

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS: ACTIVIDADES EN HOTELES

Bilbao, 21 de Junio de 2011

Martí Aymerich Tarragó
Director Seguridad Hotel Hesperia Tower
(seguridad@hesperia-tower.com)

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- El Hotel dispone de 30 plantas de altura y 2 bajo suelo. Tiene 33.000 m² construidos, 280 habitaciones, 18 salones, 1 auditorio, 1 parking y 5 restaurantes.



SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- Durante el año pasado tuvimos + de 125.000 personas alojadas, siendo un 70% extranjeros.
- En salones, el aforo máximo es de 4.000 pax/día, teniendo una ocupación media de 2.000 pax/día.



SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- El Hotel cuenta con 150 personas en plantilla divididos en 3 turnos. Entre subcontratas y ETT's, se suman otros 50 empleados de media/dia.



SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- Por la entrada de empleados y mercancías (CECO), si contar con nuestros empleados, entraron aprox. 16.000 personas (proveedores, visitas, montadores de stands, etc...).

ACCESOS PERSONAL EXTERNO	
AÑO	TOTAL
2006	19368
2007	18658
2008	15589
2009	16659
2010	14553

Total **84827**

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- Eventos: Partidos Políticos, Ministros, Embajadores extranjeros, grupos de música, equipos de fútbol, empresas multinacionales, etc...



SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

Dpto de Seguridad:

- Empleados (Vigilantes de Seguridad + empleados Hotel). Al frente el Director de Seguridad.
- Se atiende por parte iguales el SECURITY y el SAFETY.
- CCTV; 45 cámaras de seguridad.



SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

Dpto de Seguridad:

- Megafonía de evacuación sectorizado.
- 6 escaleras de evacuación (2 exteriores).
- 2 centrales de incendios generales y 3 centrales de incendios parciales.

Detectores: 1.125

BIE´s: 110

Extintores: 313

Columna seca: 1

Extinción Automática: 18

Grupos de Presión: 2

PC de Incendios interactivo

Puertas Cortafuego: 275

Puestos de Control: 4

Placas: 260

Aljibes: 1 (270m3)

Pulsadores manuales: 115

Rociadores: 2.964

Hidrantes: 5

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- Ley 31/98 de **Prevención de Riesgos Laborales**, establece la obligatoriedad de planificar las posibles **situaciones de emergencia** en el centro de trabajo.
- En **1984** se aprobó la Orden 29 de Noviembre del Ministerio de Interior, el Manual de Autoprotección, Guía para el desarrollo del Plan de Emergencia contra incendios y de Evacuación de Locales y Edificio; en **2007** el Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia, siendo obligatorio en los siguientes casos:

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- Edificios de más de 40 mts de altura (excluido el uso de vivienda).
 - Edificios de uso hospitalario, sanitario, y/o espectáculos.
 - Hoteles, residencias i similares con más de 30 camas.
 - Bares, cafeterías, restaurantes, museos, bibliotecas, centros comerciales, etc., con una superficie construida > a 500 m².
- En **2010**, la Generalitat de Catalunya aprueba el Decreto 82/2010, de 29 de junio, por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección fijándose el contenido de estas medidas.

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

Obligación general del Empresario:

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales en su art. 20 establece la obligación para el empresario de prever las posibles situaciones de emergencia y evaluación el riesgo, teniendo en cuenta:

- El tamaño de la empresa
- La presencia de personas ajenas (clientes, visitas, etc...)
- La actividad de la empresa

Para lo cual, se adoptarán tres tipos de medidas:

- Primeros auxilios
- Lucha contra incendios
- Evacuación

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- La Seguridad es un requisito esencial para que los clientes elijan o descarten un Hotel al que ir. El cliente debe sentirse tan seguro como en su casa.
- Se trabaja básicamente en tres aspectos: **prevención y/o disuasión, discreción y control.**
- Hemos de tener claro que un Hotel no es una fortaleza; el confort es uno de los aspectos esenciales del negocio hotelero y debe existir una interrelación entre Seguridad, confort y presupuesto.
- El cliente no debe ver nunca la Seguridad pero **SI** percibirla.

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

Una **EMERGENCIA** es una situación derivada de un suceso extraordinario que ocurre de forma repentina e inesperada, y que puede llegar a producir daños muy graves a personas e instalaciones, por lo que requiere de una actuación inmediata y organizada.

Los factores causantes de una emergencia pueden ser de diversos tipos; fallos humanos, fallos técnicos, defectos en el diseño de las instalaciones, catástrofes naturales, siniestros en instalaciones contiguas, atentados, etc...

Algunos ejemplos de situaciones de emergencias son: incendios, explosiones, operaciones peligrosas, accidente con lesiones graves, terremoto, fuga de gas, amenaza de bomba, inundaciones, etc...

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

J.E.-Jefe de Emergencia; máximo responsable, de él depende la toma de decisiones. Coordina las ayudas a la zona afectada y recabará las ayudas externas.

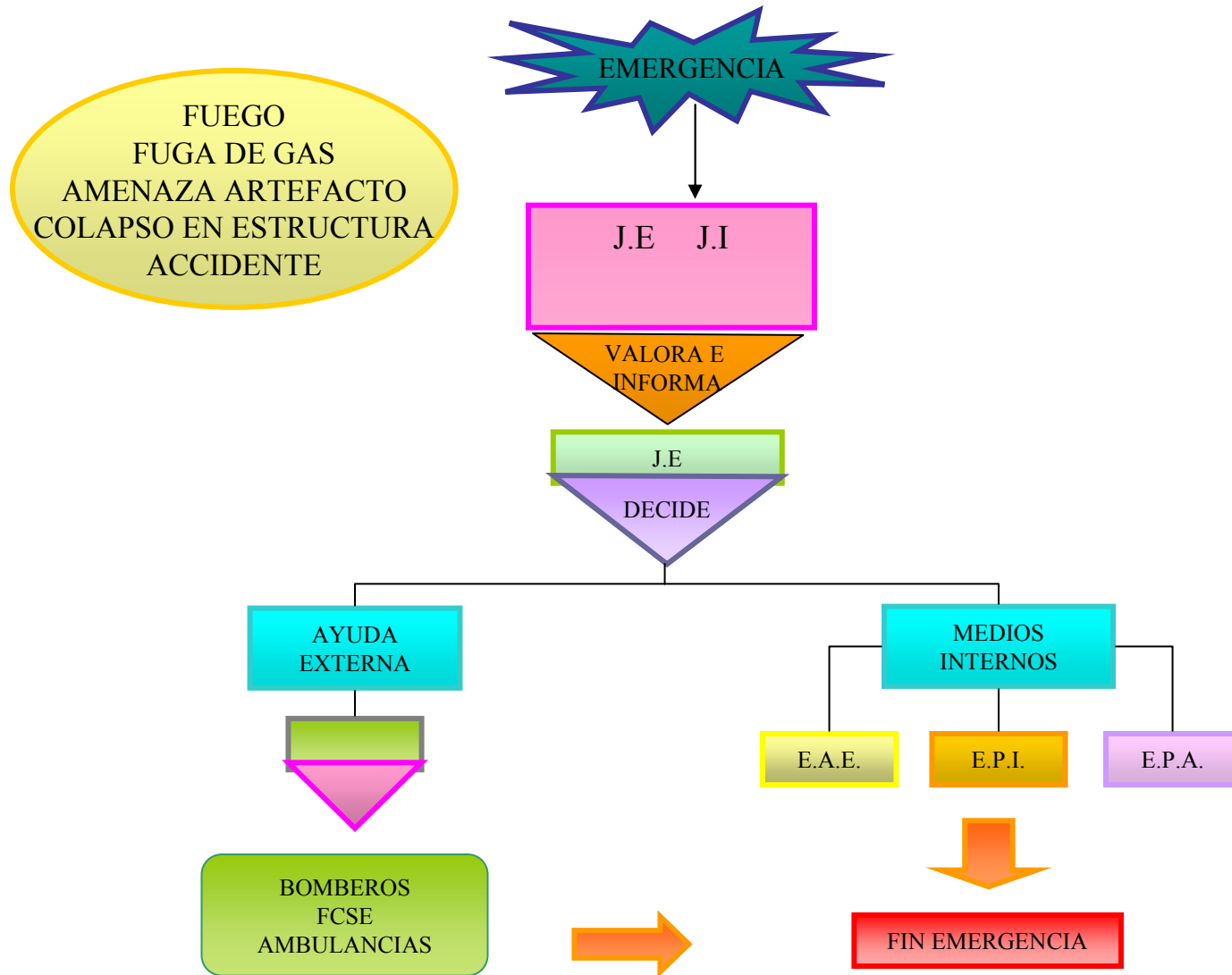
J.I.-Jefe de Intervención; valora la emergencia y asume la dirección y coordinación de los equipos de intervención en el lugar de la incidencia.

E.A.E.-Equipos de Alarma y Evacuación; responsables de asegurar una evacuación total y ordenada de su sector, garantizar de que se ha dado la alarma.

E.P.I.-Equipos Primera Intervención; acuden al lugar donde se ha producido la emergencia con el objetivo de controlarla.

E.P.A.-Equipos Primeros Auxilios; prestarán los primeros auxilios a las personas afectadas.

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS



SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- El cliente debe sentirse seguro, no vigilado. La seguridad es un servicio más que se le ofrece al cliente.
- Se deben establecer protocolos sectorizados de seguridad según las áreas del Hotel (Lobby, Salones, Habitaciones, Recepción, Acceso Personal, Parking, Restauración, etc...).

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- Nuestro objetivo debe ser la protección de los clientes y/o empleados, para que puedan desempeñar libremente sus funciones con la máxima tranquilidad.
- Contactar con personal de seguridad capacitado para establecer una buena política de seguridad.
- Es clave la Coordinación de Actividades Empresariales que se realiza con todas las ETT's.

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

- La formación de todos los empleados del Hotel en el Plan de Emergencias debe ser algo obligatorio, así como los simulacros.

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

Protección de edificios e instalaciones. El Dpto de Seguridad se encarga de efectuar el control de las instalaciones con el fin de evitar:

- Actos delictivos (hurtos, robos, etc...).
- Actos vandálicos.
- Colocación de artefactos explosivos.
- Riesgos de incendios.
- Fugas de agua y/o gas.
- Exceso de consumo eléctrico por posibles descuidos.
- Etc....

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

En los casos de **eventos**, se lleva a cabo un control exhaustivo del personal y del material, ajustándonos a las necesidades de los mismos;

- Control de accesos.
- Acreditación del personal del evento. Sabemos el nº exacto de externos que tenemos.
- Reconocimiento en las salas donde se celebre el evento y posterior autorización.
- Inspección de bolsos, mochilas etc...si el evento lo requiere.
- Comunicados a FCSE si fuera preciso.
- El asistente al evento no deberá ver la Seguridad sino percibirla.

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

TODA COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA DEBE PASAR POR UN ÚNICO N° DE TELÉFONO (CENTRO DE CONTROL);

MANTENER LA CALMA E INFORMAR:

- **¿QUIÉN SOY?**
- **¿QUÉ VEO?**
- **¿DÓNDE LO VEO?**

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS



Departamento de Seguridad

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS



Departamento de Seguridad

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS



Departamento de Seguridad

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS



Departamento de Seguridad

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS



Departamento de Seguridad

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS



Departamento de Seguridad

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS



Departamento de Seguridad

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS



Departamento de Seguridad

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS

MUCHAS GRACIAS

MOLTES GRÀCIES

ESKERRIK ASKO

SEGURIDAD EN GRANDES EVENTOS: ACTIVIDADES EN HOTELES

Bilbao, 21 de Junio de 2011

Martí Aymerich Tarragó
Director Seguridad Hotel Hesperia Tower
(seguridad@hesperia-tower.com)