

Normas básicas  
de seguridad



Reglamento de  
régimen interior



# Normas básicas de seguridad



# Reglamento de régimen interior · Campus Puente Nuevo

Conforme al Art. 47 del Decreto 75/2013, de 28 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento de turismo rural en la Comunidad de Castilla y León, BOCYL Nº 232, de 2 de diciembre de 2013, que estipula:

“Los titulares de los establecimientos de alojamiento de turismo rural podrán elaborar un reglamento de régimen interno”, por tanto, Campus Puente Nuevo dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interior que será de obligado cumplimiento para los clientes del Campus:

- 1) Los usuarios podrán acceder libremente al Campus y permanecer en el mismo, con las limitaciones que se exponen en este Reglamento. Los clientes tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados; a que, en dichos servicios, tengan garantizada su seguridad, intimidad y tranquilidad, a que se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura, con las formalidades reglamentarias, por los servicios contratados directamente y a que, si desean formular alguna queja, les sean entregadas las hojas de reclamaciones.
- 2) La admisión y estancia en el Campus en ningún caso será discriminatoria por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Este reglamento estará siempre a disposición de los usuarios y será expuesto, al menos en castellano e inglés, en lugar visible en la recepción del Campus.

El cliente tiene la obligación ineludible de registrarse. Cuando los clientes sean un grupo contratado con anterioridad, su representante podrá entregar listas. El Campus negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito y está facultado para exigir, si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje.

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al Campus y se guardarán las llaves para acceder a los alojamientos. El personal de recepción es el responsable con clientes para todos los asuntos internos del Campus, de información y asesoramiento de los mismos.

Las tarifas con los precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos, de los servicios de restauración, club social, bares, eventos, lavandería, alquiler de cajas, y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas se encuentran detallados en recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.

- 3) A los efectos de este decreto, se entiende por reserva la petición de una o varias unidades de alojamiento, servicios de restauración u otros y salas por parte del cliente, con anterioridad al primer día en el que se preste efectivamente el servicio de alojamiento, restauración o alquiler de salas.

Las reservas deberán ser confirmadas o denegadas por cualquier sistema o medio que permita tener constancia de su comunicación.

En la comunicación de la confirmación de la reserva se hará constar, al menos, lo siguiente:

- a. Nombre, clasificación y categoría del Campus. Identificación del cliente y, en su caso, empresas de intermediación turística.
- b. Número de unidades de alojamiento reservadas, servicios de restauración, alquiler de salas y otros servicios.
- c. Número de personas que acudirán al Campus.
- d. Fechas de entrada y salida.
- e. Servicios reservados y precio por persona o por unidad o unidades de alojamiento, servicios de restauración, alquiler de salas y otros servicios.
- f. Precio total de la estancia, servicios de restauración, alquiler de salas, otros servicios, especificando los servicios reservados.
- g. Información sobre la cancelación de la reserva y sus consecuencias.
- h. En su caso, condiciones pactadas entre el titular del Campus y el cliente.

El Campus podrá exigir a los turistas, empresas o las agencias de viaje o de eventos que efectúen una reserva, un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

- 4) El régimen de cancelación de reserva se ajustará a las condiciones que pacten libremente el titular del Campus y el cliente o empresas de intermediación. Siempre que las partes hayan pactado el pago de un anticipo, el Campus deberá informar al cliente de las condiciones establecidas como política de cancelación, determinando claramente las penalizaciones a aplicar en caso de cancelación de la reserva. La norma general de reserva de servicios en el Campus es la anticipación por el cliente según viene indicada en la hoja de presupuestos.

Si las partes hubieran pactado algún anticipo y el cliente o la agencia de viajes cancelara la reserva en los días anteriores a la fecha prevista para su llegada, el Campus podrá aplicar las penalizaciones con cargo al anticipo, de acuerdo con lo pactado. Dichas penalizaciones no serán aplicables cuando la cancelación de la reserva se produzca por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada.

Cuando se haya exigido un anticipo al efectuar una reserva, el Campus lo devolverá íntegramente al cliente o a la agencia de viajes cuando por causa de fuerza mayor u otra causa no imputable al cliente no pueda prestar los servicios contratados y, en consecuencia, se vea obligado a cancelar la reserva.

Al efectuar la reserva en firme del evento, se facturará el 50% del presupuesto y el pago se realizará con vencimiento inmediato. A la finalización del evento, se facturará el importe restante, realizándose el pago en el plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha de la factura. En el caso de producirse una modificación de las fechas de celebración del evento con más de 10 días de antelación a la fecha de inicio del mismo, Campus Puente Nuevo mantendrá el importe de la reserva para la nueva fecha. En el caso de que el evento se cancelara definitivamente con menos de 7 días de antelación a la fecha de inicio del mismo, Campus Puente Nuevo no devolverá el importe de la reserva.

- 5) Cuando se haya confirmado una reserva sin la exigencia de anticipo, el Campus la mantendrá hasta la hora concertada y, en el caso de que no se haya acordado, hasta las 20 horas del día señalado para la entrada, salvo que el cliente confirme su llegada advirtiendo de posibles retrasos.

En el supuesto de que se haya exigido un anticipo para formalizar la reserva, el Campus, salvo pacto en contrario, mantendrá la reserva sin ningún límite horario, hasta agotar el número de días que cubra el anticipo.

Como norma general, el cliente podrá cancelar sin coste alguno, hasta 48 horas antes de la reserva realizada. Pasada la misma el Campus aplicará la penalización consistente en la no devolución del anticipo, consistente en el 40% de los servicios contratados.

- 6) El servicio de alojamiento del Campus comenzará a partir de las 13 horas del primer día del período contratado y terminará antes de las 10 horas del día previsto como fecha de salida. Para posibles cambios, rogamos consulte en Dirección del Campus. El cliente que no abandone la unidad de alojamiento a la hora señalada en el apartado anterior, se entenderá que prolonga su estancia un día más y deberá abonar el precio determinado por el Campus. No obstante, esta ampliación estará condicionada a la disponibilidad de plazas de alojamiento de iguales o similares características a las que se ocupaban.
- 7) En el momento de formalizar la admisión del cliente en el Campus, deberá ser informado de los servicios reservados o contratados y que reflejará los siguientes datos:
  - a. Nombre, clasificación y categoría del Campus
  - b. Identificación del asistente
  - c. Número o identificación de la unidad de alojamiento
  - d. Capacidad de la unidad de alojamiento
  - e. Precio de la unidad de alojamiento y del resto de los servicios reservados o contratados
  - f. Fecha de entrada y de salida
  - g. Horario y régimen de manutención, si se presta
  - h. Horario de desayuno, si se presta
  - i. Límite horario y régimen de salida
  - j. Instalación de cama supletoria, en su caso

Este documento, una vez cumplimentado y firmado por parte el cliente, tendrá valor probatorio a efectos administrativos y deberá ser conservado por el Campus, a disposición del órgano periférico competente durante un periodo de seis meses.

- 8) Cuando el cliente abandone la unidad de alojamiento antes de la fecha fijada para la salida, el Campus podrá pedir hasta el 50% del precio total de los servicios que queden por utilizar, salvo pacto específico entre las partes. No procederá el cobro de cantidad alguna cuando el cliente abandone el Campus por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada.

No se admitirán reservas de habitaciones por parte de menores de edad. No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

Será permitida la estancia de menores en el Campus.

Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de mascotas y animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre.

El horario de limpieza de las habitaciones es de 09:00 horas a 16:00 horas.

- 9) La actividad del Campus se ajustará al régimen de libertad de precios. Los precios tendrán la consideración de globales, entendiéndose incluidos en ellos el importe del servicio reservado o contratado y cuantos impuestos resulten de aplicación.

No se podrán cobrar precios superiores a los publicitados. Si existiera cualquier contradicción en su publicidad, se aplicará el precio inferior.

El Campus hará constar los precios de los servicios que presta en una lista de precios. La lista de precios deberá reflejar, de forma que no induzca a confusión, los servicios comunes y los servicios complementarios, y especificará que los precios incluyen el impuesto sobre el valor añadido. La lista de precios se expondrá en un tablón de anuncios, en lugar visible en la recepción del Campus.

Estarán comprendidos en el precio del alojamiento, cuando se presten, los siguientes servicios comunes: agua fría y caliente permanente, suministro eléctrico, recogida de basura, limpieza durante la estancia, ropa de cama y de baño, piscina al aire libre, gimnasio y pistas polideportivas, uso de ludoteca, parque de calistenia, bancos y mobiliario propio de jardines, Club social en los horarios establecidos, aparcamientos para vehículos (de uso exclusivo para los clientes del Campus) siempre que no supongan depósito de ellos ni responsabilidad para el titular del Campus y depósito de equipajes.

De manera también gratuita, pero previo depósito de 10,00€ o entrega de DNI, será: el material deportivo (balones, palos de golf y bola, palas de pádel, pelotas...), juegos de mesa y de salón, bicicletas, petanca, rana, minigolf, SPA exterior y cualquier otro elemento deportivo disponible por el Campus.

El aparcamiento es de uso exclusivo para los residentes del Campus, comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje y acabando con el check out. El Campus no se hace responsable de los objetos depositados en el interior de los automóviles. Completado el aforo, no se podrá aparcar fuera de los espacios destinados para ello. Caso contrario, el Campus se reserva el derecho a utilizar el medio más adecuado para la retirada del vehículo en cuestión.

El Campus cuenta con un punto de recarga eléctrica, que pone a su disposición de los clientes. La utilización y precio será la consignada en recepción.

10) Sin perjuicio de lo previsto en la normativa reguladora de las obligaciones de facturación, el Campus expedirá y entregará a los clientes, o, en su caso, a las agencias de intermediación turística, una factura y anexo en el que consten, de forma clara y diferenciada, los siguientes conceptos:

- a) Clasificación y categoría del Campus.
- b) Los servicios prestados y sus precios, especificando la parte correspondiente al pago de tasas e impuestos.
- c) Unidad de alojamiento utilizada y número de personas alojadas.
- d) Fechas de entrada y salida.

11) Los clientes o las agencias deberán abonar el precio correspondiente a los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el lugar y tiempo convenido con el titular del Campus, sin que en ningún caso la formulación de reclamación exima del citado pago.

Antes de la realización de los eventos o durante los mismos, el Campus podrá establecer una fianza por previsión de daños materiales a los bienes muebles o deterioro en cualquier parte del Campus.

El pago del precio se efectuará en efectivo o por cualquier otro medio válido de pago cuya utilización haya sido admitida por el Campus. El Campus podrá solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados.

- 12) Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, el Campus dispone de hojas de reclamación.
- 13) Se prohíbe fumar en los lugares destinados a "no fumadores". En general, está prohibido fumar en todo el Campus (salas, habitaciones, halls, pasillos...) a excepción de los espacios al aire libre.
- 14) Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el Campus para ser consumidas en el interior del Campus. No está permitido el consumo de bebidas en la piscina, si estas no han sido adquiridas en el Club Social y con el recipiente adecuado. El Club Social permanecerá abierto de 10:00 a 15:00 horas y de 16:30 a 02:00 horas. No se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas de los comedores del Campus.
- 15) El horario de la piscina y SPA es de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00. El horario de utilización de las pistas deportivas, petanca, rana y minigolf será de 08:00 a 20:00 horas. El gimnasio estará abierto ininterrumpidamente desde las 07:00 a las 24:00 horas.
- 16) Para los servicios de masaje y relajación que ofrece el Campus en sus instalaciones tendrá que ser reservado por el cliente con 24 horas de antelación. El lugar de la citada reserva se tendrá que realizar en recepción.
- 17) El horario de los comedores, barbacoa, y casa de cristal, para los servicios de desayunos, comidas, cenas y coffee están sujetos a la configuración de cada evento, y de manera particular en los siguientes horarios:
- a. Desayunos de 08:00 horas a 10:00 horas
  - b. Comidas de 13:30 horas a 15:30 horas
  - c. Cenas de 20:30 horas a 22:00 horas

18) Conforme al decreto 10/2003, se impedirá el acceso y la permanencia de personas en el Campus en los siguientes supuestos:

- a. Cuando el aforo establecido se haya completado con los clientes que se encuentren en el interior del recinto.
- b. Cuando se haya superado el horario de cierre del Campus.
- c. Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que esta sea exigible.
- d. Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes, o no reúna las condiciones de higiene adecuadas.
- e. Se prohíbe portar armas y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o escoltas privados integrados en empresas privadas accedan al Campus en el ejercicio de sus funciones.
- f. Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestre síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados.
- g. Cuando provoque ruidos que molesten el normal desarrollo del Campus.
- h. Cuando adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del Campus.
- i. Cuando se atente contra la normal convivencia social del Campus.

No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el Campus, así como a la reparación de los desperfectos ocasionados previa valoración del Campus.

19) La circulación y estancia dentro del Campus será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados. La indumentaria o vestimentas serán las establecidas al efecto.

No se permite el acceso al restaurante o buffet o comedores, Barbacoa Club Social, Casa de Cristal y en general en los espacios comunes del Campus con vestuario laboral, de baño, o sin ropa. Tampoco se permite ir descalzo por los mismos espacios mencionados.

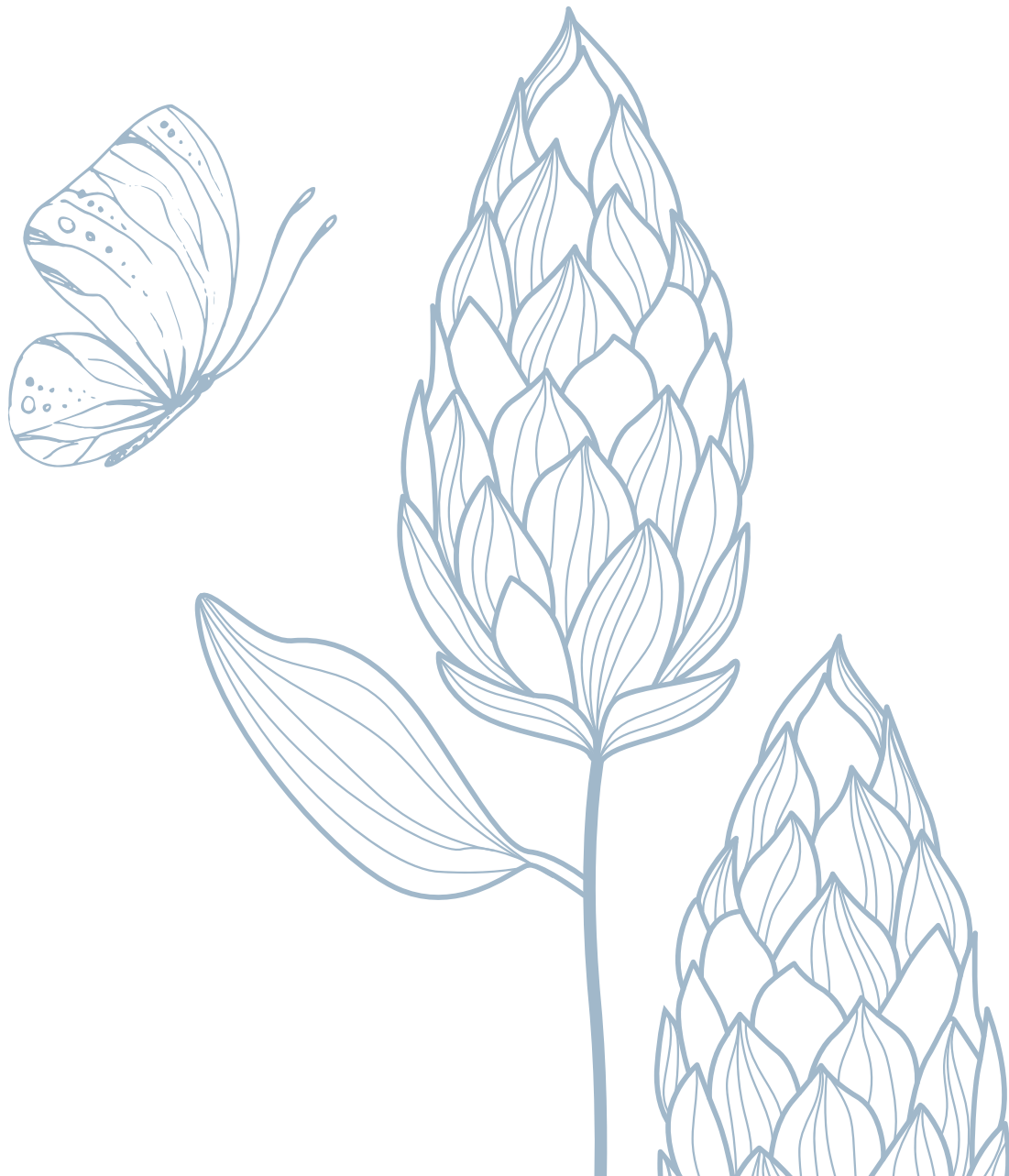
20) El Campus solo se responsabiliza de los objetos de valor según las condiciones de alquiler de la caja fuerte. Deposite todos los objetos de valor en la caja fuerte de su habitación. El Campus no se hace responsable de robos, hurtos o pérdidas de objetos no depositados en la recepción bajo depósito, ni tampoco de aquellos objetos depositados en el cuarto de maletas sin guardar debidamente, por lo que se recomienda depositar todas sus pertenencias en el interior de su equipaje y cerrar el mismo con llave.

- 21) Las normas de seguridad prohíben el uso de plancha en las habitaciones del Campus y se prohíbe fumar en todas las habitaciones.
- 22) Si en recepción le ha sido entregada la llave de la habitación esta le acredita como huésped del Campus. Llévela siempre con usted dentro de las instalaciones.
- 23) En caso de desear que no se le moleste, cuelgue el aviso "Por favor, no molestar" en el exterior de la puerta de su habitación.
- 24) Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior. El Campus pone a disposición de sus clientes toallas para uso exclusivo de la piscina de forma gratuita, previo depósito de 10,00€ o entrega de DNI que le será devueltos cuando el cliente devuelva las toallas. En caso de pérdida o deterioro de la toalla, el cliente no recuperará el depósito.
- 25) El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito. El personal del Campus podrá retirar las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas y trasladar los enseres personales que en ella hubiere a la Recepción.
- 26) De darse situación que implique un uso fraudulento de los servicios contratados, se podrá reclamar al cliente el valor de lo consumido o, en su caso, la modificación del servicio.
- 27) El mobiliario y utensilios de las habitaciones, así como del resto de estancias del Campus, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los clientes lo más agradable posible, por lo que se ruega un uso adecuado y respetuoso de los mismos. En todo caso, son propiedad del Campus, por lo que, en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado de los mismos, el Campus se reserva el derecho a exigir su correspondiente abono.
- 28) Los servicios de Televisión, Internet, wi-fi se prestan sujetos a las condiciones técnicas del Campus, no siendo responsable la citada entidad, de las interrupciones que se puedan producir, ni de la calidad de la señal.
- 29) Con respecto al servicio de lavandería, el Campus no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.
- 30) Está expresamente prohibido, a cualquier hora del día, y podrá ser motivo de ejecución del derecho de admisión en el Campus (pudiendo reclamar el auxilio de los agentes de la autoridad), sin que el cliente causante de ellas tenga derecho a reducción alguna en su adeudo por el hospedaje o servicios recibidos, quedando obligado además al pago o indemnización de los daños o perjuicios que cause su proceder:
  - a. Hacer uso de equipos de música cuyo volumen pueda molestar al resto de clientes, así como el uso de bocinas, megáfonos o similares.
  - b. Usar material pirotécnico o electrónico (drones...) dentro de cualquier área del Campus.
  - c. Desplazar sillas, mesas, hamacas o cualquier mobiliario de su lugar de uso habitual hacia cualquier otro emplazamiento.
  - d. Usar las piscinas fuera del horario indicado. Usar la piscina, SPA y demás pistas fuera del horario indicado.
  - e. Reunirse en las zonas comunes para el consumo de bebidas alcohólicas o en cualquier lugar del Campus no establecido para ello (incluida la zona de aparcamiento).
  - f. Alojjar en el Campus a clientes no registrados a la entrada o a más personas de la cantidad máxima estipulada en cada unidad de alojamiento.
  - g. Utilizar las habitaciones para juegos de azar prohibidos por la Ley o celebrar reuniones que tengan por objeto alterar el orden público o desobedecer las Leyes o Reglamentos vigentes.
  - h. Usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a los que están destinados.
  - i. Ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios al Campus o a los demás clientes, o sea contrario al decoro o al comportamiento social.
- 31) La Dirección será la responsable de dar acceso al personal que por requisitos legales, realización de inspecciones, servicio de provisiones, reparaciones o mantenimiento, ejecución de obras u otras causas tengan que acceder al interior del Campus.
- 32) Por seguridad la dirección del Campus recomienda:
  - a. Vigile y controle su equipaje; no lo deje desatendido.
  - b. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aun cuando sólo sea por un corto espacio de tiempo. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.
  - c. Cierre el equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si su equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
  - d. Proteja la llave de su habitación. No deje simplemente la llave en el mostrador de Recepción. Devuelva siempre la llave en mano antes de marcharse.
  - e. Notifique inmediatamente a la dirección cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie cuando usted acude a abrirla.
  - f. No se moleste si le piden en recepción que se identifique.
  - g. No exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación. No muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
  - h. No invite a extraños a su habitación, ni les diga el número de ella. No permita al personal de mantenimiento entrar a su habitación sin haberlo pedido o autorizado por la dirección.
  - i. No permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Campus, ni el número de su habitación.
  - j. Si descubre algún deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
  - k. Es obligación de los clientes informar a la administración del hotel de padecimientos o enfermedades contagiosas, fallecimientos,

infracciones o delitos que acontezcan en el establecimiento y sean de su conocimiento, a fin de que el Campus pueda a su vez, tomar las medidas oportunas y dar cuenta inmediata a la autoridad cuando proceda.

- l. Respete las zonas en las que se encuentran las instalaciones durante las horas nocturnas y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- m. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Campus, así como todos sus elementos decorativos y señalizaciones. Rogamos respeten los horarios de todas las instalaciones del Campus.
- n. Para la utilización de la piscina y según Normativa vigente, es obligatorio ducharse antes del baño; no consuma alimentos en la zona del andén de la piscina; no use las instalaciones con heridas o enfermedades infecciosas y no se bañe con calzado o prendas no adecuadas. Para evitar el peligro de accidentes, no use vasos y otros objetos de cristal y/o loza en la zona de piscina. No introduzca elementos punzantes.
- o. Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el Campus se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.
- p. Algún horario puede cambiar en función de la época del año. De este hecho será informado convenientemente el cliente.
- q. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.

# Reglamento de régimen interior





# Buenas prácticas para la gestión energética y sostenibilidad del Campus

## Campus Puente Nuevo

Campus Puente Nuevo tiene vocación de ser un centro de excelencia y, por lo tanto, aspira a la máxima calidad, que tiene que ver con la perfección en el trato a los clientes, con la disponibilidad y acceso de los empleados, con la vocación de servicio y con muchos otros factores pero, sin duda, el éxito fundamental para la percepción de la calidad por parte de nuestros clientes es la diferenciación con el resto de competidores, ofreciendo experiencias únicas mediante unos cuidados servicios en unas instalaciones y un entorno inigualables.

La consecución de éxito o fracaso está intrínsecamente relacionada con la cultura de la calidad. Todos los empleados, independientemente de sus roles o tareas, han de estar mentalizados de que la calidad es lo más importante y la forma de desempeñar sus puestos de trabajo puede marcar la diferencia entre ser un establecimiento de calidad o no serlo.

En la voluntad de hacer frente a este reto, se redactan las siguientes normas de obligado cumplimiento por parte de todo el personal del Campus, que deben de cuidar al máximo la imagen corporativa y determinar los valores, principios y normas que deben de regir la actuación de cada uno de los empleados, mediante un comportamiento ético, responsable, leal y cuyos principios generales sean el respeto por la ley, la honestidad, transparencia, confianza, la integridad y el compromiso de cada uno de ellos.

### Los principios que guiarán el día a día en el Campus Puente Nuevo son:

- 1) Ofrecemos al cliente experiencias memorables.
- 2) Tenemos vocación de servicio.
- 3) Hacemos las cosas bien, con profesionalidad, agilidad y eficiencia.
- 4) Evolucionamos anticipándonos a través de la innovación para ser cada día mejores.
- 5) Somos próximos, queremos compartir, escuchar y sentir.
- 6) Somos responsables de los resultados de los servicios.
- 7) Tenemos una mentalidad joven, dinámica, flexible y moderna.
- 8) Somos coherentes, hacemos lo que decimos.
- 9) Disfrutamos con lo que hacemos y todo lo hacemos con buen humor y una sonrisa.

### Compromiso con la seguridad y la salud de las personas

Campus Puente Nuevo velará para garantizar un entorno seguro, sostenible y saludable, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.

El Campus se compromete a cumplir y respetar la normativa en materia de prevención de riesgos laborales asegurando que se han facilitado los medios necesarios para que los empleados desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, de forma que prevalezca siempre y en todo caso la protección de su vida, su salud e integridad física y psicológica.

Todos los empleados serán responsables de mantener su lugar de trabajo, siguiendo las reglas y prácticas de seguridad y salud establecidas por la legislación aplicable en vigor, así como las que pudiera imponer Naturgy a través de sus servicios de prevención, ya sean internos o externos.

### Normas para el personal - Relación con el cliente

#### Reglas prácticas de atención al cliente en el Campus:

- 1) Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades. Sé capaz de ponerte en su lugar.
- 2) Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
- 3) Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
- 4) No digas NO, busca una solución.
- 5) Escucha con atención y exprésate con claridad.
- 6) Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
- 7) Considera tu imagen personal como parte del servicio.
- 8) Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
- 9) Interésate en aprender y mejorar habilidades y conoce bien el destino en el que te encuentras.

#### Requerimientos generales

- Emplea fórmulas de cortesía en el trato con los clientes. En todo momento en el ámbito del servicio, se usará el “usted” en la relación con los clientes, salvo que ellos mismos soliciten lo contrario.
- Ten un trato amable con los clientes: predisposición a la atención al cliente inmediata, tono y ritmo de voz adecuado, capacidad de escucha y utiliza el idioma del cliente.
- Imagen personal cuidada. El personal tiene que acudir a su puesto de trabajo aseado y con un uniforme en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Con respecto al tabaco, se prohíbe fumar salvo en los espacios públicos.
- Se debe mantener una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
  - Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente.
  - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
  - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad o la importancia lo aconseje.

- En cualquier caso, se prioriza la atención al cliente presencial.
- Se mantendrá el nivel físico con el cliente cuando este esté de pie. El personal que se dirige a clientes que se encuentran sentados deberá mantenerse de pie.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del cliente, evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible, cruzarse de brazos.

### Relación presencial con el cliente

- El personal es accesible para el cliente, lo que quiere decir que:
  - Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad y le ayudará a buscar al responsable del servicio.
  - Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él.
  - En caso de que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
  - En caso de que se esté ocupado cuando llega un cliente con otro cliente, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente en espera.
  - En caso de estar atendiendo al teléfono y se presenta un cliente, y la llamada no procede de otro cliente, se pospondrá o se mantendrá en espera. Si estando atendiendo a un cliente se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de este para contestar.
  - El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el cliente.
  - Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto. Si se debe interrumpir a un empleado que está atendiendo a un cliente, previamente se solicitará la autorización del cliente.
  - Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al cliente, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En caso de que el cliente decidiera esperar, se intentará volver lo antes posible.
  - En caso de estar realizando una gestión que requiera una espera del cliente, se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el cliente pueda sentarse.

### Atención telefónica

- Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 segundos. Se emplearán al teléfono fórmulas de cortesía.
- Se ahorran al cliente esperas innecesarias, evitando poner en espera la llamada de un cliente sin antes averiguar quién es y qué desea, por si solo se trata de pasarle a una extensión o habitación.
- El personal tendrá un trato amable con los clientes. La amabilidad telefónica se refleja en el tono de voz, la capacidad de escucha, la capacidad para hacer preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar y la capacidad de utilizar el idioma del cliente o en su defecto el inglés.
- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
  - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el cliente.
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
  - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad o la importancia lo aconseje reformulándoselos al cliente.
  - No mantener conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el cliente.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular. En caso de que esta gestión se vaya a prolongar se ofrecerá llamarlo a la finalización de la gestión. Se solicitará un número de teléfono de contacto.

### Atención diferida (web, e-mail, correo)

- El personal tendrá un trato amable con los clientes sea cual sea el medio con el que se comunica.
- Cuando la comunicación con el cliente se realiza de manera diferida, a través de web, e-mail o correo postal, se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, e-mail, correo postal.

### Capacidad de información

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta del establecimiento, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios, y sus horarios. También conoce el entorno geográfico y los servicios y recursos más importantes.
- El personal aclara las dudas del cliente de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas.
- Cuando se han de entregar documentos se verificará que se encuentran en buen estado de conservación y actualizados. En caso de que no lo estén se sustituirán por las correctas.
- En caso de que el cliente solicite información no disponible o accesible, se solicitarán disculpas y se explicarán los motivos, ofreciendo el envío posterior.

### Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de este. Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el cliente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes. El personal informará al cliente de que existe una encuesta de satisfacción sobre los servicios del Campus y que además, en recepción, están a su disposición las hojas de reclamaciones para su cumplimentación según establece la ley, así como un buzón de sugerencias.
- Se ha de dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute; se argumenta que ha habido un problema de comunicación. Se le presenta una disculpa y se le comunica que se

tomarán las medidas oportunas. Se le recuerda al cliente que existen formularios donde reflejar su queja por escrito. En caso de que no lo haga, debe ser registrada por parte del personal.

### Seguridad

- Las personas encargadas de la seguridad emplazadas en zonas de clientes se mantienen a la vista de estos, priorizando criterios de seguridad.
- Cualquier miembro del personal dará parte de cualquier actuación, situación o persona sospechosa de manera inmediata.
- Todos los miembros del personal conocen los procedimientos de emergencia, urgencia o accidente, así como sus responsabilidades y actuaciones en estos casos.

### Requerimientos específicos

#### Reservas - contrataciones - comercialización (habitaciones y eventos)

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios, y sus horarios. Conoce las tarifas aplicables en cada caso y las circunstancias en que deben ser aplicadas.
- Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, que es inmediata en el caso de las peticiones presenciales o telefónicas. En el caso de solicitudes diferidas (web, e-mail, correo) deben ser respondidas en las 12 horas posteriores a la recepción.
- Se informará de las condiciones de reserva y se obtendrá la conformidad para concretarla. Las reservas se hacen siguiendo el orden del formulario tipo y de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Se recapitula sobre lo hablado y se comunica al cliente que su reserva será confirmada mediante correo electrónico o en la forma que lo solicite.
- En la interlocución telefónica se produce una despedida amable y personalizada en la que se confirma con el cliente los datos de la reserva. En caso de no disponibilidad, se ofrecerán alternativas.
- Se solicitarán disculpas en caso de no disponer de alternativas.

### Recepción

#### Check-In: Acogida y acomodo

- El check-in se realiza con prontitud y diligencia. El personal de recepción reconoce con la vista la presencia del cliente y le sonríe. Cuando un cliente se dirige a ellos, dejan aquello que están haciendo para prestarle toda su atención. Se interesa por su viaje y le da la bienvenida.
- Antes de proceder al registro del cliente y a la entrega efectiva de la llave, se confirma la reserva y disponibilidad de habitación, verificando la corrección de los datos de la reserva.
- La identificación del cliente (solicitud de D.N.I o pasaporte) se hará por el personal que esté en recepción y la devolución de los documentos de identificación personal será inmediata tras la toma de datos.
- Se le ha de proporcionar información completa acerca de los servicios y horarios que se ofrecen en el Campus y, si lo solicita, del evento o reunión a la que asiste. Además, se le indica el camino a su habitación (independientemente de que se realice un acompañamiento personalizado excepcionalmente) y se le invita a contactar con la recepción en caso de que tenga cualquier duda. Finalmente, se le desea una feliz estancia.
- El personal que indica/acompaña al cliente donde se encuentra la habitación, tiene el conocimiento suficiente para explicar las características y funcionamiento de los equipos instalados en la misma.

#### Información continua

- Se conoce el espacio turístico próximo y se proporciona información completa sobre el mismo.
- En caso de que mantenimiento comunicara un bloqueo de una habitación ocupada y siempre que no exista disponibilidad, se deberá obtener la conformidad del cliente para cambiarlo, ofreciendo ayuda en el traslado de efectos personales.
- Pedir disculpas por las molestias.

#### Gestión de Reservas Externas en el destino

- En la medida de lo posible, se hacen las gestiones necesarias para ayudar en la organización de excursiones, alquiler de coches, reserva de mesas en restaurantes, espectáculos, museos, petición de taxis.
- Se solicita los datos al cliente, se gestiona la reserva y se proporcionan al cliente la información completa de horarios, situación, otras condiciones y la forma de pago.

#### Gestión de mensajes y llamadas de clientes

- Cuando se inician gestiones para los clientes, se verifica la conformidad de estos, tanto con el proceso de gestión como con el resultado.
- Todos los mensajes telefónicos se recogerán en un formulario. Los datos se verificarán con la fuente de la llamada.

#### Check-Out: Facturación y despedida

- El personal debe poder informar al cliente en cualquier momento de los precios de los servicios que dispone el Campus.
- En el supuesto de que el cliente encuentre un error justificado, se le ofrece una disculpa inmediatamente y se rectifican las cantidades, mostrándole los comprobantes de los gastos y revisando estos con él.
- El proceso de check-out en su conjunto debe ser rápido y se despide al cliente con una sonrisa, agradeciéndole su estancia.

## Limpieza

- Se asignan tareas de limpieza en los momentos en que causa menores perjuicios a los clientes. Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las diferentes áreas (habitaciones y zonas comunes) no están ocupadas por los clientes o existe una frecuencia baja. Si la limpieza se realiza a primera hora de la mañana o durante la noche, se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan perturbar el descanso de los clientes.

### Limpieza en zonas de habitaciones

- Se debe garantizar que el cliente es consciente de la entrada del personal. Se llama antes de entrar y, si no se obtiene respuesta, se llama por segunda vez. Si tampoco se recibe una respuesta se abrirá la puerta y se anunciará la entrada. En caso de que al entrar se constatará que el cliente está dentro de la habitación, el personal se retirará intentándolo más tarde y pidiendo disculpas.
- En caso de llegada del cliente a la habitación durante la limpieza de esta, se preguntará al cliente si desea que se interrumpa la misma. En caso afirmativo se preguntará al cliente el momento en que se podrá continuar con la limpieza y se saldrá de la habitación.
- Durante la limpieza de la habitación no se tocarán los efectos personales de los clientes salvo cuando los efectos se encuentran en el suelo. En este caso se recogerán y se situarán en un nivel elevado cerca del lugar donde se ha encontrado.
- No se usará el teléfono o los equipamientos de las habitaciones salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.
- El personal de limpieza saluda a los clientes con los que se cruza en el Campus. A nivel general se debe saludar a los clientes en aquellos espacios donde la proximidad es evidente.
- El personal mantendrá, en la medida de lo posible, un nivel sonoro aceptable intentando evitar el uso de los equipos de limpieza en los momentos en que haya actividad.
- Las averías se comunican de manera inmediata al responsable del servicio de mantenimiento y se informará a recepción.

### Limpieza en zonas comunes

- Si durante las operaciones de limpieza se encuentran efectos personales de los clientes, se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- No se utilizarán los teléfonos u otros equipamientos de las zonas comunes salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.
- El personal se asegurará de que las intervenciones en zonas de clientes que comportan riesgos (como el fregado de suelo) se encuentren debidamente señalizadas y balizadas.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada de personal. Las intervenciones en zonas de acceso restringido se señalarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los clientes y se ubican lo más discretamente posible.

### Limpieza en zonas de eventos

- La limpieza de mantenimiento de las salas ocupadas por actos se realizará en las horas programadas. Si por cualquier motivo el acto no ha finalizado o interrumpido en la hora prevista, se verificará con el responsable del servicio el momento en que esta puede ser realizada.
- Los efectos personales de los asistentes al evento se ordenarán y dejarán en el mismo lugar durante la celebración. Una vez finalizado el evento se informará al personal de atención para su retirada en caso de olvido.
- No se usará el teléfono u otros equipamientos de las zonas de eventos salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.

## Restauración

### Room Service

Entrega de menú en habitación por causas excepcionales.

- Se llamará a la puerta y se esperará la aprobación del cliente para entrar. Se saludará al cliente por su nombre.
- Se informará al cliente del procedimiento de recogida y sus diferentes posibilidades.
- Se abandona la habitación despidiéndose amablemente, siempre sugiriendo que estamos a su disposición si lo necesitase.

### Servicio Restaurante

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de los servicios contratados para los diferentes eventos, su composición y sus horarios, así como de la oferta gastronómica: composición de los platos, tipos de cocción, denominaciones de origen, etc.
- El servicio de las diferentes tipologías de menús será ágil y eficaz.
- Si el acomodo de los clientes sufre demora, se informará al cliente del tiempo de espera, ofreciendo si fuera necesario un espacio donde esperar. Si la demora se prolonga, se debería compensar al cliente con alguna bebida o compensaciones durante el servicio.
- Si la disponibilidad lo permite, se acompañará al cliente a su mesa o se le indicarán las mesas disponibles para su evento, asegurándonos de que está preparada y montada para el servicio.
- Se ayudará a los clientes a sentarse con acciones que faciliten el acceso a la mesa (retirando sillas y acompañándolos al sentarse, soportes para los bolsos ...). En caso de trabajar con sistema buffet, se explicará a los comensales el funcionamiento del mismo, como disposición o

circulación sugerida.

- Cuando se sirvan las bebidas en las mesas, se realizará de manera rápida con bandeja, y abriendo las botellas en presencia del cliente. Al servir vino o espumosos se enseñará la etiqueta al cliente y se dará a probar al anfitrión para su aprobación, sirviendo luego el resto de los comensales.
- Se servirán los platos de cada mesa todos de manera simultánea sin hacer esperar a algún miembro de la mesa. Si el evento lo requiere se deberán seguir las normas de Protocolo. El personal mantendrá una pulcritud extrema en el tratamiento de los productos, evitando tocar con las manos los comestibles.
- Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin atosigar. No se podrán mantener conversaciones distendidas con compañeros de servicio ni se podrán utilizar dispositivos móviles personales.
- Se prestará el servicio atendiendo a determinadas pautas que cómo mínimo son: no iniciar conversaciones informales y mantener el ritmo de servicio sin hacer esperar al cliente, ni para el desbarace ni para el servicio de los platos, asegurando una dinámica de relación adecuada.
- En caso de disconformidades y rechazos, se intentará conocer el motivo y ofrecer alternativas concretas para solucionarlo. En el caso de rechazos, se deberá sustituir inmediatamente, si el cliente lo solicita, por una alternativa.

### **Servicios de Bar y eventos**

- El personal posee un conocimiento exhaustivo del servicio y sus horarios y la oferta de restauración: tapas, bebidas, cócteles, etc. También conoce el protocolo del evento si es que lo hubiere.
- El personal de barra trabaja siempre de cara a los clientes. Los cócteles y demás bebidas se prepararán a la vista de estos.
- Si la atención al cliente sufre demora, se informará del tiempo de espera con amabilidad.
- Si hubiera carta, se entregarán siempre abiertas, limpias y actualizadas. El proceso de toma de comanda se realizará de forma rápida, anotando las peticiones de los clientes y asegurándose de tener la información necesaria para un correcto servicio.
- Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin atosigar. Se prestará el servicio atendiendo a determinadas pautas que cómo mínimo son: no iniciar conversaciones informales; mantener el ritmo de servicio y mantener una dinámica adecuada, sobre todo en la hora de cierre o finalización del servicio.
- Ir adelantando a los clientes la hora de cierre mediante acciones que indiquen la finalización del evento (retirada de música, comunicación verbal...). Evitando la agresividad y siendo cortés y educado. En cualquier caso, si fuera necesario, apoyarse en el servicio de seguridad del Campus.
- En caso de disconformidades y rechazos, se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas concretas para solucionarlo. En el caso de rechazos se deberá sustituir inmediatamente si el cliente así lo solicita.
- En caso de derrame accidental se deberá reponer la consumición inmediatamente.

### **Facturación directa (si la hubiera)**

- Las consumiciones se deberán abonar en el acto, asegurándonos de que todos los cargos están anotados.
- En el caso de los cargos a cuenta, se verificará que el número de habitación (o la referencia al evento) están correctas y que la factura ha sido firmada.
- En caso de disconformidad, tendremos la información para poder explicar todos los cargos.
- Dependiendo del método de pago nos aseguraremos que el cambio en efectivo es correcto o que el recibo del cobro con tarjeta esté firmado.

### **Animación y Ocio**

- El personal revisa de manera continua que el material y las instalaciones de animación se encuentran en perfecto estado de mantenimiento y cumplen con las normas de seguridad exigidas por las normativas cuando estas existen.
- El personal dispone de las habilitaciones necesarias en materia de seguridad para la realización de actividades que comportan riesgos, o que exigen el disponer de estas habilitaciones.
- El personal puede explicar con detalle los programas y actividades de animación (tipología, características, horarios, ...)
- Se intenta evitar que las actividades de animación que se programan molesten o interfieran en las actividades de otros clientes. Cuando por razones de espacio se deben compartir zonas con clientes que no forman parte de las actividades, estas se organizarán de manera que se puedan compatibilizar ambas actividades.

### **Mantenimiento**

- El responsable asigna las funciones de mantenimiento preventivo en cada momento.
- Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las diferentes áreas (habitaciones y zonas comunes) no están ocupadas por los clientes o existe una frecuentación baja. Si el mantenimiento se realiza a primera hora de la mañana o durante la noche, se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan perturbar el descanso de los clientes, prestando especial atención a las zonas próximas a las habitaciones.
- Las actuaciones de intervención se comunican mediante partes de avería. Con la recepción de estos partes, mantenimiento comunicará el plazo previsto para la verificación y, una vez solucionada, la finalización de la misma se comunicará a los clientes.
- Mantenimiento comunicará en recepción y al responsable de servicio cada una de las averías o reparaciones en las que actúe o vaya a actuar.

### **Mantenimiento de habitaciones y zonas de eventos.**

- La verificación de la avería en zonas de clientes (recopilación y registro de datos de la avería) se realizará de manera inmediata (máximo 15 minutos) a la recepción del comunicado, salvo que esté atendiendo otra, de la cual informará.
- Se informará al cliente del momento y duración prevista para la intervención o, en su caso, al responsable del evento.
- Para la entrada a las habitaciones para verificar averías o para intervenir en las mismas se debe llamar a la puerta antes de entrar, si no se obtiene respuesta, se llama por segunda vez, si tampoco se recibe una respuesta se abrirá la puerta y se anunciará la entrada. En caso de que

al entrar se constatará que el cliente está dentro de la habitación, el personal se retirará intentándolo más tarde salvo que el cliente consienta la reparación.

- Si el cliente está presente se solicita la autorización a este para proceder a la verificación o la reparación de la avería. En caso de negativa, y si no existe un riesgo real, se confirmará con el cliente el momento en que se puede intervenir. Se informará al responsable de servicio la resolución de la avería y éste a su vez se lo comunicará al cliente para obtener la conformidad de éste.
- Si la reparación no es inmediata, pero es rápida, se informará preferentemente al cliente y, si no es posible, al responsable del servicio del tiempo de resolución con el fin de obtener la conformidad.
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente y se comunicará el problema en recepción para, si fuera necesario y existiera disponibilidad, ofrecer al cliente un cambio de habitación. En caso de intervención se verificará la limpieza de la zona afectada realizándolo de manera personal o comunicándolo al personal de limpieza o a la encargada.
- En caso de tener que mover o desplazar efectos personales de los clientes se deberá intentar obtener la conformidad de éste. Los efectos personales, al finalizar la intervención, se dejarán, en los mismos lugares de los que fueron retirados.
- Se evitará poner los elementos de mantenimiento interfiriendo los lugares de paso.
- Si la avería afecta a los equipos y si la sustitución del elemento averiado es más rápida que la reparación, se procederá al cambio del equipo previa autorización del cliente.
- En los casos en que la propia avería o la reparación de esta inutilice el espacio, se informará al responsable interno para que se proceda a reubicar la actividad en otro espacio, intentando que esta modificación afecte lo mínimo al desarrollo del evento. En caso de que no existiera alternativa el responsable interno, previa autorización del cliente, deberá buscar una alternativa externa.
- En los casos en que se tenga que desplazar la actividad a otro espacio del mismo establecimiento o a un espacio externo el personal colaborará en el traslado de los efectos de los asistentes.

#### **Mantenimiento en zonas comunes**

- El personal se asegurará de que las intervenciones de mantenimiento que se encuentran en zonas de clientes se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- El personal se asegurará antes de iniciar cualquier acción que suponga un riesgo por alcance, que no se encuentran personas ajenas al servicio de mantenimiento en la zona de afectación.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada de personal.



# campus puentenuovo

---

Crta. AV-502, Km 26,600  
05278. El Tiemblo. Ávila

**Centralita y recepción**  
910 881 688

**Atención Comercial**  
629 944 278

**Email de contacto**  
[campuspuentenuovo@naturgy.com](mailto:campuspuentenuovo@naturgy.com)

