

POLÍTICA DE SALUD Y SEGURIDAD



POLÍTICA DE SALUD Y SEGURIDAD

Globales se compromete a proteger la salud y seguridad de nuestros empleados, clientes, proveedores y empresas subcontratadas que puedan desarrollar servicios en nuestras instalaciones, con la convicción de que los accidentes y enfermedades pueden y deben ser evitados. Garantizar la salud y seguridad es un aspecto principal en la Empresa.

Para conseguir nuestro objetivo, nos basamos en los siguientes pilares:

- ✓ Cumplimiento de requisitos legales existentes en materia de salud y seguridad.
- ✓ Mejora continua de los sistemas de control de higiene alimentaria aplicados (APPCC).
- ✓ Ofrecer a los clientes garantías de calidad en nuestro servicio, mediante la colaboración con empresas externas que realizan auditorías periódicas y tareas de vigilancia en todo lo relativo a salud y seguridad.
- ✓ Implicar al personal como pieza clave formando y concienciando a la plantilla.

*Andrés García,
Director de Operaciones*

Política de Gestión de Crisis

Visión general

La Política de Gestión de Crisis describe los procedimientos y responsabilidades para gestionar y responder eficazmente a las crisis que puedan afectar a nuestras operaciones. El objetivo principal es garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes, empleados y partes interesadas, al tiempo que minimizamos las interrupciones en nuestras operaciones.

Tipos de crisis cubiertas

1. Desastres naturales

- Inundaciones
- Incendios
- Eventos climáticos severos (por ejemplo, tormentas, huracanes)

2. Emergencias Sanitarias

- Pandemias y brotes
- Enfermedades transmitidas por los alimentos
- Accidentes o lesiones en el lugar de trabajo

3. Amenazas a la seguridad

- Atentados terroristas
- Situaciones de tirador activo
- Robo o vandalismo
- Brechas de ciberseguridad

4. Crisis operacionales

- Cortes de energía
- Interrupciones en el suministro de agua
- Fallos estructurales

5. Crisis reputacionales

- Cobertura mediática negativa
- Quejas de los huéspedes
- Incidentes en redes sociales

Equipo de Gestión de Crisis

El Equipo de Gestión de Crisis es responsable de coordinar la respuesta a cualquier crisis. Este incluye:

- **Gerente de Crisis:** Gerente General o gerente senior designado
- **Asistente del Gerente de Crisis:** Gerente General Adjunto o gerente designado
- **Oficial de seguridad:** personal de seguridad designado
- **Oficial de Salud y Seguridad:** Jefe de Recursos Humanos o personal designado de salud y seguridad
- **Oficial de Operaciones:** Jefe de Operaciones o personal de operaciones designado
- **Asesor legal:** asesor legal designado

Procedimientos de Respuesta a Crisis

1. Respuesta inmediata

- Evaluar la situación e identificar el tipo de crisis.
- Garantizar la seguridad de todos los huéspedes, empleados y partes interesadas.
- Activar el equipo de gestión de crisis.
- Ponerse en contacto con los servicios de emergencia si es necesario.
- Asegurar el área afectada para evitar daños o lesiones mayores.

2. Comunicación

- Notificar al personal y a los huéspedes afectados de la situación utilizando los canales de comunicación adecuados (por ejemplo, correo electrónico, mensajes de texto).
- Si es necesario, designar a un portavoz para que gestione la comunicación con las partes externas, incluidos los medios de comunicación, las autoridades locales y las partes interesadas.
- Proporcionar actualizaciones periódicas a todas las partes afectadas a medida que evoluciona la situación.

3. Coordinación

- Implementar el plan de gestión de crisis preestablecido pertinente al tipo específico de crisis.

- Coordinar con las autoridades locales y los servicios de emergencia según sea necesario.
- Asignar recursos y personal para gestionar la crisis de manera efectiva.

4. Contención

- Tomar medidas para contener la crisis y evitar que se intensifique.
- Abordar las preocupaciones inmediatas de seguridad y protección.
- Mitigar los daños a la propiedad y la infraestructura.

5. Recuperación

- Desarrollar e implementar un plan de recuperación para restaurar las operaciones normales lo más rápido posible.
- Proporcionar apoyo y asistencia a los huéspedes y empleados afectados.
- Llevar a cabo una sesión informativa con el Equipo de Gestión de Crisis para evaluar la respuesta e identificar áreas de mejora.

Canales de comunicación

• Comunicación Interna

- Correo electrónico
- Mensajes de texto
- Actualizaciones de la intranet
- Reuniones de personal

• Comunicación Externa

- Actualizaciones de redes sociales
- Anuncios en el sitio web
- Comunicación directa con las autoridades locales y los servicios de emergencia

Capacitación y preparación

- **Capacitación regular:** Realizar capacitación periódica en manejo de crisis para todos los empleados, incluidos simulacros y simulacros de respuesta a emergencias.

- **Programas de concientización:** Implementar programas de concienciación para educar al personal y a los huéspedes sobre posibles crisis y acciones de respuesta adecuadas.
- **Asignación de recursos:** Asegurarse de que todos los recursos necesarios (por ejemplo, kits de emergencia, herramientas de comunicación, equipos de seguridad) estén disponibles y mantenidos.

Evaluación y Mejora

- **Evaluación posterior a la crisis:** Llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la respuesta a la crisis para identificar las fortalezas y las áreas de mejora.
- **Mejora continua:** Actualizar y revisar la política y los procedimientos de gestión de crisis en función de las lecciones aprendidas de cada crisis.
- **Comentarios de las partes interesadas:** recopile comentarios de los huéspedes, empleados y otras partes interesadas para mejorar los esfuerzos futuros de gestión de crisis.

Globales se compromete a mantener un entorno seguro para todos los huéspedes, empleados y partes interesadas. Al seguir esta Política de Gestión de Crisis, nuestro objetivo es gestionar eficazmente cualquier crisis que pueda surgir y garantizar la resiliencia y continuidad de nuestras operaciones.

Andrés García, Director de Operaciones

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. H. Andrés", written in a cursive style.

15 de mayo de 2024