

## **REGLAMENTO**

### **PROTOCOLO DE FUNCIONES Y COMETIDOS DE ATENCION AL PUBLICO Y SEGURIDAD DEL PERSONAL DE SALA, TAQUILLA, PORTERIA Y OPERADORES DE CINE DEL SERANTES KULTUR ARETOA**

El Serantes Kultur Aretoa es un Servicio para espectáculos públicos del Ayuntamiento de Santurtzi que se gestiona por el Organismo Autónomo municipal Serantes Kultur Aretoa.

Su misión es la de exhibir material cinematográfico, espectáculos escénicos en vivo y acoger reuniones, encuentros y demás actos similares.

El Personal encargado de atender la taquilla, la portería, las salas y la proyección cinematográfica, además de las funciones específicas que a continuación se indican para cada puesto, representan la “cara” humana del Servicio para sus usuarios por lo que deberá observar en todo momento la mayor diligencia en el cumplimiento de sus funciones y en la atención al público.

El personal no podrá fumar en sus puestos de trabajo y deberá estar correctamente uniformado durante el desempeño de su labor.

Está prohibido aceptar propinas y similares, en cuyo caso se rehusará el ofrecimiento con amabilidad.

## **I NORMAS GENERALES**

### **I.1.RELACION CON LOS USUARIOS**

En todo momento el personal se dirigirá a los usuarios con la mayor amabilidad observando en su tratamiento las normas de cortesía habituales y evitando el tuteo.

Las llamadas telefónicas serán respondidas con prontitud utilizando la fórmula: “BUENOS DIAS (tardes o noches, según corresponda) SERANTES KULTUR ARETOA ¿ QUE DESEA?”

Se facilitará toda la información disponible requerida por los usuarios en relación con las prestaciones y normas del Servicio, sobre la programación en curso y la futura en la medida en que se disponga. Aquella información de la que no se pueda dar cuenta será solicitada a los responsables del Servicio y se pactará con el usuario demandante la forma en que éste prefiere le sea transmitida con la mayor brevedad.

Cuando se transmitan respuestas o normas al usuario que no le satisfagan, se razonará ante éste los criterios del Servicio o las circunstancias especiales que las determinan. En todo caso se evitará transmitir que “las cosas son así porque sí” o dejar una pregunta u observación desatendida.

Especial cuidado se mantendrá respecto a la información correspondiente a los espectáculos y actividades programadas; en este ámbito el personal se abstendrá de hacer valoraciones subjetivas que puedan retraer al público potencial a la hora de adquirir entradas. En este sentido, se facilitará la información objetiva de que se disponga según las fichas que a tal efecto se facilitarán por el Servicio periódicamente.

Del mismo modo, se observará el principio de que cualquier “venta pospuesta es una venta perdida”, facilitándose por todos los medios la accesibilidad a las entradas en venta de los espectáculos programados por parte de los potenciales usuarios. Así mismo, no se perderá la oportunidad de poner en conocimiento de los usuarios los espectáculos o películas que se exhibirán posteriormente.

Cuando un usuario transmita una queja se procurará resolver o solventar la misma en los términos anteriormente expresados de manera inmediata si esto es posible; cuando no lo sea, se facilitarán medios paliativos y compensatorios. En todo caso, se indicará a los responsables del Servicio lo ocurrido y las soluciones adoptadas. Estos, a la luz de lo acontecido y cuando supongan situaciones no previstas o novedosas, indicarán el procedimiento a adoptar en casos similares futuros.

En última instancia se ofrecerá a los usuarios expresar sus quejas en el Libro de Reclamaciones; documento que se pondrá a disposición de los usuarios siempre que lo soliciten.

El público tiene derecho a acceder al Servicio y disfrutar de sus prestaciones en los términos en que se le ofertan y de acuerdo a las normas en que estos se prestan por el Servicio. Así mismo, tiene el deber de respetar y cumplir las normas que corresponden a las mismas, circunstancia que cuando sea preciso se recordará a los usuarios.

En caso de transgresión de las referidas normas, con la amabilidad necesaria, se procurará solucionar los problemas evitando, en la medida de lo posible, que el conflicto concite la atención de personas ajenas al problema. En todo caso, si fuera necesario, en casos extremos, se solicitará la presencia de la Policía Local o Ertzaintza para que colabore en su solución.

Para cualquier consulta, el personal podrá contactar con los responsables del SKA en los siguientes teléfonos móviles:

Sr. Encargado de las salas del SKA Don Felipe Martínez Unanue 655 714 761

Sr. Director del O.A. SKA Don Carlos Morán Arostegi 619 777 227

Los objetos perdidos por los usuarios que se localicen en los espacios del local, serán depositados en la oficina del mismo con una nota donde se indique el lugar y hora en que ha sido encontrado. En caso de que el objeto en cuestión tenga alguna documentación que permita localizar a la persona propietaria, se procurará contactar con ella informándole de la pérdida.

Cualquier anomalía que se detecte en las instalaciones y los desperfectos producidos, serán señalados en una nota que se entregará a los responsables del Servicio.

## I.2. ACCESO DEL PUBLICO A LOS LOCALES

El público asistente a los espectáculos y actos programados podrá acceder a las salas correspondientes con una antelación que se procurará sea previa al comienzo del evento programado en media hora. Salvo excepciones determinadas por los responsables del Servicio, la entrada se hará siempre por la Plaza Gabriel Aresti.

El público solo podrá acceder a la sala donde se efectúa el acto para el que ha adquirido una entrada o ha sido invitado y circulará únicamente por los pasillos y zonas comunes que dan acceso a la sala correspondiente. Salvo excepciones que se entiendan necesarias por las circunstancias de cada momento, el público deberá utilizar los lavabos correspondientes a la planta en la que se localiza su sala.

Cuando un espectador, poseedor de la entrada correspondiente pretenda acceder a una sala donde el evento haya dado comienzo, se obrará de acuerdo a las siguientes normas:

Si se trata de una proyección cinematográfica, se le acompañará hasta su localidad en caso de que se trate de una sesión numerada, procurando que su acomodación se realice con las menos molestias posibles para el resto de los espectadores.

Si se trata de un espectáculo en vivo, cuando se trate de un concierto o actividad similar, se esperará a que concluya la pieza que se está interpretando y se facilitará la primera localidad disponible más cercana a la puerta de acceso a la sala. Solamente en casos de plena ocupación se acomodará al espectador en la localidad adquirida.

En el caso de espectáculos teatrales, se accederá a la sala con el menor ruido posible y se acomodará al espectador en la primera butaca disponible situada más cerca de la puerta de acceso a la sala. En el caso de que se dé una plena ocupación, el espectador deberá esperar al intermedio del espectáculo si éste lo tuviera para ocupar su butaca. El personal de sala en estos casos y según la dinámica del espectáculo y la localización de la butaca, podrán determinar si es posible acomodar a la persona sin que se produzcan molestias a los espectadores e interferencias en el desarrollo de la representación.

Los responsables del Servicio indicarán, en su caso, normas específicas, si es preciso, para cada espectáculo concreto cuando sea necesario que se alteren las normas anteriormente indicadas.

En ningún momento el público podrá acceder y circular por dependencias internas del Servicio. Las excepciones a esta norma (por ejemplo personas que desean acceder a los camerinos del local para saludar a un artista), deberán ser autorizadas en cada caso por los responsables del Servicio.

Excepcionalmente, cuando en los accesos al local se sitúen personas a la espera de otras que se encuentran en las salas viendo algún espectáculo, y siempre que su número sea reducido o en los casos en que se trate de personas de edad avanzada, se les invitará a sentarse en las butacas del vestíbulo para hacer su espera más cómoda.

La salida de las salas se efectuará por las mismas puertas y recorridos de entrada. Cuando se prevea efectuar la salida al exterior por la puerta de la calle Máximo García Garrido, la decisión se habrá adoptado previamente al acceso del público a la sala o sesión afectada, circunstancia que se procurará poner en conocimiento de los usuarios en el momento de su entrada al local.

### I.3. DEL COMPORTAMIENTO DEL PUBLICO EN EL SKA

En todo momento se velará porque el público observe un comportamiento adecuado en las dependencias del SKA entendiéndose por tal las normas de higiene y urbanidad comúnmente aceptadas por los usos y costumbres en los locales de pública concurrencia.

No se permitirá correr, ni levantar la voz y se hará guardar silencio a las personas que molesten con sus comentarios el normal disfrute de los eventos programados. Especial cuidado se tendrá con el ruido generado por los usuarios en las entradas y salidas al local cuando éstas coincidan con la representación de un espectáculo en vivo en una sala.

Está prohibido fumar en las salas y en los lavabos del SKA y la utilización de teléfonos móviles y aparatos similares en las salas durante la representación de un espectáculo o una proyección cinematográfica.

Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en las salas en las que se lleve a cabo un espectáculo en vivo y en las proyecciones cinematográficas no se permitirá el consumo en las salas de pipas, cacahuetes y demás alimentos similares.

La transgresión de estas normas deberá atajarse inmediatamente por parte del personal en los términos anteriormente indicados. En caso de persistir en su actitud, las personas transgresoras podrán ser requeridas para abandonar el local. En el caso de que se

llegue a este extremo y la persona se niegue a salir, se solicitará la presencia de la Policía Local en primera instancia y en su defecto a la Ertzaintza para que efectúen su desalojo.

## II. FUNCIONES DE LOS DIVERSOS PUESTOS

### II.1. TAQUILLA

La taquilla deberá abrirse como mínimo 30 minutos antes del comienzo de la primera sesión. Deberá permanecer ininterrumpidamente atendida hasta 20 minutos posteriores al comienzo de la última sesión programada en los casos de proyecciones cinematográficas.

En los espectáculos en vivo, la venta de entradas concluirá en el momento en que de comienzo el espectáculo programado.

En caso de que la persona encargada de la taquilla deba ausentarse de ésta por alguna causa justificada, el puesto será cubierto por la primera persona disponible habilitada al efecto.

Las entradas para el SKA se venden en taquilla, en los Cajeros Multi Servicio de la BBK, por medio del teléfono: 944 310 310 y por el servicio de Internet de la BBK. Desde taquilla se informará a los usuarios sobre todos los medios disponibles orientando a los usuarios hacia la compra de las entradas por el medio que les sea más cómodo, procurándose transformar las intenciones de compra en ventas efectivas. En este sentido, sólo se reservarán entradas cuando el usuario, una vez conocidos los medios disponibles, insista en esta opción recordándosele encarecidamente que deberá hacer efectiva su compra como máximo 2 semanas antes del comienzo del espectáculo; momento en el que de no haberse retirado las entradas se pondrán a la venta.

Las invitaciones siempre serán autorizadas por los responsables del servicio y se retirarán en taquilla.

Las entradas no adquiridas directamente en taquilla, serán editadas con anticipación suficiente al comienzo del acto correspondiente y se situarán en la portería; extremo que se comunicará a los usuarios para su conocimiento.

Cuando sea preciso proceder a la devolución del importe de alguna entrada ésta deberá ser autorizada específicamente por los responsables del servicio. En ningún caso se aceptarán devoluciones 24 horas antes del comienzo de un espectáculo, salvo que el motivo de la misma obedezca a una causa generada por el servicio, en cuyo caso sus responsables indicarán el procedimiento a desarrollar.

Si por un error mecánico o humano se produjera la duplicación de una entrada en sesión numerada, se obrará del siguiente modo:

1º Se aceptará como entrada válida para la localidad correspondiente a aquella emitida con fecha más antigua.

2º A la persona afectada con entrada de fecha posterior a la vendida en primer lugar, se le ofrecerá de las disponibles la que más le guste y se le regalará, en compensación de las molestias generadas, una invitación para otro espectáculo de su preferencia.

3º En caso de que la persona afectada no disponga de localidades alternativas o que no desee ninguna de las disponibles, se le devolverá el importe de la entrada y se le ofrecerá una invitación para otro espectáculo de su gusto.

En todo caso se informará a las personas afectadas de las circunstancias que han motivado el error explicando su excepcionalidad, de manera tal que se haga comprender que no obedece a negligencia.

Cuando se lleve a cabo un espectáculo en vivo, una hora antes del comienzo de la función se editará un estadiillo de venta de entradas para asegurar un conocimiento de las localidades disponibles en previsión de "caídas" en el sistema informático de venta de entradas, en cuyo caso se pasaría a venta manual.

Al cierre de la Taquilla se procederá a realizar el arqueo y las hojas de taquilla correspondientes.

Tanto el arqueo como el depósito de los ingresos se realizará en la oficina habilitada al efecto que deberá permanecer con la puerta cerrada en todo momento, máxime cuando la caja de caudales se encuentre abierta.

Si se solicita copia de alguna hoja de taquilla por inspectores de las distribuidoras cinematográficas o gerentes de compañías artísticas, estas se les entregará fuera de la oficina indicada.

Todos los días se realizará una liquidación detallada de los ingresos efectuados por sala y sesión así como del dinero entregado.

Diariamente se dejarán preparados los cambios susceptibles de utilizarse en la taquilla el día posterior en la caja de caudales.

## II.2. PORTERIA

El puesto de portería deberá ser cubierto media hora antes del comienzo del primer evento programado y deberá cubrirse hasta la evacuación total del público asistente a todas las salas.

Las puertas deberán permanecer cerradas en todo momento, pero libres de obstáculos que impidan una evacuación de emergencia. Sólo se llevará a cabo su apertura cuando acceda o se desaloje el público asistente.

La apertura de las puertas para permitir el acceso del público se efectuará según las instrucciones que para cada ocasión o periodo indiquen los responsables del Servicio o la jefatura de salas.

En todo caso, como norma se observará el principio de permitir el acceso de los usuarios cuando el público de una sesión anterior de cine haya abandonado en su totalidad el local.

En los casos de los espectáculos en vivo, como norma, se procurará abrir al público media hora antes del comienzo de la representación, pero previamente se coordinará con los técnicos de montajes escénicos del Servicio este extremo.



Si se produce una entrada masiva de espectadores en un momento determinado y con el fin de evitar aglomeraciones en la entrada del local, la portería será reforzada con otra persona hasta que se produzca un desahogo del acceso.

Cuando accedan los espectadores, se les indicará la sala y su ubicación así como la puerta correspondiente a cada entrada en las sesiones numeradas de la sala 1.

En todas las entradas se efectuará el corte del resguardo correspondiente que serán entregados, ordenados por sesiones y salas, tras finalizar el acceso del público a la última sesión programada a la jefatura de sala para su depósito en la oficina asignada.

Desde la portería se controlará el encendido y apagado de las luces de pasillos y lavabos así como del encendido y apagado de las máquinas expendedoras de bebidas.

Cuando proceda, se encargará del cambio de carteleras, acción que se llevará a cabo entre sesiones de manera que no se desatienda el control de acceso del público a las salas.

Mientras haya público en el local, controlará la circulación del mismo por el vestíbulo y pasillos del servicio.

Desde la portería y con el auxilio de los acomodadores, se facilitará el acceso al ascensor de personas con minusvalías, de avanzada edad y de todas aquellas que lo demanden.

### II.3. ACOMODACION

Las personas encargadas de la acomodación deberán situarse en las salas y vestíbulos asignados desde el mismo momento en que comience su entrada el público al local. Previamente habrán revisado las salas, vestíbulos y lavabos para comprobar que todo se encuentra en perfecto orden. Del mismo modo, acabadas cada una de las sesiones o actos programados, comprobarán el estado de las instalaciones y recogerán los desperdicios más notables que los espectadores hayan podido dejar en las salas y demás espacios asignados.

Cuando el público acceda a las salas colaborará en su acomodación acompañando a los espectadores hasta sus localidades cuando las funciones sean numeradas. Cuando sea preciso acomodar a un espectador con la luz apagada, se avanzará por delante de éste enfocando la linterna hacia el suelo y teniendo especial cuidado en que se distingan los escalones.

Durante las sesiones, se deberá permanecer en las salas asignadas y llevar a cabo las rutinas de control en los espacios asignados que indiquen los responsables del Servicio o la jefatura de salas.

Se pondrá especial atención a que las puertas permanezcan perfectamente cerradas en las salas donde se lleva a cabo un acto y se procurará obtener el mayor silencio posible en los pasillos y dependencias adyacentes a fin de evitar que el ruido exterior entorpezca el disfrute por parte de los espectadores del espectáculo o proyección en curso.

Cuando finalicen las sesiones se abrirán las puertas y se esperará junto a ellas hasta la total evacuación de las salas. Posteriormente se comprobará que tanto los pasillos como los lavabos se encuentran vacíos comunicándose este extremo a la portería.

Específicamente, en los casos de los espectáculos en vivo, cuando éstos concluyan, se abrirán las puertas en el momento en que comiencen los aplausos finales, pero se mantendrán cerradas las cortinas hasta el momento en el que se dé la luz de sala.

La persona encargada de la acomodación de la sala 1, cuando concluya la última función programada y una vez se haya desalojado totalmente el espacio, procederá a cerrar el telón corta fuegos. Del mismo modo, antes del comienzo de la primera sesión y previamente a la entrada del público, procederá a su apertura.

Del mismo modo, velará porque los artistas y técnicos, una vez se dé entrada al público, solo accedan a los camerinos y zona del escenario por la puerta de servicio correspondiente, evitándose que lo hagan por las puertas internas de la sala.

Desde los puestos de acomodación se comprobará la temperatura de las salas y se transmitirán las órdenes oportunas para que, en su caso, se pongan en marcha las

instalaciones de calefacción y refrigeración existentes en la búsqueda de la mayor confortabilidad de los espectadores.

#### II.4. PROYECCION CINEMATOGRAFICA

Las personas encargadas de operar con los proyectores cinematográficos, deberán recepcionar las películas programadas y proceder a su montaje de manera que se encuentren en condiciones de ser proyectadas según los horarios y asignación de salas que se determinen en cada caso por los responsables del Servicio.

Cuando proceda retirar un film, éste se recogerá y embalará tal y como ha sido recibido.

El celuloide se manipulará con la diligencia necesaria para evitar su deterioro. En todo caso, las deficiencias que se detecten en él cuando se recepcione y las que se puedan producir en su manipulación, serán comunicadas a los responsables del Servicio.

En todo momento se vigilará el correcto funcionamiento de los proyectores y la calidad de la proyección en todos sus aspectos.

Se realizarán las labores de mantenimiento ordinario de los aparatos de su competencia y se informará inmediatamente de las averías o anomalías que exijan reparaciones por parte de terceros.

En caso de paro en una proyección, se informará a la jefatura de sala de la causa generadora de la interrupción y del tiempo estimado como necesario para continuar la proyección; mientras esto ocurra, se encenderán las luces de sala hasta la reanudación de la sesión.

Desde este puesto se atenderá la megafonía del Servicio desde la que se realizarán los avisos y señales que se soliciten por parte de la jefatura de sala, taquilla y responsables del Servicio.

La música de ambiente se pondrá en marcha entre las sesiones programadas.

Desde este puesto, se controlarán y manipularán los sistemas de refrigeración del equipamiento adecuándose su funcionamiento según las instrucciones que se indiquen por los responsables del servicio y la jefatura de sala.

Quincenalmente, desde este puesto se pondrá en marcha el generador de emergencia durante 15 minutos y se comprobará el estado del depósito de combustible que será recargado siempre que sea preciso. Cualquier anomalía que se detecte en su funcionamiento, será comunicada inmediatamente a los responsables del Servicio.

## II.5. JEFATURA DE SALA

La persona encargada de este puesto, independientemente de la labor concreta que este llevando a cabo en cada momento, se responsabilizará de la supervisión, coordinación y del cumplimiento por parte del personal de todas las funciones anteriormente descritas.

Organizará las entradas y salidas del público y supervisará especialmente el que todas las líneas de evacuación del equipamiento se encuentren libres de obstáculos.

Cuando sea preciso, facilitará la provisión de cambios a la taquilla y el suministro de las máquinas expendedoras de refrescos.

Se encargará del encendido y apagado del sistema de calefacción y agua caliente de los camerinos cuando sea preciso y de atender cualquier tipo de sugerencia o reclamación de los usuarios.

Cuando se personen autoridades habilitadas al efecto para llevar a cabo una inspección, les facilitará aquella información de que disponga en cada caso y les acompañará en su visita, dando cuenta a los responsables del Servicio inmediatamente de esta circunstancia.

Del mismo modo se responsabilizará de comunicar con la máxima prontitud cualquier avería o anomalía que se detecte en el Servicio así como de cualquier dato que resulte de importancia para la mejor gestión del mismo.

Cuando sea preciso adoptar una decisión no prevista en el presente protocolo cuyo carácter la haga inaplazable y sea imposible contrastarla con los responsables del Servicio, la jefatura de sala podrá adoptar aquella que resulte más conveniente según la siguiente lógica:

- Nunca se adoptará una decisión que suponga riesgo para la seguridad de los espectadores y el personal que se encuentre trabajando en las instalaciones.
- Se tendrán en cuenta las soluciones similares o que por analogía puedan extraerse de experiencias anteriores.
- La decisión a adoptar deberá ser aquella que perjudique menos a los usuarios y en su caso, aquella que perjudique a un menor número de personas
- Se procurará preservar el buen nombre y la imagen del Servicio.

En una situación de emergencia y en ausencia de los responsables del Servicio, será la persona encargada de dar la orden de evacuación del equipamiento.

La jefatura de sala se encargará de que se efectúe el completo cierre de las instalaciones cuando concluya la actividad, de que se efectúe la recogida de basuras, se cierren las llaves de paso de agua y de que se active la alarma contra intrusos del Servicio.

### III. SEGURIDAD DEL SERANTES KULTUR ARETOA

#### III.1. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El personal se abstendrá de llevar a cabo funciones para las que no está habilitado y específicamente cuando se trate de acciones que puedan poner en riesgo su salud. En los casos en que se produzcan emergencias y especialmente en caso de un incendio, se deberá actuar tal y como se indica posteriormente.

No se manipularán los sistemas eléctricos del equipamiento, limitándose el personal en el cumplimiento de sus funciones, a pulsar las llaves de encendido, apagado y regulación de los sistemas de alumbrado, equipos de proyección, informáticos y de climatización asignados.

Salvo los operadores de cine que en lo relativo a su función lo harán observando las medidas de auto protección necesarias: apagado previo de líneas a través de magneto

térmicos y diferenciales, utilización de guantes no conductores, etc. el personal no abrirá ni manipulará los cuadros eléctricos de las instalaciones.

Los operadores de cine pondrán especial atención en evitar su contacto con los rodamientos de los equipos de proyección cuando éstos se encuentren en funcionamiento y evitarán acercarse a los mismos con prendas de ropa holgada que pueda ser atrapada por los rodamientos.

Las reparaciones, limpieza y sustituciones de piezas en los equipos se llevarán a cabo con las máquinas paradas y una vez que se haya cortado su alimentación eléctrica desde los magneto térmicos correspondientes.

Específicamente, cuando proceda sustituir una lámpara en un proyector, se esperará el tiempo necesario para que ésta se haya enfriado. Nunca se abrirán las linternas de los proyectores cuando éstos se encuentren operando y sin que se haya verificado el corte de suministro eléctrico a los mismos.

Cuando se acceda a alguna dependencia interna del servicio alejada de los puestos asignados, el trabajador nunca lo hará sin hacer constar previamente a dónde se dirige y para qué haciendo notar su presencia una vez haya regresado a su puesto.

Esta norma se observará especialmente cuando se acceda a la sala de calderas de los camerinos, espacio en el que nunca se entrará con elementos que produzcan fuego.

En cualquiera de estos desplazamientos se adoptará la precaución de portar una linterna.

El personal de portería y acomodación, aprovechará los tiempos disponibles entre sesiones y las inspecciones de los vestíbulos y lavabos para realizar paseos que aligeren la carga muscular producida por su prolongada permanencia a pie firme en los puestos asignados.

Cuando se lleven a cabo los cambios de las carteleras y sea preciso el uso de una escalera, antes de acceder por ella, se asegurará su total apertura y correcto afianzamiento. Así mismo, esta tarea se realizará en coordinación con otra persona que colaborará en el

aseguramiento de la escalera y en la entrega y recogida de los materiales susceptibles de colocarse en las vitrinas.

En el caso de que sea preciso atender a una persona por causa de una herida abierta, independientemente de los auxilios que sea preciso solicitar a los servicios de atención médica, mientras se trate al herido, se procurará utilizar guantes quirúrgicos que se encontrarán en el botiquín del Servicio.

Cualquier acción que presuponga un riesgo no previsto, exigirá autorización previa por parte de los responsables del Servicio. Así mismo, cuando se detecte cualquier anomalía que pueda poner en riesgo la seguridad del personal o de los espectadores, se comunicará inmediatamente a los responsables del Servicio.

### III.2. SITUACIONES DE EMERGENCIA Y EVACUACION DEL S.K.A.

El Serantes Kultur Aretoa cuenta con un Plan de Emergencia y Evacuación del que se dispone de copia en la oficina del Servicio y que podrá consultarse para su mejor conocimiento.

A continuación se expresa todo aquello que tiene mayor importancia en cuanto a las acciones que el personal deberá realizar en caso de que se provoque una emergencia.

#### III.2.1. ANALISIS DE RIESGOS

El citado Plan contempla en su análisis de riesgos las causas que pueden originar una emergencia en el equipamiento y distingue las de origen externo al equipamiento y las de origen interno.

Entre las primeras se contemplan las siguientes: A) las desencadenadas por fenómenos naturales como inundaciones, caída de rayos, actividad sísmica y similares. B) las de origen tecnológico derivadas de la actividad industrial circundante y del transporte de mercancías peligrosas en el entorno. C) las derivadas de alteraciones del orden público.

Se entienden como de origen interno las derivadas de las instalaciones o de la actividad del servicio considerándose por tales las siguientes: A) las de carácter tecnológico, y en especial el fuego cuyo riesgo de producción se sitúa especialmente en las siguientes dependencias:

- Cabinas de proyección
- Sala de calderas para camerinos
- Escenario de la sala 1, almacenes y cuarto de Dimmers
- Sala de climatización del servicio
- Cuarto de acometida general eléctrica

B) Las derivadas de cualquier altercado o alteración del orden público producida por las personas que se encuentren en el interior del Servicio, especialmente los espectadores.

Entendiendo por riesgo la probabilidad de que la amenaza potencial se cumpla, dada la probabilidad unida a la cuantía del daño que puede originarse para los vulnerables: espectadores, trabajadores e instalaciones, se considera que el más alto riesgo para el SKA se deriva de las amenazas tecnológicas internas y más concretamente, de la posibilidad de que se declare un incendio. Por otra parte, en esta amenaza concurren efectos negativos de tipo psicológico que cuando se desencadenan complican gravemente la evacuación. De todo ello se deriva la necesidad de ser especialmente vigilante en la prevención de este riesgo y en el conocimiento de la ubicación de los elementos de extinción disponibles y en el control permanente de que todas las líneas de evacuación y puertas de emergencia se encuentren libres de obstáculos.

### III.2.2. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL PARA UNA ACTIVACION DEL PLAN

Habida cuenta de que el personal susceptible de conformar un equipo de intervención frente a una alarma y un proceso de evacuación del SKA puede oscilar según la programación, se prevé un organigrama de actuación de emergencia basándose en el personal mínimo que durante la apertura del equipamiento al público se encuentre trabajando en el mismo. No obstante, todo el personal que trabaje en el SKA debe conocer el plan y tendrá asignada la ficha de intervención correspondiente al puesto que ocupe en cada momento.



Será Jefe de Seguridad cualquiera de los responsables del Servicio mientras se encuentren en el mismo, en su defecto se ocupará de esta labor la jefatura de sala.

Equipo de intervención: porteros y acomodadores más próximos al lugar del incidente y Jefe de Seguridad.

Encargado de comunicaciones exteriores: Persona encargada de la taquilla.

Encargado de transmisión de orden de evacuación por megafonía: Operador de cine.

Encargados de evacuación: Todo el personal disponible según las zonas de responsabilidad asignadas.

### III.2.3. HIPOTESIS INCIDENTALES

En función del análisis de riesgos que contempla el Plan de Emergencia, los incidentes cuyo riesgo es más probable y las actuaciones que deben desencadenar son las siguientes:

**INCENDIO:** Considerado como el principal factor de riesgo, en el caso de que se desarrolle un incendio será necesario tener prevista una doble actuación:

- A) Actuación del Equipo de intervención para controlar y si es posible sofocar el fuego
- B) Preparar la posible evacuación del edificio y efectuarla en caso de que se considere necesaria

**AMENAZA DE BOMBA:** La actuación ante este tipo de incidentes será la de informar a las autoridades y prevenir una evacuación según las instrucciones que determinen las autoridades.

**AMENAZA TECNOLÓGICA DE ORIGEN EXTERIOR:** La actuación en este tipo de incidentes vendrá determinada por las autoridades competentes en cada caso quienes marcarán los pasos a seguir.

### III.2.4. ESQUEMA DE ACTUACION EN LOS SUPUESTOS INDICADOS

#### 1) ALARMA POR INCENDIO

Detección del incidente



Prealarma



Jefe de Seguridad



Equipo de intervención



CONTROLADO

SI-----NO



SOS DEIAK



Fin de emergencia

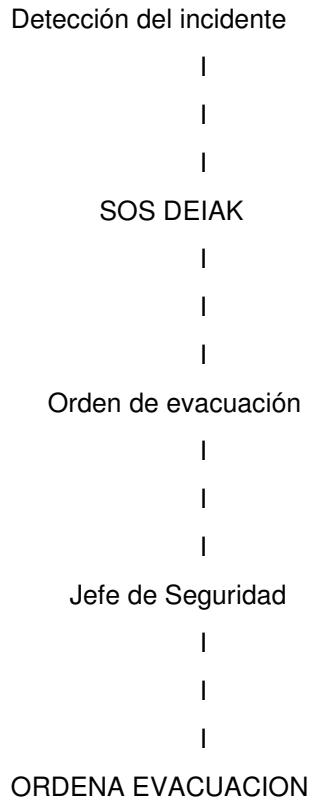
ORDEN DE EVACUACION

#### 2) ALARMA POR AMENAZA DE BOMBA

Recepción de la amenaza



### 3) ALARMA POR AMENAZA TECNOLÓGICA O TÓXICA



En el momento en que se detecte un incidente o la posibilidad de que éste pueda desarrollarse se generará la situación definida como Prealarma.

Cuando esto ocurra se habrá puesto en conocimiento del Jefe de Seguridad el incidente. Este, si es preciso, se dirigirá al lugar donde se localice el incidente y evaluando su gravedad determinará las actuaciones posteriores: Acciones del equipo de intervención, solicitud de auxilio exterior y orden de evacuación.

Cuando el incidente, dada su gravedad, presuponga una ALARMA GENERAL, será únicamente el Jefe de Seguridad quien la ordenará produciéndose con ella la evacuación general del edificio.

En una situación de ALARMA GENERAL, en su caso, el Jefe de Seguridad, se encontrará, si es posible, en el lugar del incidente con el equipo de intervención intentando controlar el incidente, la persona encargada de la comunicación hará inmediatamente las llamadas que le sean encomendadas y en el orden que se le indiquen y se efectuará la evacuación de acuerdo con el plan correspondiente.

### III.2.5. PLAN DE EVACUACION

La evacuación es dentro del Plan de Emergencia su parte fundamental dado que su finalidad es la de trasladar a lugar seguro a todas las personas afectadas por la emergencia en el menor tiempo posible.

La evacuación se realizará por las rutas preestablecidas siempre que sea posible. En todo caso se considerará, en función de la localización del incidente la utilización de itinerarios alternativos.

La evacuación de las personas situadas en las distintas plantas se efectuará según el orden que determine el Jefe de Seguridad.

El personal será el último en abandonar la planta o zona asignada y tendrá especial cuidado en comprobar que no queda ninguna persona rezagada.

Una vez realizada la tarea asignada, se dirigirá al PUNTO DE REUNION de todo el personal situado en la puerta de acceso del equipamiento situada en la Plaza Gabriel Aresti.

Reunido todo el personal, si se detecta la falta de alguna persona, el Jefe de Seguridad podrá, en función de las circunstancias y de la naturaleza del incidente, organizar un equipo de búsqueda.

Todo el personal permanecerá en el punto de reunión o el lugar que se le asigne hasta el fin de la alarma.

### III.2.6. FICHAS DE ACTUACION

Las fichas de Actuación que se presentan a continuación deberán estar en poder de todo el personal continuamente y es conveniente que en cada caso se memoricen. Su intención es la de que sirvan como una guía practica de actuación para los casos en que se produzca una alarma.

#### ACTUACION DEL JEFE DE SEGURIDAD

- Lleve consigo en todo momento la llave maestra.
- Cerciórese en todo momento de que la portería, acomodación y los técnicos de escena han comprobado que las puertas de emergencia abren y son practicables.
- Cerciórese de que todas las vías de evacuación y especialmente los accesos a las puertas de emergencia se encuentran despejadas.
- En caso de siniestro, si este es leve y permite su actuación atáquelo con los medios a su alcance. No se arriesgue.
- Si no puede dominarlo, avise telefónicamente o de la orden para que la persona encargada efectúe las llamadas pertinentes diciendo:  
"Aquí el Serantes Kultur Aretoa. Se está produciendo...(descripción del incidente). Estamos situados en la Plaza Gabriel Aresti de Santurtzi.
- Corte o de la orden de que se corten los fluidos precisos.
- Ordene, si lo estima necesario, la evacuación del edificio determinando los itinerarios alternativos en caso de que sea preciso y el orden en que debe llevarse a cabo, así como el método de transmisión de la orden.

- Procure recabar información de cómo se ha producido el incidente (hechos no suposiciones)
- En su caso, informe de lo que sepa al jefe de salida de los Bomberos. Facilíteles cuanta información disponga sobre las instalaciones. Póngase a su disposición.
- Salga el último del edificio después de cerciorarse de que no queda ninguna persona en el mismo.
- Reúnase con el resto del personal en el punto de reunión situado en la Plaza Gabriel Aresti.
- Si es preciso dirija un grupo de búsqueda para personas rezagadas.
- No dé información a la prensa y en cuanto pueda informe a las autoridades municipales.
- Cuando lo autoricen los servicios externos que hayan acudido, en su caso, comunique a SOS DEIAK el final del siniestro.

#### ACTUACION DE PORTERIA, ACOMODACION Y TECNICOS DE ESCENARIO

- Al incorporarse a su trabajo cerciórese de que las puertas de emergencia son practicables.
- Si el incidente se produce en su zona de trabajo y es leve, atáquelo con los medios a su alcance. No se arriesgue.
- Comuníquese con el jefe de Seguridad e infórmele. Cuando se presente en el lugar del suceso, póngase a sus órdenes.
- Si el siniestro se ha producido fuera de su zona de trabajo y hay personal haciéndole frente, espere las órdenes del Jefe de Seguridad.
- Cuando se dé la orden, ayude a evacuar la parte donde se encuentra realizando su trabajo o aquella que se le asigne por los itinerarios previstos o alternativos que se indiquen.
- No de información a nadie salvo al jefe de Seguridad.
- Reúnase con el resto del personal en la Plaza Gabriel Aresti.

#### ACTUACION DE LA TAQUILLA

- Si se produce un incidente en su zona de trabajo y si este es leve, atáquelo con los medios a su alcance. No se arriesgue.
- Póngase en contacto con el Jefe de Seguridad e infórmele del suceso. Póngase a sus órdenes.
- A requerimiento del jefe de Seguridad, realice las llamadas que se le indiquen solicitando ayuda diciendo: “ Aquí el Serantes Kultur Aretoa de Santurtzi, se está produciendo (descripción del incidente) Estamos en la Plaza Gabriel Aresti de Santurtzi.
- Procure informar al Jefe de Seguridad del resultado de las llamadas que se le hayan requerido.
- Si se ordena la evacuación, salga a la puerta principal y conmine a la gente que pueda obstruir la puerta principal para que se aleje y no obstruya la salida. No permita que nadie no autorizado entre al edificio.
- No de información a nadie salvo al Jefe de Seguridad.
- Reúnase con el resto del personal en la Plaza Gabriel Aresti.

#### ACTUACION DEL OPERADOR DE CINE

- Ante un incidente en su zona de trabajo, si es leve, atáquelo con los medios a su alcance. No se arriesgue.
- Póngase en contacto con el Jefe de Seguridad e infórmele del suceso. Póngase a sus órdenes.
- Si el incidente se ha producido fuera de su zona de trabajo y hay personal haciéndole frente, espere las órdenes del jefe de Seguridad.
- Si se le pide dar la alarma general y orden de evacuación por megafonía, utilice el siguiente mensaje: “Atención, atención, se ha producido una emergencia, es preciso que abandonen el local. Salgan con calma, atiendan las indicaciones del personal”. Repita el mensaje tres veces despacio y procurando transmitir tranquilidad.
- Colabore en la evacuación.
- No de información a nadie salvo al Jefe de Seguridad.
- Reúnase con el resto del personal en la Plaza Gabriel Aresti.

Todo el personal deberá memorizar la localización de los medios de extinción de incendios con que cuenta el local.

En caso de incendio, no se utilizarán los ascensores.

Las Salas, almacenes y otras dependencias, cuentan con puertas metálicas corta fuegos que, cuando se efectúe una evacuación, tras el desalojo de la zona, deberán cerrarse.