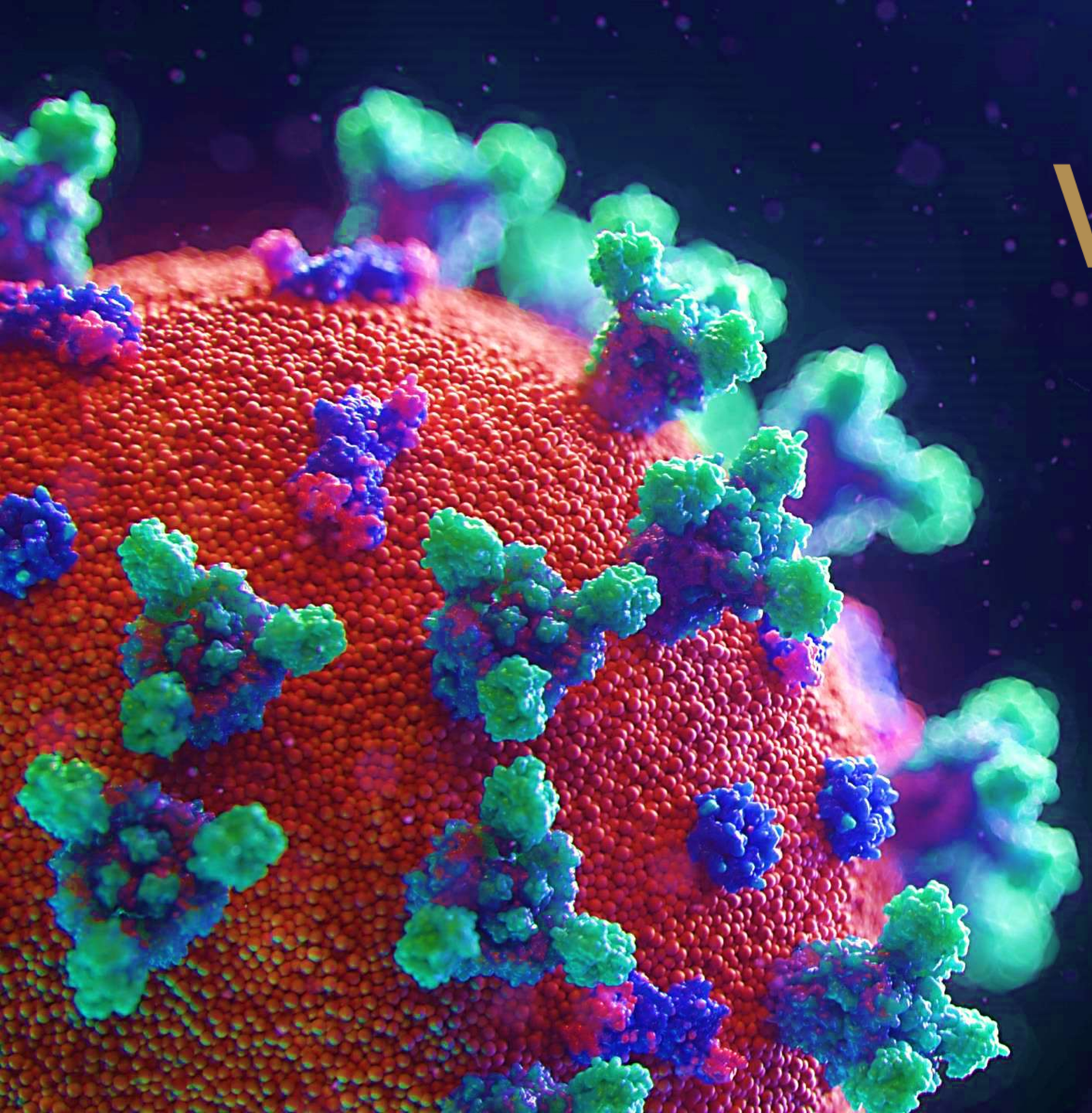


WONDRUS®

MEETING PLANNER

PROTOCOLOS DE SEGURIDAD COVID 19

TU BIENESTAR ES NUESTRA PRIORIDAD

En Wondrus, entendemos la importancia y cuidado de nuestros participantes el cual nos motiva a implementar y compartir los protocolos de seguridad que estaremos implementado para cualquiera de tus eventos con nosotros.

Versión de este Manual

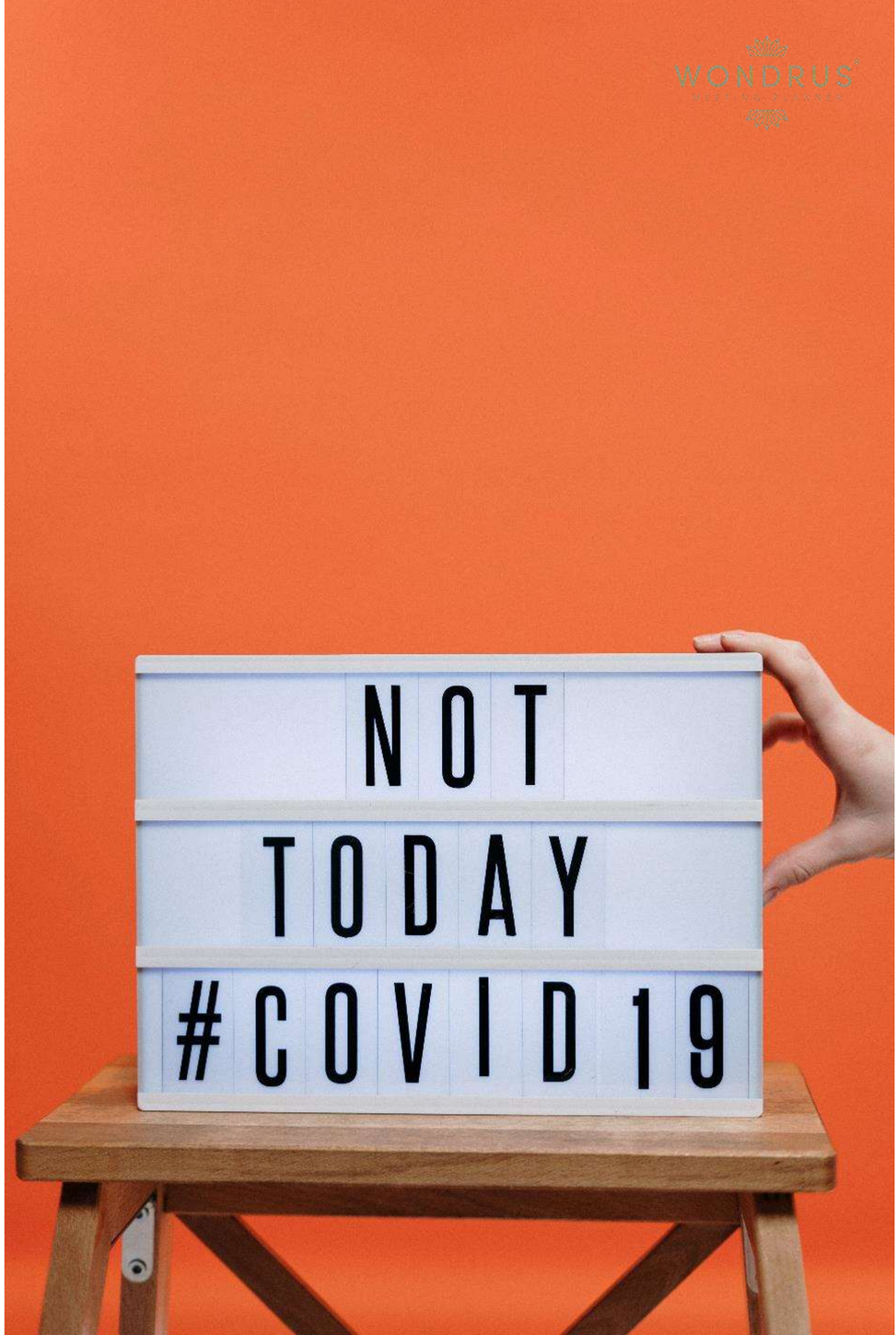
Esta versión ha sido revisada con aportaciones intelectuales de Wondrus y los diferentes prestadores de servicios turísticos y aliados comerciales, pero se encuentra sujeta a constante actualización debido a tres importantes razones: 1. el incesante surgimiento de novedades y noticias alrededor de los conceptos “cura” y “reactivación” provocados por la pandemia COVID-**19**, 2. Las muy posibles nuevas disposiciones en materia sanitaria y económica por parte de nuestras autoridades competentes y 3. Las nuevas aportaciones, recomendaciones y buenas prácticas que nos hacen llegar nuestros asociados.

Intención

Tener un manual de lineamientos, recomendaciones y mejores prácticas que nos orienten a producir eventos presenciales de alto impacto positivo para generadores, participantes, y organizadores, manteniendo un riesgo controlado, y lográndolo en el menor tiempo posible respetando, en todo momento, las disposiciones, normas y estándares vigentes emitidos por las autoridades competentes.

Contenido

El manual se concentra en lineamientos, recomendaciones y prácticas, sugeridas y recomendadas por los prestadores de servicios turísticos y aliados comerciales pero no evita las más importantes disposiciones oficiales, normas y estándares. Su idea gira en ser un punto de referencia para los usuarios finales y participantes a cualquier evento gestionado por Wondrus.



COMIR. (2020). ***“Manual de Eventos en la Nueva Normalidad”***. [Pag 4]

AEROLÍNEAS

WONDRUS®
MEETING PLANNER

Sistema de Salud y Gestión de Higiene

Es una serie de procesos que hemos diseñado para garantizar la salud e higiene a lo largo de tu viaje, mediante la implementación de los más altos estándares internacionales de prevención de contagios por virus y bacterias, aplicados en cada punto de contacto contigo.

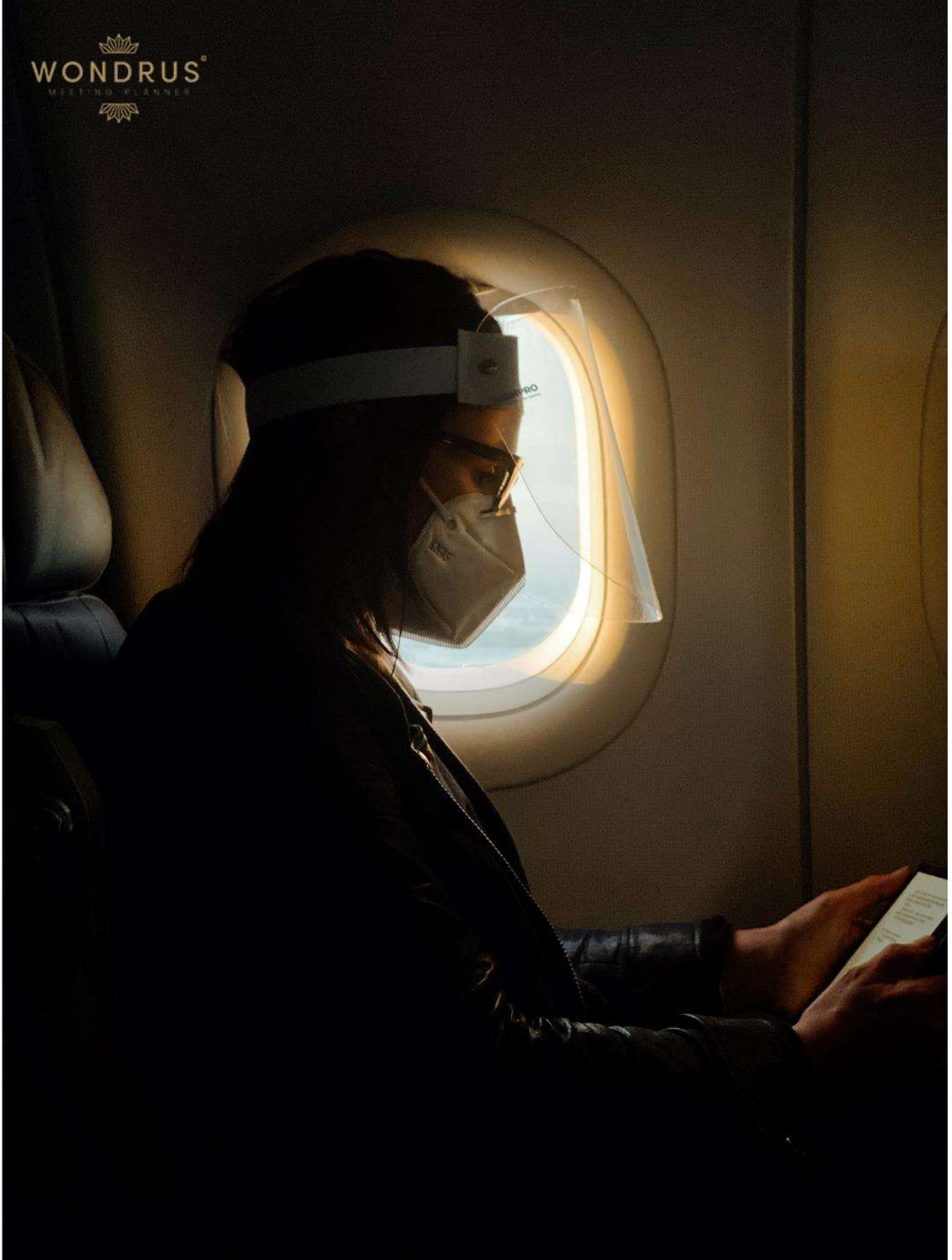
Uso de Cubrebocas

Por tu seguridad y la de todos, el uso cubrebocas es obligatorio y deberás portarlo desde tu llegada al aeropuerto, al abordar, durante todo tu vuelo y al desembarcar, solo te lo podrás quitar al momento de recibir tus alimentos y bebidas a bordo.

Antes de tu vuelo

Implementamos las más estrictas medidas de higiene entre nuestros colaboradores y en nuestras instalaciones y aviones:

- Personal de atención al cliente con caretas médicas y con cubrebocas.
- Mostradores check in separados y 1 persona en cada uno.
- Gel antibacterial para colaboradores y clientes.
- Unifila sana distancia.
- Sanitización mostradores, kioskos y sillas de ruedas en forma constante
- Personal con breaks cada media hora para lavado de manos
- Toma de temperatura en **100** % de las estaciones domésticas e internacionales.
- Cuestionario de la AFAC (obligatorio a nivel nacional)
- Cuestionario a pasajeros y otras medidas exigidas por autoridades internacionales.
- Coordinación con Sanidad Internacional, Unidad de Epidemiología, Centro de Nacional de Inteligencia, y todas las autoridades presentes.
- Cierre de Salones Premier



A Bordo

Ten la confianza de que seguirás disfrutando del mayor confort mientras te cuidamos con estrictas medidas de protección e higiene.

- Reubicación de pasajeros cercanos a cliente con síntomas.
- Mascarilla N **95** para cliente identificado.
- Sanitario exclusivo para cliente.
- Capitán avisa a tierra para que autoridades sanitarias apliquen protocolo a la llegada.
- Notificación a autoridades sanitarias con la lista de pasajeros sentados alrededor.
- Tripulación que tuvo contacto con cliente, **14** días en casa o hasta que la pruebas den negativo.
- Gel antibacterial a bordo en todos los vuelos y presentación individual a cada cliente en vuelos internacionales.
- Voceos de nuestras tripulantes durante el vuelo para que nuestros clientes respeten la sana distancia durante el embarque, durante el uso de sanitarios en el vuelo y durante el proceso de desembarque.

Servicio A Bordo

- Vigilancia adicional en alimentos y utensilios (preparación y manejo)
- Snacks con empaque sellado e individual.
- Bebidas embotelladas individuales.
- Tripulación con cubrebocas caretas y guantes durante el servicio.
- Bar, café, misceláneos, hielo y vasos en ambas cabinas suspendidos.
- Eliminación de periódicos y revistas a bordo.
- Entrega de audífonos nuevos.
- Eliminación de almohadas sin bolsa en todas las rutas.

AEROMEXICO. (2020, Mayo). ***“La Seguridad es Primero”***. [Parte 2]

HOTELES Y RECINTOS

Plan de limpieza y desinfección para grupos y banquetes

Como parte de nuestro programa de seguridad, higiene y flexibilidad para volver a viajar y hospedarte, y bajo el mismo esquema, desarrollamos un plan de limpieza y desinfección, así como una serie de recomendaciones para grupos, convenciones y
los distintos eventos que se derivan de éstos (como reuniones, conferencias, encuentros sociales, bodas y banquetes). Dentro de todas las acciones que se señalan a continuación, se han tenido siempre en consideración los siguientes puntos, para garantizar un protocolo íntegro:

- Garantizar la seguridad del personal.
- Aumentar las medidas de Higiene y Seguridad.
- Habilitar Distanciamiento Físico.
- Implementar Control de Multitudes.
- Fomentar y hacer cumplir las medidas de Seguridad e Higiene

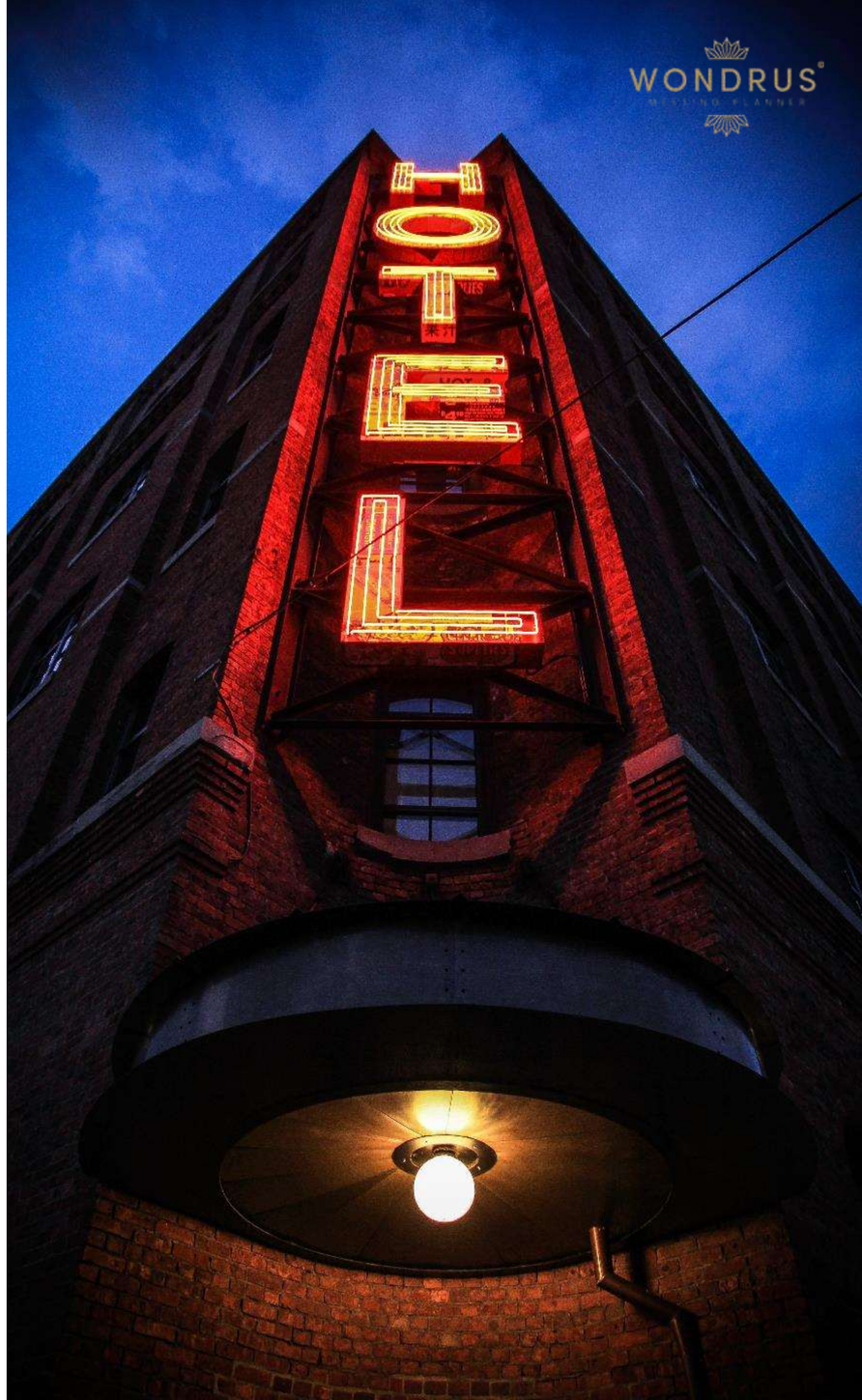
Equipo de Limpieza e Higiene para Desinfección

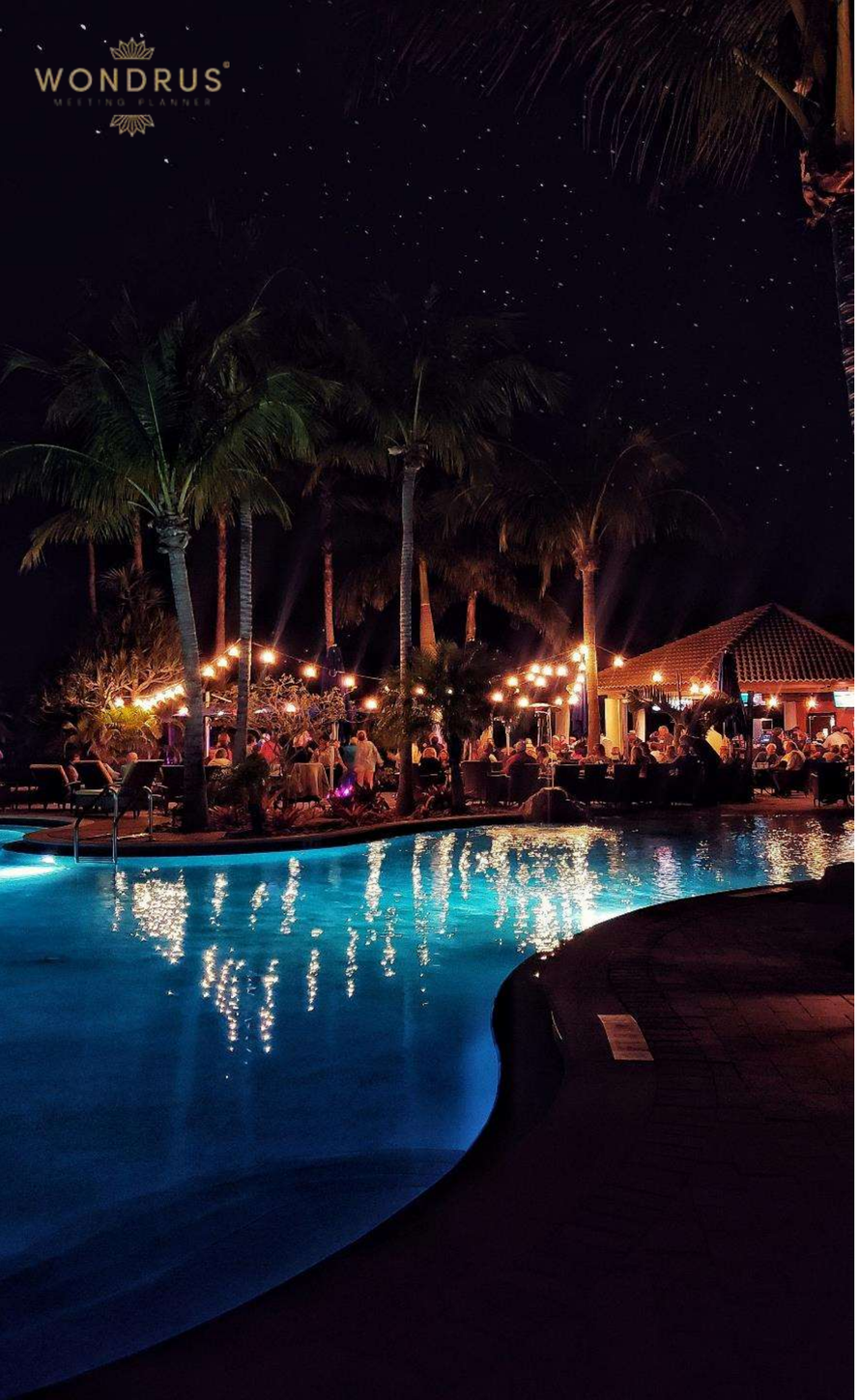
La desinfección consiste en matar microorganismos (virus, bacterias, hongos) en las superficies. Esto se logra mediante el uso de productos químicos aprobados por la EPA que matan a los microorganismos y evitan que se propaguen.

Todos nuestros productos de limpieza y desinfección cumplen con las disposiciones del CDC (Centers for Disease Control and Prevention) Centro de Control y Prevención de Enfermedades de Estados Unidos y la EPA (Environmental Protection Agency) Agencia de Protección al Medio Ambiente.

Plan de Acción en caso de sospecha de infección

El Hotel tiene un equipo preparado con los procedimientos para actuar en caso de sospecha o confirmación de algún caso de infección entre nuestros huéspedes o colaboradores y se ha destinado un espacio en el Hotel aislado para contener la infección.





Principales Acciones de sanidad

Siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias, desarrollamos este plan con estrictos protocolos de desinfección para que puedas disfrutar de nuestras áreas públicas y llevar a cabo eventos de cualquier tipo con tranquilidad y absoluta confianza:

- Cierre de áreas no esenciales.
- Acceso controlado y número de personas.
- Estaciones de gel antibacterial.
- Espacios con número máximo de personas.
- Se tomará la temperatura corporal a todos los asistentes.
- El uso de cubrebocas será obligatorio en todas las áreas públicas.
- Respetar el distanciamiento social de metro y medio entre personas.
- Atiende los señalamientos en las áreas públicas del hotel.
- En caso de estornudar o toser, hazlo cubriéndote con un pañuelo desechable o con la parte interna del codo.
- Se limitará la ocupación de los elevadores a **4** personas, todas mirando hacia una esquina diferente.

Protocolos Por Departamento

Botones, Concierge y Valet Parking

- Limpia y desinfecta el equipaje antes de manipularlo e ingresarlo al Hotel. Así mismo limpia los carros transportadores de equipaje.
- Tiene prohibido entrar a la habitación del huésped para dejar el equipaje; el mismo se deja se deja en la puerta de la habitación y se notifica al huésped para que lo ingrese.
- Promueve actividades a los huéspedes que deseen salir del Hotel a través de códigos QR para que el huésped revise la información en su celular.
- Desinfecta los puntos de contacto del vehículo del huésped o cliente antes de ingresar al mismo y antes de devolverlo. También apaga la circulación de aire.

Recepción

• Toman la temperatura de cada huésped al momento de realizar el check-in.
• Se aseguran de tener siempre disponible gel antibacterial en la barra de recepción y le solicita al huésped su uso antes y después del check-in.
Se reduce el material impreso optando por medidas digitales en la medida de lo posible.
Se cancela la entrega de toallas húmedas a la llegada en los Hoteles de playa.

Áreas Públicas

El equipo de áreas públicas limpia y desinfecta cada 2 horas o cada vez que sea necesario las superficies de contacto frecuente como:
• Chapas de puertas, manijas, apagadores, pasamanos de escaleras, barandales, teléfonos y botones de elevadores.
• Escritorios de servicio, barras de servicio, mesas, sillas, sillones y bancas.
• Sanitarios.

Habitaciones

El equipo de ama de llaves limpia y desinfecta todos los puntos de contacto frecuente:
• Mesa, escritorio, teléfonos, chapas de puertas, mirilla, manijas de cajones, puertas de minibar, apagadores, barandales, caja de seguridad, control de TV, entre otros.
• Realiza el cambio de todos los blancos, incluyendo ropa decorativa, pie de cama, protectores de almohadas y protectores de colchón.
• Desinfecta todas las salidas de ventilación y aire acondicionado.

El servicio de limpieza de habitación durante la estancia se reduce en la medida de lo posible. Si el huésped requiere limpieza, se realiza siguiendo las medidas de seguridad e higiene y tomando todas las precauciones necesarias.

Servicio a Cuartos

El servicio de alimentos se entrega de la siguiente manera:

- Fuera de la puerta de la habitación para evitar el contacto con el huésped.
- En bolsas y empaques desechables para reducir el uso de charolas, carros de servicio y mantelería.

Gimnasio y Alberca

Los huéspedes tienen que utilizar gel antibacterial antes de ingresar al gimnasio y portar cubrebocas en todo momento.

Una vez dentro, se realizan las siguientes medidas:

- Los equipos respetan la distancia social.
- Se promueve el uso de toallas desinfectantes para que cada huésped limpie los equipos antes y después de usarlos.

En el gimnasio se hace una limpieza y desinfección de todos los equipos y tapetes, por lo menos cada 2 horas.

En las albercas se solicita a los huéspedes antes de ingresar hacer uso del gel antibacterial.

En la zona de albercas:

- Los camastros y cabañas se colocan **con 1.8** metros de separación para garantizar medidas de distanciamiento social.
- Mediante señalización se recordará a los huéspedes de mantener los protocolos de distanciamiento social.
- El equipo de mantenimiento refuerza la aplicación y revisión del correcto nivel de cloro en albercas.

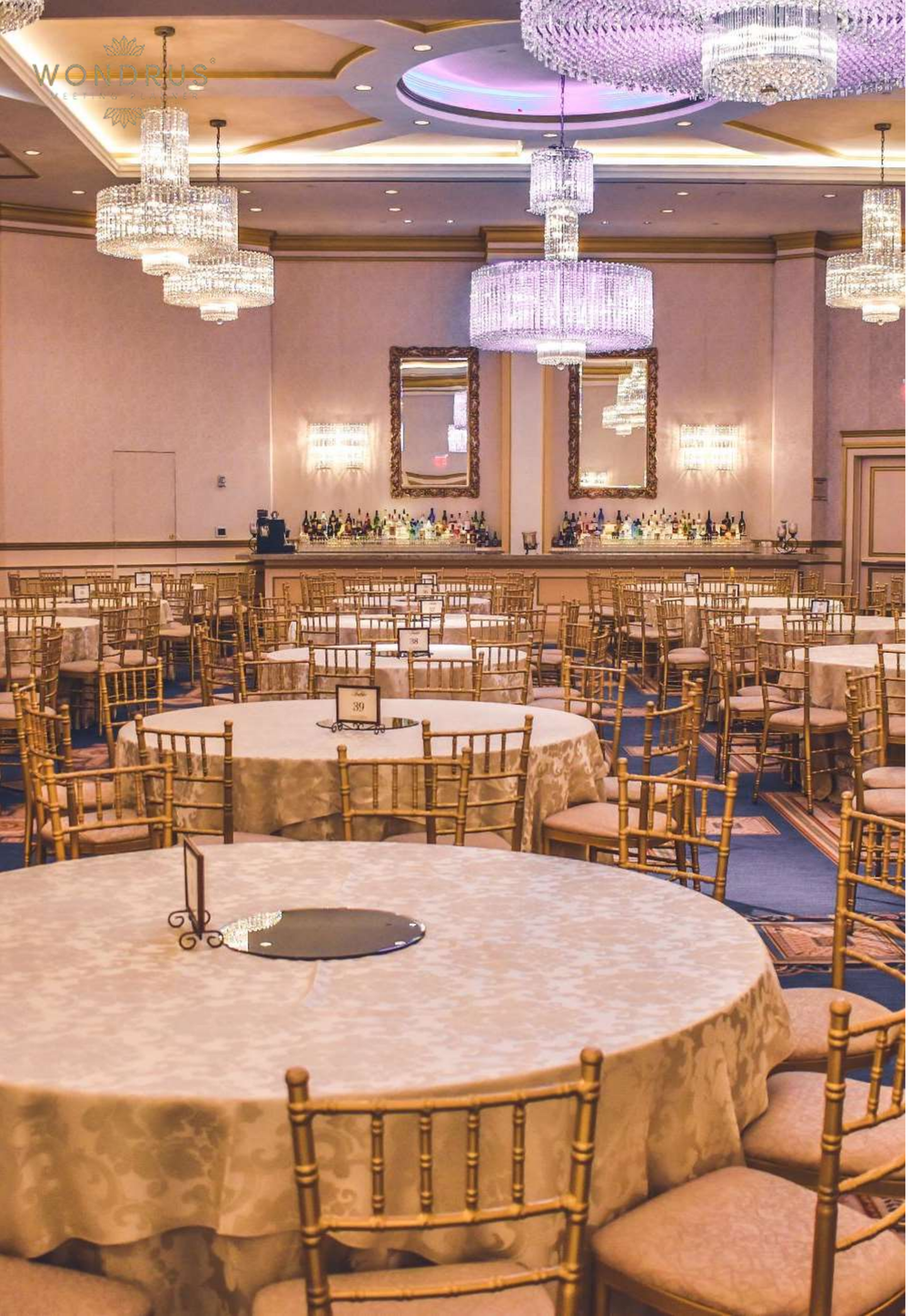
Se lleva a cabo una limpieza y desinfección de todos los camastros, cojines, cabañas, barras, mesas, sillas y pasamanos por lo menos cada 2 horas..

Restaurantes y Bares

• Cada cliente o huésped puede visualizar el menú en su celular a través de un código QR, localizado a la entrada de cada restaurante. Así mismo tiene que utilizar las estaciones de gel antibacterial para las manos.
• Se reduce la capacidad máxima dentro de los restaurantes respetando la distancia social de 2 metros entre mesa y mesa.
• Se promueve e invita a todos los huéspedes y clientes a realizar reservaciones para garantizar y controlar los aforos en los restaurantes.
• Se promueve el servicio a la carta de alimentos y bebidas, con la finalidad de cuidar la calidad e higiene de los alimentos. Si se ofrece un servicio de buffet, éste es atendido por personal del restaurante, siguiendo todas las recomendaciones de seguridad e higiene.
• Después de cada servicio, el personal de restaurante limpia y desinfecta la mesa y sillas, para poder volver a utilizarse.
• Al finalizar el horario de servicio, el equipo de áreas públicas lleva a cabo una limpieza y desinfección en todo el restaurante.

Recepción de Mercancia

Todos los prestadores de servicios turísticos usan estaciones de gel antibacterial, al igual que solo se les permite el acceso utilizando cubrebocas.
Se establece un área dentro de la zona de recepción de mercancía, para limpieza y desinfección de todos los productos que se reciben en el Hotel, antes de ser ingresados.



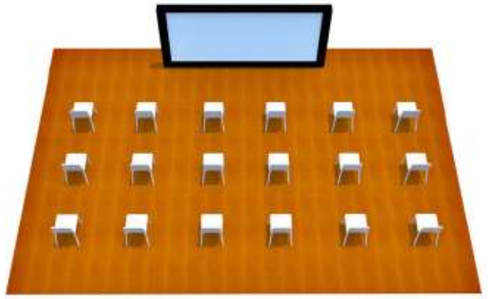
Eventos y Banquetes

• Se colocan estaciones de gel antibacterial a la entrada del área de salones de banquetes.
• Las capacidades de los salones han sido revisadas y ajustadas para cumplir con las medidas de distanciamiento social.
• Las estaciones de coffee breaks y los bufets son asistidos.
• Se promueven los paquetes de alimentos y bebidas emplatados, con la finalidad de cuidar la calidad e higiene de los alimentos. Si se ofrece un servicio de buffet, éste es atendido por personal del restaurante.
• Antes de comenzar una reunión y después de haber realizado el montaje del salón, el equipo de áreas públicas lleva a cabo una limpieza y desinfección de todo el mobiliario y equipo dentro del salón.
• En salas y salones grandes se mantendrá el distanciamiento social y el uso de cubrebocas será obligatorio.
• En salas y salones de menor tamaño, el uso de caretas será obligatorio.
• El uso de guantes será obligatorio para la manipulación de elementos o accesorios como micrófonos, controles, computadoras, proyectores, etc.
• Se desinfectará el equipo audiovisual antes y después de cada uso.
Se colocarán micrófonos de manera individual por asistente en caso de existir presídium.
• En salones y salas se recomienda mantener una temperatura entre **23 ºC y 26** ºC.
• A los micrófonos se le colocará una almohadilla protectora para minimizar el contacto directo.
• Para hacer exposiciones, se mantendrá una distancia de **2.5** metros entre expositor y asistentes.
• Se realizarán aspersiones diarias en áreas de bodegas y mobiliario para mantenerlo desinfectado previo a cada uso o evento.
• Se designarán áreas específicas para descargas y recepción de prestadores de servicios, así como un espacio para la desinfección del material entregado.

Limpieza y Desinfección por Tipo de Montaje

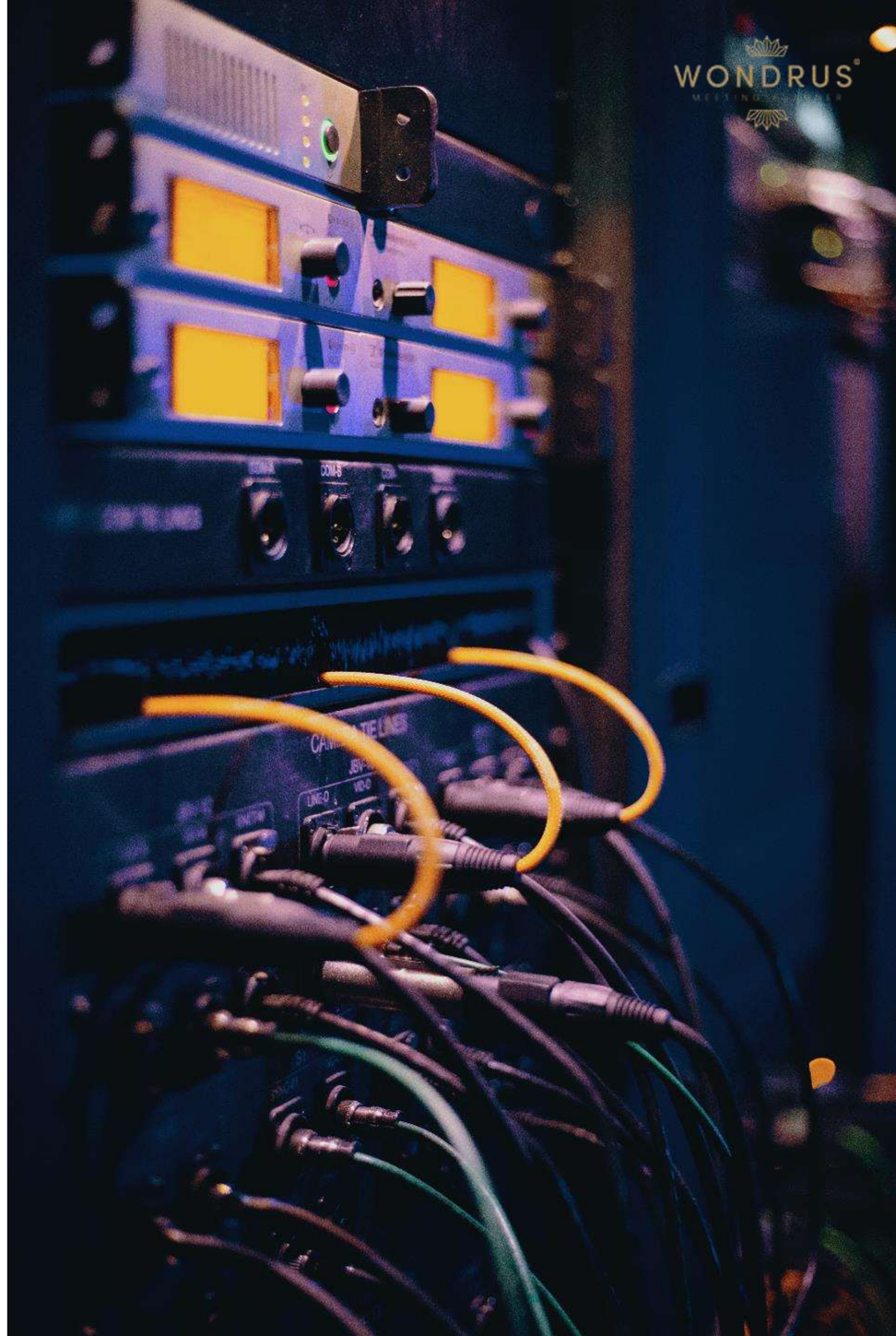
Auditorio

De acuerdo al volumen de cada sala de juntas y/o salón, se considerará una persona por cada 2 metros cuadrados.



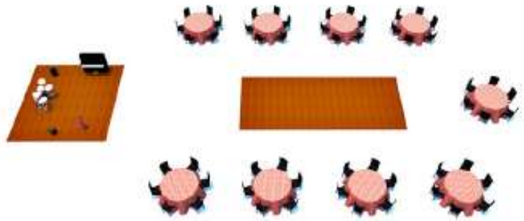
Imperial

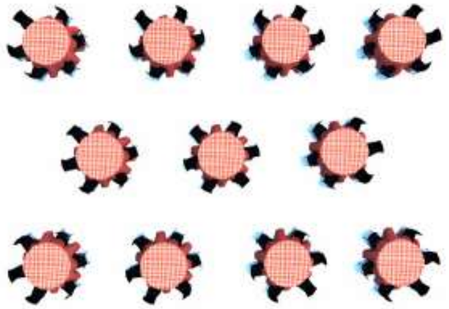
Se mantendrá una distancia de **1.5** m entre cada participante



Banquete

Montaje máximo de 6 personas por mesa redonda; se mantendrá una distancia entre mesas de **1.5** metros; se considerará una separación mínima de **2** metros entre pistas de baile y/o escenarios para grupos musicales y mesas.



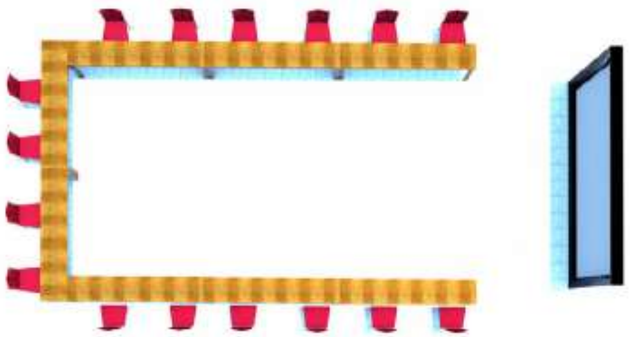


Media Luna

Montaje de **4** personas por mesa redonda; se mantendrá una distancia mínima **de 1.5** metros entre mesas.

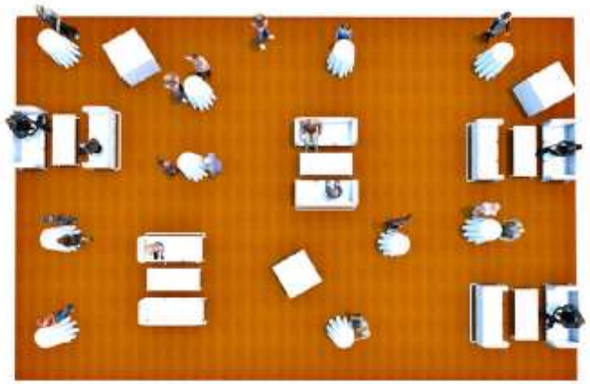
Herradura

Se mantendrá una distancia de **1.5** m entre cada participante.



Cóctel

Se considerará 1 persona por cada **2.20** metros cuadrados; en caso de contar con mesas cocteleras y/o mobiliario lounge, se considerará una persona por cada **1.5** metros cuadrados. Se mantendrá una distancia mínima entre mesas de **1.5** metros.



Alimentos y Bebidas

El manejo se hará bajo el Distintivo H, un reconocimiento que cumplimos bajos los lineamientos que la Secretaría de Turismo y la Secretaría de la Salud marcan como estándares de higiene de la Norma **MexicanaNMX-F605 NORMEX 2015.** Por otro lado, nuestros colaboradores respetarán el distanciamiento social, además de utilizar cubrebocas, guantes y cofias en todo momento. Además de que nuestrascocinas, equipos y áreas de preparación estarán en constante desinfección.

Menaje

- Colocaremos mantelería previamente desinfectada a **60** ºC.
- Todo el menaje de la mesa: loza, cristalería, plaqué y servilletas estará desinfectado con temperaturas mayores a **80** ºC.
- Nuestros colaboradores montarán y manipularán el menaje con guantes en todo momento.

Servicio Emplatado

- Los alimentos irán cubiertos desde el área de cocina, hasta que los reciba el invitado.
- Nuestros colaboradores deberán usar su equipo protector en todo momento.
- Se suspenderá el uso de condimentos compartidos: sal, pimienta y otros; se proporcionarán de manera individual.

Canapés

- Todo el servicio de canapés, deberá ser presentado y servido de manera individual.
- Se manejarán exclusivamente en estaciones y tendrán una separación mínima entre cada pieza, para evitar interacción entre invitados.
- Toda estación estará asistida por uno de nuestros colaboradores.

Coffe Break

• Se calculará el montaje de estaciones de café por cada **25** personas para mantener la sana distancia entre los asistentes; se harán en áreas abiertas o foyer de salones.
• Las estaciones de suplementos e insumos se montarán por separado; se ofrecerán en porción desechable o lunch box.
• El servicio de café será asistido por uno de nuestros colaboradores con su respectivo equipo de protección personal.
• El montaje de alimentos (galletas, pan, botana seca, crudités, etc.) será servido en presentaciones individuales.
• Los suministros del coffee break serán desechables y se colocarán en una bolsa de plástico para manejo especial.
• Todo lo que no sea desechable y, de acuerdo a las medidas de seguridad, serán desinfectados antes, durante y después de su uso.
• Todas las bebidas serán colocadas en presentaciones individuales como latas o botellas, se retirarán los vasos de cristal.

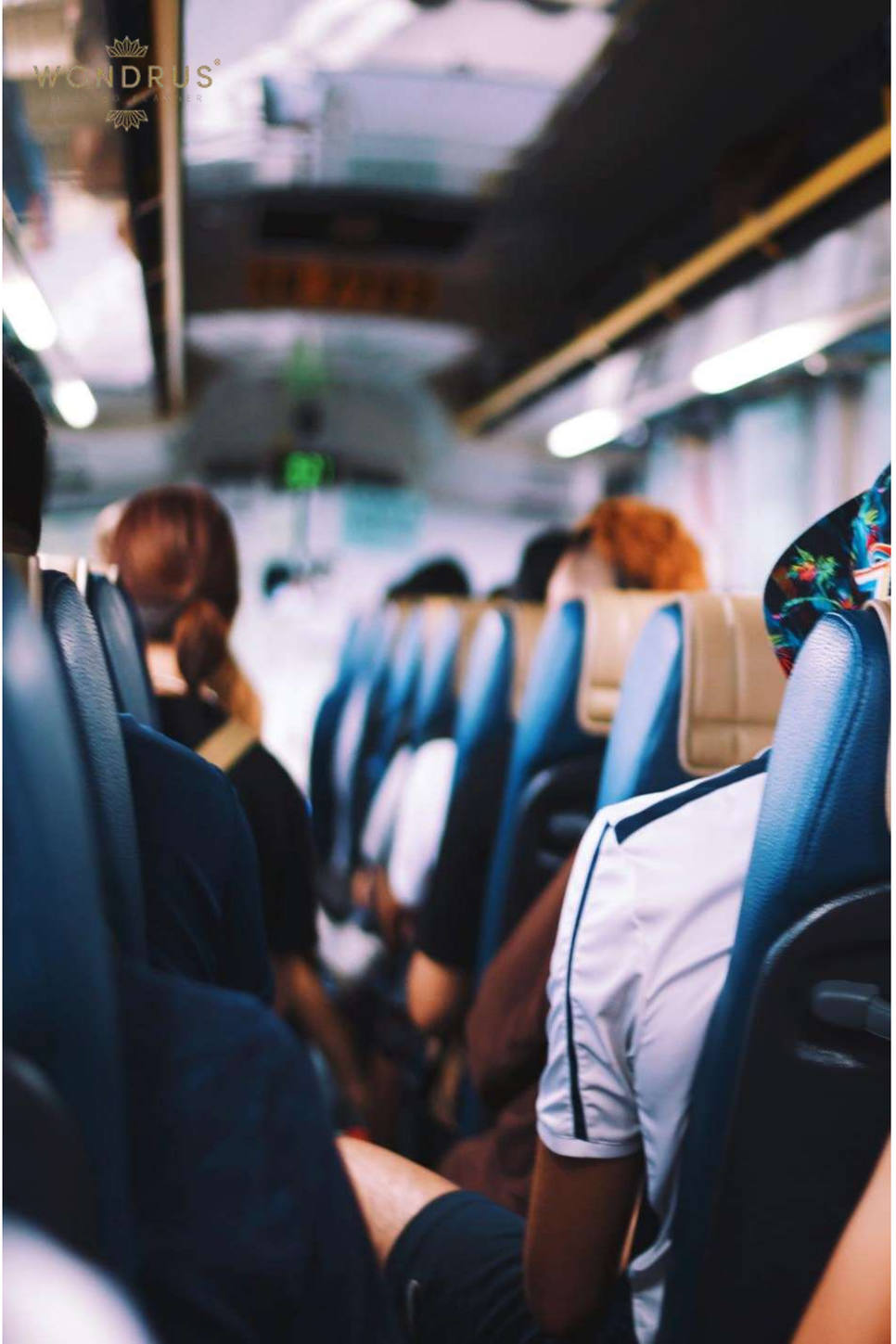
Buffet

• Los buffets serán manejados por estaciones separadas, permitiendo la distancia entre invitados.
• Todo servicio de alimentos será asistido por uno de nuestros colaboradores.
• Los alimentos serán presentados de manera individual.
• Se eliminará el uso de cuchareo a disposición de los invitados.

GRUPO POSADAS. (2020, Julio). ***“Viaja con Confianza”***. [Pag 3 - 10]
GRUPO PRESIDENTE. (2020, Mayo). ***“Protocolo de Seguridad e Higiene”***. [Parte 6]

SERVICIOS TERRESTRES

WONDRUS®
MEETING PLANNER



Protocolos por Servicios

Es esencial crear certeza en nuestro campo de trabajo por tal motivo reforzamos las medidas de Seguridad e Higiene donde brindamos servicios a nuestros clientes (Aeropuerto / Hoteles / Tours y Excursiones).
Este protocolo se basa en los lineamientos, consideraciones y recomendaciones de las siguientes organizaciones nacionales e internacionales: WHO (OMS), SSA, CDC (Center for Decease Control and Prevention).

Traslados desde/hasta Aeropuerto

Sanitización de vehículos: Previo al abordaje del pasajero en llegadas y salidas y cumplir con el siguiente proceso de sanitización:

- Limpieza de manerales y tableros.
- Desinfección de asientos con espray con agua clorada al **7**%.
- Choferes están obligados a uso de cubrebocas y careta.
- Al entregarse al chofer las maletas de los pasajeros, este desinfectará equipaje con toalla desinfectante.
- Toma de temperatura a la llegada de pasajeros en las salas internacionales. (Sujeto a criterio de las autoridades correspondientes).
- Staff recibirá a los clientes en la línea establecida para recibo de pasajeros vistiendo uniforme, cubre bocas y careta.
- Staff de aeropuerto contará con botella de gel antibacterial para desinfección continua de manos personal y para clientes.

Junta PRECON

- Las juntas pre-con deberán ser atendidas solo por el coordinador al cargo del grupo y el Gerente de Diseño y Planeación, mismos que deberán cumplir con los protocolos estipulados en conjunto con los del hotel sede.
- Se eliminarán copias físicas de contratos y manifiestos, todo se enviará de manera electrónica a Meeting Planner/Coordinador (es) del Grupo. El coordinador de grupo llevará laptop o iPad con todos los documentos digitalizados.

Traslados Restaurantes/Venues

Traslados a Restaurantes, puntos de salida en tours, o venues: El proceso de sanitización de los vehículos deberá ser ejecutado previo a la llegada de los participantes este proceso deberá ser reconfirmado por el staff:

- Se dará gel antibacterial.
- Toma de temperatura (en caso de mostrar datos de temperatura mayo al rango normal, se coordinará con el contacto del grupo para enviarlo a donde decidan (hotel, hospital) en vehículo solo para el pasajero.
- Cubrebocas en caso de que el pasajero no cuente con él.
- Disminución de pasajeros en las capacidades de los vehículos privados, dejando un asiento entre cada persona.
- El abordaje de los pasajeros a las unidades deberá de ser con una distancia de **1.5** metros entre cada persona.

Tours y Experiencias

- El check-in lo realizará previamente un Staff con la compañía del tour, para evitar líneas con otros pasajeros que no sean del grupo.
- Al llegar al punto de salida de la experiencia deberá realizarse con una distancia de **1.5** metros entre cada persona.
- Staff aplicará filtro de sanitización a los guías involucrados en la actividad: Toma de temperatura, colocación de gel y desinfección de suela de zapatos.
- Se buscará cuidar y modificar las capacidades máximas en cada experiencia de acuerdo con las especificaciones de la OMS para que exista mayor espacio entre ellos.

TROPICAL INCENTIVES DMC. (2020, Junio). ***“Protocolo de Sanitización COVID 19”***. [Pag 8 - 11]

La Seguridad es para Todos

Es importante mencionar que desde cualquier punto de inicio de nuestros servicios (Aeropuerto, hotel, recinto, etc nuestros Wondrus Host contarán siempre con el equipo adecuado para tu protección:

- Cubrebocas KN **95**
- Careta
- Gel antibacterial
- Sanitizante

Recomendaciones Generales al momento de Viajar

Para evitar el contagio por la recepción directa de partículas de secreciones de una persona infectada, debemos guardar una SANA DISTANCIA que, según casi todos los manuales, protocolos, disposiciones oficiales, normas, estándares, lineamientos, recomendaciones o prácticas es **1.5** m o de **2** a **3** brazos de distancia de la otra persona.

Para reforzar fortalecer esta acción podemos utilizar también equipos de PROTECCIÓN personal [EPP] tales como: cubrebocas, lentes de protección y caretas de material acrílico.

Los hábitos personales de HIGIENE juegan un papel muy importante en nuestras acciones diarias para evitar el contagio: lavarnos las manos de inmediato que hayamos estado cerca de una persona, quien sea, o usar geles desinfectantes con una concentración de **70% [60**% mínimo] de alcohol.

COMIR. (2020). ***"Manual de Eventos en la Nueva Normalidad"***. [Pag 34 - 34]

En Wondrus Meeting Planner creemos en realizar momentos únicos que perduren en tu memoria y aunados a esta nueva normalidad nos preocupamos por además de brindarte la menor experiencia, cuidar tu salud y la de todos los participantes.

Haremos que la distancia no sea una excusa…

WONDRUS
MEETING PLANNER