Cultura corporativa
Baobab Suites

BAOBAB
SUITES *****

Indice

Introducción	Página 4
Visión, Misión y Valores	Página 8
Nuestra Identidad	Página 12
Normas y Procedimientos	Página 14
Política de transparencia y acceso a la información pública	Página 32
Anexos	Página 34

Introducción

Mensaje de Bienvenida

Es un placer para mí darte la bienvenida a Baobab Suites haciéndote entrega de este manual de bienvenida, el cual resume perfectamente nuestro sentir, nuestras señas de identidad y nuestra cultura.

Baobab Suites nació de la visión de Filip Hoste. En el año 2013 creó un proyecto pionero en las Islas Canarias, basado en un concepto renovado de la idea de vacaciones. Desde el inicio, nuestra empresa se ha diferenciado por su arquitectura, que, gracias a sus 20.000 metros cuadrados, facilita la satisfacción, el cuidado y la atención de nuestros queridos clientes. Las líneas maestras del diseño inicial perduran vivas y reflejan el sentido de su nombre: “Baobab” con una imponente presencia.

Desde el nacimiento de este proyecto hasta hoy ofrecemos experiencias genuinas con el firme propósito de crear un hogar para nuestros huéspedes. En Baobab Suites queremos seguir ofreciendo dichas experiencias con la ayuda y compromiso de todos vosotros. Nos gusta definirnos como creadores de experiencias únicas y memorables en las mentes y corazones de las personas. A través de nuestros servicios hacemos posibles los deseos de unas vacaciones perfectas.

En este manual queremos, de forma transparente, compartir con todas las personas que conforman la esencia de Baobab, nuestra visión, misión y valores. La cultura de Baobab Suites nos une, nos diferencia y tú eres parte de ella.

¡Bienvenido a Baobab Suites!

Nuestras instalaciones

Contacto

Baobab Suites
+34 822 070 030

Activate Sports Club
+34 822 070 037

hello@baobabsuites.com

Visión, misión y valores

VISIÓN

· Queremos ser el **mejor "family" home-hotel de lujo** en Canarias.

· Lo haremos con **personas capacitadas, formadas, implicadas y comprometidas**.

· Ofreciendo a nuestros clientes un **concepto de diseño y servicio vanguardista, singular, apetecible y único**.

· Y siempre **cuidando del entorno social y ambiental** que nos rodea.

MISIÓN

Nuestra misión es hacer posible el cumplimiento de nuestra visión:

Manteniendo las **instalaciones al nivel requerido**.

Fomentando la creatividad para facilitar una **innovación constante que garantice la excelencia de nuestra oferta**.

Basando nuestra cultura corporativa en el desarrollo y crecimiento de nuestro equipo humano, a través de la **selección de las personas apropiadas, con capacitación y formación constantes**.

Desarrollando servicios que ofrezcan **experiencias inolvidables a nuestros clientes.**

Utilizando **recursos, sistemas y procedimientos respetuosos con el entorno** que nos rodea.

VALORES

Innovación

Queremos **crear, renovar y mejorar,** pensando y proponiendo **ideas diferentes y novedosas para hacer las cosas.** Mostraremos apertura al cambio.

Honestidad

Practicando y potenciando la **comunicación abierta y sincera.**

Excelencia en el servicio al cliente

Para generar el efecto **wow** en nuestros clientes, mostrando una **clara orientación al detalle.**

Trabajo en equipo

Potenciando la **ayuda mutua entre los colaboradores** y fomentando el **éxito del grupo frente a la individualidad.**

Capacidad de compromiso

Con un **equipo humano comprometido y responsable,** que muestre pasión por este proyecto común.

Ecología y sostenibilidad

Respetando el medio ambiente, mediante el **uso sostenible de los recursos.**

Be happy

Baobab Suites

Nuestra identidad

B Be Happy & Be Baobab

a Always changing

o Open doors

B Brightening your life

a All is possible. Why not?

B Become free

DESCRIPCIÓN IDENTIDAD

Be Happy & Be Baobab

Somos personas positivas y felices. Nos gusta lo que hacemos. Ilusión y felicidad en el servicio al cliente. Con una amplia sonrisa y con sentimiento de pertenencia, potenciando la emoción del mundo Baobab.

Always changing

Innovadores y creativos. Nos consideramos creadores de tendencias y somos buscadores incansables de ideas. Nos caracteriza la adaptabilidad al cambio.

Open doors

Nuestras puertas siempre están abiertas para ti. Eres importante para nosotros. Te escuchamos, te queremos conocer, saber qué sientes y qué te emociona, queremos conocer tus sueños.

Brightening your life

Aportando brillo a la vida de nuestros clientes. Con nuestra orientación a los detalles, el cariño y cuidado en cada experiencia.

All is possible. Why not?

Juntos podemos ser los mejores y distinguirnos por nuestra creatividad y excelencia. Todos juntos lo hacemos posible constantemente.

Become free

Diseñamos un mundo de sensaciones para que los clientes se sientan bien, se sientan libres, se sientan como en casa. Para que se sientan “home”.

Normas y procedimientos

CÓDIGO DE VESTIMENTA

Será el uniforme correspondiente para todas las personas que tengan asignado uniforme. Los trabajadores se responsabilizarán de su cuidado y limpieza.

Los trabajadores serán responsables de su auto imagen e higiene personal, teniendo en cuenta que representan un concepto turístico de lujo. Aportarán una segunda muda al trabajo en días de extremo calor para evitar portar el uniforme con manchas de sudor.

Los accesorios, maquillaje y perfumes serán discretos. Los accesorios -bisutería o joyas- se adaptarán a la normativa de prevención de riesgos.

La dirección, mandos intermedios y personal de oficinas no usarán uniforme, aunque sí seguirán la pauta de la discreción en su vestimenta, evitando un vestuario discordante con la imagen que la empresa quiere dar, de tipo estrafalario. (Está permitido el uso de vaqueros y tenis en el personal que no requiere llevar uniforme). Todos los trabajadores llevarán una prenda identificativa. La pulsera Baobab, diseñada y elaborada con los colores de Baobab como elemento identificativo y común.

CÓDIGO ÉTICO

Justicia

Todos los trabajadores de la empresa disfrutarán de igualdad en las oportunidades de crecimiento y desarrollo. No toleramos la injusticia hacia las personas.

Respeto mutuo

Rechazamos cualquier expresión de acoso físico, moral o psicológico y abuso de autoridad, así como cualquier comportamiento que afecte negativamente al mantenimiento de un clima laboral positivo, cordial y feliz.

Apostamos por las personas

Trabajamos regularmente sobre cualquier aspecto interno que pueda propiciar infelicidad en los trabajadores. Entendemos el error como una posibilidad para mejorar. Los trabajadores tendrán la responsabilidad de comunicar el error evitando el esconderlo.

Respecto por el Medio Ambiente

Esperamos por parte de todos un comportamiento responsable en esta línea, así como una colaboración pro-activa para garantizar esta misión en el uso responsable de los recursos materiales: luz, agua, etc.

Manejo de la información

Esperamos discreción y responsabilidad de la función de cada trabajador en el manejo de la información interna, evitando así dañar los intereses de la empresa.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Abuso de influencia

No están permitidos los beneficios personales. Los beneficios que se puedan obtener de las negociaciones con proveedores son del hotel, no del trabajador. Es decir que los trabajadores no podrán aceptar regalos, ni comisiones de los proveedores para beneficio personal, haciendo uso de sus influencias o situación de poder. Cualquier ofrecimiento deberá ser comunicado a la Dirección.

Respeto hacia la autoridad

No se tolerarán muestras irrespetuosas hacia los mandos intermedios y dirección, tales como el puenteo, faltas de respeto, injurias o transgresiones personales.

Confidencialidad de información

Es requisito exigible, de acuerdo con la ley de protección de datos, mantener la confidencialidad de los datos de los clientes en cualquier interacción con ellos, procurando que no estén a la vista de otras personas.

Abuso de poder

Esperamos por parte de todos un comportamiento responsable en esta línea, así como una colaboración pro-activa para garantizar esta misión en el uso responsable de los recursos materiales: luz, agua, etc.

Comportamiento deshonesto

Se penalizarán los comportamientos deshonestos como robo, uso fraudulento del dinero de la empresa, mal uso y/o reventa de recursos materiales propiedad de la empresa, de información, datos, etc, con las correspondientes consecuencias legales.

Los trabajadores no podrán sacar ningún material, producto, “amenities” o materia prima de la empresa, esté completo o usado. A tal fin, portarán siempre una bolsa de plástico transparente, en lugar de bolso o mochila, considerándose lo contrario como falta grave. Cualquier producto que los clientes hayan dejado en la suite, será inventariado como objeto perdido.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Uso responsable de los recursos materiales

Los trabajadores se hacen responsables del uso que hacen de su uniforme, material de trabajo y de las instalaciones de la empresa, tanto en horario de trabajo como fuera del mismo, considerándose falta grave el comportamiento no apropiado de cualquier colaborador fuera de las instalaciones de la empresa mientras siga usando el uniforme.

Normativa para fumadores

Según ley está prohibido fumar en recintos cerrados, a no ser que estén reservados a tal fin. Los trabajadores podrán fumar en los espacios habilitados por la empresa a tal fin, en sus tiempos de descanso, de acuerdo con lo establecido según convenio. Fumar fuera de los tiempos de descanso será considerado como una falta grave.

Los trabajadores podrán acceder a los exteriores de la empresa en su tiempo de descanso, si tienen necesidad de fumar, teniendo en cuenta un máximo de 4 personas agrupadas.

Uso de móviles / RRSS

Esperamos el uso responsable del tiempo por parte de los trabajadores. En este sentido, está prohibido el uso del móvil personal y/o de redes sociales en tiempo de trabajo. Sólo podrán usar el móvil de empresa las personas autorizadas por la dirección a tal fin.

Drogas, alcohol y otras sustancias

Está estrictamente prohibido su uso y consumo durante el horario de trabajo y en las instalaciones de Baobab suites, así como cuando un empleado siga identificado con el uniforme de la empresa.

Será considerada como una falta muy grave llegar en estado de embriaguez al puesto de trabajo.

POLÍTICA DE SELECCIÓN

· Valoraremos, tanto la actitud como la aptitud, a la hora de seleccionar a nuevos candidatos.

· Los colaboradores tienen acceso a un contrato indefinido, una vez superado el periodo de prueba y el contrato temporal inicial

· Será obligación de los trabajadores informar a la Dirección, si un candidato concreto que aspira a una posición en Baobab Suites, es familiar suyo.

· Si dos trabajadores se constituyen en pareja mientras siguen trabajando en Baobab Suites, lo comunicarán a la Dirección, para que ésta tome la correspondiente decisión.

POLÍTICA DE PROMOCIÓN INTERNA

Garantizamos a los trabajadores la posibilidad de poder crecer internamente, siempre y cuando dicho ascenso venga justificado por la correspondiente actitud, aptitud y esfuerzo por promocionar y crecer.

Ante cualquier vacante, la Dirección valorará en primer lugar la posibilidad de ascender internamente a alguno de los colaboradores, previo análisis de la Evaluación del desempeño bi-anual que realiza la organización dentro de la política de Recursos humanos a todos los trabajadores.

La selección externa será considerada únicamente si la dirección no ve posibilidad de ascender internamente a alguno de los colaboradores.

La empresa aporta a los trabajadores así mismo flexibilidad para adquirir experiencia en diferentes áreas, promoviendo así la movilidad y transversalidad interna.

NORMATIVA DE SERVICIO AL CLIENTE

Servicio al cliente en Baobab Suites

Damos la bienvenida y recibimos al cliente en cada punto de venta.

Tomamos siempre la iniciativa en el saludo, dirigiéndonos al cliente con un sonrisa sincera, usando el contacto visual en la bienvenida. La naturalidad es lo que nos hace diferentes: mostraremos un sincero interés por el cliente, preguntándole cómo ha ido su viaje. Si conocemos su nombre lo sorprenderemos haciendo uso del mismo para dirigirnos a él y a su familia.

El Baobab Suites los niños son muy importantes, queremos recibirlos e involucrarlos en la bienvenida. Salimos de la recepción y nos acercamos a su altura para preguntarles sobre ellos y darles la bienvenida. Recuerda, dirigir la atención a ellos es esencial para generar experiencias inolvidables.

Cuidamos nuestro lenguaje verbal y no verbal, utilizamos una postura erguida y actuamos como anfitriones.

Nuestra actitud y apariencia son una tarjeta de presentación. Mantenemos una presencia impecable en todo momento.

Revisamos y cuidamos los detalles en nuestro puesto de trabajo. Pensamos en las sensaciones y emociones de los clientes cuando contactan con nosotros. Mantenemos nuestro entorno de trabajo limpio y ordenado, en todo momento.

La presentación (producto, servicio, habitación, etc...) es clave en la experiencia y emoción del cliente. Todo el personal estará atento al cuidado de los detalles y el mantenimiento de los niveles de calidad ofrecidos. Si identificamos cualquier error o avería, debemos informar rápidamente a nuestro responsable directo/ departamento para solventarlo, independientemente que corresponda con nuestro área o departamento.

Acompañamos y guiamos al cliente hasta su habitación, mesa o cualquier ubicación. Evitamos los silencios durante las esperas y los desplazamientos. Generamos conversación y rompemos el hielo para generar cercanía y confort (evitaremos hablar sobre política, religión o cualquier tema sensible en la actualidad).

Realizamos preguntas para conocer las necesidades y expectativas de los clientes. Todas las respuestas serán recogidas y anotadas para gestionar de forma más eficaz y emocional su estancia con nosotros.

Recibimos y gestionamos las llamadas

Cada llamada es una oportunidad única para marcar la diferencia en la mente de nuestros clientes.

Todos los colaboradores nos identificamos con DISTINTIVO BAOBAB: ***"Bienvenido al mundo Baobab".*** Y esto es aplicable a todos los departamentos.

DISTINTIVO BAOBAB: Todos los teléfonos serán atendidos, como máximo al tercer tono de llamada.

Todos los trabajadores somos responsables ante una llamada entrante, actuaremos de forma pro activa para atender al interlocutor y/o tomaremos nota del nombre de la persona, motivo de la llamada y teléfono de contacto/email para poder darle una respuesta.

Al finalizar la conversación, nos despediremos y daremos las gracias por su llamada: DISTINTIVO BAOBAB: ***"Gracias por llamarnos. Estaremos encantados de atenderle nuevamente en el mundo Baobab".***

Utilizamos la sonrisa telefónica en cada contacto con el cliente interno y externo.

Tomamos la iniciativa a la hora de preguntarle sobre fechas, personas, y qué es lo que valora en sus vacaciones, si tiene pensado celebrar alguna fecha/evento especial, entre otras cosas.

En la gestión de llamadas internas

Si vamos a transferir una llamada, esperamos que nuestro compañero descuelgue y comentamos, brevemente, el motivo de la llamada antes de pasar la misma.

Generamos momentos únicos a través de la sugerencia

En Baobab Suites no pensamos en qué le podemos vender al cliente sino ¿Cómo le podemos ayudar? La venta será consecuencia directa de aportar valor a nuestros clientes.

Incorporamos el cross selling y la sugerencia para generar experiencias y momentos inolvidables.

Somos proactivos. Recomendamos y sugerimos opciones que complementen y aporten valor al cliente durante su estancia.
Ilusionamos al cliente a través de la argumentación. Describimos el producto /servicio al cliente como si lo tuviera delante.

Generamos emociones y sensaciones a través de la argumentación.

Hacemos seguimiento para comprobar que el cliente está satisfecho con lo que está consumiendo y cómo está siendo su estancia. Identificamos cualquier error o insatisfacción para solventarlo de forma inmediata.

No es una despedida, es un hasta pronto

Preguntamos al cliente cómo ha sido su estancia. Reforzamos los puntos positivos que nos ha comentado. Sonreímos y presentamos al cliente la factura agradeciendo su confianza en nosotros.

DISTINTIVO BAOBAB:
Diremos: ***"Estamos encantados de que nos hayan visitado. Esperamos verle de nuevo en el mundo Baobab."***

PRÁCTICAS INTERNAS

On boarding / Plan de acogida y Welcome Pack

Todos los trabajadores que entren a formar parte de Baobab Suites recibirán un welcome pack, el cual incluirá unos artículos personalizados Baobab.

En su primer día de trabajo serán acompañados por su jefe de departamento, quien actuará como anfitrión y les enseñará todas las instalaciones de la empresa, zonas comunes, etc. y presentará a los mandos intermedios de la organización.

Los mandos intermedios explicarán a cada nuevo trabajador el contenido del manual de bienvenida. El embajador de cultura y calidad velará para que sea así.

Todos los nuevos trabajadores serán agasajados con un almuerzo o cena especial con su pareja para vivir la experiencia Baobab como clientes. Recibirán un bono canjeable por un almuerzo o cena.

A partir de aquí comenzará el periodo de capacitación de cada trabajador, consensuado entre el mando de cada departamento y el embajador de cultura y calidad.

Beneficios y propuesta de valor al empleado

DISTINTIVOS BABOAB:
Todos los colaboradores de la organización entran a formar parte de la familia Baobab y pueden disfrutar de los beneficios de trabajar en una organización joven y actual.

Forman parte de una política retributiva ecuánime y justa, con la firme opción de estar contratados de forma indefinida. Reciben capacitación y formación regular.

Pueden hacer uso del comedor de empresa y tener acceso al desayuno, almuerzo y cena para los trabajadores.

Excelente lugar de trabajo en instalaciones nuevas y modernas.

En el día de su cumpleaños cada trabajador tendrá posibilidad de acogerse a la jornada reducida.

Reconocimiento y agraadecimiento

Los colaboradores son reconocidos por sus méritos. En este sentido, las personas destacadas en cada departamento serán reconocidas de forma semestral por sus méritos, al haber alcanzado y superado los objetivos marcados por su mando intermedio, como empleado del mes y/empleado del año y serán recompensados como determine la Dirección.

La superación del nivel exigido en la Evaluación del desempeño a lo largo de todo un año será tomada en consideración de forma positiva por parte de la Dirección.

Training y desarrollo

Todos los colaboradores tienen acceso al plan formativo anual elaborado por la Dirección.

Será obligatoria la participación completa a los cursos inscritos, como síntoma de responsabilidad y equidad.

Valoraremos de forma positiva el compromiso de los colaboradores de Baobab Suites en la formación propia, así como su esfuerzo por crecer como profesionales y personas y la adquisición de información novedosa para el mejor desempeño de su trabajo.

Wellness

Para aportar bienestar al equipo humano de la empresa, durante su estancia en las instalaciones de la empresa, ponemos a disposición de los mismos:

· Espacios de trabajo amplios.
· Productos de trabajo ecológicos.
· Dieta saludable en el comedor de empresa.
· Fomentamos internamente los hábitos saludables.
· Fomentamos el silencio y el mínimo nivel de ruido para favorecer el desempeño del trabajo y nivel de concentración de los trabajadores.

· Baobab Suites ofrece un mantenimiento, higiene y limpieza constantes de nuestro lugar de trabajo.

Neuromarketing

Baobab Suites trabaja constantemente en el neuromarketing con el fin de propiciar la mejor experiencia de wellness para los clientes.

· A través del olor: mediante fragancias especiales en habitaciones y zonas comunes; potenciando el olor de ciertos alimentos en el comedor, como por ejemplo el del café recién molido. La fragancia Baobab, tal y como comentamos anteriormente, será una de las señas de identidad que proporcionará un recuerdo sensorial a los clientes.

· A través del sonido suave: Música evocadora en espacios deportivos o de cuidado corporal.

· A través de los colores: Cuidando de forma especial la estética de los uniformes, de forma que éstos representen la faceta “chic” de nuestro concepto Baobab, con accesorios singulares comunes que nos representen y que nos diferencien de la competencia.

· Los mensajes positivos y alentadores inundan nuestras estancias, así como fotografías inspiradoras sobre todas las experiencias que ofrecemos.

· Desde el primer momento de la verdad o de contacto con los clientes, queremos que los clientes sientan un contacto intenso con un infinito mundo de posibilidades.

Conciliación familiar

Los horarios y turnos han sido estudiados para asegurar la conciliación familiar a los trabajadores.

La empresa se muestra flexible a negociar jornadas cortas con horarios especiales tras un alumbramiento.

Tradiciones internas

Nos gusta celebrar que somos una gran familia. De esta forma, celebramos regularmente encuentros informales Baobab, así como el “Baobab day”. DISTINTIVO BAOBAB.

Queremos celebrar el principio de la primavera con un evento que sea realmente especial (fiesta “Flower Power”).
Queremos institucionalizar varios días para agasajar a los clientes como el día de Navidad, Fin de año.

Y no queremos olvidar el día de los hijos de los trabajadores de Baobab, en el que los trabajadores podrán venir con sus hijos, coincidiendo con el final del curso escolar. DISTINTIVO BAOBAB.

ETIQUETA EN LA COMUNICACIÓN

Etiqueta en la comunicación interna entre trabajadores

· Saludamos y nos despedimos de forma amable y cordial en cada entrada y cambio de turno. (Con un "buenos días o buenas tardes" y una despedida al terminar de hablar con una persona, manteniendo contacto visual y usando la sonrisa).

· No interrumpimos una conversación.

· Procuramos no elevar el tono de voz para evitar que otras personas -clientes internos o externos- escuchen parte de la conversación.

· Aplicamos la discreción siempre. Guardando el secreto y evitando así la rumorología.

· Evitaremos realizar comentarios sobre asuntos internos, otros compañeros y/o clientes, en presencia de otros clientes y proveedores.

· Rechazamos la crítica negativa y destructiva. No forma parte de nuestro ADN.

· Somos generosos con otros compañeros al compartir información, novedades, etc

Marketing interno

Los mandos intermedios y la dirección tienen la responsabilidad de hacer marketing interno para fomentar la comunicación descendente. Son responsables de implementar y mantener activos los canales de comunicación internos que lo favorezcan (intranet interna; uso de herramientas que favorezcan la comunicación interna: boletines informativos, comunicados internos, etc.) de forma que ningún trabajador quede exento de información.

Marketing externo

La personalización en el servicio. (Algunos ejemplos: chef en la suite; Concursos en los que puedan participar los clientes; Eventos especiales en el hotel; Premios, etc.) DISTINTIVO BAOBAB.

Nos esforzaremos por conocer a los clientes. De esta forma, todos los colaboradores involucrados se esforzarán por cumplimentar el CRM con la información completa de los clientes, ya que la gestión del Big data nos ayudará a personalizar las experiencias. Retener todos los detalles importantes de nuestros clientes nos aportará validez comercial. Conocer sus gustos y preferencias es importante y por ello queremos que quede reflejado por escrito y recordado. Por lo tanto, queremos pedirte que traslades dicha información a tu superior siempre. ¡Recuerda! Cualquier detalle que pueda mejorar la experiencia de los clientes es importante para nosotros como empresa y para los clientes.

Las quejas y reclamaciones serán tratadas de forma individualizada, teniendo en cuenta que las quejas son oportunidades de oro para fidelizar a los clientes. Aplicaremos el comportamiento asertivo ante quejas irracionales. Las quejas difíciles serán atendidas directamente por parte de los mandos intermedios. Todas las quejas serán reportadas a los mandos intermedios así como el conocimiento de cualquier tema susceptible de ser publicado en las redes por algún cliente.

BAOBAB PEOPLE

Perfil Baobab

El colaborador Baobab está plenamente identificado con este proyecto.

Es proactivo. Se adapta bien al cambio y tiene una mente abierta y de principiante, esto nos hacer ser resistentes, vitales y tolerantes.

Sale de su zona de confort para aportar su grano de arena a través del aprendizaje constante y la búsqueda de la mejora continua. Se entrega con pasión a este proyecto porque le gusta lo que hace y lo experimenta conscientemente. Es positivo y nutritivo. Tiene un pensamiento responsable con el entorno.

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con nuestra **Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública** pretendemos que conozcan nuestra información institucional, organizativa, los contratos y convenios vigentes firmados con la administración pública, y que además conozcan todas las ayudas y subvenciones que hemos recibido y para qué las hemos utilizado.

Nuestra entidad establece los mecanismos para facilitar la accesibilidad a la información, interoperabilidad, la calidad y la reutilización de la información publicada, así como su identificación y localización.

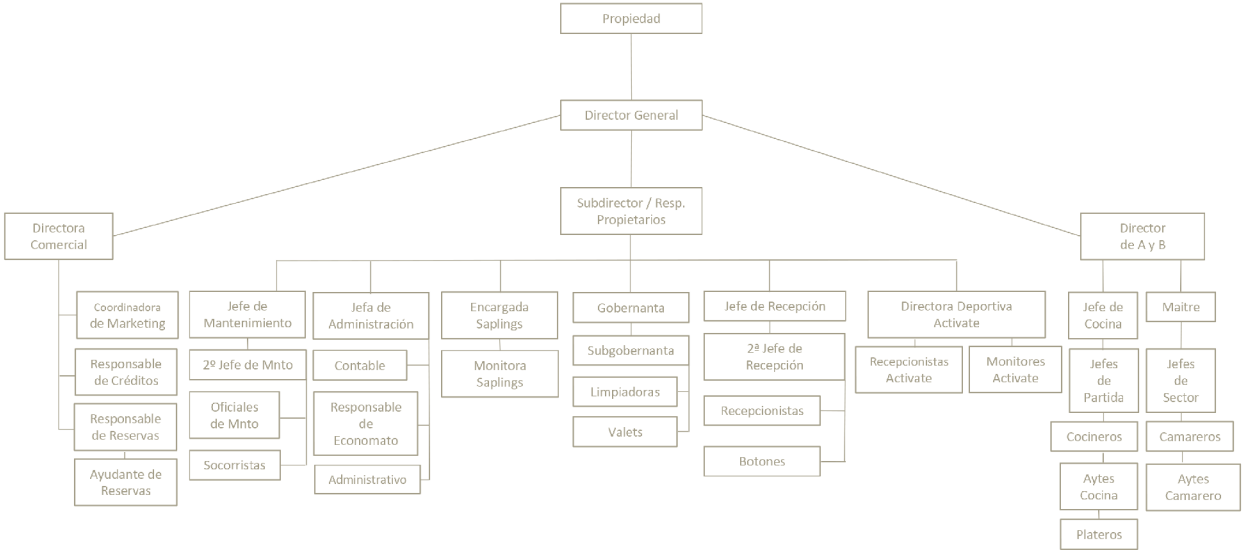
Nuestros principios:
· **De transparencia:** La transparencia está presente en nuestra cultura corporativa
· **De Accesibilidad:** La información se publica de una manera clara, estructurada, y entendible, accesible para todos los interesados y en formatos reutilizables
· **De Veracidad:** la información es veraz y exacta
· **De acceso gratuito**

Nuestro propietario y administrador, D. Filip Hoste, es consciente de la importancia del cumplimiento de la normativa de transparencia, y que la información sujeta a obligaciones de transparencia sea publicada en el ***Portal de Transparencia de nuestra página web www.baobabsuites.com***, estableciendo todos los mecanismos adecuados para acceder a la información, y velando por el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Anexos

Organigrama

Normativa de seguridad


Propiedad
Director General
Directora Comercial
Subdirector / Resp. Propietarios
Director de A y B
Coordinadora de Marketing
Responsable de Créditos
Responsable de Reservas
Ayudante de Reservas
Jefe de Mantenimiento
2º Jefe de Mnto
Oficiales de Mnto
Socorristas
Jefa de Administración
Contable
Responsable de Economato
Administrativo
Encargada Saplings
Monitora Saplings
Gobernanta
Subgobernanta
Limpiadoras
Valets
Jefe de Recepción
2ª Jefe de Recepción
Recepcionistas
Botones
Directora Deportiva Activate
Recepcionistas Activate
Monitores Activate
Jefe de Cocina
Jefes de Partida
Cocineros
Aytes Cocina
Plateros
Maitre
Jefes de Sector
Camareros
Aytes Camarero

NORMATIVAS DE SEGURIDAD Y AUTOPROTECCIÓN

Como nuevo miembro de nuestra empresa, es importante que conozcas las medidas de seguridad que hemos implantado y que actúes correctamente en caso de emergencia.

En cada departamento tenemos una carpeta que detalla nuestro sistema de seguridad denominado manual de auto-protección. Es importante que lo leas y lo entiendas para actuar correctamente en caso necesario.

Situación de Emergencia

En el caso de que cualquier persona o empleado detecte una situación de emergencia, avisará inmediatamente al departamento de recepción. La persona de turno en este departamento, avisará al equipo de 1ª intervención E.P.I. En el caso de ser una falsa alarma se informará igualmente a la dirección del establecimiento. Una falsa alarma, podría ser un caso real en un futuro.

El equipo de 1ª intervención, analizará el tipo de situación de emergencia detectada, prestará la máxima atención a los detalles y recogerá la mayor información posible antes de pasarla inmediatamente a la dirección del establecimiento. En caso necesario estará adiestrado para combatir el siniestro.

La dirección del establecimiento o en su defecto, el máximo responsable del establecimiento que se encuentre de servicio, coordinará las acciones para la disminución del riesgo en el caso de situación real, entrará en acción el equipo de 2ª intervención para reforzar al primer equipo y a la posible ayuda exterior, considerando como prioridad la seguridad física del personal y los clientes.

En el caso de que en la situación de emergencia sean necesarias acciones técnicas por parte del personal de mantenimiento, el equipo de alarma y evacuación E.A.E., avisará al responsable técnico de turno inmediatamente, así como a cualquier otro responsable del departamento que pueda verse afectado directo o indirectamente por las causas, y tras la aprobación de la dirección, a los organismos de seguridad que sean

necesarios para resolver la situación. (Policía, Bomberos, Ambulancias, etc.)

Los responsables de los distintos departamentos, tomarán acciones de seguridad en el área de trabajo tales como cortar el suministro general de gas en las cocinas, o desconectar la corriente eléctrica y comprobar las puertas corta fuegos. Si la situación lo requiere, evaluarán las condiciones de posibles riesgos de su departamento para posteriormente informar a la Dirección o al máximo responsable de servicio que se halla en el establecimiento.

En el caso de que, debido a la situación, sea necesaria una evacuación inminente de todas las personas, el Equipo de Alarma y Evacuación recibirá la aprobación por parte de la dirección del establecimiento para hacer sonar la alarma general, y se informará a los clientes y empleados del establecimiento de esta situación a través de megafonía, y en reiteradas ocasiones o por cualquier otro medio posible, en cada caso, asegurándose de que el establecimiento queda completamente desalojado siguiendo con el procedimiento de escape de emergencia.

En todo momento se reflejará una actitud de calma y control de la situación, procurando ayuda y seguridad a toda costa y a todas las personas que se encuentren en peligro. El Equipo de Primeros Auxilios E.P.A. pondrá a disposición de cualquiera que lo precise, los medios necesarios para disminuir todo tipo de riesgo o emergencia, como el material para primeros auxilios o elementos contra incendios y extintores.

Del resultado de la situación de emergencia y de todo el proceso, se hará un informe completo el cual, la dirección del establecimiento tendrá en cuenta y analizará para posteriores acciones correctoras o de prevención contra riesgos.

En nuestra web encontrarás siempre todos los protocolos de seguridad / limpieza / prevención actualizados acordes a la situación de cada momento.

Cultura Corporativa

Baobab Suites

BAOBAB
SUITES *****