



COVID-19

GUÍA DE LIMPIEZA + SEGURIDAD

Para reuniones + eventos

PRIMERA EDICIÓN

20 de octubre de 2020



PAUTAS PARA REUNIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE HOTELERÍA



Comencemos por lo más obvio.
Va a ser distinto para todos.

LAS EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS EN CUANTO A LO NORMAL HAN CAMBIADO y para “volver” se necesitará planificación, mejora de las comunicaciones y, por sobre todas las cosas, adaptabilidad. Así como la industria hotelera y de alojamiento ofrece infinidad de opciones a sus clientes, la organización de reuniones o eventos no será de igual aplicación para todos. Dicho esto, la industria puede desempeñar un papel fundamental en la planificación segura y en la celebración de reuniones —en cualquier forma que sea— aplicando las medidas de limpieza y seguridad.

Estamos aquí para ayudarlo.

CÓMO PLANIFICAR PARA EL FUTURO

- Asegúrese de cumplir con las expectativas del empleado relacionadas con un entorno laboral seguro y limpio, o inclusive superarlas. Deberá prepararse para diferentes escenarios para cuando los hoteles tengan permitido organizar reuniones. Al igual que cuando los hoteles volvieron a abrir para viajeros individuales, para las reuniones, esto podría incluir un conjunto diferente de empleados que cuidan a otros, tienen hijos en casa y quizás incluso tienen una aprehensión para regresar al lugar de trabajo.
- Para los asistentes a reuniones y eventos, este será un mundo nuevo y desafiante. Puede esperar que el trabajo comience de a poco y que tanto los planificadores de reuniones como los asistentes no sepan con exactitud qué significa para ellos estar limpio y seguro.

MEJORA DE LAS COMUNICACIONES

- Hable con sus empleados. Describa las medidas que está tomando para protegerlos. Ya sea que su propiedad haya estado cerrada, y necesita que sus empleados se pongan a tono, o que su negocio haya permanecido abierto con un equipo reducido, va a ser necesaria más comunicación.
- La gente no viajará a menos que se sienta segura y asistir a reuniones agrega otra capa de complejidad. Recuerde que cualquier tipo de reunión ha sido limitada, en el mejor de los casos, por lo que este aspecto del servicio va a ser nuevo para nuestros huéspedes al igual que las pautas de COVID-19 para la vida cotidiana a las que están acostumbrados a partir de ahora. Siempre debemos hacer que nuestros huéspedes y visitantes se sientan seguros. Este es el paso 1 relacionado con nuestros clientes.

ADAPTABILIDAD

- Cambiar es difícil. Cambiar el comportamiento es incluso más difícil. La incertidumbre es la única certeza en estos tiempos excepcionales. Esté preparado para cambiar y adaptarse. Lo que funciona para una reunión puede estar bien, o puede no funcionar para otra reunión. Los estándares que se pongan en práctica quizá sean exagerados, escasos o simplemente funcionen... y esto podría cambiar con el tiempo.

Esta guía proporcionará algunas ideas y conceptos para la planificación de reuniones y consideraciones para la llegada, protocolos de limpieza, protocolos de reuniones,

Visite www.calodging.com
para obtener la
información más reciente.

consideraciones de servicio de alimentos y consideraciones de proveedores/contratistas, sugerencias de limpieza y seguridad en el lugar de trabajo, análisis de la posible experiencia del huésped y, por último, pautas de limpieza. Otras pautas pertinentes a las operaciones de hotelería y alojamiento, incluidos restaurantes internos, bares, gimnasios, centros de entretenimiento familiar, peluquerías y operaciones minoristas, se encuentran disponibles en el [sitio web sobre COVID-19](#) del estado de California.

Mientras todo el mundo continúa aprendiendo sobre el funcionamiento de un lugar de alojamiento durante la pandemia de la COVID-19 y después, es importante mantenerse actualizado con la última información brindada por el [Centro para el Control de Enfermedades \(Center for Disease Control\)](#), el [Departamento de Salud Pública de California](#), su propio [departamento de salud del condado](#) y, por supuesto, en el sitio web de la CHLA en www.calodging.com. En este entorno de cambio constante, es importante que se mantenga actualizado con la información más reciente.

DESCRIPCIÓN GENERAL

ADEMÁS DE LAS HABITACIONES, los hoteles y las propiedades de alojamiento ofrecen salas de reuniones, espacios para eventos y alimentos y bebidas para todo tipo de clientes “grupales”, como corporaciones, asociaciones, grupos religiosos, entidades privadas, organizaciones benéficas y otros.

Es importante establecer las pautas adecuadas para restablecer las reuniones y los eventos en hoteles y propiedades de alojamiento de California. Dado que este segmento de negocios hoteleros requiere protocolos únicos de limpieza y seguridad, la California Hotel & Lodging Association (Asociación de Hoteles y Alojamientos de California) proporciona esta guía para reuniones y eventos para la seguridad de los asistentes y empleados de la reunión/ evento, así como de los huéspedes y otras personas.

Tenga en cuenta que estas pautas son adicionales a las [Pautas de limpieza + seguridad de la COVID-19 de la CHLA](#) para viajes individuales y a la [Guía de la industria para la COVID-19 de Cal/OSHA y del Departamento de Salud Pública de California: Hoteles, alojamiento y alquileres a corto plazo](#). Esas pautas incluyen:

- Plan específico del lugar de trabajo
- Capacitación de los empleados
- Medidas de control individual y evaluación
- Protocolos de limpieza y desinfección
- Pautas de distanciamiento físico
- Consideraciones para piscinas y lugares acuáticos (si corresponde)

Además de estos estándares, los hoteles y las propiedades de alojamiento también deben considerar la implementación de protocolos adicionales para viajeros independientes y empleados, como la [autocertificación de limpieza + seguridad de la CHLA](#), la iniciativa [Estadía Segura](#) de la American Hotel & Lodging Association y/o el [Programa de acreditación STAR](#) del Consejo Asesor Global de Bioriesgo, entre otros programas.

PLAN PARA UNA ECONOMÍA MÁS SEGURA

LOS HOTELES Y LAS PROPIEDADES de alojamiento comprenden una multitud de aspectos operativos y ofertas de servicios que complementan las reuniones y los eventos, así como los servicios tradicionales. Los hoteles deben revisar las pautas disponibles en el [Plan de California para una economía más segura](#) y aplicar los protocolos de limpieza y seguridad adecuados a todos los aspectos de las operaciones, incluidos los siguientes:

- Bares y servicio de alimentos
- Operaciones minoristas
- Presentaciones en vivo
- Oficinas
- Traslados y transporte
- Mantenimiento y custodia

[Más orientación de la industria](#)

CONSIDERACIONES PARA LA PLANIFICACIÓN



La planificación de reuniones deberá ser un proceso aún más colaborativo con planificadores, clientes y consumidores. En el entorno actual, todas las partes deben abordar las reuniones y los eventos de una manera completamente nueva para mantener a los asistentes protegidos, mientras proporcionan la flexibilidad y la creatividad que nuestros clientes esperan. Independientemente del tamaño o el formato de la reunión o evento, la salud y la seguridad son las principales preocupaciones.

Ahora más que nunca la decisión de organizar una reunión o un evento es una de las principales opciones para los clientes de grupos de hoteles. Una vez que se haya tomado esa decisión, deberá determinarse la gran cantidad de opciones de formato, incluidas las virtuales, híbridas y presenciales, para satisfacer los objetivos de la reunión y encontrar las soluciones operativas adecuadas para todos los participantes. Se debe alentar las discusiones de planificación previas a la reunión y las inspecciones virtuales del sitio para iniciar el proceso de planificación, evaluar los formatos y servicios, y construir la relación con el equipo responsable del éxito de la reunión o evento.

LAS CONSIDERACIONES INCLUYEN:

- ☑ Asegurarse de que los planificadores, clientes y consumidores reciban información sobre las normas y/o pautas federales, estatales y locales de salud y seguridad, y sobre las normas de los hoteles que también puedan aplicarse, en preparación para su cumplimiento.
- ☑ Comunicaciones previas al evento con los asistentes para informar y establecer expectativas.
- ☑ Registro:
 - Registro electrónico anticipado.
 - Registro de ingreso desde el dispositivo móvil, cuando corresponda.
 - Área más grande/permitir más tiempo para el registro en el sitio.
- ☑ Se debe modificar el flujo de tráfico al escalonar los tiempos de inicio/descanso.
- ☑ Tiempos de descanso más prolongados:
 - Para que los empleados renueven y limpien las salas de reuniones entre sesiones.
 - Para permitir tiempo a los huéspedes para que vayan a sus habitaciones durante los recesos.
- ☑ Aprovechar la tecnología para reuniones híbridas.
- ☑ Utilizar varias salas de reuniones para una sola reunión con tecnología para garantizar el distanciamiento físico.
- ☑ Alentar a los asistentes para que se sienten en el mismo asiento durante varios días.
- ☑ Rotar a los presentadores/oradores para limitar el movimiento de los asistentes.
- ☑ Permitir transacciones sin contacto, con poco contacto o sin uso efectivo.

CONSIDERACIONES PARA LA LLEGADA



Aunque siempre se recomienda el registro previo, es posible que también haya una necesidad de registro en el sitio y/o un proceso de ingreso. Es preciso recordar que el registro establece el tono de la reunión y esta va a ser una experiencia diferente del proceso de registro de ingreso del huésped, por lo que el registro debe verse como otra oportunidad para causar una primera impresión. En el procedimiento de registro, la prioridad debe ser el distanciamiento social y, en la medida de lo posible, una experiencia sin contacto.

LAS CONSIDERACIONES INCLUYEN:

- ☑ Considerar los protocolos de detección (como la temperatura y/o las pruebas de detección de síntomas) cuando los asistentes se registren para el evento y para cada día de ahí en adelante.
 - Poner a disposición materiales informativos sobre la COVID-19 y estar listos para proporcionar la información de contacto adecuada (a la salud pública local, por ejemplo) si se desarrollan síntomas o si un asistente se entera de contacto cercano, para que se puedan tomar medidas correctivas inmediatas para contener el riesgo.
- ☑ Se deben exigir mascarillas faciales a todos los huéspedes, proveedores y empleados durante todo el proceso de registro, así como durante la reunión/evento, con limitadas excepciones de acuerdo con las disposiciones del Departamento de Salud de California.
- ☑ Los mostradores de registro, los quioscos o las mesas deben ser para una persona guardando una distancia de seis pies entre ellas.
- ☑ Considerar un horario escalonado para el registro.
- ☑ Al igual que en la recepción:
 - Utilizar barreras transparentes tales como divisores de plexiglás.

- Alentar el uso de opciones electrónicas cuando sea posible a través de teléfonos inteligentes o tabletas personales.
- Contar con puntales, cuando corresponda y cuando sea necesario.
- Carteles/revestimientos del piso para mantener el distanciamiento físico.
- No se debe temer a comunicarse demasiado con carteles.
- Proporcionar desinfectante para manos tanto a los empleados como a los asistentes, según sea necesario.

- ☑ Considerar la distribución de los materiales de registro antes de la reunión/evento.
- ☑ Fomentar el uso limitado de materiales de un solo uso, como etiquetas de identificación y otros materiales de registro cuando sea posible.
- ☑ Considerar la colocación de los materiales de la reunión en los asientos de los asistentes antes de su llegada.
- ☑ Fomentar una estrategia en consulta con los planificadores, clientes y consumidores para capturar la información de contacto de los asistentes, para el posible rastreo de los contactos.



PROTOCOS DE LIMPIEZA



Además de los protocolos de limpieza y desinfección requeridos por el Departamento de Salud Pública de California y Cal/OSHA a través de la guía de la industria de la COVID-19 de California para hoteles y propiedades de alojamiento, las reuniones y los eventos requieren protocolos de limpieza específicos modelados según las pautas de los CDC y la EPA. Asimismo, se deben revisar las directrices locales aplicables.

LAS CONSIDERACIONES INCLUYEN:

- ☑ Las mesas y sillas de las salas de reuniones deben limpiarse y desinfectarse:
 - Antes de cada nueva disposición de las mismas.
- ☑ El equipo de servicio, las superficies comunes que se tocan con frecuencia y las áreas de contacto frecuente deben higienizarse o desinfectarse durante el evento y después de cada uso.
- ☑ Todo el equipo de servicio de alimentos, para servir platos calientes y fríos, cinturones y cajas calientes deben ser lavados y desinfectados antes y después de su uso.
- ☑ Las estaciones de desinfectante para manos deben estar disponibles en todo el espacio de reunión, en las comidas y, si corresponde, en las entradas y salidas.
- ☑ Se debe dar estricto cumplimiento del uso de guantes (sin protocolo de manos descubiertas) al preparar las mesas y todos los puntos de contacto de los asistentes (p. ej., cristalería, rollos de cubiertos, etc.) y al renovar las áreas de eventos y las salas de reuniones.
- ☑ Aumentar los horarios de limpieza para áreas comunes y puntos de contacto de alto contacto, como puertas, escaleras mecánicas y ascensores.
- ☑ La ropa de cama sucia se reemplazará después de cada uso y se limpiará según las pautas de los CDC.
- ☑ Las puertas y ventanas se abrirán para reducir el contacto, cuando sea práctico, y no vaya en contravía de los procedimientos de seguridad y protección.
- ☑ Para los baños:
 - Ajustar los protocolos para la limpieza y el espaciado de los baños de la sala de reuniones.
 - Guiar al huésped para que cumpla con los protocolos de distanciamiento físico para las capacidades de los baños.
 - Aumentar la limpieza y desinfección durante todo el evento y después de un uso intenso durante el descanso.

PROTOSCOLOS PARA REUNIONES



Para las reuniones y eventos, el distanciamiento físico es el enfoque principal de los asistentes, junto con la reducción del contacto cuando sea posible. Desde el registro para la reunión o evento, incluidos los descansos y las comidas, hasta la capacidad limitada en los ascensores, el distanciamiento físico es clave para tener reuniones exitosas. Además, la señalización y las barreras físicas y la gestión de los servicios son igualmente importantes.

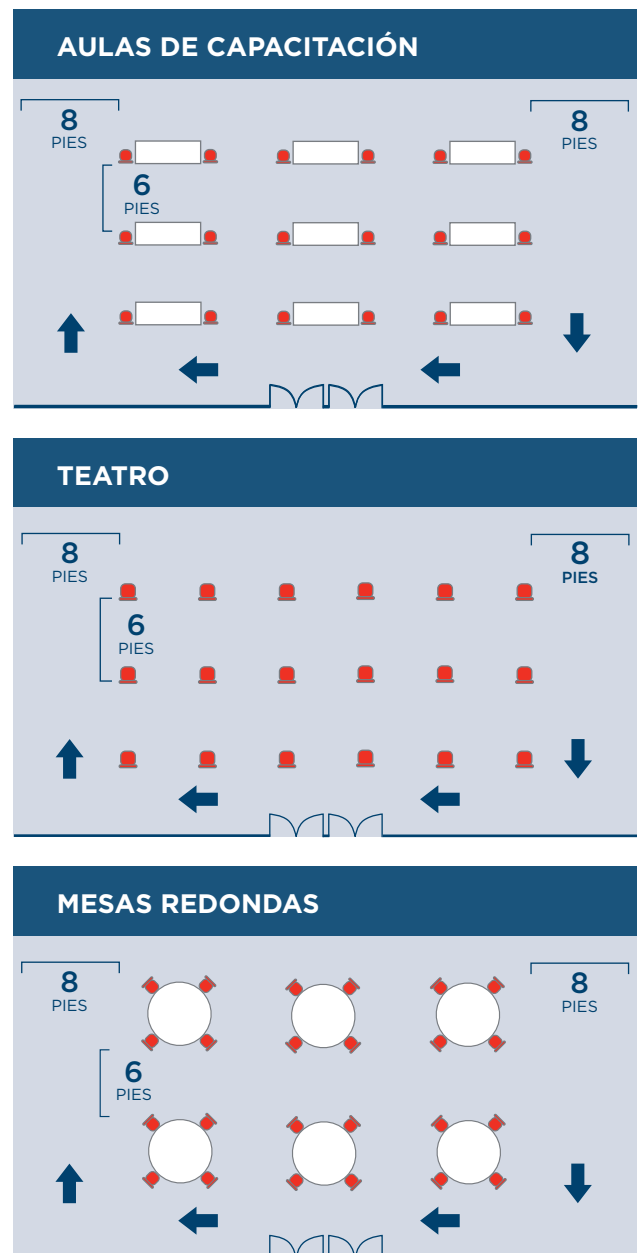
LAS CONSIDERACIONES INCLUYEN:

- ☑ Proporcionar señalización direccional a los asistentes, cumpliendo con los protocolos de distanciamiento físico.
 - Si está disponible, aprovechar la señalización digital para el espacio de reuniones y eventos, cuando sea posible.
 - ☑ Utilizar letreros o calcomanías de piso específicos o de marca.
 - Especialmente útil para orientación direccional.
 - De ser posible, designar las entradas y salidas.
 - ☑ Reorganizar las áreas para permitir el distanciamiento social, limitar el tráfico a una dirección y establecer barreras transparentes donde el distanciamiento físico pueda ser un desafío.
 - ☑ Proporcionar señalización en los ascensores.
 - ☑ Dejar de utilizar el servicio de guardarropas y otros servicios que requieren un aumento innecesario del riesgo de contacto.
 - ☑ En la medida de lo posible, gestionar la asistencia a las áreas de reuniones y eventos a través de la tecnología, señales visibles como pulseras e insignias, o controles físicos como puntos de entrada y salida seguros.
- ☑ Para las exhibiciones:
 - De ser necesario, limitar la cantidad de personas que pueden ingresar a las áreas de exhibición.
 - Proporcionar desinfectante para manos en las áreas de exhibición, incluidas las entradas y salidas.
 - Utilizar letreros o calcomanías de piso para designar el flujo de tráfico de una vía.
 - Las superficies que se tocan con frecuencia deben limpiarse continuamente.
 - Considerar brindar orientación para los obsequios, de modo que los asistentes respeten el distanciamiento físico.
 - ☑ Ajustar los planos de planta mediante la evaluación de los aforos para permitir el distanciamiento físico.
 - Se deben ajustar las capacidades para cumplir con las pautas del condado, a medida que evolucionan.
 - Los planos de planta deben permitir puntales, colas efectivas y rutas de ingreso/egreso adecuadas.
 - ☑ Actividades al aire libre:
 - Considerar las reuniones al aire libre siempre que sea posible.
 - Las áreas al aire libre pueden proporcionar espacio adicional durante los descansos.
 - Se debe tener en cuenta la disposición o el diseño de reuniones y eventos para permitir áreas que puedan estar abiertas al exterior.
 - Se debe establecer un plan de prevención de enfermedades causadas por el calor para proteger a los empleados.
 - ☑ La distancia física de las áreas de los escenarios es adecuada para los oradores y presentadores.
 - ☑ Planos de planta específicos, que siempre deben tener en cuenta el distanciamiento físico (seis



pies de distancia) entre los asistentes:

- Aulas de capacitación:
 - Una persona por cada mesa de seis pies o dos personas, si los asientos están en lados opuestos de la mesa.
 - Seis pies entre el frente y el respaldo de cada silla.
 - Áreas de circulación de un mínimo de ocho pies.
 - Los asistentes miran en la misma dirección.
- Teatro:
 - Una silla por cada seis pies de superficie de asientos.
 - Áreas de circulación de un mínimo de ocho pies.
 - Los asistentes miran en la misma dirección.
- Mesas redondas:
 - Mesas redondas de seis pies y cuatro sillas por mesa.
 - Pasillos de seis pies entre sillas.
 - Áreas de circulación de un mínimo de ocho pies.
- ☑ Refrescos y servicios en la sala de reuniones:
 - Se recomienda a los huéspedes permanecer en las mismas áreas durante los refrescos.
 - Los asientos de los asistentes permanecen constantes/asignados: se ocupa el mismo asiento en cada sesión.
 - Para las sesiones en grupo, considerar trasladar oradores/presentadores en lugar de trasladar a los asistentes.
 - Los artículos de varios usos como anotadores, bolígrafos y golosinas se deben envolver y presentar individualmente o dejarse de utilizar.
 - Considerar el uso de bolsas de artículos de cortesía colocadas en los asientos para asistentes a la reunión.
 - La disposición de la sala de conferencias puede incluir elementos nuevos o de un único uso.



CONSIDERACIONES DEL SERVICIO DE COMIDAS



Los hoteles pueden continuar ofreciendo las mismas selecciones de alimentos y bebidas de alta calidad y un servicio de clase mundial que nuestros asistentes esperan. Se implementarán nuevas prácticas y protocolos para modificar y ajustar nuestras ofertas actuales para permitir el distanciamiento físico adecuado y reducir el contacto general cuando sea posible.

LAS CONSIDERACIONES INCLUYEN:

- El mesero debe servir las comidas en platos individuales.
 - Suspender la preparación previa de alimentos, bebidas o condimentos.
 - Los artículos que se sirven en platos permanecen cubiertos hasta el servicio.
 - Toda la cubiertería se proporcionará por medio de cubiertos enrollados o plásticos individuales sellados.
 - Cuando los cubiertos se entreguen enrollados, se pueden solicitar utensilios de plástico individuales sellados.
 - Se prohíben los alimentos y las bebidas de uso conjunto, incluidas las jarras de agua sobre las mesas.
 - Las bebidas se sirven junto a la mesa.
 - Las estaciones para los acompañamientos son únicamente para artículos limpios/frescos y deben estar protegidos entre servidas.
 - Los alimentos, los desechos y las servilletas se pasarán a la zona de servicio.
 - Hay que planificar horarios de comida más largos y considerar la posibilidad de tener varios horarios de comida asignados.
- Se debe considerar agregar letreros en el suelo/ventosas para promover el distanciamiento físico donde se puede formar una fila.
- Las recepciones y/o recesos deben ser atendidos por un asistente.
 - Los servicios de bebidas requieren un asistente.
- Las opciones de servicio de alimentos incluyen acceso por uno o dos lados (servido únicamente):
 - Barreras de seis pies frente a los exhibidores de alimentos.
 - Flujo de tráfico en una sola dirección.
- Las comidas y bebidas de un solo uso, selladas individualmente, servidas según sea conveniente.
 - Alentar opciones de menú previamente empacadas y preestablecidas.
 - Disponer de puntales u otras barreras para garantizar el distanciamiento físico.
- Debe haber estaciones dispensadoras de agua en las áreas de eventos y/o exhibiciones (con un asistente), según corresponda.
 - Recipientes de agua de un solo uso únicamente.
- Las estaciones de bebidas (incluidos los bares) deben tener un mesero.
 - Barreras de seis pies en las estaciones de bebidas.
 - Un mesero por cada área de seis pies.
 - Una mesa separada para las bebidas preparadas.
 - Las bebidas preparadas se deben colocar en una superficie separada.
 - La superficie se debe limpiar con frecuencia.
 - Centrarse en el uso de cócteles enlatados/premezclados y vinos embotellados.
 - Centrarse en mezcladores de jugo en botella en lugar de las frutas/guarniciones en barra rebanadas.
 - Sorbetes sostenibles empaquetados y varillas para revolver, según sea necesario.

Si es posible, considerar ofrecer transacciones que no sean en efectivo o sin contacto, incluidos los cargos por habitación, para reducir los niveles de contacto para cualquier servicio de alimentos y bebidas que requiera pago.

CONSIDERACIONES DEL PROVEEDOR/CONTRATISTA



Los socios proveedores y contratistas deben proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable para todos los empleados, huéspedes y socios comerciales. Los empleados, huéspedes y proveedores seguirán las siguientes pautas con respecto a la higiene general y el equipo de desinfección entre usos.

LAS CONSIDERACIONES INCLUYEN:

- ☑ Los hoteles deben exigir a cualquier proveedor o contratista, como los proveedores de servicios de tecnología, audiovisuales y de centros de negocios (y cualquier otro proveedor de servicios contratado) que cree y dé a conocer los nuevos protocolos.
- ☑ Los proveedores/contratistas deben:
 - Seguir todas las pautas y/o restricciones obligatorias de los CDC, federales, estatales y locales para los servicios, incluidos los requisitos de detección de salud diarios.
 - Seguir las pautas del hotel/lugar.
 - Los proveedores que tengan contacto directo con los huéspedes deben usar el equipo de protección personal (personal protection equipment, PPE) mientras se encuentren en la propiedad.
 - Se deben desinfectar todos los equipos antes de que ingresen al hotel/lugar.
 - Cuando sea posible, se debe considerar no compartir el equipo de alto contacto. Si se comparten, los equipos de alto contacto como micrófonos, sistemas inalámbricos de respuesta/avanzadores

de diapositivas, computadoras portátiles y podios se desinfectarán después de la intervención de cada orador, después de cada sesión y a diario.

- Todos los muebles o equipos alquilados se desinfectarán adecuadamente después de estar listos en su lugar y antes de que los clientes los usen.



CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE LA COVID-19



Indíqueles a los empleados que permanezcan en sus hogares si están enfermos y considere hacer chequeos previos para detectar síntomas en los empleados.



Lávese bien las manos frecuentemente con agua y jabón o use alcohol en gel (mínimo de 60 % de alcohol).



Mantenga un distanciamiento social de al menos seis pies y evite las reuniones de grupos de personas.



Suministre equipo de protección personal (PPE) y exija a los empleados usar el PPE adecuado para sus funciones.



Infórmeles a los clientes y bríndeles capacitación a los empleados sobre la importancia de las medidas de prevención de la covid-19.



Aumente la frecuencia de la limpieza y desinfección en todas las áreas públicas, en especial las superficies de contacto frecuente.



414 29th Street
Sacramento, CA 95816-3211
916-444-5780
www.calodging.com