



# LA SEGURIDAD ES LO PRIMERO

MANUAL DE SEGURIDAD  
DEL EMPLEADO

[www.protectingthemagic.com](http://www.protectingthemagic.com)



# SAFETY FIRST!

## BECAUSE WE

# C A R E

**COMPROMETERSE**

**CON LA SEGURIDAD**



**ACCION**

**RESPONSABLEMENTE**



**REPORTAR**

**PREOCUPACIONES**



**ESTIMULAR**

**NUEVAS IDEAS**



Visite nuestro portal punto  
compartido en línea de HSS  
para todos, la información  
de seguridad que necesitas





Este manual de seguridad pertenece a

.....

El nombre de mi encargado es

.....

Mi equipo es

.....





## PROTEGIENDO LA MAGIA

Un manual hechizante para gente mágica.

### Índice:

Introducción	5	Prevenir incendios	24
Los valores Merlin de seguridad	6	Extintores	25
Declaración de Políticas	7	Primeros auxilios	26
Exh.acuáticas, Seg.animales	8	Segur. alimenticia	27
Seguridad química	10	Percepción riesgos	28
Protección infantil	12	Informes incidentes	29
Uso de computadora	13	Segur. información	30
Discapacidades	14	Manip. manual	32
Conducir con seguridad	15	Seguridad personal	33
Drogas, alcohol y tabaco	16	Juegos, atracciones	34
Seguridad eléctrica	17	Seguridad	36
Responsab.de empleados	18	Resbalón, tropiezos y caídas	37
Caídas desde altura	20	Tu Familia Merlin	38
Seguridad contra incendios	22	Tu opinión cuenta	39



# Introducción

Estamos en el negocio de darles a nuestros visitantes experiencias memorables, experiencias divertidas, experiencias mágico. Pero hacer magia no es fácil: es necesario enfocarse totalmente en alcanzar los estándares más altos en Salud, Seguridad y Protección.

¿Cómo es que lo hacemos? De tres maneras muy especiales:

- 1 Utilizando algunos de los mejores y más avanzados sistemas y prácticas que existen.
- 2 Siendo obsesivos acerca de la Salud, Seguridad y Protección, ya sea si estamos diseñando una atracción, administrando un parque temático o trabajando entre bastidores.
- 3 Haciendo que esta obsesión sea constante: está en nuestro ADN y permanece allí.

## Lo llamamos Proteger la Magia, y depende de TI.

Todos en Merlin juegan un rol crucial en proteger a nuestros visitantes, nuestros colegas, y a todos los animales que cuidamos también. Hasta a las arañas. Así que, ¿cómo puedes hacer tu parte para Proteger la Magia? Es simple. Sigue las reglas básicas de este manual. Son las reglas globales de Salud, Seguridad y Protección de Merlin. Tendrás también algunas más para tu propio lugar de trabajo. Necesitarás entender esas también.

¡Si todos nos centramos en la Salud, Seguridad y Protección, seguiremos conservando la confianza de nuestros visitantes y los mantendremos seguros para que disfruten y podamos dejarlos boquiabiertos de tanta DIVERSIÓN!



## LOS VALORES MERLIN DE SEGURIDAD

El enfoque de Merlin para "Proteger la Magia" está basado en 4 valores de seguridad. Se espera que cada empleado entienda, adopte y demuestre estos Valores en las decisiones diarias y en sus comportamientos. Incorporando estos valores a tu día a día, estarás aportando tu granito de arena.

**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

**C  
A  
R  
E**

**COMPROMETERSE**

**CON LA SEGURIDAD**

Todos debemos tener la seguridad como prioridad, reflejándolo en nuestras decisiones y comportamientos diarios.

**ACCION**

**RESPONSABLEMENTE**

Actúa responsablemente poniendo en práctica nuestra formación, y siguiendo todas las normas y procedimientos.

**REPORTAR**

**PREOCUPACIONES**

Toma la iniciativa y reporta cualquier preocupación, incidente o casi incidente para que puedan ser investigados.

**ESTIMULAR**

**NUEVAS IDEAS**

Sugiere nuevas ideas o mejoras en el trabajo, para así poder seguir aprendiendo y mejorando.

# DECLARACIÓN DE POLÍTICAS

## Seguridad, Higiene y Seguridad

Son esenciales en la visión estratégica de Merlin nuestro compromiso absoluto y nuestra pasión para alcanzar continuamente estándares altos de Salud, Seguridad y Protección. Siempre debemos estar totalmente enfocados en asegurarnos de que nuestras operaciones sean lo más seguras posibles en todo momento; sólo entonces podemos satisfacer la confianza depositada en nosotros por nuestros visitantes, empleados y accionistas. Como resultado, buscamos ir más allá del cumplimiento legal y continuamente elevamos el listón de nuestro rendimiento en Salud, Seguridad y Protección.

Para lograr esto, necesitamos un sistema efectivo de administración de Salud, Seguridad y Protección que sea apoyado por la estructura organizativa correcta y un compromiso genuino por parte de la administración. Asimismo, la comunicación efectiva es esencial para nosotros, para asegurarnos que cada persona en Merlin se está desempeñando al máximo en su rol. Necesitamos controlar el riesgo con eficacia, tener procedimientos de mantenimiento proactivos y sistemas de trabajo adecuados, y revisarlos y auditarlos con regularidad.

Nuestro objetivo final es asegurar una prevención eficaz, lo cual requiere de buenos sistemas y entrenamientos. Estos también nos ayudarán a evitarle pérdidas a la empresa. Con este fin, la administración y los empleados deben trabajar juntos para prevenir accidentes y Proteger la Magia. Una copia de la Política Grupal de Salud, Seguridad y Protección, además de información más detallada sobre el sitio, serán puestas a disposición de todos.

Fiona Eastwood  
Chief Executive Officer





## EXHIBICIONES ACUÁTICAS Y SEGURIDAD DE ANIMALES

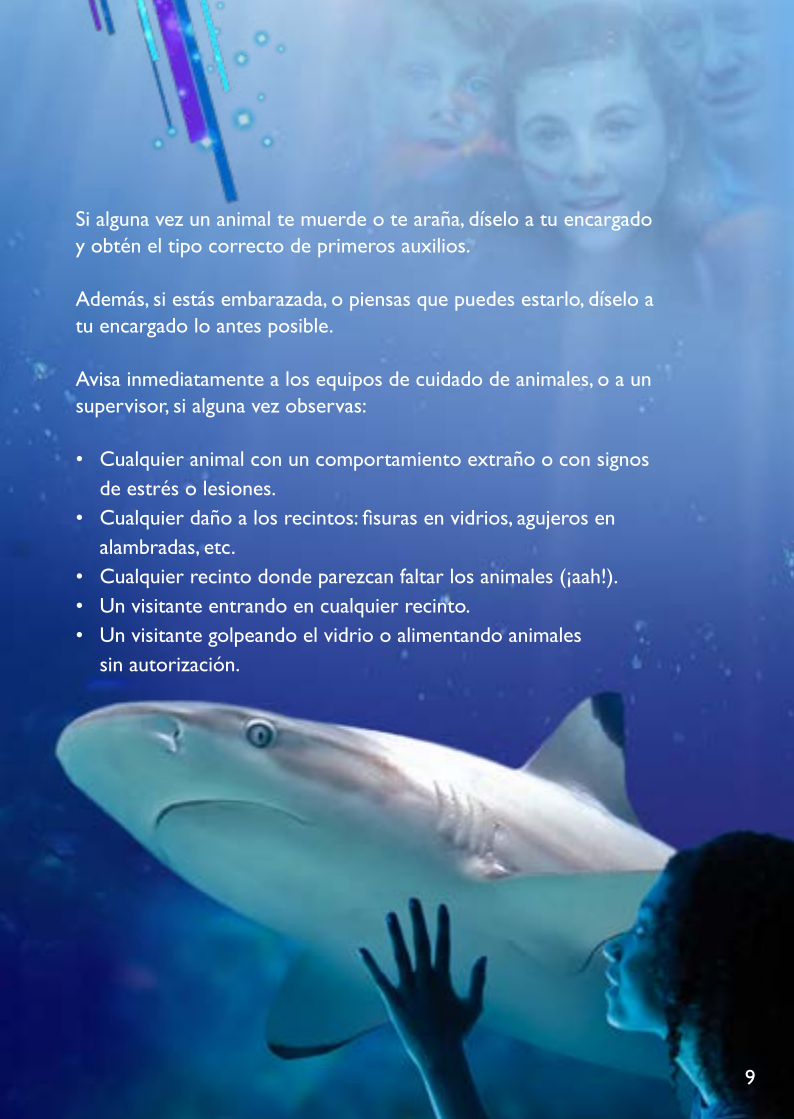
**Aún si no trabajas directamente con animales, necesitas saber algunas de las cuestiones principales, y cuándo decir algo.**

Como es de esperar, existen leyes estrictas que regulan todas las exhibiciones acuáticas y atracciones con animales. Y además de ellas, tenemos nuestros propios controles y prácticas estrictas. Tú debes tener, categóricamente, de forma obligatoria, el entrenamiento correcto y nuestra aprobación específica antes de que podamos dejarte acercarte a esas exhibiciones y atracciones.

Los animales son impredecibles: está en su naturaleza. Así que aún si los animales o las exhibiciones parecen seguras, debes tener cuidado. Si se sienten amenazados ellos pueden ser agresivos. Además, cualquier animal puede tener bacterias y otras cosas feas que puedes contagiarte fácilmente a través del contacto con él, con su recinto, con el agua o con los desechos.

Y más aún, tenemos algunos animales que pueden ser venenosos. A veces este veneno puede tener efectos muy rápidos y muy serios. (¡Ahora sí que estás prestando atención!)

Siempre que estés cerca de un animal, su recinto, agua o materiales residuales, debes lavarte las manos minuciosamente. Usa agua tibia y jabón antibacterial y sigue las reglas de manipulación o higiene para ese animal.



Si alguna vez un animal te muerde o te araña, díselo a tu encargado y obtén el tipo correcto de primeros auxilios.

Además, si estás embarazada, o piensas que puedes estarlo, díselo a tu encargado lo antes posible.

Avisa inmediatamente a los equipos de cuidado de animales, o a un supervisor, si alguna vez observas:

- Cualquier animal con un comportamiento extraño o con signos de estrés o lesiones.
- Cualquier daño a los recintos: fisuras en vidrios, agujeros en alambradas, etc.
- Cualquier recinto donde parezcan faltar los animales (¡aah!).
- Un visitante entrando en cualquier recinto.
- Un visitante golpeando el vidrio o alimentando animales sin autorización.



## SEGURIDAD QUÍMICA

**De alguna forma u otra, es probable que te encuentres con productos químicos o sustancias peligrosas al trabajar.**

Aunque intentamos reducir tu contacto con ellos, puede ser parte de tu trabajo. Esto debería ser obvio, pero vale la pena señalarlo: si te topas con esos materiales, es muy importante que tomes las precauciones de seguridad correctas. Ellas existen para protegerte a ti, a tus colegas y nuestros invitados.

- Cada producto químico que usas al trabajar tiene su propia Hoja de Datos de Seguridad del Fabricante.
- Esta contiene información importante sobre su uso seguro, ¡léela y entiéndela ANTES de usar cualquier producto químico!
- No uses un producto químico a menos que hayas recibido entrenamiento sobre cómo hacerlo con seguridad.
- Usa el Equipo de Protección Individual (EPI) correcto: guantes, gafas, ese tipo de cosas.
- Asegúrate de que uses la concentración correcta: puede que tengas que diluirlo primero.
- Guarda los productos químicos bajo llave cuando no lo estés usando, ¡no queremos que nuestros visitantes jóvenes los confundan con una bebida! (Ni ningún visitante, ya que estamos).
- Almacena los productos químicos debajo de la altura de la cabeza para que no puedan caer sobre ti.
- Los productos químicos inflamables deben ser almacenados en armarios especiales que pueden contener los vapores.
- Siempre usa el producto químico menos peligroso para el trabajo.
- Asegúrate de que los productos químicos estén almacenados en recipientes debidamente etiquetados.



**Cuando veas un recipiente con productos químicos,  
es importante saber lo que estos símbolos significan.**



Tóxico/Venenosos



Corrosivo



Inflamable



Dañino/Irritante



Comburente



Explosivo



Peligroso para el  
Medio Ambiente



Gases  
Comprimidos



Efectos Respiratorios:  
Carcinógeno/Mutágeno

**Amamos brindarles a los niños un rato mágico, memorable y divertido cuando nos visitan.**

Pero los niños son niños, y a veces se pierden, y entonces hay un riesgo de que alguien no tan agradable como nosotros pueda llevárselos. Es muy importante estar atentos a esto, en particular:

- Observa a los niños pequeños que estén solos: asegúrate de que estén bien y que no se están poniendo en riesgo a ellos mismos.
- Fíjate si alguien está actuando de forma rara o inapropiada cerca de niños.
- Si ves algo extraño, díselo a tu encargado o supervisor.
- Vigila si cualquier niño es abordado por alguien que es obviamente un extraño.

Durante tu entrenamiento, se te informará de los procedimientos exactos a seguir si encuentras un niño perdido o un padre que ha perdido a su hijo. Para evitar cualquier acusación en contra tuya, si alguna vez estás a solas con un niño, quédate siempre a la vista de una cámara CCTV u otras personas.  
(Pista: esto no se aplica con tus propios niños. Obviamente.)

Si encuentro un niño perdido en mi atracción debo:





**Si tu trabajo aquí involucra trabajar en una computadora, aquí hay unos consejos útiles para asegurarte que trabajes con comodidad.**

Algunos de ellos pueden ser útiles también si utilizas otros tipos de pantalla (por ej.: pantallas de control de atracción, pantallas en tiendas, o monitores de CCTV). Una mala postura es una causa principal de problemas de espalda. Tómate el tiempo para acomodarte y toma pausas regulares. (Sí, es oficial: no tienes que trabajar 24/7 en Merlin).

## Silla

- Regula el respaldo para que tu espalda esté derecha.
- Ajusta la altura para que tus ojos estén al mismo nivel o por debajo de la parte superior del monitor. Te sorprenderás cuánto mejora tu trabajo cuando puedes ver lo que estás haciendo.
- Asegúrate de que estás cómodo. ¿Estás cómodo? ¿Sí? Bien, continúa. Disposición
- Tómate tu espacio para trabajar. Eres una persona, no un número.
- Asegúrate que puedes alcanzar el teclado y el ratón con facilidad (son mucho más útiles así).

## Pantalla

- Ubica la pantalla para evitar reflejos.
- Asegúrate de que no parpadee.
- ¡Mantenla limpia!

## Tú

- Cuando uses tu teclado/ratón, tus brazos y muñecas deben estar derechos.
- Siéntate justo en frente de la pantalla (sentarse detrás no es tan eficiente).
- Trata de variar el trabajo que estás realizando.



# DISCAPACIDADES

**Una persona discapacitada es alguien con un impedimento físico o mental que afecta su capacidad para llevar a cabo actividades diarias normales.**

Se refiere a una situación de larga duración, no algo temporal como una pierna fracturada.

Mientras estés trabajando aquí, es muy probable que te encuentres con un colega o visitante con alguna discapacidad, pero puede que ni te des cuenta. Hay mucha gente con discapacidades que no se ven, no siempre son obvias.

## Sé servicial:

- Siempre que sea posible, habla a la persona con la discapacidad, no a su asistente.
- No asumas: trata a todos como a cualquier otro y trabaja para entender sus situaciones y necesidades específicas.
  - Asegúrate de conocer qué servicios puedes ofrecer a los visitantes y a personas discapacitadas
    - Si la persona está en una silla de ruedas, puedes tener que agacharte a su altura.



Asegúrate de saber cómo ayudar a los visitantes con discapacidades durante una evacuación por incendio.

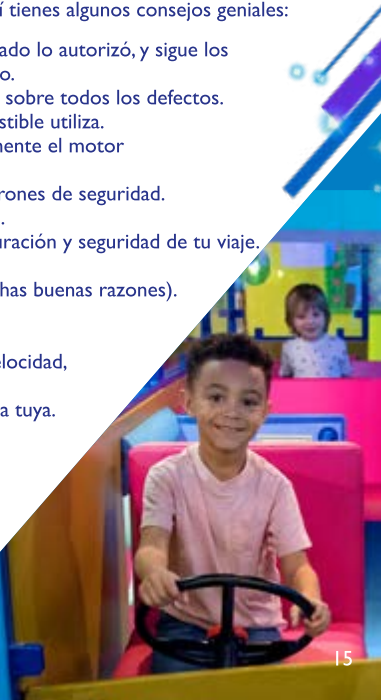
**Se ha calculado que hasta un tercio de todos los accidentes de tráfico involucran a alguien que estaba trabajando en ese momento.**

Además de eso, tenemos una variada gama de vehículos especializados que en sí mismos presentan peligros nuevos.

## **¿De verdad necesitas conducir?**

¿Por qué no usar el transporte público, video conferencias, email, o simplemente hablar por teléfono? Después de todo, es bueno hablar. Además, reducirás tus riesgos y te volverás más verde (no literalmente). Si no tienes más opción que conducir, aquí tienes algunos consejos geniales:

- Sólo conduce en el trabajo si tu encargado lo autorizó, y sigue los procedimientos en tu espacio de trabajo.
- Inspecciona el vehículo antes e informa sobre todos los defectos.
- Asegúrate de saber qué tipo de combustible utiliza.  
Usar uno incorrecto destrozaría totalmente el motor (y te haría sentir tonto).
- Asegúrate de que todos usen sus cinturones de seguridad.
- Planea el tiempo suficiente para el viaje.
- No ignores el clima: puede afectar la duración y seguridad de tu viaje.
- En viajes largos, tómate descansos.
- Trata de evitar la hora punta (por muchas buenas razones).
- Nunca uses un teléfono móvil cuando estés conduciendo.
- ¡No violes la ley! Sigue los límites de velocidad, y recuerda que cualquier violación de tráfico se volverá en contra tuya.
- Si tienes una avería, quédate en un lugar seguro lejos del vehículo.  
Mantem os limites de velocidade - e lembra-te de que qualquer infracção na condução ser-te-á imputada.
- Se o veículo avariar, permanece num lugar seguro, longe do veículo.





## DROGAS, ALCOHOL Y TABACO

Esto debería ser obvio, pero es lo bastante importante como para señalarlo. Por tu propia seguridad y bienestar, y el de tus colegas y nuestros visitantes, siempre ven a trabajar listo y en condiciones de hacer tu trabajo apropiadamente y sin nada de alcohol o drogas ilegales en tu organismo.

Los visitantes, empleados y visitas de trabajo no pueden fumar en nuestras instalaciones, excepto en áreas designadas. Si fumas, por favor respeta a quienes no lo hacen, fumando solamente durante tu tiempo de descanso en los lugares apropiados.



## Equipamiento eléctrico portátil

Antes de enchufar algo, comprueba:

- ¿Es adecuado para el trabajo y las condiciones?
- ¿Se encuentra en buenas condiciones?
- ¿Funciona apropiadamente?
- ¿Ha sido inspeccionado para asegurarse de que es seguro?
- ¿Tienes todo el entrenamiento e información que necesitas para usarlo con seguridad?

Si alguna vez respondes NO a cualquiera de esas preguntas, no lo conectes, no lo enciendas.

En lugar de eso, habla con tu encargado o supervisor.

Los mayores peligros son las quemaduras y las descargas eléctricas. Ten cuidado: a veces hasta una pequeña cantidad de corriente puede matarte. Y si estás trabajando en altura (por ej.: en una escalera), una descarga puede hacerte caer.

Algunas buenas ideas para mantenerte más seguro:

- Usa equipamiento de 110 volts o a baterías siempre que sea posible.
- Usa un Interruptor Diferencial (RCD) o Interruptor con toma de Tierra (GFI).
- Almacena el equipamiento en un lugar seco.
- Si estás trabajando en áreas húmedas o mojadas, usa sólo equipamiento eléctrico que esté debidamente protegido.
- Antes de usar cables, asegúrate de que no estén dañados.
- Informa siempre sobre cualquier defecto.



## RESPONSABILIDADES DE EMPLEADOS

Primero lo primero: ¡**tú** debes protegerte a **ti**! Esto significa:

- Asegurarte de que no estés agotado incluso antes de empezar a trabajar (¡nada de fiestas hasta la madrugada en días de trabajo!).
- Reflexionar acerca de lo que estás haciendo.
- Detenerte si ves algún peligro.
- Decirnos si hay algo que necesitamos hacer para mantenerte seguro.

Segundo lo segundo: tienes que proteger a otras personas también. Y esto significa:

- Si ves algo que podría herir a alguien, a quien sea, entonces quítalo.
- Si no puedes quitarlo entonces avisa a la gente y llama pidiendo ayuda.
- Nunca hagas algo que podría herir a otros.
- Nunca hagas la vista gorda si ves algo peligroso.

Darles a nuestros visitantes una diversión mágica y de primer nivel mundial es un trabajo duro. Para hacerlo bien, hay que hacerlo como se debe. Así que tenemos políticas, procedimientos y códigos de prácticas.

Como sea que las llamemos, son reglas, existen por una razón y tenemos que seguirlas. Han sido desarrolladas con el paso del tiempo, por gente que sabe lo que hace, para asegurarse que el trabajo se haga de una manera particular con el fin de proteger a la gente, incluyéndote a ti.

Por supuesto que tus encargados te darán la información que necesitas para tu trabajo y tu atracción. Si piensas que algo puede hacerse de una manera mejor o más segura, ¡cuéntanos!

Y si no estás seguro, ¡SIEMPRE pregunta! Cada vez.

Sin excepción. Ninguna.



**SAFETY  
FIRST!**

Because

**WE...**

**CARE**

# CAÍDAS DESDE ALTURA

## ¿Qué significa “en altura”?

Fácil: es cualquier lugar desde el cual una caída podría herir a alguien. Y recuerda, una caída desde cualquier altura podría matarte. De verdad que no queremos eso.

## Todo trabajo en altura debe:

- Ser planificado apropiadamente.
- Tener en consideración el clima.
- Sólo realizarse por gente que haya sido entrenada apropiadamente y entienda realmente lo que se debe hacer.
- Usar el equipamiento correcto.
- Sólo usar equipamiento que haya sido inspeccionado apropiadamente.
- Controlar riesgos por superficies frágiles.
- Controlar riesgos por caída de objetos.

De ser posible, haz todo el trabajo desde el suelo, ¡de esa forma hay cero riesgo de caídas! Por ejemplo, en lugar de subir a una escalera, prueba usar algo con un palo telescópico.

Recuerda, cualquiera puede estar en peligro de una caída, no sólo la gente que está trabajando. Parte del recorrido puede estar elevado, así que los visitantes también pueden estar en riesgo. Es realmente importante mantener los ojos abiertos e informar sobre cualquier vallado que necesite reparaciones.



Sólo trabaja en altura si tienes entrenamiento para hacerlo y tienes el equipo correcto.











**Es responsabilidad de todos saber dónde están las salidas de emergencia y las rutas de escape más cercanas. Si no conoces la rutina de incendio en tu lugar de trabajo, habla con tu encargado de inmediato.**

Si descubres un incendio, siempre haz sonar la alarma. Sólo intenta apagarlo si has sido entrenado apropiadamente y es seguro hacerlo. Recuerda: los extintores son para incendios pequeños, no te pongas en peligro.

Obviamente es una buena idea (hasta una idea genial) saber qué hacer si hay un incendio. Para lograr esto debes:

- Saber cómo suena la alarma de incendio donde trabajas.
- Saber dónde están las salidas de emergencia.
- Saber dónde es el punto de reunión en caso de incendio.
- Saber dónde están ubicados los extintores y mangueras (en donde existan), y cómo usarlos.

Recibirás más información durante la inducción sobre qué hacer si hay una evacuación por incendio en donde trabajas.

Recuerda: proteger la vida, incluida la tuya, es tu prioridad.  
Mi punto de encuentro en caso de incendio es:



## PREVENCIÓN DE INCENDIOS

Claramente, lo mejor es evitar un incendio antes de que ocurra. Es bastante simple: asegúrate de que una fuente de ignición (como un cigarrillo, una bombilla caliente, un calefactor, o una chispa eléctrica) no puedan entrar en contacto con algo que pueda prenderse fuego (como residuos, las atracciones, productos almacenados o químicos inflamables). Estas son algunas pistas prácticas sobre qué se puede hacer para prevenir un incendio. Y recuerda: ¡INFÓRMALO PARA QUE PODAMOS SOLUCIONARLO!!

- No obstaculices las salidas de emergencia
- Tampoco uses nunca cuñas para dejarlas abiertas.
- Almacena las cosas inflamables de forma apropiada.
- Asegúrate de que las superficies calientes estén bien aisladas.
- No cubras o bloques las rejillas de ventilación.
- Asegúrate de que todos los aparatos eléctricos hayan sido probados.
- Cuida tu lugar de trabajo: asegúrate de que no se acumulen desechos.
- Sigue las reglas acerca de fumar y de trabajos con calor (como soldaduras).



# EXTINTORES



Hay distintos extintores, diseñados para tipos distintos de incendio.

- Lee las etiquetas con cuidado para asegurarte de que sea del tipo correcto.
- Sólo usa uno si has recibido entrenamiento y te sientes con confianza.
- Nunca te pongas a ti mismo o a otros en riesgo.

**Agua** - Para fuegos ardiendo libremente de un material sólido, por ej.: madera, tela y papel.

- No lo uses cerca de electricidad o en líquidos ardiendo.

**Polvo** - Seguro para todos los tipos de incendio.

**Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>)** - Para fuegos eléctricos y líquidos.

- Usa la bocina de plástico para dirigir la boquilla.
- No toques la boquilla mientras lo usas.
- Extintor de alta presión – no apuntes a materiales livianos, por ej.: papel.

**Espuma** - Para líquidos ardiendo.

- Rocía encima del fuego para formar un manto de espuma.
- No apuntes directamente al fuego.
- No lo uses cerca de electricidad.

**Químico Húmedo** - Para aceites de cocina y grasas.

- Rocía directamente sobre el fuego para formar una capa sobre la superficie.

**Manta Ignífuga** - Usa para sofocar cualquier incendio pequeño.

- Si una persona está envuelta en llamas, empújala al suelo y enróllala en la manta.

# PRIMEROS AUXILIOS

Cuando estás trabajando es importante que tomes precauciones para cuidarte a ti y a los demás. Sin embargo, un visitante puede enfermarse o accidentarse, así que necesitas saber qué hacer.

- Asegúrate de que sabes cómo pedir ayuda.
- En lo posible, quédate con la persona herida o enferma y haz lo que puedas para ayudarlo. Tan sólo asegurarlo que la ayuda está en camino puede hacer una diferencia enorme.
- Las lesiones menores deben ser vistas de inmediato por personas entrenadas apropiadamente en primeros auxilios. Asegúrate de no intentar dar ningunos primeros auxilios o tratamiento a menos que hayas tenido entrenamiento.
- Completa un formulario de accidente y declaración de testigos.

Así puedo conseguir a alguien que sepa primeros auxilios:





# SEGURIDAD ALIMENTICIA



¿Qué hace que decidas dónde comer? ¿El menú? ¿La atmósfera? ¿Esa sensación persistente en tu estómago que te dice que si no comes pronto alguien va a sufrir?

Para la mayoría de la gente, es el aspecto de las instalaciones y la gente. Esto significa que verse limpios e higiénicos es tan importante como marcar todos los casilleros y registrar las temperaturas. ¿Y cuál es la mejor manera de verse limpios e higiénicos? Es obvio: estar limpios e higiénicos.

Ya sea que estés haciendo mil hamburguesas por día o reponiendo los caramelos en una tienda, estás manipulando comida así que necesitas seguir los mismos principios básicos. Si trabajas con comida nos aseguraremos de que recibas el entrenamiento apropiado para que sepas exactamente qué hacer.

## Algunos puntos clave para recordar:



- Usa el uniforme correcto (¡y asegúrate de que esté limpio!).
- Completa todos los formularios relevantes. Por ej.: listas de verificación de apertura, cerrado y limpieza, registros de temperatura, etc.
- Informa de inmediato cualquier enfermedad, infección o lesión.
- Nunca prepares, uses o comas artículos caducados.
- Sigue todos los procedimientos de seguridad alimentaria que te explicamos.
- Comprende y sigue los procedimientos de manejo de alérgenos.
- Asegúrate de que todos los alimentos están correctamente etiquetados.
- Utiliza el equipo de catering de forma segura siguiendo las instrucciones de funcionamiento necesarias.
- Manten siempre tu zona de trabajo higiénicamente limpia y ordenada.
- Asegúrate de rotar el inventario usando primero la comida que ha estado más tiempo. Se llama “First in First out” (FIFO).
- Lávate siempre las manos al entrar o salir y después de: ir al baño, sonarte la nariz, manipular efectivo, manipular desechos, fumar o limpiar.
- Usa los trapos correctos. Esto debería ser muy obvio, pero ¡nunca, de ningún modo, JAMÁS uses un trapo destinado a un baño en un área de preparación de comida!

**Un riesgo es algo que podría dañar a alguien.**

Debes saber cómo detectar un riesgo. Si lo haces, hay más probabilidades de que puedas hacer algo al respecto antes de que alguien resulte herido.

Un riesgo puede ser algo que es inseguro, como una salida de emergencia bloqueada, un derrame mojado en el suelo, o un poste faltante en un cercado. También puede ser alguien que sea inseguro, como alguien que esté corriendo en tu atracción, saltando sobre una cerca o que se encuentre en un techo sin equipamiento de seguridad.

Si detectas un riesgo, haz estas cuatro cosas:

**1** Quita cualquier riesgo inminente, pero sólo si es seguro hacerlo.

**2** Pregúntate a ti mismo si necesitas acordonar o evacuar el área para proteger a la gente.

**3** Llama pidiendo ayuda y díselo a tu encargado.

**4** De ser necesario, tranquiliza a la gente.

Tus encargados habrán hecho evaluaciones de riesgo para detectar riesgos comunes o predecibles en tu atracción. Las evaluaciones van a detallar qué debe hacerse para que los riesgos no hieran a nadie. El entrenamiento que recibirás para tu trabajo incluirá todo eso.

¿Qué significa esto?

¡Significa que es otra gran razón para seguir las reglas!





# INFORMES DE INCIDENTES



## **Odiarnos los accidentes, pero a veces ocurren.**

Debes informar sobre todos los accidentes, lesiones, casi incidentes, condiciones inseguras y actos inseguros a tu encargado lo antes posible, y completar el formulario de informes de accidente / incidente relevante.

### **Cuasi incidente:**

Un incidente que no causó lesiones, pero pudo haberlas causado.

### **Condiciones inseguras:**

Condiciones insatisfactorias en el lugar de trabajo que pueden resultar en un incidente.

### **Actos inseguros:**

El comportamiento de alguien que amenaza la seguridad de otras personas.

Mientras más de ellos informemos, antes podremos hacer algo para prevenir una lesión.

Esta es la persona a quien debo entregarle los informes de incidentes:





# SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

## Mantener nuestros datos seguros y protegidos es importante.

Al margen de otras consideraciones, nosotros no sólo somos responsables por nuestros propios datos, sino también los datos de nuestros visitantes. Si se pierde eso, la magia se desvanece. Es por eso que Proteger la Magia significa también proteger nuestros datos. Y eso pasa por tres elementos principales: hardware, software... y Tener Cuidado. **hardware, software – e estar atento.**

### Hardware

Depende de ti cuidar todo equipo informático que recibas de Merlin:

- Trata todo equipo que recibas con tanto cuidado como lo harías con el tuyo propio (o mejor aún). Eso incluye computadoras, laptops, teléfonos y otros dispositivos móviles.
- Nunca dejes ningún equipo sin supervisión en tu oficina o lugares públicos.
- Si estás viajando con un equipo informático, mantenlo oculto. No lo dejes en el asiento trasero de un coche o en el espacio para los pies, y sé prudente si estás en un transporte público.
- Asegúrate de bloquear cualquier equipo antes de dejarlo solo (por ej.: Ctrl+Alt+Del o algo similar).
- No dejes que nadie más use tu equipo informático a menos que tenga permiso.

### Software

Te daremos todo lo que necesitas para hacer un trabajo mágico (de nada). Esto incluye el software:

- Instalar tu propio software puede causar un verdadero caos en nuestros sistemas, así que nunca, jamás compres, descargues o subas tu propio software: el Centro de Asistencia Informática lo hará por ti.
- Nunca deshabilites o desinstales ningún software que ya está en tu máquina. Está ahí por alguna razón, así que déjalo quieto.
- Si necesitas que instalen algo en tu computadora de trabajo, pídeselo a Informática, ellos se encargarán de hacerlo por ti.



**Recuerda:** si pierdes o dañas cualquier equipo informático, puede que debas pagarlo, y hasta puedes enfrentar medidas disciplinarias. Ninguna de las dos es divertida en lo más mínimo.



### **¡Ten Cuidado!**

Ten cuidado al abrir correos electrónicos de desconocidos o inusuales. Nunca hagas click en ningún enlace ni archivo adjunto si tienes dudas sobre la legitimidad del correo electrónico. Ten cuidado con los intentos de phishing y las estafas online. Reporta cualquier correo sospechoso al departamento de Merlin IT.

También ten cuidado cuando estés en publico. Podrías ser escuchado, asi que mira lo que dices sobre Merlin y no comentes información confidencial. Ten en cuenta que si consultas nuestra información en público, es muy probable que otra persona lo vea también.



# MANIPULACIÓN MANUAL

¿Sufres problemas de espalda? Es algo bastante común así que aún si tú no los tienes, es probable que conozcas a alguien que sí. Siendo algo tan común, ¿cómo se puede evitar?

Es fácil, en realidad:

- Primero, detente y piensa.
- Verifica si estás usando la ropa y calzado adecuados.
- Planifica tu levantamiento. Usa ayudas para la manipulación siempre que sea posible.
- Planifica tu ruta: ¿en qué condiciones está el suelo? ¿Hay obstáculos?
- Empieza de una posición balanceada, apuntando hacia donde quieres ir.
- Dobla tus rodillas, mantén la espalda recta e inclínate ligeramente hacia adelante sobre la carga.

- Sujétala con firmeza.
- Levanta con suavidad, enderezando tus piernas.
- No gires tu cuerpo.
- Mantén la carga cerca de ti.
- Deposítala y luego ajusta la posición de la carga.

Si piensas que es probable que te lastimes al levantar algo pesado, sólo di que no (amablemente, por supuesto). Alternativamente, sé sensato y usa un carrito (o similar), o pídele ayuda a alguien. Si debes levantar algo bastante pesado, asegúrate de que está dentro de tus capacidades y que usar las técnicas apropiadas para proteger tu espalda.

Si algo es demasiado pesado, siempre detente y pide ayuda.

Las agresiones físicas por parte de los visitantes son infrecuentes (menos mal). Sin embargo, si te sientes amenazado por un visitante o una situación, no te pongas en riesgo: pide ayuda inmediatamente. Si resultas involucrado en una agresión, por menor que sea, debes informarlo a tu encargado, quien se asegurará de que recibas cualquier consejo o apoyo que necesites.

## Viajar hacia y desde el trabajo

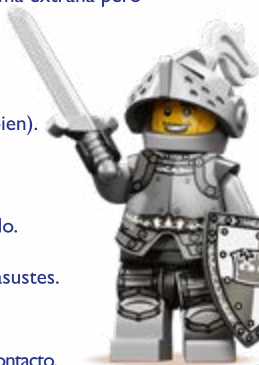
No queremos que te pongas en riesgo cuando viajas hacia o desde el trabajo. Aquí tienes algunos consejos:

- Evita caminar con tus auriculares puestos. No querrás que alguien te aceche sin que te des cuenta.
- Si estás solo en un tren, intenta sentarte en un vagón con otros pasajeros. Si estás en un autobús, siéntate cerca del conductor.
- Presta atención a la gente que se comporte de forma extraña pero no los confrontes. En lugar de eso, denúncialos.
- Mantén tus pertenencias seguras y mantén tus objetos de valor fuera de la vista.
- Intenta viajar con gente que conoces.  
(Lo ideal, gente que conoces y que además te cae bien).

## Trabajar solo

De vez en cuando, puedes encontrarte trabajando solo. En una película de terror estarías perdido, sin duda. Pero esto no es una película de terror, así que no te asustes. En lugar de eso:

- Averigua cómo contactar con alguien.
- Fija una hora predeterminada para comunicarte con tu contacto.
- No hagas nada peligroso.
- Solamente trabaja solo si tu encargado te ha dicho que está bien.





## JUEGOS Y ATRACCIONES

Antes de abrir una atracción al público, hay montones de inspecciones, pruebas y verificaciones en cada etapa desde el proceso de aprobación del diseño hasta las verificaciones matinales.

Cada atracción es operada con un estándar realmente estricto y no se permite que nadie opere o trabaje en una atracción a menos que hayan recibido el entrenamiento apropiado y una aprobación. Puede que nunca vayas a trabajar en una atracción, de todas formas necesitas saber algunos conceptos básicos y cuándo informar sobre algo.

Asegúrate de saber las restricciones de la atracción para que puedas ayudar a cualquier visitante que pregunte.

Siempre informa inmediatamente de lo siguiente al operador de la atracción o un supervisor:

- Cualquier ruido extraño o inusual.
- Cualquier olor inusual.
- Cualquier cosa que se caiga de una atracción.
- Cualquier visitante que claramente esté violando las reglas y restricciones de la atracción.

Si de hecho trabajas en una atracción, no te preocupes: ¡tendrás mucho más entrenamiento que esto!

Nunca, jamás entres a un área restringida de una atracción. Son sólo para personas que han tenido un entrenamiento específico y autorización, y sólo cuando están siguiendo procedimientos específicos.







## SEGURIDAD

Nuestras atracciones son bastante conocidas y esto puede hacer de ellas un objetivo potencial. Algunas amenazas son más graves que otras y pueden provenir de individuos o grupos, incluyendo:

- Robos, entradas forzadas y asaltos.
- Amenazas de bomba, tiradores activos y ataques terroristas.
- Manifestaciones.
- Violencia física contra nuestros equipos.
- Desastres naturales.

Tus encargados practican y revisan procedimientos con regularidad para prepararte para situaciones como esas y se asegurarán de que tengas todo el entrenamiento que necesites para tu trabajo.

La mayoría de nuestras ubicaciones tienen CCTV, lo que puede disuadir ese tipo de amenazas y además ayudar a la policía en cualquier investigación. Vale la pena destacar que todo lo capturado en CCTV puede ser usado en una investigación: si cualquier tipo de mala conducta es detectada, podemos tomar acciones disciplinarias que pueden llegar hasta el despido.

Si ves cualquier paquete, bolso o comportamiento sospechoso, no lo manejes tú mismo, házselo saber a un encargado de forma inmediata.

Siempre ten a la vista tu credencial de identidad de empleado o insignia con tu nombre (a menos que te hayan dicho que no por razones de seguridad). Esto nos ayuda a asegurarnos de que nuestros edificios y atracciones permanezcan seguros.



Los resbalones, tropiezos y caídas son algunas de las causas principales de lesiones en el lugar de trabajo, así que todos necesitamos ayudar a prevenir para que no sucedan (incluyéndote a ti).

Lo más importante es mantener el orden, por ejemplo: que las áreas estén libres de acumulación de cosas. (También ayuda a prevenir incendios).

¿A qué llamamos mantener el orden? A esto:

- Mantener los pasillos despejados, en especial las salidas de emergencia.
- Mantener los suelos despejados de riesgos de tropiezos (por ej.: cables, cajas y bolsas).
- Usar las papeleras: las pusimos ahí por una razón (y esa razón no es “para apoyar tus pies cansados”).
- Limpiar los derrames de inmediato.
- Mantener tu escritorio / área de trabajo limpio y organizado.
- Respetar a los demás. No dejes un desorden para que lo limpien otros.
- Poner las cosas en los estantes de forma apropiada para que no se caigan.

Además:

- Nunca corras cuando estés trabajando.
- Usa los zapatos correctos.
- Informa sobre cualquier suelo dañado.



¡Si detectas un riesgo de resbalón o tropiezo, haz algo al respecto!





## TU FAMILIA MERLIN



En Merlin, estamos comprometidos a proveer y mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable, y aparte de eso, es la ley. Estas son algunas de las cosas que hacen tus encargados:

- Asegurarse de que la atracción sea segura.
- Asegurarse de que los equipos sean mantenidos y sean seguros de usar.
- Reflexionar sobre los riesgos y asegurarse de que todos reciban entrenamiento sobre cómo proteger a la gente.
- Apoyar y ayudar a los equipos para que todos sepan qué hacer.
- Oír tus inquietudes y tomar medidas para evitar que la gente resulte herida.
- Tomar el liderazgo cuando algo anda mal, y tomar medidas para evitar que vuelva a suceder.

Y además, tienes cerca de ti mucha gente más que puede ayudarte:

- Equipos técnicos: ellos pueden ayudar a arreglar un problema que hayas visto.
- HRRHH / Salud, Seguridad y Protección: encantados de asesorarte.
- Tus colegas: ellos siempre estarán ahí para ti.

¡En Merlin, no estás solo!

# TU VOZ IMPORTA



En Merlin, tu voz importa de verdad. No es momento para falsa modestia: tú de verdad importas. De hecho, estás en el corazón de todo lo que hacemos para Proteger la Magia y mantener segura a la gente.

Esto significa que si tienes cualquier inquietud sobre cualquier cosa que podría afectar la seguridad de alguien, queremos que nos lo digas de inmediato. Por ejemplo, si ves un clavo que sobresale de una cerca, no esperes hasta el final del día para decirle a alguien, hazlo inmediatamente.

También tienes la oportunidad de contarnos todas tus preocupaciones durante las reuniones de personal, en cualquier otra reunión, y en nuestra encuesta anual del empleado.



**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

# CARE

**COMMIT**  
TO SAFETY

**ACT**  
RESPONSIBLY

**REPORT**  
CONCERNS

**ENCOURAGE**  
NEW IDEAS





[WWW.PROTECTINGTHEMAGIC.COM](http://WWW.PROTECTINGTHEMAGIC.COM)

LEGO, the LEGO logo, the Brick and Knob configuration, the Minifigure and LEGOLAND are trademarks of the LEGO Group ©2026 The LEGO Group.

©Merlin Entertainments. All Rights Reserved. 2026