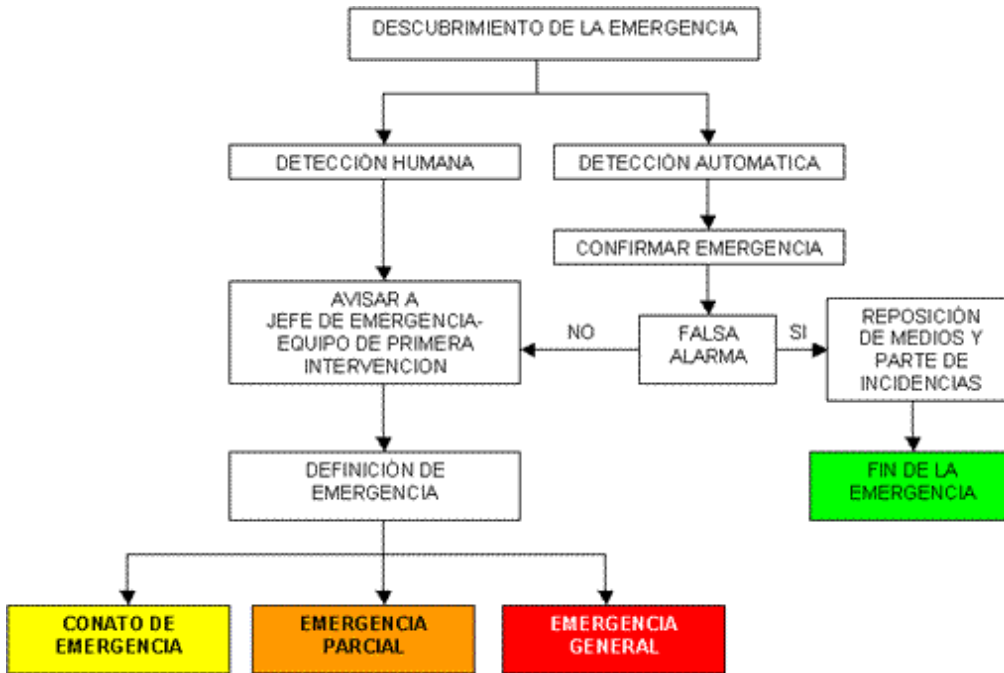
También tendrá una copia completa del Plan de Autoprotección, un juego de llaves de las instalaciones importantes del establecimiento, de los ascensores y los planos del edificio.

Procedimientos de actuación ante emergencias:

- Detección y alarma: momento que se descubre la situación, deberá dar la noticia al puesto de mando.
- Mecanismo de alarma: puede darse o bien porque salte la alarma de forma automática a través de los detectores y sea verificada por un personal encargado o por activación manual por parte de director del Plan, jefe de intervención activen las campanas y sirenas.
- Será el director del Plan de actuación el que una vez valore la magnitud de la emergencia decida si es necesario pedir ayuda externa o no.

Tiene que figurar los datos del director del Plan de actuación en caso de emergencia, nombre completo, dirección, número de teléfono.

Imagen 2: Resumen actuación frente una emergencia



7. Integración del Plan de otros de ámbito superior

Si el director del Plan de Actuación determina la necesidad de solicitar ayuda externa, estará notificada a través del puesto de mando.

En la llamada deberá informar:

- Identificarse
- Localización
- Tipo de accidente
- Descripción de la situación actual
- Hora a la que se ha producido
- Acciones realizadas hasta el momento
- Necesidad de medidas de apoyo

Si se requiere de la actuación de Protección civil, el director del Plan de Autoprotección estará a disposición de estos primeros.

Ejemplo notificación para solicitar ayuda externa para una emergencia

Le llamo desde el Hotel...ubicado en ...soy la persona responsable de ...

Tenemos una emergencia de tipo...que afecta..... y ha producido daños personales y/o materiales...

Necesitamos ayuda de tipo...

8. Implantación del Plan

Esta tarea recae en el titular del hotel, será el responsable de:

- Elaborar y difundir el Plan de Autoprotección.
- Garantizar mantenimiento de las instalaciones generales y de protección contraincendios.
- Proporcionar la formación a las personas.
- Comprobación del mantenimiento de las condiciones de seguridad, actualización cuando se produzcan cambios.
- Organización, supervisión de los simulacros
- Firmar con la fecha el momento de su implantación.

El personal operativo tendrá jornadas de formación de forma periódica, esta será tanto teórica como practica para que sea operativo el Plan Autoprotección, hay que estar asegurados de que el equipo está formado para actuar en caso de emergencia.

Formación necesaria según funciones, está siempre será inicial y anualmente:

- Director del plan de actuación y jefe de intervención
Deben conocer organización y la operativa en caso de emergencia, las instalaciones, medios de evacuación y zonas de riesgo, además de los requisitos del mantenimiento de los equipos de protección contra incendios.
Tener formación sobre prevención de incendios, funciones y composición de los equipos de emergencia, tipos y fases de emergencia y desarrollo de evacuación.
- Equipos de emergencia, dividido en diferentes equipos, todos deben conocer los procedimientos de actuación descritos en el Plan de Emergencias, composición de los equipos de emergencia y su ficha de actuación.
- Intervención: conocerán los riesgos del edificio, la ubicación física del punto de reunión exterior además de tener formación sobre el manejo de los medios de protección contra incendios.
- Alarma y evacuación: conocerán las vías de evacuación, salidas alternativas como las estancias a revisar si se decretase la situación de evacuación, la ubicación física del punto de reunión exterior además de tener formación sobre vías de evacuación y comportamiento humano.
- Puesto de mando: deben tener conocimiento de los sistemas de seguridad de su puesto de mando, tener un listado actualizado de los miembros del equipo de emergencia.
- Primeros auxilios: contarán con formación sanitaria adecuada, sobre vías de

evacuación y comportamiento humano, además de conocer las vías de evacuación, salidas alternativas como las estancias a revisar si se decretase la situación de evacuación y la ubicación física del punto de reunión exterior.

El personal que no forma parte de estos equipos también debe ser conocedor de este Plan de Autoprotección, así como los huéspedes deben recibir cierta información en el momento de su llegada igual que en las habitaciones deben tener un listado con información para tener en cuenta y un plano de la planta en la que están con la localización de las salidas de emergencia más próximas, punto de encuentro exterior...

En cada habitación del hotel, como en las zonas comunes habrá cartelería, donde toda persona que se encuentre dentro del alojamiento en un momento de riesgo sepa donde tiene que ir, cuales es su salida de emergencia más próxima, dónde está ubicado el punto de encuentro...

Llegada al hotel- check in

Se debe comunicar con el personal de recepción cualquier necesidad para que les sea prestada atención especial por parte de las asistencias, en caso de emergencia.

Instalación habitación

Familiarícese con los recorridos más próximos a su salida de emergencia y con los medios de autoprotección.

Imagen 3: ejemplo plano de evacuación



Durante la estancia

Cuando salga de la habitación, dejes apagados los aparatos electrónicos (teteras eléctricas, plancha de pelo, ventiladores, calefactores...) o lo que proceda con el fin de reducir la probabilidad de riesgo de incendio de origen eléctrico.

No fume en la cama, puede provocar un incendio.

No sobrecargue la red eléctrica con la conexión de multitud de dispositivos

electrónicos. Situación de emergencia

Si descubre un incendio o detecta humo, comuníquelo inmediatamente a Recepción por teléfono utilizando el pulsador de alarma más próximo.

Absténgase de abrir una puerta por la que salga humo; podría activar el incendio. No pierda la calma, no grite, no corra. Puede provocar una histeria colectiva.

Si se encuentra entre humo abundante, póngase un pañuelo entre mano y boca y gatee.

No arriesgue su seguridad y la de los demás recogiendo y transportando objetos; puede producirse un accidente; ni regrese para recoger objetos olvidados.

Abandone su habitación cerrando puertas y ventanas; evitará que el fuego se propague.

Siga las instrucciones que le den los integrantes de los Equipos de Alarma y Evacuación y acuda al punto de reunión que le indiquen.

Si no puede abandonar su habitación por alguna causa, comuníquelo a Recepción y coloque prendas húmedas en las puertas y una toalla húmeda en el umbral; con ello refrigerará las puertas y evitará la entrada de humo.

No utilice los ascensores.

Acuda al punto de encuentro.

Señalización, pictogramas es muy importante mantenerlos en perfectas condiciones, serán los establecidos en el UNE 23034.

Diferentes pictogramas de señalización de recorrido de evacuación que conducen a salidas de emergencia:

- Salida dependiendo el sentido
- Salida de emergencia
- Recorrido de evacuación que conducen a salidas habituales
- Salida habitual
- Señal puerta con barra antipánico

Señales auxiliares que se acogen a la norma UNE-033-81

- Prohibido utilizar otras puertas
- Prohibido utilizar ascensores

Respecto a la señalización de los medios de protección y lucha contra incendios, sigue lo

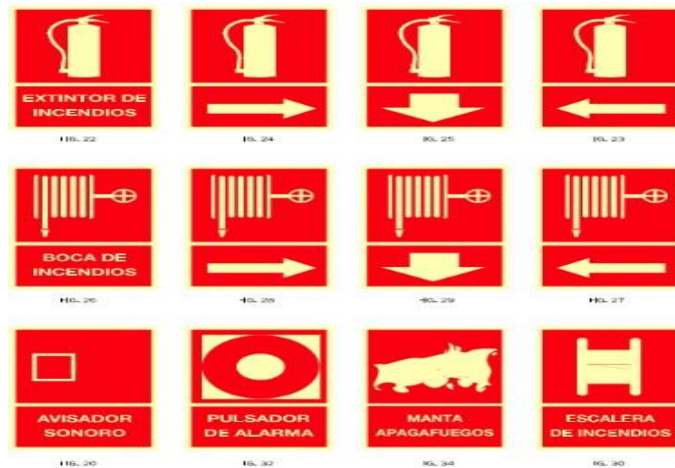
establecido por la norma UNE-23033-81. Deben ser vistas desde cualquier punto y próximas al elemento que representan, evitando lo ángulos muertos.

En la imagen de abajo se recogen una muestra de ellas.

Imagen 4: Resumen señales salida de emergencia



Imagen 5: Resumen señales contra incendios



9. Mantenimiento y actualización del Plan de Autoprotección

Es de vital importancia mantener el Plan de Autoprotección actualizado a la mínima. Para ello se hará reciclaje de la formación e información a todos los trabajadores que forman parte del equipo de emergencias, explicándoles el Plan de Autoprotección y darles las consignas de actuación en cada emergencia. Mínimamente una vez al año se darán.

También se dará la formación en información a los nuevos trabajadores del establecimiento.

En lo que respecta a los medios y recursos, estos se revisaran cuando haya cambios o a la menos una e al año para garantizar que no se quedan obsoletos.

También es recomendable hacer ejercicios y simulacros, para ello será necesario que tanto el personal que forman los equipos de emergencias como los huéspedes tengan la información, para poder hacerlo de forma que todos conozcan la práctica y se pueda realizar sosegada, las acciones a emprender en caso de emergencia. En los sucesivos simulacros la información se debe ir disminuyendo, para que se realicen las acciones de forma automática y ordenada según el Plan de Autoprotección. Lo ideal es realizar simulacros de todos los casos posibles indicados en el Plan.

Tras la finalización del simulacro es conveniente hacer una reunión para ver si ha funcionado o ha habido fisuras, para poder corregirlo de cada a una situación de emergencia real.

Para que todo lo anteriormente descrito sea operativo y eficaz, tras la implantación del Plan se pondrá en marcha el programa de mantenimiento, donde se harán reuniones conjuntas entre el director del Plan de autoprotección y el director del plan de actuación mínimo una vez al año, los procedimientos y consigas de actuación si no hay cambios se revidarán al menos cada 3 años si hay cambios deberá hacerse al momento de estos al igual ocurre con la revisión general del Plan.

Se llevará un control de las actualizaciones del Plan de Autoprotección, se mantendrán junto a este.

Anualmente se debe auditar el Plan y se inspeccionarán las instalaciones, esta tarea la realizará el director del Plan de Autoprotección, asegurándose que su aplicación es exhaustiva.

6. EMPRESARIO

A lo largo de este punto veremos las obligaciones que tiene el empresario de un establecimiento hotelero en lo que respecta a un Plan de Autoprotección; como recoge el artículo 20 de la Ley de Prevención en las que debe hacerse responsable.

Obligaciones: los anexos referenciados

Elaborar el Plan de Autoprotección correspondiente a su actividad, de acuerdo con el contenido mínimo definido en el Anexo II y los criterios establecidos en el apartado 3.3. de la Norma Básica de Autoprotección y su difusión.

Presentar el Plan de Autoprotección al órgano de la Administración Pública competente para otorgar la licencia o permiso determinante para la explotación o inicio de la actividad.

Desarrollar las actuaciones para la implantación y el mantenimiento de la eficacia del Plan de Autoprotección, de acuerdo con el contenido definido en el Anexo II y los criterios establecidos en la Norma Básica de Autoprotección.

Remitir al registro correspondiente los datos previstos en el Anexo IV de la Norma Básica de Autoprotección.

Informar y formar al personal a su servicio en los contenidos del Plan de Autoprotección.

Facilitar la información necesaria para, en su caso, posibilitar la integración del Plan de Autoprotección en otros Planes de Autoprotección de ámbito superior y en los planes de Protección Civil, adjuntando además los planos relacionados con dicha información.

Informar al órgano que otorga la licencia o permiso determinante para la explotación o inicio de la actividad acerca de cualquier modificación o cambio sustancial en la actividad o en las instalaciones, en aquello que afecte a la autoprotección.

Colaborar con las autoridades competentes de las Administraciones Públicas, en el marco de las normas de Protección Civil que le sean de aplicación.

Informar con la antelación suficiente a los órganos competentes en materia de Protección Civil de las Administraciones Públicas de la realización de los simulacros previstos en el Plan de Autoprotección.

Analizar todas posibles situaciones de emergencia que se pueden dar en sus instalaciones y con ello ponga todos medios materiales y humanos para hacer frente a estos.

Proporcionar a sus trabajadores formación teórico-práctica tanto en primeros auxilios, lucha contra incendios como en evacuación de los trabajadores. Toda esta formación debe

ser recibida por el trabajador tanto en el momento de su contratación, como cuando se introduzcan cambios en el procesoproductivo, ya sean éstos organizativos, tecnológicos o de cualquier otra índole (art. 19 Ley 31/1995).

Establecer la periodicidad para las comprobaciones del correcto funcionamiento del plan.

Planificar junto a los servicios externos de ayuda en: primeros auxilios, lucha contra incendios, asistencia médica de urgencia y salvamento.

Informará sobre todas las modificaciones que se realicen en el Plan de

Autoprotección. Organización y supervisión de los simulacros.

Firmar con la fecha el momento de su implantación.

Garantizar el mantenimiento de las instalaciones generales y de la protección contra incendios.

Imagen n ° 6 Simulacro de incendio



Fuente: <https://www.diariodeibiza.es/ibiza/2023/06/28/falso-incendio-ibiza-cuatro-minutos-89211457.html>

7. TRABAJADORES

En lo que respecta a los trabajadores, la Ley de prevención de riesgos laborales establece:

– El derecho de los trabajadores de recibir información sobre los riesgos existentes en su centro de trabajo, las actividades y medidas de prevención que el empresario ha dispuesto para evitar dichos riesgos, así como sobre las posibles situaciones de emergencia (art. 18 Ley 31/1995).

Así mismo, el Personal al servicio de las actividades reseñadas en el Anexo I tiene la obligación de participar, en la medida de sus capacidades, en el Plan de Autoprotección y asumir las funciones que les sean asignadas en dicho Plan.

En el caso del departamento de recepción tiene un papel importante, al ser el punto por el que pasa todo el personal: anotar las visitas que se hagan de empresas externas (toma de datos, empresa, nombre de la persona DNI, con qué departamento va...), tomar datos y toda la información en caso de recibir llamada de amenaza de bomba, altercado...

Cada trabajador debe tener claro cuál es su papel asignado y cuáles son las instrucciones que debe seguir en los diferentes casos de emergencia que se puedan dar.

8. RIESGOS MÁS COMUNES POR DEPARTAMENTO

Los riesgos laborales en un hotel pueden variar según el departamento y las tareas específicas realizadas por los empleados. A continuación, se mencionan algunos de los riesgos laborales principales en distintos departamentos de un hotel:

1. Recepción:

- Estrés y carga de trabajo: Los empleados de recepción pueden experimentar altos niveles de estrés debido a la interacción constante con clientes y la gestión de situaciones impredecibles.
- Posturas incómodas: Permanecer de pie durante largos períodos puede causar fatiga y problemas musculares.
- Pantallas de visualización de datos: el trabajo con ordenadores en ciertas condiciones puede provocar determinadas lesiones por esfuerzo repetitivo (LER), como el síndrome del túnel carpiano (en las muñecas) y lesiones en hombros, cuello y espalda; pueden producir fatiga visual y otros problemas en los ojos.
- Riesgos que tienen los encargados de mantenimiento del parking; ser atropellados por un vehículo, el de inhalar gases de los tubos de escape (que contienen monóxido de carbono además de otras toxinas) o el de verse expuestos a sustancias químicas presentes en productos para automóviles, para limpieza o en pinturas, además de la exposición al polvo de los frenos de los vehículos; también pueden sufrir caídas en escaleras o tropiezos y resbalones por la existencia de líquidos derramados, nieve o desperfectos en el pavimento.
- Manejo de dinero: genera cierta tensión por la posibilidad de cobrar con billetes falsos o de fallar al momento de entregar un vuelto, exposición a ser robados o atracados.
- Postura:
De pie: sus labores las realizan permanentemente de pie. Esta postura, al ser prolongada y repetitiva, le origina dolores de espalda y cintura, aparición de várices, hinchazón de pies y piernas, trombosis y hasta úlceras en la piel de las piernas y pies.
- Uniformes: los empleados que se encuentran trabajando en este departamento deben cumplir con estándares mínimos en lo que respecta a la obligatoriedad del uso del uniforme y las condiciones en que este debe encontrarse pues es parte de la imagen empresarial. Algunos

trabajadores de la recepción, como porteros, mensajeros y garajistas deben alternar sus labores en lugares entre el interior como el exterior del establecimiento, donde las temperaturas dispares, y el “choque” producido por este cambio afectará su salud principalmente en lo que respecta a sus vías y sistema respiratorio.

- Estrés. Es del departamento de recepción, donde los huéspedes manifestarán sus quejas y reclamos, que llegan a convertirse en situaciones tensas y estresantes para quienes las atienden, pues el empleado se siente responsable por solucionar la cuestión, o darle una respuesta lo más satisfactoria posible.

Imagen 7: recepción de un hotel



Fuente: <https://www.sanea.org/curso/1386/RECEPCION-DE-HOTEL--NIVEL-MEDIO/>

2. Cocina:

- Quemaduras y cortaduras: los trabajadores de cocina están expuestos a riesgos de quemaduras y cortaduras debido al manejo de equipos calientes, cuchillos afilados y otros utensilios.
- Exposición a productos químicos: el uso de productos de limpieza y sustancias químicas en la cocina puede ser peligroso si no se manejan correctamente.
- Lesiones por esfuerzo repetitivo: repetición de movimientos.
- Tropiezos y caídas. Los suelos en cocinas y zonas por donde pasa el personal de servicio han de mantenerse limpios y secos para prevenir posibles caídas.
- Máquinas, cuchillos y aparatos para cortar: los accidentes y las lesiones se producen con frecuencia si no se toman las medidas de seguridad adecuadas. El tipo de aparatos para cortar, la incesante actividad y la presión de trabajo presentes en los restaurantes durante las horas de las comidas aumentan el riesgo de

accidentes.

Las picadoras de carne, las batidoras, las máquinas de cubitos de hielo y los lavavajillas son algunas de las máquinas más frecuentes en una cocina y su uso indebido puede provocar cortes, aprisionamiento de miembros en piezas móviles o descargas eléctricas.

Los cuchillos pueden producir heridas graves si se utilizan indebidamente o si no están guardados en un lugar apropiado.

Hornos y fogones. Las quemaduras de la piel son el mayor peligro al que está expuesto el personal de cocina que maneja hornos y fogones. Las lesiones por este motivo varían desde ligeras escaldaduras superficiales hasta quemaduras de tercer grado.

Las freidoras son otro aparato común en las cocinas, el mayor peligro que entrañan son las quemaduras en la piel por salpicaduras de grasa caliente.

Los hornos de microondas, los peligros más frecuentes que entrañan cuando su mantenimiento no es el correcto son las descargas eléctricas y la exposición a fugas de radiación de microondas. Se trata de una radiación que, en función de la intensidad y la duración de la

exposición, puede causar lesiones a los órganos más sensibles del cuerpo humano. La puerta y las juntas de cierre del microondas deben estar limpias de residuos de grasa y comida, que pueden impedir que el aparato cierre correctamente y se produzca un escape de radiación al exterior.

- Cámaras de refrigeración y congeladores: además de las bajas temperaturas, el principal peligro radica en que el personal de cocina quede atrapado en caso de cierre accidental de la puerta.

En las cámaras frigoríficas se debe entrar con cuidado, ya que la condensación existente en su interior hace que el suelo esté muy resbaladizo.

- Temperaturas extremas: todo el personal de cocina de los restaurantes está expuesto a estrés por calor. Las extremadamente altas temperaturas que alcanza el aire en las inmediaciones de las fuentes de calor, combinadas con los pesados uniformes pueden causar ciertos problemas de salud. Por lo común, el personal de cocina padece, entre otros: tensión arterial elevada, trastornos de la piel, dolores de cabeza y fatiga. También son frecuentes el agotamiento por calor y los golpes de calor, y se han dado casos extremos en que se han producido desmayos y pérdida de conocimiento.

Son trabajadores expuestos por lo común a temperaturas extremas al pasar de las cámaras frigoríficas a las cocinas, cambios bruscos que pueden acarrear problemas respiratorios.

- Ventilación: para eliminar olores, grasas y humos de las cocinas se necesitan sistemas de ventilación apropiados. La grasa en suspensión en el aire puede depositarse sobre los distintos equipos de la cocina, volviéndolos resbaladizos. Los sistemas de ventilación comprenden extractores, conducciones de aire y campanas.
- Lavado de la vajilla. Las máquinas lavavajillas pueden producir quemaduras en la piel al retirar platos calientes o al acceder a su interior antes de que haya finalizado el ciclo de lavado. Nunca deben sobrecargarse, pues podrían obstruirse y dejar de funcionar, y deben utilizarse guantes a la hora de retirar los platos de su interior.

Imagen 8: cocina de un hotel



Fuente: <https://www.profesionalhoreca.com/wp-content/uploads/2018/06/Profesionalhoreca-Compass-cocina-central-Tenerife-2.jpg>

3. Limpieza/servicio de habitaciones:

- Exposición a productos químicos: los trabajadores de limpieza están expuestos a productos químicos fuertes que pueden causar irritación en la piel y las vías respiratorias.
- Lesiones por caída: el uso de escaleras y la limpieza de superficies resbaladizas pueden aumentar el riesgo de caídas.
- Lesiones por esfuerzo repetitivo: conlleva esfuerzos, como levantar pesos repetidamente, inclinarse y agacharse para limpiar y fregar los cuartos de baño, cambiar la ropa de cama, aspirar las alfombras, limpiar el polvo de muebles y paredes y empujar los carritos de la limpieza de una habitación a otra.
- Cortes: el riesgo de cortarse con cristales, hojas de afeitar usadas y otros

desechos puede reducirse utilizando bolsas en las papeleras y colocando en los cuartos de baño dispositivos especiales para deshacerse de estos instrumentos. Los empleados deben recibir instrucciones sobre los procedimientos apropiados para manipularlos.

- Estrés por calor.

Imagen 9: incendio pasillo planta habitaciones



Fuente: <https://www.psprevencion.com/645/noticia-diferencias-entre-un-plan-de-emergencias-y-un-plan-de-autoproteccion.html>

Imagen 10: limpieza/servicio de habitaciones



Fuente: <https://www.estudiahosteleria.com/blog/gestion-y-direccion/departamento-de-pisos-y-medio-ambiente>

4. Mantenimiento:

- Riesgos eléctricos: los trabajadores de mantenimiento pueden enfrentar riesgos eléctricos al trabajar con equipos y sistemas eléctricos en el hotel.
- Alturas y caídas: tareas de mantenimiento en áreas elevadas pueden aumentar el riesgo de caídas.
- Productos químicos: uso de productos de limpieza tóxicos para abrillantar suelos y limpiar moquetas, paredes, mobiliario, objetos de bronce y mármoles. Determinados productos pueden causar irritación en

la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta, además de afectar al sistema nervioso y provocar lesiones renales, pulmonares, hepáticas y del aparato reproductor.

Las pinturas y los productos de restauración suelen contener disolventes; pueden irritar la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta; asimismo pueden dañar el sistema nervioso y provocar lesiones en riñones, pulmones, hígado y órganos reproductores, y ciertos disolventes son conocidos por ser causa de cáncer.

- Los pesticidas y herbicidas se emplean en cocinas, comedores, zonas de uso común, vestuarios, además de en el exterior, en jardines y accesos; estos productos causan problemas respiratorios y producen irritaciones en la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta, además de causar lesiones en el sistema nervioso, los riñones, el hígado y otros órganos.
- Contacto con residuos: son los encargados de desechar las bolsas de residuos de todo el hotel. Por lo tanto, queda expuesto a cortes, punciones, manipulación de bolsas que contengan residuos tóxicos o sustancias que resulten insalubres o inseguras.
- Levantamiento de peso.
- Salas de máquinas. El personal autorizado de mantenimiento al ingresar a salas de máquinas se expone a extremas condiciones de ruido, calor, electricidad. Los riesgos a los que se halla expuesto son: estrés por calor, electrocución, aturdimiento.
- Utilización de herramientas y máquinas. Para la realización de determinados trabajos se requiere de la utilización de herramientas (martillos, llaves, pinzas) y máquinas (amoladoras, caladoras, agujereadoras, soldadoras). Su manejo inadecuado, deterioro, falta de conocimiento de quien las emplea, uso repetitivo, bromas, etc., puede causar a los empleados del sector: tensión y dolor en las manos, heridas, cortes y hasta amputaciones, dependiendo de la herramienta o máquina que se utilice.

Imagen 11: mantenimiento



Fuente: [//www.chegos.pl/streamlining-the-operations-of-a-hotel-maintenance-department-pp-45016954](http://www.chegos.pl/streamlining-the-operations-of-a-hotel-maintenance-department-pp-45016954)

Imagen 12: mantenimiento



Fuente: [//www.chegos.pl/streamlining-the-operations-of-a-hotel-maintenance-department-pp-45016954](http://www.chegos.pl/streamlining-the-operations-of-a-hotel-maintenance-department-pp-45016954)

5. Administración: y oficina:

- Ergonomía: Trabajar en una oficina durante largas horas puede llevar a problemas ergonómicos y molestias físicas.
- Estrés laboral: Las demandas del trabajo en la administración pueden contribuir al estrés laboral.
- Sentada: además de los riesgos que imparte la postura sentada, se deben de sumársele los riesgos que implica para la vista el estar frente al monitor, la postura de la mano y muñeca para utilizar el teclado y el ratón. El estar

sentado durante todo el turno de trabajo conlleva a que el empleado adopte posturas inadecuadas en busca de mayor comodidad; pero que no son beneficiosas para su salud; provocándole dolor de cuello, espalda y cintura. Este riesgo se ve acrecentado cuando la silla y mesa de trabajo, o ambos, no cumplen con las medidas de ergonomía debidas o tampoco son regulables para cada trabajador.

6. Economato:

- Principales riesgos son: caídas, esguinces y cortes al abrir la mercancía; además las lesiones por esfuerzo repetitivo o por el levantamiento inadecuado del peso son comunes. También deben ingresar en cámaras frigoríficas para almacenar ciertos productos, por lo que su salud puede verse afectada.

Imagen 13: economato de un hotel



Fuente: <https://www.euroinnova.edu.es/profesion/ayudante-de-economato>

A continuación, veremos los riesgos que son comunes a todos los departamentos:

- Incendio
- Estrés
- Acoso laboral
- Acoso sexual.

Para prevenir los riesgos laborales mencionados anteriormente en distintos departamentos de un hotel, se deben implementar diversas medidas de prevención.

Aquí hay algunas sugerencias generales:

- Capacitación: proporcionar capacitación regular sobre seguridad y salud ocupacional a todos los empleados, incluyendo procedimientos de emergencia y el uso adecuado de equipos de protección personal (EPP).

- Equipos de Protección Personal (EPP): asegurarse de que los empleados tengan acceso y utilicen adecuadamente el EPP necesario para su trabajo, como guantes, gafas de seguridad, calzado antideslizante, entre otros.
- Ergonomía: evaluar y mejorar la ergonomía de los lugares de trabajo para reducir el riesgo de lesiones musculares y problemas posturales.
- Manejo de productos químicos: proporcionar información sobre los riesgos asociados con productos químicos y garantizar el uso adecuado de los mismos mediante la implementación de protocolos seguros.
- Seguridad eléctrica: realizar inspecciones regulares de los sistemas eléctricos y garantizar que los trabajadores de mantenimiento estén capacitados para trabajar de manera segura con electricidad.
- Manejo de cargas: implementar procedimientos seguros para el manejo de cargas pesadas y proporcionar equipos adecuados, como carros y dispositivos de elevación, para reducir la carga física en los empleados.
- Prevención de caídas: mantener las áreas limpias y secas para reducir el riesgo de caídas, y proporcionar equipos de protección contra caídas cuando sea necesario.
- Gestión del estrés: implementar programas de gestión del estrés y promover un ambiente laboral que fomente el bienestar emocional de los empleados.
- Normativas de seguridad: cumplir con las normativas y regulaciones locales de seguridad y salud ocupacional, asegurándose de que el hotel esté al día con todas las prácticas recomendadas.
- Inspecciones y auditorías: realizar inspecciones periódicas para identificar posibles riesgos y corregirlos antes de que se conviertan en problemas mayores.
- Comunicación efectiva: fomentar una cultura de comunicación abierta donde los empleados se sientan cómodos informando sobre condiciones inseguras y proponiendo mejoras.

La prevención de riesgos laborales es un esfuerzo continuo que requiere la participación de la dirección, la supervisión y los empleados. Es fundamental revisar y actualizar regularmente las políticas de seguridad para abordar nuevos riesgos y garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable en el hotel.

9. CONCLUSIONES

Cómo hemos visto a lo largo de la redacción de este trabajo, el desarrollo y su consiguiente implantación de un Plan de Autoprotección es de alto grado importancia.

Con el desarrollo de este trabajo final de máster, queremos transmitir que tener una formación básica en materia de prevención como trasladársela a todos los trabajadores del establecimiento hacen que el desarrollo de la actividad que desempeñan en el establecimiento sea más segura y precavida, dado que gracias a la formación e información del personal junto con la proporcionada a los huéspedes, folleto a su llegada, indicaciones a lo largo de las instalaciones pueden ser de vital importancia en un momento que se dé una situación crítica sepan reaccionar y pedir la ayuda necesaria para que no vaya a más.

Es muy importante velar por la protección tanto de los trabajadores como de los clientes, de ahí la necesidad de dar formación e información acerca de los posibles riesgos que se pueden ocasionarse durante el trascurso de la actividad, además de abastecer al establecimiento de todos medios y recursos necesarios.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Valenciana del Turisme. (2006). Autorpoteccion en establecimientos turisticos. Valenciana: Turisme Generalitat valenciana, agencia valenciana del turisme.
- Arcos Roman , A., Arrufat Palenzuela, A., & Ehrlich, K. (s.f.). Manual-guia de riesgos laborales en el sector de turismo rural en Andalucia. *Fundacion para la prevencion de riesgos laborales* , 10-40.
- ASTURIAS CORPORACIÓN UNIVERSITARIA . (2017). Gestión de la Prevención. Plan de Autoprotección (II). *Asturias Corporación Universitaria*, 20-34.
- Blanco, J. R. (2016). *Riesgos de trabajo en hoteles de cinco estrellas* . Universidad Nacional de Mar del Plata : Facultad de ciencias economicas y sociales .
- Botta, N. A. (2010). Teorias y modelizacion de los accidentes . *Proteger, Higiene,control y seguridad* , 2-10.
- Consejeria de administracion publica y hacienda . (2020). *Manual basico de seguridad y salud* . Junta de extremadura .
- Constitucion española de 1978 . (1978). *Constitucion española de 1978* . España: Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado.
- Cruz, D. A. (2007). *Gestión de Calidad en Atención al husped y su vinculacion con la motivacion y la capacitacion de los colaboradores de recepcion en el hotel esturion y lodge*. Colombia : 10-100.
- Departamento del Trabajo de los EE. UU. (2020). Administracion de seguridad y salud ocupacional departamento del trabajo de los EEUD. *Todo sobre Oshua 3173-01R 2020*, 10-44.
- Fundacion iberoamericana de seguridad y salud ocupacional . (2010). *Prevencion de riesgos en el sector hotelero* . Madrid: Fundacion iberoamericana de seguridad y salud ocupacional .
- Garcia, J. J. (2010). Manuales docentes en Prevención de Riesgos Laborales, El ámbito Jurídico de la prevencion. *Servicio de Publicaciones y Difusión Científica de la ULPGC; 1er edición*, 20-180.
- León, G. V. (2017). Estudio de la prevencion de riesgos laborales en los hoteles de los principales destinos turisticos europeos . *Universidad de las palmas de gran canaria*, 10-70.
- Ley 31/1995. (1995). *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales* . España: Legislacion consolidada .
- Lopez de Miguel, I., & Moyano Cerrato , F. (2020). Manual de seguridad para establecimientos hoteleros de la comunidad de Madrid . *Asociacion española se seguridad en establecimientos turisticos* , 10-62.
- Medellin, D. S. (2013). Proyecto de inversion para la creacion de un hotel en la cuidad de guayaquil . *Universidad catolica de Colombia. Facultad de arquitectura* , 10-71.
- Ministerio de comercio, industria y turismo . (10-66). Manual de buenas practicas para la prevencion de la escnna en viajes y turismo . *Equipo tecnico de investigacion y produccion del manual de buenas practicas*, 2018.

- Moreno, N. J. (2019). prevención de riesgos en las actividades de camarería en el sector hotelero . *Corporacion universitaria minuto de dios.Especializacion en gerencia de riesgos, salud y seguridad en el area de trabajo*, 10-40.
- Powell, J. R. (2014). Teoría multifactorial-sistemática—exposición sucinta—. *Multifactor Systematic Theory, a brief exposition*, 40-80.
- rioja, U. d. (2018). *Primeros auxilios. servicios de prevencion de riesgos laborales* (págs. 10-80). España : Universidad de la rioja.
- Rioja, U. d. (2018). *Primeros auxilios. servicios de prevencion de riesgos laborales* (págs. 10-80). España: Universidad de la rioja.
- Riveros, M. M. (1981). Algunos aspectos historicos de la hoteleria en Colombia . *Sociedad geografica de Colombia academia de ciencia de geografia*, 1-10.
- Rodríguez, X. R. (2014). Plan de Prevención de Riesgos Laborales del edificio de una empresa hotelera . *Universidad de las palmas de gran canaria. Estructura de teleformacion*, 10-99.
- Suarez, S. A. (2018). Plan de emergencia en un hotel . *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Estructura de Teleformacion* , 10-97.
- Uhagon, L. B. (2021). Plan de contingencia de un hotel en RR.SS. tras la crisis de la Covid-19. *Facultad de ciencias sociales, juridicas y de la comunicacion, grado en publicidaad y relaciones publicas* , 10-50.
- USO union sindical obrera . (16 de abril de 2019). *¿ Cuales son los riesgos laborales para los trabajadores de hoteles?* Obtenido de <https://www.uso.es/cuales-son-los-riesgos-para-la-salud-laboral-para-trabajadores-de-hoteles/>.

ANEXO I

ÍNDICE PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

Información que debe incluir todo plan de autoprotección según se indica en el Real Decreto 393/2007, 23 de marzo, dónde se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que pueden dar origen a situaciones de emergencia:

1. Identificación de los titulares y del emplazamiento de la actividad.
 - 1.1 Dirección Postal del emplazamiento de la actividad. Denominación de la actividad, nombre y/o marca. Teléfono y Fax.
 - 1.2 Identificación de los titulares de la actividad. Nombre y/o Razón Social. Dirección Postal, Teléfono y Fax.
 - 1.3 Nombre del director del Plan de Autoprotección y del director o directora del plan de actuación en emergencia, caso de ser distintos. Dirección Postal, Teléfono y Fax.
- Capítulo
2. Descripción detallada de la actividad y del medio físico en el que se desarrolla.
 - 2.1 Descripción de cada una de las actividades desarrolladas objeto del Plan.
 - 2.2 Descripción del centro o establecimiento, dependencias e instalaciones donde se desarrollen las actividades objeto del plan.
 - 2.3 Clasificación y descripción de usuarios.
 - 2.4 Descripción del entorno urbano, industrial o natural en el que figuren los edificios, instalaciones y áreas donde se desarrolla la actividad.
 - 2.5 Descripción de los accesos. Condiciones de accesibilidad para la ayuda externa. Será necesario adjuntar a la documentación escrita:
 - Plano de situación, comprendiendo el entorno próximo urbano, industrial o natural en el que figuren los accesos, comunicaciones, etc.
 - Planos descriptivos de todas las plantas de los edificios, de las instalaciones y de las áreas donde se realiza la actividad.
3. Inventario, análisis y evaluación de riesgos.
 - 3.1 Descripción y localización de los elementos, instalaciones, procesos de producción, etc. que puedan dar origen a una situación de emergencia o incidir de manera desfavorable en el desarrollo de esta.
 - 3.2 Identificación, análisis y evaluación de los riesgos propios de la actividad y de los riesgos externos que pudieran afectarle. (Riesgos contemplados en los planes de

Protección Civil y actividades de riesgo próximas).

3.3 Identificación, cuantificación y tipología de las personas tanto afectas a la actividad como ajenas a la misma que tengan acceso a los edificios, instalaciones y áreas donde se desarrolla la actividad. A la documentación escrita, irá acompañada de la siguiente documentación gráfica:

Planos de ubicación por plantas de todos los elementos y/o instalaciones de riesgo, tanto los propios como los del entorno.

4. Inventario y descripción de las medidas y medios de autoprotección.

4.1 Inventario y descripción de las medidas y medios, humanos y materiales, que dispone la entidad para controlar los riesgos detectados, enfrentar las situaciones de emergencia y facilitar la intervención de los Servicios Externos de Emergencias.

4.2 Las medidas y los medios, humanos y materiales, disponibles en aplicación de disposiciones específicas en materia de seguridad. A la documentación escrita, irá acompañada de la siguiente documentación gráfica:

Planos de ubicación de los medios de autoprotección, conforme a normativa UNE 23032:2015.

Planos de recorridos de evacuación y áreas de confinamiento, reflejando el número de personas a evacuar o confinar por áreas según los criterios fijados en la normativa vigente.

Planos de compartimentación de áreas o sectores de riesgo.

5. Programa de mantenimiento de instalaciones.

5.1 Descripción del mantenimiento preventivo de las instalaciones de riesgo, que garantiza el control de estas.

5.2 Descripción del mantenimiento preventivo de las instalaciones de protección, que garantiza la operatividad de estas.

5.3 Realización de las inspecciones de seguridad de acuerdo con la normativa vigente. Quedará constancia por escrito de las operaciones de mantenimiento realizadas, y de las inspecciones de seguridad, conforme a la normativa de los reglamentos de instalaciones vigentes.

6. Plan de actuación ante emergencias.

6.1 Identificación y clasificación de las emergencias: En función del tipo de riesgo. En función de la gravedad. En función de la ocupación y medios humanos.

6.2 Procedimientos de actuación ante emergencias:

a) Detección y Alerta.

b) Mecanismos de Alarma.

- b.1) Identificación de la persona que dará los avisos.
 - b.2) Identificación del Centro de Coordinación de Atención de Emergencias de Protección Civil.
 - c) Mecanismos de respuesta frente a la emergencia.
 - d) Evacuación y/o Confinamiento.
 - e) Prestación de las Primeras Ayudas.
 - f) Modos de recepción de las Ayudas externas.
- 6.3 Identificación y funciones de las personas y equipos que llevarán a cabo los procedimientos de actuación en emergencias.
- 6.4 Identificación del responsable de la puesta en marcha del Plan de Actuación ante Emergencias.
7. Integración del Plan de Autoprotección en otros de ámbito superior.
- 7.1 Los protocolos de notificación de la emergencia
 - 7.2 La coordinación entre la dirección del Plan de Autoprotección y la dirección del Plan de Protección Civil donde se integre el Plan de Autoprotección.
 - 7.3 Las formas de colaboración de la Organización de Autoprotección con los planes y las actuaciones del sistema público de Protección Civil.
8. Implantación del Plan de Autoprotección.
- 8.1 Identificación del responsable de la implantación del Plan.
 - 8.2 Programa de formación y capacitación para el personal con participación en el Plan de Autoprotección.
 - 8.3 Programa de formación e información a todo el personal sobre el Plan de Autoprotección.
 - 8.4 Programa de información general para los usuarios.
 - 8.5 Señalización y normas para la actuación de visitantes.
 - 8.6 Programa de dotación y adecuación de medios materiales y recursos
9. Mantenimiento de la eficacia y actualización del Plan de Autoprotección.
- 9.1 Programa de reciclaje de formación e información.
 - 9.2 Programa de sustitución de medios y recursos.
 - 9.3 Programa de ejercicios y simulacros.
 - 9.4 Programa de revisión y actualización de toda la documentación que forma parte del Plan de Autoprotección.
 - 9.5 Programa de auditorías e inspecciones.

Anexo I: Directorio de comunicación.

1. Teléfonos del Personal de emergencias.
2. Teléfonos de ayuda exterior.
3. Otras formas de comunicación.

Anexo II: Formularios para la gestión de emergencias.

Anexo III: Planos (en el momento de actuar ante una posible emergencia con medios externos, la información recogida en este punto es de vital importancia, ya que proporciona información rápida y visual; medios de extinción, vías de evacuación, salidas de emergencia...).

ANEXO II

IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

Una vez se tiene ya el conocimiento de que es un plan de autoprotección, cual es el contenido de este, el siguiente paso es su implantación.

La instauración del Plan de Autoprotección es tarea del titular de la actividad o persona en quien delegue. Serán los responsables además de su puesta en funcionamiento junto con todo el personal directivo, mandos intermedios, técnicos y trabajadores.

A continuación, veremos los puntos principales que deben constar para una correcta implantación:

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

En el primer punto de este apartado, debe constar el nombre, apellidos y puesto que ocupa en la organización del responsable o responsables de la implantación del Plan de Autoprotección.

2. PROGRAMA DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN AL PERSONAL CON PARTICIPACIÓN ACTIVA

Se indicará el plan de formación e información anual, además del calendario donde estarán marcadas las fechas tanto para la formación general y específica para los equipos de emergencia y de los responsables de aquel personal que participa de forma activa en Plan de Autoprotección ante una situación de emergencia.

3. PROGRAMA DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN A TODO EL PERSONAL

Es muy importante que todo el personal de la organización tenga información y formación del plan de autoprotección para un correcto funcionamiento, aunque no formen parte activamente, es decir, no sean miembros de los equipos de emergencia.

Para ello es necesario es mantener un calendario con charlas, seminarios, jornadas formativas de reciclaje para que en todo momento todos miembros del establecimiento sean conocedores del plan de autoprotección y su funcionamiento.

4. PROGRAMA DE INFORMACIÓN GENERAL

El programa de información tiene que ser completo para cumplir con su finalidad y debe abarcar:

- Una planificación coherente con un calendario marcado las fechas estipuladas para las formaciones.
- Sesiones informativas ejemplificadas ya sea mediante carteles gráficos o medios

audiovisuales con medidas de autoprotección para que los usuarios tengan conocimiento informativo en materia de autoprotección.

- Se repartirán folletos con la información relevante de actuación en un caso de emergencia.
- En las instalaciones se colocarán planos de la instalación con la señalización de los puntos reunión, los itinerarios de evacuación o confinamiento además donde se vea la ubicación del lugar en el que se encuentra el usuario (“usted está aquí”), siendo muy importante su utilización para que los usuarios tengan una rápida orientación visual y conocimiento de las salidas de emergencia.

a. SEÑALIZACIONES Y NORMAS PARA LA ACTUACIÓN

Otro aspecto muy importante es señalización de los medios de evacuación, señalización de las instalaciones, señalización de los puntos de reuniones, planos de itinerarios de evacuación y normas de evacuación.

Para los clientes, en el momento de su registro en el alojamiento se le debe entregar un folleto donde este agrupada toda la información básica para saber actuar en caso de emergencia.

Siguiendo las directrices del Código Técnico de la Edificación, hay que tener en cuenta las indicaciones que hace acerca de señalización, uno trata sobre la señalización de las vías de evacuación y otro referente a señalización de los equipos de protección contra incendios. A continuación, detallamos ambas medidas a tomar tanto para las vías de evacuación como contra los incendios.

- Señalización de vías de evacuación:
 - Se utilizarán las señales de salida de uso habitual o de emergencia, definidas en la norma UNE 23034:1988, siguiendo las siguientes pautas:
 - Las salidas del establecimiento, planta o inmueble tendrán una señal con el rótulo “SALIDA”, excepto en edificios de uso Residencial Vivienda y, en otros usos, cuando se trate de salidas de recintos cuya superficie no exceda de 50 m², y que sean fácilmente visibles.

Imagen 14: Señal de salida



- La señal con el rótulo “SALIDA DE EMERGENCIA” debe utilizarse en toda salida prevista para uso exclusivo en caso de emergencia.

Deben disponerse señales indicativas de dirección de los recorridos, visibles desde todo origen de evacuación desde el que no se perciban directamente las salidas o sus señales indicativas y en particular, frente a toda salida de un recinto con ocupación mayor de 100 personas que acceda lateralmente a un pasillo.

En los puntos de los recorridos de evacuación en los que existan alternativas, también se dispondrán las señales de forma que quede claramente indicada la alternativa correcta. Tal es el caso de determinados cruces o bifurcaciones de pasillos, así como de aquellas escaleras que, en la planta de salida del inmueble, continúen su trazado hacia plantas más bajas, etc.

Imagen 15: Señal de salida emergencia



En dichos recorridos, junto a las puertas que no sean de salida y que puedan inducir a error en la evacuación debe disponerse la señal con el rótulo “SIN SALIDA” en lugar fácilmente visible, pero en ningún caso sobre las hojas de las puertas.

- Las señales se dispondrán de forma coherente con la asignación de ocupantes que se pretenda evacuar por cada salida.

El tamaño de las señales será:

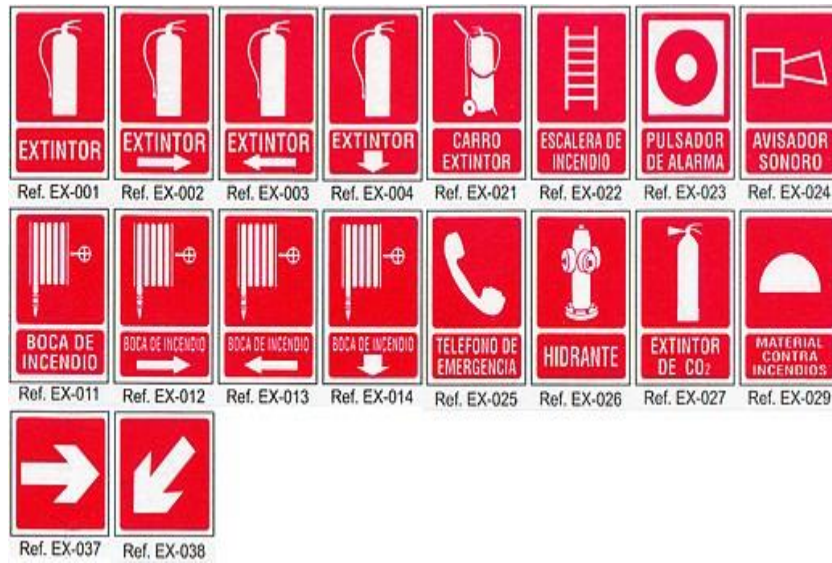
210 x 210 mm cuando la distancia de observación de la señal no exceda de 10 m.

420 x 420 mm cuando la distancia de observación esté comprendida entre 10 y 20 m.

594 x 594 mm cuando la distancia de observación esté comprendida entre 20 y 30 m.

Señalización de las instalaciones manuales de protección contra incendios:

Imagen 16: Señal protección contra incendios



- Los medios de protección contra incendios de utilización manual (extintores, bocas de incendio equipadas, pulsadores manuales de alarma y dispositivos de disparo de sistemas de extinción) se deben señalizar mediante carteles definidos según la norma UNE 23033-1 cuyo tamaño sea:
 - 210 x 210 mm cuando la distancia de observación de la señal no exceda de 10 m.
 - 420 x 420 mm cuando la distancia de observación esté comprendida entre 10 y 20 m.
 - 594 x 594 mm cuando la distancia de observación esté comprendida entre 20 y 30 m.

Las señales deben ser visibles incluso en caso de fallo en el suministro al alumbrado normal. Cuando sean fotoluminiscentes, sus características de emisión luminosa deben cumplir lo establecido en la norma UNE 23035 4:1999.

El R.D. 2267/2004 sobre Reglamento de Seguridad Contra Incendios, establece que se procederá a la señalización de las salidas de uso habitual o de emergencia, así como la de los medios de protección contra incendios de utilización manual, cuando no sean fácilmente localizables desde algún punto de la zona protegida, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Reglamento de señalización de los centros de trabajo, aprobado por el Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.

b. PROGRAMA DE DOTACIÓN Y ADECUACIÓN DE MEDIOS MATERIALES Y RECURSOS

Se desarrollará un programa, en el que contemple los medios materiales y recursos para dotar

y/o adecuar al establecimiento, en su caso, a lo dispuesto en la normativa que regule la actividad del centro, favoreciendo a minimizar cualquier situación de riesgo y el cumplimiento de lo establecido en la normativa que regula el Plan de Autoprotección.

Por otra parte, y teniendo en cuenta la fecha de construcción del centro, establecimiento, etc. y de acuerdo con lo establecido en el Código Técnico de la Edificación, tendrá que ser adaptado en su caso al mismo.

ANEXO III

MANTENIMIENTO DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

1 RECICLAJE DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Se programarán cursos reciclaje, donde se impartirá formación e información dirigidas a toda la estructura organizativa de emergencias, al personal de trabajo del establecimiento llevando a cabo actuaciones en cada momento conozcan las medidas adoptadas y las posibles actualizaciones del Plan de Autoprotección. También se dará la formación cuando se produzcan nuevas incorporaciones.

2 PROGRAMA DE SUSTITUCIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS

Gracias al cual se podrá conocer el estado de estos, las carencias, si todos se encuentran dentro del cumplimiento de la normativa...

Se establecerá una planificación y un calendario para la sustitución de medios y recursos.

3 PROGRAMA DE EJERCICIOS Y SIMULACROS

La realización de simulacros periódicos, se realizarán con el fin de verificar y comprobar:

- La eficacia de la organización de respuesta ante una emergencia.
- La capacitación del personal.
- El entrenamiento de todo el personal en la respuesta frente a una emergencia.
- La suficiencia e idoneidad de los medios y recursos asignados.
- La adecuación de los procedimientos de actuación.

El simulacro se realizará de acuerdo con un supuesto previamente diseñado y se evaluará:

- Entrenamiento de los componentes de los equipos de emergencia.
- Detección de posibles circunstancias, no tenidas en cuenta en el desarrollo del plan de actuación, o anomalías en el desarrollo de las instrucciones recibidas.
- Comprobación del correcto funcionamiento de los medios de protección
- Control de tiempos, tanto de evacuación como de intervención de los equipos de emergencia y de los Servicios de Bomberos.

Se programará la realización de simulacros periódicos, al menos una vez al año. Finalizado cada ejercicio, el jefe de Intervención elaborará un informe al jefe de Emergencia, quien lo presentará ante el Comité de Autoprotección, en el que se deben recoger, al menos, los siguientes puntos:

- Personal que ha intervenido con indicación de su función o rol: componente de equipo de emergencia, observador-evaluador, rol de paciente, etc.

- Cronología del ejercicio: indicación en orden cronológico de las actuaciones que se suceden en el desarrollo del simulacro.
- Conclusiones: con las propuestas de mejoras y aportaciones de los observadores/evaluadores

4 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTACIÓN PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

El Plan de Autoprotección será de obligatoria revisión cada tres años, salvo que se de alguna de las siguientes situaciones, será con mayor antelación.

Situaciones por las que se deberá revisar con anterioridad:

- Cuando se observen deficiencias tras la realización de simulacros o a partir de informes de investigación de situaciones de emergencia y/o incidentes que se presenten.
- Cuando halla modificaciones de la legislación vigente o de la reglamentación de orden interno, en relación con la seguridad.
- Cuando se realicen obras de reforma o de mantenimiento en las instalaciones.
- Cuando surjan modificaciones en los Equipos de Emergencias.

5 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES

Hacer una investigación de todos accidentes y accidentes sucedidos es muy importante, dado que dan información relevante para hacer mejoras y reducir la posibilidad de que vuelvan a ocurrir, sin importar el grado de esta, ya puede ser un conato de emergencia, emergencia local y emergencia general.

Objetivos para analizar son:

- Las causas que dieron el origen, desarrollo y consecuencia.
- El comportamiento tanto de las personas como de los equipos de emergencia.
- Las condiciones de empleo y uso de los medios e instalaciones de protección y su eficacia.
- Proponer las medidas correctoras junto a las mejoras de las condiciones de seguridad y de aplicación del Plan de Emergencia y Evacuación.

El informe será redactado por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales junto al jefe de Emergencias y el jefe de Intervención y presentado al Comité de Autoprotección. Todos los incidentes y situaciones de emergencia deberán ser reflejados con detalle (fecha, hora y lugar donde se produjo) en el “Libro de registro de incidencias”.

6 AUDITORIAS E INSPECCIONES

La importancia que tiene la realización de auditorías es que la organización, los procesos y procedimientos establecidos son adecuados al sistema de gestión de seguridad, para ello se realizan inspecciones (revisiones parciales). Todo ello tanto inspecciones como las auditorías se hacen con el fin de garantizar la fiabilidad y mantenimiento del plan de autoprotección. Estas podrán ser internas o externas dependiendo del objetivo o el alcance, su frecuencia será periódica. Los resultados se darán al comité de Autoprotección.

A continuación, hemos recogido en una tabla la información que hemos detallado en los puntos anteriores (implantación y mantenimiento del plan de autoprotección) y la frecuencia de su designación/revisión,

OMARA PELLEJERO OCHOA
MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

TABLA N.º 4: IMPLANTACIÓN/MANTENIMIENTO-FRECUENCIA

ACTIVIDAD	FRECUENCIA
Designar: técnico para la redacción del PA, Directos PA y director del plan de actuación de emergencias	Inicial
Reunir la información necesaria para la redacción del PA	Inicial
Visitas, inspecciones, reuniones para el estudio, comprobación, elaboración de la documentación necesaria para la redacción del PA	Inicial
Redacción del PA, preparar y adjuntar la documentación requerida	Inicial
Aprobar por del titular de la actividad y consulta acerca la designación de los trabajadores encargados de las medidas de emergencia propuestos en el PA	Inicial
Programar y ejecutar las actividades para llevar a cabo la divulgación e implantación, incluyendo la información y formación referente al PA, a todos los posibles afectados y emitir la certificación correspondiente	Inicial y periódica
Programar los medios, recursos materiales y económicos necesarios para llevar a cabo su mantenimiento	Inicial y periódica
Programar y realizar simulacros	Mínimo 1 vez al año o menor de acuerdo con la normativa sectorial específica
Programar y realizar la revisión del PA	Entre uno y tres años
Programar y realizar auditorías e inspecciones	Inicial y periódica
Facilitar información referente a los cambios que afecten al PA a la Administración para su registro	Auditorías e inspecciones
Facilitar información referente a los cambios que afecten al PA a la Administración	Al haber cambios
Colaborar con las autoridades competentes de las Administración, en referencia a las normas de protección civil le sean de aplicación a la empresa	Continua

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA