

# PROTOCOLOS DE SEGURIDAD E HIGIENE COVID-19



XEGURIDAD  
360° XAFETY





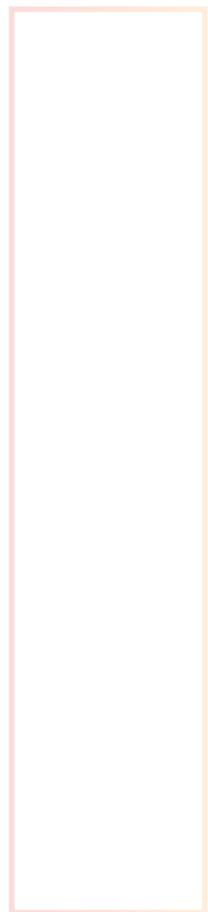
# **GRUPO XCARET**

## **XEGURIDAD 360°**

### **PROTOCOLOS DE SEGURIDAD E HIGIENE**

Como parte del Consejo Directivo de Miembros Afiliados, hemos colaborado con la Organización Mundial del Turismo (OMT), para el enriquecimiento del documento de recomendaciones y medidas para la recuperación de la actividad turística. Además, formamos parte del equipo de asesores que desarrollaron la "Guía de reapertura de IAAPA (International Association of Amusement Parks and Attractions)". A través del trabajo colaborativo con ambas instituciones internacionales, nos hemos enriquecido y fortalecido.

Hemos reunido a nuestros expertos en Operaciones, Seguridad Integral, Calidad e Higiene para que en conjunto con nuestros asesores en enfermedades infecciosas y siguiendo los lineamientos establecidos por las autoridades sanitarias a nivel mundial, nacional y local, se desarrollara este documento. Seguiremos atentos a los avances en la materia y adecuaremos nuestro modelo de "Xeguridad 360°" conforme sea necesario.



Versión  
Mayo 2020



En Grupo Xcaret recalcamos que nuestra prioridad es, y seguirá siempre siendo, salvaguardar la salud y seguridad de nuestros visitantes, huéspedes, socios del club vacacional, colaboradores y proveedores. Es por ellos y para ellos que desarrollamos nuestro modelo Xeguridad 360°.

Hemos aprovechado este tiempo para prepararnos exhaustivamente: capacitándonos, equipándonos e implementando nuevos procesos.

Con la ejecución de este modelo se han activado cerca de 1,300 acciones en Parques, Tours, Hotel Xcaret México y México Destination Club, las cuales fueron agrupadas en 104 grandes categorías, incluida la implementación de tecnología con el uso de una App de Operación, para garantizar una experiencia memorable y segura.

Queremos convertirnos en un refugio para todos nuestros visitantes, huéspedes, socios de nuestro club vacacional, colaboradores y proveedores en el que se puedan sentir tan seguros como en casa.

Consideramos que es nuestra responsabilidad compartir nuestros protocolos para que sean del dominio público y sirvan a la industria turística; de esta manera, podremos colaborar y juntos fortalecer a México.

Este es el momento de estar unidos para instrumentar una mejor realidad en donde la ruta a seguir se llama sostenibilidad. Atrevámonos a Xoñar con ello.

Arq. Miguel Quintana Pali  
Presidente y Director General  
Grupo Xcaret



# ÍNDICE

---

36000





Xcaret  
Vicente

# ÍNDICE



**01 Antecedentes**

**02 Objetivo**

**03 Alcance**

**04 Glosario**

**05 Recomendaciones para colaboradores**

**5.1. Recomendaciones de higiene en casa y de seguridad fuera del centro de trabajo**

5.1.1. Plan de acción

5.1.2. Practicar los hábitos de salud

5.1.3. Llegada a casa

5.1.4. Desinfección de calzado

5.1.5. Desinfección y limpieza en casa

5.1.6. Desinfección de alimentos

5.1.7. Desinfección de vehículo

5.1.8. Regreso a casa después de pasear a la mascota

**06 Protocolos generales**

**6.1. Protocolo de equipo de protección e higiene personal**

6.1.1. Lavado y desinfección de manos

6.1.2. Higiene personal

6.1.3. Distanciamiento físico

6.1.4. Equipo de protección personal

**6.2. Transportación y logística**

6.2.1. Limpieza, sanitización y desinfección de flotilla de unidades

6.2.2. Protocolos de abordaje y transportación

**6.3. Acceso a instalaciones**

6.3.1. Toma de temperatura

6.3.2. Desinfección en puntos de acceso

6.3.3. Brazaletes

**6.4. Limpieza y desinfección de instalaciones**

6.4.1. Desinfección y estaciones de higiene

6.4.2. Productos de limpieza y desinfección

**6.5. Protocolo de señalización**





**6.6. Atención a emergencias en sitio, enfermería y traslado a hospital**

6.6.1. Recomendaciones para el traslado a la UPAE

6.6.2. Medidas de seguridad en la UPAE

6.6.3. Desinfección de superficie en la UPAE

**6.7. Disposición final de residuos**

6.7.1. Centro de acopio

**6.8. Capacitación permanente a todos los colaboradores**

**6.9. Responsabilidad de nuestros clientes**

**6.10. Cadena de suministro**

6.10.1. Recepción y distribución de mercancía

6.10.2. Documentación de control

**6.11. Manejo de efectivo e intercambio de documentos**

6.11.1. Taquillas de parques, puntos de venta y recepción de hotel

**07 Protocolos específicos por unidades de negocio**

7.1. Parques y tours

7.2. Hotel Xcaret México

7.3. México Destination Club

7.4. Comercial

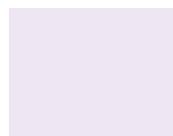


# 1

---

## ANTECEDENTES

360





SCANIA i5

Purell

Sanitizante de mãos  
com álcool em gel  
70% de álcool  
750 ml  
Purell

R2



# ANTECEDENTES

Derivado de la pandemia por coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19), distintas empresas de servicio y particularmente las orientadas al turismo están adoptando medidas más estrictas de higiene en sus operaciones. Estas acciones se irán transformando conforme evolucione la crisis, no obstante, la gran mayoría se transformará en hábitos cotidianos, orientados a garantizar la seguridad de todos. Por ello estamos monitoreando de cerca los cambios en las políticas gubernamentales, las directrices de los Centros para el Control de Enfermedades (CDC), la Organización Mundial de la Salud (OMS), así como las recomendaciones de la Secretaría de Salud y la Secretaría de Turismo, para continuar haciendo cambios, según sea necesario o apropiado, en nuestros protocolos y procedimientos.

En Grupo Xcaret hemos adicionado nuevas prácticas y mejores procedimientos a nuestros protocolos de higiene, tomando como referencia documentos internacionales (Reglamento Sanitario Internacional [RSI], la Organización Mundial de la Salud [OMS], etcétera), con guías visuales muy completas y con listas de verificación detalladas que permitan garantizar la adecuada higiene de todas las áreas de contacto, con los productos desinfectantes acreditados internacionalmente, así como las herramientas, el equipo de protección personal, la frecuencia de higiene y desde luego, una intensa capacitación integral en la aplicación de los nuevos y mejorados protocolos de higiene de cara a clientes, colaboradores, proveedores y entorno en general. Este compendio de protocolos desarrollado por los líderes de Grupo Xcaret, es un trabajo de mejora continua permanente y que sigue evolucionando conforme avanza.

Muchos de los protocolos se repiten o son comunes entre los diferentes ámbitos, siendo así consistentes con los procesos de control que rigen lo que hacemos para mantener seguros a los colaboradores, proveedores, clientes, socios de negocio, arrendatarios y a la comunidad, no obstante, existen también procedimientos específicos para cada división: Hoteles, Club Vacacional, Parques, Tours y otros segmentos complementarios de Grupo Xcaret, así como nuestra comercialización y las áreas de soporte de Estrategia Corporativa. En todos los casos, se tiene documentación, incluso más detallada que lo resumido en este breve compendio, basada en las mejores prácticas disponibles sobre métodos, rutinas y estándares de higiene internacionales y en consulta con expertos profesionales en enfermedades infecciosas de las mejores instituciones del país. Estos procesos son susceptibles de mejora continua y de ser actualizados conforme sea necesario.



# 2

---

## OBJETIVO

360







## OBJETIVO

Proporcionar una herramienta de ayuda que permita a Grupo Xcaret la implementación de medidas para salvaguardar la salud de las personas a través de acciones de prevención, control, contención y disminución del riesgo de transmisión de coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) en concordancia con las recomendaciones y medidas sociales establecidas por autoridades nacionales e internacionales, así como empresas del sector turístico.



# 3

---

## ALCANCE

360



MEXICO  
DESTINATION CLUB  
ADA PARQUE  
K ACCESS





360

## ALCANCE

El presente compendio de protocolos busca su aplicación a clientes, colaboradores y proveedores en todas las instalaciones de los diferentes segmentos y unidades de negocio que integran a Grupo Xcaret, así como su aplicación extendida a socios de negocio, arrendatarios, candidatos a colaboradores, familias de colaboradores, entorno y comunidad.

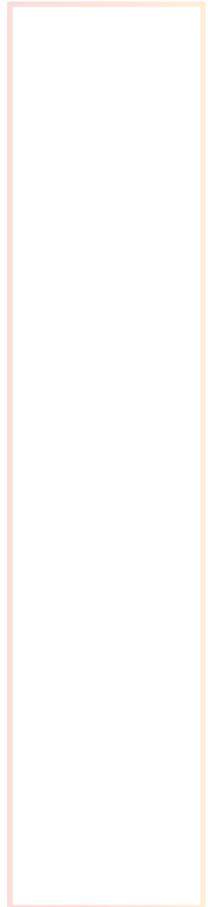


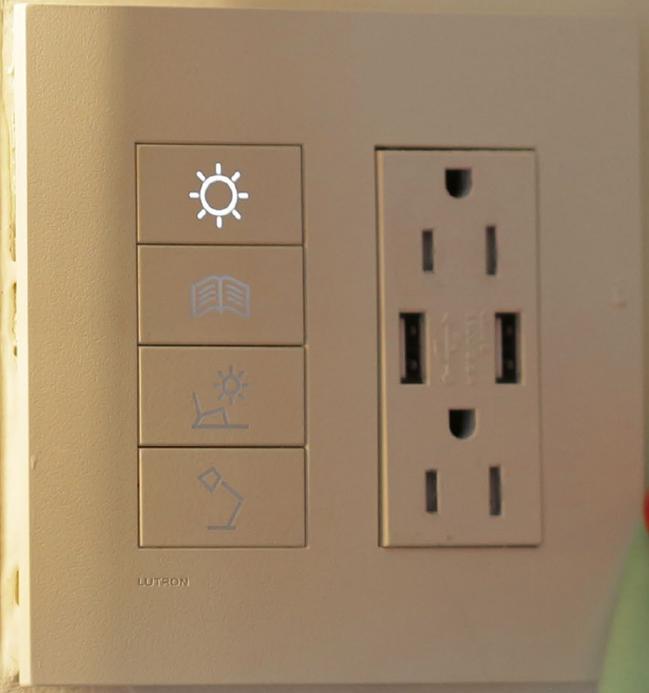
# 4

360

---

## GLOSARIO







# GLOSARIO

- Aforo** Capacidad máxima de personas que pueden estar en un lugar o recinto.
- Agente** Microorganismo, sustancia química o forma de radiación cuya presencia, presencia excesiva o relativa ausencia es esencial para la ocurrencia de la enfermedad.
- Agentes patógenos** Agentes infecciosos que pueden provocar enfermedades a su huésped.
- Aislamiento** Separación de las personas enfermas o infectadas para evitar que se propague la infección.
- Antiséptico a base de alcohol** Preparado (líquido, gel o espuma) que contiene alcohol, está destinado a la higiene y antisepsia de las manos.
- Caso confirmado** Cuando una prueba de laboratorio confirma que alguien tiene una infección.
- Caso presunto sospechoso** Cuando se sospecha que alguien está infectado con la enfermedad.
- Caso probable** Cuando alguien tiene los signos y síntomas de la infección, pero no se ha confirmado por una prueba de laboratorio.
- Caso sospechoso** Persona en quien se sospecha, presume o confirma que padece una enfermedad o evento de interés epidemiológico.
- CDC** Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.
- CICOPLAFEST** Comisión Intersecretarial para el Control del Proceso y uso de Plaguicidas y Sustancias Tóxicas.
- COFEPRIS** Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.





**Comunicación para la salud** Estrategia clave destinada a informar a la población sobre aspectos concernientes a la salud y a mantener cuestiones sanitarias importantes.

**Comunidad** Grupo específico de personas que a menudo viven en una zona geográfica definida, comparten la misma cultura, valores y normas, y están organizadas en una estructura social conforme al tipo de relaciones que han desarrollado a lo largo del tiempo.

**Conducta de riesgo** Forma específica de conducta de la cual se conoce su relación con una susceptibilidad incrementada para una enfermedad específica o para un estado de salud deficiente.

**Contacto** Persona que ha estado en contacto con alguien infectado (caso) de tal forma que se considera que ha tenido una exposición significativa y por tanto está en riesgo de infección.

**Contaminación** Presencia de agentes infecciosos vivos en las superficies del cuerpo o en prendas de vestir, juguetes u otros objetos inanimados o sustancias como agua, leche o en alimentos.

**Contención** Medidas efectivas y rápidas emergentes para evitar una epidemia a gran escala. La contención rápida debe comenzar tan pronto como se detecte el primer caso. Algunas medidas incluyen la detección temprana y el aislamiento de los casos, el rastreo y seguimiento de los contactos, según la enfermedad.

**COVID-19** Enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2.

**Cuarentena** Consiste en restringir el movimiento de las personas sanas que pueden haber estado expuestas al virus, pero no están enfermas.

**Cuidado de las manos** Toda medida higiénica conducente a la antisepsia de las manos con el fin de reducir la flora microbiana transitoria (consiste generalmente en frotarse las manos con un antiséptico a base de 70% de alcohol o en lavárselas con agua y jabón normal o antimicrobiano).





**Definición de caso** Serie de criterios diagnósticos que deben cumplirse para confirmar un caso de una enfermedad determinada.

**Desinfección** Proceso por medio del cual se eliminan los agentes patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbianas.

**Dispositivo médico invasivo** Todo dispositivo médico que penetre en el cuerpo por una abertura natural, a través de la piel o de una membrana mucosa.

**Distanciamiento físico** Medidas para contener la propagación de un virus, como evitar besos, abrazos, contacto físico y mantener una distancia entre personas de al menos 1.5 metros.

**Ejemplar** Cada uno de los individuos de una especie o de un género.

**Enfermedad** Es una alteración del estado de salud normal asociado a la caracterización secuencial de signos y síntomas ocasionados por un agente etiológico específico.

**Enfermedades infecciosas** Son causadas por microorganismos patógenos como bacterias, virus, parásitos u hongos. Estas enfermedades pueden transmitirse, directa o indirectamente, de una persona a otra.

**EPA** Environmental Protection Agency (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos de América).

**Epidemia** Aumento inusual del número de casos de una enfermedad determinada en una población específica, en un período determinado.

**Equipo de protección personal** Elementos e indumentaria que utilizan los trabajadores de salud para protegerse de la exposición a agentes infecciosos.

**Estado de salud** Descripción o medida de la salud de un individuo o población en un momento concreto en el tiempo, según ciertas normas identificables, habitualmente con referencia a indicadores de salud.





**Exposición** Contacto con un agente infeccioso o un factor de riesgo que puede causar una enfermedad.

**Facilitación** En promoción de la salud, actuar en colaboración con individuos o grupos para conseguir su empoderamiento para la salud mediante la movilización de recursos humanos y materiales, con el fin de promover y proteger su salud.

**Factor de riesgo** Condiciones sociales, económicas o biológicas, conductas o ambientes que están asociados con o causen un incremento de la susceptibilidad para una enfermedad específica, una salud deficiente o lesiones.

**FDA** Food and Drug Administration (Agencia de Medicamentos y Alimentación de los Estados Unidos de América).

**Fluidos corporales** Sangre; excreciones (por ejemplo, orina, heces, vómitos); meconio; loquia; secreciones tales como saliva, lágrimas, esperma, calostro, leche, secreciones mucosas, cerumen, vérnix; exudados y trasudados, fluido linfático, pleural, líquido cefalorraquídeo, fluido ascítico, fluido articular, pus; muestras orgánicas de tejidos, células, órganos, médula ósea, placenta.

**HDS** Hoja de seguridad.

**Higiene** Conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud.

**Indicación de higiene de las manos** Razón por la que se debe realizar la higiene de las manos en una determinada situación.

**LEDS** Lavado, enjuagado, desinfectado y secado.

**Limpieza** Remover físicamente la suciedad, gérmenes y escombros de la superficie tallando, lavando y enjuagando. Se hace usando jabón o detergente y agua.





**Lugares de riesgo** Son lugares que conllevan riesgo de infección. Corresponden a partes del cuerpo o dispositivos médicos que deben ser protegidos de los gérmenes nocivos (lugares con riesgo de infección grave para el paciente), o bien a partes del cuerpo o dispositivos médicos que pudieran ocasionar la exposición de las manos a fluidos corporales y patógenos sanguíneos (lugares con riesgo de exposición a fluidos corporales).

**Mascarilla o cubrebocas** Producto sanitario que permite tapar la boca y las fosas nasales para evitar que entren agentes patógenos y contagiarse de enfermedades.

**Nebulización** Aplicación de un insecticida líquido que se dispersa en el aire en forma de cientos de millones de gotitas diminutas.

**OMS** Organización Mundial de la Salud.

**Pandemia** Epidemia que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afecta a un gran número de personas.

**Prevención** Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de los factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida.

**Residuo** Material que queda como inservible después de haber realizado un trabajo u operación.

**RPBI** Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos.

**Salud** Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia.

**Sanitización** Aplicar calor o químicos necesarios para matar a la mayoría de los gérmenes en una superficie hasta el punto de que no signifiquen un riesgo para la salud.

**SARS** Severe Acute Respiratory Syndrome (Síndrome Respiratorio Agudo Grave).





**Solución desinfectante** Sustancias que actúan sobre los microorganismos inactivándolos y ofreciendo la posibilidad de mejorar con más seguridad los equipos y materiales durante el lavado.

**TRIAGE** Sistema de selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencia.

**UMA** Unidad Manejadora de Aire.

**Unidad médica** Es el sitio establecido física y geográficamente en un lugar, el cual proporciona atención médica y/o quirúrgica al usuario.

**UPAE** Unidad de Primeros Auxilios Especializada.

**VRF** Variable Refrigerant Flow (Volumen de Refrigerante Variable).

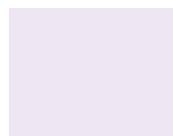


# 5

360

---

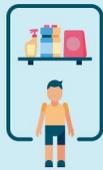
## RECOMENDACIONES PARA COLABORADORES





Se enlistan las recomendaciones para todo colaborador de Grupo Xcaret, mismas que contienen los principios básicos para las actividades generales de higiene a considerar fuera del centro de trabajo y en su hogar para su seguridad y prevención del virus SARS-CoV-2 (COVID-19).

## 5.1. Recomendaciones de higiene y seguridad en casa y fuera del centro de trabajo



**ALMACENAR LOS QUÍMICOS PARA LA LIMPIEZA**  
de tu casa lejos del alcance de los niños



**LAVADO DE MANOS CONSTANTEMENTE**  
y uso de los desinfectantes recomendados contra el SARS-CoV-2 (COVID-19)



**MANTENERSE INFORMADO DE**  
los comunicados de las autoridades



**COMER SANAMENTE**



**REALIZAR ACTIVIDADES FÍSICAS**



XEGURIDAD  
360° SAFETY



xcaret

## 5.1.1. Plan de acción

### COMUNICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN A LOS MIEMBROS QUE LO CONFORMAN

Todos los integrantes del hogar forman parte de este plan, los cuales deben cuidarse los unos a los otros.

Reunirse con miembros del hogar para hablar acerca de qué hacer si se produce un brote de SARS-CoV-2 (COVID-19)



### IDENTIFICAR LAS ORGANIZACIONES DE ASISTENCIA EN LA COMUNIDAD

Hacer una lista de organizaciones locales que puedan contactar en caso de que necesiten tener acceso a la información, servicios de atención médica, apoyos y recursos.



### PLANIFICACIÓN DE CUIDADO DE PERSONAS VULNERABLES

Mantener aisladas a las personas que padezcan el virus, los más vulnerables son:



- Las personas mayores de 65 años.
- Mujeres embarazadas.
- Personas con enfermedad pulmonar crónica o asma moderado a grave.
- Personas con afecciones cardíacas.
- Personas que tengan deficiencias inmunitarias, VIH o SIDA.
- Personas con obesidad grave o diabetes.
- Personas con enfermedad renal crónica en tratamiento de diálisis.
- Personas con enfermedad hepática.

Consultar a su proveedor de atención médica para solicitarle más información acerca de cómo monitorear la salud del familiar.

### CONOCER A LOS VECINOS

Contactar a los vecinos vía telefónica, utilizando las herramientas tecnológicas para comunicarse.

El contacto con los vecinos es para estar al tanto de posibles contagios en la comunidad y estar pendientes de los recursos que se requieran.



### ELABORACIÓN DE LISTADO DE CONTACTOS DE EMERGENCIA

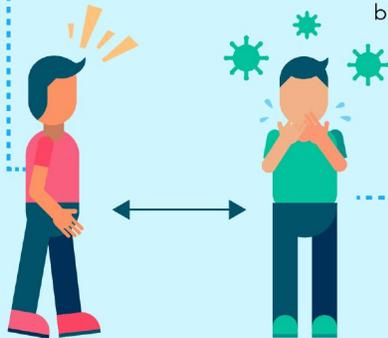
Hay que asegurar que los miembros del hogar tengan una lista de contactos de emergencia actualizada de familiares, amigos, vecinos personas que compartan vehículo, proveedores de atención médica, maestros, empleadores, departamento de salud pública local y otros recursos en la comunidad.



## 5.1.2. Practicar los hábitos de salud

### EVITA EL CONTACTO

cercano con personas que estén enfermas.



### QUÉDATE EN CASA

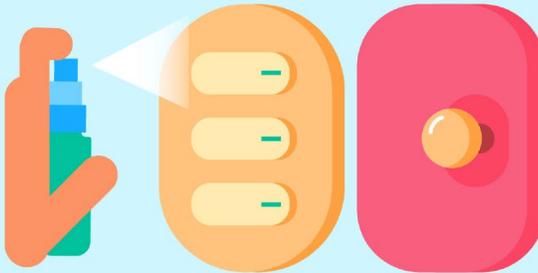
si estás enfermo, excepto para buscar atención médica.

Al toser o estornudar  
**TÁPATE LA BOCA**  
con un pañuelo desechable.



### LIMPIA Y DESINFECTA

a diario las superficies y los objetos que se tocan con frecuencia (por ejemplo mesas, interruptores de luz, perillas y manijas de gabinetes) con un detergente y desinfectante de uso doméstico y agua.



## NO OLVIDES LAVARTE LAS MANOS:

Lava tus manos y usa desinfectante



que contenga por lo menos 70% alcohol

### LAVA TUS MANOS CADA VEZ QUE CAMBIES DE ACTIVIDAD

EL LAVADO DE MANOS CON FRECUENCIA ES UNA REGLA PARA TODOS, ESPECIALMENTE:

**1 EVITA** la propagación de gérmenes.

1. Antes de comer y cocinar.

**2 EVITA** la propagación de bacterias a alimentos propios o de otras personas.

2. Después de ir al baño.

**3 PROTEGE** contra enfermedades como el resfriado común, meningitis, bronquitis, influenza y hepatitis A.

3. Después de tocar animales, incluyendo mascotas.



XEGURIDAD  
360 XAFETY





### 5.1.3. Llegada a casa

Al llegar a casa debes quitarte la ropa, es muy importante que no se sacuda. Guárdala en una bolsa para lavar o una plástica, finalmente se introduce en un bote (este deberá estar cerca de la puerta de entrada). Después se debe tomar una ducha o lavarse las manos y brazos.

Cuando sea momento de lavar la ropa y si se utiliza lavadora hay que evitar llenarla con muchas prendas, para que tengan el suficiente espacio para agitarse de forma correcta. Además, es recomendable utilizar mucha agua en cada lavado y más detergente de lo habitual. Por último y de ser posible, debemos tender la ropa directo al sol.



Lo recomendable es tener una caja de plástico en la entrada de la casa, donde se deben dejar los objetos que no necesites, tales como: reloj, lentes, pulseras, cartera, llaves, tarjetas, gafete, teléfono, etc. Después de haber seguido los protocolos para la desinfección de zapatos y ropa, se desinfectan los artículos depositados en la caja, para ello es necesario usar un pañuelo desechable con un poco de alcohol o bien agua y jabón, solo hay que tener cuidado para no dañarlos.

### 5.1.4. Desinfección de calzado

Al llegar a casa de la calle se recomienda desinfectar las suelas de los zapatos. Se puede dejar afuera un recipiente que contenga 1 litro de agua y dos cucharadas de cloro, se remojan las suelas antes de entrar, se quita el calzado y se deja secar. También se puede aplicar con un atomizador. Lo ideal es que los zapatos con los que salimos no circulen por toda la casa.





### 5.1.5. Desinfección y limpieza en casa

Si se permanece en casa, se recomienda hacer una desinfección diaria. Si se tiene la necesidad de salir a la calle y estar en contacto con el exterior, lo recomendable es desinfectar varias veces al día, sobre todo las cosas que se tocan con las manos sucias.

La higiene y la desinfección de nuestro hogar es clave para mantener nuestra salud en estos momentos. Por ello, es importante desinfectar todas las superficies de contacto que se manipulan frecuentemente. Eso incluye manijas, puertas, pasamanos, llaves, teléfonos, computadoras, tarjetas de crédito, etc.

La solución ideal para desinfectar nuestro hogar consiste en diluir dos cucharadas de cloro (las marcas más comunes son Cloralex o Clorox), en 1 litro de agua y aplicarla a las superficies que se desea desinfectar.

Se debe utilizar un trapo limpio que, tras ser sumergido en la solución y exprimido, debe pasarse sobre las superficies que se desean desinfectar. Una vez que el trapo se pasa, solo hay que dejar que las superficies se sequen.

### 5.1.6. Desinfección de alimentos

En el caso de las compras que se realizan en el supermercado, se recomienda tener un área asignada para limpiar los empaques, latas y cajas con un trapo limpio sumergido en una solución que contenga 1 litro de agua con dos cucharadas de cloro.

Para desinfectar frutas y verduras, es necesario preparar una solución con una concentración distinta (cinco gotas por litro de agua). Para que tengan efecto, las frutas, verduras y vegetales deben dejarse remojando en esta solución durante 10 minutos.

### 5.1.7. Desinfección de vehículo

Utilizar un trapo limpio, sumergido en una solución que contenga 1 litro de agua con dos cucharadas de cloro, en las superficies que se tocan frecuentemente: manijas, puertas, volante, tablero, estéreo, etc. Este procedimiento es ideal realizarlo después de cada uso. Hay que tener cuidado con la tapicería para no decolorarla.



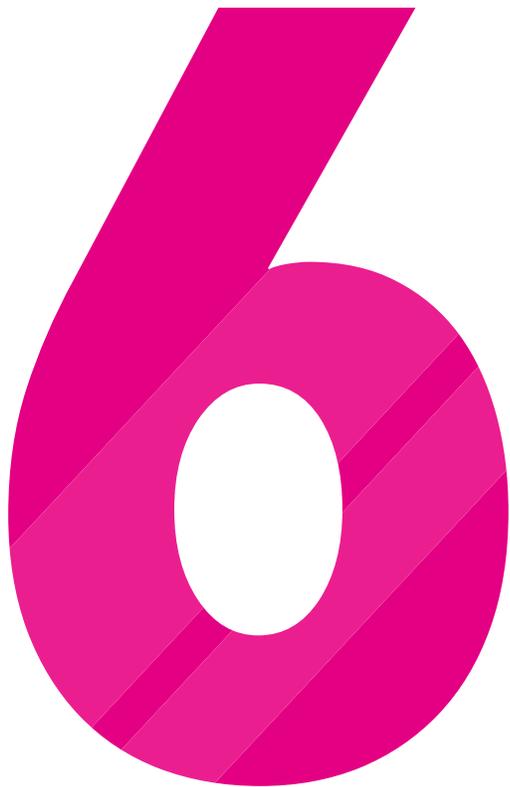


## 5.1.8. Regreso a casa después de pasear a la mascota

Si sueles dar paseos con tu mascota, lo recomendable es limpiarles las patitas antes de entrar a casa con gel antibacterial o con agua y jabón.

 <p><b>AL VOLVER A CASA</b> intenta no tocar nada</p>	 <p><b>QUITARTE LOS ZAPATOS</b></p>
 <p><b>DESINFECTAR LAS PATAS DE TU mascota</b> si la estabas paseando</p>	 <p><small>Recomendable utilizar temperatura arriba de 60°C para lavar la ropa.</small> <b>QUITATE LA ROPA EXTERIOR</b> y métela en una bolsa</p>
 <p><b>DEJAR EL BOLSO, cartera, llaves</b> en una caja en la entrada</p>	 <p><small>Manos, muñecas, cara, cuello, etc.</small> <b>DÚCHATE O SI NO PUEDES,</b> lávate bien todas las zonas expuestas</p>
 <p><small>Usa desinfectante que contenga por lo menos 70% alcohol</small> <b>LIMPIA Y DESINFECTA</b> el móvil y las gafas</p>	 <p><small>No olvides utilizar guantes</small> <b>LIMPIA LAS SUPERFICIES</b> de lo que hayas traído de afuera antes de guardarlo</p>
 <p><b>QUÍTATE LOS GUANTES CON CUIDADO</b> y lávate las manos</p>	 <p><b>RECUERDA QUE NO ES POSIBLE</b> hacer una desinfección total, el objetivo es disminuir el riesgo</p>

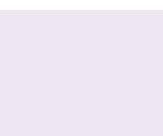




360

---

# PROTOCOLOS GENERALES







360

## 6.1. Protocolo de equipo de protección e higiene personal

### 6.1.1. Lavado y desinfección de manos

Toda persona debe realizar el lavado y desinfección integral de manos por 20 segundos, cada hora, así como: tanto cuando las manos estén visiblemente sucias como cuando no, antes y después de comer, después de utilizar los servicios sanitarios, tocarse la cara, realizar labores de limpieza, fumar, tocar cualquier superficie u objeto con el que otra persona haya tenido contacto y cuando transiten de un área abierta a otra cerrada y viceversa, realizando los procesos recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Hemos colocado en todas las instalaciones o exhibiciones, dispensadores de gel desinfectante a base de alcohol al 70% así como en las entradas y salidas de cada instalación y puntos de venta.

# ¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** MOJA las manos con agua.



**1** Deposita en la palma de la mano una **CANTIDAD DE JABÓN SUFICIENTE** para cubrir todas las superficies de las manos.



**2** Frota las **PALMAS** de las manos **ENTRE SÍ**.



**3** Frota la **PALMA** de la mano derecha **CONTRA EL DORSO** de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



**4** Frota las palmas de las manos entre sí, con los **DEDOS ENTRELAZADOS**.



**5** Frota el **DORSO DE LOS DEDOS** de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrando los dedos.



**6** Frota con un movimiento de rotación el **PULGAR IZQUIERDO**, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.



**7** Frota la **PUNTA DE LOS DEDOS** de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



**8** **ENJUAGA** las manos con agua.



**9** **SECA** con una toalla desechable.



**10** Usa la **TOALLA PARA CERRAR** el grifo.



**11** Tus manos están **SEGURAS**.

[https://www.who.int/gpsc/information\\_centre/gpsc\\_lavarse\\_manos\\_poster\\_es.pdf?ua=1](https://www.who.int/gpsc/information_centre/gpsc_lavarse_manos_poster_es.pdf?ua=1)



XEGURIDAD  
360 XAFETY



# ¿CÓMO DESINFECTARSE LAS MANOS?

¡Desinfectate las manos por higiene!

Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos

**1a** Deposita en la palma de la mano **UNA DÓSIS DE PRODUCTO SUFICIENTE** para cubrir todas las superficies.

**1b** Frota las **PALMAS** de las manos **ENTRE SÍ**.

**2** Frota las **PALMAS** de las manos **ENTRE SÍ**.

**3** Frota la **PALMA** de la mano derecha **CONTRA EL DORSO** de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.

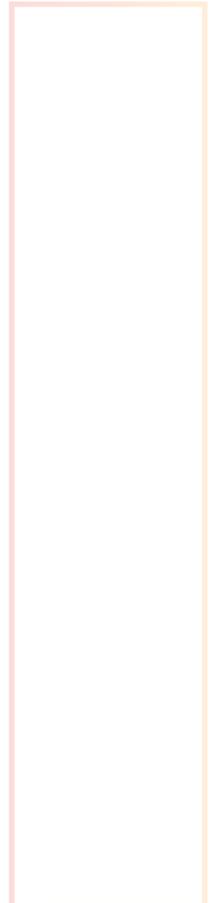
**4** Frota las palmas de las manos entre sí, con los **DEDOS ENTRELAZADOS**.

**5** Frota el **DORSO DE LOS DEDOS** de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrando los dedos.

**6** Frota con un movimiento de rotación el **PULGAR IZQUIERDO**, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.

**7** Frota la **PUNTA DE LOS DEDOS** de la mano derecha con la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

**8** **ESPERA** a que sus manos sequen.



## 6.1.2. Higiene personal

Proceso para una correcta y constante higiene personal al toser o estornudar:

- Cubrir la boca y la nariz con el interior del codo flexionado o con un pañuelo.
- En caso de usar pañuelo desechable, tirarlo inmediatamente en el bote de basura más cercano.
- Inmediatamente, lavarse las manos con agua y jabón.
- Posteriormente, desinfectar las manos con gel desinfectante a base de alcohol al 70%.

#### Recomendaciones posteriores:

- Evitar tocarse la cara, sobre todo ojos, nariz y boca.
- Evitar compartir objetos personales de higiene o aseo, así como utensilios para comer, platos y vasos.
- Evitar contacto físico no esencial.

### 6.1.3. Distanciamiento físico

Se ha establecido una distancia física de 1.5 metros entre una persona y otra con excepción a integrantes de una familia y/o grupos pequeños que se encuentren disfrutando de nuestras experiencias, atracciones, exhibiciones, servicios u hospedaje dentro de nuestras instalaciones. Lo anterior implica:

- Reducción al 50% del aforo de nuestras instalaciones, transportes y/o espacios cerrados, semi abiertos o abiertos.
- En la adquisición o redención de alguno de nuestros productos o servicios, donde no se requiere de cada miembro del grupo y/o familia, la fila de espera debe ser realizada por un solo miembro a quien denominamos el titular.
- En los diferentes centros de consumo, las mesas están dispuestas de tal manera que la distancia desde el respaldo de una silla hasta el respaldo de otra esté separada por lo menos a una distancia de 1.5 metros, con un máximo de cuatro personas en una misma mesa.
- En áreas de descanso y espera hemos dispuesto los muebles con una distancia mínima de 1.5 metros entre uno y otro.
- Todo personal que labore dentro de las instalaciones de Grupo Xcaret mantiene el distanciamiento físico en sitios de descanso, áreas de briefing, oficinas, pasillos y en medida de lo posible en las áreas de operación. Se adecúan algunos espacios de oficina para cumplir con el distanciamiento físico.
- Se realiza un plan de actividades bajo el esquema de home office para los colaboradores que puedan implementarlo.
- Se abstiene de abrazar, besar o dar la mano a otras personas.
- Las reuniones de trabajo se realizan de forma virtual a través de herramientas tecnológicas autorizadas por Grupo Xcaret, evitando reuniones presenciales.
- Se evitan concentraciones de más de 30 personas en todas las áreas.
- Todos los colaboradores vigilan el cumplimiento de las medidas que este compendio de protocolos explica.

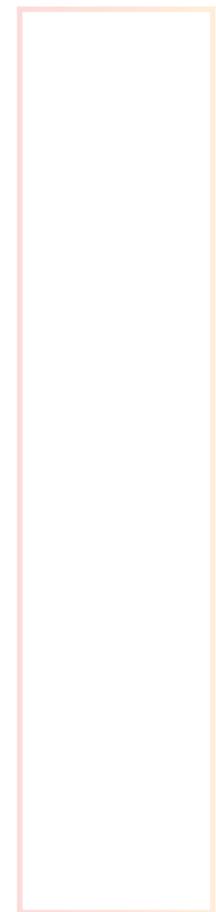




## 6.1.4. Equipo de protección personal

Buscando salvaguardar la salud de nuestros colaboradores, hemos asignado un equipo de protección personal para cada uno de ellos de acuerdo con sus funciones conforme los siguientes elementos:

DESCRIPCIÓN	EPP	IMAGEN DE REFERENCIA
<b>COLABORADORES QUE REALICEN FUNCIONES DE LIMPIEZA</b> con cuaternario de amonio // hipoclorito de sodio // peróxido de hidrógeno // trocloseno de sodio u otro especificado en la hoja de seguridad del producto.	Guantes de nitrilo, lentes de protección, cubrebocas, calzado cerrado, bata. En casos de ambientes muy húmedos como cocinas, se usarán botas de hule.	
<b>COLABORADORES QUE REALICEN FUNCIONES ADMINISTRATIVAS</b> con poco o nulo contacto con huéspedes, visitantes y socios.	Cubrebocas.	
<b>COLABORADORES QUE REALICEN FUNCIONES DE ATENCIÓN</b> a huéspedes, visitantes y socios mediante el despacho de alimentos, atención, venta de productos, muestras, talleres, etc. y que puedan o no mantener la distancia de 1.5 metros como mínimo.	Lentes de protección y cubrebocas.	
<b>COLABORADORES DE AYB</b> que por sus funciones, estándares y procedimientos tengan que cumplir con el uso de guantes de nitrilo de grado alimenticio.	Guantes de nitrilo de grado alimenticio, cubrebocas y lentes cuando estén en contacto con visitantes.	
<b>COLABORADORES QUE REALICEN ATENCIÓN MÉDICA PREHOSPITALARIA.</b>	Guantes de látex, careta, cubrebocas N95, traje Tyvek.	
<b>COLABORADORES QUE REALICEN ACTIVIDADES DE TRASLADO</b> de residuos, sólidos urbanos o de RPBI al centro de acopio.	Guantes de acrílico nitrilo, lentes de protección, cubrebocas, botas de seguridad y bata.	



## Uso de cubrebocas

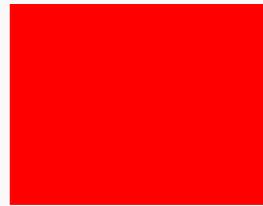
Todos nuestros colaboradores cuentan con cubrebocas reutilizables, uno para cada día de la semana:

### Hotel Xcaret México y México Destination Club

#### CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES



#### SIN CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES



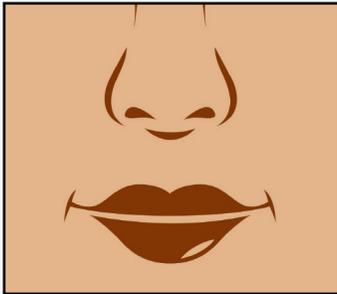
XEGURIDAD  
360° XAFETY



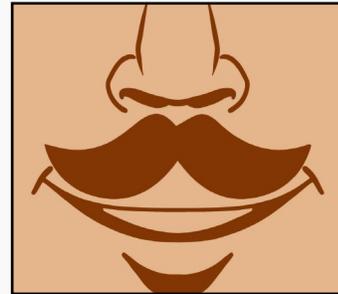
001101001

# ELENCO

MUJER



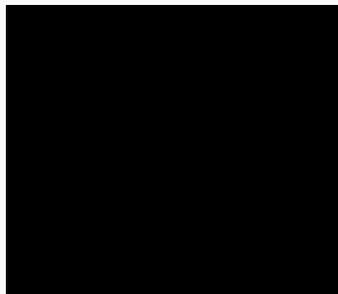
HOMBRE CON BIGOTE



HOMBRE SIN BIGOTE



# EQUIPO TÉCNICO



# CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES

## XCARET



## XEL-HÁ



# CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES

## XENSES



## XPLOR

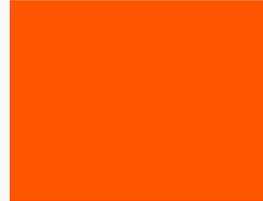
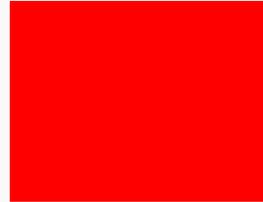


# CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES

## XOXIMILCO



## SIN CONTACTO DIRECTO CON CLIENTES





## Proveedores

En coordinación y suma de esfuerzos para garantizar la salud de todos, solicitamos como mínimo el uso de equipo de protección personal a todo proveedor de productos y servicios otorgados en las instalaciones de Grupo Xcaret de acuerdo con las siguientes especificaciones:

### MASCARILLA AUTOFILTRANTE



### MASCARILLA QUIRÚRGICA



### MASCARILLA N95



XEGURIDAD  
360 SAFETY



xcaref



## 6.2. Transportación y logística

### 6.2.1. Limpieza, sanitización y desinfección de flotilla de unidades

Ofreciendo el nivel de calidad y seguridad que caracterizan a Grupo Xcaret, establecimos medidas adicionales de seguridad y protocolos de limpieza y desinfección en toda la flotilla de transportes. Se están utilizando productos aprobados por la Agencia de Medicamentos y Alimentación de los Estados Unidos (FDA, Food and Drug Administration) y por la agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA, U.S. Environmental Protection Agency), conforme a la recomendación de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Además del proceso habitual de lavado diario de la carrocería externa y de la cabina interna de todas nuestras unidades de transporte terrestre, actualmente adicionamos un proceso diario de nebulización con desinfectantes de alto impacto y con duración residual, lo que garantiza un nivel superior de seguridad al interior de la cabina.

#### Desinfección manual posterior a cada servicio:

Posterior a cada servicio realizado por nuestras unidades de limpieza de transporte, la cabina interior y todas las áreas de contacto, tales como manijas, pasamanos, porta bultos, mesitas de servicios, descansabrazos, mecanismos de reclinamiento, bases de asientos y servicio sanitario, pasan por un proceso de desinfección manual profunda. Lo anterior aplica para todas las unidades de transporte (turístico, de aeropuerto y de colaboradores).

### 6.2.2. Protocolos de abordaje y transportación

#### Abordaje a huéspedes y socios del club vacacional en aeropuerto

Buscando salvaguardar la salud de nuestros huéspedes de Hotel Xcaret México y socios de México Destination Club a su llegada al aeropuerto, se les otorga un kit de sanidad el cual consta de un cubrebocas lavable y reutilizable y un gel desinfectante de bolsillo, indicándoles que antes de colocarse el cubrebocas realicen la desinfección de manos.

Adicional a esto, previo al abordaje se realiza la limpieza y desinfección de su equipaje, así como la aplicación de solución desinfectante en el calzado y el protocolo de toma de temperatura. Si la lectura de temperatura es igual o superior a 38° C, es trasladado en un vehículo independiente y a su llegada al Hotel Xcaret México será atendido por el personal médico.





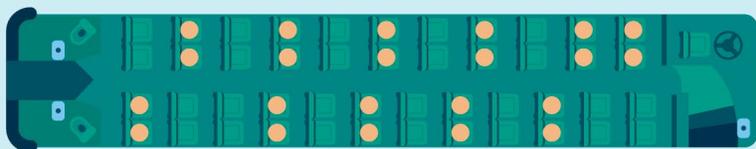
### Abordaje a visitantes

Antes de que realicen el abordaje en zonas de pick up se recomienda enfáticamente el uso de cubrebocas, en caso de que el cliente no cuente con uno y decida adquirirlo, nuestros guías de tours tendrán disponibles para venta, indicándoles que antes de colocárselo deberán realizar la desinfección de manos, de igual forma se realiza la desinfección de calzado, bolsas de mano y carriolas.

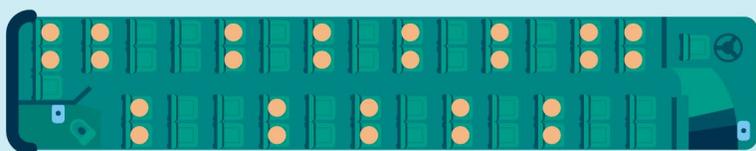
### Distanciamiento físico a bordo de las unidades de transporte

La planeación de nuestros tours considera un máximo de ocupación del 50% en la primera fase de apertura, y del 75% en la segunda fase, de la capacidad de cada vehículo, distribuidos de la siguiente manera:

## DISTRIBUCIÓN DE PASAJEROS A BORDO DE UNIDADES KUKULCANES (UNIDADES AL 50% DE OCUPACIÓN)

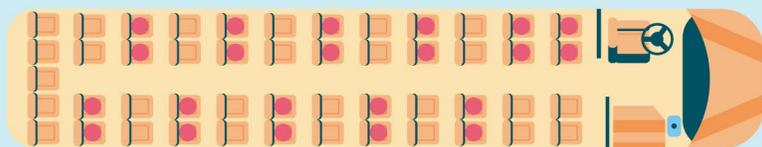


● **DISTRIBUCIÓN DE ASIENTOS CON distanciamiento físico**

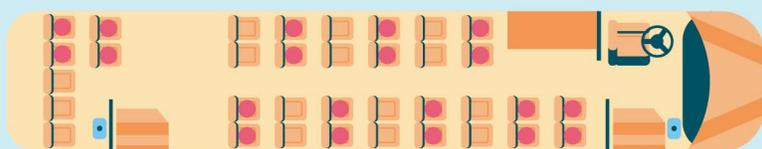


■ **ZONAS DE DESINFECCIÓN de manos (gel antibacterial)**

## DISTRIBUCIÓN DE PASAJEROS A BORDO DE UNIDADES FOLKLÓRICAS Y DESPEINADOS (UNIDADES AL 50% DE OCUPACIÓN)

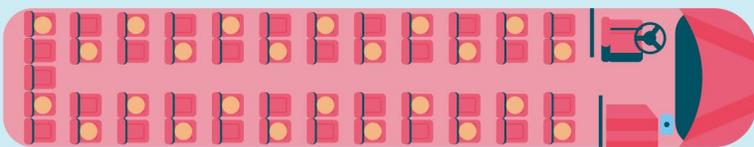


- **DISTRIBUCIÓN DE ASIENTOS CON** distanciamiento físico



- **ZONAS DE DESINFECCIÓN** de manos (gel antibacterial)

## DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES (UNIDADES AL 50% DE OCUPACIÓN)



- **DISTRIBUCIÓN DE ASIENTOS CON** distanciamiento físico

- **ZONAS DE DESINFECCIÓN** de manos (gel antibacterial)



## 6.3. Acceso a instalaciones

### 6.3.1. Toma de temperatura

Se lleva a cabo la toma de temperatura a toda persona (clientes, colaboradores, proveedores) desde el punto de primer contacto presencial (abordaje a la unidad, torniquetes, lobby, puntos de acceso a cada centro de trabajo, entre otros). En caso de que la lectura sea igual o mayor a 38°C se reserva el derecho de admisión, proporcionando las indicaciones siguientes:

- **Los huéspedes de Hotel Xcaret México y socios de México Destination Club** son atendidos por personal médico del hotel para realizar su valoración.
- **A los visitantes** se les exhorta a acudir al centro de salud o atención médica que consideren apropiado.
- **A colaboradores o terceros** se les solicita acudan a la unidad de salud que corresponda o al centro de salud que consideren apropiado.

### 6.3.2. Desinfección en puntos de acceso

En todos los accesos a las instalaciones de Grupo Xcaret se cuenta con dispensadores de gel desinfectante a base de alcohol al 70%, exhortando la desinfección de manos de acuerdo con el protocolo correspondiente.

#### **Puntos de acceso para clientes (visitantes, huéspedes, socios)**

Se cuenta con tapetes con la solución desinfectante de cuaternario de amonio renovando la solución cada cuatro horas, o bien se desinfecta el calzado rociando con la misma solución, considerando lo que de acuerdo con el acceso sea más conveniente y práctico.

#### **Puntos de acceso para colaboradores, proveedores y terceros**

En los puntos de acceso a colaboradores, proveedores y terceros, se cuenta con tapetes desinfectantes según sea el área y se aplica el protocolo de toma de temperatura.



XEGURIDAD  
360° SAFETY





## Referente a los sitios de entrega de los proveedores, se han definido los siguientes lineamientos:

- Uso obligatorio de equipo de protección personal referenciado en el protocolo correspondiente.
- Garantizar que el personal que se encuentra laborando no forme parte de los grupos de alto riesgo ante contingencia SARS-CoV-2 establecido por la Secretaría de Salud y la Organización Mundial de la Salud (OMS), siendo estos menores de edad, embarazadas, adultos mayores, hipertensos, personas con obesidad, personas inmunosuprimidas, enfermos del corazón y mujeres lactantes.
- Evitar el uso de vestimenta vulnerable a agentes patógenos (sandalias, playera sin manga, shorts).
- Acatar los protocolos de toma de temperatura y desinfección de calzado.
- Presentar evidencias y protocolos que acrediten que los insumos, productos, amenidades, fueron previamente limpiados y desinfectados con productos que no afecten su composición.
- Acreditar que los materiales y equipos de apoyo de descarga y soporte, así como la presentación de embalaje cumpla con la desinfección requerida ante la contingencia (tarimas de madera/plástico, embalaje con vitafilm, patines, diablos, lonas, tanques, cajas).
- Portar gafete, uniforme completo en buen estado y en caso de proveer alimentos debe contar con su tarjeta de salud.
- Si el proveedor requiere ingresar con vehículo, solo se permitirá su acceso con un acompañante cumpliendo el protocolo de distanciamiento físico.

### 6.3.3. Brazaletes

- Los brazaletes que portan nuestros clientes durante su estancia pasan por un proceso de limpieza y desinfección antes de su utilización.
- A todas las áreas de resguardo donde se encuentran almacenados nuestros brazaletes se les aplica el protocolo de limpieza y desinfección de instalaciones.
- Todo colaborador que distribuye los brazaletes para su disponibilidad y utilización en área de recepción, taquillas y puntos de venta cumplen con los protocolos de equipo de protección personal e higiene personal, para evitar la contaminación de estos.
- Antes de la colocación de los brazaletes a nuestros clientes, se realiza el protocolo de desinfección de manos y si el cliente lo desea, nuestros colaboradores realizan la colocación de brazaletes para sus acompañantes, en caso contrario, exhortamos a nuestros clientes a realizar el protocolo de desinfección de manos.





## 6.4. Limpieza y desinfección de instalaciones

### 6.4.1. Desinfección y estaciones de higiene

#### Referente a la desinfección

Se realiza desinfección masiva por nebulización con efecto residual, así como el incremento de la periodicidad de limpieza en superficies de contacto en todas las áreas (de cara al público y áreas de trabajo de colaboradores con acceso restringido: oficinas, talleres, bodegas, vehículos utilitarios, túneles, entre otros), manteniendo un riguroso control en los registros de horarios de limpieza.

#### Referente a la reducción de contacto con objetos o elementos

Fueron retirados de la operación objetos no esenciales, pero de alto contacto con clientes y colaboradores, tales como: tent cards en mesas, folletos, mapas de mano y bitácoras de comentarios (que migran a formato digital), entre otros. Además, se implementaron protocolos de higiene adicionales para la manipulación de toallas, servilletas de tela y otros blancos.

#### Referente a las estaciones de higiene

Se han identificado todas las estaciones de higiene, así como su señalización en la App y en mapas en parques, tanto para clientes como para colaboradores y proveedores.

Se cuenta con estaciones de higiene en puntos estratégicos distribuidos a lo largo de las instalaciones, ya sea con estaciones de lavado de manos o bien, con estaciones de gel desinfectante.

#### Los puntos de higiene estratégicos contemplan:

- Unidades de transporte
- Entradas y salidas a atracciones
- Exhibiciones
- Foros
- Talleres
- Centros de consumo
- Baños, regaderas y vestidores
- Áreas de flujo constante de clientes, colaboradores y proveedores





© 2020 XEGURIDAD 360° XAFETY

### Baños, regaderas y vestidores

Se realiza desinfección masiva por nebulización con efecto residual en baños, regaderas, vestidores y todas las áreas y superficies de contacto: lavabos, puertas, herrajes, espejos, dispensadores, cambiadores de bebés, barras de discapacitados, papeleras, basureros, WC, regaderas, botoneras, bancas, percheros, entre otros.

Antes y después de cada uso, se realiza la limpieza y desinfección de herramientas de aseo, llevando el control de horarios de limpieza.

Cada uno de estos sitios cuenta con jabón antibacterial para lavado de manos, toallas de papel desechables o secadores de aire caliente automáticos.

### Estacionamientos

Desinfección masiva por nebulización con efecto residual en áreas específicas de alta circulación destinadas para clientes directos, espacios de arribo para nuestra transportación, espacios externos e internos para la recepción y atención de proveedores, invitados, entre otros.

Se disminuye la capacidad en estacionamientos para lograr un acomodo espaciado de vehículos y se realiza marcaje e identificación de distanciamiento físico en andadores de ascenso y descenso de visitantes.





### 6.4.2. Productos de limpieza y desinfección

La limpieza y desinfección se realiza de forma masiva y de acuerdo al área (p. ej., nebulizaciones en los autobuses, tiendas, pasillos, salones, áreas comunes, llantas, entre otros) o bien, de manera puntual por el personal (p. ej., descansabrazos de sillas, asientos de la unidad, barras de atención, barandales, casilleros, cascos, chalecos, arneses, bicicletas, hamacas, camastros, manijas de puertas, manijas de WC, llaves de agua en lavamanos, aires acondicionados, entre otros), así como en todas las zonas de autoservicio, circulación y descanso.

Para realizar limpieza y desinfección se utilizan distintos productos biodegradables recomendados por la OMS y aprobados por la EPA, la FDA y por la Secretaría de Salud, garantizando la eliminación de suciedad, bacterias y virus, productos tales como:

Proveedor	Uso	Nombre	Químico activo en la mezcla
Diversey	Superficies	Alpha HP 1x5 L/RTD Código: 5549271	Desinfectante multiusos, cuya fórmula también limpia y desinfecta superficies duras y no porosas sin dañarlas.  Peróxido de hidrógeno acelerado
Virbac	Uso veterinario	AVANT Ultra 5	Desinfectante de uso veterinario.  Cloruro de n-alquil dimetil de amonio, cloruro de n-octil dimetil de amonio, cloruro de n-octil decil dimetil de amonio, cloruro di-n-decil dimetil de amonio

Proveedor	Uso	Nombre	Químico activo en la mezcla
Diversey	Superficies	DEOSAN Código: 100900280	Detergente sanitizante libre de enjuague y formulado especialmente para superficies en contacto con alimentos. Es libre de aroma y fácilmente remueve la suciedad de todas las superficies de utensilios.  Cuaternario de amonio
Biorgánicos Robech	Uso veterinario	EXMICROR	Desinfectante. Medicina Humana.  Ácido cítrico, ácido ascórbico, glicerina, agua destilada
Diversey	Superficies vivas	PURELL Código: 2156-08	Gel sanitizante al 70% de alcohol.  Alcohol
Diversey	Superficies vivas	Gogo luxury desinfectante Código: 5162-03	Jabón desinfectante.  Cloroxilenol
Fort Dodge	Uso veterinario	Nolvasan solución	Desinfectante de uso veterinario.  Diacetato de clorhexidina
Diversey	Superficies	OPTIMUM 323 Código: HB30072	Desengrasante y sanitizante útil en superficies en contacto con alimentos, cámara de basura, conservación, patios de maniobra, etc. Dilución 1:80, un litro de producto en 80 litros de agua  Cuaternario de amonio
Diversey	Superficies vivas	SOFT CARE DES E Código: 101100023	Gel al 70% de alcohol.  Alcohol
Diversey	Superficies vivas	SOFT CARE PLUS FREE	Jabón desinfectante.  Ácido láctico
ESTERIPHARMA	Uso veterinario	SOLUVET	Solución electrolizada de superoxidación (SES) con pH neutro y especies activas de cloro y oxígeno al 0.006%

Proveedor	Uso	Nombre	Químico activo en la mezcla	
Diversey	Alimentos	SUMA EDEN 4X1.89L	Desinfectante de frutas y verduras. 1ml por litro de agua. Tiempo de contacto de 1 a 6 minutos. Concentración de pH entre 2 y 3. Recomendado también para la desinfección de superficies.	Ácido láctico
Diversey	Superficies	SUMA J-512 4X5 L/ CS #Reg. EPA: 70627-63	Sanitizante contra microorganismos patógenos.	Cuaternario de amonio
Tersano	Uso veterinario	Tersano	Desinfección a nivel hospitalario para uso en cualquier ámbito.	Ozono estabilizado en solución acuosa
PISA Laboratorios	Uso veterinario	TH4	Desinfectante.	Glutaraldehído y compuestos de amonio cuaternario CUA de 4ta y 5ta generación
Diversey	Superficies	VIREX (Sanitizante) #Reg. EPA: 70627-24	Limpia, desodoriza y desinfecta en un solo paso toda clase de superficies duras. Adecuado para pisos, paredes, mobiliarios y superficies de quirófanos.	Cuaternario de amonio
Laboratorios BAYER	Uso veterinario	Virkon S	Desinfectante.	Ácidos orgánicos, biocidas orgánicos, compuestos peroxigenados, surfactantes



## 6.5 Protocolo de señalización

### Se cuenta con señalizaciones para:

- Recomendaciones generales de higiene en áreas de clientes, colaboradores y proveedores.
- Procedimiento de lavado y desinfección de manos en áreas de clientes, colaboradores y proveedores.
- Distanciamiento físico de 1.5 metros en áreas destinadas a filas de acceso, abordaje, espera y/o cualquier área de concentración de personas.
- Capacidad máxima de personas y/o sugerencia de mantener distanciamiento físico en diferentes áreas abiertas y cerradas.
- Medidas específicas de higiene implementadas en ciertos servicios como restaurantes o actividades.
- Estaciones de gel desinfectante y/o lavado de manos en mapas referenciales de parques.

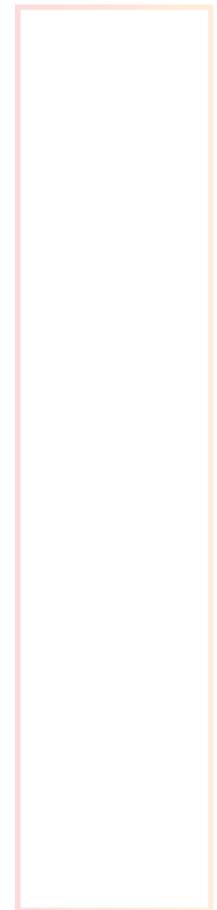
## 6.6 Atención a emergencias en sitio, enfermería y traslado a hospital

### 6.6.1. Recomendaciones para el traslado a la UPAE

Se cuenta con Unidades de Primeros Auxilios Especializadas (UPAE) específicas para atención de casos sospechosos de COVID-19. Dichas UPAE se ubican en lugares distintos a las que atienden casos cotidianos y están señaladas para su fácil ubicación y canalización.

#### Se considera:

- El uso de cubrebocas al cliente o colaborador que es trasladado.
- Traslado asistido dentro de las instalaciones por medio de un vehículo desinfectado al inicio y término de dicho traslado.
- Procesos de higiene del colaborador que realice el traslado, así como el uso de equipo de protección personal.
- Para traslado de pacientes con sospecha de contagio por COVID-19, se utiliza una ambulancia especializada en caso de ser necesario y se dirige al hospital con convenio o en su caso al Sistema de Salud del Estado o Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Se notifica al hospital donde se traslada al paciente para estar preparado para la atención.
- No se transportan pasajeros adicionales como colaboradores o familiares en la ambulancia.
- Las pertenencias del paciente son colocadas en una bolsa para Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos (RPBI), cerrada y transportada con el paciente en la ambulancia.





## 6.6.2. Medidas de seguridad en la UPAE

Al recibir una solicitud de atención médica de un paciente con signos/síntomas de enfermedad de las vías respiratorias inferiores (tos, dificultad para respirar), el paciente es examinado por el cuerpo médico, el cual porta el equipo de protección personal necesario.

A su llegada a la UPAE, se realizan las siguientes medidas:

- Cierre de las cortinas o puertas de los consultorios.
- Uso de cubrebocas en todos los pacientes de modo que cubra la nariz y la boca al estornudar o toser.
- Limpieza de manos con gel desinfectante a base de alcohol al 70% después del contacto con las vías respiratorias o secreciones.
- Aplicación del TRIAGE, reconocimiento temprano y fuente de control cuando ingrese un visitante o colaborador con probable contagio por COVID-19.
- Protocolo de trazabilidad para conocer de manera específica antecedentes de contacto o viaje de riesgo epidemiológico.
- Los colaboradores de la salud que entren en contacto con personas con síntomas respiratorios (sin antecedentes epidemiológicos), aplican precauciones estándar durante la exploración del paciente y realizan higiene de manos posterior al retiro del equipo de protección personal. Si existe contaminación con las manos durante el retiro se debe realizar higiene de manos nuevamente.
- Se realiza la desinfección de equipo de exploración inmediatamente después de su uso, así como limpieza y desinfección de áreas conforme a los estándares de las instalaciones de salud.

Una vez terminada la atención en sitio o en la UPAE se realizan las siguientes acciones:

- Se retira el equipo de protección personal individual y se desecha de acuerdo con las instrucciones previstas conforme al manejo de RPBI.
- La ropa de cama de atención donde se atiende a un visitante o colaborador sospechoso de COVID-19 se coloca en una bolsa, con manejo separado, debidamente identificada para que le sea realizado un lavado y desinfección en máquina a una temperatura de 60°C - 90°C y utilizando detergente para ropa.
- Todas las UPAE se desinfectan después de cada paciente.
- Se lleva control y registro de cada paciente atendido y el seguimiento correspondiente.





### 6.6.3. Desinfección de superficie en la UPAE

La limpieza de superficies en las Unidades de Primeros Auxilios Especializadas se realiza con mayor atención a las superficies de alto contacto (barandales, apagadores, manijas de puertas). Los colaboradores que realizan la limpieza siguen las recomendaciones de protección personal destinadas para tal fin.

La limpieza en la UPAE se realiza en el siguiente orden:

- Inicia desde las zonas menos sucias, progresando hacia las más sucias y de las altas a las más bajas.
- La limpieza y desinfección se realiza con movimientos en una sola dirección, para no volver a ensuciar las áreas que ya han sido limpiadas.
- Las superficies más altas se limpian y desinfectan con un paño/tela/franela/toalla/jerga impregnada con agua y detergente, evitando dispersar el polvo.
- Las paredes, ventanas y puertas que incluyen las manijas se limpian en forma regular, además de cuando estén visiblemente sucias.
- Las superficies horizontales que incluyen mesas, sillas, camas, repisas y otras instalaciones adheridas a la pared se limpian y desinfectan con un paño con agua y detergente, se enjuagan con agua limpia y se desinfectan con la solución recomendada.
- En caso de derrames de fluidos corporales sobre las superficies se colocan guantes y se cubre la superficie con papel/material absorbente, se retira la mayor cantidad de suciedad, se tira el papel o se lava material absorbente conforme la disposición de un RPBI.
- Todos los elementos de limpieza son lavados y desinfectados.

## 6.7. Disposición final de residuos (identificación, manejo y almacenaje)

### 6.7.1. Centro de acopio

Área que recibe todos los residuos de las deferentes zonas dentro de la unidad de negocio. Se establece desinfección al Centro de Acopio principal de forma diaria, con hipoclorito sódico en concentraciones de 0.1%, desinfectantes de base alcohólica (etanol 70%) para superficies no compatibles al cloro.

#### Residuos Peligrosos Biológicos-Infeciosos (RPBI)

Todos aquellos residuos de cubrebocas, guantes, servilletas, entre otros, son sospecha de contaminación, por lo que son dispuestos en bolsas rojas identificadas y cerradas sin posterior apertura, para ser destinadas a las áreas de acopio de Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos (RPBI).





Los contenedores a depositar este tipo de residuos están identificados, con tapa y son desinfectados diariamente.

El proveedor especializado para su destino final ingresa al Centro de Acopio, siguiendo el recorrido trazado de recolección y conforme al programa de frecuencias que evitan el almacenaje en más de 50% de su capacidad. La recolección de los RPBI se lleva a cabo (previa toma de temperatura en accesos de seguridad) portando el equipo de protección personal adecuado para realizar las actividades. El recolector deja el manifiesto correspondiente y realiza disposición final de RPBI conforme a la normatividad vigente.

### Residuos generales

Los residuos generales depositados en los contenedores de desechos (orgánico/inorgánico) y las ventanas de dichos contenedores son rociados frecuentemente con los químicos desinfectantes correspondientes.

La manipulación de residuos se realiza por parte del personal encargado, portando el equipo de protección personal autorizado, cerrando las bolsas de desechos para su traslado al Centro de Acopio, sin separación previa. Ya en el Centro de Acopio, el personal encargado de la separación debe tener todo el equipo de seguridad requerido para su labor, el cual incluye:

- Cubrebocas N95
- Guantes de nitrilo
- Botas de hule de casquillo
- Bata
- Lentes y/o protección ocular

## 6.8. Capacitación permanente a todos los colaboradores

Se cuenta con:

- Guías rápidas y material en e-learning de fácil acceso que permite una capacitación permanente y profunda de las medidas de higiene y desinfección para todos los miembros de la organización.
- El temario incluye: áreas a cubrir, productos a utilizar, colocación, uso, retiro y disposición de equipo de protección personal y procesos (determinando cada cuánto tiempo se llevan a cabo las labores de higiene).
- Guías de referencia emitidas por la OMS de los protocolos establecidos.





## 6.9. Responsabilidad de nuestros clientes

Sugerimos a nuestros clientes ser muy cuidadosos y extremar precauciones si nos visitan con alguna persona que sea considerada población vulnerable (mayores de 60 años, con necesidades especiales, con alguna condición médica, con enfermedades crónicas, pulmonares o asma moderado a severo, problemas cardíacos, obesidad, diabetes, problemas crónicos de riñón con diálisis y problemas de hígado, embarazadas, entre otros), principalmente si estas no están debidamente controladas.

Por dicha razón, los exhortamos a:

- Solicitar la reprogramación de su visita en caso de no sentirse físicamente bien.
- Seguir las recomendaciones y protocolos de higiene personal que les comunicamos al iniciar su experiencia u hospedaje.
- Utilizar cubrebocas adecuado o algún otro equipo de protección personal que permita la salvaguarda de su salud y la de todos.
- Acercarse al área de Primeros Auxilios (en parques), Consultorio Médico (en hotel), o las UPAE en caso de sentirse físicamente mal durante su estancia, o bien, hacerle saber a uno de nuestros colaboradores quienes llevan a cabo acciones concretas bajo los protocolos establecidos para salvaguardar la salud de todos.

Las personas asintomáticas contagiadas con COVID-19, incrementan el riesgo de contagio al no ser detectadas, por tanto, cualquier interacción que realicen nuestros clientes con el público en general son su responsabilidad, por lo que no podemos garantizar que no estarán expuestos a cualquier contagio durante su estancia.

## 6.10. Cadena de suministro

### 6.10.1. Recepción y distribución de mercancía

- Todos los insumos que se reciben en los almacenes y oficinas de Grupo Xcaret, así como aquellos que son distribuidos dentro de las instalaciones, pasan por los protocolos de limpieza y desinfección.
- Las áreas de recepción de insumos cuentan con señalización correspondiente de protocolos, estaciones de higiene y distanciamiento físico.
- Se cuenta con evidencia de procesos operativos estandarizados de limpieza y desinfección indicando responsables de ejecución y supervisión, frecuencia, equipos a utilizar y fecha de aplicación.
- Los vehículos que se encuentren en zonas de descarga se retiran de manera inmediata a la entrega de insumos, limitando su estancia dentro de nuestras instalaciones y evitando altas concentraciones de personas.



- Los residuos generados por equipo de protección personal, embalaje y residuos en general que se hayan producido durante la recepción, embalaje y/o distribución de insumos son colocados en contenedores RPBI de acuerdo con el protocolo de disposición final, debido al contacto y manipulación de diversas personas.
- Los vehículos que los proveedores ingresan a nuestras instalaciones cumplen con los requisitos de unidades desinfectadas.

## 6.10.2. Documentación de control

La documentación de control que cumplen nuestros almacenes y bodegas es la siguiente:

- Programación calendarizada de limpieza y desinfección con listado de verificación ante el virus SARS-CoV-2.
- Controles en la recepción de insumos de proveedores con trazabilidad en los registros de inventario.
- Lista de verificación de los proveedores y transporte.
- Registro y control de temperatura corporal.
- Fichas técnicas, HDS de productos químicos que cumplan contra la contingencia.
- Constancias y capacitación de manejo y protocolos ante la pandemia COVID-19.
- Documentación de control de fumigación vigente de áreas y transportes.

## 6.11. Manejo de efectivo e intercambio de documentos

### 6.11.1. Taquillas en parques, puntos de venta y recepción de hotel

Todas las bolsas de fondo revolvente, bolsas de morralla, sobres de concentración, fichas y papeles de depósito, brazaletes, cajas de cartón, entre otros, se desinfectan antes de iniciar la manipulación de estos para su validación.

Se aplican protocolos de limpieza y desinfección en todas las superficies y en manos, tanto antes como después de cada interacción e intercambio de objetos que contengan efectivo y/o documentos de validación, material de oficina (equipo de cómputo, calculadora, bolígrafos, engrapadoras, entre otros) y terminales bancarias.

Aun así, se exhorta a nuestros clientes a aplicar el protocolo de desinfección de manos antes, durante y después de la manipulación de tarjetas de crédito, identificaciones y documentación de redención de reserva.



# 7

360

---

## PROTOSCOLOS ESPECÍFICOS POR UNIDADES DE NEGOCIO





## 7.1. Parques y tours

### Atención al visitante

- Validación de documentación (identificaciones, cupones, etcétera).
  - o No se retiran documentos, se validan a distancia.
- Intercambio de bloqueadores
  - o En la fase de apertura no realizamos intercambio de bloqueadores, se sugiere a través de canales de venta adquirir y usar bloqueadores libres de químicos para no dañar los ecosistemas.
- Resguardo de mochilas u objetos voluminosos
  - o Se notifica que el resguardo de maletas y pertenencias que superen el tamaño de nuestros casilleros no está permitido.

**Maletas que no tienen espacio de resguardo**

**Maletas recomendadas para resguardar en casilleros**

**Casilleros metálicos**

Casilleros grandes: 31 cm ancho x 43 cm alto x 44 cm fondo

Casilleros chicos: 23 cm ancho x 29 cm alto x 44 cm fondo

**Casilleros plásticos**

Casilleros grandes: 23 cm ancho x 57 cm alto x 44 cm fondo

Casilleros chicos: 23 cm ancho x 42 cm alto x 44 cm fondo



- No se permiten mascotas
  - o Únicamente aquellas que dan un servicio a personas con discapacidad bajo un reglamento específico de responsabilidad.

## NO SE PERMITEN MASCOTAS



## ANIMALES DE SERVICIO BIENVENIDOS

- Entrega de llaves y equipos
  - o Las llaves y equipos, debidamente desinfectados se entregan con todos los protocolos de higiene y evitando el contacto físico con el cliente.
- Bitácoras de comentarios
  - o Las bitácoras de comentarios y hojas de mejora han sido discontinuadas y en su lugar se utilizan códigos QR.
- Experiencias mágicas
  - o Únicamente prevalecen las experiencias mágicas que no implican un contacto físico con el cliente.
- Recorridos guiados
  - o Quedan suspendidos los recorridos guiados y actividades ofrecidas en algunos parques por Atención a Visitantes hasta nuevo aviso.



XEGURIDAD  
360° SAFETY





- Torniquetes en parques
  - o Se realiza limpieza y desinfección de los equipos al menos cada hora.
  - o La validación de menores se mantiene en torniquetes conservando la distancia física.
  - o Los brazaletes de infantes por el momento no se colocan, esto evita el contacto con los visitantes.

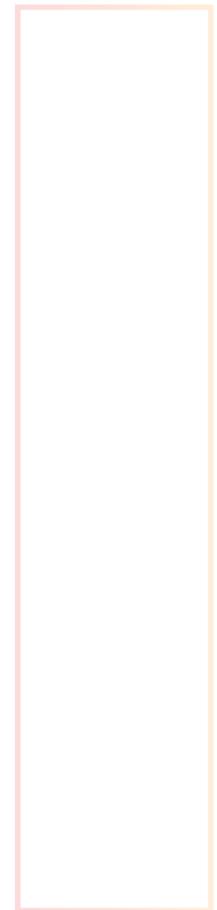
## Alimentos y bebidas

- Recepción de alimentos y bebidas en restaurantes
  - o Protocolo de ingreso a proveedores: toma de temperatura, guantes, cubrebocas y red de cabello.
  - o Se continúa la aplicación de normatividad Cristal y Distintivo H.
  - o Se lleva a cabo la recepción de mercancía dentro de la zona de desinfección designada.
  - o Implementación de "Zona Sucia de LEDS" (Lavado, Enjuagado, Desinfectado y Secado) de mercancía.
- Aforo en restaurantes
  - o Se reduce el aforo de comensales al 50% en la fase de apertura y al 75% en una segunda fase.
  - o Se aumenta la distancia a 1.5 metros entre mesas.
  - o Mesas no mayores a cuatro comensales, no obstante, grupos mayores a este número podrán sentarse juntos siempre y cuando estén viajando en grupo.



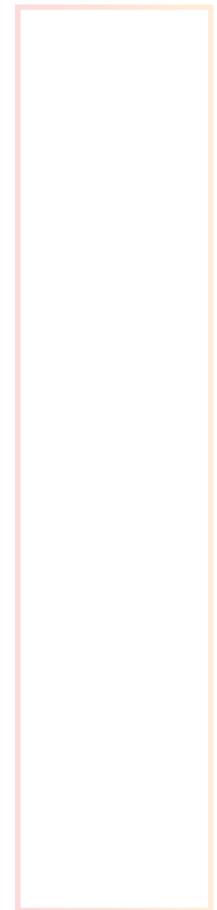
- Servicio de alimentos
  - o Se ofrece gel desinfectante a base de alcohol 70% al recibir a los comensales.
  - o Se elimina el formato de buffet autoservicio pasando a buffet asistido.
  - o Todo el personal cuenta con medidas de higiene, equipo de protección personal y distanciamiento físico.
- Cambio en servicio: buffet asistido
  - o El comensal elige señalando lo que desea y un colaborador de Alimentos y Bebidas, del otro lado de la barra, sirve los alimentos que el cliente señala, siendo una sola persona quien manipula los utensilios de servicio, mismos que son cambiados con frecuencia durante la operación.
  - o Incremento de minutas en las líneas de buffet.
  - o Uso de domos para los platillos en exhibición.
  - o Cambio de presentación de platillos a presentaciones individuales.
  - o Limpieza y desinfección de las mesas y sillas antes y después de cada servicio.
  - o Cambio de servilletas después de cada servicio.
  - o Lavado y desinfección de charolas y manteletas después de cada servicio.
  - o Desinfección de menús antes y después de cada servicio.
  - o Desinfección de saleros y pimenteros antes y después de cada servicio.

- o Se simplifica el montaje de las mesas para lo estrictamente necesario: loza, cristalería y plaqué (sin florero y sin centro de mesa con información).
- o Estas medidas también aplican para el comedor de colaboradores.
- o Las barras de buffet y bares se desinfectan cada 30 minutos.
  
- Desinfección en centros de consumo
  - o Uso de temperatura en máquinas lava loza a 80° C y desinfección por químicos.
  - o Uso de desinfectantes recomendados por la EPA y FDA.
  - o Lavado de manos de todos los colaboradores de sala cada 30 minutos.
  - o Desinfección de los restaurantes antes y después del servicio.
  
- Equipo de protección personal
  - o Caretas o anteojos y cubrebocas para colaboradores de servicio.
  
- Producción de alimentos
  - o Incremento de la producción de platillos al alto vacío con atmósfera controlada.
  
- Atención a Grupos, Eventos y Bodas
  - o Se notifica a todos nuestros clientes los Protocolos de Higiene establecidos por Grupo Xcaret para la atención y servicio de Grupos, Eventos y Bodas.
  - o Todos los proveedores y prestadores de servicio cumplen con los protocolos establecidos para el acceso a nuestras instalaciones.
  - o Se aplican los protocolos de limpieza y desinfección en las instalaciones antes, durante y después del evento.
  - o El acceso a los clientes será de acuerdo al protocolo de acceso a instalaciones.
  - o En caso de que nuestros clientes deseen otorgar souvenirs, estos serán debidamente limpiados y desinfectados antes de su entrega.
  - o Todo el personal de atención porta el equipo de protección personal correspondiente.
  - o Las sesiones de fotografía se podrán llevar a cabo solo en lugares abiertos.
  - o Se mantienen los protocolos específicos de áreas de especialidad que apliquen.



## Actividades opcionales

- Actividades Extraordinarias
  - o Revisión diaria y constante del estado de salud a colaboradores siguiendo las medidas y protocolos de higiene establecidos.
  - o Se reduce la capacidad a un 30% o 40% de acuerdo a la actividad.
  - o Desinfección de equipos y embarcaciones antes y después de cada uso, así como desinfección profunda al término de las operaciones diarias.
- Actividades Extraordinarias abiertas en la fase de apertura
  - o En la primera etapa, solo operamos actividades con mínima interacción entre colaborador y cliente, cuidando protocolos de higiene y distanciamiento físico.
  - o Hemos suspendido la operación de todas las actividades que impliquen una interacción con ejemplares o entre colaboradores y clientes hasta nuevo aviso.
- Operación de actividades: áreas de instrucciones (o briefing)
  - o Limpieza y desinfección profunda y constante en áreas de instrucciones (o briefing).
  - o Señalética para el distanciamiento físico.
  - o Gel desinfectante a base de alcohol 70% disponible para clientes y colaboradores.
  - o Espacios utilizados como estaciones para higiene personal.
- Pertenencias de visitantes
  - o Limpieza y desinfección constante de casilleros.
  - o 1.5 metros de distancia entre casilleros a utilizar.
  - o Control de entrada de visitantes a cada módulo.
  - o Desinfección de llaves y cordones.
  - o Desinfección de bolsas de resguardo antes y después de cada uso.
  - o Nebulización para desinfección de vehículos de traslado para bolsas de resguardo.
- Oficinas y bodegas
  - o Medidas y protocolos de higiene y desinfección para todos los espacios establecidos.
- Consumo interno
  - o Videos e infografías con protocolos de higiene y medidas de prevención.
  - o Desinfección manual de superficies de alta manipulación como el manejo de valores (dinero, tarjetas de crédito, etc.).
  - o Tiempos controlados de acceso entre grupos, parejas y familias.
  - o Limpieza y esterilización de espacios utilizados.



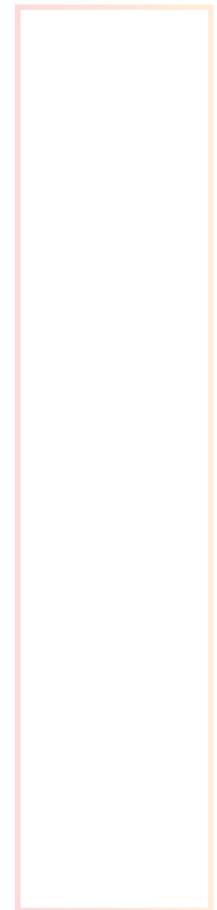


## Fotografía

- Áreas de fotógrafos
  - o Distanciamiento físico, evitando contacto directo con los clientes, lavado frecuente de manos y desinfección con gel.
  - o Desinfección del equipo de trabajo al menos cada hora.
  - o Se evita el contacto directo con clientes al momento de escanear el brazalete.
- Área técnica
  - o Manipulación y mantenimiento de puntos de autofotos de acuerdo a protocolos de higiene y equipo de protección personal establecido.
- Puntos de venta
  - o Desinfección de cajas, barras de atención y equipos al menos cada hora.

## Tiendas

- Desinfección al inicio, durante y al final de la operación considerando:
  - o Pisos, paredes, muebles, anaqueles, etc.
  - o Desinfección constante de equipos de punto de venta (por lo menos cada hora).
  - o Desinfección de barras de atención al visitante y entrega de mercancía por lo menos cada 30 minutos y en cada transacción.
  - o Desinfección de áreas de contacto en neveras y congeladores al menos cada 30 minutos.
  - o Uso del equipo de protección personal autorizado, reforzando con caretas de acrílico a los colaboradores que proporcionen servicio en tiendas que cuenten con alimentos.
  - o Desinfección continua de todos los productos exhibidos, así como ganchos.
- Estaciones de gel desinfectante a base de alcohol al 70% y distanciamiento físico en puntos de venta.
- Se cuenta con cubrebocas lavable, lentes y/o caretas de acrílico y gel desinfectante individual a la venta, para aquellos visitantes que así lo requieran. Los modelos que se ofrecen cuentan con los niveles de seguridad requeridos.
- La interacción con clientes se lleva a cabo con distanciamiento físico.
- Desinfección en bodegas
  - o Todas las bodegas son desinfectadas al inicio y al final de la operación.
  - o Equipos de cómputo, etiquetadoras e impresoras, se desinfectan antes y después de cada uso.
  - o Desinfección diaria de los productos en resguardo.



- Surtido de mercancía
  - o Uso de equipo de protección personal para los colaboradores.
  - o Caretas acrílicas para el manejo de alimentos.
  - o Los colaboradores aplican los protocolos de higiene establecidos.
  - o Los medios de transporte utilizados son limpiados y desinfectados después de cada surtido.
- Atención a proveedores
  - o Citas previamente establecidas.
  - o Toma de temperatura previa al ingreso.
  - o Protocolo de higiene y equipo de protección personal antes, durante y después de las citas.
  - o Distanciamiento físico.
  - o Limpieza y desinfección de espacios antes y después de la reunión.



## Arte y cultura

- Se cuenta con:
  - o Baños, regaderas y vestidores en Gran Tlachco, Foro Abierto, Pueblo Maya y Teatro del Río en Hotel Xcaret México para la correcta higiene de nuestro staff.
  - o Desinfección masiva por nebulización con efecto residual en foros.
  - o Tapetes de desinfección en accesos a foros y camerinos.
  - o Distanciamiento físico adaptado a nuestros espacios en camerinos por parte del staff.
  - o Se aumenta la periodicidad de la limpieza y desinfección de superficies de contacto.
  - o Limpieza y desinfección de herramientas, instrumentos musicales, utilería, equipos de audio y video en general, antes y después de cada turno.
  - o Nebulizaciones de desinfección en los teatros, backstage, pasillos, salones de ensayos Tohoku, áreas comunes, etc. y en otros casos, de manera puntual por el personal.
- Medidas de manipulación, higiene y desinfección de vestuario
  - o Se ha destinado un área específica de recepción y manipulación de vestuario para envío a lavandería o tintorería.
  - o El lavado y tratamiento del mismo se está triplicando en frecuencia a la regularmente aplicada en: lavandería, tintorería y lavado a mano.
  - o El personal porta equipo de protección personal y guantes o uso de gel desinfectante a base de alcohol al 70% continuamente.
  - o Se asigna un área para orear y ventilar el vestuario.
- Desinfección en bodegas, camión de renta y equipo técnico profesional
  - o Todas las bodegas son desinfectadas al inicio y al final de la operación.
  - o Desinfección antes y después de cada uso de todo el equipo.





## 7.2. Hotel Xcaret México

### Acceso al hotel

- Otorgamos un kit de bienvenida con un cubrebocas lavable y reutilizable y gel desinfectante a base de alcohol al 70% a todos nuestros huéspedes.
  - o Si nuestro huésped decidió tomar nuestra transportación desde el aeropuerto, el kit se entrega antes del abordaje, así como los protocolos correspondientes.
  - o Si nuestro huésped decidió llegar en vehículo particular se le otorga el kit de bienvenida en el lobby, así como los protocolos de limpieza y desinfección de calzado y equipaje.
  - o Si la lectura tras la toma de temperatura es igual o superior a 38°C nuestro huésped es atendido por el personal médico de Hotel Xcaret México para su valoración.
- Si nuestros huéspedes desean salir del hotel y hacer uso de su vehículo particular este es desinfectado antes de ser entregado.
- En todo momento nuestros colaboradores mantienen los protocolos de equipo de protección personal e higiene personal.

### Check-in

- Limitamos el intercambio de objetos entre huéspedes y colaboradores, siguiendo el protocolo de desinfección de manos correspondiente.

- El equipamiento (teléfonos, equipos, elementos para escritura, góndolas) y barra de la recepción son desinfectados y limpiados de forma frecuente, cada 30 minutos.
- En la zona de lobby contamos con dispensadores de gel desinfectante a base de alcohol al 70% que permite llevar a cabo la desinfección de manos.
- Aplicamos el protocolo de distanciamiento físico desde la zona del lobby, separando los muebles y limitando la capacidad máxima de la zona a 40 huéspedes.
- Señalética para el distanciamiento y siempre evitando la formación de filas por las familias y niños.
- Limpieza y desinfección de área y objetos antes, durante y después de cada proceso de check-in.
- Solicitamos a nuestros huéspedes su correo electrónico para el envío de recomendaciones en materia de higiene para una mejor experiencia.



## Check-out

- Para su comodidad y cuidado nuestros huéspedes realizan check-out desde su habitación.
- Si el huésped solicita el servicio de botones, puede dejar su equipaje afuera de la habitación a un lado de la pared, el cual es desinfectado antes de su desplazamiento al lobby.

## Ama de llaves

- Se exhorta a todos nuestros huéspedes que nos permitan realizar la limpieza de su habitación de forma diaria y sin excepción.
- Nuestras camaristas realizarán la limpieza de habitación aplicando los protocolos de equipo de protección personal e higiene personal y desinfección de calzado antes de ingresar a cada habitación.
- Así mismo para la limpieza y desinfección de las habitaciones se atienden los siguientes protocolos:
  - o Protocolo de hacer la cama.
  - o Protocolo de ventilación en la habitación.
  - o Protocolo de verificación de habitación, con la utilización de la luz ultravioleta se asegura que no tenga fluidos o señales de contaminación.





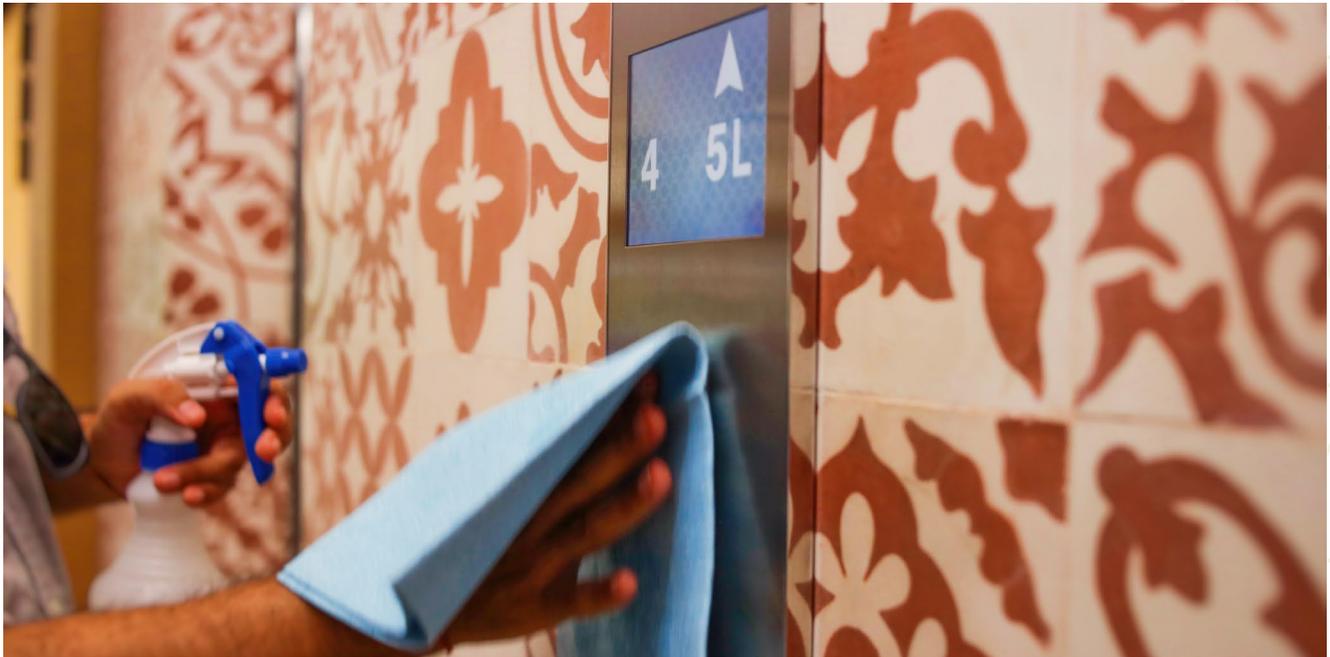
(Utilizando solo desinfectantes certificados por la EPA y recomendados por la FDA)

- Todos los carritos de las camaristas cuentan con un dispensador manual de gel desinfectante a base de alcohol al 70% para uso personal.
- El menú de room service se proporciona de manera digital en la televisión de su habitación.
- Todas nuestras habitaciones se desinfectan haciendo uso de aspersor de forma diaria en estancias cortas y de manera intercalada de días en estancias mayores a cinco días.
- Toda la cristalería y vasos colocados en la habitación son desinfectados.
- Se colocan en la habitación pañuelos antimicrobiales los cuales ayudan a encapsular cualquier bacteria o virus, de igual forma cada habitación cuenta con un dispensador manual de gel desinfectante a base de alcohol al 70%.

## Áreas públicas

- En todos los pasillos del hotel se aplica el protocolo de limpieza y desinfección dos veces al día y el protocolo de desinfección de baños cuatro veces al día.
- Como protocolo de distanciamiento físico, los camastros y muebles de las áreas públicas de nuestro hotel se encuentran a una distancia de 1.5 metros entre ellos.
- Para su comodidad y seguridad en las albercas, el staff entrega las toallas requeridas al huésped.
- Se limita al 50% la capacidad de todas las albercas.
- Cada dos horas, nuestros colaboradores mantienen la concentración de cloro dentro de los niveles recomendados en todas nuestras albercas.





SEGURIDAD

## Elevadores

- Exhortamos a nuestros huéspedes a mantener el protocolo de distanciamiento físico en el servicio de los elevadores habilitándolo solo para dos huéspedes.
- Si un huésped tiene menores con carritos, se reduce a solo una persona y la carriola.

## Cocina

- En cada cocina del hotel, se mantienen los protocolos de limpieza y desinfección de instalaciones, así como los protocolos de higiene personal.
- Todo colaborador que ingrese a las cocinas debe cumplir con la desinfección de calzado a través del tapete desinfectante.
- Para la preparación de cada alimento, se aplican altos protocolos y estándares de limpieza y desinfección.

## Servicio de alimentos

- El servicio de buffet es asistido por colaboradores, manteniendo los estándares de higiene y cambiando los utensilios al menos cada hora.





## Room service

- Para el traslado de alimentos a la habitación, todos los platillos son vitafilados y cubiertos con campana.
- Nuestros meseros que entregan el room service, realizan el protocolo de higiene personal antes de colocar los alimentos en donde indique el huésped.
- Todo condimento solicitado por el huésped es enviado en bolsitas separadas y desinfectadas. Para la recolección de platos sucios, el colaborador realiza toda manipulación con guantes y desinfecta todos los utensilios (vasos, platos, cubiertos, etcétera) antes de recogerlos.

## Restaurantes

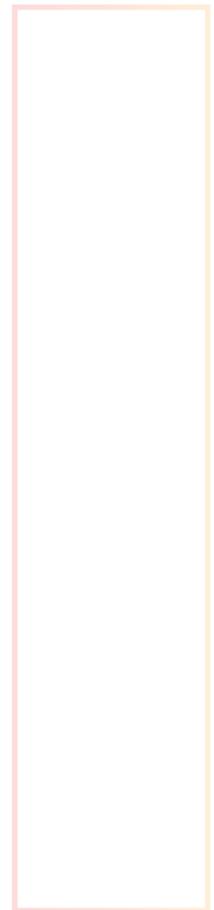
- Para la desinfección de manos, el huésped tiene disponible en la entrada de cada uno de nuestros restaurantes un pedestal con gel desinfectante a base de alcohol al 70%.
- Después de cada servicio se limpian y desinfectan las superficies de mesas y sillas.
- Cada menú físico, antes de entregar al huésped y al cierre del restaurante, es desinfectado.
- Como parte del proceso de montaje de cubiertos y mantelería, nuestros meseros entregan los cubiertos limpios y desinfectados, así como las servilletas limpias, a cada huésped en su mesa.
- No se usan los manteles en mesas por ser una superficie que pueda tener bacterias.
- Se reduce el aforo en restaurantes al 50% y se aumentan las distancias entre mesas.

## Spa

- Como medida de seguridad para nuestros colaboradores y huéspedes, el Spa no prestará servicio durante la primera fase de apertura.

## Servicio de estética

- En todo servicio de estética se implementan los protocolos de limpieza y desinfección de los equipos, así mismo, nuestros colaboradores aplican el protocolo de higiene personal.





## Gimnasio

- Todos los equipos son limpiados y desinfectados cada 30 minutos o después de cada uso, así mismo, al acceso se aplica el protocolo de toma de temperatura y se solicita a nuestros huéspedes realizar el protocolo de lavado de manos.
- Nuestro gimnasio cuenta con una capacidad máxima de 10 huéspedes manteniendo el distanciamiento físico.

## Kids Club

- Como medida de seguridad para nuestros huéspedes y colaboradores, el Kids Club y Teens Club no prestarán servicio durante la primera fase de apertura.

## Lavandería

- La mantelería y blancos son lavados de forma industrial a una temperatura de 65° C durante 10 minutos o a 80° C durante cuatro minutos haciendo uso de productos especiales de lavandería.
- Se realiza el protocolo de limpieza y desinfección de las lavadoras antes de cada uso.
- El lavado y secado de la ropa se realiza de acuerdo con los estándares y procedimientos de rutina de centros de salud.
- Contamos con un protocolo para la recolección, manejo y lavado de ropa con posibilidad de contaminación.
- Se aplican acciones para minimizar las posibilidades de contaminación.
  - o Secado de ropa dentro de las dos horas posteriores al lavado para evitar el crecimiento de hongos y bacterias.
  - o Planchado de ropa a una temperatura entre 105 y 110° C.
  - o Empacado de ropa después del procesamiento para reducir la posibilidad de contaminación durante el almacenamiento, transporte y entrega, almacenando la ropa en un lugar seco y ventilado.

## Grupos, eventos y bodas

### Montaje de mobiliario y mantelería externa

- Se aplican los protocolos de acceso a instalaciones a todos los proveedores y prestadores de servicio que hayan sido contratados de manera directa por el cliente.



- Todo equipo que se requiera ingresar a las instalaciones (estructuras, mantelería, plaqué y cristalería, entre otros) debe ser desinfectado.
- Se realizan los protocolos de limpieza y desinfección de salones una vez a la semana.
- Todo el personal de atención porta el equipo de protección personal correspondiente.
- Se aplican los protocolos de limpieza y desinfección en las instalaciones antes, durante y después del evento.



### 7.3. México Destination Club

- Transportación de prospecto a sala de venta
  - o Los prospectos internos realizan el protocolo desde su llegada al hotel.
  - o Para prospectos externos, la toma de temperatura se realiza a su llegada por personal capacitado de México Destination Club.
- Recepción de invitados
  - o Todos nuestros colaboradores de atención a socios e invitados portan su equipo de protección personal.
  - o Los prospectos invitados al hotel de programas externos son recibidos en el lobby, donde aplican los protocolos de higiene y prevención.
  - o Si la lectura tras la toma de temperatura es igual o superior a 38°C, nuestros invitados son atendidos por personal médico de Hotel Xcaret México.
  - o A cada invitado se le otorga un kit de bienvenida que consta de un gel desinfectante de bolsillo y un cubrebocas lavable y reutilizable.
  - o Se colocan brazaletes designados para invitados externos al hotel siguiendo protocolo de limpieza de brazaletes.
  - o Se limita la capacidad al 50% en la recepción, área de registro y X Lounge, contando con la señalética correspondiente.
  - o Se cuenta con dispensadores de gel desinfectante durante todo el recorrido.
- Carrito de golf
  - o Limpieza y desinfección previa y posterior al abordaje.
  - o Todos los carritos cuentan con equipo de higiene y desinfección: gel desinfectante a base de alcohol al 70%, termómetro para aplicar el protocolo de toma de temperatura, atomizador y papel absorbente para realizar cualquier limpieza en caso de ser necesario.

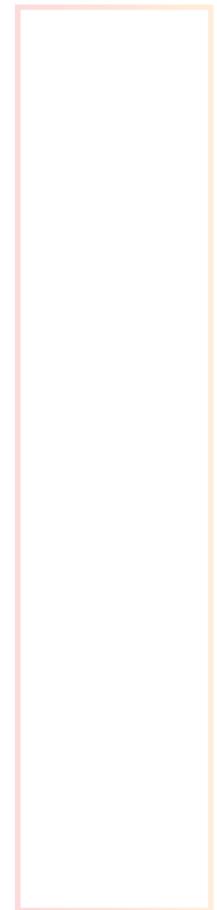


- o Antes de abordar el conductor solicita a nuestros huéspedes o invitados a seguir los protocolos de higiene y desinfección.
- Sala de ventas
  - o Hemos reducido al 50% la capacidad de aforo en sala de ventas, sala de proyección y Kids Club.
  - o La atención a cada pareja es proporcionada por un máximo de dos colaboradores por mesa.
  - o Las mesas se limpian y desinfectan antes y después de cada interacción con huéspedes o invitados.
  - o Todo el material impreso se limpia y desinfecta antes de su entrega.
  - o Cada mesa cuenta con gel desinfectante a base de alcohol al 70%.
- Módulos en aeropuertos, arrendadoras y comercios
  - o Todos los colaboradores de México Destination Club contarán con gel desinfectante para aplicar protocolos después de cada interacción.
  - o Todos los sobres de concentración, papeles de depósito, invitaciones, etcétera, son desinfectados antes de iniciar la manipulación de efectivo para su validación.



## 7.4. Comercial

- Concesiones y puntos de venta propios
  - o Todos nuestros representantes cuentan con equipo de protección personal y aplican los protocolos de higiene personal.
  - o En los puntos de venta, nuestros representantes atienden el protocolo de distanciamiento físico, limitando el aforo de atención a tres personas.
  - o Nuestras oficinas cumplen con el protocolo de limpieza y desinfección de instalaciones.
  - o Se realiza limpieza y desinfección de puntos de venta después de cada atención.
  - o Nuestros representantes informan las medidas de higiene y seguridad que Grupo Xcaret ha establecido para la salvaguarda de su salud y la de todos.
- Módulos de venta
  - o Todos nuestros colaboradores cuentan con el equipo de protección personal y aplican el protocolo de higiene personal.
  - o Se realiza la desinfección de mostrador y equipo de cómputo al término de cada atención al cliente.
  - o Todo material de apoyo visual es desinfectado cada 30 minutos o después de cada uso.
  - o La atención a nuestros clientes se limitará a un asesor por módulo en cada turno.



- Con la finalidad de salvaguardar la salud de nuestros clientes hemos aplicado las siguientes medidas:
  - o Todos nuestros módulos han sido equipados con acrílicos.
  - o Estampa con código QR para información actual.
  - o Uso de código QR para video y folletos versión web.
  - o Se activa el envío de información del parque vía bluetooth o por correo electrónico.
- Encuestadores y analistas de parques
  - o Todos nuestros encuestadores cuentan con equipo de protección y aplican el protocolo de higiene personal.
  - o Hemos equipado a nuestros encuestadores con gel desinfectante de bolsillo para aplicar el protocolo de desinfección de manos antes y después de cada interacción.





M.C. 2011  
Guadalupe





G R U P O  
**xcaret**