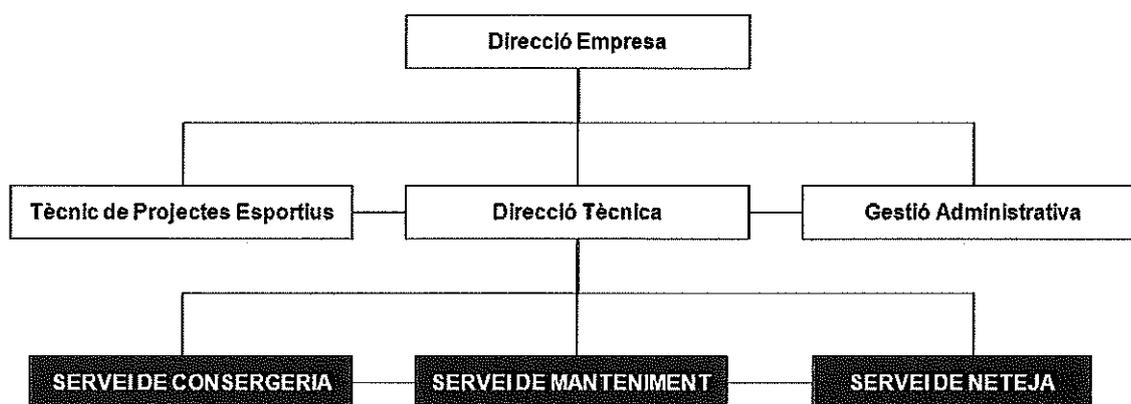


PROJECTE DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT

DEFINICIÓ DEL PROJECTE DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT I LES SEVES LINIES D'ACTUACIÓ

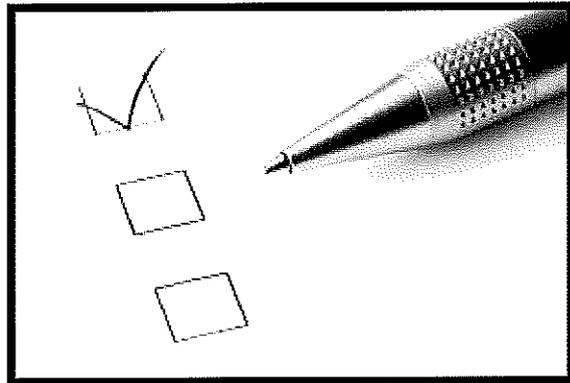
El servei s'estructura sota el seguiment i supervisió de la següent estructura organitzativa:



L'objectiu de SAFIS SPORTS SL és oferir un **servei de qualitat**. Segons els estudis més recents, els clients han anat modificant les seves preferències pel que fa a l'exigència dels serveis.

Actualment l'usuari cerca la satisfacció, a partir d'una molt alta qualitat del servei i d'una exquisida atenció a l'usuari.

És evident doncs, que la qualitat la podríem definir com la diferència que existeix entre les expectatives del client sobre un servei i la seva percepció posterior, es converteix en un element clar de competitivitat.



Alguns estàndards de qualitat pel servei de consergeria

- Estàndards d'acolliment
 - Dirigir-se al client abans que reclami la nostra atenció
 - Saludar el client
 - Conduir el client

- Estàndards de diàleg amb el client
 - Obtenir informació
 - Comprovació de la informació
 - Expressar comprensió
 - Transmetre informació
 -

- Estàndards de gestió i comiat
 - Informar al client de forma veraç
 - Respectar els torns de les esperes
 - Informar al client sobre les esperes
 - No abandonar mai al client en espera

- Estàndards davant les reclamacions
 - Estudiar objectivament els fets
 - Verificar les causes i responsabilitats
 - Reformular la reclamació del client
 - Buscar una solució o expressar les intencions per arreglar el problema
 - Presentar les excuses i donar les gràcies al client

- Els objectius del conserge vinculats a la instal·lació
 - Fidelitzar els usuaris i usuàries del centre
 - Aconseguir la màxima rendibilitat social de les instal·lacions i serveis
 - Incrementar el nombre d'usuaris
 - Adaptar l'oferta de serveis a la demanda

- Implementar un sistema de qualitat basat en un procés de millora contínua
- Aconseguir que els usuaris i usuàries tinguin una imatge de qualitat de les instal·lacions i dels serveis

- Aconseguir un alt grau de satisfacció dels usuaris i usuàries del Complex percebin l'oferta de serveis com equilibrada en relació al preu/oferta i preu/qualitat
- Aconseguir que els usuaris i usuàries concebin els serveis del complex com de titularitat pública.
- Aconseguir la rendibilitat econòmica de la gestió

Imatge personal acurada

El personal acudeix al seu lloc de treball net i vesteix un uniforme (si està estipulat) en perfecte estat, tot oferint una imatge de professionalitat, ordre i pulcritud en el servei. Adoptarà uns codis estètics determinats: els homes ben afaitats i pentinats i les dones sense excessos de joies, perfum o maquillatge.

EL PERSONAL TRANSMETRÀ UNA IMATGE DE PROFESSIONALITAT, ORDRE I PULCRITUD EN EL SERVEI

- S'ha de mantenir una imatge d'interès cap el client que es fonamenti en:
 - Mantenir un control visual en la zona de contacte amb el client.
 - Evitar realitzar feines paral·leles o jugar amb objectes.
 - Assentir regularment quan el visitant parla.
 - Contestar les preguntes i, en cas de no saber-ne les respostes, realitzar un esforç de recerca d'informació.
 - Anotar les dades proporcionades pel visitant quan la complexitat (per exemple un cognom, una adreça, una hora,...) o la importància (sempre en el cas d'una queixa real) de la qüestió ho aconselli.
 - En qualsevol cas es prioritzarà l'atenció al visitant presencial.

La simpatia

- Es mantindrà el nivell físic amb el visitant quan estigui dempeus.

El personal que es dirigeixi a clients que es troben asseguts haurà de mantenir-se dempeus.

- Quan el personal està en situació d'espera es mantindrà a la vista del visitant, evitant recolzar-se en elements decoratius, parets o mobiliari.

S'evitarà ficar-se les mans a les butxaques i, sempre que sigui possible, s'evitarà creuar els braços.

**EL PERSONAL HAURÀ D'ESTAR
SEMPRE ACCESSIBLE PER EL CLIENT I
ESTAR SEMPRE A LA VISTA**

Atenció telefònica

- Les trucades es contesten el més breument possible, abans del tercer to. Si per qualsevol raó s'ha de posar en espera, el temps d'espera ha de ser inferior a 30 segons.
- S'han de fer servir fórmules de cortesia. Al despenjar el telèfon s'identifica el nom de la instal·lació, es pronuncia la frase de salutació i s'ofereix ajuda (poliesportiu de cubelles ... bon dia, l'atén... en què el puc ajudar?).
- Es fa servir el nom del visitant (Sr....) des del moment en que aquest l'ha facilitat i estalvien al visitant esperes innecessàries, evitant posar en espera la trucada d'un visitant sense abans saber qui és i què desitja, per si només es tracta de passar-li a una extensió o es tracta d'una trucada de ràpida resposta.

Valoració de l'índex de satisfacció dels abonats

L'estudi dels nivells de satisfacció dels clients s'emmarca en el programa d'actuacions d'un procés de millora contínua. Algunes de les accions que permeten establir la satisfacció del usuaris/es són: valoració i reorganització, si és necessari, del departament d'atenció al client, manual de procediments, decàleg de valors del personal d'atenció a l'usuari, sistema de valoració del personal i el Manual de gestió de reclamacions.

Tot això apunta a una mateixa direcció; millorar contínuament els serveis per satisfer els clients. Amb la realització de l'estudi de satisfacció podrem aconseguir a més:

- **NOTORIETAT:** La realització d'aquest estudi contribueix a potenciar la notorietat entre els clients, potenciant la seva presència comunicativa.
- **COMUNICACIÓ DE VALORS:** Oportunitat per comunicar la importància que s'atorga a l'opinió dels clients i per aconseguir la seva satisfacció amb els serveis.
- **IDENTIFICACIÓ:** Permet implicar els clients amb la pròpia gestió.
- **CREDIBILITAT:** Fiançar els nivells de confiança entre els clients i la gestió.

L'objectiu dels estudis de satisfacció són:

- Conèixer la visió dels abonats vers els serveis de la instal·lació
- Conèixer les expectatives generades envers els serveis. Analitzar les possibles divergències i les causes.
- Identificar els aspectes bàsics dels serveis que tinguin un impacte més significatiu sobre els clients.
- Valorar la qualitat dels diferents serveis.
- Identificar les àrees de satisfacció i la seva importància
- Conèixer les expectatives dels abonats cap a nous serveis

La **utilitat** dels estudis de satisfacció és reflexa en:

- Seguretat en la presa de decisions
- Coneixement de la percepció que tenen els usuaris sobre la instal·lació i els seus serveis
- Reafirmació o redefinició dels serveis i de les polítiques
- Orientació de la planificació de nous serveis
- Coneixement dels motius d'insatisfacció
- Coneixement dels punts dèbils de l'organització i dels seus serveis.
- Fidelització i captació de nous abonats.

En definitiva, la realització d'estudis de satisfacció contribueix a:

- Establir un diagnòstic situacional respecte la percepció del client com a eix de gestió.
- Conèixer, preveure errors i establir actuacions correctores.
- Planificar les estratègies d'actuació

La **Planificació** dels estudis de satisfacció es realitza a través de diverses vies de coneixement i els instruments de metodologia per a una campanya de coneixement de l'opinió dels abonats són:

- Enquesta a una mostra representativa de clients.
- Observació directa.
- Enquesta a clients perduts.
- Tests de sondeig
- Dinàmica de grups
- Gestió d'incidències, suggeriments i reclamacions

Metodologia. Per a què els resultats obtinguts en els estudis d'opinió i valoració dels abonats puguin considerar-se fiables, cal que el seu plantejament i aplicació segueixi els següents passos:

- Determinació dels objectius de la investigació.
- Segmentació de la cartera de clients.
- Determinació de la mostra d'estudi.
- Determinació de la tècnica.
- Disseny dels qüestionaris.
- Disseny de la metodologia d'aplicació i anàlisi. Cal definir el moment i el canal d'aplicació.

El **Servei d'Atenció al Client** ha de tenir present quins són els seus objectius:

- Augmentar el nombre d'usuaris
- Obtenir resultats positius en les enquestes de satisfacció dels clients
- Minimitzar les baixes
- Augmentar el nivell de fidelitat dels abonats
- Augmentar la participació en els programes i les activitats
- Arribar al nivell de rendibilitat social i econòmica marcat
- Assolir els estàndards de confort i qualitat determinats

Tots aquests objectius tenen a veure de forma directe amb l'atenció al client i la capacitat del personal per saber vendre a través de la seva actuació els serveis i programes.

El decàleg del bon professional del servei d'atenció a l'usuari

- Assegurar-se de què hem dotat tot allò que se'ns demanava
- Fer que el client hagi estat còmode i bé
- No oblidar preguntar-li si tot ha estat correcte

- Recomenar alguna activitat
- Tenir bon humor
- Dir "si us plau" quan donem la factura
- Donar les gràcies
- Somriure
- Saludar
- Acomiadar-se

El decàleg del nostre estil d'atenció al client

- Dominar les reaccions
- Ser agradable
- Fer-se seu el problema del client
- Ser educat, cortès i previsor
- Estar atent al comportament del client
- Personalitzar la seva prestació
- Assegurar la satisfacció del client
- Propassar i aconsellar
- Treballar en equip
- Sorprendre el client amb la nostra eficàcia i el nostre comportament

Procediment d'acollida

El primer contacte de l'usuari amb el centre és determinant. Pot incitar a la confiança o, al contrari, a una reacció de defensa.

Quan un client arriba per primera vegada al complex esportiu té:

- Necessitat de ser vist
- Necessitat de ser acollit
- Necessitat de ser orientat
- Necessitat de estar còmode

ZONA DE CONSERGERIA - OFICINES

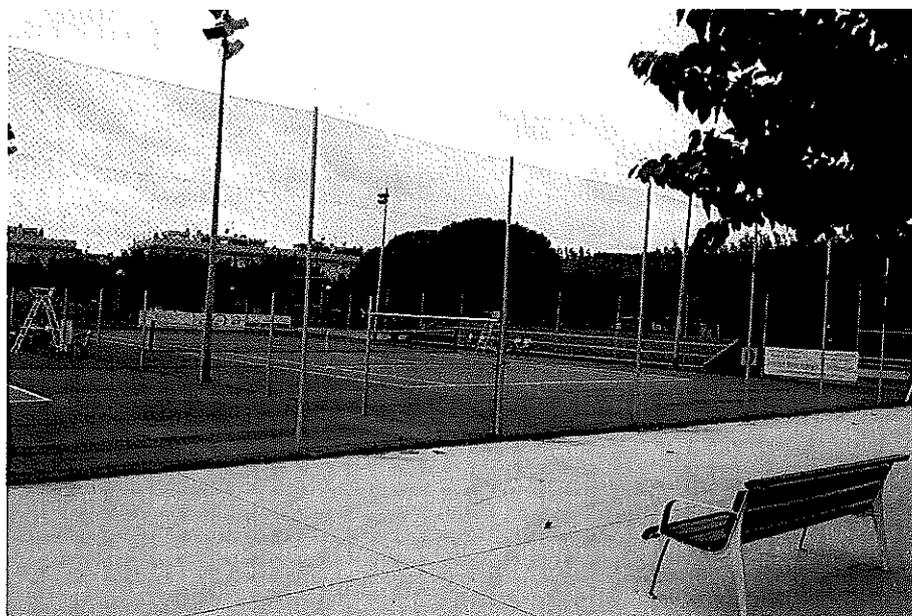


ZONA DE CONSERGERIA - OFICINES



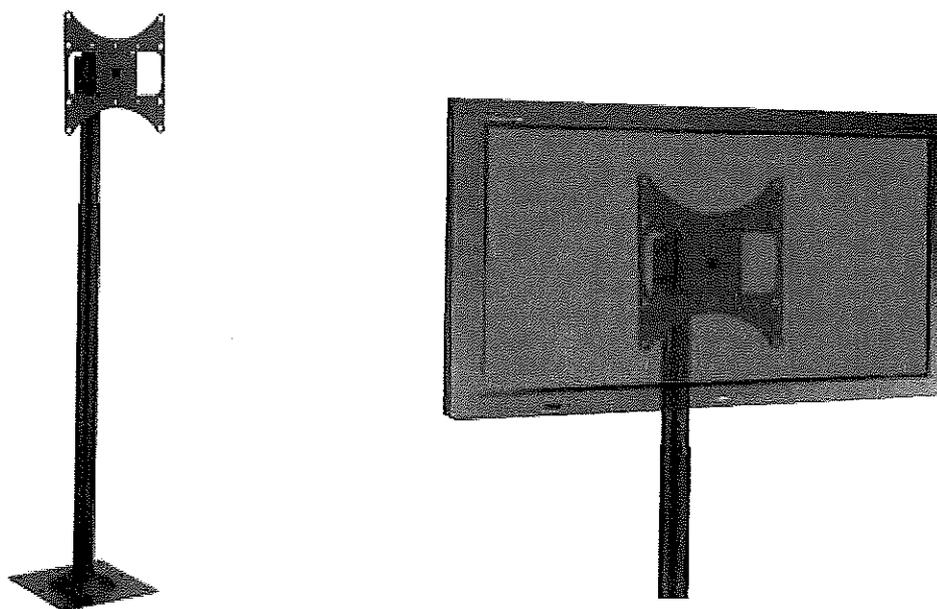
PISTES DE TENNIS I PÀDEL

El personal de consergeria gestiona les reserves de les pistes de tennis i padel del complex esportiu.



INFORMACIÓ AL USUARI

A consergeria hem col·locat un televisor amb la finalitat d'informar a tots el public que acudeix a la instal·lació del centre, quan està obert i també quan està tancada, ja que la pantalla es gira cap a l'exterior de les oficines i permet que els usuaris vegin la informació que es mostre per pantalla.

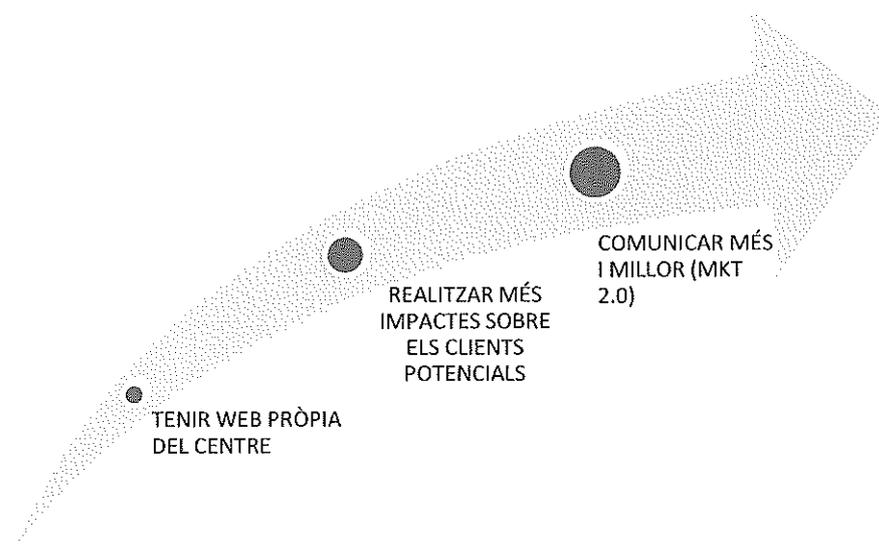


CAPTACIÓ D'USUARIS POTENCIALS

Safis Sports proposa una serie d'accions que podrien ser útils per a arribar a més usuaris potencials de la instal·lació en el cas de que fos necessari.

NOTA: Aquestes accions només es realitzarien en el cas de que l'ajuntament hi estigui interessat i estigui disposata pagar aquestes accions que són complementaries.

1-CREACIÓ D'UN PLA DE MÀRKETING I COMUNICACIÓ:



TENIR WEB PRÒPIA DEL CENTRE

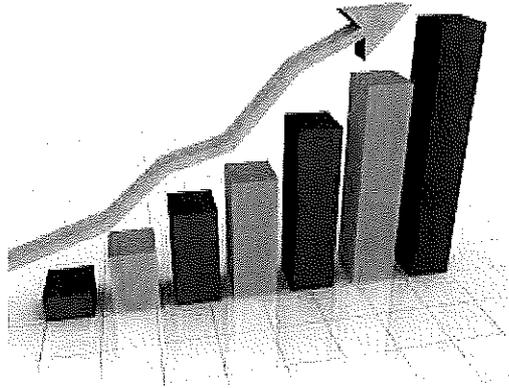
REALITZAR MÉS IMPACTES SOBRE ELS CLIENTS POTENCIALS

COMUNICAR MÉS I MILLOR (MKT 2.0)

2-ESTUDI DE PRACTICA ESPORTIVA COMPETÈNCIA I CONEIXEMENT DE L'ENTORN

Safis Sports realitzarà un estudi de practica esportiva, que inclou un estudi de població, de la competència, de l'oferta i la demanda de practicants d'esport a l'àrea d'influència on es troben les tres instal·lacions.

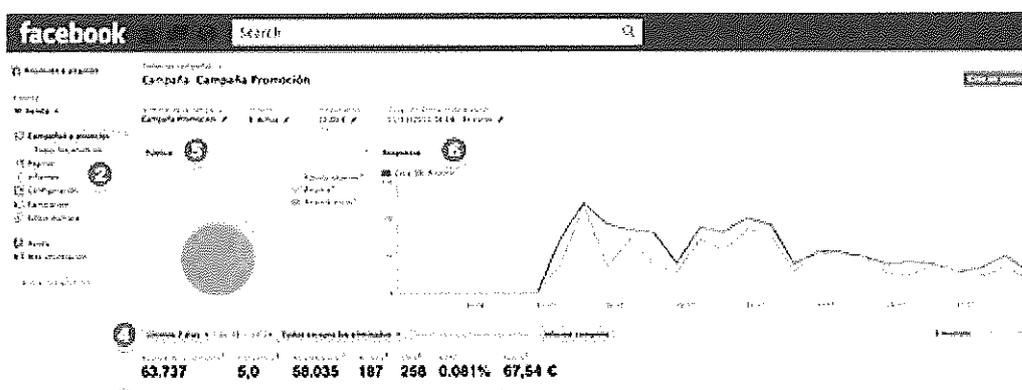
Aquest estudi es clau per determinar una estratègia de comercialització dels serveis de cadascuna de les instal·lacions per separat i sense que competeixin entre elles,



3-CREACIÓ DE LA PÀGINA DE FACEBOOK DEL COMPLEX ESPORTIU

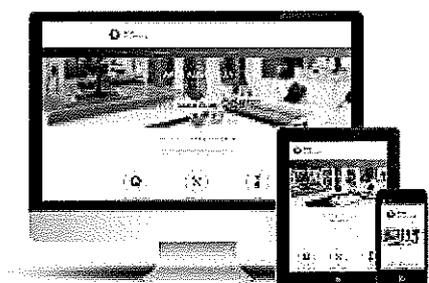
COM HO FAREM? A TRAVÉS DEL MKT 2.0

Una bona opció per arribar a tots els ciutadans de la població que son els usuaris potencials del poliesportiu és la de realitzar un anunci per promocionar la pàgina dins d'aquest públic. D'aquesta manera les publicacions serien vistes per molta més gent amb una gran segmentació per edat, població, sexe, etc...



4-CREACIÓ DE LA PÀGINA WEB PRÒPIA DEL COMPLEX ESPORTIU DE CUBELLES

Desde Safis Sports es vol realitzar una pàgina web pròpia de cada instal·lació on els usuaris puguin tenir tota la informació del centre d'una forma més atractiva, visual i centralitzada.



Tots aquestes propostes de Safis Sports tenen com a objectiu millorar-la comunicació amb els usuaris actuals i captar-ne de nous. Això podria significar un augment d'usuaris i també d'ingressos.

Safis Sports disposa de la capacitat tècnica per realitzar aquestes accions, tot i que lògicament Safis Sports hauria de facturar aquestes accions fora del preu del concurs.

**DESCRIPCIO DEL
PLA D'ACTUACIO EN
CAS D'EMERGÈNCIA I
ACCIDENT
SAFIS SPORTS, S.L.**

**CENTRO DE TRABAJO: POLIESPORTIU MUNICIPAL DE CUBELLES
AV. ONZE DE SETEMBRE, S/N, 08880 CUBELLES, BARCELONA**

1. INTRODUCCION	28
2. EMPLAZAMIENTO	31
3. DESCRIPCION CONSTRUCTIVA. USO Y OCUPACION	31
4. MEDIOS EXTERIORES DE PROTECCION	32
5. INVENTARIO DE RIESGOS DE INCENDIO	32
5.1. Corriente Eléctrica	32
6. EVALUACION DEL RIESGO	32
7. VIAS DE EVACUACION	33
7.1. Condiciones de evacuación	33
7.2. Señalización de las vías de evacuación	33
7.3. Instalación de alumbrados de emergencia	33
7.4. Comunicaciones verticales	34
7.4.1. Escaleras	34
7.4.2. Salidas al exterior	34
7.5. Valoración de las vías de evacuación.	35
8. MEDIOS DE PROTECCION	36
8.1. Instalaciones de protección contra incendios	36
8.1.1. Instalaciones de detección y alarma	36
8.1.2. Instalación de extinción	37
9. MEDIOS DE COMUNICACIÓN (SISTEMA DE AVISO DE EMERGENCIA).	39
10. CENTRO DE CONTROL (C.C.)	39
11. ZONA DE REAGRUPAMIENTO DEL PERSONAL	39
12. EQUIPOS DE EMERGENCIA.	40
13. EVACUACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	41
14. PERSONAL ESPECIALMENTE SENSIBLE:	42
15. IMPLANTACION	43
16. MANTENIMIENTO.	43
16.1. Medios técnicos.	43
16.2. Medios humanos; formación.	50
17. QUE HACER ANTE LA POSIBILIDAD DE QUE SE PRODUZCA UNA EMERGENCIA.	50
17.1. Actuación en caso de incendio	50
17.2. Actuación en caso de accidente	51
18. ANEXOS	53

INTRODUCCION

La elaboración del presente Plan de Emergencia viene motivado por el cumplimiento por parte de la empresa del artículo 20 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, en el que se establece la obligatoriedad de que todo centro de trabajo prevea las situaciones de emergencia, evalúe los medios de protección existentes y las condiciones de evacuación para garantizar la integridad física de las personas, de ahí que se ha procedido por parte de **SAFIS SPORTS** a elaborar las Medidas de Emergencia del **Poliesportiu Municipal de Cubelles**

ubicado en Av. Onze de Setembre, s/n, 08880 Cubelles, Barcelona, a raíz de la visita efectuada con fecha 14/09/16, por D.: EDUARD ARBOS BORRAS.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995, de 8 de noviembre regula en su artículo 20, capítulo III, "Derechos y Obligaciones" las actuaciones frente a emergencias:

El empresario, teniendo en cuenta el tamaño y la actividad de la empresa, así como la posible presencia de personas ajenas a la misma, deberá analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores, designando para ello al personal encargado de poner en práctica estas medidas y comprobando periódicamente, en su caso, su correcto funcionamiento. El citado personal deberá poseer la formación necesaria, ser suficiente en número y disponer del material adecuado, en función de las circunstancias antes señaladas.

Para la aplicación de las medidas adoptadas, el empresario deberá organizar las relaciones que sean necesarias con servicios externos a la empresa, en particular en materia de primeros auxilios, asistencia médica de urgencia, salvamento y lucha contra incendios, de forma que quede garantizada la rapidez y eficacia de las mismas.

El presente documento tiene por objeto la definición y el asesoramiento para la implantación de unas Medidas de Emergencia que optimice los medios humanos y materiales disponibles para prevenir y actuar ante las situaciones de emergencia que se pueden presentar, teniendo en cuenta para su desarrollo y elaboración, los criterios técnicos que establece el Documento Básico SI "Seguridad en caso de incendio" y el Documento Básico SU "Seguridad de Utilización" del código técnico de la Edificación publicado por el R.D. 314/2006, de 17 de marzo, la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales Ley 31/1995, de 8 de noviembre y la Norma Básica de Autoprotección publicada por el R.D.393/2007, de 23 de marzo, cuando sea de aplicación.

La empresa deberá implantar las medidas preventivas propuestas en este plan de emergencias y verificar las condiciones estructurales de resistencia al fuego por medio de un técnico competente (arquitecto o arquitecto técnico) para garantizar una evacuación en condiciones de seguridad de todos los trabajadores o visitantes presentes en sus instalaciones, teniendo en cuenta que cualquier plan de actuación frente a una situación de emergencia presenta siempre una secuencia de sucesos: alarma, intervención o control de dicha situación y evacuación o desalojo de la edificación, y para ello deberá:

- a) Conocer los edificios y sus instalaciones, analizando la peligrosidad de sus distintos sectores, así como los medios de protección disponibles.
- b) Garantizar la fiabilidad de todos los medios de evacuación y protección.
- c) Prevenir las causas de la emergencia.
- d) Disponer de personas organizadas, formadas y adiestradas que garanticen rapidez y eficacia en las acciones a emprender para el control de las emergencias.
- e) Tener informados a todos los ocupantes del edificio de como deben actuar ante una emergencia y en condiciones normales adoptar medidas para su prevención.

, siguiendo el esquema general de actuación siguiente:

PLAN DE EMERGENCIA :

Fase inicial : PLAN DE ALARMA: Activa el Plan de Emergencia y moviliza los recursos necesarios, en función del nivel de alarma, según se trate de:

- **Alerta :** Situación de "conato de emergencia" o primer aviso que requiere evaluar la situación
- **Alarma parcial:** Situación que requiere la actuación de los Equipos de Intervención
- **Alarma general/total:** Situación grave o de peligro que requiere proceder a la evacuación de la edificación o recinto.

Fases posterior: PLAN DE INTERVENCIÓN y/o PLAN DE EVACUACIÓN según proceda en función de cada situación manifiesta diferenciándose entre:

PLAN DE INTERVENCIÓN: Prevé las actuaciones que corresponde ejecutar, con los recursos humanos y materiales disponibles, sobre los distintos supuestos de emergencia que se han previsto:

- Incendio
- Amenaza de Bomba
- Accidente
- Accidente medioambiental

PLAN DE EVACUACIÓN: Determina el conjunto de instrucciones a seguir para el desalojo parcial o total del recinto/edificación estableciendo:

- Señal de alarma
- Itinerarios
- Operaciones de salida
- Puntos de reunión en el exterior y recuento de las personas evacuadas
- Normas de conducta
- Información y simulacro

EMPLAZAMIENTO

El centro de trabajo objeto del presente informe sobre medidas de emergencia se halla ubicado en Casals, 39 Bajo de Barcelona (Barcelona)

DESCRIPCION CONSTRUCTIVA. USO Y OCUPACION

Uso principal: **Espectaculos y locales de reunión (pública concurrencia)**

PLANTA	S(m2)
Planta OFICINAS:	200
Planta PAVELLON ANTIGUO:	400
Planta PAVELLON NUEVO:	400
Planta CAMPO DE FUTBOL ARENA:	4050
Planta CAMPO DE FUTBOL CESPED:	4050

Total: **9100**

Altura evacuación: 7

Ocupación: 550

MEDIOS EXTERIORES DE PROTECCION

PARQUE DE BOMBEROS

AV DE FRANCESC MACIA, 134, 08800 VILANOVA I LA GELTRU

Distancia al edificio: 6,7km

Tiempo aproximado de llegada: 11 MINUTOS

CENTRO HOSPITALARIO

CAP CUBELLES, C/ MOSSEN MIQUEL CORTI, 0880 CUBELLES

Distancia al edificio: 2km

Tiempo aproximado de llegada: 5 MINUTOS

INVENTARIO DE RIESGOS DE INCENDIO

Las posibles causas productoras del fuego en la empresa son:

CORRIENTE ELÉCTRICA

La sobretensión y sobreintensidad de una corriente eléctrica da lugar al calentamiento de los cables conductores, con peligro de combustión de su envoltura aislante. También las chispas por conexiones y desconexiones de aparatos eléctricos dan con frecuencia lugar a incendios, por la presencia de gases combustibles procedentes de posibles e inadvertidas fugas. (Como medida preventiva hay que realizar una periódica vigilancia y mantenimiento adecuado).

EVALUACION DEL RIESGO

Dado que para los establecimientos de carácter no industrial no existe una metodología establecida por ninguna legislación vigente, se empleará la establecida de acuerdo con la Guía para le desarrollo de Plan de Emergencia contra incendios y de evacuación en los locales y edificios, "Plan de Autoprotección" aprobado por la Orden de 29 de Noviembre de 1984, para evaluar el riesgo de incendio en función de la ocupación, actividad, superficie y altura de los edificios, utilizando las tablas incluidas en sus anexos:

Uso: Espectaculos y locales de reunión (pública concurrencia)

Condición: Edificios cuya ocupación no sea superior a 700.

Grupo 1

RIESGO MEDIO

VÍAS DE EVACUACIÓN

CONDICIONES DE EVACUACIÓN

Las condiciones de evacuación deben adecuarse a lo establecido en el Código Técnico de la Edificación DB SI-3.

La anchura libre de pasillos y escaleras destinados a evacuación será de al menos un metro.

Es esencial un movimiento ordenado del personal por las vías previstas como salidas de emergencia, éstas deben estar señalizadas, iluminadas con luces de emergencia y es muy importante que en todo momento las vías de evacuación y las salidas estén libres de obstáculos.

En ningún caso se usarán aparatos elevadores para evacuar la empresa en caso de emergencia.

SEÑALIZACIÓN DE LAS VÍAS DE EVACUACIÓN

Será necesario, tal y como indica el Real Decreto 485/1997, de 14 de abril sobre disposiciones mínimas de Señalización de seguridad y salud en el trabajo, colocar luces de emergencia y señales que indiquen la salida, para los casos en los que por ausencia de iluminación natural o artificial o por la gran acumulación de humos, el personal pueda quedar desorientado y no saber hacia qué dirección encaminarse.

INSTALACIÓN DE ALUMBRADOS DE EMERGENCIA

La instalación será fija, estará provista de fuente propia de energía y debe entrar automáticamente en funcionamiento al producirse un descenso de la tensión de alimentación por debajo del 70 % de su valor nominal.

La instalación cumplirá durante 1 hora, como mínimo, a partir del instante en que tenga lugar el fallo. Y proporcionará una iluminancia de 1 lux, como mínimo, en el nivel del suelo en los recorridos de evacuación, medida en el eje de pasillos y escaleras, y en todo punto cuando dichos recorridos discurran por espacios distintos de los citados.

La iluminancia será, como mínimo, de 5 lux en los puntos en los que estén situados los equipos de las instalaciones de protección contra incendios que exijan utilización manual y en los cuadros de distribución del alumbrado.

COMUNICACIONES VERTICALES

ESCALERAS

Las escaleras que se empleen como vía de evacuación deberán ser protegidas según DB SI, si la altura de evacuación supera los siguientes valores:

Escaleras para evacuación descendente:	14 m. (1)
	Planta baja + 1ª (2)
	10 m. (3)
Escaleras para evacuación ascendente:	6 m.

Residencial vivienda, administrativo, docente

Residencial público

Comercial, pública concurrencia, hospitalario

No se admiten escaleras para evacuación no protegidas en los aparcamientos y en las zonas de hospitalización de los edificios de uso hospitalario.

SALIDAS AL EXTERIOR

En general los ocupantes de un determinado ámbito (zona, recinto, planta de piso o planta de salida del edificio) deben disponer de más de una salida del mismo, ante la eventualidad de que una única salida o bien el recorrido hasta ella, puedan quedar inutilizados en caso de incendio.

No obstante podrán contar con una única salida si se cumplen las siguientes condiciones:

- La ocupación no excede de 100 personas en general, o de 50 personas, en caso de evacuación ascendente de más de 2 metros o de tratarse de una escuela infantil, de primaria o de secundaria.
- La ocupación total en edificios de uso residencial vivienda no excede de 500 personas.
- La longitud de los recorridos de evacuación hasta una salida de planta no excede de 25 metros en general, de 35 metros en uso aparcamiento o de 50 metros en caso que la salida comunique con un espacio exterior seguro y la ocupación no exceda de 25 personas.

- La altura de evacuación de la planta no excede de 28 metros, excepto en uso residencial público, en cuyo caso es, la segunda planta por encima de la de salida del edificio.

No se admite una única salida en plantas de hospitalización o de tratamiento intensivo, o salas o unidades para pacientes cuya superficie sea mayor de 90 m².

En caso de contar con varias salidas, la longitud del recorrido no superará los 50 metros, excepto en uso residencial, en cuyo caso no excederá de 35 metros y en plantas de hospitalización en uso hospitalario y plantas de escuela infantil o enseñanza primaria, en cuyo caso no superará los 30 metros.

Ubicación	Tipo	Zona/Lugar donde desemboca	Sentido evacuación (Sí ó No)	Anchura (cm)
SALIDA PASILLO CAMPO NUEVO	PUERTA ABATIBLE	ISLA CENTRAL COMPLEJO	Sí	200
SALIDA PASILLO PAVELLON NUEVO	PUERTA DOBLE DE CRISTAL CON SENSORES	ISLA CENTRAL COMPLEJO	Sí	200
SALIDA PASILLO PAVELLON VIEJO	PUERTA DOBLE	ISLA CENTRAL COMPLEJO	Sí	200
SALIDA PASILLO OFICINAS	PUERTA ABATIBLE	ISLA CENTRAL COMPLEJO	Sí	150

La anchura mínima de las puertas y pasos será de 80 cm., excepto en usos hospitalarios, donde el mínimo será 105cm. La anchura de las hojas de las puertas de tipo abatible estará entre 60 y 120cm.

Será obligatorio que las puertas abran en el sentido de la evacuación cuando se prevea su uso para más de 100 personas o 200 si el uso es Residencial Vivienda. También se requerirá en caso de un recinto con una ocupación superior a 50 personas.

VALORACIÓN DE LAS VÍAS DE EVACUACIÓN.

Las vías de evacuación existentes se consideran ADECUADAS.

MEDIOS DE PROTECCION

INSTALACIONES DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

Con el fin de que los medios de protección instalados en la empresa sean realmente efectivos, es necesario que el usuario conozca el funcionamiento de los mismos y las medidas a ejecutar en cada uno de los casos concretos de alarma de incendio

También se indican los medios de protección con los que debería contar la empresa de acuerdo con el Código Técnico de la edificación DB SI-4.

INSTALACIONES DE DETECCIÓN Y ALARMA

Una instalación de detección contra incendios tiene como objetivo el señalar, lo más pronto posible, el nacimiento de un incendio, evitando falsas alarmas, a fin de permitir la puesta en marcha de las medidas adecuadas para la lucha contra el fuego.

Con el fin de que una instalación de este tipo sea realmente efectiva, es necesario que el usuario conozca el funcionamiento de la misma y las medidas a ejecutar en cada uno de los casos concretos de alarma de incendio.

Una instalación de detección automática de incendios está compuesta por una serie de elementos que supervisan y están dispuestos a transmitir, bien sea manual o automáticamente, el estado en que se encuentran las zonas protegidas del edificio.

SISTEMAS AUTOMÁTICOS DE DETECCIÓN DE INCENDIO

Sector	Existen	Requerido
CAMPO DE FUTBOL	No	No
OFICINA	No	No
PAVELLON NUEVO	Sí	Sí
PAVELLON VIEJO	Sí	Sí

SISTEMAS MANUALES DE ALARMA DE INCENDIO

Sector	Existen	Requerido
CAMPO DE FUTBOL	No	No
OFICINA	Sí	Sí
PAVELLON NUEVO	Sí	Sí
PAVELLON VIEJO	Sí	Sí

INSTALACIÓN DE EXTINCIÓN

INSTALACIÓN DE EXTINTORES PORTÁTILES

En todo el establecimiento se dispondrán extintores en número suficiente para que el recorrido real desde cualquier origen de evacuación hasta un extintor no supere los 15 m.

Los extintores se dispondrán de forma tal que puedan ser utilizados de manera rápida y fácil; siempre que sea posible, se situarán en los paramentos de forma tal que el extremo superior del extintor se encuentre a una altura sobre el suelo menor que 1,70 m. Para evitar que el extintor entorpezca la evacuación, es recomendable su colocación en ángulos muertos.

Deberá señalizarse su ubicación todos los extintores portátiles, según R.D. 485/97 del 14 de Abril.

En toda la empresa se disponen extintores de acuerdo con la siguiente distribución:

SECTOR	EFICACIA	AGENTE EXTINTOR	PESO CARGA (Kg)	CANT	SUF
OFICINA	21A 113B	POLVO ABC	6	1	Sí
OFICINA	34B	POLVO ABC	5	1	Sí
PAVELLON NUEVO	21A 113B	POLVO ABC	6	7	Sí
PAVELLON VIEJO	21A 113B	POLVO ABC	6	7	Sí
PAVELLON VIEJO	34B	CO2	5	1	Sí
CAMPO DE FUTBOL	21A 113B	POLVO ABC	6	4	Sí
CAMPO DE FUTBOL	34B	CO2	5	1	Sí

BOCAS DE INCENDIO EQUIPADAS (BIE'S)

La empresa dispone de BIE en los siguientes sectores:

Sector	Req.	Tipo	Cantidad	Suficientes
OFICINA	No	25 mm	1	Sí
PAVELLON NUEVO	Sí	25 mm	3	Sí
PAVELLON VIEJO	Sí	25 mm	3	Sí
CAMPO DE FUTBOL	No	25 mm / 45 mm	0	-

HIDRANTES

Existen	Requerido
Sí	Sí

Los hidrantes de la red pública pueden tenerse en cuenta a efectos de cumplimiento de las dotaciones indicadas en el punto anterior. En cualquier caso, los hidrantes que protejan a un edificio deberán estar razonablemente repartidos por su perímetro, ser accesibles para los vehículos del servicio de extinción de incendios y, al menos, uno de ellos debe estar situado a no más de 100 m de distancia de un acceso al edificio.

COLUMNA SECA

Existen	Requerido
No	No

ROCIADORES AUTOMÁTICOS DE AGUA

Sector	Existen	Requerido
OFICINA	Sí	Sí
PAVELLON NUEVO	Sí	Sí
PAVELLON VIEJO	Sí	Sí
CAMPO DE FUTBOL	No	No

MEDIOS DE COMUNICACIÓN (SISTEMA DE AVISO DE EMERGENCIA).

Para las acciones a emprender ante una determinada emergencia se debe de adoptar un sistema de comunicación. Se distinguen las siguientes acciones adoptadas en la empresa:

- **LA ALERTA CON EL EXTERIOR:** Se adopta la comunicación vía telefónica para comunicarse con los Servicios de Protección Exteriores (Bomberos, Asistencia médica, etc)..
- **LA ALERTA CON EL INTERIOR:** Se adopta la comunicación vía personal, pulsadores de emergencia, y vía telefónica, para comunicarse con el personal de la empresa..
- **LA ALARMA DE EVACUACION:** Se adopta la comunicación mediante los pulsadores de alarma para avisar y alertar a los usuarios/as del centro deportivo, ante la posibilidad de que se tenga que evacuar el edificio..

CENTRO DE CONTROL (C.C.)

En toda empresa debe establecerse un Centro de Control, donde se centraliza la información y toma de decisiones durante una emergencia.

En el centro de control deberán estar los números de teléfono importantes y, en general, toda la información necesaria durante una emergencia. Estas listas deben ser revisadas anualmente y en ellas se indicarán los teléfonos internos y externos.

Según las características de las instalaciones el Centro de Control (C.C) se ubicará en ZONA DE OFICINAS (ENTRADA OFICINAS).

ZONA DE REAGRUPAMIENTO DEL PERSONAL

En la ZONA de REAGRUPAMIENTO se comprobará si está todo el personal, para intentar detectar, por ausencia, la existencia de posibles víctimas o personal atrapado que hubiera que rescatar.

Cuando se de la orden de evacuación por el sistema de comunicación adoptado en la empresa todo el personal de la misma acudirá a las Zonas de Reagrupamiento.

LA ZONA DE REAGRUPAMIENTO se sitúa en CAMPO DE FUTBOL DE ARENA se designará una persona encargada de comprobar la presencia o ausencia del personal de la empresa.

EQUIPOS DE EMERGENCIA.

Los Equipos de Emergencia constituyen el conjunto de personas especialmente entrenados y organizados para la prevención y actuación en accidentes dentro del ámbito del establecimiento.

La misión fundamental de prevención de estos equipos es tomar todas las precauciones útiles para impedir que se reúnan las condiciones que puedan originar un accidente.

Para ello, deberán:

- a) Estar informados del riesgo de incendio.
- b) Señalar las anomalías que detecten y verificar que sean subsanadas.
- c) Conocer la existencia y operación de los medios materiales disponibles.
- d) Estar capacitado para suprimir, sin demora, las causas que puedan provocar cualquier anomalía.
- e) Combatir el fuego desde que se descubre, mediante:
 - La alerta a los ocupantes del establecimiento.
 - La aplicación de las consignas para medidas de emergencia.
 - La utilización de los medios de extinción.

EQUIPOS	FUNCION	PERSONAS DESIGNADAS
Jefe de Emergencia	<ul style="list-style-type: none"> • Asumir el mando máximo de la emergencia. • Dirigirse al centro de control para definir en todo momento las acciones que se deben llevar a cabo cuando se desencadene un siniestro. 	ALEJANDRO FERNANDEZ

EQUIPOS	FUNCION	PERSONAS DESIGNADAS
Equipo de Alarma y Evacuación	<ul style="list-style-type: none"> Serán los encargados de dirigir la evacuación de todo el personal, tanto trabajadores de la actividad como posibles clientes o visitas, hacia las salidas de emergencia establecidas cuando así lo ordene el máximo responsable. 	ENRIQUE SOTO ESTEBAN ELIZAMA JOSE BORRALLO MONTSE FERNANDEZ
Jefe de Intervención	<ul style="list-style-type: none"> Actuará en el punto de la emergencia, en el que valorará y clasificará dicha emergencia y asumirá la dirección y coordinación de los equipos de intervención, informando al Jefe de Emergencia en el centro de control de la evolución de la misma. 	JOSEP MARTI

EVACUACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad siempre y cuando sea posible (es decir, siempre que no se trate de personal ajeno a la empresa) deben estar identificadas y localizadas siendo conocedores de ellos los Equipo de Alarma y Evacuación (E.A.E.) encargado del desalojo del área.

Una vez producida la situación de emergencia que requiera de la evacuación, el E.A.E. deberá comprobar la presencia de alguna persona que necesite su ayuda y actuar según su discapacidad:

13.1. Personas con discapacidades visuales

- Situarse delante del invidente y pedirle que apoye una mano en nuestro hombro.
- Formar una hilera en caso de que haya más de una persona invidente, e intentar que un compañero se sitúe al final de la misma.
- Guiarle al espacio exterior indicándole verbalmente todos los obstáculos que se encuentren por el camino (escalones, muebles, etc.).

13.2. Personas con discapacidades auditivas

- Tocar a la persona en el hombro para conseguir su atención.
- Potenciar los avisos visuales.
- Nunca tener las manos delante de la boca. Intentar no tener chicles ni cigarrillos en la boca.
- Comunicar al discapacitado con un mensaje corto las acciones que debe realizar.
- Comunicarse con señas.

13.3. Personas con discapacidad intelectual

Son quizá las personas que requieren más ayuda para su evacuación, puesto que sus limitaciones en las habilidades sociales y en la comprensión pueden dificultar el desarrollo de una evacuación y convertirla en un riesgo añadido.

Se tendrá en cuenta que:

- Pueden tener dificultades de ubicación y de orientación espacial, por lo que será necesario acompañarle en el recorrido de evacuación hasta un lugar seguro.
- Se debe dar la información de manera sencilla, sin usar términos que no pueda entender. Además, se debe ser paciente, dirigiéndose a ellos en un tono normal para no acrecentar su nerviosismo.

13.4. Personas con movilidad reducida o heridos

- Se comprobará la posibilidad de acompañar al discapacitado hasta la salida desplazándose él por sus propios medios (será necesario un solo socorrista).
- En caso de ser necesario movilizarle, se precisarán dos personas.

Para ello, se optará por el método de evacuación más adecuado en función de la capacidad física de los socorristas.

PERSONAL ESPECIALMENTE SENSIBLE:

De acuerdo con la legislación vigente, se tendrán en cuenta en la evaluación de riesgos del centro de trabajo, todas aquellas características conocidas de los trabajadores que los conviertan en especialmente sensibles frente a los riesgos y situaciones de emergencia que se puedan producir.

Para ello se elaborará en cada caso un protocolo específico de actuación de acuerdo con el anexo "Ficha de evacuación de personal especialmente sensible".

IMPLANTACION

La finalidad es crear un programa de implantación de todos los puntos tratados en este documento, desde la adecuación de los medios materiales existentes (instalaciones generales, vías de evacuación, señalización, alumbrados especiales, sistemas de protección contra incendios, comunicaciones y transmisión de alarma, etc.), hasta los medios humanos.

Será responsabilidad del titular de la actividad la implantación de las medidas de emergencia, según los criterios establecidos.

Los trabajadores del establecimiento deberán participar activamente en las medidas de Emergencia.

Uno de los aspectos de mayor importancia en la implantación de las medidas de Emergencia es la realización de simulacros de emergencia. En los simulacros periódicos se procurará la puesta en práctica de las medidas de Emergencia y la evacuación del establecimiento. Los objetivos que se persiguen con la realización de los simulacros son los siguientes:

- a) Entrenamiento de los componentes de los equipos de autoprotección en las funciones previstas para ellos en las medidas de Emergencia, así como del personal que, en caso de necesidad, deba ser evacuado.
- b) Detección de posibles circunstancias no tenidas en cuenta en el desarrollo de las funciones a realizar.
- c) Comprobación del correcto funcionamiento de algunos de los medios existentes, como los de comunicaciones, extintores etc.

Debe asignarse a cada trabajador las funciones que deberá desempeñar en caso de emergencia. Se les entregará a cada uno una ficha donde se indica claramente lo que han de hacer durante la situación de emergencia. El empresario deberá conservar registro de entrega de dicha documentación.

MANTENIMIENTO.

MEDIOS TÉCNICOS.

Las instalaciones, tanto de protección contra incendios como las que son susceptibles de ocasionarlo, serán sometidas a las condiciones generales de mantenimiento y uso establecidas

en la legislación vigente (R.D. 1942/1993 de 5 de noviembre) y las condiciones indicadas por el fabricante y/o instalador de los equipos.

Operaciones a realizar por personal de una empresa mantenedora autorizada, o bien, por el personal del usuario o titular de la instalación:

Equipo o sistema	CADA TRES MESES	CADA SEIS MESES
Bocas de incendio equipadas (BIE)	<p>Comprobación de la buena accesibilidad y señalización de los equipos.</p> <p>Comprobación por inspección de todos los componentes, procediendo a desenrollar la manguera en toda su extensión y accionamiento de la boquilla caso de ser de varias posiciones.</p> <p>Comprobación, por lectura del manómetro, de la presión de servicio.</p> <p>Limpieza del conjunto y engrase de cierres y bisagras en puertas del armario.</p>	
Extintores de incendio	<p>Comprobación de la accesibilidad, señalización, buen estado aparente de conservación.</p> <p>Inspección ocular de seguros, precintos, inscripciones, etc.</p> <p>Comprobación del peso y presión en su caso.</p> <p>Inspección ocular del estado externo de las partes mecánicas (boquilla, válvula, manguera, etc.).</p>	
Hidrantes	<p>Comprobar la accesibilidad a su entorno y la señalización en los hidrantes enterrados.</p> <p>Inspección visual comprobando la estanquidad del conjunto.</p> <p>Quitar las tapas de las salidas, engrasar las roscas y comprobar el estado de las</p>	<p>Engrasar la tuerca de accionamiento o rellenar la cámara de aceite del mismo.</p> <p>Abrir y cerrar el hidrante, comprobando el funcionamiento correcto de la válvula principal y del sistema de drenaje.</p>

Equipo o sistema	CADA TRES MESES	CADA SEIS MESES
Sistema manual de alarma de incendios	<p>juntas de los racores.</p> <p>Comprobación de funcionamiento de la instalación (con cada fuente de suministro).</p> <p>Mantenimiento de acumuladores (limpieza de bornas, reposición de agua destilada, etc.).</p>	
Sistemas automáticos de detección y alarma de incendios	<p>Comprobación de funcionamiento de las instalaciones (con cada fuente de suministro).</p> <p>Sustitución de pilotos, fusibles, etc., defectuosos.</p> <p>Mantenimiento de acumuladores (limpieza de bornas, reposición de agua destilada, etc.).</p>	
Sistemas de abastecimiento de agua contra incendios	<p>Verificación por inspección de todos los elementos, depósitos, válvulas, mandos, alarmas motobombas, accesorios, señales, etc.</p> <p>Comprobación de funcionamiento automático y manual de la instalación de acuerdo con las instrucciones del fabricante o instalador.</p> <p>Mantenimiento de acumuladores, limpieza de bornas (reposición de agua destilada, etc.).</p> <p>Verificación de niveles (combustible, agua, aceite, etcétera).</p> <p>Verificación de accesibilidad a elementos, limpieza general, ventilación de salas de bombas, etc.</p>	<p>Accionamiento y engrase de válvulas.</p> <p>Verificación y ajuste de prensaestopas.</p> <p>Verificación de velocidad de motores con diferentes cargas.</p> <p>Comprobación de alimentación eléctrica, líneas y protecciones.</p>
Sistemas fijos de extinción: - Rociadores de agua.	Comprobación de que las boquillas del agente extintor o rociadores están en buen estado y libres de obstáculos	

Equipo o sistema	CADA TRES MESES	CADA SEIS MESES
<ul style="list-style-type: none"> - Agua pulverizada. - Polvo. - Espuma. - Agentes extintores gaseosos. 	<p>para su funcionamiento correcto.</p> <p>Comprobación del buen estado de los componentes del sistema, especialmente de la válvula de prueba en los sistemas de rociadores, o los mandos manuales de la instalación de los sistemas de polvo, o agentes extintores gaseosos.</p> <p>Comprobación del estado de carga de la instalación de los sistemas de polvo, anhídrido carbónico, o hidrocarburos halogenados y de las botellas de gas impulsor cuando existan.</p> <p>Comprobación de los circuitos de señalización, pilotos, etc., en los sistemas con indicaciones de control.</p> <p>Limpieza general de todos los componentes.</p>	

Operaciones a realizar por el personal especializado del fabricante o instalador del equipo o sistema o por el personal de la empresa mantenedora autorizada:

Equipo o sistema	CADA AÑO	CADA CINCO AÑOS
<p>Bocas de incendio equipadas (BIE)</p>	<p>Desmontaje de la manguera y ensayo de ésta en lugar adecuado.</p> <p>Comprobación del correcto funcionamiento de la boquilla en sus distintas posiciones y del sistema de cierre.</p> <p>Comprobación de la estanquidad de los racores y manguera y estado de las juntas.</p> <p>Comprobación de la</p>	<p>La manguera debe ser sometida a una presión de prueba de 15 kg/cm².</p>

Equipo o sistema	CADA AÑO	CADA CINCO AÑOS
Extintores de incendio	<p>indicación del manómetro con otro de referencia (patrón) acoplado en el racor de conexión de la manguera.</p> <p>Comprobación del peso y presión en su caso.</p> <p>En el caso de extintores de polvo con botellín de gas de impulsión se comprobará el buen estado del agente extintor y el peso y aspecto externo del botellín.</p> <p>Inspección ocular del estado de la manguera, boquilla o lanza, válvulas y partes mecánicas.</p> <p>Nota: En esta revisión anual no será necesaria la apertura de los extintores portátiles de polvo con presión permanente, salvo que en las comprobaciones que se citan se hayan observado anomalías que lo justifique.</p> <p>En el caso de apertura del extintor, la empresa mantenedora situará en el exterior del mismo un sistema indicativo que acredite que se ha realizado la revisión interior del aparato. Como ejemplo de sistema indicativo de que se ha realizado la apertura y revisión interior del extintor, se puede utilizar una etiqueta indeleble, en forma de anillo, que se coloca en el cuello de la botella antes del cierre del extintor y que no pueda ser retirada sin que se produzca la destrucción o deterioro de la misma.</p>	<p>A partir de la fecha de timbrado del extintor (y por tres veces) se procederá al retimbrado del mismo de acuerdo con la ITC-MIE-AP5 del Reglamento de aparatos a presión sobre extintores de incendios.</p> <p>Rechazo:</p> <p>Se rechazarán aquellos extintores que, a juicio de la empresa mantenedora presenten defectos que pongan en duda el correcto funcionamiento y la seguridad del extintor o bien aquellos para los que no existan piezas originales que garanticen el mantenimiento de las condiciones de fabricación.</p>
Sistema manual de alarma de incendios	<p>Verificación integral de la instalación.</p> <p>Limpieza de sus componentes.</p>	

Equipo o sistema	CADA AÑO	CADA CINCO AÑOS
	<p>Verificación de uniones roscadas o soldadas.</p> <p>Prueba final de la instalación con cada fuente de suministro eléctrico.</p>	
<p>Sistemas automáticos de detección y alarma de incendios</p>	<p>Verificación integral de la instalación.</p> <p>Limpieza del equipo de centrales y accesorios.</p> <p>Verificación de uniones roscadas o soldadas.</p> <p>Limpieza y reglaje de relés.</p> <p>Regulación de tensiones e intensidades.</p> <p>Verificación de los equipos de transmisión de alarma.</p> <p>Prueba final de la instalación con cada fuente de suministro eléctrico.</p>	
<p>Sistemas de abastecimiento de agua contra incendios</p>	<p>Gama de mantenimiento anual de motores y bombas de acuerdo con las instrucciones del fabricante.</p> <p>Limpieza de filtros y elementos de retención de suciedad en alimentación de agua.</p> <p>Prueba del estado de carga de baterías y electrolito de acuerdo con las instrucciones del fabricante.</p> <p>Prueba, en las condiciones de su recepción, con realización de curvas del abastecimiento con cada fuente de agua y de energía.</p>	
<p>Sistemas fijos de extinción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rociadores de agua. 	<p>Comprobación integral, de acuerdo con las instrucciones del fabricante o instalador, incluyendo en todo caso:</p>	

Equipo o sistema	CADA AÑO	CADA CINCO AÑOS
<ul style="list-style-type: none"> - Agua pulverizada. - Polvo. - Espuma. - Agentes extintores gaseosos. 	<p>Verificación de los componentes del sistema, especialmente los dispositivos de disparo y alarma.</p> <p>Comprobación de la carga de agente extintor y del indicador de la misma (medida alternativa del peso o presión).</p> <p>Comprobación del estado del agente extintor.</p> <p>Prueba de la instalación en las condiciones de su recepción.</p>	

MEDIOS HUMANOS; FORMACIÓN.

Dado que las acciones personales que no implican una práctica diaria o periódica, como las asignadas a ciertas personas en las medidas de Emergencia, están expuestas a caer en el olvido, será necesario un plan de formación de las personas integrantes de la empresa.

Este plan deberá contemplar, al menos, las siguientes acciones:

- a) Se efectuarán reuniones informativas a las que asistirán todos los empleados del establecimiento, en las que explicarán las medidas de emergencia, informándoles de:
 - Las precauciones a adoptar para evitar las causas que puedan originar una emergencia.
 - La forma en que deben informar cuando detecten una emergencia interior.
 - La forma en que se les transmitirá la alarma en caso de incendio.
 - Información sobre lo que se debe hacer y evitar en caso de emergencia.
- b) Las personas integrantes de la empresa recibirán la formación y adiestramiento que les capacite para desarrollar las acciones encomendadas en las medidas de Emergencia, en cuanto a prevención y extinción de incendios y primeros auxilios.

QUE HACER ANTE LA POSIBILIDAD DE QUE SE PRODUZCA UNA EMERGENCIA.

ACTUACIÓN EN CASO DE INCENDIO

- **TODOS LOS TRABAJADORES DEBERAN CONOCER:**
 - * Donde están situadas las VÍAS DE EVACUACIÓN y la SALIDA más próxima.
 - * Donde están situados los EXTINTORES, otros medios de protección y uso de los mismos.
 - * La ZONA DE REAGRUPAMIENTO tras la evacuación.
 - * El DISPOSITIVO DE ALARMA adoptado en caso de evacuación.
- **SI EL INCENDIO ESTA EN FASE DE CONATO Y NO ATISBARA PELIGRO:**
 - * Intente apagarlo con un extintor.
 - * Utilice el agente extintor adecuado al tipo de fuego a combatir.

- **SI SE PROPAGARA EL INCENDIO:**

- * Mantenga la calma.
- * Alerta a los compañeros mediante el sistema de alarma adoptado
- * Avise a los servicios de protección exteriores (bomberos, asistencia medica, etc), el listado de teléfonos ante una emergencia está ubicado en el Centro de Control.
- * Evacue el edificio.

- **SI TIENE QUE EVACUAR EL EDIFICIO:**

- * Siga la ruta de evacuación marcada y señalizada.
- * Evacue el local con rapidez, pero no corra.
- * No evacue con objetos voluminosos.
- * No retroceda a recoger objetos personales.
- * No utilice los ascensores.
- * Diríjase a la zona de reagrupamiento.

ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE

- **TODOS LOS TRABAJADORES DEBERAN CONOCER:**

- * Quien es la persona con formación en PRIMEROS AUXILIOS.
- * Donde está ubicado el BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS.

- **CUANDO SE PRODUZCA UN ACCIDENTE:**

- * Avisar a la persona con formación en PRIMEROS AUXILIOS.
- * Evaluar la gravedad de las lesiones.

- **SI EL ACCIDENTE ES LEVE:**

- * Realizar CURA DE BOTIQUIN.
- * Trasladar al CENTRO ASISTENCIAL en caso de ser necesario.

- **SI EL ACCIDENTE ES GRAVE:**

- * Prestar los PRIMEROS AUXILIOS.

- * Avisar a los servicios de protección exteriores (112, ambulancia, asistencia medica, etc), el listado de teléfonos ante una emergencia está ubicado en el Centro de Control.
- * Avisar a los familiares.
- * Trasladar al HOSPITAL.

En cualquier caso y ante la duda de la gravedad o lesiones de las personas accidentadas, el Equipo de primeros Auxilios deberá seguir las siguientes pautas de aplicación general:

1º. Seguir las tres actuaciones secuenciales P.A.S. establecidas universalmente para atender al accidentado

- **“P”** de PROTEGER: Antes de actuar, analizar la situación de peligro y, si es preciso, proteja al accidentado desplazándolo fuera de la zona de peligro.
- **“A”** de AVISAR: Dar aviso al Centro de Control para informar del accidente, su gravedad y de su localización. (Se activa así el Plan de Autoprotección y se moviliza el “equipo de socorro”).
- **“S”** de SOCORRER: Una vez hemos protegido y avisado, procederemos a actuar sobre el accidentado dentro de nuestras posibilidades y mientras llega el “equipo de socorro”. Para ello debemos reconocer sus signos vitales en el orden que se establece:

2º. Evitar las aglomeraciones en torno a los accidentados

3º Abrigar al accidentado con manta, ropa de abrigo o similar.

El documento ha sido firmado por EDUARD ARBOS BORRAS.

26 de Septiembre de 2016