

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		Código:	SGI-L-12-03
			Versión:	01
			Fecha:	08/07/2011
	Página 1 de 21			

## 1. OBJETIVO

Implementar un manual que contenga los procedimientos de seguridad estándar que conduzca a minimizar los riesgos y asegurar la integridad física en los clientes y sus colaboradores, así como salvaguardar sus activos.

## 2. ALCANCE

Se aplica a nuestros clientes que brindan servicio de hoteles.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ninguna

## 4. DESARROLLO

### PROCEDIMIENTO PRINCIPALES

#### A. RECEPCIÓN DE CORRESPONSALES

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del Hotel, Recepción, Vigilancia LIDERMAN

- Inspeccione toda la correspondencia, sobre o paquetes que llegue, en presencia de la persona o mensajero que lo trae y antes de recibirlo formalmente.
- Reciba todo documento o paquete que llegue fuera de horas de trabajo, anotándolo en el cuaderno de ocurrencias del LIDERMAN.
- No doble la correspondencia, ni presione los bordes de la misma.
- Tome precauciones en la recepción de sobres, bultos u paquetes, cuya procedencia se ignore o cuyo contenido se desconozca. De presentarse correspondencia sospechosa o que muestre indicios de riesgo, comuníquese inmediatamente con el Gerente del hotel y el Centro de Control del cliente, para recibir las instrucciones correspondientes.
- Si percibe olor a pólvora encendida, de la voz de alarma, aléjese del lugar, arrójese al piso y cúbrase la cabeza; ya que es muy probable que un sistema explosivo se haya iniciado.
- Tenga presente que solo un experto en desactivación de explosivos puede manipular objetos sospechosos.

Indicios de presencia de un explosivo en la correspondencia:

- Marchas en la parte exterior del sobre o paquete.
- Perforaciones.
- Ruidos
- Olor generalmente a almendras
- Sellado excesivo (Frecuentemente por ambos lados)
- Origen (sellos pocos usuales).

#### B. CONTROL VISITAS, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del hotel, Colaboradores de hotel, Vigilancia LIDERMAN

- Toda persona ajena a la empresa se presentará a Vigilancia LIDERMAN, de donde deberá comunicarse con la persona a ser visitada, con la finalidad de que sea él mismo o algún asistente, quien se presente a recibirla. Esto evitara que la persona se pierda y aparezca por alguna zona en la cual no debiera estar.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
	<b>Página 2 de 21</b>			

- Una vez terminada la entrevista, el visitado deberá acompañar al visitante, hasta la puerta para despedirla.
- Antes de permitirse el ingreso se le deberá solicitar un documento de identidad con fotografía (DNI, pasaporte o licencia de conducir, el cual deberá portar en un lugar visible durante su permanencia en el hotel del cliente.
- Se revisará todo maletín o paquete que porten los visitantes y contratistas, sin excepciones.
- El personal de vigilancia LIDERMAN llevará un registro de los visitantes y contratistas que ingresen, consignando las horas de ingreso y salida, el nombre del colaborador que lo recibió y la razón de la visita o trabajo a efectuar.
- Todo personal esta en la obligación de identificar las personas ajenas a la empresa que sean vistas sin el respectivo pase de visitante, exigiéndoles que se lo coloquen en un lugar visible o que se presenten a recabar uno si no lo tuvieran, informando al Gerente del hotel y al Centro de Control del cliente.
- Para el caso de los colaboradores del cliente, todos estarán listados o contarán con un fotocheck / tarjeta de proximidad y el ingreso de nuevo personal debe ser oportunamente comunicado para disponer se permita su ingreso. De no ser así, deberá ingresar como cualquier visita, con su pase.
- Para el caso de contratistas de obra, deben registrarse en el cuaderno de contratistas indicando el lugar y tipo de trabajo a realizar, e ingresar con pase de contratista.
- Para el caso de terceros que brindan servicios dentro de las instalaciones del cliente, ellos deben estar listados oficialmente y aprobados por el Gerente del hotel (cliente). Su identificación es un fotocheck de su compañía que deberán usar en todo momento durante su permanencia en el hotel.
- Para el caso de contratistas de obra que deban ingresar a realizar a realizar trabajos de horas laborables (horario establecido por el cliente), el responsable del trabajo a efectuarse solicitar autorización al Gerente del hotel, indicando los nombres de los trabajadores, los números de sus documentos de identidad, los lugares y horarios en los cuales realizarán el trabajo y el nombre del colaborador que los supervisara. La Gerencia del cliente entregará la relación a Vigilancia LIDERMAN, para el control respectivo.
- El ingreso de vehículos (donde se posible), deberá ser autorizado por algún colaborador con cargo del Jefe del área como mínimo, debiendo el personal de vigilancia, registrar el nombre de la persona que autoriza, el nombre de la visita o contratista, la placa, color y marca del vehículo y las horas de ingreso y salida. De igual manera deberá registrarse toda novedad notada en el vehículo (ralladuras, abolladuras, etc.)
- Todo vehículo extraño que ingrese a las instalaciones del cliente será revisado minuciosamente por el personal de vigilancia LIDERMAN. Los colaboradores no podrán estacionar sus vehículos dentro de las instalaciones del hotel.
- El ingreso del personas armas está prohibido, deberá informarse al Gerente del hotel y al Centro de Control del cliente en caso algún visitante, proveedor o contratista porte una.

### C. REGISTROS DE INGRESO Y SALIDA DEL MATERIAL

#### **ÁREAS RESPONSABLES: Gerente del hotel, Logística, Mantenimiento, Vigilancia LIDERMAN.**

Con la finalidad de que el cliente lleve un adecuado control de mercaderías, materiales, insumos equipos y/o activos fijos que salgan de las instalaciones del cliente, se deberá registrar los siguientes datos:

- Destino del material, mercadería, etc.
- Número de guía, boleta o factura firmada por el encargado de logística o Gerente del hotel.
- Descripción del material.
- Hora de salida.

El personal de vigilancia deberá dar cumplimiento a las siguientes disposiciones:

- Inspeccionar el material antes de autorizar su salida, verificando que la cantidad que esta saliendo sea la misma que registra la guía, boleta o factura respectiva.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
	<b>Página 3 de 21</b>			

- En caso de existir cualquier irregularidad administrativa, deberá retener la mercadería e informar inmediatamente al Gerente del Hotel y al Centro de Control del cliente.
- Una copia de la guía de salida deberá permanecer en Vigilancia LIDERMAN.

#### **D. INSPECCIONES DE OFICINAS Y PISOS - CONDICIONES INSEGURAS**

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del hotel, Todos los Colaboradores, Vigilantes LIDERMAN.

Todo colaboradores deberán informar al Gerente del hotel cuando detecten actos o condiciones inseguras o peligrosas (como las de la relación), con el fin de que disponga lo conveniente para que se subsanen lo antes posibles:

- Equipos diversos y maquinarias encendidas al término de labores.
- Fumar en lugares públicos o dejar cigarrillos encendidos.
- Dejar puertas abiertas que deban permanecer cerradas
- Efectuar trabajos de soldaduras, sin tomar las precauciones de seguridad necesarias.
- Bloquear los gabinetes contra incendio o extintores, obstaculizando su empleo.
- Bloquear o trancar puertas de escape, emergencia o de uso frecuente.
- Dejar bultos o desperdicios en las escáfeles y pasadizos dificultando el transito.
- Improvisar conexiones eléctricas y sanitarias.
- Dejar luces encendidas sin ser necesario.
- Permanencia de personal no autorizado después de horas laborables.
- Operatividad de los equipos de lucha contra incendio.
- Material mal almacenado que este a punto de hacer o con envases rotos.
- Lugares de la unidad que sean vulnerables a robos como paredes bajas, portones sin candados, otros.

#### **E. VEHÍCULOS QUE REALIZAN TRAVESÍAS LARGAS**

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del hotel (de origen y destino del vehículos), Vigilancia LIDERMAN.

Los conductores de los vehículos de propiedad o al servicio del cliente deberán las siguientes disposiciones cuando realicen travesías largas, con el fin de evitar o minimizar asaltos o robos.

- Las travesías deberán efectuarse con dos conductores o un conductor y una persona adicional, por vehículos.
- En todos los casos deberá evitarse sobrecargar el vehículo.
- Los conductores deberán contar con un equipo de comunicaciones para el enlace con el hotel estableciendo como base, con alcance en todo el trayecto.
- No deberá transportarse pasajeros extraños a la empresa bajo ningún concepto.
- El funcionario a cargo del viaje deberá instruir al conductor acerca de la ruta a seguir.
- El conductor deberá reportarse al hotel de donde partió y al Centro de Control del cliente cada 30 minutos, indicando posición y novedades. De igual manera, deberá reportarse antes de ingresar y al salir de las zonas de sin comunicación.
- En la medida de lo posible, tanto las rutas como los horarios deberán variarse.
- En caso de fallas técnicas del vehículo o de un accidente, en que el vehículo no pueda continuar la ruta, el conductor deberá informar inmediatamente al hotel de donde partió y al Centro de Control del cliente. Si este percance se produjera en áreas desoladas, deberá intentar obtener asistencia de parte de los vehículos que pasen o de algún morador eventual en las inmediaciones. En todos los casos deberá velar por la integridad física del personal del cliente y la seguridad del material transportado y del vehículo.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
	<b>Página 4 de 21</b>			

Los siguientes son indicadores de un posible asalto:

- Obstáculos en la carretera sin señales de advertencia. Si el obstáculo bloquea totalmente la vía no se detenga delante de este, trate de utilizar una ruta alterna o regrese por donde vino.
- Alguien solicita asistencia en la carretera sin una razón aparente. No se detenga a asistir a nadie. Si fuera posible, informe del hecho al Centro de Control del cliente y a la Policía.
- Uno o dos vehículos lo siguen por un determinado periodo de tiempo y no lo sobrepasan y acelere o cambian de dirección al igual que usted lo hace. En estos casos, aceleran y no se detenga hasta llegar a un lugar seguro. Informe al Centro de Control del cliente y a la Policía.

Si el asalto no pudiera ser evitado:

- Siga las instrucciones de los asaltantes, no discuta con ellos.
- Evite demostrar que usted es superior a ellos, comúnmente esto los moleste y pueden violentarse.
- No considere enfrenarse físicamente a ellos.
- Memorice las características físicas de los asaltantes, que dijeron, como lo dijeron, etc.
- Pide ayuda apenas sea posible.

#### **F. VALORES / JOYAS ENCONTRADOS EN HABITACIÓN**

**ÁREAS RESPONSABLES: Gerente del Hotel, House Keeoing, Recepción, Vigilancia LIDERMAN.**

- Cada vez que se haga limpieza a una habitación, las camareras y/o carteleros deberán verificar que la caja fuerte se encuentren vacías, tanto de manera visual como de manera táctil.
- En caso encontraran algo dentro de la caja fuerte, deberán cerrar la habitación, no permitiendo el ingreso e informar inmediatamente a su la Gerencia, Jefe/Supervisor y Centro de Control del cliente.
- El Gerente y el Jefe/Supervisor deberán acercarse a la habitación donde se halló el objeto, realizar un inventario completo y tomar fotografías.
- Luego, el área de Recepción, deberá contactar al huésped o a la agencia de viajes responsable e informar del hallazgo, solicitando el detalle de los objetos perdidos, con el fin de corroborar la pertenencia.
- La entrega al huésped o al representante de la agencia de viajes se deberá hacer en Recepción, llenando el acta de entrega del Anexo 1, adjuntando una copia del inventario tomado, de acuerdo al punto 3.
- Todos los objetos hallados en las cajas fuertes deberán quedar en custodia del Gerente hasta que se efectué la entrega.
- Cabe resaltar que este procedimiento también aplica al hallazgo de cualquier artículo de valor que sea encontrado fuera de la caja fuerte.
- En los casos en que el huésped haya olvidado la clave de la caja fuerte (para cajas electrónicas), abandonado el hotel, la caja fuerte no funcione correctamente u otro por el cual se vea imposibilitado de abrirla, deberá informar al Gerente para que proceda a la apertura utilizando la llave electrónica.

#### **G. HUESPEDES SOSPECHOSOS**

**ÁREAS RESPONSABLES: Gerente del Hotel, Todos los Colaboradores, Vigilancia LIDERMAN.**

- Los Recepcionistas, Botones, Porteros, Conserjes, Personal de House Keeping y Personal de Vigilancia LIDERMAN, deberá prestar atención a manifestaciones de ostentación excesiva por parte de algún huésped.
- Se deberá poner especial cuidado y atención a aquellos huéspedes jóvenes y de las siguientes nacionalidades: Colombia, Bolivia, México, Holanda y países africanos, en general.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
	<b>Página 5 de 21</b>			

- En caso de sospechar de algún huésped, informar al Gerente del hotel y al Jefe de Seguridad.
- Por ningún motivo deberá hacerse notar la sospecha al huésped. De igual manera, no se deberá comentar la sospecha con nadie en absoluto.

## **H. RIÑAS O PELEAS ENTRE HUESPEDES O VISITAS**

**ÁREAS RESPONSABLES: Gerente del Hotel, Recepción, House Keeoing, Vigilancia LIDERMAN.**

- En principio, el personal del hotel se abstendrá de intervenir.
- Deberá informarse al Gerente del hotel y al Centro de Control del cliente.
- Deberá informarse al personal de vigilancia LIDERMAN para que intervenga y evite daños a la propiedad del hotel.
- Si se previera la reanudación de la pelea, se invitará a los contendientes a la que la continúen fuera de las instalaciones del hotel.
- De presentarse daños a las instalaciones del hotel, se cargará el costo aproximado de la reparación a ambos huéspedes en partes iguales.
- Si se tratara de una visita, se le tomará el nombre, dirección, teléfono, una copia de su DNI y se solicitará la intervención policial.
- Los colaboradores deberán reanudar sus tareas diarias lo mas pronto posible y sin emitir opinión alguna acerca del hecho.

## **I. ENTREGA DE LLAVES Y APERTURA DE HABITACIONES**

**ÁREAS RESPONSABLES: Gerente del Hotel, Recepción, House Keeoing, Mantenimiento, Vigilancia LIDERMAN.**

En caso de presentarse una persona a recepción, solicitando la llave de una determinada habitación, el (la) recepcionista deberá:

- Entrega un formato de duplicado de llave, en el cual figura el nombre, la habitación y la firma del huésped.
- Comparar la firma del huésped en el formato llenado, con la de la ficha de registro y la foto con la copia del pasaporte.
- Hacer entrega de la llave si corresponde, saludando al huésped por su nombre.

En caso de presentarse una persona directamente a la habitación:

- Si solicita a algún colaborador, Mini bares u otro que le abra la habitación, deberá decirsele que, por motivos de seguridad, deberá recabar la llave en Recepción. No se le deberá abrir la habitación.
- En caso la puerta se encontrara abierta, ya sea por encontrarse haciendo la limpieza, reposición de mini bar en mantenimiento y la persona ingresará a la habitación, se le deberá solicitar la llave para pasarla por la lectora (de acuerdo al caso), registrar su ingreso y pedir su nombre para identificarlo en el Rooming List.
- En caso que no tenga la llave, se le debe pedir que, por motivos de seguridad, se apersona a Recepción por su llave y se inicia el procedimiento detallado líneas arriba. Si el cliente por algún motivo se rehúsa a bajar o hay problemas de comunicación, se deberá contactar al Gerente, quien dispondrá que un Botones suba con el formato de entrega de llaves y se iniciará el proceso regular. El Botones deberá, previamente, ver la fotografía y firma en la copia del pasaporte del huésped, con el fin de identificarlo al llegar a la habitación.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
	<b>Página 6 de 21</b>			

## **J. SEGURIDAD DE EQUIPAJES**

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del Hotel, Recepción, House Keeping, Vigilancia LIDERMAN.

- Controlar visualmente todo equipaje sin supervisión directa del huésped en los lobbies, así como bolsas, carteras o mochilas en los restaurantes y comedores.
- No deberá recibirse equipaje “encargado” en recepción, Lobby u otro lugar, aún sea por breves minutos. Todo el equipaje deberá ser guardado en los Storage Rooms tan pronto sea posible hasta su entrega al huésped.
- Los Storage Rooms deberán permanecer cerrados con llaves en todo momento.
- Prestar atención a personas ajenas al hotel que ingresan a la hora de mayor afluencia (Check in/ out, desayuno, eventos, etc.) simulando ser huéspedes.
- En caso se presentaran, se les deberá intervenir amablemente (lo hará, preferentemente, el botones, recepcionista, mozo, dependiendo el lugar donde sean detectadas), consultándoles el motivo de su presencia en el hotel. Luego informará a recepción y al gerente (cliente). En la mayoría de los casos, al verse descubierto, optan por retirarse al cabo de unos minutos.
- Los colaboradores de recepción y botones, así como los agentes de seguridad (cuando hubiera), deberán verificar que trae consigo toda persona que ingrese al hotel. De esta manera más fácil detectar si se retira con algo que no sea de su propiedad.

## **K. TRABAJOS EN CALIENTE, DE ALTURA O EN ESPACIOS CONFINADOS**

**AREAS RESPONSABLES:** Gerente del Hotel, todos los colaboradores, Vigilancia LIDERMAN.

- Todo trabajo en caliente (soldadura o corte, autógena o eléctrica, uso de sopletes o llama abierta) o que pueda producir chispa (uso de esmeriles u otras herramientas, limpieza con chorro de arena, picado de metales demolición de concreto, uso de herramientas neumáticas, uso de herramientas eléctricas), uso de rayos “X” o Gamma, radio frecuencia o similar, trabajos en instalaciones eléctricas, así estén desenergizadas) será realizado previo llenado de formato del Anexo 2 y colocado en un lugar visible del área de trabajo.
- De igual manera, ningún trabajo en altura o espacio confinados (limpieza, lavado de ventas, instalaciones, desinstalaciones de letreros, instalación de paneles, limpieza de tanques, frigoríficos, etc.). será realizado sin completar y firmar formato del Anexo 3.

## **L. REGISTRO DE ACOMPAÑANTES**

**AREAS RESPONSABLES:** Gerente del Hotel, Recepción, House Keeping, Vigilancia LIDERMAN.

- Los recepcionistas y auditores nocturnos deberán registrar debidamente a los acompañantes de los huéspedes que ingresan a las habitaciones, obteniendo y archivando en todos los casos, la copia del DNI.
- Esta medida se toma evitar casos en que algún huésped pueda ser robado o drogado por un acompañante ocasional. La copia del DNI servirá para registrar la denuncia respectiva.
- En lo que respecta a acompañantes ocasionales menores de edad, esta totalmente prohibido, debemos evitar por todos los medios, la explotación sexual infantil.
- En caso un huésped se niegue a registrar el acompañante o se altere, se le deberá informar que nos veremos obligados a comunicar el hecho a la Policía Nacional.



 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		Código:	SGI-L-12-03
			Versión:	01
			Fecha:	08/07/2011
	Página 7 de 21			

## **PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA**

### **A. INCENDIOS**

**AREAS RESPONSABLES:** Gerente de Hotel, Todos los colaboradores, Vigilancia LIDERMAN.

#### Generalidades

La mayoría de los incidentes y explosiones se inician con acción tan comunes como fumar en lugares prohibidos, el empleo de aparatos que producen calor en ambientes contaminados con sustancias inflamables o los cortocircuitos que generalmente se proceden por la sobrecarga en las conexiones eléctricas.

Estos incendios se pueden evitar si tomamos conciencia.

#### Teoría del Fuego

**COMBUSTIBLE + CALOR + OXIGEN = FUEGO**

El fuego es una reacción química que donde se libera energía en forma de luz y calor que se produce por la concurrencia detrás elementos: oxígeno, temperatura elevada y combustible. Al iniciarse el fuego se produce van reacción en cadena, que contribuye a propagarlo. La disminución o eliminación de uno de estos elementos lo eliminara.

#### Clasificación de los incendios

##### Clase A

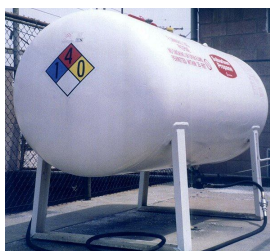
Producido por la combustión de sustancias sólidas tales como papel, madera, tela, paja, cera, asfalto, caucho, algodón, etc. Para combatir esta clase de incendios, se emplea el método de enfriamiento con agua presurizada.

También se usa PQS.



##### Clase B

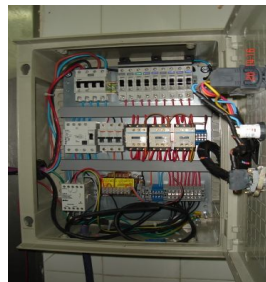
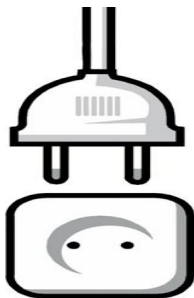
Producido por la combustión de líquidos y gases inflamables, tales como el petróleo y sus derivados, para combatir esta clase de incendios, se emplea el método de sofocación. Se usa PQS.



 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
	<b>Página 8 de 21</b>			

#### Clase C

Producido por equipos, maquinarias e instalaciones por donde circula corriente eléctrica, con transformadores, cables interruptores, etc. Para combatir esta clase de incendios, se emplea el método de sofocación. Se usa CO2 O PQS.



#### Clase D

Producido por combustión de ciertos metales como magnesio, titanio, etc. Común en incidentes de aviación.

#### Clase K

Producido por combustión de las grasas adheridas a las campanas y ductos extractores de las cocinas. Para combatir esta clase de incendios, se emplea el método de inhibición. Se usa extintores de acetato de potasio.





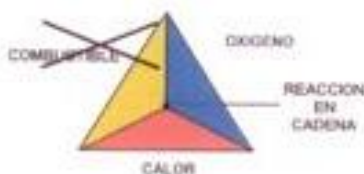
 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		Código:	SGI-L-12-03
			Versión:	01
			Fecha:	08/07/2011
	Página 9 de 21			

## METODOS DE EXTINCION DEL FUEGO

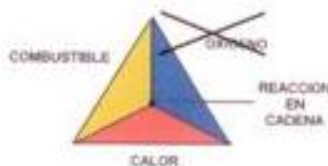
- Enfriamiento: bajar la temperatura del fuego con el fin de romper el equilibrio térmico.



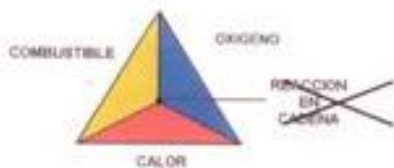
- Segregación: aislar el combustible que se está quemando con el fin de evitar la propagación.



- Sofocación: eliminar o desplazar el oxígeno del ambiente donde se produce la combustión.



- Inhibición: interferir la reacción química del fuego mediante un agente extintor.



 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		Código:	SGI-L-12-03
			Versión:	01
			Fecha:	08/07/2011
	Página 10 de 21			

¿Que hacer en caso de incendio y como combatirlo?

#### ANTES

- Mantener las brigadas de emergencia actualizadas y practicar con regularidad.
- Participar responsablemente en los simulacros que se programen.
- Conocer la ubicación de los siguientes componentes de seguridad y saber como utilizarlos:
  - Extintores y mangas contra incendios.
  - Detectores de humo.
  - Zonas de seguridad.
  - Alarmas de incendios
- No utilizar ni guardar productos inflamables en las oficinas, ni acercarlos a fuentes de calor o de llama viva.
- Todo liquido inflamable que se derrame deberá ser limpiado inmediatamente y el área, ventilada para evitar acumulación de gases.
- No recargas los tomacorrientes con excesivas conexiones simultáneas, especialmente de hervidores de agua. Reporte a su Gerencia o a Seguridad si observa algún incumplimiento.
- Respetar la disposición de **NO FUMAR**.
- Tener claramente identificada las rutas de evacuación.
- Mantenerlas rutas de evacuación libres de objetos que puedan dificultar la salida de las personas.
- Diariamente, al salir de la oficina, verificar que no queden equipos eléctricos o electrónicos encendidos.

#### DURANTE

- Al detectar humo o fuego, mantenga la calma, de la voz de alerta y accione la alarma de incendio más cercana.
- Llamar inmediatamente a los bomberos (previa coordinación con el Gerente del Hotel) y al Centro de Control del cliente.
- Usar extintor y/o las mangas de acuerdo a la capacitación recibida.
- Recuerde que jamás se debe intentar apagar con agua un incendio en equipos eléctricos.
- La forma de usar un extintor es la siguiente:
  - Verifique que el extintor este cargado (aguja del manómetro en sector verde).
  - Rompa el precinto de seguridad y retire el pasador.
  - Luego dirija el chorro hacia la base del fuego, barriendo de derecha a izquierda.
  - Al terminar de usar el extintor, échelo en el piso para que nadie lo reutilice.
- No ingresar a un área llena de humo sin compañía o sin informar previamente.
- Las personas que no estén involucradas en las acciones para combatir el fuego, deberán colaborar evacuando a los huéspedes de inmediato.
- No los ascensores, recuerde que la energía eléctrica en la zona será cortada.
- Utilizar las rutas de evacuación señalizadas y recuerde: No grite, no corra, no empuje. Muchas veces el pánico cobra más victimas que el siniestro en si.
- Si el humo ingresara a un ambiente cerrado, cubrir nariz y boca con un trapo (mojado si fuera posible), echarse en el suelo y poner la cara lo mas cerca posible al piso y dar vueltas envueltas en una manta, cobija, cortina, mantel o prenda similar.
- Alejar del fuego todo objeto combustible. En caso de estacionamientos, alejar de los vehículos no afectados.

#### DESPUES

- Mantenerse alejado del inmueble siniestrado.
- Realizar un conteo del personal a su cargo y de los huéspedes presentes el hotel a la hora del incendio.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
	<b>Página 11 de 21</b>			

- No ingresar al inmueble hasta que lo indique una persona autorizada (Gerente).
- Asistir a los heridos y buscar ayuda medica si fuera necesario.
- En caso de presentar primeros auxilios, tener en cuenta que las quemaduras se lavan con agua limpia fría y que nunca se debe reventar las ampollas ni desprender trozos de ropa adheridos a la piel.
- No utilizar el teléfono, excepto para llamadas de emergencia, debiendo ser estas de la menor duración posible.
- Colaborar con los rescatistas y con las autoridades.
- Si no se va a reanudar la jornada de trabajo en las oficinas, retirarse a su domicilio y esperar instrucciones.
- Buscar ayuda medica inmediatamente en caso de experimentar alguna sensación de ahogo, mareo, irritación de garganta o malestar general, porque lo más probable es que sean síntomas de intoxicación por inhalación de humo.

#### EN LOS PISOS

- Evite la formación de tumultos o aglomeraciones. Desciende por las escaleras con cuidado, una caída puede lesionarlo y también a los que lo siguen.
- Desciende por las escaleras formando una línea (todos por el lado derecho), siga la fila hasta encontrarse fuera del edificio y aléjese de la puerta de salida, a una distancia mínima de quince metros.
- Para escapar no utilice las ventanas de edificios de mas de dos pisos.
- Cuando el humo es espeso, busque la salida arrastrándose con un trapo húmedo sobre la cara, le ayudará a respirar. El humo siempre tiende a acumularse en la parte alta de las habitaciones.
- NUNCA regrese a la zona de siniestro, hasta que se indique lo contrario.

### B. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE SISMO

**AREAS RESPONSABLES: Gerente del Hotel, todos los colaboradores, vigilancia**

#### ANTES DEL SISMO

- Participar responsablemente en los simulacros que se programe.
- Tener claramente identificadas las zonas internas de seguridad y las rutas de evacuación señalizadas a usarse después del sismo.
- Al recibir huéspedes, explicarles las rutas de evacuación y la ubicación de las zonas de seguridad.
- No colocar objetos pesados ni frágiles en lugares altos.
- Mantener las rutas de evacuación libres de objetos que puedan dificultar la salida de las personas.
- Mantener en recepción un directorio de números telefónicos de emergencia, un botiquín de primeros auxilios, una linterna y un radio portátil.
- Portar siempre algún documento de identidad personal.

#### DURANTE EL SISMO

- No grite, no corra, no empuje no contribuya a crear pánico.
- Apoyar a los huéspedes en la medida de lo posible.
- Ubicarse lo antes posible en algunas de las zonas de seguridad señalizadas como zona segura y permanecer allí que termine el mismo.
- De encontrarse muy alejado de alguna zona de seguridad, buscar ubicación debajo de la mesa o de un escritorio de material resistente, cubriendo la cabeza con ambas manos y colocando estas junto a las rodillas.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
	<b>Página 12 de 21</b>			

- No utilizar los ascensores.
- Alejarse de libreros, vitrinas, estantes y de otros muebles u objetos que puedan deslizarse o caer.
- Alejarse de ventanas, balcones, tragaluces, espejos, escaleras, etc.
- De encontrarse en la calle al ocurrir el sismo, alejarse de edificios altos, muros, letreros publicitarios, postes, cables, etc.
- De encontrarse en áreas cerradas muy concurridas al ocurrir el sismo, mantener la calma, salir ordenadamente y dirigirse hacia un lugar seguro.
- Si el sismo ocurre de noche, utilizar solamente linternas para alumbrar, nunca fósforos, encendedores o velas.

#### DESPUÉS DEL SISMO

- Cuando la tierra deje de temblar y, si ha sido muy fuerte, evacuar el hotel. Recuerde: No grite, no corra, no empuje.
- Realice un conteo del personal a su cargo y de los huéspedes presentes en el hotel a la hora del sismo.
- Informe al Centro de Control del cliente.
- No regresar al inmueble hasta que lo indique alguna persona autorizada (Gerente).
- No utilizar fósforos, encendedores o velas porque podría haber fugas de gas.
- Mantener alejado de los inmuebles dañados.
- Informar de cualquier fuga de gas o incendio a las personas autorizadas (Gerente del hotel, encargado de Mantenimiento, Centro de Control del cliente).
- Asistir a los lesionados y buscar ayuda médica de ser necesario.
- Evitar pisar o tocar cables sueltos o caídos.
- No caminar descalzo, para evitar pisar vidrios u otros objetos cortantes.
- No utilizar el teléfono, excepto para llamadas de emergencia, debiendo ser éstas de la menor duración posible.
- No utilizar los ascensores.
- Encender la radio a pilas para escuchar los boletines de emergencia.
- Colaborar con los rescatistas y con las autoridades.
- No propagar rumores.
- En caso de quedar atrapado, conservar la calma y tratar de comunicarse con el exterior golpeando con algún objeto, a viva voz o utilizando un teléfono celular.
- Estar preparado para los futuros sismos (réplicas), que generalmente son más leves que el principal pero pueden causar daños.
- Si no se va a reanudar la jornada de trabajo en las oficinas, retornar al domicilio lo antes posible, eligiendo el medio de transporte más conveniente. No insistir en utilizar su propio vehículo si el tránsito está congestionado o peligroso.

#### C. PROCEDIMIENTO DE EVACUACION

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del Hotel, Todos los Colaboradores, Vigilancia LIDERMAN.

Evacuación: Desocupación ordenada del hotel en casos de incendio, sismo, explosión, contaminación, amenaza de bomba u otros en que se disponga.

Se deberá poner especial cuidado en la evacuación de los huéspedes y de toda persona que necesite ayuda, sea por razones de lesiones, edad, etc.

Rutas de Escape: Vías seguras por donde el personal realiza la evacuación.

Éstas deben encontrarse debidamente señalizadas, libres de obstáculos y deben ser conocidas por todos los colaboradores.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
	<b>Página 13 de 21</b>			

Zonas de Seguridad: Lugares predeterminados donde debe reubicarse todo el personal y los huéspedes luego de la evacuación.

Al sonar la alarma, todo el personal no involucrado en las brigadas contra incendio, de rescate, de primeros auxilios y de servicios básicos, deberá:

- Guardar sus documentos, cerrar cajones y archivos, desconectar equipos eléctricos, cerrar las válvulas y llaves de gas y apagar las luces que se encuentre usando.
- Evacuar el hotel portando sus documentos de identidad, en la medida de lo posible.
- La evacuación deberá efectuarse en forma ordenada y sin correr.
- Recuerde: No grite, no corra, no empuje.
- Utilizar las rutas de escape asignadas y dirigirse al punto de reunión indicado.
- Utilizar la escalera de emergencia. Hágalo agarrándose del pasamanos y bajando los escalones de uno en uno. No usar los ascensores.
- Está prohibido abandonar la fila para regresar.
- Conducir a los huéspedes y visitas por las vías de escape.
- En caso exista humo, desplácese agachado.
- Al llegar a los puntos de reunión, cada Jefe de Departamento deberá tomar lista del personal a su cargo que se encontraba presente al momento del inicio de iniciada la evacuación. Se deberá tomar lista de los huéspedes.
- Esperar instrucciones para reingresar.
- Cabe resaltar que en caso de un sismo fuerte (terremoto), la evacuación deberá efectuarse una vez el movimiento se haya extinguido. No se hará sonar la alarma.
- Cada Gerente de Hotel será responsable de mantener publicadas la(s) Ruta(s) de Evacuación y Zonas de Seguridad de su respectivo hotel.

#### **D. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE UN ASALTO**

**ÁREAS RESPONSABLES: Gerente del Hotel, Recepción, Vigilancia LIDERMAN.**

##### **DURANTE EL ASALTO**

- En caso se cuente con un pulsador de pánico (alarma silenciosa), trate de presionarlo, sin que los asaltantes lo perciban, puede poner en riesgo su vida.
- No realice ninguna acción que haga reaccionar a los asaltantes en forma violenta, límitese a obedecer las órdenes, tratando de mantener la calma. Permanezca sereno, el asaltante tiene mayores motivos para estar nervioso.
- Trate de demostrar al asaltante, que usted colabora con él. Realice todas sus acciones con calma y naturalidad, dando tiempo a la llegada del apoyo policial.
- Trate de memorizar los rasgos físicos del asaltante, su forma de hablar o cualquier otro rasgo que sirva para su posterior identificación. No es recomendable mirar fijamente al asaltante, esto lo irritaría.
- Si Ud. está fuera del área del asalto y puede utilizar un teléfono para comunicarse con el Centro de Control y/o la Policía Nacional del Perú, hágalo inmediatamente y trate de dar la mayor información posible en cuanto a cantidad de personas que están perpetrando el hecho.
- Evite acercarse a las ventanas y protéjase, en caso de producirse un enfrentamiento.
- En caso de producirse disparos de arma de fuego, cúbrase y evite levantarse hasta estar seguro que su vida no peligr.

##### **DESPUÉS DEL ASALTO**

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		Código:	SGI-L-12-03
			Versión:	01
			Fecha:	08/07/2011
	Página 14 de 21			

- Cuando esté seguro que todos los asaltantes se retiraron de las instalaciones, cierre las puertas y comuníquese con el Gerente del hotel y el Centro de Control del cliente.
- En caso se cuente con un pulsador de pánico (alarma silenciosa), presiónelo y espere el arribo del Serenazgo y/o la Policía Nacional del Perú.
- No permita el ingreso de extraños a las instalaciones.
- Después de un acto delictivo de esa naturaleza, no se da ningún tipo de información, ni a la policía ni a la prensa, el Gerente coordinará con la Gerencia Corporativa, de acuerdo a instrucciones (Rombo de Emergencia).
- Proteja lugar de suceso, evitando que se tomen los objetos que estuvieron en contacto con los delincuentes, con la finalidad que se puedan investigar las huellas digitales. Es necesario guardar como prueba, cualquier pertenencia que haya dejado.

#### **E. PROCEDIMIENTO ANTE UNA LLAMADA DE AMENAZA DE BOMBA**

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del Hotel, Recepción, Vigilancia LIDERMAN.

##### **ANTES**

- Mantener informado al personal a cargo de la central telefónica en lo referente a los procedimientos a seguir en caso de recibir una llamada telefónica con amenaza de bomba.
- Participar responsablemente en los simulacros que se programe.

##### **DURANTE**

- Mantener la calma.
- Tomar nota de la hora en que se inició la llamada y el número telefónico del que llaman y llenar la Cartilla del Anexo 4 lo más completa posible.
- Reportar el hecho inmediatamente al Gerente del Hotel y al Centro de Control del cliente.
- Mantener a quien llama el mayor tiempo posible en línea, porque dicha persona es la única fuente de información referente a la bomba.
- Observar la máxima discreción con la ocurrencia y no propagar rumores.

##### **DESPUÉS**

- Evacuar el edificio de acuerdo a lo practicado en los simulacros, si así se dispone.
- Dar las facilidades para que la policía especializada (UDEX) proceda a la búsqueda, ubicación y desactivación del artefacto explosivo.
- No ingresar al edificio hasta que el Gerente lo indique.
- Si no se va a reanudar la jornada de trabajo, retornar al domicilio y esperar instrucciones.
- No insistir en retirar su vehículo si éste se encuentra en la cochera.

#### **F. PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN CASO DE HALLAR EXPLOSIVOS**

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del Hotel, Todos los Colaboradores, Vigilancia LIDERMAN.

- En caso de hallar algún paquete, maletín, bulto sospechoso o algún artefacto explosivo, **no lo toque ni permita que alguien lo haga**. Comuníquese el hecho a la brevedad al Gerente del hotel y al Centro de Control del cliente.
- Una vez confirmado que se trata de explosivos, se deberá llamar al Escuadrón de Desactivación de Explosivos. El número telefónico se encuentra en el Directorio Telefónico de Emergencia, el mismo que deberá ser actualizado mensualmente.



 <b>J &amp; V RESGUARDO S.A.C.</b>	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
			<b>Versión:</b>	<b>01</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
	<b>Página 15 de 21</b>			

- Evacué la zona, donde se encuentra ubicado el explosivo o paquete sospechoso, a una distancia no menor de cincuenta metros.
- En coordinación con el personal que labora en las áreas adyacentes, retire la mayor cantidad de material inflamable.
- Impida el ingreso de toda persona a la zona de riesgo.
- Disponga que todo el personal, que conforma la brigada de lucha contra incendio, permanezca en espera, a fin de actuar en el momento indicado.
- Es necesario tener presente que un atentado terrorista con explosivos puede venir acompañado de un ataque terrorista o similar, por lo que el personal de Seguridad LIDERMAN que permanece en sus puestos, redobla esfuerzos, a fin de evitar ser sorprendidos.

#### **G. PROCEDIMIENTO EN CASO DE EXPLOSIÓN**

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del Hotel, Todos los Colaboradores, Vigilancia LIDERMAN.

- El Personal de seguridad cubre sus puestos y permanece en máxima alerta. No permita ingresos, excepto de los Bomberos y/o paramédicos.
- Llame a los Bomberos, ambulancias, etc.
- Verifique que la Brigada Contra Incendios acuda al lugar del siniestro y extinga el fuego a la brevedad.
- De primeros auxilios a las personas que lo requieran.
- Informe el Gerente del hotel y al Centro de Control del cliente.

#### **H. ACCIDENTES**

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del Hotel, Todos los Colaboradores, Vigilancia LIDERMAN.

##### **Accidentes con heridos**

- Llame a una ambulancia. En caso de no tener convenio con ninguna empresa que brinde este servicio, llame a los bomberos.
- Brinde los primeros auxilios, de acuerdo al caso.
- Informe al Gerente del hotel, al Centro de Control del cliente y a la agencia responsable.
- Verifique o recomiende que el huésped/trabajador porte su documento de identidad. Si el herido solicita su traslado a una clínica particular, infórmele que los gastos que genere la atención, correrán por su cuenta personal.
- A la llegada de la ambulancia, de las facilidades para trasladar al herido al Centro Asistencial.
- En caso que alguna persona, por iniciativa, pretendiese trasladar por sus propios medios al herido, proceda a hacerle firmar una "Carta de Compromiso", anotando el nombre completo (apellidos y nombres) y el número de documento de identidad de la persona.

##### **Accidentes con fallecidos**

- Informe al Gerente del hotel y al Centro de Control del cliente.
- Aísle el área circundante para evitar borrar evidencias o dejar huellas.
- Queda terminantemente prohibido dar información a terceros o periodistas.

#### **I. PRIMEROS AUXILIOS**

**ÁREAS RESPONSABLES:** Gerente del Hotel, Todos los Colaboradores, Vigilancia LIDERMAN.

Al encontrarnos frente a una situación, donde deben brindarse primeros auxilios, es necesario tener en cuenta las siguientes normas básicas:

 <b>J &amp; V RESGUARDO S.A.C.</b>	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>	<b>Código:</b>	<b>SGI-L-12-03</b>
		<b>Versión:</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2011</b>
		<b>Página 16 de 21</b>	

- Inmovilice a la persona afectada, sobre todo si se trata de heridas o fracturas (los movimientos pueden complicar su estado de salud), salvo que su condición haga urgente su traslado para recibir atención especializada.
- Utilice compresas, vendajes o tablillas, según sea el caso para inmovilizar al accidentado.
- Tranquilice al accidentado y éste a cargo de él, hasta que pueda ser confiado a personas calificadas o hasta que se recupere o esté en manos de sus familiares.
- No se extralimite más allá de sus conocimientos y capacidad.

### **Quemaduras**

- Sumerja la parte quemada en agua durante un tiempo prolongado, luego cubrirla con vendas estériles o limpias pero sumergidas en agua fría o helada.
- Seque las heridas con cuidado y sin frotarlas.
- No corte las ampollas, por allí entra la infección.
- Evite la infección de la piel, cuando ésta ha sido destruida.
- Cuando las quemaduras han afectado los miembros superiores o inferiores, se buscará tenerlos en alto.

### **Hemorragias**

Cuando se produce una hemorragia se procede de inmediato a cortar el fluido de sangre, utilizando los métodos de presión directa de la arteria, elevando el miembro afectado.

- Presionar la arteria afectada con una gasa o un pañuelo limpio por un tiempo prolongado. Puede realizarse con la mano o juntando con una tela. Es preciso cuidar que no se desprendan los coágulos formados en la herida.
- Poner en alto el miembro lesionado, luego de ser vendado a compresión. El brazo debe elevarse a una altura mayor que el corazón del accidentado.

### **Asfixia**

Cuando nos encontramos frente a un caso de asfixia, es preciso aplicar la respiración hasta que el paciente comience a respirar sin ayuda.

Los métodos más utilizados son la respiración boca a boca o boca a nariz, compresión torácica y movilización de los brazos.

### **Respiración boca a boca o boca a nariz**

- Utilizando los dedos, verifique que no exista ningún cuerpo extraño dentro de la boca, en caso contrario, extráigalo inmediatamente.
- Coloque la mano izquierda debajo de la cabeza del accidentado y la mano derecha en la cabeza para inclinarla hacia atrás. Para abrir más la boca, tire o empuje la mandíbula hacia delante.
- Presione con el pulgar e índice de la mano derecha, las alas de la nariz para obstruirla y conseguir que el aire no escape y vaya a los pulmones.
- Sople con fuerza dentro de la boca del accidentado, empezando con un volumen fuerte de aire y prosiguiendo con respiración cada 5 segundos.
- Observe el pecho del accidentado, si realiza algún movimiento de expansión deje de soplar. Cuando baje, vuelva a soplar.
- Limpie bien la boca, reinicie la respiración artificial.

### **Fracturas**

Cuando estamos frente a un accidentado con fracturas, es necesario identificar el segmento fracturado, evitando en lo posible todo movimiento de la zona lesionada. Los primeros auxilios son brindados teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		Código:	SGI-L-12-03
			Versión:	01
			Fecha:	08/07/2011
	Página 17 de 21			

- Proteja al accidentado de otras posibles lesiones, ubicándolo en lugar seguro. No lo mueva.
- Observe y controle la reparación, en caso necesario bríndele respiración artificial.
- Inmovilice el segmento fracturado mediante el entablillado y vendaje hasta que se pueda transportar al accidentado.
- Nunca trate de colocar los huesos en su sitio, es peligroso, eso sólo debe hacerlo el médico.
- Sólo movilice al accidentado si hay peligro de explosión del vehículo, en el ambiente donde se encuentra o si existen otros peligros para su vida.
- Solicite con prontitud asistencia médica o una ambulancia.

#### **Ataque al corazón**

Este accidente se produce por falta de irrigación sanguínea, debido a una obstrucción en la arteria coronaria por un coágulo (trombosis) o por la estrechez de una de las arterias. Este ataque puede producirse con o sin pérdida del conocimiento. Frente a una persona que ha tenido un ataque cardíaco, se tiene en cuenta algunas normas importantes:

- Póngalo en una posición cómoda (sentada o semi sentada) para no agravar la insuficiencia respiratoria.
- Llévelo a un lugar libre y airado, si se interrumpe la respiración practíquele inmediatamente la respiración artificial.
- Mientras se practican los primeros auxilios, comunique de inmediato a un médico y a una ambulancia.
- No suministre líquidos.

#### **J. FUGA O DERRAME DE COMBUSTIBLE**

**ÁREAS RESPONSABLES: Gerente del Hotel, Todos los Colaboradores, Vigilancia LIDERMAN.**

Si se detecta una fuga o se origina un derrame de combustible, la primera acción a seguir es apagar cualquier equipo que produzca llama (cocinas, sopletes, etc.) e informar inmediatamente al Gerente del Hotel y al Centro de Control del cliente.

- Dar aviso a la empresa proveedora del combustible, para que preste apoyo.
- La Brigada Contra Incendio procede a asegurar y ventilar / enfriar el área.
- La Brigada de Servicios Básicos corte del fluido eléctrico en el área de la fuga o derrame y áreas aledañas **desde el tablero principal** (se debe tener en cuenta que accionar un interruptor en el área afectada podría ocasionar una explosión). Apaga cualquier equipo que produzca llama (cocinas, sopletes, etc.).
- Brigada de Evacuación apoya la evaluación de huéspedes y personal.
- Colaborar con la empresa proveedora y/o especialistas, a fin de facilitarle la labor de reparación de las instalaciones.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>		Código:	SGI-L-12-03
			Versión:	01
			Fecha:	08/07/2011
	Página 18 de 21			

## ANEXO 1

### ACTA DE ENTREGA

Mediante la presente, se hace entrega a.....  
de la agencia ....., identificado con .....  
los siguientes objetos:

.....  
.....  
.....

Pertenecientes al huésped ..... dejados en la  
habitación N° .....

.....,..... de..... de.....

\_\_\_\_\_  
Entregué conforme

\_\_\_\_\_  
Testigo

\_\_\_\_\_  
Recibí conforme

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>	Código:	SGI-L-12-03
		Versión:	01
		Fecha:	08/07/2011
		Página 19 de 21	

## ANEXO 2

### FORMATO DE PERMISO DE TRABAJO EN CALIENTE

Ningún trabajo en caliente (soldadura o corte autógena o eléctrica, uso de sopletes o llama abierta, uso de esmeriles u otra herramientas que produzcan chispa, limpieza con chorro de arena, picado de metales, demolición de concreto, uso de herramientas neumáticas, uso de herramientas eléctricas, uso de rayos X ó Gamma, radio frecuencia o similar, trabajos en instalaciones eléctricas, así estén desenergizadas) será realizado sin que esta hoja haya sido completada y colocada en un lugar visible del área de trabajo.

PERMISO N°	<input type="text"/>	FECHA	<input type="text"/>
HORA DE INICIO	<input type="text"/>	HORA DE TÉRMINO	<input type="text"/>
TRABAJO SOLICITADO POR	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
SE NOTIFICÓ A (MANTTO.)			
CONTRATISTA A CARGO			
OPERARIOS A CARGO			
EXTINTORES EN USO			
FIRMAS			

_____	_____	_____
CONTRATISTA	MANTTO	SEGURIDAD

REVERSO

### INSTRUCCIONES PARA TRABAJOS EN CALIENTE

El presente permiso es válido para el trabajo, fecha y horas indicados. Deberá devolverse a Vigilancia LIDERMAN una vez completado el trabajo.

### PRECAUCIONES CONTRA INCENDIO

1. Los trabajos en caliente no deben realizarse en zonas con materiales combustibles.
2. Alejar todo material combustible a **no menos** de 10.5 metros.
3. Los permisos serán expedidos por el área de Seguridad/Gerencia del hotel. Necesariamente deberán llevar las firmas.
4. Antes de iniciar el trabajo, limpiar piso y no dejar que las chispas penetren por puertas o ventanas.
5. Realizar el trabajo entre dos personas y con extintores de agua presurizada o PQS a la mano.
6. Verificar el conocimiento del uso del extintor por parte del contratista usuario.

 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>	Código:	SGI-L-12-03
		Versión:	01
		Fecha:	08/07/2011
		Página 20 de 21	

### ANEXO 3

#### **FORMATO DE PERMISO DE TRABAJO EN ALTURA O ESPACIOS CONFINADOS**

Ningún trabajo (limpieza de ventanas, instalación/desinstalación de letreros, instalación de panales, limpieza de tanques, almacenes pequeños, frigoríficos, etc.) será realizado sin que esta hoja haya sido completada y firmada.

PERMISO N°	<input type="text"/>	FECHA	<input type="text"/>
HORA DE INICIO	<input type="text"/>	HORA DE TÉRMINO	<input type="text"/>

TRABAJO SOLICITADO POR  
SE NOTIFICÓ A (MANTTO.)  
CONTRATISTA A CARGO  
OPERARIOS A CARGO  
EQUIPOS DE SEGURIDAD A USAR

FIRMAS


\_\_\_\_\_  
CONTRATISTA

\_\_\_\_\_  
MANTTO

\_\_\_\_\_  
SEGURIDAD

REVERSO

#### **INSTRUCCIONES PARA TRABAJOS EN ALTURA**

1. Todos los trabajos deben realizarse con apoyo de una persona adicional.
2. Alejar todo material cortante de las líneas de vida que se use.
3. Los permisos serán expedidos por el área de Seguridad / Gerencia del hotel. Necesariamente deberán llevar las firmas.
4. Antes de iniciar el trabajo, verificar el estado de las líneas y arneses a usarse.
5. De ser posible, usar una segunda línea de vida, por precaución.
6. Por ningún motivo se realizará trabajos en altura en horario nocturno, con llovizna o viento fuerte.
7. Deberá delimitarse en el primer piso el área debajo de donde se trabajará, usando parantes y cinta.
8. Todas las herramientas que se utilice deberán estar correctamente amarradas para evitar sin dañar equipos.
9. Tanto mantenimiento como Seguridad deberán verificar que las líneas de vida se aten sin dañar equipos.
10. Los trabajos en áreas confinadas se harán luego de efectuar la ventilación correspondiente.
11. Deberá usarse siempre una máscara/respirador con los filtros adecuados y línea de vida.



 J & V RESGUARDO S.A.C.	<b>PLAN DE OPERACIONES EN EL SERVICIO DE HOTELERÍA</b>	Código:	SGI-L-12-03
		Versión:	01
		Fecha:	08/07/2011
		Página 21 de 21	

#### ANEXO 4

#### CARTILLA A USARSE ANTE LLAMADA DE AMENAZA BOMBA

<b>MANTENGA LA CALMA</b>	<b>NO INTERRUMPA</b>	<b>PIDA QUE REPITA</b>
<b>PREGUNTE:</b> ¿Dónde está la bomba? ¿De qué tipo es? ¿Cuándo explotará? ¿Por qué hace esto? ¿Qué podemos hacer? ¿Quién es usted? ¿Algún comentario?	<b>Piso, habitación, oficina</b> De tiempo, Caza bobos Hora, Acción Motivos políticos, religiosos	
<b>ORIGEN DE LA LLAMADA</b>		
FECHA: _____ HORA: _____		
TELÉFONO DE DONDE SE RECIBE LA LLAMADA: _____		
ANEXO          PRIVADO          PÚBLICO          OTRO		
<b>COMANDO DE LENGUAJE USADO</b> EXCELENTE                      BUENO ACEPTABLE                      POBRE  <u>COMENTARIOS:</u>	<b>FORMA DE HABLAR</b> RÁPIDO                      DEPACIO DISTINTA                      TARTAMUDEA DIFICULTOSA                      NASAL <u>COMENTARIOS:</u>	
<b>ACENTO</b> LOCAL                      EUROPEO ESTADOUNIDENSE                      MEDITERRÁNEO AFRICANO                      MEDIO ORIENTE ORIENTAL                      CARIBEÑO SERRANO                      SELVÁTICO <u>COMENTARIOS:</u>	<b>CARACTERÍSTICAS DE LA VOZ</b> HOMBRE                      MUJER NIÑO                      JOVEN ADULTO                      PROFUNDA SUAVE                      BIEN ENTONADA ALTO                      ÁSPERA <u>COMENTARIOS:</u>	
<b>RUIDO DE FONDO</b> SILENCIO                      TRENES MUSICA                      VOCES COCINA                      AERONAVES ANIMALES                      TRAFICO FIESTA                      OFICINA FÁBRICA <u>OTRO:</u>	<b>COMPORTAMIENTO</b> RACIONAL                      MOLESTO IRRACIONAL                      CALMADO COHERENTE                      INCOHERENTE DELIBERADO                      OBSCENO RECTO                      RIENDO EMOCIONAL <u>OTRO:</u>	
RECEPTOR DE LA LLAMADA (Nombre completo) _____ POSICIÓN EN EL HOTEL _____ NUMERO DE TELEFONO _____ REPORTADO A _____ HORA _____ FIRMA _____		