

# PROTOCOLOS DE SEGURIDAD E HIGIENE COVID-19

## PILARES



XEGURIDAD  
360° XAFETY



Para Grupo Xcaret es primordial la confianza de nuestros visitantes, huéspedes, socios de México Destination Club y colaboradores. Por ello, hemos creado el modelo Xeguridad 360° que contempla nuestros protocolos de seguridad e higiene. Este modelo fue desarrollado con la asesoría de profesionales especialistas en enfermedades infecciosas para salvaguardar la salud de todos aquellos que nos honran con su visita o estadía.

## Xeguridad 360° se basa en cuatro pilares principales:



# PROCESOS DE SALUD Y PREVENCIÓN: DESINFECCIÓN

- Para asegurar la correcta desinfección de las áreas y basándonos en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se utilizan desinfectantes de alto impacto, con actividad residual de efecto prolongado y biodegradables, acreditados por la U.S. Food and Drug Administration (FDA) y la U.S. Environmental Protection Agency (EPA), para garantizar que todas las áreas y superficies con las que pudieran tener contacto nuestros visitantes, huéspedes, socios de México Destination Club y colaboradores, hayan sido desinfectadas.
- Desinfección masiva aplicada en pasillos, foros y áreas de mayor concentración simultánea diaria de personas (aún con distanciamiento físico), incluidos estacionamientos. Se aplica desinfectante de manera frecuente; desde nebulización de espacios en zonas de acceso y espera, hasta en superficies específicas como manijas, barras de atención y barandales, entre otros.
- Contamos con equipos especializados de uso en laboratorios que ayudan a controlar y garantizar nuestros altos estándares de higiene y, aseguran el efecto prolongado de los procesos de desinfección.
- Todo el equipo necesario para disfrutar de las instalaciones o actividades se entrega debidamente desinfectado y se dispone sobre superficies desinfectadas o módulos de atención para que el visitante lo tome evitando así, siempre el contacto físico.
- Para nuestros huéspedes y clientes en tours, se aplican procesos de desinfección de equipaje, maletas de mano, bolsas y carritos, así como en calzado.
- Se realiza la limpieza y desinfección de habitaciones dos veces al día (limpieza habitual y cortesía nocturna). Además del lavado y secado de blancos de acuerdo con los estándares y procedimientos de rutina en centros de salud.
- Limpieza profunda y desinfección en sanitarios, regaderas y vestidores de todas nuestras unidades de negocio, utilizando productos de grado hospitalario.

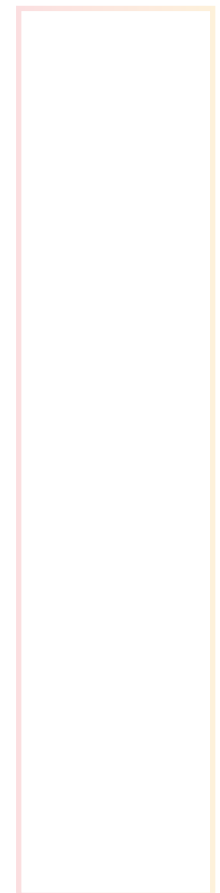




## CAPACIDAD Y AFORO: DISTANCIAMIENTO



- La capacidad de alojamiento se reduce en la primera fase de apertura en todos nuestros parques, tours, centros de consumo y albercas. Es importante considerar que la mayoría de nuestros espacios son abiertos e inmersos en la naturaleza, por lo que se facilita que haya espacio entre personas.
- Distancia física de 1.5 metros en todas las áreas: unidades de transportación, filas de acceso a parques, restaurantes, atracciones, áreas de descanso, entre otros (aplica para visitantes, huéspedes, socios de México Destination Club, colaboradores y toda la cadena de valor).



# MEDIDAS DE CONTROL: ENFOQUE EN PERSONAS

- Desde el primer contacto, se realiza la toma de temperatura con equipos digitales a distancia para todos los visitantes, huéspedes, socios de México Destination Club y colaboradores al ingresar a nuestras unidades de transportación o a nuestras instalaciones.
- La salud e integridad de todos nuestros visitantes es prioridad, por ello se recomienda enfáticamente el uso de cubrebocas en nuestras instalaciones y en todas nuestras experiencias.
- Estaciones de lavado y desinfección de manos debidamente identificadas y distribuidas en puntos estratégicos en todas las instalaciones de nuestras unidades de negocio, así como en la flotilla de transportación.
- A todos nuestros huéspedes de Hotel Xcaret México, se les brinda un kit de sanidad a su llegada, que incluye: gel desinfectante individual, cubrebocas lavable y consejos básicos de prevención de riesgos.
- Para disminuir el contacto físico, hemos implementado para nuestros huéspedes el Checkout Express desde la comodidad de su habitación, con esto a su vez se reduce, en medida de lo posible, el uso de papelería dentro de nuestras instalaciones.
- Las medidas de higiene personal en los colaboradores continúan aplicándose con especial énfasis al supervisar y garantizar el debido lavado de manos, al menos cada hora y, en muchos casos, con mayor frecuencia.
- Se proporciona equipo de protección personal a nuestros colaboradores (caretas, cubrebocas, guantes, calzado cerrado, entre otros) de acuerdo con sus funciones y de uso obligatorio. Así mismo, solicitamos que nuestros proveedores porten su equipo de protección personal requerido al ingresar a nuestras instalaciones.
- Señalización en puntos estratégicos para reforzar la comunicación sobre las medidas básicas (lavado de manos, estornudo de etiqueta, entre otros) en áreas de clientes, colaboradores y proveedores, fortaleciendo las prácticas de higiene recomendadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).



# 4

## PROCESOS DE CALIDAD E HIGIENE: ALIMENTOS Y BEBIDAS

- La seguridad e higiene en alimentos y bebidas es fundamental para brindar el mejor servicio y hacer más felices a nuestros visitantes, huéspedes y socios de México Destination Club, por lo que contamos con las certificaciones FoodCheck y DineCheck de Cristal International Standards, además del Distintivo H, asegurando la inocuidad de estos.
- Para seguir garantizando el manejo óptimo en la recepción de alimentos y bebidas, Grupo Xcaret aplica un estricto protocolo de recepción de mercancía dentro de la zona de desinfección y por tipo de producto. Además, hay un incremento de las medidas de prevención en las zonas de limpieza: lavado, enjuagado, desinfección y secado.
- Por la necesidad de establecer el distanciamiento físico en todos nuestros espacios e instalaciones, se disminuye el aforo en restaurantes respetando 1.5 metros de distancia entre respaldos de las sillas. Se recomiendan mesas no mayores a cuatro comensales, para el caso de grupos y familias de más de cuatro miembros se habilitará el espacio adecuado cumpliendo con los protocolos establecidos.
- Propiciar el deleite de la experiencia culinaria es de gran importancia para Grupo Xcaret, por lo que en nuestros restaurantes con buffet de autoservicio se implementa la modalidad de buffet asistido, atendido detrás de la barra por personal capacitado con medidas necesarias de higiene y distanciamiento físico, además de contar con las caretas de seguridad durante la operación. Así mismo, en los restaurantes con servicio a la carta, se refuerzan las medidas de desinfección en nuestros menús.



XEGURIDAD  
360 SAFETY



GRUPO  
xcaret

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)”.

Xeguridad 360° aplica en todos los protocolos una visión global tomando en consideración a todos nuestros visitantes, huéspedes, socios de México Destination Club, colaboradores y proveedores.

Con la ejecución de Xeguridad 360° 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 en este modelo, incluida la implementación de tecnología con el uso de una App de Operación para garantizar una experiencia memorable y segura. Por ello, la ejecución de estos protocolos de prevención ante el COVID-19, nos permite brindar confianza a todos nuestros visitantes, huéspedes de Hotel Xcaret México, socios de México Destination Club, colaboradores y proveedores.

Nuestros aliados estratégicos son un factor fundamental para comunicar y replicar estos protocolos, así como para activar este nuevo estilo de vida.

Nuestros protocolos se encuentran en línea disponibles para el público en general y serán cumplidos cabalmente en todas nuestras unidades de negocio. Consideramos que es nuestra responsabilidad compartir nuestros protocolos para que sean de dominio público y sirvan de referente en la industria turística, así juntos podemos fortalecer a México.

Grupo Xcaret siempre ha sido sinónimo de seguridad y calidad, por lo que queremos convertirnos en un refugio para todos nuestros visitantes en el que se puedan sentir tan seguros como en casa.

*“Es momento de meditar y reinventarnos. Ya no cuentes los días, haz que los días cuenten”.*

**Arq. Miguel Quintana Pali**

[xcaret.com/es/protocolos-de-sanidad-grupo-xcaret/](https://xcaret.com/es/protocolos-de-sanidad-grupo-xcaret/)