 <b>ORO VERDE</b> <sup>®</sup> HOTELS	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Fecha:</b> 03 2026	<b>Versión:</b> 02 <b>Página</b> 1 de 131

**HOTELES ORO VERDE**


**MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD**



**ORO VERDE**<sup>®</sup>  
**HOTELS**

**ACTUALIZADO MARZO 2026**




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Fecha: 03 2026
		Página 2 de 131	

## CONTENIDO


OBJETIVOS .....	7
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
RECURSOS FÍSICOS.....	8
CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN.....	8
CAMARAS / GRABADORES .....	9
Detección.....	10
Identificación .....	10
Domos.....	11
Monitores.....	11
Grabadores DVR.....	12
SISTEMA DE RADIOCOMUNICACIÓN.....	13
Radios Portátiles .....	13
Radio Base.....	13
Amplificación de Señal.....	14
Baterías .....	14
Cunas de las baterías .....	14
SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS.....	14
Panel de Control.....	15
Detectores de Humo y de Temperatura .....	16
Estaciones Manuales.....	17
Sirenas.....	17
Luces Estroboscópicas .....	18
Sensores de Gas .....	18
Sensores de Monóxido de Carbono.....	18
Teléfonos de emergencia.....	19
SISTEMA DE CONTROLES DE ACCESO ELECTRONICOS Y MANUALES .....	19
Electrónico .....	19



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Fecha: 03 2026
		Página 3 de 131	


Control de acceso a elevadores .....	19
Cajillas de Seguridad.....	20
Lector Biométrico .....	20
Manual .....	21
Puerta.....	21
Cerraduras.....	21
Seguro interno .....	22
Mirilla .....	22
Empresa de Vigilancia Armada.....	23
PROCESOS GENERALES .....	23
CONTROL DE ACCESOS PRINCIPALES Y ALTERNOS. ....	23
Principales.....	23
Control del lobby. ....	24
Presencia de personas no autorizadas. ....	25
Manejo de consultas y comunicaciones con huéspedes alojados.....	26
Control, ingreso y registro de acompañantes.....	28
Control, ingreso y registro de menores al hotel en el Check in.....	29
Control de personas cuestionadas en la ética, moral o legalidad pública...	29
Armas de Fuego.....	30
Alternos.....	31
Control de acceso de colaboradores. ....	31
Acceso de colaboradores a áreas públicas. ....	32
Control de salida de colaboradores. ....	32
Control de ingreso y salida de Proveedores, contratistas y visitantes a áreas del hotel. ....	33
Control de ingreso y salida de activos.....	34
Otras actividades en los controles de accesos alternos.....	34
Control de llaves .....	35
Llaves electrónicas. ....	35
Entrega de tarjetas de acceso a las habitaciones para huéspedes. ....	35
Control de llaves maestras electrónicas de habitaciones. ....	36
Pérdida de llaves maestras electrónicas.....	37



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Página 4 de 131
		Fecha: 03 2026	


Niveles de seguridad de las llaves maestras. ....	38
Gran Maestra .....	38
Maestra .....	38
Llaves mecánicas.....	38
Control de llaves mecánicas de acceso a las habitaciones. ....	38
Perdida llaves mecánicas de habitaciones. ....	39
Perdida de llaves mecánicas de áreas administrativas y operativas del hotel .....	40
Control llaves mecánicas de casilleros de colaboradores.....	40
Control de llave mecánica maestra de cajillas de seguridad .....	41
Recomendaciones generales del control de llaves. ....	41
Asignación de cajillas de seguridad .....	42
Clave general e individual de las cajillas de seguridad. ....	43
Reclamos por pérdidas en cajillas de seguridad .....	43
Objetos olvidados en el hotel .....	44
Objetos olvidados dentro de la cajilla de seguridad. ....	45
Objeto olvidado dentro de la habitación. ....	46
Devolución objetos olvidados al huésped: .....	47
Entrega el objeto olvidado a Conserjería o a recepción para envío al huésped. .....	48
Subasta objetos olvidados al huésped. ....	48
Manejo de objetos olvidados perecederos. ....	49
Hurtos, pérdidas o desapariciones de los bienes de los huéspedes .....	50
Pérdida de objetos con puertas forzadas.....	52
Pérdida de objetos con puertas no violentada. ....	52
Hurto realizado por los colaboradores del hotel. ....	53
MONITOREO DEL SISTEMA DEL CCTV .....	54
Control de salones utilizados para la realización de eventos .....	55
RECOMENDACIONES GENERALES PARA PROTECCION DE ACTIVOS. ....	56
Casos especiales de seguridad.....	58
Sabotaje.....	58
CONTROL DE ZONAS COMUNES .....	60



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Fecha: 03 2026
			Página 5 de 131

Los recorridos o rondas. ....	60
Detección.....	60
Disuasión.....	60
Lista de chequeo en los recorridos o rondas.....	61
Características de los recorridos o rondas. ....	61
Variado.....	61
Planeado.....	61
Resultados de los recorridos o rondas .....	62
Recomendaciones generales de los recorridos o rondas .....	62
CONTROL PERIMETRAL .....	63
Perímetros o controles de terreno.....	64
Barreras Perimetrales.....	64
Importancia de la iluminación en el control perimetral.....	65
CONTROL DE ACCESO VEHICULAR .....	65
Señalización e iluminación .....	65
Recomendaciones generales del ingreso a la zona de parqueaderos .....	66
CONTROL DE PUERTAS. ....	66
Puertas de ingreso .....	66
Puertas de rutas de evacuación (salidas de emergencia). ....	67
PROPOSITO.....	68
ALCANCE.....	69
POLÍTICA .....	69
AUTORIZACIONES .....	69
DEFINICIÓN DE TERMINOS.....	69
Definiciones de Evacuación: .....	69
Definiciones de Contra Incendio:.....	70
Definiciones de la Organización de Emergencia: .....	71
RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES GENERALES .....	72
Descripción de Responsabilidades .....	72
Jefe de Emergencia:.....	72
Jefe de Intervención .....	72
Líder de Brigada.....	72



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 6 de 131</b>	


INDICADORES DE GESTIÓN ..... 73

DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS ..... 73

CONTENIDO..... 77

Antecedentes ..... 77



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 7 de 131</b>	

## OBJETIVOS


### OBJETIVO GENERAL

Garantizar la protección de personas, bienes y del normal funcionamiento de los servicios del hotel. Contar con un plan de prevención, respuesta y recuperación ante una emergencia la cual disminuye los riesgos en pérdidas humanas, económicas y locativas, garantizando la protección mediante la prevención del delito, en las partes interesadas (huéspedes, clientes, visitantes, accionistas, colaboradores, proveedores y contratistas), durante su permanencia en el hotel.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Entender que los esfuerzos en seguridad incrementan el nivel de satisfacción de los huéspedes, clientes y visitantes y es un factor determinante para garantizar el regreso del mismo en otra ocasión. (lealtad).
2. Fortalecer el trabajo en equipo realizado por los integrantes de los diferentes departamentos del hotel con respecto a brindar seguridad.
3. Lograr una cultura de prevención en pérdidas, concientizando a todo el personal del hotel, en la importancia de cumplir diariamente los procedimientos, protocolos y actividades, en materia de seguridad.
4. Describir y comunicar las políticas organizacionales, procedimientos generales y específicos, herramientas necesarias establecidas con relación a la seguridad interna y externa del hotel.
5. Presentar la metodología establecida para capacitar y entrenar a los colaboradores del hotel, para asegurar las condiciones óptimas de seguridad en la propiedad.



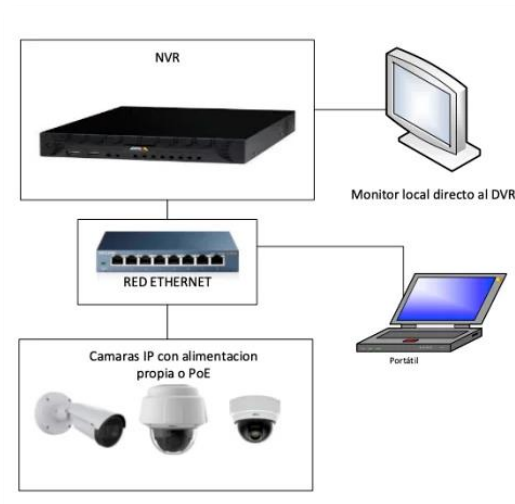
	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Página 8 de 131</b>
		<b>Fecha:</b> 03 2026	


6. Los colaboradores en general estarán capacitados al momento de estar ante una emergencia, tener conocimiento de cómo actuar durante y después de la emergencia.

## RECURSOS FÍSICOS

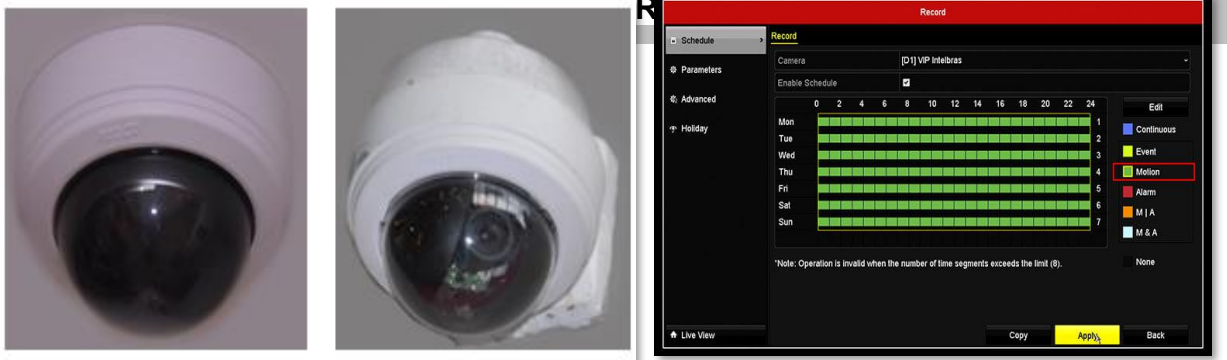
Cada hotel deberá realizar una evaluación de riesgos para de esta manera conocer cuáles son los peligros y riesgos tanto interior como exteriores del hotel. Con los resultados de la matriz se deberá contar con recurso físicos que ayude al control tanto interno como del perímetro del hotel. Son los peligros A continuación, enunciamos los recursos físicos con los que debe contar un hotel de la cadena:

### CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Página 9 de 131</b>
		<b>Fecha:</b> 03 2026	

Cada hotel, debe contar con un sistema de video vigilancia (circuito cerrado de televisión), mismo que será el soporte en relación a la vigilancia tanto interna como externa. Dentro de su funcionalidad será el de controlar los accesos de la propiedad, áreas comunes. Este sistema de video vigilancia (C.C.T.V), está compuesto por una serie de cámaras que transmiten imágenes para ser observadas y monitoreadas desde un **Centro Operativo de Registro**. Las imágenes deben ser almacenadas en grabadores para mantenerlos por el un tiempo de mínimo 15 días en caso de ser necesario para las investigaciones requeridas por el hotel. Es ideal que pueda conectarse a internet para que el Gerente General y el jefe de Seguridad (en caso de existir esa posición) puedan hacer seguimiento a la operación desde cualquier lugar.



Es importante que los grabadores estén programados con modo grabación por movimiento, es decir comiencen el proceso de grabación de forma automática, con la finalidad de que el disco duro almacene la mayor información necesaria. Se puede contar con dos tipos de cámaras, IP (transmite por red) y Análogas que se pueden adaptar a los grabadores del sistema de video vigilancia las cuales deberán tener una solución entre 720 y 1080 de resolución. Es importante que el sistema de CCTV tenga combinado un sistema de detección e identificación apoyada por domos con movimiento. Es recomendable cámaras que estén entre el rango de 480 a 560 líneas de definición.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 10 de 131</b>	

De acuerdo a la matriz de riesgo de los sitios a vigilar, se seleccionan y ubican las cámaras, cubriendo lugares como pasillos de habitaciones, ingresos al lobby, parqueaderos, de mercancías, lugares de producción, restaurantes, oficinas, puntos críticos como subestaciones eléctricas, plantas eléctricas, tanques de almacenamiento de agua potable, cuarto de sistemas y comunicación de voz y datos, ascensores, zona perimetral del hotel, terrazas, y todos aquellos lugares de alta circulación de público, etc.

Es de suma importancia que la secuencia en la que vayan ubicadas las cámaras en los grabadores se haga de forma lógica para que de esta manera se realice un correcto seguimiento al momento de una investigación. La matriz de análisis de riesgos y el presupuesto determinan el número de cámaras que deben ser instaladas en el hotel. Por ejemplo, un número estándar para un hotel de 120 a 170 habitaciones es de 48 cámaras.

### **Detección**


Las cámaras de seguridad debido a sus características de lentes, tamaño, ubicación y distancias, están diseñadas para detectar movimientos sin identificar plenamente de que se trata, es decir, sin verificar rostros, ni colores de prendas.

Su principal función es llamar la atención de la persona que monitorea las pantallas y ayudar como puntos de enlace en un seguimiento cuando se realizan investigaciones en las grabaciones. Los lentes de estas cámaras son normalmente entre 3 mm y 12 mm.

### **Identificación**

La característica principal, es que pueden identificar detalles como rostros, colores, características de las prendas. Estas cámaras tienen lentes independientes, lo que permite graduarlos para lograr planos de profundidad o de amplitud, de acuerdo a la necesidad del espacio a vigilar, alcanzando mejores ángulos para la grabaciones y



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 11 de 131	

mejores resultados en el monitoreo y en las investigaciones de las grabaciones. En el mercado se encuentran lentes que van de 3mm a 60mm


### **Domos**

Son cámaras que giran 360 grados con planos de acercamiento y alejamiento lo que permite hacer seguimientos de movimientos a personas sospechosas en los lugares altamente vulnerables de la propiedad.



### **Monitores**



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 12 de 131	

Reproducen imágenes captadas por las cámaras, las cuales deberán estar ubicados en el Centro Operativo de Registro o también llamada Consola de Seguridad (sitio que se debe escoger, dependiendo del responsable del monitoreo de las cámaras), a una distancia mínima de dos metros de la persona encargada del monitorear las pantallas del CCTV. Los monitores deben ser mínimo de 32 pulgadas, para poder captar 16 cámaras al tiempo (cantidad máxima de cámaras por grabador) en un tamaño adecuado sin afectar la vista del operario. Estos monitores deben estar homologados para CCTV., para permanecer encendidos 24 horas, 365 días al año.


Además, estos monitores deben estar instalados ergonómicamente para favorecer la postura corporal del operario, es decir, la parte inferior del grupo de monitores debe estar inclinada hacia arriba para darle movimiento y facilitar la observación de los monitores.

### Grabadores DVR



Son los equipos donde se guardan los videos que registran las cámaras de seguridad. Cada grabador debe almacenar la información de 16 o 32 cámaras. Se recomienda que la capacidad del disco duro del grabador sea de un Tera para tener un mínimo 15 días de grabación en el sistema. Además, debe permitir la graduación



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD Y PLAN DE EMERGENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 13 de 131</b>	

de sensibilidad para lograr la máxima distancia en metros y que a través de la cámara se active el grabador para guardar las imágenes cuando se produzca un movimiento y debe tener la posibilidad de exportar imágenes a otros sistemas para guardarlas indefinidamente como discos duros, memorias o cds.

## SISTEMA DE RADIOCOMUNICACIÓN

Los hoteles deben utilizar radios de frecuencia UHF, VHF o FHSS (frequency hopping spread spectrum) (espectro expandido de salto de frecuencia) en Banda ISM de 900 MHz., para cubrir sus necesidades de comunicación en los diferentes espacios del edificio, agilizando la operación diaria del hotel, cumpliendo con la normatividad vigente en comunicaciones de acuerdo al país donde se opere.


### Radios Portátiles

La cantidad de radios depende del tamaño de la operación, pero mínimo debe cubrir a los siguientes cargos: Gerente General, jefe de Seguridad, jefe de Mantenimiento, jefe Ama de Llaves, Coordinadora de Calidad, Recepción/Operador, Centro Operativo de Registro, Capitán de servicio, Botones, Supervisor y camareros de Habitaciones, Auxiliar de áreas públicas, Coordinadora de eventos y Jefe de Sistemas.

### Radio Base

Es importante contar con una radio base cuando hay instalaciones amplias, éste se convierte en el radio puente por su capacidad de decepcionar la señal de todas las áreas del hotel, siempre que tenga una amplificación de señal. Las características de señal y cumplimiento normativo son igual al de los radios portátiles.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Página 14 de 131
		Fecha: 03 2026	

### **Amplificación de Señal**

En instalaciones medianas y grandes se debe instalar una antena de amplificación cumpliendo con las características de señal y normatividad que son iguales al de los radios portátiles para mejorar amplitud de la onda y por lo tanto la recepción de los mensajes que se generen en la operación del hotel. Esta antena se debe colocar en la parte central y más alta de la edificación.

### **Baterías**

Las operaciones de los hoteles son de 24 horas durante todo el año, por lo tanto, es necesario tener dos baterías por radio para no quedar en algún momento del día incomunicado por agotamiento de la carga de la batería que se está utilizando.

### **Cunas de las baterías**


Es recomendable tener cunas para cargar baterías adicionales y no utilizar los radios como cargadores de baterías, evitando traumatismos a la operación del hotel. Se recomienda tener una cuna por cada área del hotel que utilice radios.

## **SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS**

El sistema de detección es un conjunto de equipos altamente sensibles, los cuales trabajan en conjunto para formar un sistema que monitorea y alerta mediante señales que van hacia el panel de control la presencia de humo en un lugar determinado.

El sistema tiene como objetivo la de detectar incendios ya sea en una habitación, pasillos, cocinas, oficinas y demás áreas que se requieran. Para una




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Fecha:</b> 03 2026	<b>Página</b> 15 de 131

correcta implementación del sistema de detección de incendio es muy importante realizar análisis de matriz de riesgo, la cual nos ayudara para poder acoplar el Panel de Control adecuado, cantidades de detectores necesarios, número de estaciones manuales requeridos y luces estroboscópicas.



## Panel de Control



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Fecha:</b> 03 2026	<b>Versión:</b> 02 Página 16 de 131

El Panel del control del sistema de detección de incendio es la encargada de recibir una señal de los detectores de humo/calor, estaciones manuales, pulsadores. El panel se activará al momento de recibir la señal de los sistemas que detectan humo, si el fuego persiste automáticamente el panel de control activara las alarmas audibles que indicaran que se requiere le evacuación inmediata del hotel.

El Panel de Control deberá estar instalado en un lugar donde sea atendida permanentemente, por tal razón lo más recomendable es que esté ubicado en la consola de seguridad.


### Detectores de Humo y de Temperatura

Los detectores son dispositivos que tienen como objetivo detectar humo y calor, Esta información es transformada en señales digitales que serán enviadas como una alerta al Panel de Control, notificando que se ha activado un detector. Los detectores estarán ubicados en los puntos que se requieran y según su necesidad, se colocará el tipo de detector que exija:



LUGAR	DETECTOR	
	HUMO	CALOR
HABITACIONES	X	
PASILLO, LOBBY	X	
SALONES	X	
COCINA		X
OFICINAS	X	
CENTRAL TELEFONICA	X	
CENTRAL ELECTRICAS	X	
CUARTO ELECTRICO	X	



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Página 17 de 131
		Fecha: 03 2026	

## Estaciones Manuales

También llamados pulsadores de alarmas. Se trata de dispositivos estratégicamente ubicados, los cuales deben mantener una conexión directa con el Panel de Alarmas. Las estaciones manuales tienen como función de alerta en caso de una emergencia, el dispositivo puede ser activado presionando un botón o tirando de una palanca.

Cada estación manual estará visible con su respectiva señalización y a la vista de huéspedes, colaboradores y clientes.




## Sirenas

Las Sirenas son un sistema que tiene como función comunicar a todos los colaboradores, huéspedes y clientes acerca de la presencia de una situación de emergencia.

### **Funcionalidad:**

- El Detector de Humo / Temperatura enviara una señal al Panel de Control.
- La persona que esté cerca del Panel de Control verificara el punto activado.
- El colaborador activara las sirenas de emergencia.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 18 de 131	

- Todas las sirenas reproducirán señales sonoras que indicarán la evacuación del hotel ya sea este parcial o total.

Las sirenas estarán ubicadas en los pasillos de habitaciones, salones de eventos y pasillo de oficinas.

### Luces Estroboscópicas

Son una fuente luminosa que emite destellos breves en sucesión rápida que son de notificación audible. Las Luces Estroboscópicas deberán estar ubicadas de manera visible y estratégicamente para que al momento de activarse puedan ser escuchados por encima del ruido ambiental. El objetivo principal es que sea observado por las personas que tienen problemas auditivos para avisarles del peligro para que puedan evacuar y se deben colocar junto a las sirenas.


### Sensores de Gas

Se refieren a aquellos dispositivos que señalan la detección de la presencia de gases combustibles o tóxicos en una ubicación específica, dependiendo del tipo de sensor se puede medir la concentración del gas. Estos sensores deberán estar conectados al Panel de Control de esta manera, al momento que se active un dispositivo este enviara una alerta al panel indicando el lugar de la activación. Su ubicación será en cocinas, calentadores de agua y lugares donde se utilice cualquier tipo de gas para mover equipos o máquinas.

### Sensores de Monóxido de Carbono

Son dispositivos que permiten detectar los niveles de monóxido de carbono (CO) en el hotel, y alerta cuando los niveles son demasiado altos y se convierten en un riesgo para la salud de los seres humanos. Los sensores deberán estar



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Página 19 de 131
		Fecha: 03 2026	

conectados al Panel de Control y ubicados en lugares estratégicos tales como calderos, calentadores de agua, cocina, entre otros.

### Teléfonos de emergencia

Estos teléfonos deben estar ubicados en lugares visibles en todos los pisos del hotel, con el propósito de que, en caso de una emergencia o situación de peligro, los huéspedes, clientes, visitantes o empleados puedan informar para activar el protocolo de evacuación o solicitar asistencia.

### SISTEMA DE CONTROLES DE ACCESO ELECTRONICOS Y MANUALES


#### Electrónico

#### Control de acceso a elevadores



Cada establecimiento hotelero debe implementar una política de restricción de acceso al ascensor que conecta a los pisos donde se encuentran las habitaciones de acuerdo a las necesidades del edificio y estas deben ser plasmadas en la programación de paradas del elevador en los pisos. Los ascensores deben otorgar



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 20 de 131	

acceso únicamente a los niveles de las habitaciones de los huéspedes que hayan completado el proceso de registro, mediante el empleo de una llave electrónica que desbloqueará la cerradura de la asignada habitación. Los accesos a restaurantes, gimnasios, spa y piscina que se estén abiertos al público en general deben estar libres de estas restricciones.

### **Cajillas de Seguridad**


Las propiedades de Hoteles Oro Verde, ofrecen el servicio de cajillas de seguridad en las habitaciones para el almacenamiento de objetos de valor por parte del huésped, las instrucciones de manejo deben estar en la cajilla o cerca de ella. El botones al llegar a la habitación mostrará el lugar de ubicación de la cajilla de seguridad e indicará las instrucciones de uso. Estas cajillas de seguridad deben permitir que sea el huésped quien la programe ya sea con huella digital o una clave para que nadie distintamente al huésped pueda abrir la cajilla.

Si el hotel dispone de cajillas de seguridad en recepción deben estar localizadas en un sitio de acceso limitado, restringido y monitoreado por cámara de video vigilancia. Las personas asignadas para el manejo de las cajillas de seguridad deben ser ampliamente instruidas en sus labores y supervisadas continuamente para asegurar que el procedimiento se cumpla de manera estricta. La administración del hotel no se responsabiliza por la pérdida de un objeto de valor de la cajilla de seguridad de recepción, en condiciones normales de uso, ya que la única llave para abrir dicha cajilla de seguridad está en posesión del huésped que ha solicitado el servicio de custodia.

### **Lector Biométrico**

Las propiedades de Hoteles Oro Verde, utilizan dispositivos de lectura biométrica que permiten el acceso o restringen el ingreso a los colaboradores que previamente deben esta programados de acuerdo a la operación de cada hotel. Estos dispositivos 'leen' una característica o serie de características físicas (estáticas) de la persona, consideradas suficientes para su identificación: las más usuales son las



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 21 de 131	

huellas dactilares, el entramado de venas de la retina, la forma del iris, los patrones faciales, las venas de la mano o la geometría de la misma. De igual forma estos lectores biométricos están conectados a la nómina del hotel para la liquidación diaria con el ánimo de controlar los gastos laborales.

## Manual

### Puerta




Las puertas y marcos de las mismas deben ser estructuras sólidas y fuertes en madera o lamina. La hoja de la puerta debe ser entamboradas compuestas por dos láminas, un bastidor (marco interno) con refuerzos internos para la instalación de las cerraduras, en el ingreso a las habitaciones debe estar provista de bisagras retractiles que cierren y ajusten la puerta al marco sin dejar espacio.

### Cerraduras

Una cerradura es el mecanismo que permite asegurar o desasegurar para abrir o cerrar una puerta. Por lo general, en los establecimientos hoteleros, las cerraduras de las distintas áreas operan mediante el empleo de llaves metálicas, mientras que en las habitaciones se implementan sistemas de cerraduras electromecánicas o electrónicas avanzadas. Estos sistemas inteligentes posibilitan la identificación precisa de huéspedes o empleados en función de parámetros predefinidos, regulando el acceso al permitirlo o restringirlo. Este control se lleva a cabo a través de



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 22 de 131	

dispositivos de activación que están vinculados a códigos almacenados en tarjetas de banda magnética o de proximidad. Las cerraduras deben estar provistas del elemento mecánico que permita bloquearlas internamente cuando el huésped desee privacidad y deben estar dotadas de un sistema que permita guardar 400 operaciones de apertura para auditar debido a un proceso de control o en casos de incidentes de seguridad donde se requiera una investigación en la habitación. La información mínima requerida que debe guardar la cerradura es:

- Fecha de generación de la tarjeta
- Fecha y hora de la apertura de la cerradura
- Número de identificación de la habitación abierta
- Usuario
- Generador de la tarjeta


### **Seguro interno**

Todas las habitaciones deberán tener un seguro adicional al de la cerradura, las cadenas o pestillos de barra para puertas son perfectas para impedir que personas ajenas al hotel o visitas indeseadas accedan a la habitación. Estos tipos de seguros ofrecerán al huésped la posibilidad de abrir un poco la puerta antes de que alguien entre directamente.

### **Mirilla**

La mirilla u ojo visor es otro elemento seguridad en la puerta de ingreso a la habitación y es requerida por el huésped para facilitar la manera de ver hacia el exterior sin abrir la puerta e identificar la persona que está en el exterior, tocando la puerta.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 23 de 131	



### **Empresa de Vigilancia Armada**

Los hoteles de acuerdo a las necesidades o apegados a la evaluación de riesgos previamente realizadas deberán contar con servicios de vigilancia armada o sin arma de una empresa de Seguridad certificada y de esta manera ser el primer anillo de seguridad. La empresa deberá que estar legalmente constituida y autorizada por la entidad gubernamental del País y pasar por un análisis respectivo por parte de la General General o persona a cargo de la seguridad.


## **PROCESOS GENERALES**

### **CONTROL DE ACCESOS PRINCIPALES Y ALTERNOS.**

#### **Principales**

Las puertas principales de ingreso en los establecimientos hoteleros suelen ser aquellas por donde acceden y egresan los huéspedes, asistentes a eventos, comensales de los restaurantes, usuarios de las instalaciones de gimnasio, áreas de recreación y visitantes de los huéspedes. Estos accesos adicionales deberán contar con los recursos físicos previamente implementados por el hotel y de acuerdo a su nivel de riesgo, tales como torniquetes, puertas giratorias, arcos detectores de metales, cámaras de seguridad. Es de suma importancia que en las puertas de ingreso principales debe haber un individuo designado para supervisar y gestionar el control y vigilancia (Personal de Control Interno) asimismo este individuo deberá



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 24 de 131	

contar con una radio de comunicación para tener comunicación directa con las demás áreas.

Una de las funciones del personal de Control Interno será abordar a todas las personas que ingresen al hotel por las puertas principales de ingreso con amabilidad, cortesía y respeto, con el ánimo de dirigir las, orientarlas, controlar y restringir el ingreso a cualquier persona que por su forma de actuar generen algún tipo de sospecha, una vez haya agotado todas las estrategias posibles de corroborar la información que esta entrega o solicita.


### **Control del lobby.**

La persona de Control Interno o asignado a la supervisión del área del lobby debe estar capacitado para controlar y garantizar que las personas que ingresan a los hoteles ya sea huésped o cliente particular sea identificado correctamente cumpliendo los estándares de servicio y una vez identificadas, las dirija y oriente, por el contrario, restrinja su ingreso.

Es de vital importancia que la totalidad del personal reciba una formación en materia de seguridad y prevención. Esto les permitirá estar preparados para identificar, reportar y dar seguimiento a situaciones o individuos que levanten sospechas dentro de los espacios laborales. Adicionalmente, deben mantenerse informados a diario sobre el número de reservas y check-outs programados para la jornada, la llegada de grupos y la presencia de huéspedes VIP. Esto facilitará el reconocimiento de estas personas en el momento de su arribo, así como el seguimiento de la actividad del día, incluyendo la lista de huéspedes que tienen prevista su salida.

Debe ser competente en el sentido de ejercer un control efectivo sobre las personas presentes en el lobby, determinando el propósito de su presencia en este espacio. Esto conlleva verificar si son visitantes y, en tal caso, obtener información sobre la persona a la que esperan. En el caso de huéspedes, es esencial identificarlos



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 25 de 131	

por su nombre y número de habitación, con el objetivo de prevenir potenciales situaciones de riesgo o inseguridad. Es fundamental que la persona de control interno o quien funja estas funciones, estén periódicamente consultando los procedimientos operaciones, protocolos, plan de emergencias, estándares de servicio para asegurar que la prestación del servicio se cumpla y supere las expectativas del huésped.

**En el lobby se deben atender las siguientes situaciones especiales:**


**Presencia de personas no autorizadas.**

Los hoteles son espacios públicos por su vocación de atención al público. Sin embargo, continúan siendo una propiedad privada en la cual tenemos la responsabilidad de monitorear y controlar la presencia de personas no autorizadas cuando sea apropiado, controlar el correcto seguimiento las actividades de las personas mientras se encuentren en el lugar con la ayuda de las radios de comunicación y/o central de monitoreo. Es necesario abordar estas situaciones con cautela, discreción y responsabilidad, ya que la posibilidad de cometer errores graves es considerable. Entre estos errores se encuentra la posibilidad de incurrir en actos discriminatorios, los cuales pueden dar lugar a complicaciones sustanciales con las autoridades pertinentes de la localidad donde el establecimiento opera.

Es muy importante recordar que el personal de control interno es únicamente una función de supervisión y control mas no una autoridad local y por lo tanto en circunstancias especiales que ameriten se debe acudir a las autoridades locales como la policía nacional. Se deben seguir ciertas recomendaciones para el manejo acertado de estas personas:

- Formular una pregunta amable al visitante con el propósito de averiguar si se encuentra hospedado en el hotel o cuál es el motivo de su presencia.
- En caso de que la respuesta indique que se trata de una visita, se recomienda evitar el uso de expresiones verbales y no verbales que puedan resultar desagradables y causar incomodidad a la persona. Esta precaución



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
			Página 26 de 131

es vital, ya que la situación podría salirse de control y evolucionar en un escenario bochornoso, involucrando incluso a los huéspedes del establecimiento.

- Los modales no pueden ser toscos ni agresivos para abordar a una persona, nunca se debe perder la cortesía y amabilidad, manteniendo la firmeza y determinación.
- Nunca acusar al visitante, ni expresarle públicamente que suponemos que su presencia va a traer inconvenientes.
- La situación debe ser manejada con diplomacia para no dar la oportunidad que los huéspedes que se encuentren a esa hora en el lugar se lleven una impresión negativa de la organización.
- Debe ser amable y evitar adoptar una actitud beligerante, se debe usar el tacto y la discreción.
- Abstenerse de hacer amenazas infundadas sobre la posible intervención policial, ya que esta medida debe ser considerada como último recurso.
- Jamás especule en público sobre las intenciones del visitante.

### **Manejo de consultas y comunicaciones con huéspedes alojados.**


Se debe asegurar la correcta gestión de llamadas hacia habitaciones, garantizando la confidencialidad de la información de los huéspedes.

*En caso de que el huésped no haya dado indicaciones de no ser contactado por ningún externo o no desea que le transfieran llamadas o desea estar registrado como incógnito se puede proceder de la siguiente manera.*

#### 1. Solicitud de comunicación con número de habitación

Cuando el llamante solicita comunicarse indicando el número de habitación, el recepcionista debe **solicitar y confirmar el nombre del huésped** antes de transferir la llamada. **No** se debe transferir la llamada si el llamante no proporciona el nombre del huésped.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Página 27 de 131

## 2. Solicitud por nombre del huésped.

Cuando el llamante solicita comunicarse indicando el nombre del huésped, el recepcionista verifica en el sistema y puede confirmar el nombre del huésped **sin mencionar el número de habitación**. Si el huésped no se encuentra en los registros se debe verificar en registro de departures (salidas del día) o arrivals (entradas pendientes).

## 3. Huésped no disponible


Si el huésped está registrado, pero **no se encuentra en la habitación**, se retoma la llamada en un tiempo máximo de 20 segundos y se consulta “¿Desea dejar algún mensaje?”. En caso de tomar el mensaje, se registra el contenido de forma textual, sin modificaciones, el mensaje debe ser escrito e impreso en hoja logo del hotel. Finalizar la llamada indicando: “Este mensaje ha sido registrado por [nombre del recepcionista], buenas [días/tardes/noches]” Se entrega del mensaje utilizando un formato que garantice la confidencialidad de la información y debe ser remitido a la habitación en un tiempo máximo de 5 minutos (a través de botones u otro responsable).

## 4. Manejo de solicitudes de información

En caso de que el llamante pregunte si un huésped está alojado, o solicite cualquier tipo de información sobre un huésped, el recepcionista debe indicar que “Por políticas de privacidad, no podemos brindar información sobre nuestros huéspedes.”

**⚠ Bajo ninguna circunstancia se debe confirmar, negar o insinuar la estadía de un huésped.**



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Página 28 de 131
		<b>Fecha:</b> 03 2026	


### **Control, ingreso y registro de acompañantes.**

Es necesario aclarar que, en este manual, el término "acompañante" hace referencia a individuos que no están registrados en el sistema con una habitación asignada y/o a quienes el huésped no notificó de su llegada posterior como acompañante. Estos acompañantes suelen arribar junto al huésped en horas tardías de la noche o son convocados por este último para presentarse en el hotel a cualquier hora del día. Son invitados a dirigirse a la habitación y, por lo general, acompañan al huésped durante breves períodos de tiempo.

El control, ingreso y registro de personas acompañantes representa una responsabilidad que se comparte entre el equipo de recepción y otros miembros del personal. En este sentido, los colaboradores de recepción tienen la tarea de verificar el número de personas que están oficialmente registradas. Por otro lado, los miembros del personal de seguridad y botones, entre otros, tienen la responsabilidad de abordar y dirigir a las personas acompañantes hacia recepción, a fin de gestionar su registro apropiado que consiste en presentar de manera obligatoria la cédula de identidad, licencia de conducir, pasaporte o cualquier documento de identidad válido, el cual debe quedarse en recepción hasta que la visita finalice, posterior a esto el titular debe firmar un formulario de aceptación de cargo extra por persona adicional cuyo monto es asignado de acuerdo a la propiedad, en caso de estar exentos de este cargo, no es necesario la firma del formulario.

Una vez finalizada la visita personal de recepción o equipo de seguridad debe realizar una llamada al huésped para informar que su acompañante está retirándose del hotel, esto con la finalidad de corroborar que todo se encuentra bien con el huésped. Cualquier omisión puede traer graves consecuencias de responsabilidad por negligencia para el hotel en caso de que el huésped se vea afectado en su integridad personal o económica. Aunque este tipo de personas generan un riesgo para el hotel, lo único que se puede hacer es verificar que no sean menores de edad y proceder a registrarlas cumpliendo estrictamente el procedimiento antes descrito.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Página 29 de 131
		Fecha: 03 2026	

### **Control, ingreso y registro de menores al hotel en el Check in.**


El hotel debe asegurar que el procedimiento de registro de un menor de edad se efectuó con responsabilidad. Este proceso inicia al momento de la reserva por parte del huésped que está en la obligación de informar si su estadía incluye la presencia de un menor de edad ya que los representantes legales de los menores deben presentar al momento de su registro en el hotel, un documento de identidad legal como cédula del menor, el registro civil de nacimiento del menor donde conste que el menor es hijo de las personas que lo acompañan. Si la persona adulta no es el padre o la madre del menor presente, éste debe presentar un documento de identidad legal como cédula del menor, registro civil de nacimiento del menor con la autorización de ingreso del menor escrita y firmada de los padres o representante legal acompañada de la fotocopia de la cédula de los mismos. En situaciones en las que no se cumplan con los requisitos mencionados, el hotel está facultado para limitar el acceso a sus instalaciones y proceder a cancelar la reserva correspondiente.

### **Control de personas cuestionadas en la ética, moral o legalidad pública.**

En los establecimientos hoteleros, es posible que se presente la llegada de individuos que se encuentren bajo cuestionamientos en relación a su ética, moral o legalidad pública. En la mayoría de las ocasiones, el hotel se ve en la obligación de permitir su presencia sin conocer que estos individuos podrían estar siendo buscados por las autoridades judiciales. Dentro de esta categoría se encuentran aquellos que comercializan con estupefacientes, que se hospedan mientras realizan sus actividades. Estos individuos intentan adoptar una conducta aparentemente normal, similar a la de cualquier huésped, con el fin de disimular y evitar despertar sospechas respecto a la naturaleza ilícita de sus actividades. No obstante, sus acciones pueden ser indicativas para su identificación:

- Suelen pagar todas sus cuentas en efectivo, incluso una sola persona puede cancelar la cuenta de muchos huéspedes a la vez.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 30 de 131	

- Realizan o reciben vistas de personas con comportamientos distintos a la generalidad de los huéspedes en el lobby o en las habitaciones.
- Se transportan en vehículos muy lujosos que llaman mucho la atención.
- Suelen estar acompañados por otras personas en calidad de guardaespaldas.


Cuando se presenten varias de estas señales u otros comportamientos anormales que despiertan sospecha, se debe contactar a la policía nacional y reportar la situación. Es esencial ejercer precaución para evitar incurrir en actos arbitrarios, ya que la presencia de un patrón de comportamiento acorde a la descripción previamente mencionada no necesariamente implica que una persona honorable esté involucrada.

### **Armas de Fuego.**

Las armas de fuego no se encuentran autorizadas en el establecimiento ni permitido a colaboradores, a excepción de que la propiedad contrate una empresa de seguridad certificada y autorizada para el uso de armas o agentes de la Policía Nacional. Se debe entender claramente que un arma de fuego tiene como objetivo hacer un daño mortal, por tal motivo queda establecido como **PROHIBIDO EL USO DE ARMAS**, a excepción de los antes mencionados.

Bajo ninguna circunstancia se permite el uso de armas de fuego para prevenir pérdidas humanas, daños materiales o pérdidas financieras. En el caso de eventos que tengan lugar en las instalaciones del hotel y en los que el organizador contrate servicios de seguridad armada, se debe incluir en el contrato de seguridad del evento un protocolo específico. Dicho protocolo debe contener una cláusula explícita que prohíba terminantemente el uso de armas de fuego en el establecimiento hotelero. En consecuencia, el personal de seguridad del evento no estará autorizado a portar armas y deberá permanecer en la entrada del salón designado, teniendo



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 31 de 131	

estrictamente prohibido desplazarse por áreas que no sean parte del salón en cuestión.

### Alternos


Las entradas alternativas en los hoteles de la Cadena Oro Verde son utilizadas por el personal, proveedores, contratistas, visitantes de las diversas áreas del hotel, así como para la entrada de equipos y mercancías. Por lo tanto, su principal finalidad consiste en garantizar que todas las personas que acceden a las instalaciones de la organización cuenten con la debida autorización y estén afiliadas al sistema de seguridad social correspondiente. Además, se asegura que los equipos, objetos y herramientas sean debidamente registrados conforme al procedimiento aprobado para tal propósito. Estos accesos son controlados por personal de seguridad, utilizando un radio de comunicación y deben estar entrenados para abordar, controlar, registrar, solicitar y orientar a todas las personas que ingresen al hotel por estos lugares, con amabilidad, cortesía y respeto.

#### **Control de acceso de colaboradores.**

Las propiedades de Hoteles Oro Verde, deben contar con un sistema de control de ingreso, registro y salida de colaboradores. En la actualidad se encuentran variedad de equipos biométricos para identificar y registrar al personal que laboran en los hoteles, con programación de horarios autorizados para facilitar el ingreso y salida. Estos pueden ser con huella digital, identificación del rostro o con tarjetas, cada hotel de acuerdo a sus necesidades determinara el sistema electrónico.

Es muy importante que los hoteles tengan un lugar único para la salida y entrada de los colaboradores al hotel, con la finalidad de aplicar un mejor control de seguridad, normalmente esta salida se denomina **ingreso y salida de personal**, este sitio debe estar ubicado estratégicamente, de acuerdo a las recomendaciones de los manuales de diseño y construcción de establecimientos hoteleros. Por ningún motivo



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 32 de 131</b>	

se deben utilizar las puertas del lobby que están destinadas exclusivamente para los huéspedes (\*Existen excepciones cuando el hotel no construyó una entrada para personal\*).

El sistema de control de acceso de los colaboradores debe estar localizado en este punto, recordar que los colaboradores para registrar su ingreso y salida deben estar con el uniforme completo, el colaborador está en la obligación de facilitar la revisión de su mochila, bolso, carteras o maletas.

#### **Acceso de colaboradores a áreas públicas.**


Cuando los colaboradores circulen por áreas diferentes a sus zonas de trabajo asignadas, deben estar autorizados por su sus jefes inmediatos y este tránsito se realizará con sus respectivos uniformes y escarapelas, gafetes de identificación, un colaborador que sea encontrado en otro lugar del hotel, se debe proceder a preguntar el motivo de su visita. La notificación de estas conductas debe ser sistemáticas, sin excepciones para no permitir el tránsito del personal por departamentos ajenos al desarrollo de sus labores.

#### **Control de salida de colaboradores.**

El agente de seguridad o persona encargada del control de ingreso y salida de colaboradores registrara la hora de ingreso, si el colaborador/a ingresa un paquete o material deberán ser registrados y anotados en la bitácora detallando lo que esta ingresando el trabajador. Posterior cuando finalice la jornada el agente o persona a cargo del control revisara el paquete o material que ingreso, si al momento de la revisión hay un material que no está dentro de lo registrado no se permitirá la salida y se solicitara al trabajador que traiga una orden de salida con la respetiva firma del jefe de área.

La Gerencia General de la propiedad autoriza y asigna a un equipo de colaboradores para realizar estas requisas con el fin de evitar en el futuro acciones legales por parte del colaborador que puede sentirse acosado laboralmente.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 33 de 131</b>	

### **Control de ingreso y salida de Proveedores, contratistas y visitantes a áreas del hotel.**

La persona asignada en la puerta de control de ingreso, será el responsable en abordar, controlar, registrar su ingreso y salida, solicitar documentación y orientar al proveedor, contratista o visitante a las diferentes áreas del hotel. Los proveedores, contratistas o visitantes siempre deben ingresar por la puerta de control de ingreso designado por el hotel, se solicitará la identificación, se coordinará las actividades con la dependencia del hotel que necesite recibirlos y deberán portar durante toda la visita la identificación que se les entrega al ingreso.


La persona responsable de este control deberá registrar en la bitácora o block de control la hora de ingreso y salida del proveedor, contratista o visitante y la empresa proveniente.

Será obligación por parte del contratista:

- Presentar Certificación de Competencia, si el trabajo a realizar es catalogado de RIESGO.
- Si es trabajo de altura deberá presentar el Certificado de Competencia de Trabajo en Altura, Afiliación al IESS, equipos de protección EPP.
- Si es trabajo eléctrico, deberá presentar el Certificado de Competencia de Trabajos Eléctricos, Afiliación al IESS, equipos de protección EPP.
- Los trabajadores deberán tener el mismo tipo y color de camiseta para control interno.

Al recibir la llegada de un vehículo de proveedor, es imperativo que el agente de seguridad o el responsable del control notifique de inmediato al departamento pertinente. Esto tiene como finalidad confirmar y obtener la debida autorización para el ingreso de los materiales que están siendo entregados en el punto designado.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 34 de 131	

### **Control de ingreso y salida de activos.**

Todos los activos que ingresen al hotel deben ser revisados y registrados en el libro de control de ingreso de activos, ya sea que permanezcan indefinida o en forma temporal en el hotel. Estos activos pueden ser del hotel o de un tercero como, por ejemplo, los equipos que utilizan en los salones de eventos. La persona asignada en la puerta de control de ingreso y salida estará capacitada para asegurar que los artículos lleguen a su destino, informando la ruta a seguir, evitando el descargue o circulación por áreas que no sean las permitidas.


La persona asignada en la puerta de control de ingreso y salida, identificará lo que sale de la propiedad en calidad de préstamo, obsequio, reparación o devolución y siempre debe ir acompañada del documento "salida de especies". En esta orden se relaciona la naturaleza y la cantidad del elemento que se retira. Debe ser autorizado por el jefe de área o Gerencia General. En el caso de salida de activos de terceros se debe revisar que las mercancías que salen sean las mismas registradas a su ingreso con la finalidad de salvaguardar los activos que pertenecen a la propiedad.

### **Otras actividades en los controles de accesos alternos.**

La persona asignada en la puerta de control de ingreso y salida, estará capacitado para realizar las siguientes actividades:

- Verificar los desechos eliminados, asegurarse de haber realizado una inspección exhaustiva y notificar cualquier objeto sospechoso identificado.
- Dedicar una atención a salvaguardar y garantizar la seguridad de los objetos almacenados de manera temporal en el espacio de recepción. Esto abarca artículos destinados a exhibiciones para eventos del hotel o aquellos que están siendo restituidos a sus propietarios.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 35 de 131	

## Control de llaves

El sistema de control de llaves constituye un protocolo de seguridad aplicado en todas nuestras propiedades, con el propósito de gestionar y supervisar el acceso, asegurando así una regulación precisa de las personas con autorización para su uso.

Es imperativo llevar a cabo un control riguroso de todas las llaves; incluso la cerradura más avanzada se torna insuficiente para salvaguardar un hotel y sus ocupantes si se descuida el proceso de control de llaves, permitiendo que un individuo malintencionado pueda obtener acceso a una llave o tarjeta de ingreso.

### **Llaves electrónicas.**


Estas tarjetas, que poseen funcionalidad inteligente y operan como dispositivos de acceso a las cerraduras, pueden adoptar dos modalidades: la primera es mediante inserción y hace uso de bandas magnéticas, mientras que la segunda es de aproximación sin necesidad de contacto directo, basada en una frecuencia de 13.56 MHz, destinada a desbloquear las cerraduras de las habitaciones.

En el contexto de las puertas de las habitaciones, resultará fundamental disponer de sistemas de acceso eléctrico, puesto que esto suprime la obligación de manufacturar, duplicar y renovar llaves físicas. Al disponer de este sistema de acceso, será posible mantener un registro detallado de las aperturas efectuadas, identificando al responsable de cada una de ellas. De esta manera, se logrará un nivel de control altamente preciso y en línea con los estándares establecidos.

### **Entrega de tarjetas de acceso a las habitaciones para huéspedes.**

Las tarjetas de acceso de habitaciones son generadas en Recepción al momento del check in, estas tarjetas individualmente son controladas y usadas por los huéspedes. Es responsabilidad del equipo de recepción asegurarse de que al activar una tarjeta de acceso o emitir una duplicada, este acto esté destinado



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 36 de 131</b>	

únicamente al huésped o los huéspedes titulares de la habitación pertinente. Esta confirmación deberá ser respaldada por la presentación de un documento de identificación oficial que coincida con el registro del huésped en el sistema. Además, como protocolo de seguridad, no se permite plasmar en la porta llave el nombre del huésped ni decir en voz alta el número de la habitación que se entrega. Cada llave esta codificada que el sistema e identifica a que habitación pertenece y estas se desactivaran al caducar por fecha de uso.


### **Control de llaves maestras electrónicas de habitaciones.**

El diseño del sistema de cerraduras debe activar de tarjetas maestras personalizadas, cada una con niveles variables de seguridad. Esto tiene el propósito de simplificar el acceso de los empleados que tienen relación con la operación de habitaciones y supervisión (ama de llaves, gerentes de turno, supervisores de habitaciones, seguridad, calidad, gerente general, camareros) contribuyendo a la eficiencia operativa del hotel, sin conllevar un incremento en los potenciales riesgos de seguridad en dichos espacios. Cada propiedad puede generar su política de entrega de llaves maestras de acuerdo a su operación y criterio.

En consonancia con los principios de seguridad, se establece como regla general que los colaboradores cuyas tareas difieran de las mencionadas previamente y que necesiten acceder a una habitación, ya sea ocupada o vacante, deberán requerir la asistencia y supervisión de la supervisora de habitaciones, ama de llaves o los gerentes de turno.

Las llaves o tarjetas maestras, diseñadas de manera personalizada para cada colaborador de acuerdo a la política interna del hotel, están reservadas para el uso exclusivo de dicho colaborador al cual se le ha asignado. La responsabilidad de salvaguardar las tarjetas maestras recae en el departamento de seguridad en las propiedades que cuenten con uno, o en el departamento de recepción. Estas tarjetas quedan registradas en un minuta o libro de control de tarjetas de llaves maestras, en el cual se documenta el proceso de entrega y devolución de la tarjeta maestra al iniciar



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 37 de 131	

y finalizar el turno laboral de cada colaborador que hace uso de ella. Este libro debe incluir la siguiente información:


- Fecha de entrega
- Hora de entrega
- Nombre usuario de tarjeta
- Área usuario tarjeta
- Firma persona que entrega
- Firma usuaria de tarjeta
- Fecha de devolución de la tarjeta maestra
- Hora de devolución de la tarjeta maestra
- Nombre usuario que devuelve la tarjeta
- Área del usuario que devuelve la tarjeta
- Firma oficial que recibe la tarjeta maestra.
- Firma de usuario que devuelve la tarjeta

Es de importancia que se designe a una sola persona en la elaboración de las llaves o tarjetas magnética para de esta forma disminuir el riesgo de crear llaves magnéticas a usuarios no permitidos.

### **Pérdida de llaves maestras electrónicas**

Las llaves o tarjetas maestras no deben salir de la propiedad con el fin de disminuir el riesgo de pérdida y que puedan ser utilizadas en forma fraudulenta. Si un colaborador no devuelve su llave o tarjeta maestra al finalizar su jornada laboral se expone a sanciones disciplinarias. La pérdida de una llave o tarjeta maestra implica la reprogramación de todas las llaves o tarjetas maestras que utilice el hotel y la reprogramación de la totalidad de las cerraduras para eliminar de la memoria de las cerraduras de las habitaciones la llave o tarjeta maestra que se perdió y de esta forma evitar el uso inapropiado. La pérdida de una llave o tarjeta maestra debe generar el



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 38 de 131</b>	

respectivo informe del colaborador que la extravió y la respectiva investigación, donde básicamente se verifica la información entregada por el colaborador.

### **Niveles de seguridad de las llaves maestras.**

En las propiedades de Hoteles Oro Verde, como mínimo hay dos niveles de seguridad de llaves o tarjetas maestras.

#### **Gran Maestra**

Este es el primer nivel de seguridad, esta llave o tarjeta es de manejo de la Gerencia General y de la persona que le asigne. La principal característica de esta Gran Maestra es que no tiene fecha de vencimiento, horario de apertura y puede abrir una cerradura aun cuando el huésped haya colocado el seguro de privacidad, en caso de una emergencia.

#### **Maestra**


Es el segundo nivel de seguridad, puede abrir todas las cerraduras, pero tiene fecha de vencimiento, horario de apertura y no abre una puerta cuando tiene seguro de privacidad. Es de resaltar que los hoteles de acuerdo a su operación, el sistema le brinda la posibilidad de crear tarjetas maestras por grupos, ejemplo, por pisos, por habitaciones pares o impares, ascensores de servicio, es decir, se puede adecuar a las necesidades de cada propiedad.

#### **Llaves mecánicas**

##### **Control de llaves mecánicas de acceso a las habitaciones.**

Las cerraduras de las habitaciones mantienen el sistema de llave mecánica para abrir la cerradura en caso de emergencia, ejemplo, cuando se agotan las baterías y no se cambian a tiempo. Estas llaves son protegidas por el departamento de seguridad o de recepción, las cuales permanecen organizadas de forma que, en



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 39 de 131</b>	


la entrega de cada turno, se pueda inspeccionar visualmente la totalidad de las mismas y detectar algún faltante. Cada vez que sea utilizada una llave mecánica de una habitación debe quedar su registro, para cualquier investigación posterior en caso de un incidente que pueda presentarse, en un libro o minuta independiente “Control de llaves Mecánicas Hotel” con datos como son:

- Fecha
- Hora
- Nombre persona que solicita la llave
- Área o número de habitación
- Nombre de persona que entrega la llave
- Firma de la persona que retira la llave
- Fecha de devolución
- Hora de devolución
- Nombre de quien devuelve la llave
- Área o No habitación
- Persona que recibe la llave
- Firma de la persona que devuelve la llave.

### **Perdida llaves mecánicas de habitaciones.**

Con el ánimo de evitar la pérdida de llaves mecánicas y se usen de manera fraudulenta, se deben dejar en custodia o en el área responsable. En el caso en que un colaborador no devuelva la llave mecánica de una habitación que haya solicitado después de concluir la labor para la cual fue requerida, estará sujeto a posibles medidas disciplinarias. La pérdida de una llave o tarjeta maestra implica realizar el cambio del tambor de la cerradura y en algunos casos el cambio total de la cerradura de la habitación, por lo tanto, si hay cambio se debe reprogramar la misma para evitar el uso inapropiado. La pérdida de una llave mecánica conlleva a realizar un informe del colaborador que la extravió y la respectiva investigación para corroborar la información que entrega dicho colaborador.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 40 de 131</b>	

### **Perdida de llaves mecánicas de áreas administrativas y operativas del hotel**


Las llaves mecánicas originales de áreas administrativas y operativas del hotel no deben salir del hotel, con el ánimo de evitar la pérdida y que puedan ser utilizadas en forma fraudulenta. Si un colaborador solicita la llave mecánica original de áreas administrativas y operativas y esta no es devuelta a su responsable, se expone a sanciones disciplinarias. La pérdida de una llave mecánica implica en cambio de las guardas de la cerradura para evitar el uso inapropiado. Además, algunas áreas del hotel por necesidades de operación, los colaboradores deben mantener llaveros o manajo de llaves como: mantenimiento, áreas públicas, contabilidad, entre otras, que han sido asignadas por sus respectivos jefes, estos manojos de llaves o llaves individuales no deben salir de la propiedad bajo ninguna circunstancia.

Se recomienda examinar periódicamente todas las llaves que se encuentran en posesión de los colaboradores, para verificar su funcionamiento, actualización y manejo. La pérdida de una llave mecánica debe generar el respectivo informe del colaborador que la extravió y la investigación donde se avala o rechaza la información que entregue el colaborador afectado. Además, periódicamente se debe realizar verificaciones de las llaves mecánicas para asegurar que las llaves protegidas, efectivamente corresponden a las cerraduras asignadas.

### **Control llaves mecánicas de casilleros de colaboradores**

Cuando un colaborador es vinculado a la propiedad se debe asignar un es necesario que presente un candado de tamaño medio para asignarle un casillero guardarropas para sus pertenencias y se solicitará un candado propio, de igual forma debe entregar una llave mecánica original que sea resguardada en seguridad o RRHH para ser usada en caso de alguna emergencia o inspección que realicen dichos departamentos con la finalidad de asegurar su correcto uso. Cuando se realice una



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 41 de 131</b>	

inspección, esta debe ser ejecutada por dos personas asignadas de seguridad y RRHH.

En los casilleros guardarpapas está prohibido tener artículos que pertenezcan a la propiedad como: esferos, jabones, champú, acondicionador de caballo, cepillos dentales, cremas dentales, peinillas, etc.


### **Control de llave mecánica maestra de cajillas de seguridad**

Las cajillas de seguridad en los Hoteles Oro Verde, tiene la opción de ser abiertas con una mecánica maestra que abren todas las cajillas de seguridad del hotel, por lo tanto, esta llave mecánica maestra debe permanecer bajo la custodia de Seguridad o en caso de no existir una persona de seguridad pasaría a custodia del departamento de Mantenimiento y cuando haya que desbloquear una cajilla esta operación debe quedar consignada en el libro “Control de llaves Mecánicas”, donde firma el responsable y que a persona que se traslada a la habitación en compañía de otro empleado. De igual forma, se consigna la operación en la minuta de novedades y finalmente en la hoja de control de la cajilla de seguridad de habitación, que es la hoja de vida de la Cajillas de seguridad donde se registra el día, la circunstancia del bloqueo y la firma de la persona que registra la operación. Se debe generar una clave maestra para cada cajilla de seguridad.

### **Recomendaciones generales del control de llaves.**

- Las llaves mecánicas y tarjetas electrónicas de acceso a la propiedad deben ser controladas con la máxima responsabilidad, puesto que su manejo constituye el punto álgido de la seguridad de un establecimiento hotelero.
- Mantener actualizados los registros funcionales del manejo de las llaves.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 42 de 131	

- Recordar a los colaboradores de la propiedad que no deben prestar su llave o tarjeta maestra a otro colaborador o persona externa que no esté autorizada, ya que es INSTRANFERIBLE.
- Se recomienda mantener la tarjeta maestra en proximidad para su resguardo y supervisión constante. Evite dejarla desatendida en ningún instante y, en caso de hacerlo necesario, asegúrese de que se encuentra debidamente resguardada
- Asegurar que al entregar cualquier tipo de llave o tarjeta maestra se cumpla estrictamente con el procedimiento, para prevenir cualquier fraude en la propiedad.
- Las llaves nunca deben ser colocadas en la pared o ubicada en un escritorio sin la debida protección.
- Asegurar que las llaves o tarjetas maestras y llaves mecánicas siempre sean devueltas al departamento responsable todos los días al finalizar la jornada laboral para agilizar la operación de la propiedad al inicio del día.
- Asegurar el correcto manejo de los libros de llaves, que es un compromiso y una necesidad, ya que conserva un testimonio escrito de las actividades puede ser clave a la hora de establecer responsabilidades posteriores.

### **Asignación de cajillas de seguridad**

Las habitaciones de los Hoteles Oro Verde cuentan con cajas de seguridad incorporadas. En consecuencia, al asignar una habitación a un huésped, se asigna automáticamente la correspondiente caja de seguridad. Es importante informarle al huésped que los objetos personales de valor deben ser guardados en las cajillas de



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 43 de 131	

seguridad, este es un procedimiento avalado y requerido por el hotelería mundial. Si el huésped tiene algún objeto de valor que requiera un mayor nivel de seguridad, se debe informar, para que de acuerdo a las posibilidades se guarde en una caja fuerte de la propiedad sin costo adicional.

### **Clave general e individual de las cajillas de seguridad.**


En el caso de que un huésped bloquee la caja de seguridad y sea necesario utilizar tanto la clave como la llave mecánica maestra para abrirla, este procedimiento se llevará a cabo en presencia del huésped y con la participación de dos funcionarios del hotel. Idealmente, estos funcionarios serán el jefe de Área de Ama de Llaves, el Gerente de Turno o el Auditor Nocturno, en conjunto con personal de seguridad o mantenimiento que ejecutarán la acción de habilitar la cajilla de seguridad; una persona manipulara la llave mecánica maestra y la otra persona digitara una clave. Esto será con el fin de generar sensación de seguridad en el manejo de las cajillas de seguridad, disminuyendo el riesgo de reclamo del huéspedes o situaciones oportunistas.

Las cajillas de seguridad que son de teclado deben ser cambiadas las claves genéricas de seguridad que traen de fábrica por claves de seguridad individual, ya que al ser claves genéricas pueden ser descubiertas por terceros.

### **Reclamos por perdidas en cajillas de seguridad**

Cuando se presenta algún reclamo de pérdida de los bienes depositados en una cajilla de seguridad de una habitación, debe ser informado inmediatamente al personal de seguridad y al Gerente General o Gerente de turno, quien debe tomar la declaración del huésped por escrito y solicita que la firme. Cuando se trate el problema con el huésped, no debe haber ninguna exposición sobre seguros, cifras, precios, valores o revelación de los detalles de procedimientos de la cajilla de seguridad, se recomienda simplemente intercambiar algunas palabras generales para asegurarle al



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 44 de 131	

huésped que la propiedad tiene un estricto y adecuado sistema para la protección de los contenidos de estos depósitos.

El hotel no asume responsabilidad por los objetos perdidos o robados, de las cajillas de seguridad de las habitaciones, a menos que, esta haya sido violentada o existan indicios claros que fue forzada y que implique alguna negligencia del hotel. Esto, debido a que no hay forma de probar que el objeto realmente haya sido depositado en la cajilla de la habitación.

Para eximir a la propiedad de esta responsabilidad, se debe informar al huésped de esta política mediante los siguientes documentos:


- Tarjeta de registro hotelero firmada por el huésped.
- Directorio de servicios en la habitación.
- Instructivo de manejo de cajilla de seguridad en la habitación.

No obstante, es fundamental comprender siempre la perspectiva del huésped y brindar apoyo absoluto a través de una investigación exhaustiva y rigurosa. Esta indagación implicará la revisión minuciosa de registros de videovigilancia y lecturas de cerraduras. Es importante destacar que los registros visuales y otras pruebas relevantes no podrán ser proporcionados al huésped si así lo solicita directamente. La entrega de tales evidencias requiere una orden emitida por una autoridad competente, en la que se solicite a la propiedad la entrega de dichos materiales probatorios.

### **Objetos olvidados en el hotel**

Todo objeto olvidado por el huésped, cliente, visitante, proveedor, contratista o colaborador; dejado en las habitaciones o cualquier otra área del hotel debe ser reportado y entregado al departamento de habitaciones (Ama de llaves) para ser



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Página 45 de 131

registrado y guardado hasta que sea reclamado, a excepción de las pertenencias de alto valor principalmente dinero, joyas, pasaportes, y las que considere el hotel serán guardadas en cajas de seguridad por el departamento de seguridad. La custodia de los objetos olvidados y devolución de los mismos es responsabilidad del departamento que corresponda.

El colaborador que recibe los objetos perdidos deberá solicitar toda la información pertinente, incluyendo la descripción del objeto, área en el cuál fue extraviado, la fecha, el nombre y la dirección de la parte interesada.


## **RESPONSABILIDADES**

- Jefe de Ama de Llaves: Custodiar el objeto olvidado hasta que sea entregado al huésped, vendido o desechado
- Supervisor de Piso: Reportar y entregar los objetos olvidados al jefe de Ama de Llaves.
- Camarero: Entregar el objeto olvidado a Supervisor de piso/jefe de Ama de Llaves
- Supervisor de Seguridad/jefe de Seguridad: Custodian llaves de casilleros de seguridad y del armario de objetos olvidados.
- Conserjería: Realiza el envío / entrega del objeto olvidado al huésped
- Contralor: Envía a depositar objeto olvidado cuando se dinero y asigna precio a los objetos que saldrán a la venta
- Gerente General: Dispone la venta de los artículos

### **Objetos olvidados dentro de la cajilla de seguridad.**

Al iniciar el proceso de limpieza de las habitaciones en caso de check-out, las camareras revisarán si la caja de seguridad está cerrada o abierta con pertenencias del huésped. Es crucial confirmar con recepción que el huésped ha efectuado efectivamente el check-out antes de proceder. En caso afirmativo, se debe comunicar de inmediato esta novedad para que:




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 46 de 131	

1. Se proceda a por contactar al huésped vía telefónica o por correo, informándole sobre su objeto olvidado y esperar sus indicaciones. En caso de que no regrese a retirarlas inmediatamente, se sigue el proceso de registro normal del objeto olvidado.
2. Cuando la cajilla de seguridad está cerrada un colaborador de seguridad o mantenimiento, se dirigirá a la habitación para proceder abrirla y realizar el inventario pertinente, para luego hacer la entrega de los artículos encontrados al Departamento de habitaciones.

#### **Objeto olvidado dentro de la habitación.**

3. Obtiene la información correspondiente al huésped posible dueño del artículo y lo documenta en la bitácora de Registro de artículos perdidos y encontrados, registrando los siguientes datos: descripción, N° de habitación o lugar, nombre del huésped, nombre de la persona que encontró el artículo, fecha y hora.
4. El objeto olvidado encontrado en cualquier parte del Hotel deberá ser entregado a Ama de Llaves, llenando y firmando el formato correspondiente. \*Ver **FOR-ADL-001**. Al final del día el objeto será custodiado por el Ama de Llaves (excepto en casos de valor: dinero, joyas, tarjeta de crédito, cheques, que serán custodiados por seguridad).
5. En el caso de que los objetos olvidados sean botellas de licor o de vinos, estos serán clasificados en dos grupos. Abiertos y Cerrados. El grupo de abiertos debe ser desechado inmediatamente para evitar algún tipo de contaminación. Con el grupo de licores o vinos cerrados (se debe reconfirmar si existe en el inventario del establecimiento) en este caso, el procedimiento será ingresarlos



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 47 de 131</b>	


al inventario nuevamente. En caso de pertenecer al stock que maneje le hotel en ese momento. Caso contrario la botella será entregada a Recursos Humanos para última disposición.

6. Si los objetos olvidados son prendas de vestir, accesorios o algo de poco valor; se solicita la llave para abrir el armario en donde se guardan estos objetos.
7. Estos registros deberán permanecer en el departamento involucrado por un lapso de doce meses, posteriormente deberán ser almacenados en bodega.
8. Si los objetos olvidados son anillos, cadenas, relojes, celulares o tarjeta de crédito; se solicita la apertura del casillero de seguridad o caja de seguridad por un mínimo de seis meses, para su respectiva custodia, siempre con el acompañamiento del Agente de Seguridad, Contralor o Gerente de Turno.
9. Si el objeto es dinero; este es entregado a Contraloría.
  - **Contralor:**
    - Contraloría envía a depositar y entrega a Jefe de Ama de Llaves papeleta de depósito para soporte.
    - Si el objeto es encontrado en fines de semana o fuera de horarios laborales, este será custodiado por el Supervisor o Agente de Seguridad hasta que sea entregado al Jefe de Ama de Llaves.
    - Se guarda el objeto olvidado en el armario o en la caja fuerte y se adjunta una copia del registro "Objetos olvidados" y la otra copia se archiva en la bitácora de olvidos.

#### **Devolución objetos olvidados al huésped:**

1. Recepción recibe reclamo del huésped sobre su objeto olvidado.
2. Comunica al Jefe de Ama de Llaves para que procedan con la entrega del objeto.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 48 de 131</b>	

3. Jefe de ama de llaves realiza la apertura de bodega de objetos olvidados para entregar el artículo solicitado. En caso de ser un artículo de valor custodiado por seguridad o contraloría, se solicita a estos departamentos la apertura de la caja fuerte, siempre con la custodia del Agente de Seguridad, Contralor o Gerente de Turno.
4. Si el objeto a devolver el dinero; se emitirá “Solicitud de Cheque” y entregará a Contraloría para procesar devolución.

**Entrega el objeto olvidado a Conserjería o a recepción para envío al huésped.**


5. Recibe del jefe de Ama de Llaves el objeto olvidado, y luego procede a enviar/entregar el objeto olvidado al propietario.
6. Entrega la copia de la Guía de Remisión (de los artículos enviados a otra ciudad o país) al jefe de Ama de Llaves, para confirmar o soportar su envío.
7. Las entregas o devoluciones de los objetos o valores olvidados serán contra entrega de copia de cédula de identidad o pasaporte, revisando el detalle de lo entregado y con la respectiva firma de conformidad en el formato correspondiente.

**Subasta objetos olvidados al huésped.**

El tiempo máximo de custodia de los objetos olvidados no deberá de exceder un año, a partir de ese tiempo el objeto será vendido o subastado a los colaboradores del Hotel, desechado o donado de acuerdo a la disposición de Gerencia General/Jefe de Recursos Humanos.

Para este proceso el jefe de ama de llaves envía un reporte al Gerente General de los objetos olvidados que han cumplido un año almacenados y no han sido reclamados por los clientes.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 49 de 131	


Luego de los doce meses la Gerencia General en coordinación con el Ama de Llaves se hará cargo en coordinación con el Jefe de Seguridad (si aplica) y Jefe de Recursos Humanos para dar la última disposición acerca de estos objetos.

- El gerente general recibe reporte de los objetos olvidados, e indica la fecha de la subasta en el Comité Ejecutivo.
- El jefe de ama de llaves organiza al personal (Supervisor de pisos), para hacer un inventario de los objetos olvidados que no han sido reclamados y serán subastados.
- Entrega el reporte del inventario y todos los objetos olvidados a Recursos Humanos e informando vía correo electrónico a Gerencia General, Recursos Humanos y Contralor.
- Recursos humanos y contraloría asignan los precios y sale a la venta (solo para los colaboradores).

#### **Manejo de objetos olvidados perecederos.**

- La comida que quede olvidada será clasificada en perecibles y no perecibles. En el caso de los perecibles estos productos deben ser desechados para evitar algún tipo de contaminación.
- En el caso de los no perecibles se registran en bitácora de ama de llaves.
- Si estos elementos perecederos son obsequiados a la camarera, esta debe solicitar una autorización al huésped para poder retirarlos del hotel, de lo contrario será el jefe de Habitaciones quien debe autorizar la salida de los productos perecederos.



 <b>ORO VERDE</b> <sup>®</sup> HOTELS	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 50 de 131</b>	

*En cualquiera de los casos de objetos olvidados, se debe contactar al huésped para informar de su olvido e iniciar el proceso de envío si así lo indica.*


### **Hurtos, pérdidas o desapariciones de los bienes de los huéspedes**

En casos de objetos olvidados en diversas zonas del hotel como habitaciones, restaurante, bar, lobby, recepción, salones, áreas comunes u oficinas, resulta fundamental concentrar la información. Esto tiene como objetivo evitar la generación de expectativas infundadas y proporcionar respuestas precisas en el menor tiempo posible a las partes afectadas por este tipo de incidente.

Es importante recordar que en los hoteles se presentan denuncias de huéspedes que han sido víctimas de una pérdida dentro de sus habitaciones. Existen situaciones oportunistas como, solicitar una remuneración compensatoria por una pérdida que nunca se presentó. Es muy complicado y delicado sacar conclusiones precipitadas sobre lo acontecido, por esta razón formulamos las siguientes recomendaciones:

- Evite tener discusiones desafortunadas con los huéspedes que agraven la situación, actúe con calma y serenidad. Evite provocaciones.
- No adopte una actitud impaciente y ansiosa, esto demuestra inseguridad y falta de control sobre el problema.
- Muestre conmoción y pesar por la pérdida del objeto, no demostrar desinterés en la situación, recuerde que muchas veces el valor sentimental que pudiera tener la prenda perdida sea una verdadera tragedia para las personas.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 51 de 131</b>	

- Actúe profesionalmente, procure transmitir seguridad y la sensación del que el hotel se encargara de hacer lo que esté a su alcance para recuperar el bien.
- Prometa una investigación exhaustiva para intentar aclarar los hechos.
- Muestre interés profundo, tome notas, haga preguntas, observe el lugar, observe al huésped.
- Ofrezca disculpas por el inconveniente, aunque no sea responsabilidad del hotel.
- Comunique que el hotel cooperará con las autoridades para esclarecer el caso y encontrar al culpable.
- Demuestre empatía, es decir, que entiende el dolor y la molestia que siente la víctima.
- Guarde un informe escrito en el que describa con exactitud los hechos: Novedad – Revisor de videos – versiones del huésped – versiones del colaborador que pudo haber ingresado a la habitación – lectura de cerradura.
- Procure ser exacto y concreto y no emitir juicios de valor o percepciones subjetivas.

Nunca se debe asumir responsabilidad de reconocimiento económico o compensación por parte del hotel, deje que esta situación sea manejada por la gerencia por el jefe de Gestión de Riesgos y Protección.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 52 de 131</b>	

### **Pérdida de objetos con puertas forzadas**

Este protocolo se realiza con el fin de cumplir con los requisitos del seguro del hotel si en algún momento hay responsabilidad del hotel y debe asumir el siniestro. El jefe o persona encargada de seguridad verificará las grabaciones del CCTV en los lugares donde hayan ocurrido los hechos para ubicar los acontecimientos y verificar lo ocurrido. Es importante aislar el lugar con el ánimo de custodiar las pruebas, las autoridades realizarán la investigación de huellas y tomarán declaración libre y espontánea de la persona afectada la cual es necesaria para instaurar la denuncia pertinente. Además, se debe efectuar un análisis de la información con los elementos reunidos hasta el momento y se reunirá con las autoridades para conocer la línea de investigación que seguirá, por supuestos los para que sugieren las autoridades.


### **Pérdida de objetos con puertas no violentada.**

Al presentarse la queja del afectado el jefe o persona encargada de seguridad se dirigirá a la habitación o lugar de los acontecimientos y tomará la declaración de pérdida de la persona afectada consignando los más mínimos detalles que informe la persona afectada características del elemento, horas, colores, tamaños, valores exactos, última vez que lo vio, donde estaba etc. Se debe auditar la cerradura para determinar los ingresos a la habitación, de ser posible verificar con el CCTV personas ingresaron a la habitación.

El jefe o persona encargada de seguridad efectuara el análisis de la información con los elementos reunidos hasta el momento y llamará a las personas que considere necesario para entrevistar con el ánimo ampliar la investigación. Finalmente elaborará el respectivo informe manteniendo la metodología de presentación de incidentes de seguridad a la Gerencia General. Con la siguiente información:

- Día y lugar de los hechos.
- Recopilación de información.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 53 de 131	

- Puntos de análisis.
- Acciones realizadas.
- Resultados de las acciones efectuadas.
- Sugerencias.

Se informará verbalmente a las personas afectadas los resultados de la investigación y la responsabilidad del hotel ante el incidente.


### **Hurto realizado por los colaboradores del hotel.**

En el hotel, durante el proceso de enganche del colaborador, es importante informar al colaborador que en el reglamento interno de trabajo está estipulado que el hurto dentro del hotel, será considerado como una razón de despido. Es un deber de todos los integrantes de seguridad informar a la gerencia de los empleados involucrados en un fraude sin tener consideración con la persona que comete la falta ya que muchas veces puede existir un conflicto de intereses o una amistad de por medio que interfiera con el proceso. El deber moral, es denunciar y cumplir con su labor, independientemente de lo dura y difícil que pueda llegar ser la situación laboral o familiar del involucrado. En todo caso, una circunstancia así debe ser manejada con mucho profesionalismo y respeto, guardando la prudencia necesaria para no someter al escarnio público al empleado comprometido.

La administración puede decidir enjuiciar dependiendo de la gravedad de la falta y de las intenciones reales del empleado que decidió hurtar los bienes de la empresa. Todos los empleados deben ser tratados bajo las mismas reglas y hacer excepciones atenúa la efectividad del esfuerzo.

Es imperativo considerar que aquellos empleados sorprendidos sustrayendo activos del hotel deben ser objeto de sanciones severas en consonancia con la gravedad de su falta. De lo contrario, la difusión de la impunidad, ya sea en forma de noticia o rumor, podría desencadenar un efecto dominó, propiciando la implicación de un número mayor de empleados.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 54 de 131</b>	

### MONITOREO DEL SISTEMA DEL CCTV


Es importante conocer la ubicación de las cámaras de vigilancia tanto en las instalaciones de la propiedad como en los cuadros visualizados en los monitores. Es fundamental sostener la supervisión continuada del sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV) durante un período extenso, siempre y cuando ello no deteriore la operatividad y configuración del establecimiento hotelero. Debemos comprender que la persona que está a cargo del centro de monitoreo será responsable de la supervisión de todos los equipos que están conectados a CCTV.

Dentro de las funciones de la persona encargada de CCTV será tener una reacción oportuna ante situaciones de emergencia por lo tanto deberá estar siempre alerta y lidiar con situaciones que podrían llegar a ser desfavorables para aplicar los procedimientos establecidos. Además, debe estar capacitado para poder prevenir desordenes, hurtos y ser el lazo de comunicación entre seguridad y demás áreas involucradas.

Dará apoyo los procesos de vigilancia, manteniendo los estándares de protección impartidos por el hotel, observando el estricto cumplimiento de rondas y movimientos los agentes de seguridad tanto interno como externos, de igual manera cuando detecta personas sospechosas se comunicará de inmediato a los demás integrantes quienes deben verificar la información de inmediato manteniendo el seguimiento por el CCTV.

El jefe o persona encargada de seguridad revisará aleatoriamente y periódicamente las cámaras verificando el desarrollo de la operación y cumplimiento de procedimientos, este equipo debe contar con un sistema de grabación que permita al menos almacenar los últimos 15 días, en caso de investigar algún incidente, además las consultas de grabaciones deben quedar registradas en el libro de novedades y revisión de cámaras con los datos solicitados como son:



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 55 de 131	

- Fecha
- Hora
- Nombre de la persona que consulta
- Asunto a consultar
- Persona que autoriza
- Firma de jefe o persona encargada de seguridad


Realizar periódicamente a través del monitor inspecciones visuales que las cámaras esté enfocando correctamente las áreas deseadas. Se debe controlar igualmente que la imagen que están trasmitiendo sea clara y de buena calidad.

### **Control de salones utilizados para la realización de eventos**

Se debe inspeccionar visualmente los salones cuando se realizan eventos para identificar personas sospechosas o con comportamiento dudoso, teniendo especial cuidado con las pertenencias de los asistentes como, bolsos, carteras, abrigos y bienes personales. Si durante el evento se presenta un inconveniente causado por la presencia de un tercero que llega a incomodar o perjudicar el buen desarrollo del evento, se le debe retirar calmadamente de las instalaciones del hotel. Si algún asistente presenta un comportamiento irrespetuoso o no aceptable perturbando el normal desarrollo del evento se debe actuar con calma, educación y sin provocar al invitado del evento, retirando al sujeto a un área más adecuada para solucionar el problema. Posterior a esto, se hace necesario gestionar su regreso a su lugar de residencia (con la posibilidad de sugerir el empleo de un servicio de taxi), con el propósito de prevenir la eventualidad de un percance vial o la exposición a riesgos de robo en el entorno urbano. Para abordar este tipo de incidentes en un contexto de evento, se sugiere encarecidamente solicitar asistencia y abstenerse de actuar solo.

Es crucial otorgar una atención particular al desarrollo de los eventos, especialmente en los momentos de pausa destinados para que los participantes puedan descansar o disfrutar de su servicio de alimentación, lo que implica que



 <b>ORO VERDE</b> <sup>®</sup> HOTELS	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 56 de 131	


abandonen temporalmente el recinto donde se lleva a cabo el evento. Es responsabilidad cada propiedad, proteger los equipos y pertenencias de los asistentes, el mesero solicitará el cierre del salón en presencia del coordinador del evento y jefe o persona encargada de seguridad realizará un inventario visual de los elementos que dejan sobre las mesas en caso de que la pausa sea larga. Una vez finalizada la pausa, los salones se vuelven abrir en presencia del coordinador del evento realizando nuevamente el inventario visual y con aceptación del mismo.

#### **RECOMENDACIONES GENERALES PARA PROTECCION DE ACTIVOS.**

La oficina de contabilidad debe autorizar el ingreso de visitantes a las áreas administrativas. Por otro lado, la oficina de tesorería debe ser equipada con una caja fuerte con las especificaciones apropiadas y un dispositivo de alarma para posibilitar la ayuda en caso de emergencia. Las cajas móviles de seguridad de los cajeros deben ser colocadas en lugares estratégicos para prevenir su remoción, de tal forma que debido a su tamaño y peso deben ser empotradas o fijadas a la base donde se encuentren y deberán estar vigilada por medio de cámara de seguridad.

Es de responsabilidad del Contralor(a) General y Gerente General, la combinación de caja de seguridad principal y colocación de combinaciones de todas las cajas de seguridad que pueda tener la propiedad y la determinación de quien debe tener combinaciones, deberán colocar nuevas combinaciones en cada equipo, por lo menos cada seis meses. Asimismo, se asegurarán que las combinaciones sean cambiadas cuando cualquier persona de las que saben dichas combinaciones sea removida o transferida, o cuando el individuo o compañía que provee el mantenimiento sea cambiada y será el Contralor(a) General quien se asegurará que las combinaciones sean debidamente guardadas.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 57 de 131</b>	

Área de Caja y Recepción: La recepción constituye, posiblemente, el área en los establecimientos hoteleros donde se registra un mayor número de incidentes. Por esta razón, resulta importante tener una atención especial a la planificación y ubicación de dicha área. Es esencial que el mostrador cuente con dimensiones apropiadas y que se evite la presencia de objetos o documentación inapropiada que pudieran estar a la vista de los huéspedes. No está permitido exhibir papeles, objetos, letreros o recordatorios que no sean relevantes para el huésped y únicamente mantener lo que resulte de interés para el mismo. Además, la caja de recepción se debe mantener con una mínima cantidad de efectivo para la operación eficiente de recepción. Todo el personal de recepción debe tener instrucciones respecto a qué esperar y cómo reaccionar cuando suceda un altercado o situaciones de evacuación y esta área debe contar con un botón de pánico para usarlo en caso de una emergencia, al accionar el dispositivo enviará una alerta al centro de monitoreo.

Por otro lado, el control las puertas que comunican las áreas de trabajo, es fundamental para el control de ingreso o salida únicamente al personal autorizado y reconocido. Las directrices deben resaltar de manera enfática que la seguridad personal del colaborador es primordial en la propiedad, y que en ningún caso se debe intentar intervenir en un asalto, puesto que ello conllevaría a exponer su integridad y vida a peligros innecesarios. La información de relevancia para las autoridades comprende:

- Descripción física, raza, sexo, edad aproximada, altura, peso, descripciones del vestido etc.
- Cualquier comportamiento poco usual como caminar cojeando, tartamudear, acento extranjero, etc.
- Descripción del vehículo usado, de haber alguno, incluyendo tipo, modelos, color, número de placa, cualquier detalle inusual que ayude a la identificación.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 58 de 131	

- Inmediatamente después de la salida de todas las personas involucradas en el asalto, la seguridad del hotel y la policía deben ser informadas.

### **Casos especiales de seguridad.**

#### **Sabotaje**


El sabotaje es técnicamente un: “daño o deterioro realizado a las instalaciones, edificios, bienes, activos, productos, etc. que se hace como procedimiento de lucha contra los dueños del hotel”. El sabotaje puede ser realizado por empleados actuales o antiguos del hotel, huéspedes o personas ajenas a la empresa y suele ser utilizado como mecanismo de protesta contra un despido, un traslado, un proyecto, una nueva idea, una política organizacional o una orden en el que un individuo o un grupo de presión muy fuerte se vean afectados.

El sabotaje es una técnica terrorista que puede ser prevenida de distintas maneras. Algunas de éstas involucran simplemente la adhesión a procedimientos de seguridad muy simples. Por consiguiente, resulta imperativo destacar la importancia de la prevención, y en este sentido, el primer paso que debemos llevar a cabo es:

- Al momento de un ingreso nuevo se deberá realizar el reconocimiento de domicilio del colaborador/a.
- Si el colaborador cambia de domicilio deberá comunicar a Talento Humano.
- Revisión periódica y aleatoria de antecedentes de los colaboradores en general.

Se deberá investigar al personal sospechoso, indagar en profundidad cuando se observe algún comportamiento inusual, o algún objeto o individuo extraño en un




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 59 de 131</b>	

área ajena a la del desarrollo normal de sus actividades, igualmente cuando se desarrollan las rondas en los predios o las patrullas de vigilancia se debe estar alerta para prevenir esta práctica terrorista. De ser necesario se hará una mesa de trabajo entre jefe de seguridad, gerencia General, Talento Humano para desarrollar el mecanismo adecuado para el seguimiento, comprobación del acto y de esta manera tener la prueba necesaria para aplicar el Reglamento Interno.

Los procedimientos efectivos de selección de personal pueden ser muy útiles. Un hotel puede reducir la oportunidad de ocurrencia de un sabotaje terrorista, si cumple una minuciosa revisión de las hojas de vida de los empleados. La información de los candidatos o aspirantes se puede obtener suspicazmente a través de test de personalidad. El trabajador, en cualquier caso, no debe percatarse de la intención de las preguntas, en algunos casos los solicitantes son muy inteligentes y bien entrenados para dar las respuestas correctas que dejen satisfechos a los directivos pero que ocultan su forma de actuar y de pensar. Por tal razón, es muy importante que al comenzar una entrevista se lleve ante todo una conversación alejada del entorno del trabajo del que está aplicando ya que de esta manera podemos observar cómo es su manera natural al momento de responder las preguntas, esto servirá de base al momento de comenzar con la entrevista, ya que su manera o forma de responder nos guiará al momento que veamos que omite algo en particular.

Los saboteadores pueden intentar destruir el equipo y la maquinaria de un hotel, especialmente aquella que está relacionada con el suministro de energía. Es por esto, que las cabinas eléctricas, calderas y las salas de motores deben ser aseguradas y las facilidades de acceso deben ser provistas sólo al personal autorizado. Los usuarios de los equipos deben revisarlos antes de empezar su jornada laboral como parte de sus funciones principales en el cargo para descartar daños parciales o destrucción.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 60 de 131	

## CONTROL DE ZONAS COMUNES

Dentro de las funciones que realiza el guardia o agente de seguridad es realizar rondas tanto en el interior como en el exterior de hotel tales como, zonas comunes, restaurantes, accesos, perímetros del hotel, teniendo como objetivo minimizar los riesgos ante cualquier tipo de emergencias.

### **Los recorridos o rondas.**

Las rondas es el recorrido que se realiza dentro del perímetro del hotel. Se deberá tener claro que las rondas no deberán ser rutinarias a la misma hora ya que de esta forma reduciremos las oportunidades ante cualquier acto delictivo. Se deberán inspeccionar puntos clave del hotel, lo cual permitirá una oportuna en prevenir y reaccionar ante cualquier eventualidad. Las dos funciones primarias del patrullaje son disuadir y detectar problemas de seguridad. Los integrantes del departamento de seguridad que patrullan el hotel deben ser entrenados en este proceso.


### **Detección.**

Es muy importante en el ámbito de la seguridad el anticipo. La detección anticipada es un sistema de seguridad que nos permite dar alerta de forma rápida y oportuna. La vigilancia se la debe desarrollar de forma reactiva, es decir, estar siempre atento, proactivo, anticipar a los hechos, evaluar el riesgo y determinar el resultado que puede provocar una acción provocada por terceros.

### **Disuasión.**

Dentro de las medidas de seguridad implementadas está la disuasión, el cual es un conjunto de acciones que tienen como único objetivo de que una persona desista a una acción o decisión. La disuasión en parte de la seguridad preventiva que está ligada a los procedimientos ya establecidas. Un buen sistema de seguridad provee una protección en profundidad, esto minimiza las consecuencias de fallas que



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 61 de 131	

podieran tener los componentes y a su vez exhibe una seguridad y protección balanceada.

### **Lista de chequeo en los recorridos o rondas.**

Los recorridos o rondas de seguridad consisten en realizar un recorrido en puntos estratégicos que deberán ser de forma determinada, pero con la diferencia que debe hacerse de forma aleatoria, es decir, no recorrer siempre en la misma escala de tiempo, por ejemplo:

- Ronda 1: Ingreso de personal – Lobby – Gimnasio
- Ronda 2: Lobby – Gimnasio – Lobby

Para realizar sus recorridos o rondas por las instalaciones utilice una lista de chequeo para asegurar y garantizar que los recorridos son eficientes, ya que se deben revisar todas las áreas y todos los aspectos de la operación.

### **Características de los recorridos o rondas.**


#### **Variado.**

Las rondas se deberán realizar en diferentes puntos apegados al estudio de seguridad realizado anteriormente, la misma que deberá cubrir los puntos que sean necesarios o catalogados como vulnerables o críticos. Deben ser aleatorios con fin de no hacer notar que tiene un recorrido planeado basado en un mismo orden.

#### **Planeado.**

Las rondas que son planeadas deben realizarse basado en la persuasión, es decir, con diferentes escalas de tiempo tomando en cuenta que podría estar siendo monitoreado en sus rondas. Las rondas planeadas deben tener más de un orden de secuencia, esto nos llevara a disminuir riesgos y de esta manera evitar caer en la sorpresa o anticipo de personas ajenas al hotel.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 62 de 131	


## Resultados de los recorridos o rondas

Las novedades que se llegarán a encontrar durante las rondas deberán ser comunicadas al departamento involucradas y documentadas dentro del libro de novedades. No se deberán catalogar entre una novedad pequeña o una mayor, toda situación irregular, condiciones sub estándar debe ser considerada como **NOVEDAD**.

### Recomendaciones generales de los recorridos o rondas

- Los recorridos o rondas tienen como objetivo prevenir, anticipar, persuadir, actuar, ante cualquier amenaza.
- Las rondas deberán hacerse antes y durante el turno que este la persona encarga de la seguridad.
- Los recorridos o rondas internas proveerán a cada hotel un cubrimiento de seguridad en las áreas comunes, mediante el uso de una lista de recorrido. Estos recorridos o rondas deben seguir un patrón irregular, garantizando la inspección de todas las áreas del hotel, manteniendo comunicación permanente para asegurar el cumplimiento riguroso de la ronda.
- El realizar rondas puede detectar a tiempo condiciones que generen riesgos potenciales de seguridad, como el alumbrado, visitantes indeseables, huéspedes ebrios, el mal funcionamiento del circuito cerrado de televisión y en general las amenazas expuestas en este manual.
- Cuando se realicen los recorridos o rondas se debe observar, investigar y confirmar personas, objetos y situaciones sospechosas para prevenir pérdidas humanas, locativas y económicas.
- Cada hotel desarrolla sus propios procedimientos para garantizar la correcta investigación de lo detectado en las rutinas de control.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 63 de 131</b>	

- El horario de los recorridos debe incluir las horas críticas de la tarde y las tempranas de la mañana. No obstante, es una función flexible que puede ser adaptada para atender otros requerimientos.
- Esta lista de recorrido deberá reportar las novedades especiales de su ronda.
- Durante los recorridos el jefe o persona encargada de seguridad, deben estar equipados con radios portátiles para comunicarse entre sí y ser efectivos en el momento de reaccionar frente a un incidente.


### CONTROL PERIMETRAL

El control perimetral es fundamental para el control de la seguridad exterior que termina afectando la protección interior del hotel, porque se constituye en el primer anillo de seguridad de la instalación. Para el control perimetral se recomienda poder contar con vigilancia armada ya que como se lo mencionó anteriormente se lo deberá catalogar como el primer anillo de seguridad. Por lo tanto, deberá contar con comunicación directa con la seguridad del hotel con la finalidad de disminuir a gran medida riesgo de incursión a la propiedad. Al contar con seguridad armada nos servirá de escudo o medida de disuasión ante amenazas tale como marchas hostiles, delincuencia o terrorismo.

Los hoteles Oro Verde, pueden utilizar diferentes sistemas para controlar los espacios que en un momento puedan ofrecer una debilidad de seguridad, dada por la estructura o el entorno, estas pueden ser:

- Sensores de movimiento
- Iluminación fija con sensores.
- Equipos de visión nocturna
- Botones de Pánico



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 64 de 131	

- Alarma general de emergencia

### **Perímetros o controles de terreno.**


El perímetro de una construcción está compuesto por todos aquellos límites físicos que lo separan del entorno que lo rodea o que lo aíslan de otras edificaciones, en nuestro caso son todos los impedimentos materiales que imposibilitan el libre ingreso o salida de cualquier persona del hotel, es decir de intrusos. En el caso de que el hotel comparta sus instalaciones con un centro comercial, el nivel de riesgo experimenta un significativo aumento. Para lograr un control adecuado y, consecuentemente, reducir al mínimo los riesgos, será imperativo gestionar la supervisión de los agentes de seguridad del centro comercial. Esto conlleva la necesidad de alinearlos con nuestro sistema y protocolos de seguridad establecidos y se deberá desplegar más la matriz de riesgo ya que por ende tenemos puntos vulnerables y considerados de alto riesgo.

### **Barreras Perimetrales**

Estas zonas se caracterizan por ser la forma más fácil y natural de acceder al hotel, por consiguiente, son muy vulnerables o críticos. Pueden ser su mejor aliado si no están correctamente diseñadas, vigiladas o iluminadas, puesto que los delincuentes pueden aprovechar esta situación para ingresar, salir o para esconderse y evadir el dispositivo de seguridad. Con el fin de alcanzar este objetivo, es crucial tener en cuenta que los delincuentes llevarán a cabo un análisis exhaustivo de las instalaciones. En este contexto, el equipo de seguridad del hotel debe permanecer en estado de alerta y vigilar de cerca cualquier actividad que resulte sospechosa. Además, se deberán capturar imágenes relevantes y compartirlas con las áreas pertinentes para su evaluación y respuesta.

Como resultado, se torna esencial llevar a cabo inspecciones diarias de todas las barreras exteriores. Asimismo, se recomienda realizar inspecciones periódicas en



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Fecha: 03 2026
			Página 65 de 131

colaboración con la Policía local, invitándola a visitar tanto el hotel como sus alrededores. Igualmente, los fines de semana se pueden realizar con el Gerente de Turno (MOD) estas inspecciones.

Las barreras exteriores más conocidas que tienen los hoteles son las siguientes:

- Puertas
- Ventanas
- Paredes
- Cubiertas
- Terrazas
- Áreas de parqueo
- Salidas de emergencia
- Cercas
- Zonas recreacionales
- Zonas verdes

### **Importancia de la iluminación en el control perimetral.**


El mejor aliado de la delincuencia organizada y de los intrusos es la oscuridad por eso es indispensable una adecuada iluminación del perímetro del hotel. Esto implica que en los recorridos se percaten oportunamente de la ausencia de los bombillos que iluminan las entradas, las escaleras, el parqueadero, los corredores, las zonas aledañas etc.

## **CONTROL DE ACCESO VEHICULAR**

### **Señalización e iluminación**

La entrada y salida de vehículos a los parqueaderos, debe estar correctamente señalizada, destacando velocidad de circulación dentro del parqueadero, alturas, luces encendidas o apagadas, horarios de servicio, áreas de circulación, espacios iluminados a para asegurar el flujo vehicular y la seguridad de los carros, disponer de



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Página 66 de 131
		Fecha: 03 2026	

sitios de parqueo, para personas con discapacidad y/o movilidad, siempre como mínimo debe haber un parqueadero accesible, y cuando el parqueadero tenga un número amplio de parqueaderos debe destinar el 2% del total de parqueadero habilitados. El equipo de seguridad y/o gerente de turno deben incluir en las rondas la inspección de las condiciones físicas del parqueadero como rampas o elevadores, detectando cualquier novedad importante.

### **Recomendaciones generales del ingreso a la zona de parqueaderos**


- La zona total del parqueadero debe ser iluminada adecuadamente.
- Los vehículos siempre deben parquear en posición de salida.
- Asegurar el cumplimiento de las normas locales que rigen el servicio de parqueadero.
- Informar a los usuarios por el medio que determine el hotel, que no se responderá por artículos perdidos o extraviados dejados dentro del vehículo durante su permanencia en el parqueadero. Que, en caso de presentarse algún incidente durante la permanencia en el parqueadero, el usuario debe reportarlo a seguridad.
- Para los hoteles que mantienen tarifas para el uso del parqueadero, estas deben estar informadas en lugares visibles al cliente para su consulta constante.
- Cualquier novedad que surja de los recorridos deben ser informados en el *Formato Informe Seguridad General OVH* o en el informe de gerente de turno

### **CONTROL DE PUERTAS.**

#### **Puertas de ingreso**

Los hoteles Oro Verde, deben crear políticas de restricción en el cierre y apertura de puertas a altas horas de la noche, para limitar el paso de visitantes, clientes externos, proveedores e incluso colaboradores, permitiendo solo el ingreso de huéspedes, personas con previa reserva y Walk-IN con historial en el hotel, con el ánimo de fortalecer los controles de seguridad para prevenir situaciones de violencia o atracos.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 67 de 131</b>	

La entrada es importante que estén cubiertas por cámaras para hacer identificación, observación de movimientos y seguimiento. El hotel para esta restricción puede utilizar puertas especiales que estén controladas desde la recepción que permitan abrir o cerrar de acuerdo a las necesidades del momento o que tengan funcionalidad manual. Las puertas deben ser inspeccionadas periódicamente y cualquier desperfecto hallado debe ser corregido inmediatamente, de igual forma deben ser iluminadas durante las horas de la noche.

**Puertas de rutas de evacuación (salidas de emergencia).**

Las puertas de las rutas de evacuación o salidas de emergencia, deben ser aseguradas para que no puedan ser utilizadas como un medio de entrada o salida diaria, ya que son exclusivamente de salida y cuentan con una barra de apertura de fácil manipulación, además deberán tener la señalética adecuada de “rutas de evacuación”. Las salidas críticas están equipadas con un dispositivo de alarma para cerciorarse de que no sean utilizadas para propósitos distintos a los que fueron creadas. Los hoteles tienen salidas de emergencia en áreas que son consideradas como vitales para la seguridad del hotel, por esta razón todas las puertas de emergencia deben ser revisadas en las rondas diarias.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	
		<b>Fecha:</b> 03 2026	<b>Página</b> 68 de 131

# **PLAN DE EMERGENCIA HOTELES ORO VERDE HOTVER S.A**

**PROPOSITO**



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 69 de 131</b>	

Definir la organización, el conjunto de medios y procedimientos de actuación de las propiedades de la cadena HOTELES ORO VERDE. Dirigido a prevenir las potenciales situaciones de emergencia y, en su caso, a mitigar los efectos de las mismas en las instalaciones, considerando la existencia de personal con discapacidad y las medidas específicas a tener en cuenta en función de las limitaciones de cada uno; así como también, a las partes interesadas externas y la debida coordinación con servicios externos.

### **ALCANCE**

El presente Plan de Emergencia es de aplicación en propiedades de la cadena **HOTELES ORO VERDE** para todos sus colaboradores, huéspedes, clientes y toda persona que esté haciendo vida dentro de la organización durante una situación potencial, así como también a todo el personal, empresas de actividades complementarias, contratistas.

### **POLÍTICA**

La realización y/o ejecución de capacitaciones y simulacros con los servicios de emergencia internos y externos deben ser comunicadas a los representantes. Las actividades inherentes a la implementación del plan de emergencia como, por ejemplo: conformación de las brigadas o su actualización, capacitación, adiestramiento, simulacros, deberán registrarse y mantener actualizados en los formatos establecidos para el efecto.


### **AUTORIZACIONES**

El personal que hace uso de este instructivo puede hacer comentarios y/o sugerencias del mismo notificando a su superior. El responsable de seguridad industrial y el Técnico de Seguridad y salud Ocupacional son los responsables en actualizar el instructivo o documento, posteriormente debe ser revisado y autorizado por la Gerencia General de cada propiedad para su publicación.

### **DEFINICIÓN DE TERMINOS**

#### **Definiciones de Evacuación:**



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Página 70 de 131

- Ruta de Salida: Es una ruta de tránsito de salida, continua y sin obstrucciones desde cualquier punto dentro del área de trabajo hasta un punto seguro. Una ruta de salida consta de tres partes importantes: El acceso de salida, la salida y la descarga de salida. (Una ruta de salida incluye todas las áreas verticales y horizontales a lo largo de la ruta).
- Salida: Proveer una vía de tránsito protegida hacia la descarga de salida.
- Acceso de Salida: Es esa porción de una ruta de salida, la cual conduce a una salida.
- Carga Ocupacional: Es el número total de personas que puede ocupar un área de trabajo o una porción de ella en cualquier tiempo.
- Alarma: Señal óptica y/o acústica que reclama la atención e intervención de la persona, para un servicio de emergencia.
- Alarma Automática: La que actúa por medio de dispositivos especiales. En caso de incendio el humo o una elevación de la temperatura, etc. Acciona automáticamente la señal de aviso.


### **Definiciones de Contra Incendio:**

**Extintor:** aparato utilizado para apagar fuegos de limitada extensión. Hay extintores de diversos tipos y dimensiones. Su acción se basa siempre en un mismo principio, crear una capa inerte e incombustible entre la superficie de las llamas y el aire atmosférico con el fin de que tanto el enfriamiento provocado y la absorción de oxígeno detenga el proceso de combustión.

**Agente extintor:** Sustancia que por sus cualidades especiales extingue un fuego por enfriamiento, interrumpe el suministro de oxígeno o inhibe la reacción química.

**Agua:** Agente extintor por excelencia, es el más usado en fuegos estructurales por su alta disponibilidad, bajo costo, fácil transportación y propiedades físico- químicas que actúan eficazmente ante el fuego.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 71 de 131</b>	

**CO2:** Agente extintor de alto grado de efectividad y diversas obligaciones y su poder de extintor reside en su capacidad de sofocación y enfriamiento del fuego eliminado o diluyendo y oxígeno.

**PQS:** Sales minerales inorgánicas pulverizadas y finamente divididas. Es un agente extintor que actúa principalmente como inhibidor.

**Boca de Incendio Equipada:** Es una instalación de extinción constituida por una serie de elementos acoplados entre sí y conectados a la red de abastecimiento de agua que cumple las condiciones de presión y caudal necesarios.

**Bomba de incendios:** máquina que sirve para extraer, elevar e impulsar agua a través de tuberías y mangueras.

**Boquilla o pitón:** dispositivo o tobera que sirve para regular un caudal de agua y el tipo de chorro.

**Detector:** Todo cuanto posibilite la detección o localización de la presencia de cuerpos o fenómenos invisibles.

**Detención de incendio:** Instalación fija, manual o automática, que localiza un fuego insipiente por sus fenómenos (gases de combustión, humo, llama y calor).

### **Definiciones de la Organización de Emergencia:**

**Jefe de emergencia (JE):** Persona de máxima responsabilidad en la emergencia, pudiendo actuar como coordinador de la misma.


**Jefe de intervención (JI):** Dirige las operaciones de intervención en la emergencia y aplica las órdenes dadas por el jefe de Emergencia.

**Centro del Control (CC):** Persona(s) donde se centraliza toda la información durante la emergencia. Se encarga de avisar a los equipos externos.

**Equipo de Primera Intervención (EPI):** Persona(s) que se encargan de intervenir de forma inmediata en la emergencia con la finalidad de eliminarla o evitar su extensión.

**Equipo de Segunda Intervención (ESI):** Personas internas o externas a la empresa especializadas o especialmente entrenadas en la resolución de la



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 72 de 131</b>	

emergencia concreta. Actúa cuando los EPI no logran controlar y eliminar la causa de la emergencia.

**Equipo de Alarma y Evacuación (EAE):** Persona(s) encargada(s) de dirigir y supervisar la evacuación total y ordenada del sector que tenga asignado.

**Equipo de apoyo (EA):** Persona encargada prestar ayuda especializada a los diferentes equipos.

## RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

### Descripción de Responsabilidades

#### **Jefe de Emergencia:**

Es la máxima autoridad en la propiedad durante las emergencias. Actuará desde el Centro de Control a la vista de las informaciones que reciba del jefe de Intervención desde el punto de la emergencia. Poseerá sólidos conocimientos de seguridad contra incendios y del Plan de Emergencia, debiendo ser una persona con dotes de mando y localizable las 24 horas del día.


#### **Jefe de Intervención**

Es la persona que dirigirá las operaciones de extinción en el punto de la emergencia, donde representa la máxima autoridad, e informara y ejecutará las ordenes que reciba del jefe de emergencia a través de un medio de comunicación fiable. Deberá ser una persona permanentemente localizable durante la jornada laboral de manera similar a los brigadistas, con un conocimiento bastante profundo teórico-práctico en seguridad contra incendios, buenos dotes de mando y un sólido conocimiento del Plan de Emergencia. A la llegada del Cuerpo de Bomberos les cederá el mando de las operaciones informando y colaborando con los mismos en lo que sea solicitado.

#### **Líder de Brigada**

Es la persona que se encargara de velar por el progreso de la brigada comunicando al JEFE DE INTERVENCION cualquier anomalía que se presente con la misma. Velará por que los equipos de control de incendio de la institución se encuentren en buen estado e informará al JEFE DE INTERVENCION cualquier deficiencia en los



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 73 de 131	

mismos. Asistirá y controlará la asistencia de los brigadistas a las prácticas programadas, haciendo llenar el formato destinado para tal fin.

### **Brigada de Emergencia**

Grupo de personas encargadas de prevenir y controlar principios de incendios que se produjeren en las dependencias e instalaciones de la empresa. Cumplirá acciones tendientes a controlar y manejar situaciones emergentes por siniestros salvando vidas mediante el rescate y evacuación de personas afectadas y mantendrá los equipos e implementos contra incendios y de primeros auxilios en excelente estado.


### **INDICADORES DE GESTIÓN**

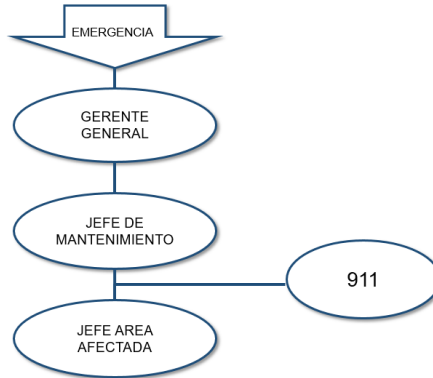
INDICADOR	SIMBOLOGIA	METRICA	PERIODO DE MEDICION
CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SIMULACROS	CPS	$\frac{\# \text{ de simulacros realizados}}{\# \text{ de simulacros programados}}$	ANUAL
CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIONES	CPC	$\frac{\# \text{ de capacitaciones realizadas}}{\# \text{ de capacitaciones programados}}$	ANUAL

### **DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS**

- Protocolo de Comunicación de Emergencia. - Cada propiedad maneja un protocolo de comunicación.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Página</b> 74 de 131
		<b>Fecha:</b> 03 2026	




- Registro de Capacitación. - Cada Capacitación que se realice se deberá llevar un registro.
- Informe de Simulacro del Plan de Emergencia. (después de un simulacro se realizará un informe como respaldo en el cual tendrán los siguientes elementos como base:
  - **Proceso.** - Breve resumen de lo desarrollado
  - **Desarrollo.** - Tiempo que llevo a desarrollarse casa proceso de evacuación

<b>Tiempos de Simulacro</b>		
Hora	Detalle	Tiempo Estimado
11:h30	Inicia Simulacro, activando la alarma de emergencia.	4 minutos
11h:31	Llega la primera persona al punto Seguro.	
11h:34	Llega la última al punto Seguro.	

- **Registro Fotográfico**

- Protocolo de Comunicación de Situaciones de Emergencia. – Dependiendo al



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 75 de 131	

tipo de evento se procederá con el protocolo de comunicación.

### Incendio/ conato de incendio.

Jefe de Brigada de Emergencia	Personal encargado de determinar las medidas a tomar y a quien dirigirse de acuerdo a la emergencia.
Jefe de Brigada contra incendios	Este determinara las acciones a seguir. Jefe de Brigada debe ordenar llamar a: Bomberos, Policía Nacional o Ambulancia. Esto dependerá la emergencia.
Jefe de Seguridad o persona encargada	<b>Jefe de Seguridad Física</b> (encargado de dar aviso al cuerpo de bomberos y de evacuación en caso de que amerite en caso que el jefe de brigada no responda)
Gerente General	Decide las acciones a tomar
Jefe de Mantenimiento	Encargado de medidas a tomar sobre maquinarias y conexiones expuestas al siniestro)
Por definir de acuerdo al área afectada	Jefe de Área afectada


### ROBO

Persona Encargada de la Seguridad	Encargado de dar aviso a la entidad correspondiente y tomar las primeras acciones
Gerente General	Decide las acciones a tomar
Por definir de acuerdo al área afectada	Jefe de Área afectada
Mantenimiento	Encargado de medidas a tomar sobre maquinarias y conexiones expuestas al siniestro)

### DESASTRES NATURALES

Jefe de Brigada de Emergencia	Personal encargado de determinar las medidas a tomar y a quien dirigirse de acuerdo a la emergencia.
-------------------------------	--



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 76 de 131	

Jefe de Brigada de evacuación/ primeros auxilios	Este determinara las acciones a seguir. Jefe de Brigada debe ordenar llamar a: Dr, Bombero, policía o Ambulancia. Esto dependerá la emergencia.
Jefe de Seguridad	Encargado de dar aviso a la entidad correspondiente y de evacuación en caso de que se amerite si el jefe de brigada no responde
Jefe de Mantenimiento	Encargado de medidas a tomar sobre maquinarias y conexiones expuestas al siniestro
Por definir de acuerdo al área afectada	Jefe de Área afectada
Gerente General	Decide las acciones a tomar


### PRIMEROS AUXILIOS

Jefe de Brigada de Emergencia	Personal encargado de determinar las medidas a tomar y a quien dirigirse de acuerdo a la emergencia.
Jefe de Brigada de primeros auxilios	Este determinara las acciones a seguir. Jefe de Brigada debe ordenar llamar a: Dr, Bombero, policía o Ambulancia. Esto dependerá la emergencia.
Persona de encargada de seguridad	encargado de dar aviso a la entidad correspondiente en caso que el jefe de brigada no responda
Paramédicos	Medico Ocupacional Hotel Oro Verde o 911
Jefe de Mantenimiento	<b>Jefe de Mantenimiento</b> (encargado de medidas a tomar sobre maquinarias y conexiones expuestas al siniestro)
Gerente General	Decide las acciones a tomar
Por definir de acuerdo al área afectada	Jefe de Área afectada

### Fallas técnicas u Operativas del Hotel: electricidad, agua, luz, A/C

Jefe de Mantenimiento	Encargado de medidas a tomar sobre maquinarias y conexiones expuestas al siniestro
Persona encargada de Seguridad	encargado de dar aviso a la entidad correspondiente y de evacuación en caso de que se amerite
Por definir de acuerdo al área afectada	Jefe de Área afectada
Gerente General	Decidirá las acciones a seguir



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 77 de 131	

## CONTENIDO


### Antecedentes

El gran desarrollo tecnológico, industrial, comercial que ha experimentado el país durante el último tiempo, se ha traducido, entre otros factores, en la conformación de una diversidad de organismos, servicios instituciones y empresas de carácter público o privado, como industrias de servicios de numero variable, visitas genéricamente como centros de trabajo en las que se han proyectado nuevos y múltiples escenarios de riesgo, tanto para su recurso humano, como para quienes hacen uso de este tipo de entidades, como público en general o clientes, de culturales distintas edades, sexo y condiciones sociales, económicas y se pueden identificar determinados riesgos que son comunes en diferentes unidades laborales y, por otra parte, que son propios o específicos, dependiendo de la actividad que realiza cada una de ellas, como por ejemplo los riesgos de una empresa de servicios son muy distintos a los de una empresa de transporte, de minería, etc.

Entre las preocupaciones que tienden a justificar la existencia de planes de autoprotección, son las excesivas horas que las personas conviven con los riesgos, asociados a las actividades que desarrollan, por lo que la probabilidad de ocurrencia de una situación de emergencia, obliga a reforzar las medidas de prevención y preparación, mediante capacitación y entrenamientos continuos, para un mejor resguardo de las personas, los bienes y ambiente. Frente al desafío de otorgar mejor protección a la salud y bienestar de los trabajadores, existe en Ecuador un marco legal referido a la prevención de riesgos de accidentes industriales.

Los empleadores según la naturaleza de sus actividades y el tamaño de la empresa, de manera individual y colectiva, deberán instalar y aplicar sistemas de respuesta a emergencias derivadas de incendios, accidentes mayores, desastres naturales u otras contingencias de fuerza mayor. Por otro lado, el Reglamento del



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 78 de 131</b>	

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, resolución 957/2005, en su artículo 1 y en sus literales 1.d.4 y 1.d.5, dice:

“Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los países miembros desarrollarán los Sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Planes de Emergencias.
- Planes de Prevención y control de accidentes mayores

En el reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de trabajo. DE2393/1986, en su artículo 160, dice:

La empresa formulará y entrenará a los trabajadores en un plan de control de incendios y evacuación de emergencias; el cual se hará conocer a todos los usuarios. Por tanto, el empresario debe proteger la seguridad y salud de todas las personas que se encuentran dentro de sus instalaciones y para ello, entre las responsabilidades se debe asumir, que se encuentran todas las actuaciones relacionadas con las medidas de emergencia, lo que exigirá la redacción e implantación de un Plan de Autoprotección.


### **Objetivos del plan de emergencias.**

#### **Objetivo General.**

- Fortalecer y preparar las capacidades de nuestro personal para responder de forma adecuada ante las múltiples amenazas que por nuestra actividad comercial, situación geográfica y aspectos sociopolíticos son de alta probabilidad de ocurrencia, asegurando y asegurar la integridad física de nuestros colaboradores, huéspedes, clientes e invitados que concurren a concurren nuestras instalaciones.

#### **Objetivos Específicos.**



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 79 de 131	

- Identificar las posibles emergencias que se pueden generar en las instalaciones de la propiedad.
- Elaborar un plan de acción y respuesta que garantice la atención rápida, eficiente y eficaz del personal que pueda verse afectado por factores de riesgo que generan situaciones de emergencias médicas.
- Actuar responder efectivamente ante una emergencia aplicando los procedimientos establecidos, de acuerdo al plan establecido, controlando y minimizando la exposición a riesgos e o impactos ambientales, generados por la ocurrencia de cualquier tipo de evento. que genera la ocurrencia de cualquier tipo de calamidad.
- Atender oportuna y adecuadamente la emergencia contingencia hasta que llegue ayuda de los organismos de socorro.
- Evaluar los procedimientos y acciones descritas mediante prácticas y simulaciones de emergencias, actualizando los componentes del presente plan.
- Responder efectivamente ante una emergencia de acuerdo al plan establecido en el área de trabajo a fin de controlar y minimizar la exposición de riesgos a la seguridad y salud ocupacional de las personas que laboran en la empresa y otras partes interesadas.

### **Responsables y sus acciones ante una posible emergencia.**


#### **Gerente General.**

- Disponer de los recursos económicos, técnicos y humanos
- Respaldo de manera íntegra el plan de acción para el desarrollo, implementación, control y evaluación del Plan de Emergencias.
- Programar y coordinar acciones para que se lleven a cabo los simulacros.
- Gestionar facilidades para el entrenamiento de la brigada de emergencia.
- Programar revisiones periódicas al plan de emergencia.

#### **Responsable de Seguridad Industrial.**

- Desarrollo e Implantación del plan de emergencia.
- Capacitación y divulgación del plan de emergencia.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 80 de 131	

- Coordinar y ejecutar las simulaciones y simulacros.
- Hacer cumplir el plan de emergencias.

#### **Personal del Hotel y Contratistas.**

- Conocer y entender el plan de emergencias.
- Cumplir las instrucciones del presente plan.
- Comunicar de forma oportuna cualquier comportamiento, daño o falta de protección que atente le desempeño del presente plan.

#### **Brigadistas.**

- Cumplir el cronograma de capacitaciones.
- Actuar y ejecutar las instrucciones del presente plan.
- Comunicar de forma oportuna cualquier comportamiento, daño o falta de protección que atente le desempeño del presente plan.


#### **Gerentes y jefes de área.**

- Facilitar la disponibilidad de los brigadistas para las capacitaciones y simulacros.
- Comunicar de forma oportuna cualquier comportamiento, daño o falta de protección que atente le desempeño del presente plan

### **1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPIEDAD**

<b>DATOS DE LA EMPRESA</b>	
<b>Razón Social:</b>	
<b>Dirección:</b>	
<b>Ciudad:</b>	
<b>Parroquia:</b>	



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 81 de 131	


<b>CONTACTOS PRINCIPALES</b>	
<b>Representante Legal:</b>	
<b>Teléfono:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Responsable Interna de Seguridad:</b>	
<b>Teléfono:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Actividad empresarial:</b>	

<b>POBLACIÓN LABORAL</b>	
<b>Mujeres:</b>	
<b>Embarazadas:</b>	
<b>Hombres:</b>	
<b>Discapacitados:</b>	
<b>Total de Colaboradores</b>	

<b>POBLACIÓN FLOTANTE/AFORO</b>	
<b>Habitaciones:</b>	
<b>Visitas Administrativas:</b>	
<b>Restaurante 1:</b>	
<b>Restaurante 2:</b>	
<b>Restaurante 1:</b>	
<b>Restaurante 1:</b>	
<b>Salón 1:</b>	
<b>Salón 2:</b>	
<b>Salón 3:</b>	
<b>Salón 4:</b>	

<b>CARACTERÍSTICAS DE LA EDIFICACIÓN</b>	
<b>Área de construcción</b>	



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 82 de 131</b>	

<b>Subsuelos.</b>	
<b>Números de pisos:</b>	
<b>Número entradas y salidas</b>	
<b>Tiempo construcción</b>	
<b>Materiales</b>	

### **Identificación de factores de riesgo propios de la Organización.**

Para poder tener identificados los riesgos que pudieran tener cada propiedad se deberá realizar la MATRIZ DE RIESGO el cual permitirá el nivel que poder tener cada uno de estos puntos:


- Tipo y año de la construcción.
- Maquinaria, equipos, sistemas eléctricos, de combustión y demás elementos generadores de posibles incendios, explosiones, fugas, derrames, entre otros.
- Tanques de almacenamiento de combustibles que pueden producir incendio, fuga o derrame.
- Materia Prima Usada.
- Productos para el proceso de Limpieza.
- Productos para procesos de mantenimiento.
- Productos para procesos de cocina.
- Procesos Administrativos.
- Desechos Generados por área.
- Materiales peligrosos usados.

### **Factores externos que generen posibles amenazas:**

De acuerdo a la ubicación de cada propiedad, se debe identificar qué edificaciones se encuentran alrededor que puedan causar daños a la infraestructura.

Es decir, si la propiedad está rodeada por centro comerciales, bancos, embajadas, ríos, los cuales se puede tomar en cuenta como amenazas.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 83 de 131	

Ejemplo de niveles que puedes considerarse:

Institución	Incendio	Disturbios	Derrames Químicos	Asalto	Amenaza Bomba	Cierre de vías
Delgado Travel		X		X		
Consulado Americano		X		X	X	
Escuela Fiscal Pedro Carbo	X					
CORBISA – Distribuidora de insumos para agroindustria	X		X			

## 2. PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGO.

### Detalle y cuantificación de los recursos de la empresa para atención de emergencia.

Se deberá realizar una descripción del inventario de equipos de seguridad como panel de detección de incendios y su alcance, avisadores, sirenas instaladas en todas las áreas del hotel, áreas que cuenten con equipos de detección de CO2 y fuga de GLP, sistemas para evacuación de humo, sistema de evacuación de humo y exclusas en los techos, inventarios de extintores detallada su fecha de caducidad y control.


### Equipos en vías de Evacuación.

Identificar las áreas de la propiedad que mantienen salidas de emergencia, señalética y equipos para evacuación. La brigada de emergencia debe capacitar a todo el personal con esta información para que todos conozcan donde se encuentran y como evacuar.

### Sistemas fijos de extinción.

Los sistemas fijos de extinción controlan y extingue el fuego en su base incipiente y emite una alarma simultáneamente a la central de incendios. Para su instalación requiere el diseño y desarrollo de un proyecto, a fin de calcular el diámetros y distribución de tuberías, ubicación de rociador, tipo de rociador, soportes entre otros



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 84 de 131	

elementos. Este sistema es bajo en mantenimiento, pero hay que inspeccionar constantemente la bomba contra incendios para garantizar su presurización y automatización a través de sus controles de supervisión.

### **Lámparas de emergencia.**

El sistema está previsto con baterías o pilas para activarse cuando surja una falla de energía eléctrica, a causa de un incendio u otras circunstancias, la cual facilita una evacuación rápida y segura de las personas a través de los medios de escape, facilitando las maniobras de seguridad e intervenciones del personal capacitado.

### **Equipos de Primeros Auxilios.**


Se debe realizar un inventario, control y socializar su ubicación con el equipo. Además, cada área tiene la obligación de contar con un equipo de primeros auxilios básico para cualquier incidente menor. El equipo de primeros auxilios general deberá contar con:

- 1 botiquín de atención básica
- 1 equipo de oxigenoterapia (5 litros/minuto).
- 1 mascarilla de RCP.
- 1 camilla FEL con inmovilizador de cabeza traslucida a los rayos x para transporte de pacientes
- 1 central de emergencia con materiales para las brigadas.
- El área médica cuenta con equipo de atención primaria y cirugía menor.

### **Bloqueo Ascensores (FER)**

Los ascensores de las propiedades deben tener un sistema de bloqueo de servicio en caso de declaratoria de emergencia, el cual está controlado desde el Master de Seguridad. Al activarse el sistema los ascensores automáticamente descienden a la planta baja y se desactivan con las puertas abiertas, con esto se evita el uso del mismo durante la emergencia.



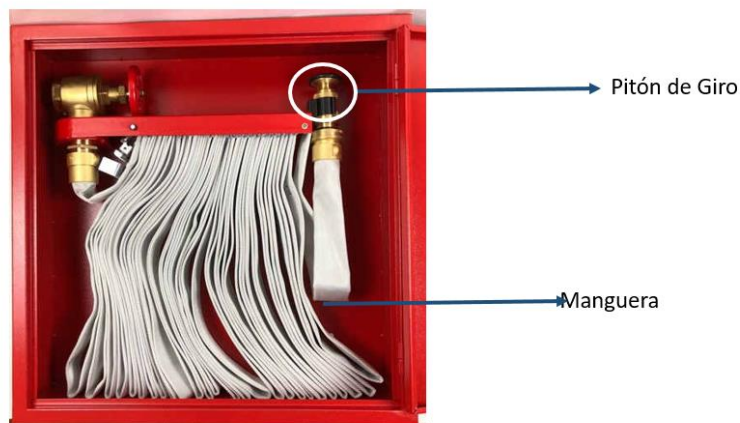
	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 85 de 131	

### Equipo Protección Contra Incendio y SCBA.

La brigada contra incendio debe contar con dos equipos completos de contra incendio que incluyen casco normado con protector de cara, chaquetón, pantalón guantes y botas; también con dos unidades SCBA con tanques para 25 minutos de aire.

### Cajetines Contra Incendio.

Las propiedades deben contar con un cajetín contra incendio por piso y cerca de las áreas de evacuación. Estos cajetines deben contar con boca toma de 1.5 pulgadas, manguera o tramo de 15 metros de 1.5", un pitón de giro y un extintor de 10 libras de PQS. Los tramos o mangueras están enrollados en línea doble o circular para rápido despliegue.




### 3. MANTENIMIENTO.

Deberán contar con un mantenimiento preventivo/correctivo todos los equipos de detección y extinción

ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
Extintores	Anual	Seguridad Industrial y Encargado de seguridad
Gabinetes Contra Incendio	Trimestral	Seguridad Industrial y Encargado de seguridad
Panel Contra Incendio	Semestral	Encargado de seguridad



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Fecha: 03 2026
		Página 86 de 131	


<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Tanques Diésel	5 años	Jefe Mantenimiento
Tanques GLP	2 Años	Jefe Mantenimiento
GLP Cocina	Mensual	Jefe Mantenimiento
Calderos	Bimensual	Jefe Mantenimiento
Máquinas Eléctricas	Bimensual	Jefe Mantenimiento
Máquinas a Vapor	Mensual	Jefe Mantenimiento
Sistemas Contra incendio Fijos	Anual	Seguridad Industrial y Encargado de seguridad
Lámparas de emergencia	Mensual	Seguridad Industrial y Mantenimiento
Avisadores Manuales	Semestral	Seguridad Industrial y Encargado de seguridad
Sirenas	Anual	Seguridad Industrial y Encargado de seguridad
Mantenimiento eléctrico	Semestral	Jefe de Mantenimiento
Botiquines de primeros auxilios	Mensual	Dispensario Médico
Equipo de Desfibrilación automática	Mensual	Dispensario Médico
Inspecciones de seguridad	Mensual	Seguridad Industrial
Generador de emergencia	Trimestral	Seguridad Física
Bombas sistema contra incendio	Anual	Jefe de Mantenimiento
Simulacros de emergencia	Anual	Seguridad Industrial

#### **4. PROTOCOLO DE ALARMA.**

##### **Detección de la emergencia.**

Las propiedades de Hoteles Oro Verde deben contar con sistemas automáticos de detención de humo y calor distribuidos según necesidad de las áreas a proteger, la



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 87 de 131	


señal de estos dispositivos en todas las áreas del hotel cuya señal llega al panel de alarmas ubicado en la consola de seguridad o lugar establecido por cada propiedad.

Todas las instalaciones deben estar protegidas por sistemas de rociadores con ampollas de 70 grados centígrados. La pérdida de presión en el sistema produce el arranque de las bombas contra incendio y la activación de alarma en el panel que controla las bombas ubicadas en la consola de seguridad o lugar establecido.



Los avisadores manuales del panel contra incendio deben estar distribuidos de forma estratégica, su ubicación y uso es conocida por el personal y serán activados por cualquier colaborador que detecte el peligro inmediato con la respectiva activación del panel de alarmas. El sistema de alarma sonora deberá ser activado de forma automática después de los 7 minutos de detección o de forma inmediata por la operadora de la consola de seguridad. La alarma sonora es la señal que permite dar a conocer a todo el personal, en forma simultánea la necesidad de evacuar las instalaciones ante una amenaza determinada; por esta razón, es de suma importancia que sea dada en el menor tiempo posible después que se ha detectado la presencia de peligro.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 88 de 131</b>	

### **Forma para aplicar la alarma.**

Para la aplicación de la alarma se deberá cumplir con los siguientes pasos:

**Detección:** Sea el sistema automático de detección o alguna persona que detecta una amenaza o riesgo, por presencia de humo, calor, ruidos extraños, gritos o alguna amenaza de explosivo comunicará de forma inmediata a la consola de seguridad por los medios disponibles, teléfonos, radios portátiles o por los pulsadores de emergencias de la central de alarmas del hotel.


**Verificación:** La consola de seguridad envía el agente más cercano al sitio de la emergencia. Una vez en el sitio procederá a confirmar la novedad y determinar la gravedad del mismo para establecer el nivel de actuación y activación de las brigadas o entes externos.

**Alarma:** La consola de seguridad según el tipo de alerta que el agente en el sitio declare pondrá en ejecución los procedimientos de comunicación y actuación definidos en este plan.

**Respuesta:** Comprende la activación de la brigada, del comité de emergencia, activación y coordinación interinstitucional, alarma de evacuación y terminación de la emergencia.

**Evacuación:** Cuando lo amerite, la gerencia general o el mando a cargo envía aviso de evacuación parcial o total del edificio, se informa a huéspedes, empleados y se procede comunicar a las entidades de socorro de la localidad.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Página</b> 89 de 131
		<b>Fecha:</b> 03 2026	




### Grados de emergencias y determinación de actuación.

Las alarmas solo se pueden dar por incidentes o emergencias confirmadas. La respuesta que conlleva estas alarmas está dada según la intensidad del evento cuyos criterios se detallan a continuación:

Tipo de Emergencia	Criterio
<b>Nivel 1 (Emergencia en fase inicial o conato)</b>	Emergencias que se pueden controlar inmediatamente usando los recursos disponibles en el sitio de la emergencia, por ejemplo:  Conatos de incendio, pequeñas inundaciones, sismos leves, lesiones pequeñas y cualquier otro incidente de bajo impacto.
<b>Nivel 2 (Emergencia sectorial o parcial)</b>	Este tipo de emergencia se puede controlar con los recursos de toda la empresa, por ejemplo:  Incendios sectorizados con amenaza a otras instalaciones, derrames que se pueden contener, sismos de mediana fuerza, violencia civil, lesiones de mediana gravedad.
<b>Nivel 3 (Emergencia general)</b>	Emergencias que requieren de ayuda externa. Se controlará la emergencia con los recursos disponibles hasta la llegada de los organismos de socorro, Por ejemplo:



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 90 de 131	

	Incendios y explosiones que afecte a varias áreas, amenaza de bomba, disturbio o actos terroristas, politraumatismos o riesgo eléctrico alto.
--	---

### Otros medios de comunicación

Equipo	Responsable
Teléfonos de emergencia, sirenas audibles y visuales.	En todos los pisos de la empresa.
Celulares	Disponibles para emergencias
Radios Punto a punto	Áreas operativas y administrativas.


### 5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PLAN DE EMERGENCIA.

Para asegurar la ejecución correcta del plan de emergencia es importante establecer las funciones y responsabilidades de cada uno de los integrantes del grupo de respuesta. Cada propiedad debe contar con un listado de los integrantes de la Brigada de Emergencia.

### COMPOSICIÓN DE LAS BRIGADAS Y DEL SISTEMA DE EMERGENCIA.

BRIGADA	JEFE	BRIGADISTAS
Contra Incendio		



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 91 de 131	

BRIGADA	JEFE	BRIGADISTAS
Evacuación (Pisos)		


BRIGADA	JEFE	BRIGADISTAS
Evacuación (Eventos)		

BRIGADA	JEFE	BRIGADISTAS
Evacuación (Restaurantes)		

BRIGADA	JEFE	BRIGADISTAS
Evacuación (Cocina General)		

BRIGADA	JEFE	BRIGADISTAS
Evacuación-Salvataje		



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 92 de 131	

Comunicación		

### Coordinación interinstitucional.

Cuando sea requerida la presencia de organismos de socorro la persona designada para realizar las llamadas de ayuda será él/la operadora de la consola de seguridad. La propiedad a través de su respectivo comité de operaciones de emergencia manejará y controlará el incidente hasta la llegada de los organismos de socorro a partir de ese punto se limitará a facilitar recursos o información a los organismos de socorro para el control de la emergencia.


### Ejemplo del cuadro de registro de entidades.

INSTITUCION	NUMERO	INSTITUCION	NUMERO
Aeropuerto		Oficina Investigación Del Delito	
Comisión De Transito		H. Alfredo Valenzuela	
Cruz Roja		H. Militar Territorial	
Bomberos		H. Leon Becerra	
Defensa Civil		H. Luis Vernaza	
Ecapag		H. Guayaquil	
Empresa Eléctrica		Maternidad Del Guasmo	
Policía Nacional		Maternidad Enrique Sotomayor	
H. Roberto Gilbert		H. De Infectología	
H. Solca		H. Lorenzo Ponce	

## 6. FORMA DE ACTUACIÓN DURANTE LA EMERGENCIA.

Como ayuda para saber cómo actuar frente a emergencias los procedimientos son clave, donde se detallan los pasos a seguir y enfrentar el problema con eficiencia disminuyendo el riesgo hacia las personas y la empresa. Es por ello que, en las capacitaciones del plan de emergencia a los colaboradores del hotel, se debe hacer mucho empeño en los procedimientos a seguir en caso de una emergencia, los Gerentes y jefes deben ser multiplicadores con los colaboradores en la divulgación y puesta en práctica de los procedimientos a seguir.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 93 de 131	

## 7. PROCEDIMIENTO PARA DERRAMES O FUGA DE HIDROCARBUROS O QUÍMICOS EN GENERAL.


<b>Procedimiento para emergencias: DERRAMES O FUGA DE HIDROCARBUROS O QUÍMICOS EN GENERAL.</b>		
<b>Ubicación de posible emergencia:</b>  Sótano, cubierta, bodegas de parqueo	<b>Fuentes:</b>  Almacenamiento de GLP Almacenamiento de combustibles, Químicos, Pinturas, Diluyente.	<b>Riesgos Asociados:</b>  Incendio, Explosión y contaminación del recurso agua, suelo.
<b>ANTES DE ACTUAR TOME LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES</b>		
<b>Con las personas</b>	<b>Con las instalaciones, Máquinas y Equipos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar el aviso de la emergencia tomando en cuenta el PROCEDIMIENTO DE CADENA DE LLAMADA.</li> <li>- Informar al departamento de seguridad y realizar la evacuación para evitar quemaduras o intoxicaciones por inhalación.</li> <li>- Evitar la aglomeración de curioso y la intervención de personal no capacitado</li> <li>- Restringir el paso de peatones por áreas vecinas cuando se requiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar posibles riesgos</li> <li>- Desenergizar equipos eléctricos en cercanías a derrames bajando breakers o desconectar enchufes</li> <li>- Tener en cuenta la hoja de seguridad del producto MSDS.</li> <li>- Tener en cuenta la rotulación del producto</li> <li>- Revisar y supervisar constantemente los procedimientos de trabajo normales, para evitar que ocurran accidentes por fallas de manejo fácilmente controlables.</li> </ul>	



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página</b> 94 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: DERRAMES O FUGAS DE HIDROCARBUROS O QUIMICOS EN GENERAL</b>				
<b>PASOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
<b>NIVEL 1</b>				
1-A	Controlar el derrame	<p>Cerrar la válvula o taponar la tubería que presenta la fuga.</p> <p>Delimitar el avance del derrame utilizando materiales absorbentes y barreras con la mayor urgencia.</p> <p>Evitar que el fluido derramado alcance drenajes de las instalaciones y alcantarillas.</p> <p>Recuperar el líquido derramado con la mayor urgencia posible y considerando las medidas de seguridad para su manejo.</p> <p>Recuperar el material contaminado y disponerlo en recipientes apropiados, considerando las medidas de seguridad para su manejo.</p>	<p>Jefe de mantenimiento O quien detecte o se percate del derrame o fuga</p>	<p>Equipo de protección personal / Material absorbente / Aserrín.</p>
1-B	<p>Avisar al Departamento de Seguridad.</p> <p>Reportar al jefe del área donde ocurre la emergencia.</p>	<p>Llamar a la extensión de seguridad (7508 – 7510).</p> <p>Dispensario médico 7507</p> <p>Vía radio al MASTER</p>	<p>Quien detecte o se percate del derrame o fuga</p>	<p>Teléfonos o radio u otro medio de comunicación.</p>
1-C	<p>Arribo del personal de seguridad industrial, jefe de Mantenimiento, jefe de Seguridad Física.</p>	<p>Acudir al lugar de la emergencia.</p> <p>Asumir el mando del incidente.</p> <p>Distribuir funciones.</p> <p>Evaluación de los riesgos asociados.</p> <p>Aseguramiento de la escena</p>	<p>Seguridad industrial, jefe de Mantenimiento, jefe de Seguridad Física.</p>	<p>No identificados</p>



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 95 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: DERRAMES O FUGAS DE HIDROCARBUROS O QUIMICOS EN GENERAL</b>				
<b>PASOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
1-D	Finalizar y retomar a la normalidad	Analiza los posibles riesgos	Líder responsable	No identificados
1-E	Retirar bienes de la empresa	Retirar bienes que estén en peligro de contaminación.	Brigadas	Sistema de comunicación, equipo de protección personal.
<b>NIVEL 2</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
2-A	Avisa de la emergencia o accidente a su jefe de área	Este llamado lo realiza la persona que detectó el incidente informando:  - Tipo de emergencia. - Lugar  Llamar a la extensión de seguridad 7508 – 7510 o ir a Master-Mantenimiento	Quién detecte o se percate del derrame o fuga	Teléfonos, radios u otro medio de comunicación
2-B	Jefe del área donde ocurre la emergencia y notifica a seguridad industrial, Mantenimiento, Seguridad Física.	Acudir al sitio para verificación y control de la emergencia.  Dar aviso a jefe de Seguridad ext 7511	Jefe de área	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación.
2-C	Arribo del personal de seguridad industrial, Mantenimiento, Seguridad Física.	Acudir al lugar del accidente. Notificar al COE de ser necesario.  Comunicar al gerente general o responsable que asigne el hotel.  Convoca a brigada de emergencia, respuesta médica y evacuación.	Líder de escena	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 96 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: DERRAMES O FUGAS DE HIDROCARBUROS O QUIMICOS EN GENERAL</b>				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
2-D	Evacuar al personal del área de influencia inmediata del evento	El gerente general o responsable que asigne el hotel ordenará evacuar el área, con apoyo de la brigada de evacuación.	El gerente general o responsable que asigne el hotel, Brigada de evacuación, Líder de escena	Rutas de evacuación, salidas de emergencia y puntos de encuentro.
2-E	Verificar el origen del derrame	Identificar posibles causas del evento: Origen y tipo.  Verificar cantidad y/o concentración del agente causante.	Seguridad industrial, Mantenimiento, jefe de Seguridad física	MSDS de los productos químicos peligrosos y no peligrosos
2-F	Requerir la acción de la brigada responsable por el Jefe de Brigadas	Informar a la brigadas	líder en escena	Radio, teléfonos de emergencias.
2-G	Controlar derrame	Poner en marcha el plan de emergencia.  Verificar riesgos asociados. Controlar origen	El gerente general o responsable que asigne el hotel, líder en escena Brigadas.	Radios, equipos y herramientas, trajes de emergencia para derrames.
2-H	Acordonar la zona	Jefe de Brigada procederá bajo las siguientes instrucciones:  Restringir el acceso de personal y señalizar el área en todas las direcciones.  Acordonar el área de impacto según el siguiente criterio:  Determinar lugares de entrada y salida de cuerpos de socorro, ambulancias y recuerdos	Jefe de Brigada	Postes de seguridad Cinta de demarcación



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 97 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: DERRAMES O FUGAS DE HIDROCARBUROS O QUIMICOS EN GENERAL</b>				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
2-I	<p>Combatir el derrame o fuga con material absorbente especiales para los líquidos almacenados.</p> <p>Mantener extintores de acuerdo al tipo de fuego</p>	<p>Jefe De Brigada con los equipos disponibles en el área de trabajo teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Use el equipo de protección adecuado. Para ello se consulta la hoja de seguridad MSDS y las fuentes necesarias.</li> <li>- Se deberá contar con el apoyo de dos personas como mínimo que se encuentren equipados con el equipo de protección personal y extintores.</li> <li>- Las personas deben ubicarse con el viento a favor para evitar la inhalación de los vapores.</li> </ul> <p>Es preferible que al mismo tiempo en que se detiene la fuga desde el contenedor, se evite el paso de líquido hacia los cuerpos de agua o a la tierra. Construya un dique de contención bien sea con material absorbente o con aserrín.</p>	<p>Jefe de Brigada y Líder en escena</p>	<p>Material absorbente en cantidad suficiente para los líquidos almacenados. Extintores de polvo químico seco o dióxido de carbono distribuidos uniformemente en todas las instalaciones. Sistema de comunicación entre el personal operativo y el gerente general o responsable que asigne el hotel y líder en escena. Equipo de protección personal.</p>
2-J	Retirar bienes de la empresa	Retirar los bienes como mercadería, equipos, documentación importante, materia prima que pueda ser afectada por la emergencia.	Brigadas	Sistema de comunicaciones, equipo de protección personal.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 98 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: DERRAMES O FUGAS DE HIDROCARBUROS O QUIMICOS EN GENERAL</b>				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
2-K	Finalizar y retornar a la normalidad	Retornar a las actividades del área afectada previa evaluación de los daños ocasionados	El gerente general o responsable que asigne el hotel	Radios, teléfonos
<b>NIVEL 3</b>				
3-A	Avisa de la emergencia o accidente a su jefe de área	<p>Este llamado lo realiza la persona que detectó el incidente informando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de emergencia.</li> <li>- Lugar</li> </ul> <p>Llamar a la extensión de seguridad 7508 – 7510 Bomberos 102 Policía 101</p>	Quién detecte o se percate del derrame o fuga	Teléfonos, radios u otro medio de comunicación
3-B	Arribo del personal de seguridad industrial	<p>Acudir al lugar del accidente. Notificar al COE de ser necesario.</p> <p>Comunicar al gerente general o responsable que asigne el hotel Poner en marcha el plan de emergencia.</p> <p>Convoca a brigada de emergencia, respuesta médica y evacuación.</p>	Líder de escena	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación.
3-C	Si el derrame no se controla por los procedimientos de nivel 2, solicitar ayuda a entidades externas especializadas (Bomberos)	Operadora de la consola de seguridad	El gerente general o responsable que asigne el hotel	Cadena de Llamadas
3-D	Retirar bienes de la empresa	Retirar todos los bienes de la empresa como mercadería, equipos, documentación importante, materia prima que pueda ser afectada por la emergencia.	Brigadas	Sistema de comunicaciones, equipo de protección personal.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha:</b> 03 2026
		<b>Página 99 de 131</b>	

<b>ACTUACION A SEGUIR: DERRAMES O FUGAS DE HIDROCARBUROS O QUIMICOS EN GENERAL</b>				
<b>PASOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
3-E	Regresar a la normalidad, si el derrame se controla	Informar la terminación de las labores de emergencia y el regreso a la normalidad	El gerente general o responsable que asigne el hotel	Cadena de llamadas
3-F	Rehabilitación	<p>Verificar terminación de tareas de rescate.</p> <p>Realizar labores de búsqueda de pruebas.</p> <p>Verificar terminación de labores de censo de las personas.</p> <p>Desarrollar informes.</p> <p>Notificación a los organismos privados y/o gubernamentales implicados.</p> <p>Realizar limpieza total y recuperación de la zona.</p> <p>Restablecimiento de las protecciones.</p> <p>Los residuos deben ser tratados conforme a la normativa ambiental.</p>	El gerente general o responsable que asigne el hotel	Radios, teléfonos.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 100 de 131	

## 8. PROCEDIMIENTO PARA INCENDIOS Y EXPLOSIONES

Procedimiento para emergencias: INCENDIO O EXPLOSIONES		
<b>Ubicación:</b> Bodegas de químicos, Oro Fit, bodega general, cocina, lavandería, compresores, tanques de Diesel, GLP, servicio de buffet, transformadores, Generadores y motores eléctricos.	<b>Fuentes:</b> Almacenamiento de GLP Almacenamiento de combustibles, Químicos, Pinturas, Diluyente. Equipos Energizados. Equipos de llama abierta.	<b>Riesgos Asociados:</b> Incendio, Explosión, colapso estructural, gases y fugas.
ANTES DE ACTUAR TOME LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES		
<b>Con las personas</b>	<b>Con las instalaciones, Máquinas y Equipos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar el aviso de la emergencia tomando en cuenta el PROCEDIMIENTO DE CADENA DE LLAMADA.</li> <li>- Evacuar a los trabajadores, huéspedes y/o clientes hacia el punto de encuentro más cercano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar, evaluar y notificar los riesgos observados.</li> <li>- Detener las operaciones cuando la magnitud del evento lo requiera y notificar a seguridad física, seguridad industrial.</li> <li>- Proceder a cortar la energía en donde proceda.</li> </ul>	


ACTUACION A SEGUIR: INCENDIO O EXPLOSIONES				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
<b>NIVEL 1</b>				
A	Actuar o dar aviso de la emergencia o accidente al jefe de Brigada para activar la brigada de incendio.	Buscar el extintor más cercano y descargar a la base del fuego.  Alertar al personal más cercano para que colabore en el control del incendio	Quien detecte o se percate del fuego o incendio  Personal en el área de trabajo	Extintores Equipo de protección personal Teléfonos o radios u otro medio de comunicación.
B	Reportar a seguridad física y seguridad industrial y al jefe del área donde ocurre la emergencia	Dar aviso al master de seguridad Ext. 7508 – 7510 Dispensario médico Ext. 7507 Acudir al sitio para verificación y control de la emergencia.	Quien detecte o se percate del fuego o incendio	Teléfonos o radios u otro medio de comunicación.
C	Arribo de la brigada contra incendio	Acudir al lugar de la emergencia	Seguridad física y seguridad industrial	Extintores de la planta y demás medios disponibles para control del fuego en las diferentes áreas.
D	Retira bienes de la empresa.	Retirar los bienes como mercadería, equipos, documentación importante, materia prima que pueda ser afectada por la emergencia	Brigadas	Sistema de comunicaciones, equipo de protección personal.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 101 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: INCENDIO O EXPLOSIONES</b>				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
E	Finalizar y retornar a la normalidad	Retornar con la autorización del jefe de brigada la actividad del área afectada previa evaluación de los daños ocasionados.	Líder en escena	Aviso al personal del área
<b>NIVEL 2</b>				
2-A	Avisar de la emergencia a Seguridad y Gerente General	Este llamado lo realizará la personal que detectó el fuego o incendio:  Tipo de emergencia Lugar Llamar a Seguridad Ext. 7508 - 7510	Quien detecte o se percate del fuego o incendio	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación.
2-B	Arribo del personal de seguridad y jefe del área	Acudir al lugar de la emergencia.  Notificar al COE.  Comunicar al gerente general o responsable que asigne el hotel  Poner en marcha el plan de emergencia  Convocar a las brigadas de contra incendio, Primeros auxilios y evacuación.	Líder en escena	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación.
2-C	Control emergencia Nivel 2	Evaluación de riesgos asociados  Combate de incendio - intervención de nivel 2  Asumir el mando del incidente  Aseguramiento de la escena  Evacuación del personal  Rescate de personas	Líder en escena	Radios, equipos y herramientas, mangueras, brigada de incendio



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 102 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: INCENDIO O EXPLOSIONES</b>				
<b>PASOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
2-D	Retira bienes de la empresa	Retirar todos los bienes como mercadería, equipos, documentación importante, materia prima que pueda ser afectada por la emergencia.	Brigadas	Sistema de comunicaciones, equipo de protección personal.
2-E	Finalizar y retornar a la normalidad	Retornar a las actividades del área afectada previa evaluación de los daños ocasionados y esperar la autorización del jefe de brigada.	El gerente general o responsable que asigne el hotel	Radios, teléfonos
<b>NIVEL 3</b>				
3-A	Avisa de la emergencia al departamento de seguridad y jefe del área	Este llamado lo realiza la persona que detectó el fuego o incendio:  Tipo de emergencia.  Lugar.  Dar aviso a seguridad Ext. 7508 – 7510  Dispensario médico Ext 7507 Bomberos 102 Policía 101	Quien detecte o se percate del fuego o incendio	Teléfonos o radios u otro medio de comunicación.
3-B	Arribo a la escena de jefe de seguridad física y seguridad industrial	Acudir al lugar de la emergencia. Notificar al COE Comunicar al gerente general o responsable que asigne el hotel Poner en marcha el plan de emergencias. Convocar a todas las brigadas	Líder en escena, gerente general o responsable que asigne el hotel	Teléfonos o radios u otro medio de comunicación.
3-C	Retirar al personal del área de influencia del evento	El gerente general o responsable que asigne el hotel ordenará evacuar el área, con apoyo de la brigada de evacuación.	El gerente general o responsable que asigne el hotel, Brigada de evacuación y colaboradores	Rutas de evacuación, salidas de emergencias y puntos de encuentro.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 103 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: INCENDIO O EXPLOSIONES</b>				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
3_D	Retira bienes de la empresa	Retirar todos los bienes como mercadería, equipos, documentación importante, materia prima que pueda ser afectada por la emergencia.	Brigadas	Sistema de comunicaciones, equipos de protección personal
3-E	Requerir la acción de bomberos	Si el volumen del fuego no permite tomar control se avisará a los bomberos.  Al llegar los bomberos se les informará de todo lo realizado hasta el momento quedando a disposición de ellos como elemento de apoyo	El gerente general o responsable que asigne el hotel y líder en escena.	Cadena de llamadas y radios.
3-F	Arribo a la escena de los bomberos	Actuación de los bomberos para control de emergencias Nivel 3	Cuerpo de bomberos local	Recursos del cuerpo de bomberos o recursos solicitados al Hotel Oro Verde para control de la emergencia.
3-G	Realizar reconocimiento de instalaciones y de efectos del incendio o explosión	Reconocer: Daños estructurales Escapes de gas Daño en instalaciones eléctricas	Miembros del COE	Plano ubicación interna del Hotel.
3-H	Realizar correctivos inmediatos	En caso de daños estructurales: Acordonar el área, procurar salvar los elementos más expuestos.  En caso de daño en instalaciones eléctricas:  Suspender el servicio y rehabilitar las instalaciones afectadas	El gerente general o responsable que asigne el hotel, Líder en escena, Brigada contra incendios	Inventarios de máquinas y materia prima, cintas de seguridad, conos de seguridad.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 104 de 131	

<b>ACTUACION A SEGUIR: INCENDIO O EXPLOSIONES</b>				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
3-I	Evaluar posibles lesionados y socorrerlos	<p>Implementar actividades de socorro: Atención y clasificación primaria Controlar las vías respiratorias Detener hemorragias y aplicar medidas de reanimación cardio pulmonar Tratamiento para quemados</p> <p>Traslado inmediato a centros médicos.</p>	Brigada primeros auxilios, Brigada contra incendio	Botiquines y camillas.
3-J	Requerimiento de recursos	<p>Determinar disponibilidad de recursos</p> <p>Los miembros de la brigada limpiarán y guardarán los extintores descargados e informarán al líder en escena de todas las novedades</p>	Brigada contra incendio y líder en escena	Inventario de recursos, cadena de llamadas y radios.
3-K	Acordonar la zona	<p>El personal designado por el líder en escena procederá bajo las siguientes instrucciones</p> <p>Restringir el acceso a personal y señalizar el área en todas las direcciones Acordonar el área de impacto Determinar lugares de entrada y salida de los organismos de socorro y ambulancias</p>	Brigada contra incendio	Cinta demarcación




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Fecha: 03 2026
		Página 105 de 131	

<b>ACTUACION A SEGUIR: INCENDIO O EXPLOSIONES</b>				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
3-L	Rehabilitación	Verificar terminación de las tareas de rescate Efectuar remoción y retiro de escombros Verificar terminación de labores de censo de personas Desarrollar informes Realizar limpieza total y recuperación de la zona Restablecimiento de las protecciones	Directo de operaciones	Radios teléfonos
3-M	Finalizar y retornar a la normalidad	Retornar a las actividades del área afectada previa revisión de los daños ocasionados	Directo de operaciones	Radios y teléfonos.

## 9. PROCEDIMIENTO PARA SISMO Y TERREMOTOS.


<b>Procedimiento para emergencias: SISMO O TERREMOTOS</b>		
<b>Ubicación:</b> Toda la empresa	<b>Fuentes:</b> Movimiento de la corteza terrestre	<b>Riesgos Asociados:</b> Incendio, explosiones, derrumbes, colapso estructural, fugas, derrames, elementos suspendidos o inestables.
<b>ANTES DE ACTUAR TOME LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES</b>		
<b>Con las personas</b>	<b>Con las instalaciones, Máquinas y Equipos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar el aviso de la emergencia tomando en cuenta el PROCEDIMIENTO DE CADENA DE LLAMADA.</li> <li>- Controlar manifestaciones de pánico o desorden</li> <li>- No correr, no gritar ni causar pánico.</li> <li>- Seguir los corredores seguros de tránsito designados en el plan de emergencia (Ver plano).</li> <li>- No volver al puesto de trabajo por ningún motivo.</li> <li>- Verifique la ausencia total de personas, antes de abandonar el lugar.</li> <li>- Reúnase con el resto de las personas en el punto de encuentro y verifique que no falte nadie (pasar lista)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restringir tráfico de vehículos o detener las operaciones cuando la magnitud del evento lo requiera</li> <li>- Apagar la energía de las máquinas.</li> <li>- Cerrar la llave de gas.</li> </ul>	



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 106 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: SISMOS O TERREMOTOS</b>				
<b>PASOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
1	Esperar a que pase el movimiento. Buscar umbrales seguros, o sitios donde no caigan materiales, realizar triangulo de la vida.	Todo el personal debe evitar correr o evacuar a menos que la salida sea directa al exterior. Se debe buscar refugio junto a elementos estructurales fuertes o al lado de elementos robustos (mesas, escritorios)	Todos los colaboradores y visitantes	Estructuras físicas y elementos robustos.
2	Advertir e informar el peligro	Contactar a los miembros del comité de emergencias mediante la cadena de llamadas. Informar al personal declarando la alerta y/o alarma mediante el mecanismo definido	El gerente general o responsable que asigne el hotel Brigada de evacuación Líder en escena	Cadena de llamadas
3	Retirar al personal del área de influencia del evento	Brigada de evacuación ordena evacuar al área, previa confirmación del gerente general o responsable que asigne el hotel y el líder en escena	El gerente general o responsable que asigne el hotel, Brigadas	Radio, rutas de evacuación, salidas de emergencias y puntos de encuentro
4	Requerir la acción del grupo de salvataje	ordena evacuar al área, previa confirmación del gerente general o responsable que asigne el hotel y el líder en escena	El gerente general o responsable que asigne el hotel, Brigadas	Radio, rutas de evacuación, salidas de emergencias y puntos de encuentro
5	Retirar bienes de la empresa	Retirar todos los bienes como mercadería, equipos, documentos importantes, materia prima, que pueda ser afectada por la emergencia	Brigadas de emergencia	Sistema de comunicaciones Equipos de protección



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 107 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: SISMOS O TERREMOTOS</b>				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
6	Realizar reconocimiento de instalaciones y de efectos del sismo	Reconocer:  Daños estructurales Rotura de tuberías de aguas Escape de gas Daño en instalaciones eléctricas Inestabilidad en apilamiento o almacenamientos de materiales o combustibles	Líder en escena	Planode ubicación interna del hotel.
7	Realizar correctivos inmediatos	En caso de incendio y/o explosiones proceder de acuerdo con el respectivo procedimiento.  En caso de daños estructurales acordonar el área, procurar salvar los elementos más expuestos. En caso de roturas de tuberías cerrar válvulas donde sea posible, canalizar flujos de agua En caso de daño instalaciones eléctricas suspender el servicio, verificar las condiciones del sistema y después encender el generador de emergencia.	Brigadas de emergencia Líder en escena	Equipos y herramientas
8	Evaluar posibles lesionados y socorrerlos	Implementar actividades de socorro  Atención y clasificación primaria. Controlar las vías aéreas Detener hemorragias Aplicar medidas de reanimación y RCP  Traslado de los heridos a centros hospitalarios.	Brigada de primeros auxilios Consultorio médico	Botiquines de emergencias, central de emergencia.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 108 de 131	

<b>ACTUACION A SEGUIR: SISMOS O TERREMOTOS</b>				
<b>PASOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
9	Requerimiento de recursos	Determinar disponibilidad de recursos	Jefe de Emergencia	Inventario de recursos Cadena de llamadas y radios.
10	Acordonar la zona	<p>Restringir el acceso a personal a la edificación y señalar el área en todas las direcciones.</p> <p>Acordonar el área de impacto.</p> <p>Determinar lugares de entrada y salida de organismos de socorro, ambulancias y recursos.</p> <p>Realizar coordinación de vehículos</p>	Seguridad Física	Cinta de demarcación
11	Combatir incendio y/o explosión	Aplicar el procedimiento respectivo	Brigada contra incendio. Líder de escena	Extintores de polvo químico seco o CO2.
12	Rehabilitación	<p>Verificar terminación de tareas de rescate.</p> <p>Efectuar remoción y retiro de escombros.</p> <p>Verificar terminación de labores de censo de personas.</p> <p>Desarrollar informes.</p> <p>Notificación a los organismos privados y/o gubernamentales implicados.</p> <p>Realizar limpieza total y recuperación de la zona</p> <p>Restablecimiento de las protecciones.</p>	El gerente general o responsable que asigne el hotel, Líder en escena	Radios. Teléfonos




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Fecha: 03 2026
		Página 109 de 131	

<b>ACTUACION A SEGUIR: SISMOS O TERREMOTOS</b>				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
13	Derrames. Manejos de residuos. Recursos y/o sustancias peligrosas	Realizar el reporte de incidentes ambientales. En caso de derrame de hidrocarburos remitirse al procedimiento respectivo. Los residuos deben ser tratados conforme a lo determinado por la autoridad ambiental.	El gerente general o responsable que asigne el hotel, Seguridad industrial Brigadas.	Informe de daños ocasionadas.

## 10. PROCEDIMIENTO PARA VIOLENCIA CIVIL (AGRESIONES DE TERCEROS).


<b>Procedimiento para emergencias: VIOLENCIA CIVIL (AGRESIONES DE TERCEROS)</b>		
<b>Ubicación:</b> Toda la empresa	<b>Fuentes:</b> Violencia social o conmoción civil, paralización de servicio de seguridad	<b>Riesgos Asociados:</b> Toma de instalaciones, cierre de vías, explosiones, etc.
<b>ANTES DE ACTUAR TOME LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES</b>		
<b>Con las personas</b>	<b>Con las instalaciones, Máquinas y Equipos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar el aviso de la emergencia tomando en cuenta el procedimiento de cadena de llamadas.</li> <li>- No intente contradecir o negociar soluciones con gente enardecida. Evitar todo tipo de exposición a sufrir agresiones.</li> <li>- Abandonar lugares particularmente expuestos.</li> <li>- Seguir instrucciones generales de evacuación</li> <li>- Controlar manifestaciones de pánico o desorden de compañeros.</li> <li>- No correr, no gritar ni causar pánico.</li> <li>- Seguir los corredores seguros de tránsito designados en el plan de emergencias</li> <li>- No volver al puesto de trabajo por ningún motivo</li> <li>- Verifique la ausencia total de personas, antes de abandonar el lugar.</li> <li>- Reúnase con el resto de las personas en el punto de encuentro, y verifique que no falte nadie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restringir tráfico de vehículos o detener las operaciones cuando la magnitud del evento lo requiera</li> <li>- Apagar la energía de maquinarias.</li> </ul>	



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
			Página 110 de 131


<b>ACTUACION A SEGUIR: VIOLENCIA SOCIAL</b>				
<b>PASOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
1	Avisar de la emergencia a Seguridad	<p>Este llamado lo realiza la persona que detectó el evento informando:</p> <p>Tipo de emergencia. Lugar Dar aviso a Seguridad Ext. 7508 – 7510</p>	Quien detecte o se percate del evento	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación.
2	Arribo a la escena del líder	<p>Acudir al lugar de la emergencia</p> <p>Comunicar al gerente general o responsable que asigne el hotel Comunicar al COE de ser necesario.</p> <p>Poner en marcha el plan de emergencia.</p> <p>Convocar a brigadas de emergencia</p>	Líder en escena	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación
3	Constatación en el sitio	El líder en escena y seguridad física se harán presentes en el lugar de los hechos y evaluará las condiciones de la emergencia y se informará al gerente general o responsable que asigne el hotel para la toma de decisiones.	El gerente general o responsable que asigne el hotel	Cadena de llamadas, radios.
4	Retirada de bienes de la empresa	Retirar o asegurar todos los bienes que pueda ser afectada por la emergencia.	Brigadas	Sistema de comunicaciones. Equipo de protección personal.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Fecha: 03 2026
		Página 111 de 131	

<b>ACTUACION A SEGUIR: VIOLENCIA SOCIAL</b>				
<b>PASOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
5	Comunicación con los empleados	<p>El personal que se encuentre laborando en las instalaciones deberá mantener la calma y esperar indicaciones del líder en escena</p> <p>Se debe comunicar a todas las áreas e instalaciones para que tomen precauciones asegurando la información, documentos y bienes de valor</p>	El gerente general o responsable que asigne el hotel. COE	Cadena de llamadas y radios.
6	Solicitud de apoyo	El personal de seguridad deberá solicitar refuerzos en el caso en que el gerente general o responsable que asigne el hotel lo solicitará.	Seguridad física	Cadena de llamadas.
7	Control de ingreso al hotel	El personal de seguridad física deberá permanecer principalmente en los accesos a la empresa para evitar el ingreso de los manifestantes y colocar dispositivos de seguridad para evitar infiltraciones de personas ajenas a la empresa.	Seguridad Física	Cadena de llamadas y radio. Cinta de peligro
8	Activación de brigadas	Inmediatamente después de la alarma las brigadas de emergencia y de evacuación deberán activarse y recibir instrucciones del director operaciones.	El gerente general o responsable que asigne el hotel. Brigadas de emergencias y evacuación	Cadena de llamadas y radio




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Fecha: 03 2026
		Página 112 de 131	

<b>ACTUACION A SEGUIR: VIOLENCIA SOCIAL</b>				
<b>PASOS</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
9	Acatamiento de disposiciones	Todo el personal que se encuentre en las instalaciones del hotel deberá acatar las disposiciones dictadas por el gerente general o responsable que asigne el hotel a través del líder en escena.	El gerente general o responsable que asigne el hotel	Cadena de llamadas y radio
10	Evacuación de instalaciones	Si se determina la evacuación de las instalaciones se deberá seguir el respectivo procedimiento.	El gerente general o responsable que asigne el hotel. Líder en escena Brigada de evacuación	Cadena de llamada y radio.
11	Confidencialidad de información	No se debe proporcionar ningún tipo de información a personas ajenas a la empresa. El único responsable de emitir cualquier información será el gerente general o responsable que asigne el hotel o una persona delegada por él.	El gerente general o responsable que asigne el hotel COE	
12	Información de medios	Las declaraciones a medios de comunicación serán realizadas exclusivamente por el gerente general o responsable que asigne el hotel o su delegado.	El gerente general o responsable que asigne el hotel o po su delegado	

## 11. PROCEDIMIENTO PARA AMENAZAS DE BOMBA.


<b>Procedimiento para emergencias: AMENAZA DE BOMBA</b>		
<b>Ubicación:</b> Toda la empresa	<b>Fuentes:</b> Violencia social o conmoción civil, paralización de servicio de seguridad, llamadas de pánico.	<b>Riesgos Asociados:</b> Toma de instalaciones, cierre de vías, explosiones, etc.
<b>ANTES DE ACTUAR TOME LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES</b>		
<b>Con las personas</b>	<b>Con las instalaciones, Máquinas y Equipos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener la calma al recibir una llamada telefónica con amenaza de bomba.</li> <li>- No divulgues la información a tus compañeros</li> <li>- No tomar bolsos y objetos dejados de procedencia misteriosa.</li> <li>- Conocer el organigrama de amenaza de bomba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restringir tráfico de vehículos o detener las operaciones cuando la magnitud del evento lo requiera</li> <li>- Apagar la energía de maquinarias.</li> </ul>	



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
			Página 113 de 131


<b>ACTUACION A SEGUIR: AMENAZA DE BOMBA</b>				
<b>PASOS (01)</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
1	Actuación ante una amenaza telefónica.	Al recibir la llamada telefónica, mantener la calma, transcribir el mensaje y comunicar al jefe de seguridad sin pánico y alarmar a los compañeros.	Quien detecte la llamada	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación.
2	Arribo del jefe de seguridad física.	Tratar la información como confidencial, limitando su difusión con el resto de los colaboradores	Jefe de Seguridad Física.	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación
3	Valoración de la Emergencia al detectar artefacto sospechoso.	Confirmada la amenaza el jefe de seguridad se comunica con la policía, para actuar según sus indicaciones.  Si hay un peligro eminente o duda, y existe mucha demora para la comunicación o respuesta a las instrucciones el jefe de seguridad ordenara la evacuación de las instalaciones en peligro.	Jefe de Seguridad Física	Teléfonos o radio u otro medio de comunicación
4	Declaración de la Emergencia	En base a las instrucciones recibidas y confirmado el riesgo el jefe de seguridad física ordenara aplicar el plan de evacuación.	Jefe de Seguridad Física.	Sistema de comunicaciones. Equipo de protección personal.
5	Llegada de seguridad del Estado (Policías especializadas).	El jefe de seguridad física le da toda la información al que se encuentre al mando de la policía, debe informar de las acciones realizadas hasta el momento.  La fuerza de la policía asumirá el mando de la emergencia, todo debe ponerse al mando si así lo requieran.	Jefe de seguridad y Seguridad del Estado Ecuatoriano	Cadena de llamadas y radios.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 114 de 131	


<b>ACTUACION A SEGUIR: AMENAZA DE BOMBA</b>				
<b>PASOS (01)</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
6	Fin de la emergencia	Los cuerpos de seguridad del estado informaran al jefe de seguridad sobre la autorización de poder retornar a la edificación, por lo que, el jefe de seguridad dará la orden para volver a las actividades.	Jefe de seguridad y Seguridad del Estado Ecuatoriano	Cadena de llamadas y radios.
<b>PASO (02)</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
1	Actuación ante objeto sospechoso	Detectado un paquete u objeto sospechoso se avisar de inmediato a seguridad física	Quien detecte el paquete sospechoso	Cadena de llamadas y radios.
2	Valoración y conocimiento del paquete u objeto	Determinado el objeto como sospechoso el jefe de seguridad física, informara al cuerpo de seguridad del estado, y en base a sus instrucciones aplicar plan de evacuación  Importante: En riesgo inminente riesgo razonable el jefe de seguridad podrá asumir directamente la responsabilidad de ordenar la evacuación, y tratar la información como confidencial.	Jefe de seguridad y Seguridad del Estado Ecuatoriano	Cadena de llamadas y radios.
3	Precauciones a tomar	Aislar el paquete no moverlo, tocarlo o perforarlo, indagar sobre la sospecha de otro objeto sospechoso, no pasar objetos metálicos sobre de él, no fumar, abrir puertas y ventanas.  La evacuación debe realizarse evitando mayor exposición al riesgo, pasar lo más lejos posible al objeto.	Brigadistas, colaboradores, jefe de seguridad.	Cadena de llamadas, indicaciones y radios.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 115 de 131	

<b>ACTUACION A SEGUIR: AMENAZA DE BOMBA</b>				
<b>PASOS (01)</b>	<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASOS</b>
4	Declaración de la emergencia	En base a las instrucciones recibidas y confirmado el riesgo el jefe de seguridad física ordenara aplicar el plan de evacuación.	Jefe de Seguridad Física.	Sistema de comunicaciones. Equipo de protección personal.
5	Llegada de la policía seguridad del estado	El jefe de seguridad física le da toda la información al que se encuentre al mando de la policía, debe informar de las acciones realizadas hasta el momento.  La fuerza de la policía asumirá el mando de la emergencia, todo debe ponerse al mando si así lo requieran.	Jefe de Seguridad Física.	Sistema de comunicaciones. Equipo de protección personal.
6	Fin de la emergencia	Los cuerpos de seguridad del estado informaran al jefe de seguridad sobre la autorización de poder retornar a la edificación, por lo que, el jefe de seguridad dará la orden para volver a las actividades.	Jefe de seguridad y Seguridad del Estado Ecuatoriano	Cadena de llamadas y radios.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 116 de 131	

## 12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE LESIONADO Y TRASLADOS.

Procedimiento para emergencias: ATENCIÓN A LESIONADOS		
Hotel Oro Verde		
<b>Ubicación:</b> Toda la empresa	<b>Fuentes:</b> <i>Accidentes de trabajo, accidentes comunes de clientes y huéspedes, otros.</i>	<b>Riesgos Asociados:</b> Caídas en las instalaciones, salones, otras.


### ANTES DE ACTUAR TOMA LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES

<b>Con las personas</b>	<b>Con las instalaciones, Máquinas y Equipos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso del sistema de TRIAGE en atención de heridos en masa.</li> <li>- Primeros auxilios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primera línea de transportación y atención.</li> <li>- Se utilizarán los recursos de dispensario médico y de seguridad.</li> <li>- Las derivaciones serán IESS.</li> </ul>

### ACTUACION A SEGUIR:


PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
1	Activación del incidente cliente, huésped, colaboradores.	Convocatoria del grupo de atención de respuesta médicas, médico de la empresa o brigadistas	Persona que da el aviso, médico de la empresa brigadistas.	Cadena de llamadas y radios.
2	Revisión de la emergencia	Recepción de la llamada de auxilio.  Convocatoria del grupo de respuesta médica	Servicio médico Seguridad industrial	Cadena de llamadas y radios.
3	Evaluación de la emergencia	Llegada del grupo de respuesta. Análisis de la situación, teniendo en cuenta: Posibles peligros del área Situación general del sitio. Tipo del terreno Tiempo Evaluación necesidades de ayuda externa.	Brigada de respuesta médica Departamento médico Paramédicos.	Recursos propios y externos.
4	Clasificación (triage) y atención primaria	Realizar triage Atención de lesionados de acuerdo a patologías Traslado de heridos al departamento médico.	Brigada de respuesta médica Departamento médico Paramédicos.	Recursos propios y externos.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 117 de 131	

<b>ACTUACION A SEGUIR:</b>				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
5	Estabilización de lesionados	Aplicar tratamiento pre-hospitalario según clasificación Definir requerimiento de recursos para traslado Se realiza verificación de entrada de lesionados	Brigada de respuesta médica Departamento médico Paramédicos.	Recursos propios y externos.
6	Transporte de lesionados	Evacuación de heridos Control en la remisión de lesionados a los lugares de atención.	Brigada de respuesta médica Departamento médico Paramédicos.	Recursos propios y externos.
No. Prioridad	Definición	Atención	Identificación y traslado	Lesiones que presenta
Uno	Víctimas cuyas lesiones los ubican en peligro de muerte en pocos minutos	Crítico Recuperable Atención Inmediata	Etiqueta Roja  Debe ser autorizado para un traslado a un centro de atención de emergencia y llamar al 911	Problemas respiratorios. Insuficiencia respiratoria profunda Vías aéreas altas obstruidas Shock o amenaza de shock Hemorragias severas internas o externas. Fracturas abiertas Heridas abdominales con exposición. Quemaduras de segundo grado mayor al 20% Personal que actúa en equipos de emergencias.
Dos	Víctimas seriamente lesionadas que requieren atención médica pero no están en peligro inmediato de muerte	Víctimas diferibles Atención urgente	Etiqueta amarilla Atención con autorización del lesionado y traslado al servicio médico, sino se encuentra el médico , trasladarlo a un centro de salud de atención de emergencia	Trauma cráneo. Encefálico, Heridos sin signos de shock, Quemaduras con extensión menor al 20%, Hemorragias con vendaje compresivo, Lesiones en columna vertebral.
Tres	Víctimas levemente lesionadas pueden recibir tratamiento y ser dados de alta	Cuidados menores Atención ambulatoria	Etiqueta verde Atención por el médico de la empresa	Heridas superficiales Históricas Quemaduras de primer grado.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</b>	<b>Versión:</b> 02	Página 118 de 131
		<b>Fecha:</b> 03 2026	

ACTUACION A SEGUIR:				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
Cuatro	Víctima gravemente lesionada sin posibilidades de sobre vivencia	Crítico Difícilmente recuperables Observación	Etiqueta Negra doctor	Paro cardiaco respiratorio no presenciado Quemaduras 60% II y III grado.

### 13. PROCEDIMIENTO PARA EMERGENCIAS MEDICAS GENERALES


Procedimiento para emergencias: EMERGENCIAS MEDICAS				
Hotel Oro Verde				
<b>Ubicación:</b> Toda la empresa	<b>Fuentes:</b> Maquinarias en funcionamiento. Caída de objetos, mal manejo de máquinas o equipos.	<b>Riesgos Asociados:</b> Cortes, quemaduras, fracturas, etc.		
ANTES DE ACTUAR TOMA LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES				
<b>Con las personas</b>	<b>Con la brigada de primeros auxilios o seguridad</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabilización del paciente.</li> <li>- Solicitar ayuda especializada inmediatamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CUAL TENERMOS AHORA EKO MOVIL es la primera línea de transportación y atención.</li> <li>- Se utilizarán los recursos de dispensario médico y de seguridad.</li> <li>- Las derivaciones serán hacia el IESS.</li> </ul>			
ACTUACION A SEGUIR: EMERGENCIAS MEDICAS				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
1	SHOCK ELECTRICO	Tomar signos vitales Aplicar oxigeno si es necesario. Mantener las vías respiratorias abiertas Trasladar a una casa de salud.	Médico. Brigada de primeros auxilios	Dispensario médico Equipos, instrumentos. Medicinas.
2	FRACTURAS	Inmovilizar el miembro afectado. Administrar analgésicos Trasladar a una casa de salud.	Brigadas de Primeros Auxilios Enfermera Medico Ocupacional	



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Fecha:</b> 03 2026	<b>Versión:</b> 02  Página 119 de 131


3	ATRAPAMIENTO	Activar parado de emergencias del equipo. Si se encuentra atrapado cualquier miembro no sacar a la fuerza. Desarmar el equipo en donde se encuentra atrapado hasta sacar el miembro. Inmovilizar el miembro. Desinfectar Administrar analgésicos.	Brigada de primeros auxilios. Mantenimiento. Supervisor	
---	--------------	--	---	--



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Página 120 de 131
		<b>Fecha:</b> 03 2026	


4	QUEMADURAS	<p>Para quemaduras con partes calientes aplicar los siguientes pasos:</p> <p>Quemadura primer grado. Colocar compresas de agua fría. No quitar la ropa que se encuentre alrededor de la quemadura. Desinfectar la quemadura Si existe la presencia de ampollas no reventar. Realizar un vendaje no comprensivo.</p> <p>Quemaduras de segundo grado: Colocar compresas de agua fría No quitar la ropa que se encuentra alrededor de la parte quemada. Desinfectar la quemadura. No reventar las ampollas. Aplicar un vendaje no comprensivo. Administrar líquidos vía oral o intravenosa. Trasladar a una casa de salud.</p> <p>Quemadura de tercer grado: Colocar compresas de agua fría No quitar la ropa que se encuentra alrededor de la parte quemada. Desinfectar la quemadura. No reventar las ampollas. Aplicar un vendaje no comprensivo. Administrar líquidos vía oral o intravenosa. Administrar analgésicos potentes.</p>		
---	------------	--	--	--



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
			Página 121 de 131

		Trasladar a una casa de salud.		
5	HEMORRAGIAS	Aplicar un vendaje comprensivo unos 10 cm. Sobre la herida. Aplicar técnica de apósitos. Administrar líquidos. Si la hemorragia es grande trasladar a una casa de salud.		
6	HERIDAS	Desinfectar la herida Controlar el sangrado Administrar analgésicos. Si la herida no es muy profunda aplicar puntos de sutura. Si la herida es profunda y con complicaciones trasladar a una casa de salud.		
7	PARO CARDIO RESPIRATORIO	Aflojar las prendas de vestir que obstruyan la respiración. Aplicar RCP Trasladar a una casa de salud.		
8	INSTOXICACIONES.	Proporcionar soluciones salinas vía oral o endovenosas. Mantener una respiración apropiada. Trasladar a una casa de salud.		
9	ASFIXIA.	Mantener las vías aéreas despejadas. Suministrar oxígeno En paro respiratorio aplicar ventilación de rescate. Traslado inmediato a una casa de salud.		
10	GOLPES LEVES	Aplicar desinflamatorios		
11		Si es necesario drenar colecciones emáticas.		




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 122 de 131	

## 14. PROCEDIMIENTO PARA EVACUACIÓN.


Procedimiento para emergencias: EVACUACION				
<b>Ubicación:</b> Toda la empresa	<b>Fuentes:</b> Incendio, explosiones, derrames, desastres naturales o violencia civil	<b>Riesgos Asociados:</b> Toma de instalaciones, cierre de vías, incendio, explosión, derrame de sustancias, sismos, terremotos o atentado de bomba.		
ANTES DE ACTUAR TOME LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES				
<b>Con las personas</b>		<b>Con la brigada de primeros auxilios o jefe de Brigada</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar aviso de la emergencia tomando en cuenta el procedimiento de cadena de llamadas</li> <li>- Controlar manifestaciones de pánico o desorden</li> <li>- No correr, no gritar ni causar pánicos.</li> <li>- Seguir los corredores seguros de tránsito designados en el plan de emergencias (ver mapa de emergencias)</li> <li>- No volver al puesto de trabajo por ningún motivo</li> <li>- Verificar la ausencia total de personas, antes de abandonar el lugar</li> <li>- Reunirse con el resto de las personas en el punto de encuentro y verificar que no falte nadie (pasar lista)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restringir tráfico de vehículos o detener las operaciones cuando la magnitud del evento lo requiera.</li> <li>- Apagar la energía de las máquinas.</li> </ul>		
ACTUACION A SEGUIR: EVACUACION				
PASOS	QUE HACER	COMO HACERLO	RESPONSABLE	PASOS
1	ANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las rutas de evacuación y salidas de emergencias, como el punto de encuentro más cercano.</li> <li>• Conocer la ubicación y manejo de los elementos e instalaciones de protección contra incendio.</li> <li>• En lo posible desconectar los equipos a su cargo.</li> <li>• Si tiene visitantes o contratistas debe informarles que se deben acoger a los dispuestos por el procedimiento de evacuación.</li> <li>• Identificar los peligros en sus puestos de trabajo.</li> <li>• Identificar los lugares seguros en sus puestos de trabajo y aplicar el triángulo de la vida.</li> <li>• Siempre que esté en un área verifique los planos de evacuación.</li> <li>• Realice inspección de su puesto de trabajo si tiene algún objeto por encima de la cabeza.</li> <li>• Identifique si se encuentra expuesto a pared de vidrio en su puesto de trabajo.</li> </ul>	Todos los colaboradores	Señales de emergencia, capacitaciones.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Página 123 de 131
		<b>Fecha:</b> 03 2026	

2	DURANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificada la alarma se procederá a recibir instrucciones de los brigadistas de evacuación en cada sección.</li> <li>• En caso de ser necesario la evacuación parcial o total, se debe ejecutar con calma y ordenadamente todas las disposiciones dictadas por los brigadistas de evacuación.</li> <li>• Mantener la calma y evitar el pánico.</li> <li>• Recuerde que para evacuar se deben utilizar las salidas de emergencias.</li> <li>• Si tiene visitantes conducirlos al punto de encuentro.</li> <li>• Si por algún motivo usted no se encuentra en su área de trabajo, siga las señaléticas de emergencia e instrucciones de los brigadistas de evacuación del área en donde se encuentra.</li> <li>• ya iniciada la evacuación no regrese por ningún motivo. Al salir de su área de trabajo hacerlo en orden, caminando rápido y sin correr.</li> <li>• Importante durante un sismo identificar la peligrosidad al momento de evacuar.</li> <li>• No evacuar durante un sismo de gran magnitud.</li> </ul>	Brigada de evacuación. Jefe de Brigadas	Radio, cadena de llamadas Brigada de evacuación.
3	EVACUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al bajar por las escaleras use los pasamanos.</li> <li>• Dirigirse al punto de encuentro que se le haya ordenado.</li> <li>• Seguir las señaléticas de emergencia.</li> <li>• No corra al salir de las instalaciones.</li> <li>• Trate de mantener la calma.</li> </ul>	Todos los colaboradores. Brigada de evacuación	Punto de encuentro.
4	DESPUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si detectó que faltó alguien o que se quedó en las instalaciones se debe de notificar al líder de brigada de evacuación o gerente general o responsable que asigne el hotel</li> <li>• En el punto de encuentro mantener la calma, recibir instrucciones.</li> <li>• Estar la lista cuando sea llamado.</li> <li>• Si por algún motivo usted evacua hacia un punto de encuentro diferente al establecido, se deberá notificar al brigadista de evacuación o al supervisor de esa área.</li> <li>• Si es posible el retorno a las operaciones, este se realizará de manera ordenada y evitando tumultos.</li> <li>• No ingrese a las instalaciones, edificación sin la autorización del jefe de Emergencia o Líder de Brigadas.</li> </ul>	Jefe de Emergencia, líder de brigada y Brigada de evacuación.	Punto de encuentro.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
		Página 124 de 131	

### Fases de Evacuación

Las fases a seguir para realizar la evacuación, establece cuando es necesario trasladar un grupo de personas o recursos desde un área expuesta a una amenaza, hacia otra área de menor riesgo, alejándolas del peligro, y son la siguiente:

FASES	NOMBRE	DEFINICION	INTERVALO TIEMPO
I	Identificación o detección del peligro	Tiempo que se invierte en conocer la existencia de un peligro	Período que transcurre desde que se presenta el incidente hasta que la primera persona o el mecanismo electrónico de emergencia dan aviso del peligro existente.
II	Alarma y notificación	Tiempo empleado para advertir e informar que existe un peligro	Tiempo transcurrido entre la detección hasta que se declara la alerta o alarma
III	Respuesta del personal	Tiempo que se transcurre para que los empleados preparen e inicien la evacuación	Conjunto de actividades que se realiza con el personal luego de darse la voz de alarma, hasta que la primera persona se encuentra en la puerta de salida o límite de la zona de riesgo
IV	Salida del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo que dura la evacuación, desde que sale la primera persona de la zona de peligro, hasta que llega la última persona al punto de encuentro.</li> <li>• De acuerdo al listado predeterminado, la brigada de evacuación verifica el desarrollo completo de la evacuación.</li> </ul>	
TOTAL	Tiempo total de evacuación.	Suma de todas las fases	Tiempo que transcurre entre el momento del impacto hasta que todas las personas están ubicadas en el punto de encuentro.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
			Página 125 de 131

### **Actuación especial.**

Actuación de rehabilitación de emergencia.

### **Decisiones para el retorno a las actividades después de una emergencia.**

Se retomarán las actividades de la empresa cuando:

- La emergencia esté totalmente controlada.
- Las instalaciones no hayan sufrido daños significativos y que permitan el normal desenvolvimiento del personal y atención de clientes.
- Se haya realizado el conteo de las personas evacuadas.
- Cuando se compruebe la posibilidad de que no vuelva a ocurrir la emergencia.
- Jefe de Emergencia o Líder de intervención serán encargado de dar la orden de regreso a la continuidad de las operaciones.

### **Decisión de evacuación.**

El encargado de tomar la decisión de evacuar a las personas que trabajan en la empresa cuando se susciten emergencia es el jefe de Emergencia (Gerente General), en ausencia de él lo hará el jefe de Intervención o el Gerente de Turno. En ausencia de las tres personas la decisión la tomará el líder de Brigada en escena o (Especialista industrial o supervisor de turno), tomando en cuenta el tipo de emergencia y el área afectada.


### **Evacuación parcial.**

Esta evacuación se lo realizará cuando el nivel de emergencias sea II (dos) o emergencia parcial, es decir, cuando se vea afectada la integridad de las personas que trabajan en una determinada área, se evacuará a las personas del área afectada.

### **Evacuación total.**

Esta evacuación se lo realizará cuando el nivel de emergencia sea III (tres) o emergencia general, es decir, cuando se vea afectada la integridad de las personas que trabajan en la empresa y afecte a totalidad de la infra estructura, se evacuará todas las personas de todas las áreas de empresas.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
			Página 126 de 131

### **Registro de evaluación de personal afectado.**

En caso de emergencia si existiera personal afectado físicamente estos serán evaluados por el dispensario médico los cuales tomarán las decisiones respectivas para preservar la salud del trabajador huésped o cliente afectado. Se llevará un registro de evaluación en el cual se informará el estado del paciente.

### **Manejo de información.**

El plan de emergencia es un documento que debe evolucionar con la empresa y asegurar los cambios necesarios para su correcta ejecución, en consecuencia, es necesario llevar un plan de mantenimiento y mejora.

### **Mantenimiento del plan de emergencia.**

Se producirá este mantenimiento en las siguientes situaciones:


- Cuando se crea nuevas instalaciones o se realicen cambios en la ya existentes que introduzcan nuevos riesgos las cuales alteren las condiciones de emergencia.
- Si se producen cambios en la organización, operación y materias primas susceptibles a afectar los medios de prevención implementada o en general cualquier aspecto que incida a la redacción del presente plan.
- La incorporación de nuevos requisitos legales o normas aplicables.
- Si los resultados de las simulaciones o simulacros lo requieran.
- Si no se da ninguno de los supuestos antes mencionados, se realizará cada año.

### **Mejora del plan de emergencia.**

Con respecto a la mejora del plan de emergencia, esta puede ser desde dos perspectivas básicas:

- Preventivas. - Realizado por medio del análisis de los simulacros o cualquier otra gestión de seguridad.
- Reactivas. - realizado por medio del análisis de situaciones de emergencia reales ocurridas en las instalaciones del hotel Oro Verde



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
			Página 127 de 131

## 15. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA.

- **Programa de implementación.** - Revisiones del Plan de Emergencia
- **Implementación carteles informativos.** - Los cuales deben contar quienes forma parte de las Brigadas de Emergencia
- **Programa de curso de capacitación.** - Manejo de extintores, simulacros, curso de extinción de fuego

### **Derrames.**

Objetivo. Entrenar al personal para prevenir, controlar y remediar incidentes en donde se encuentren involucrados químicos usados en nuestros procesos.

#### **Temario:**

1. Identificación de riesgos.
2. Definición de zona de riesgo en la empresa.
3. Medidas de mitigación y prevención de derrames.
4. Manejo adecuado de MSDS.
5. Evaluación de la sustancia química.
6. Uso correcto de EPP.
7. Señalización de derrame.
8. Procedimiento general de actuación.
9. Disposición final de los residuos.
10. Comunicaciones de la línea de mando.


### **Brigada de Primeros Auxilios.**

Objetivo. Conservar la vida, evitar complicaciones físicas y psicológicas, ayudar a la recuperación y asegurar el traslado de los accidentados a un centro asistencial.

#### **Temario:**

1. Principios generales.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 02	Fecha: 03 2026
			Página 128 de 131

2. Valoración del lesionado.
3. Vendajes.
4. RCP
5. Lesiones en huesos y articulaciones.
6. Herida, hemorragias y quemaduras.
7. Cuerpos extraños.
8. Intoxicaciones.
9. Enfermedades de aparición súbita.
10. Transporte adecuado.
11. Funciones y responsabilidades de los brigadistas.
12. Asignación de tareas.
13. Todos los temas tienen prácticas.


### **Brigada de Evacuación.**

Objetivo. Implementar un conjunto de elementos y procedimientos ordenados para lograr la supervivencia de un grupo de personas, mediante la movilización hacia sitios seguros, en el menor tiempo posible como respuesta a una acción de emergencias.

#### **Temario:**

1. Características de un plan de evacuación.
2. Fases del proceso de evacuación.
3. Detección del peligro.
4. Clase de riesgo.
5. Medios de detección.
6. Uso de la edificación.
7. Hora y fecha.
8. Análisis de vulnerabilidad.
9. Alarmas
10. Preparación para la evacuación
  - a. Sistemas de comunicación.
  - b. Entrenamiento, practicas



	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
			Página 129 de 131

11. Aspectos importantes en la evacuación.
12. Criterios de evacuación y actuación en cada emergencia
  - a. Naturales
  - b. Técnicas
  - c. De seguridad
13. Funciones y responsabilidades de los brigadistas
14. Cadena de mando y comunicaciones
15. Consideraciones para los sitios seguros
16. Etapas de un simulacro.


### **Brigada Contra Incendio.**

Objetivo. Aportar los conocimientos necesarios para crear una actitud preventiva en seguridad contra incendio, causas de incendio en la industria, conocimiento de equipos de extinción y métodos de extinción de incendios.

#### **Temario:**

1. Problemática de los incendios.
2. Medidas de mitigación y/o prevención
3. Clases de fuego y extintores.
4. Funciones de la brigada
5. Medios de extinción
6. Sistemas de comunicación y cadena de mando
7. Tipos y clases de equipos de contra incendio (manguera, gabinetes, etc.)
8. Equipos de protección personal para combatir el fuego.
9. Esquemas de ejercicios, formas de ataque.
10. Elaboración y aplicación de guías técnicas para identificar riesgos de incendio en instalaciones.
11. Organización de seguridad contra incendio.
12. Actividades prácticas.
  - a) Programa de simulaciones, prácticas y simulacros.




	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	Versión: 02	Fecha: 03 2026
			Página 130 de 131

Para poder evaluar la respuesta de nuestra empresa y su recurso humano ante una emergencia, habiendo culminado el proceso de capacitación se coordinará un simulacro general anual, que serán planificados por el comité de operaciones de emergencia y/o el Técnico de Seguridad. Los simulacros los realizaremos en forma organizada con el objetivo de evaluar, corregir y mejorar las directrices de actuación en caso de emergencia en el hotel. Durante los simulacros se puede ir desarrollando paulatinamente las fases del plan de evacuación en donde se busca ir avanzando en el nivel de complejidad.

<b><u>Complejidad baja.</u></b>	<b><u>Complejidad Media:</u></b>	<b><u>Complejidad Alta:</u></b>
Fase I: Identificación del peligro.	Fase I: Identificación del peligro.	Fase I: Identificación del peligro.
Fase II: Notificación del peligro.	Fase II: Notificación del peligro.	Fase II: Notificación del peligro.
Fase III: Evacuación y conteo.	Fase III: Evacuación y conteo.	Fase III: Evacuación y conteo.
Fase IV: Restablecimiento de áreas y regreso a la normalidad.	Fase IV: Control del Incidente.	Fase IV: Control del Incidente.
	Fase V: Restablecimiento de áreas y regreso a la normalidad.	Fase V: Atención de lesionados.
		Fase VI: Restablecimiento de áreas y regreso a la normalidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- Daniela Inga S. Coordinadora corporativa Calidad	----- Ismar Kourroski Director General	----- Ismar Kourroski Director General



 <p><b>ORO VERDE</b> HOTELS</p>	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b>	
	<b><u>MANUAL GENERAL DE SEGURIDAD</u></b>	<b>Fecha:</b> 03 2026	<b>Versión:</b> 02 <b>Página 131 de 131</b>

