

# **TABAICON RESORT**

## **PLAN DE EVACUACION**

### **Cambios y Aditamentos Necesarios en la Planta Física**

#### **A.) Sistema de Alarma:**

Es necesario que la señal de alarma llegue a todos los puntos al mismo tiempo. Se debe colocar timbres en todos los puntos a saber:

- ⊖ Un timbre en los baches de empleados.
- ⊖ Uno en la lavandería.
- ⊖ Uno en el comedor de empleados.
- ⊖ Uno en el Palenque para la zona de piscinas, senderos y clientes del bar.
- ⊖ Uno en la parte interna de la bodega, para asegurarse que los que allí laboran los escuchen.
- ⊖ Uno en la cocina principal para todo el personal que se mantiene en esa zona.
- ⊖ Uno en recepción: este daría aviso a recepción, tienda, terraza, corredor externo, caja principal y caja restaurante.
- ⊖ Uno en la pared externa de los lockers, para avisar a los presentes en los lockers, el río de enfrente y la catarata, así como los que caminan por los senderos de ese sector.
- ⊖ Uno en el edificio de masajes que de aviso al personal y clientes que se encuentren en ese sector y también en los senderos aledaños.
- ⊖ Un timbre en el Bar Húmedo para toda la planta principal.
- ⊖ Uno en el rancho, que alerte a los clientes de éste, a los guías y choferes de agencias, así como a los usuarios de las piscinas cercanas.
- ⊖ Finalmente es necesario instalar 2 timbres en el balneario de El Bajo, uno en el sector de la caja y otro por la piscina fría.

### ***Seguridad del Parqueo:***

- a) Desplazarse al portón principal y guiar la salida de personas.
- b) Mantenerse en ese puesto esperando nuevas órdenes.

### ***Seguridad del Hotel:***

- a) Descolgar teléfonos.
- b) Levantar y asegurar la aguja.
- c) Activar los timbres (de no recibir una orden contraria).
- d) Vigilar que no se obstruya la entrada.
- e) Pasar información hacia los choferes y viceversa.
- f) Esperar órdenes.

## ***C.) Evacuación Nocturna:***

En caso de presentarse una situación después de la hora de cierre, los procedimientos serán los siguientes:

### ***Guarda de Caseta Hotel:***

- a) Recibe la orden de activar la alarma.
- b) Activa la alarma.
- c) Levanta y asegura la aguja.
- d) Guía a los huéspedes que no cuentan con transporte hacia la zona de seguridad.

# **Funciones del Departamento de Seguridad En Caso de Emergencia Masiva**

## ***A.) Fase de Pre-Impacto:***

- ❖ Vigilar que todos los vehículos en los parqueos se estacionen en forma debida.
- ❖ Custodiar y mantener en orden las llaves de las salidas de emergencia.
- ❖ Colaborar en la confección del plan de evacuación.
- ❖ Vigilancia constante de la actividad volcánica y reporte de novedades.
- ❖ Caminatas de observación al volcán.
- ❖ Entregar boletas para maniobras de emergencia.

## ***B.) Fase de Impacto:***

### ***Guarda de Caseta:***

- a) Recibe la orden de evacuación, ya sea de Gerencia o de Emergencias Médicas.
- b) Activa los timbres de emergencia.
- c) Descuelga los teléfonos.
- d) Abre los portones.
- e) Vigila que no reingrese nadie a la instalaciones.
- f) Una vez que confirma que no falta nadie por salir, cierra los portones.
- g) Se mantiene en su puesto en espera de órdenes.

**Nota:** Si llegan choferes ajenos a la empresa a colaborar con la emergencia, debe indicarles el procedimiento.

## EVACUACION NOCTURNA

En caso de presentarse una situación después de la hora de cierre, los procedimientos serán los siguientes:

### *Guarda de Caseta Hotel:*

- a) Recibe la orden de activar la alarma.
- b) Activa la alarma.
- c) Levanta y asegura la aguja.
- d) Guía a los huéspedes que no cuentan con transporte hacia la zona de seguridad.

### *Recepción:*

Al escuchar la alarma:

- a) Llama por teléfono al chofer del transporte.
- b) Alerta al gerente residente y lo informa de la situación.

En caso de presentarse una situación de peligro potencial

- La primera persona que la observe, debe informar a recepción.
- El recepcionista debe alertar al gerente residente, al gerente de operaciones y al encargado de transportes, quienes deben desplazarse para valorar la situación y decidir que acciones tomar.
- Los números telefónicos de estas personas deben mantenerse en un lugar visible y con números grandes.

## **RECOMENDACIONES FINALES**

- Debe mantenerse un vehículo en el hotel durante toda la noche, estacionado con el frente hacia la salida y sus llaves deben permanecer en la casetilla de seguridad.
- Estos procedimientos pueden ser usados en amenazas que pongan en peligro la vida, tanto de empleados como de clientes del Spa y del Lodge, aunque no sean amenazas de origen volcánico.

# TABACON LODGE

## SISTEMA DE ALARMA

El sistema de alarma del hotel debe estar separado del usado en el balneario, puesto que en el resort se puede presentar una emergencia que sólo amerite evacuar a las personas que se encuentran ahí, por ejemplo: incendio, inundación o cualquier otra que no represente una amenaza para los huéspedes del hotel. Así mismo si la emergencia se presenta en el hotel, se debe contar con el propio sistema de alarma, ya que si fuera común con el spa, toda la gente se dirigiría hacia la zona de emergencia, o bien no habría forma de alertar a los huéspedes.

El sistema del hotel debe ser similar al del resort, es necesario instalar un timbre en cada habitación con el debido mensaje en los 2 idiomas. Estos timbres pueden ser menos fuertes que los del resort, pero lo suficiente para despertar rápidamente a los clientes.

También se debe instalar un timbre en recepción y uno en las zonas de construcción, todos con la información debida.

## Funciones de los empleados

### *Camareras y Mantenimiento:*

- Al escuchar la señal de emergencia, deben desplazarse hacia la zona de seguridad o al transporte en caso de encontrarse ahí.

### *Recepción:*

- a) No deben brindar información a los medios de comunicación, ni a personas ajenas a Tabacón, más bien deben indicarles que todo está normal y que no hay ningún problema.
- b) Permanecer en su puesto hasta que llegue la gerencia a asumir el control telefónico.
- c) Una vez relevados, deben dirigirse a la zona de seguridad, o en caso de que se encuentre ahí, al transporte.

### ***Departamento: Transportes.***

En caso de entrarse fuera de la zona (Tabacón Resort – Lodge) y sea llamado o venga en camino y al llegar se entere que hay una emergencia:

- a) Dirigirse al hotel.
- b) Estacionarse con el frente de la unidad hacia la ruta de escape que se le indique (mientras la situación lo permita).
- c) Abrir las puertas.
- d) Esperar indicaciones dentro del vehículo con el motor encendido.

En caso de encontrarse en la zona:

- a) Dirigirse al hotel (mientras la situación lo permita).
- b) Estacionarse con el frente hacia la ruta de escape.
- c) Abrir las puertas.
- d) Esperar indicaciones dentro de la unidad, con el motor encendido.
- e) Informar al guarda de seguridad o a los paramédicos cuando el vehículo esté completamente lleno.
- f) Esperar instrucciones.

**Nota:** en ambos casos, debe evitar obstruir la entrada al hotel.

En ningún caso deben entrar buses a cargar pasajeros al hotel, todo autobús debe permanecer afuera, orientado hacia la ruta de escape.

### ***Acciones de los departamentos restantes:***

- a) Desconectar artefactos eléctricos, cerrar llaves de gas, cerrar con llave las cajas y apagar computadoras con el interruptor de la regleta.
- b) Evacuar hacia el hotel por la salida más cercana.

### ***Forma de abordar el transporte:***

- a) Se debe ingresar en fila, sin empujar y se debe acomodar de los últimos asientos hacia adelante.
- b) Los asientos deben albergar tanta gente como sea posible.
- c) A los que les corresponda ir de pie, deben acomodarse de atrás hacia adelante, lo más pegados a los asientos que les sea posible, procurando ocupar el menor espacio posible.

**Nota:** Siempre debe permanecer un vehículo disponible para el personal que debe quedarse por su clase de trabajo.

***Departamento: Gerencia.***

- a) Llamar a los choferes.
- b) Llamar por teléfono para coordinar el cierre vial.
- c) Dirigirse al hotel para tomar el control telefónico.
- d) Ubicar a los huéspedes en otros hoteles.

***Departamento: Recepción.***

- a) La persona encargada de cortar las colillas, debe quitar el cajón donde las deposita y la silla, los otros deben apagar equipos y cerrar con llave las cajas.
- b) Salir hacia el hotel.

***Departamento: Cajas (Cajero del Bajo).***

- a) Cerrar la caja.
- b) Abrir el portón grande.
- c) Esperar que salga la gente.
- d) Cerrar los portones.
- e) Subir hacia el hotel.

***Departamento: Lockers.***

- a) Cerrar las cajas.
- b) Salir hacia el hotel.

***Departamento: Masajes.***

- a) Guiar a sus clientes hacia la salida del edificio.
- b) Evacuar hacia el hotel.

***Departamento: Salón.***

- a) El salonero que esté más cerca de la entrada al salón, debe quitar los postes de madera que sujetan la cadena.
- b) Permanecer ahí y guiar a los clientes.
- c) Evacuar hacia el hotel.

### **Seguridad del Parqueo:**

- a) Desplazarse al portón principal y guiar la salida de personas.
- b) Mantenerse en ese puesto esperando nuevas órdenes.

### **Seguridad del Hotel:**

- a) Descolgar teléfonos.
- b) Levantar y asegurar la aguja.
- c) Activar los timbres (de no recibir una orden contraria).
- d) Vigilar que no se obstruya la entrada.
- e) Pasar información hacia los choferes y viceversa.
- f) Esperar órdenes.

**Nota:** En caso de que lleguen choferes ajenos a la empresa, indicarles las maniobras.

### ***Departamento: Emergencias Médicas.***

- a) Girar la orden de evacuación en coordinación con gerencia.
- b) Coordinar la evacuación desde la platea principal, justo en la salida bajo el tobogán.
- c) Realizar una ronda rápida por la parte baja, para verificar que no queda nadie en las instalaciones.
- d) Dirigirse al hotel.
- e) Coordinar la salida de vehículos hacia el sitio seguro que se designe. Esto se puede realizar desde el Resort, vía radio de ser necesario.

### ***Departamento: Piscinas.***

- a) Al momento de escuchar los timbres, deben colocarse cerca del puente de la poza del guayabo, justo en el cruce de senderos y ahí guiar a la gente.
- b) Cuando crea que ya todos bajaron, debe hacer un recorrido por la parte alta para verificar que no quede nadie, luego baja y reportarse con los paramédicos.

### ***Departamento: Mantenimiento.***

El operario de turno debe:

- a) En caso de estar usando máquinas, desconectar cualquier equipo.
- b) Cerrar las llaves del gas, en el orden que mejor se avenga a su posición.
- c) Evacuar hacia el hotel.



### ***Departamento: Seguridad.***

- ❖ Vigilar que todos los vehículos en los parqueos se estacionen en forma debida.
- ❖ Custodiar y mantener en orden las llaves de las salidas de emergencia.
- ❖ Colaborar en la confección del plan de evacuación.
- ❖ Vigilancia constante de la actividad volcánica y reporte de novedades.
- ❖ Caminatas de observación al volcán.
- ❖ Entregar boletas para maniobras de emergencia.

### ***Departamento: Gerencia.***

- ❖ Colaborar con la confección del plan de evacuación.
- ❖ Autorizaciones para prácticas y puesta en marcha del plan en caso de ser aprobado.
- ❖ Encargarse de que se compren los materiales necesarios.
- ❖ Ordenes a los departamentos de dar prioridad a los puntos que les respecta a cada uno y que vienen especificados en este plan.
- ❖ Vigilar que todo se realice de la mejor manera.
- ❖ Coordinación con organismos externos útiles en caso de emergencia (fuerza pública o algún otro que consideren necesario).
- ❖ Dar carácter de obligatoriedad para los departamentos el recibir la capacitación necesaria.
- ❖ Elaborar un plan de cómo reinstalar en otros hoteles a los huéspedes en caso de emergencia, mientras estos esperan en un lugar seguro fuera de Tabacón Lodge.

## **Fase de Impacto**

### ***Departamento: Seguridad.***

#### **Guarda de Caseta:**

- a) Recibe la orden de evacuación, ya sea de Gerencia o de Emergencias Médicas.
- b) Activa los timbres de emergencia.
- c) Descuelga los teléfonos.
- d) Abre los portones.
- e) Vigila que no reingrese nadie a la instalaciones.
- f) Una vez que confirma que no falta nadie por salir, cierra los portones.
- g) Se mantiene en su puesto en espera de órdenes.

**Nota:** Si llegan choferes ajenos a la empresa a colaborar con la emergencia, debe indicarles el procedimiento.

# **Funciones correspondientes a los distintos departamentos**

## **Fase de Preimpacto**

### ***Departamento: Emergencias Médicas.***

- ❖ Elaboración del Plan de Evacuación.
- ❖ Brindar información al personal en general sobre la forma de evacuar, apagado de equipos, abordaje de transportes.
- ❖ Capacitar al personal de seguridad en el manejo de emergencias y comunicaciones.
- ❖ Capacitar a los choferes sobre su actuación en una emergencia.
- ❖ Colaborar en la señalación de las instalaciones.
- ❖ Observación de la actividad volcánica.
- ❖ Caminatas de observación al volcán.
- ❖ Confección de boleta para maniobras de emergencia para choferes interinos.

### ***Departamento: Mantenimiento.***

- ❖ Instalación de timbres en el Resort, en el Bajo y en el Hotel.
- ❖ Colocar el gancho que le falta al portón principal al lado de la tienda.
- ❖ Confeccionar un compartimento para las boletas informativas.
- ❖ Elaboración y puesta en práctica de un plan de señales de salida.

### ***Departamento: Cómputo.***

- ❖ Digitación de boletas informativas.

### ***Departamento: Recepción Y Cajas.***

- ❖ Entrega de boletas informativas a cada turista que ingresa.

## **Bolotas Individuales**

Esta es la mejor manera de informar a todas y cada una de las que ingresa a las instalaciones. Esta boleta debe ser diseñada en español e inglés, la idea es que sea entregada a cada cliente de la misma manera que los brazaletes, la entrega le correspondería a el cajero de la caja principal, o a la persona que corta las colillas de los brazaletes en la entrada y al cajero de El Bajo.

Este boletín puede ser diseñado en computadora y tenerlo en el archivo de paramédicos.

La información que se brinde sería la siguiente:

**ESTIMADO HUESPED**

**ESTE ES UN SITIO DE POSIBLE AFECCION VOLCANICA, EN CASO DE QUE SE PRESENTE ACTIVIDAD ANORMAL DEL VOLCAN, SE ACCIONARAN LOS TIMBRES DE EMERGENCIA, SI ESTO OCURRE, LE ROGAMOS POR SU SEGURIDAD DIRIGIRSE EN FORMA RAPIDA Y ORDENADA A SUS VEHICULOS, SI NO CUENTA CON MEDIO DE TRANSPORTE DIRIJASE AL HOTEL Y NOSOTROS LO TRANSPORTAREMOS**

**GRACIAS.**

## **Instrucciones del Parqueo**

Se deben hacer rótulos para el parqueo externo y colocarlos en cada uno de los espacios, con el siguiente mensaje:

**POR RAZONES DE SEGURIDAD LE RECOMENDAMOS ESTACIONARSE CON EL FRENTE HACIA LA CARRETERA**

**GRACIAS.**

# **Indicaciones sobre los timbres**

En cada uno de los timbres debe ir un rótulo bien visible con la información siguiente en español e inglés.



## **TIMBRE DE EMERGENCIA**

**EN CASO DE ACCIONARSE, FAVOR  
EVACUE EN FORMA RAPIDA Y  
ORDENADA.**

**GRACIAS**

Es recomendable instalar un rótulo grande en recepción, en El Bajo y en los lockers con este mensaje:

## **ESTIMADO HUESPED**

**ESTE ES UN SITIO DE POSIBLE AFECCION VOLCANICA, EN CASO DE QUE  
SE PRESENTE ACTIVIDAD ANORMAL DEL VOLCAN, SE ACCIONARAN LOS  
TIMBRES DE EMERGENCIA, SI ESTO OCURRE, LE ROGAMOS POR SU  
SEGURIDAD DIRIGIRSE A SUS VEHICULOS DE MANERA PRONTA Y  
ORDENADA.**

**GRACIAS POR SU VISITA.**

## **B.) Salidas de Emergencia:**

En caso de evacuación, de momento contamos únicamente con la salida principal para lo que respecta a los clientes y empleados que permanecen en las instalaciones y los portones por donde entra el personal y vehículos, para evacuar a la gente de la cocina, agencias de viajes, lavandería, mantenimiento, baches, comedor de empleados, bodega, recursos humanos, gerencia y los turistas que estén en ese parqueo.

### **Recomendaciones:**

- \* Se debe crear una salida en el muro, cerca del Bar Húmedo, para que puedan salir al menos dos personas a la vez, con esta medida se descongestionaría en gran medida la salida principal.
- \* Colocar el gancho que falta para sujetar uno de los portones de la entrada principal.

## **C.) Señalización e Información Escrita:**

Prácticamente no contamos con rótulos que indiquen la dirección de las salidas en ninguna parte del complejo.

### **Recomendaciones:**

- \* Confeccionar los rótulos que indiquen la dirección y distribuirlos de la mejor manera en el Resort, en El Bajo y en el Hotel. Además, estos rótulos se deben presentar en español e inglés.