Lockdown Procedure for Hospitality Meeting Kit – Spanish

QUÉ ESTÁ EN RIESGO

Los procedimientos de cierre son cruciales para que las empresas de hostelería garanticen la seguridad de los clientes y el personal en caso de emergencia. Estos planes deben ser específicos para la distribución del establecimiento y tener en cuenta posibles amenazas, como catástrofes naturales o fallos de seguridad. Un procedimiento de cierre ayuda al personal a responder con rapidez y eficacia, minimizando la confusión y garantizando que todos sepan qué pasos dar para refugiarse o evacuar.

CUÁL ES EL PELIGRO

Los procedimientos de cierre deben aplicarse en diversas situaciones para garantizar la seguridad de los huéspedes y del personal:

- **Amenazas a la seguridad:** Esto incluye situaciones con un alto riesgo de violencia o daño, como tiradores activos, robos o situaciones con rehenes. Un cierre ayuda a asegurar la zona y restringir los movimientos hasta que lleguen las autoridades.
- **Incendios:** Un cierre puede ser necesario para controlar la propagación de las llamas y el humo y asegurar que todos evacuen de manera ordenada.
- **Catástrofes Naturales:** Dependiendo de la gravedad, puede ser necesario un cierre en caso de tornados, huracanes o terremotos. Esto permite al personal asegurar el edificio y refugiarse en las áreas designadas.
- **Derrames de Materiales Peligrosos:** Un cierre puede prevenir

la exposición y permitir procedimientos de descontaminación apropiados si se libera un material peligroso en las cercanías.

Aunque los cierres se implementan por seguridad, pueden surgir peligros durante los mismos en un entorno de hospitalidad:

- Mientras que un cierre controla el movimiento para prevenir daños durante emergencias, también puede restringir el movimiento de manera que podría obstaculizar las rutas de escape en un incendio o durante un colapso estructural.
- Estar confinado durante un periodo prolongado, especialmente con información incierta sobre la situación, puede provocar ansiedad, ataques de pánico y claustrofobia en algunos clientes y miembros del personal.
- Los cierres pueden dificultar el rápido acceso a los huéspedes o al personal que sufran una emergencia médica.
- El estrés de la situación o las tensiones subyacentes entre los huéspedes o el personal pueden desembocar en altercados durante un cierre.

COMO PROTEGERSE

Las emergencias pueden surgir de forma inesperada. Aunque el objetivo siempre es prevenirlas, disponer de un procedimiento de cierre bien ensayado es esencial para garantizar la seguridad de los clientes y el personal en caso de peligro. Cómo llevar a cabo un cierre patronal en un establecimiento de hostelería y los principales procedimientos de seguridad implicados:

Preparación:

- **Elabore un Plan de Cierre:** Este plan debe describir los procedimientos para las distintas emergencias, los protocolos de comunicación, las zonas de cierre designadas y las funciones del personal.
- **Capacitación del Personal:** Capacite regularmente al personal sobre el plan de cierre, incluyendo la práctica de simulacros para asegurarse de que todos entienden sus funciones y responden de manera eficiente.

- **Herramientas de Comunicación:** Asegúrese de que dispone de herramientas de comunicación operativas, como walkie-talkies o un canal de comunicación designado para el personal durante un cierre.

Cómo Iniciar un Cierre:

1. **Evaluar la amenaza:** La dirección debe evaluar la situación y determinar si es necesario un cierre.
2. **Active la Alarma (si procede):** Si su plan incluye una alarma audible de cierre, actívela para señalar la emergencia.
3. **Anuncie el Cierre (verbal y visualmente):** Utilice mensajes claros y concisos para anunciar el cierre por megafonía y muestre señales visuales de cierre.
4. **Asegure la Zona:** Dependiendo de la situación, esto puede implicar el cierre de áreas específicas o de todo el edificio. El personal debe asegurar las entradas y salidas para impedir la entrada de personas no autorizadas.
5. **Traslade a los Huéspedes y al Personal a las Zonas de Cierre Designadas:** Dirija a los huéspedes y al personal a lugares seguros predeterminados en función de su ubicación actual. Estas áreas deben estar alejadas de las ventanas, tener un mínimo de salidas y ofrecer un refugio adecuado dependiendo de la emergencia (incendio / tirador).
6. **Instruya a los Huéspedes y al Personal sobre los Procedimientos de Cierre:** Informe a todos sobre lo que deben esperar durante el cierre, incluyendo permanecer en silencio,no moverse y seguir instrucciones adicionales.

Mantener el cierre:

- **Supervise la Situación:** La dirección o el personal designado deben supervisar continuamente la situación y mantenerse al corriente de los acontecimientos.
- **Mantenga la Comunicación:** Mantenga informados a los huéspedes y al personal mediante actualizaciones periódicas utilizando los canales de comunicación designados establecidos en su plan.
- **Tenga en Cuenta a Todos:** Una vez que sea seguro hacerlo, haga un recuento para asegurarse de que todos están

presentes.

Procedimientos de seguridad adicionales:

- **Huéspedes con Discapacidades:** El plan de cierre debe tener en cuenta las necesidades de los huéspedes con discapacidades, garantizando que puedan ser asistidos de forma segura hasta las zonas de cierre designadas.
- **Primeros Auxilios:** Asegúrese de que haya botiquines de primeros auxilios fácilmente disponibles en las zonas de cierre designadas.
- **Medidas de Seguridad:** Si el cierre se debe a una amenaza para la seguridad, disponga de un plan para cooperar con las fuerzas de seguridad a su llegada.

CONCLUSIÓN

Recuerde que los procedimientos específicos de cierre variarán en función del tamaño y el tipo de negocio de hostelería, así como de la normativa local. Es fundamental adaptar el plan a la situación específica y asegurarse de que todo el mundo está familiarizado con los procedimientos.