

An aerial photograph of the Barceló Maya Grand Resort, showing a large complex of buildings, multiple swimming pools with yellow spherical structures, a sandy beach, and turquoise ocean waves. The resort is surrounded by lush greenery and palm trees.

▶ **Barceló Maya Grand Resort**



SecurityCheck

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

Barceló Maya Grand Resort
Carretera Fed. Chetumal – Puerto. Juárez Km 266.3
Solidaridad, Quintana Roo
México CP: 77734

Incidencias y Casos de Emergencia

Al atender un accidente en el complejo Barceló Maya Grand Resort se debe dar seguimiento y atención al evento siguiendo los protocolos de primeros auxilios establecidos por Cruz Roja Mexicana los cuales son dados a conocer por instructores de la escuela de técnicos en urgencias médicas de dicha dependencia, con seguimiento de los instructores de la empresa como parte de los cursos de capacitación, simulacros y practicas impartidos a Oficiales, Supervisores y todo el personal del área de seguridad.

Además, el personal es entrenado para poder atender cualquier tipo de accidente respetando el protocolo de activación de servicio médico de urgencias interno(SUI) y los procedimientos, estándares de calidad e instrucciones de trabajo establecidos para tales acontecimientos; Esto para otorgar una atención adecuada a los huéspedes, colaboradores, concesionarios, proveedores y toda persona que sufra un accidente dentro del complejo, con el objetivo de proporcionar una atención, seguimiento y documentación adecuada a cada accidente ocurrido.

A continuación se detallan los procedimientos más frecuentes de Seguridad del Complejo:

1) Disturbio entre huéspedes en área pública. En el caso de existir alguna situación donde la alteración del ambiente en el área pública se vea afectada por cuestiones personales de los huéspedes, el Personal de Seguridad actúa con cautela y respeto para las personas involucradas.

a) El Gerente de turno solicita al huésped se tranquilice y se trata de trasladar a una zona donde no se encuentren más huéspedes, en caso de existir alguna situación donde se vea que está en riesgo la integridad física del o de los huéspedes o colaboradores, el Personal de Seguridad interviene rápida y eficazmente para evitar el mayor riesgo de lesión para alguno de los involucrados.

b) En caso de ser solicitado cambio de habitación por uno de los huéspedes, si hay disponibilidad se asignara y cobrara previamente. El personal del hotel no debe proveer información de la nueva habitación a nadie.

c) En caso de que el huésped se torne violento, el personal de seguridad está autorizado a asegurarlo y entregarlo a las autoridades.

d) En este último caso se le informa al Tour Operador y al Gerente de Alojamiento del Hotel.

2) Disturbio entre huéspedes en habitación. Al recibir un reporte de disturbio en habitaciones, el personal de recepción informa al Supervisor de seguridad y de servicio a huéspedes.

a) El personal de servicio a huéspedes llama por teléfono a la habitación para solicitar se mantenga el orden.

b) En caso de que el huésped no conteste el teléfono o se continúe con el disturbio, se informa a seguridad para su seguimiento.

c) El Supervisor de seguridad se presenta en la habitación en compañía de servicio a huéspedes y/o jefe de Recepción para solicitar al huésped se mantenga el orden.

d) En caso de que el huésped no abra la puerta el personal autorizado que porte llave maestra procede a abrir la puerta y entrar a la habitación para solicitar al huésped orden.

e) Al salir de la habitación se designa a una persona para que permanezca fuera de la habitación para supervisar.

f) En caso de ser solicitado cambio de habitación por uno de los huéspedes, si hay disponibilidad se asignara y cobrara previamente. El personal del hotel no debe proveer información de la nueva habitación a nadie.

g) En caso de que el huésped se torne violento, el personal de seguridad está autorizado a asegurarlo y entregarlo a las autoridades. En este último caso se le informa al Tour Operador y al Gerente de Alojamiento del Hotel.

3) Acompañamiento para huéspedes alcoholizados. Para realizar un acompañamiento a huéspedes es obligatorio solicitar la presencia de una Concierge, principalmente se el huésped este alcoholizado, semi inconsciente, o se trata de una mujer o un infante. Si por cuestión de horarios no hay personal de Concierge en turno, se debe solicitar la presencia de personal femenino de otro departamento (A&B, ama de llaves, cocina etc.

4) Drogas en habitación de huésped. Si al ingresar a una habitación se detectan drogas, o si recibe reporte de otro empleado por teléfono, deberá proceder de la siguiente manera:

- a) Contactar al Supervisor de seguridad y comunicarle la situación utilizando claves.
- b) El Supervisor de seguridad realizara su procedimiento en presencia del jefe de recepción, Guardia Ejecutiva, y personal de Guest Service o recepción.
- c) No tocar nada ni permanecer solo en la habitación
- d) El Supervisor de seguridad en presencia de las personas señaladas tomara fotografías de la droga y dará la indicación para que la habitación quede bloqueada.
- e) Esa información se difunde en la recepción para que cuando el huésped acuda por una llave, sea canalizado con el jefe de recepción.
- f) Se acompaña al huésped a la habitación para que en su presencia, seguridad y recepción tiren la droga por el excusado del baño en caso de cantidades pequeñas. En caso de cantidades grandes se notifica a las autoridades competentes.

5) Servicio médico para huéspedes. El médico del hotel puede ser solicitado para situaciones que van desde una consulta, hasta atención medica por un accidente y emergencias, entonces será muy importante que cada vez que un huésped solicite un médico el departamento de seguridad sea informado y sepa con claridad de qué situación se trata.

- a) Si se trata de una consulta Informar al huésped que las consultas tienen costo.
- b) Si el huésped solicita traslado al consultorio hacerlo en la mini ambulancia.
- c) Si está lloviendo moverla en un automóvil de la empresa o si es más conveniente llevar al médico a su habitación.
- d) Si se trata de una emergencia todos los temas de cobro quedaran a cargo del servicio médico del hotel y la recepción del hotel, pero posterior a la atención la cual debe ser otorgada inmediatamente

6) Conato de Incendio (Código Rojo). Para avisar un conato de incendio se utilizará el código rojo y se activará el servicio de urgencias interno. Cuando seguridad reciba aviso ya sea por radio, llamada telefónica o si la operadora dio aviso de que una alarma del sistema contra incendios se activó se procederá de la siguiente manera.

- a) Acudir al área del conato de forma inmediata con un extintor.
- b) Pasarse al canal de mantenimiento y solicitar que se acerquen al lugar.
- c) Si hay fuego se evacua a las personas del lugar.
- d) Se solicita apoyo a las brigadas de incendio, evacuación y primeros auxilios.
- e) Las brigadas realizaran los procedimientos que apliquen a cada una de ellas y que formen parte del plan de contingencia de la empresa.
- f) El Gerente de servicios generales y Gerente de mantenimiento determinan si se solicita apoyo al departamento de bomberos protección civil.
- g) Una vez que el fuego es controlado se realiza un expediente para su revisión y seguimiento con la compañía de seguros a la cual se le da conocimiento a través de una llamada telefónica.
- h) Se solicita un reporte de daños cuantificados al departamento de mantenimiento y compañías externa.

7) Accidente de huésped/colaborador dentro del complejo. En caso de accidentes dentro del complejo, se dará prioridad a las lesiones que ponen en peligro la vida del lesionado como también identificar los recursos necesarios para su movilización con la finalidad de que este reciba atención médica inmediata. El Oficial de seguridad (primer respondiente) Durante el accidente:

- a) Aplicar el protocolo para la activación del servicio médico de urgencias (SUI).
- b) Solicitar el equipo necesario para la emergencia (camilla, botiquín, tanque con oxígeno).
- c) Aplicar maniobras de primeros auxilios a la persona mientras llega el servicio médico de urgencias interno.
- d) Asegurar el ABC de la víctima.

- e) Dar prioridad a las lesiones que ponen en riesgo la vida de la víctima.
- f) Aplicar maniobras de primeros auxilios a la persona mientras llega el servicio médico de urgencias interno.
- g) De no ser estrictamente necesario no mover a la víctima si se sospecha de una fractura.
- h) Cuando llegue el servicio médico de urgencias ellos tomarán el control de la situación.

Durante el accidente:

- a) Atender el llamado de la persona que activo el servicio de urgencias interno.
- b) Acudir al área del accidente.
- c) Determinar en base a la situación si es necesario mover al médico del hotel al área del accidente.
- d) Coordinarse con el equipo de apoyo y facilitar la movilización de lesionados y SUI.
- e) Determinar si el accidente ocurrió por un acto inseguro, condición insegura o combinación de ambas situaciones.
- f) Notificar al Asistente de seguridad, director de fase, Gerente de servicios generales y/o Recursos Humanos y si es de noche al Ejecutivo de Guardia en turno.

Después del accidente

- a) Tomar fotografías, versiones de testigos, y realizar expediente y entregar a la oficina de seguridad para su revisión y seguimiento.
- b) Si la persona requiere traslado a la clínica del seguro social, supervisar que se anexen los siguientes datos al reporte de seguridad: 1. Hora de salida del complejo. 2. Condición o diagnóstico al momento de dejar el complejo. 3. Número de placas y número económico de la ambulancia. 4. Nombre de la empresa a cargo de la ambulancia. 5. Nombre del paramédico responsable de la unidad. En caso de que el traslado sea en un taxi o un vehículo distinto a una ambulancia, se anotan las placas, tipo de vehículo, color y el conductor de la unidad.

8) Reporte de extravió de artículos de huésped en áreas públicas. El Oficial de seguridad:

- a) Dar aviso al Supervisor de seguridad para que le proporcione al huésped el formato Oficial de extravió en áreas públicas.
- b) Entregar al huésped una hoja de versión para que describa el artículo y proporcione información importante para su posible recuperación.
- c) Canalizarlo al escritorio de servicio a huésped más cercano para que una Concierge lo apoye al llenado de la versión y el formato.

El Supervisor de seguridad:

- a) Al llegar con el huésped proporciona el formato de extravió en áreas públicas para que este lo llene en el escritorio de Guest Service.
- b) Coordina con el Oficial de seguridad una búsqueda por el lugar o la zona donde el cliente pudo haber extraviado el artículo; contemplando la posibilidad de que algún colaborador lo haya entregado como artículo de lost and found.

9) Servicio Médico.

En el complejo Barceló Maya se cuenta con un consultorio médico y doctor de guardia 24 horas al día y servicio de ambulancia. Este servicio no es parte del todo incluido por lo que toda consulta que otorgue el médico para los huéspedes del hotel causa honorarios para la empresa que él representa, es decir, las consultas, medicamentos y traslados de ambulancia tienen un costo.

Servicio médico para huéspedes: El médico del hotel puede ser solicitado para situaciones que van desde una consulta, hasta atención médica por un accidente y emergencias, entonces será muy importante que cada vez que un huésped solicite un médico el departamento de seguridad sea informado y sepa con claridad de qué situación se trata.

- a) Si se trata de una consulta Informar al huésped que las consultas tienen costo.
- b) Si el huésped solicita traslado al consultorio hacerlo en la mini ambulancia.
- c) Si está lloviendo moverla en un automóvil de la empresa o si es más conveniente llevar al médico a su habitación.
- d) Si se trata de una emergencia todos los temas de cobro quedarán a cargo del servicio médico del hotel y la recepción, pero posterior a la atención la cual debe ser otorgada inmediatamente.

Equipo en Seguridad:

En el hotel Maya Riviera, contamos con total de equipos de seguridad como son:

- Extintores- 142 unidades
- Hidrantes- 188 unidades
- Detectores de incendio-3,643 piezas distribuidas estratégicamente
- Carro de bomberos-1 unidad
- Cámaras de seguridad- 304
- Botiquín de primeros auxilios equipado con tanque de oxígeno y camilla
- Un doctor para el complejo 24 horas
- Una ambulancia para el complejo 24 horas
- Dos oficiales de seguridad y un supervisor de seguridad por turno
- Un guardavida certificado para el área de albercas y playa
- El teatro Arena cuenta con un sistema de rociadores en caso de incendio, así como un sistema de detección de incendio tipo láser conectado al sistema de alarmas del complejo.