



MANUAL DE GESTIÓN PARA GRUPOS Y EVENTOS EN LOS CABOS COVID-19

El objetivo de este manual es establecer un marco de referencia con los lineamientos básicos y buenas prácticas a considerar para la correcta gestión y ejecución de eventos realizados en hoteles y establecimientos de Los Cabos y así disminuir el riesgo de contagio por Covid-19

Estos lineamientos son aplicables a toda la cadena de valor involucrada en la organización de un evento, así como para los asistentes locales, nacionales e internacionales.

Este manual de gestión esta dividido en 3 fases clave: Previo al evento, durante y posterior al evento. En cada una de las etapas se señalan lineamientos generales de acción que deberán ser tomados en cuenta al organizar su evento en Los Cabos.

En estas tres etapas deberá existir una estrecha y activa comunicación entre todos los actores involucrados. Previo al evento deberá identificar sus contactos clave, desde autoridades de salud local, proveedores, vendedores y socios que sean involucrados en su evento. Durante la ejecución de su programa, identifique cual será su método de comunicación con todos ellos para informar en caso de que sea detectado un brote de esta enfermedad. Posterior al evento la comunicación con los contactos clave deberá mantenerse hasta por un periodo de 14 días para poder descartar que haya habido contagios durante el evento.

Nº	RESPONSABILIDAD	Previo	Durante	Post
ASISTENTE				
1	Deberá conocer lo protocolos de higiene y seguridad particulares a los que se deberá ajustar durante la asistencia del evento.	x		
2	Deberá acatar las normas y políticas establecidas durante su visita al destino (en aeropuerto, transportación, hotel y servicios adicionales). En caso de que rehúse a seguir los protocolos y ponga en riesgo al resto de los asistentes y personal, será turnado a las autoridades competentes.		x	
3	Notificar al organizador del evento condiciones médicas previas que sean consideradas factores de riesgo.	x		
4	Notificar inmediatamente al coordinador del grupo si presenta algún síntoma de Covid-19	x	x	x
5	Mantener comunicación con el coordinador del evento y cliente final hasta 14 días después del evento, para asegurar que no haya ningún caso de Covid-19 detectado dentro del grupo asistente. En caso de haber algún caso positivo iniciar protocolo para revisar los puntos de contacto cliente (vuelos, habitación, área de salón utilizada, staff que estuvo asignado a su servicio)			x
ORGANIZADOR DEL EVENTO				
6	Deberá tener claras las políticas y protocolos de higiene y seguridad que serán aplicados en el hotel, establecimiento o proveedor de servicios elegido.	x		
7	Recabar información esencial sobre el perfil de los asistentes, desde ciudad de procedencia, numero de vuelo, perfil médico (si cuenta con alguna condición de riesgo) para poder determinar la escala de riesgo de los clientes.	X		
8	Se deberá trabajar en conjunto con el hotel y prestadores de servicios locales un plan para determinar el flujo del evento de acuerdo con el número de asistentes, el cual contenga las rutas de entrada y salida a los salones, flujos unidireccionales, montajes con el espacio suficiente para permitir pasillos amplios, horarios de recesos, registro, traslados y ejecución de actividades fuera del hotel para evitar aglomeraciones.	x		
9	Establecer un sistema de registro línea para reducir el contacto en sitio. (Motivar el uso de registro en línea, impresión de gafetes desde casa cuando sea posible).	x		

LOS CABOS

10	Tener establecido su protocolo para manejar posible negación de entrada a asistentes que hayan fallado el examen inicial de salud realizado. (ej. establecer habitaciones de asilamiento) e informar a las autoridades de salud correspondientes.	x		
11	Asignar a una persona del staff para que sea responsable de concentrar y responder preguntas, preocupaciones de los asistentes al evento referentes a Covid-19		x	
12	El personal de operación del evento: coordinador, gerente de eventos o banquetes deberá contar con la información de los hospitales y línea de comunicación en caso de que haya un asistente sospechoso de Covid-19		x	
13	Se recomienda asignar lugares fijos a los asistentes cuando estén dentro del salón o espacios de eventos, para que al entrar y salir de recesos o actividades siempre regresen al mismo sitio durante todo el evento.		x	
14	Antes del inicio de la sesión, se deberá realizar un anuncio público sobre los protocolos de sana distancia que se deben mantener dentro del salón, incluyendo el área de recesos, así como el protocolo de entrada y salida al salón para evitar aglomeraciones		x	
15	Evitar entrega de material colateral impreso en habitaciones, mesas de hospitalidad y salones, toda la información y anuncios deben ser a través de pantallas, códigos QR, señalética o de la APP del grupo		x	
16	Establecer horarios de recesos escalonados para evitar aglomeraciones		x	
17	Reunirse con el equipo de planificación del lugar de realización de su evento para hablar acerca de las lecciones aprendidas. Recopile comentarios del personal del evento, participantes (de ser posible), socios de la comunidad y partes interesadas para mejorar sus planes. Identifique cualquier deficiencia que pueda existir en los planes y su necesidad de contar con recursos adicionales.			x
18	Mantener comunicación con el coordinador del evento y cliente final hasta 14 días después del evento, para asegurar que no haya ningún caso de Covid-19 detectado dentro del grupo asistente. En caso de haber algún caso positivo iniciar protocolo para revisar los puntos de contacto cliente (vuelos, habitación, área de salón utilizada, staff que estuvo asignado a su servicio)			x
Hotel / Venue				
19	Tener claro desde un inicio el propósito principal del evento y el perfil de los viajeros para que se pueda diseñar el flujo del	x		

LOS CABOS

	evento acorde a los nuevos lineamientos de higiene los cuales puedan ser empatados con los objetivos finales del cliente.			
20	Desde la fase de ventas, se deberá comunicar al organizador del evento las medidas y protocolos particulares de higiene y seguridad que serán necesarias aplicar antes, durante y después del evento.	x		
21	El coordinador del evento deberá contar con toda la información relevante para actuar en caso de posibles síntomas o contagio de los participantes previo a la llegada del grupo.	x		
22	Preparar a todos los trabajadores de planta y eventuales que estén involucrados en la ejecución del evento sobre las medidas para reducir los contagios, incluyendo la sana distancia, lavado correcto de manos, monitoreo continuo de temperatura y la continua desinfección de áreas de tráfico continuo de personas	x		
23	Deberán informar a los organizadores de eventos sus capacidades máximas en sus espacios interiores y exteriores aplicando las reglas de sana distancia considerada entre 1m y 2m.	x		
24	Se deberá trabajar en conjunto en un plan para determinar el flujo del evento de acuerdo con el número de asistentes, el cual contenga las rutas de entrada y salida a los salones, flujos unidireccionales, montajes con el espacio suficiente para permitir espacios amplios de pasillos y entre áreas de exhibición, horarios de recesos, registro, traslados y ejecución de actividades fuera del hotel para evitar aglomeraciones.	x		
25	Tener pre-registros de las llegadas del grupo para evitar aglomeraciones durante el check in	x		
26	Tener establecido cuales son los hospitales y servicios médicos donde el staff y visitantes pueden recibir atención médica.	x		
27	Tener establecido protocolo para manejar posible negación de entrada a asistentes que hayan fallado el examen inicial de salud realizado. (ej. establecer habitaciones de asilamiento) e informar a las autoridades de salud correspondientes.	x		
28	Asignar a una persona responsable de cuidar y tomar acción en caso de que se formen aglomeraciones durante el evento.		x	
29	Es necesario contar con señalética visible sobre mantener la sana distancia, el lavado continuo de manos o uso gel desinfectante, así como recordar los síntomas de covid-19		x	
30	Mantener limpieza continua de espacios, sanitización de áreas comunes además de la colocación de estaciones gel desinfectante en áreas visibles.		x	
31	El personal de operación del evento: coordinador, gerente de eventos o banquetes deberá contar con la información de los		x	

	hospitales y línea de comunicación en caso de que haya un asistente sospechoso de Covid-19			
32	Deberá estar señalado el flujo de acceso a las áreas, así como determinadas las puertas exclusivas para la entrada y salida a los salones espacios de eventos.		x	
33	Se deberá contar con un inventario de productos de protección e Higiene como cubre bocas, gel sanitizante, guantes, toallas desinfectantes, etc. Para ser otorgado al participante en caso de ser requerido.			
34	Deberán colocarse estaciones de gel antibacterial en entradas y salidas de salones y espacios de eventos		x	
35	Reforzar con el organizador la importancia de contar con lugares fijos a los asistentes cuando estén dentro del salón o espacios de eventos, para que al entrar y salir de recesos o actividades siempre regresen al mismo sitio durante todo el evento.		x	
36	Llevar registro detallado de asignación de áreas de trabajo del personal del hotel/venue de tal forma que de ser detectado algún caso probable de Covid-19, se pueda identificar con mayor facilidad las personas que estuvieron en contacto.		x	
37	Evitar el uso de mantelería en montajes, en caso de ser necesario deberá ser reemplazada al término de cada sesión. Personal de montajes deberá usar guantes y tapabocas para poner y quitar mantelería.		x	
38	Evitar colocar materiales pre montados en las mesas (libretas de notas, plumas, jarras de agua). Podrán ser entregadas al cliente si éste lo solicita.		x	
39	Evitar entrega de material colateral impreso en habitaciones, mesas de hospitalidad y salones, toda la información y anuncios deben ser a través de pantallas, códigos QR, señalética o de la APP del grupo			
40	El uso de servicios de Audio Visual como clickers y micrófonos, etc., deberán ser desinfectados antes y después de cada uso. O el coordinador del evento deberá asignar a un miembro del staff para que acerque el micrófono o cualquier otro equipo al participante.		x	
41	Si hay un cambio de montaje durante el evento, todo el mobiliario debe ser sanitizado nuevamente.		x	
42	Todos los salones de eventos y mobiliario deberán ser sanitizados diariamente al término de las sesiones		x	
43	Los alimentos servidos durante los recesos deberán ofrecerse de empacados de manera individual.		x	
44	Estaciones de comida deberán ser sanitizadas al menos una vez cada hora		x	

LOS CABOS

45	Dispensadores de agua o alimentos no empaquetados de manera individual deberán ser servidos únicamente por algún miembro del staff debidamente protegido con careta, guantes y cofia, del hotel o establecimiento		x	
46	Evitar mobiliario que invite a la congregación de personas tales como salas lounge		x	
47	Remover los asientos de la barra de bebidas para asegurar la sana distancia entre el área de preparación y los asistentes.		x	
48	Acomodar estaciones de servicio con el flujo adecuado de acuerdo al diseño previo del evento y de manera que exista sana distancia para evitar aglomeraciones.		x	
49	Todos los productos de auto servicio (cubiertos, servilletas, popotes, etc.) serán otorgados solamente por el staff el cual deberá estar debidamente protegido con guantes careta y cofia.		x	
50	Se evitará el servicio de alimentos tipo buffet o este deberá estar protegido por cristales o acrílico y ser servido únicamente por staff debidamente protegido con careta, cubre bocas, cofia y guantes		x	
51	Se evitará el servicio tipo “family style” o al centro de la mesa		x	
52	Los condimentos deberán ser presentados en empaques individuales		x	
53	El plaqué deberá ser presentado preferentemente envuelto, para evitar que esté expuesto.		x	
54	Incluir un sistema de gestión de residuos que deberán prevenir infecciones.		x	X
55	Reunirse con el equipo de planificación del lugar de realización de su evento para hablar acerca de las lecciones aprendidas. Recopile comentarios del personal del evento, participantes (de ser posible), socios de la comunidad y partes interesadas para mejorar sus planes. Identifique cualquier deficiencia que pueda existir en los planes y su necesidad de contar con recursos adicionales.			X
56	Mantener comunicación con el coordinador del evento y cliente final hasta 14 días después del evento, para asegurar que no haya ningún caso de Covid-19 detectado dentro del grupo asistente. En caso de haber algún caso positivo iniciar protocolo para revisar los puntos de contacto cliente (vuelos, habitación, área de salón utilizada, staff que estuvo asignado a su servicio)			X
	DMCs /Proveedores			

LOS CABOS

57	Tener claro desde un inicio el propósito principal del evento y el perfil de los viajeros para que se pueda diseñar el flujo del evento acorde a los nuevos lineamientos de higiene los cuales puedan ser empataados con los objetivos finales del cliente.	x		
58	Desde la fase de ventas, se deberá comunicar al organizador del evento las medidas y protocolos particulares de higiene y seguridad que serán necesarias aplicar antes, durante y después del evento.	x		
59	El coordinador del evento deberá contar con toda la información de los participantes previo a la llegada del grupo.	x		
60	Preparar a todos los trabajadores de planta y eventuales que estén involucrados en la ejecución del evento sobre las medidas para reducir los contagios, incluyendo la sana distancia, lavado correcto de manos, monitoreo continuo de temperatura y la continua desinfección de áreas de tráfico continuo de personas	x		
61	Deberán informar a los organizadores de eventos la capacidad máxima considerando medidas de sana distancia considerada entre 1, y 2m en traslados, tours, actividades, etc.	x		
62	Se deberá trabajar en conjunto en un plan para determinar el flujo del evento de acuerdo con el número de asistentes, el cual contenga las rutas de entrada y salida a los salones, flujos unidireccionales, montajes con el espacio suficiente para permitir amplios pasillos y espacios entre áreas de exhibición, horarios de recesos, registro, traslados y ejecución de actividades fuera del hotel para evitar aglomeraciones.	x		
63	Establecer un sistema de registro en línea para actividades y tours, para evitar posibles aglomeraciones en mesas de hospitalidad.	x		
64	Tener establecido cuales son los hospitales y servicios médicos donde el staff y visitantes pueden recibir atención médica.	x		
65	Tener establecido su protocolo para manejar posible negación de entrada a asistentes que hayan fallado el examen inicial de salud realizado. (ej. establecer habitaciones de asilamiento) e informar a las autoridades de salud correspondientes.	x		
66	Todo el personal que tenga contacto con los clientes deberá portar careta y tapa bocas		x	
67	Se deberá contar con un inventario de productos de protección e Higiene como cubre bocas, gel sanitizante, guantes, toallas desinfectantes, etc. Para ser otorgado al participante en caso de ser requerido.			
68	La capacidad de la transportación de clientes será reducida en un 50% para ofrecer mayor espacio		x	

LOS CABOS

69	Asignar a una persona responsable de cuidar y tomar acción en caso de que se formen aglomeraciones durante el evento y/o las actividades.		x	
70	Es necesario contar con señalética visible sobre mantener la sana distancia, el lavado continuo de manos o uso gel desinfectante, así como recordar los síntomas de covid-19		x	
71	El personal de operación del evento deberá contar con la información de los hospitales y línea de comunicación en caso de que haya un asistente sospechoso de Covid-19	x	x	
72	Deberá estar señalado el flujo de acceso a las áreas, así como determinadas las puertas exclusivas para la entrada y salida de las actividades y espacios de eventos.		x	
73	Deberá haber estaciones de gel antibacterial en entradas y salidas espacios de eventos, actividades, así como en el ascenso y descenso de las unidades		x	
74	Reunirse con el equipo de planificación del lugar de realización de su evento para hablar acerca de las lecciones aprendidas. Recopile comentarios del personal del evento, participantes (de ser posible), socios de la comunidad y partes interesadas para mejorar sus planes. Identifique cualquier deficiencia que pueda existir en los planes y su necesidad de contar con recursos adicionales.			x

Fuentes:

AIPC • ICCA • UFI Good Practice Guidance | Addressing COVID-19 Requirements for Re-Opening Business Events

<https://www.iacconline.org>

<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/>