

PLAN DE PREVENCIÓN POST COVID-19



¡Gracias a nuestros
**PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y
BIENESTAR PARA NUESTROS VISITANTES,
ASOCIADOS Y MAMÍFEROS MARINOS,**

Volveremos a ti!





CONFIANZA • HIGIENE
SEGURIDAD
AMOR
BIENESTAR





Hemos recibido la acreditación **Safe Travels** por otorgar la máxima prioridad a los protocolos estandarizados globales de salud e higiene, para que nuestros Huéspedes puedan experimentar un Viaje Seguro. Reunimos todos los requisitos y protocolos sanitarios, de prevención, higiene, seguridad alimentaria y adecuación apropiada de espacios recomendados por la Organización Mundial de la Salud. Este movimiento es respaldado por la Organización Mundial de Turismo de las Naciones Unidas.



Durante 25 años,

The Dolphin Company ha brindado la **Experiencia de su Vida** a más de 10 millones de visitantes alrededor del mundo. A pesar de que siempre hemos mantenido altos estándares de higiene en nuestra operación, la situación actual nos ha llevado a incluir nuevas medidas en nuestros protocolos. Estos protocolos se irán actualizando conforme a los nuevos lineamientos y regulaciones que vayan dictando la OMS y los gobiernos locales.

Todos nuestros Parques y Hábitats de Delfines, cuentan con nuevos lineamientos y nuestros asociados y asociadas se encuentran capacitados para seguirlos.



01. Medidas generales ante COVID-19

A. Medidas preventivas generales en los Parques y Hábitats



1) Pedimos a todos nuestros Huéspedes haber estado saludables por al menos **14 días previos** a su visita.



2) Los Visitantes con reservaciones recibirán información de nuestras **pautas básicas de seguridad e higiene** previo a su visita.



3) Todos los Huéspedes deberán llenar el **cuestionario digital de autodeclaración** de enfermedades respiratorias dentro de las 24 horas previas a su visita. Disponible en el siguiente link: <https://forms.gle/YteeJVehh6KxCcLH9>.



4) Se llevará un **registro de temperatura** de todo el personal y los Visitantes.



5) Asegurar que se realicen los **procedimientos de limpieza** adecuados en todas las áreas de nuestros Parques y Hábitats.



6) Practicar el **distanciamiento social** de 1.5 m.



7) A la entrada y salida de cada Parque y/o Hábitat, así como al abordaje de las embarcaciones, se colocarán **tapetes sanitizantes** para que tanto Huéspedes como asociados se saniticen. En caso de que el Huésped traiga zapatos abiertos, se le desinfectará la suela con spray sanitizante.



8) Se tendrán **dispensadores de gel antibacterial** disponibles en lugares clave para los Huéspedes.



9) Se llevará un adecuado **control de acceso** de Huéspedes para evitar aglomeraciones.



10) Se instalará **señalización** para las buenas medidas de higiene.



11) Si el día de su visita, el Huésped presenta sintomatología respiratoria o temperatura arriba de 37.5°C, se **reagendará su visita** sin ningún cargo adicional.



12) Adicionalmente, se atenderán las **medidas** dictadas por la **legislación** local aplicable a cada parque.



13) Se dispondrán de productos desinfectantes para la descontaminación de mochilas, maletines, artículos personales, etc., al momento de la llegada.

B. Medidas de sanitización de áreas comunes



1) Se **sanitizarán constantemente superficies de alto contacto** como manijas de puertas, barandales, pasamanos y otras superficies.



2) El **área de baños y regaderas** se sanitizará de manera continua y se llevará el registro correspondiente.



3) Los **lockers** de Huéspedes y sus llaves se sanitizarán y se bloqueará el uso de casilleros contiguos.



4) Al final del día con ayuda de **aspersores** se rociará una solución sanitizante.

02. UNA EXPERIENCIA SIEMPRE SEGURA

Transporte



1) Se lavarán diariamente y sanitizarán previo y posterior a cada servicio.



2) El chofer contará con gel antibacterial y portará cubrebocas en todo momento. Todos los Huéspedes deberán abordar la unidad con cubrebocas y usarlo durante todo el traslado.



3) Los Huéspedes deberán mantener el distanciamiento social en el momento de abordar las unidades.



4) La capacidad de las unidades se reducirá de acuerdo a los protocolos de distanciamiento social.



5) Para el caso de embarcaciones se sanitizará con aspersores. La tripulación llevará cubrebocas y habrá dispensadores de gel antibacterial en el barco.

Check in



1) Los asociados(as) portarán cubrebocas y guantes.



2) Se tendrá un punto de revisión en los check in en donde se tomará la temperatura de los Huéspedes y todos deberán portar cubrebocas en esta área (Uso obligatorio a partir de los 2 años). Es opcional para el Huésped usar el cubrebocas en los Parques y Hábitats.



3) Se sanitizarán las superficies de las áreas de registro antes y después de tener contacto con los Huéspedes.



4) Contaremos con dispensadores de gel antibacterial en cada estación de check in.



5) Durante las filas de check in, los huéspedes deberán mantener el distanciamiento social de acuerdo a la señalización marcada en el piso.



6) Únicamente un miembro de la familia realizará el registro y los demás deberán permanecer en el área de espera.

Programas de Interacción con Mamíferos Marinos



1) Durante la Orientación se respetará el distanciamiento social.



2) Para la firma de listados y hojas de liberación de responsabilidad, un solo miembro de la familia anotará a todo su grupo. Se proporcionarán bolígrafos debidamente sanitizados.



3) Se proporcionará gel antibacterial a los Huéspedes antes de entrar al agua.



4) El especialista en Mamíferos Marinos:

- Usará una careta plástica durante el Programa.
- Evitará el contacto físico con los Huéspedes.



5) Se suspenden temporalmente los comportamientos que impliquen contacto con el rostro del Huésped.



6) El número de participantes en cualquier programa interactivo será máximo de 6 personas (Sólo en caso de ser familia podrá ser hasta 8).

Seguridad y Salvamento



1) Los guardavidas actuarán únicamente en caso que sea necesario.



2) En caso de tener que brindar primeros auxilios a un Huésped, el paramédico portará lentes protectores, guantes y tapabocas en todo momento.



3) Después de cada programa, se sanitizarán los chalecos salvavidas.



4) El Salvavidas regulará el flujo de gente en las albercas. Se le pedirá al Huésped respetar en todo momento el distanciamiento social.



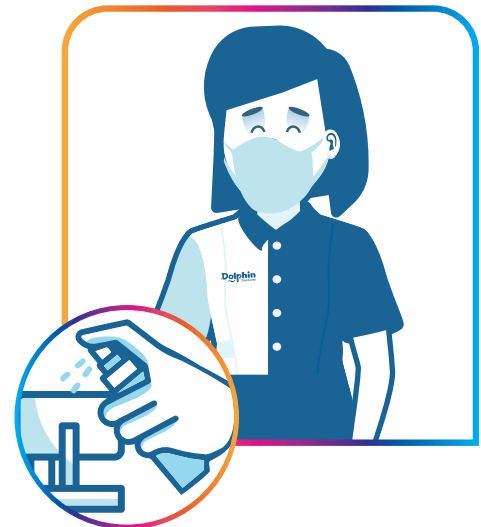
5) En parques acuáticos a la entrada de los toboganes o atracciones acuáticas habrán dispensadores de gel antibacterial y para la fila de nuestros toboganes se colocarán puntos para que el Huésped respete el distanciamiento social.

Boutique

1) El personal de cajas portará cubrebocas y guantes durante el cobro.

2) El teclado y terminales TPV's estarán envueltos en vita film para facilitar su sanitización. El Huésped es quien colocará su tarjeta en la terminal.

3) Se sanitizará constantemente la superficie de los mostradores.



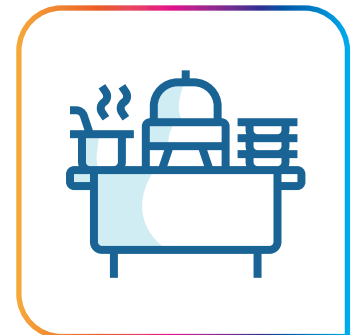
Fotografía

- 1) Nuestro personal guardará la sana distancia en todo momento con los Huéspedes y utilizará cubrebocas.
- 2) Las estaciones de fotografía disponibles estarán señalizadas con la finalidad de respetar el distanciamiento requerido.
- 3) Las estaciones de fotografía, así como las terminales bancarias del área, se limpiarán y sanitizarán después de cada uso.
- 4) En caso de entregar fotos impresas, el fotógrafo se sanitizará las manos y ofrecerá gel antibacterial al Huésped después de que haya recibido sus fotografías.



Restaurantes, patios de comidas y cafeterías

- 1) Uso obligatorio de cubrebocas para todo el personal de restaurantes y cafeterías.
- 2) Stewards, cajeros y el personal que retira plaqué y vasos de las mesas, utilizará guantes.
- 3) Se sanitizarán mesas y sillas cada vez que se desocupen. Las barras de buffet, barras de cajas y otras áreas comunes se sanitizarán cada 15 minutos.
- 4) Se reducirá la capacidad de aforo en pisos de servicio al 50%, con la finalidad de mantener la distancia adecuada.
- 5) Se marcará la sana distancia en filas para cajas y barras de buffet.



- 6) Un cocinero servirá los alimentos según el Huésped lo requiera para que éste no tenga contacto con el alimento en la barra de buffet.
- 7) Las barras de buffet estarán protegidas por acrílicos.
- 8) En caso de contar con menús, se limpiarán y desinfectarán después de ser usados.

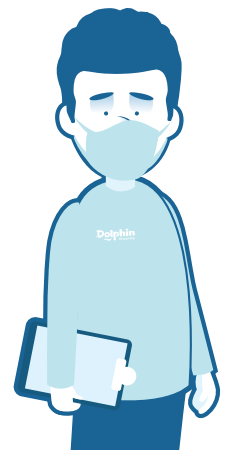
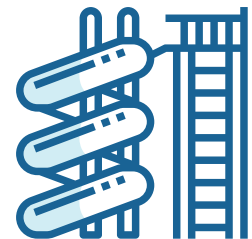
Estadios de espectáculos

- 1) Se abrirán los estadios con anticipación para evitar filas y respetar la sana distancia.
- 2) Se reducirá el aforo de los estadios y se marcarán los espacios a utilizar para conservar la sana distancia.



Actividades Recreativas

- 1) Los operadores de actividades recreativas (tiroleras, actividades extremas, snorkel, juegos de atracciones, toboganes, atracciones acuáticas, etc.) usarán cubrebocas y guantes de cuero (en donde aplique).
- 2) Se reducirá la capacidad en los juegos de atracciones para conservar un distanciamiento social.
- 3) Después de cada ciclo se sanitizarán cubículos, cascos, arneses, etc. con aspersión de una solución sanitizante.
- 4) En el caso de llantas y otros artículos usados en toboganes, se rociarán con una solución sanitizante antes de cada uso.
- 5) Equipos como son: chalecos salvavidas, máscara y aletas, se reutiliza solo después de su limpieza, desinfección y secado total.





Esta mejora a nuestros protocolos, mantendrá a nuestros Huéspedes seguros y confiados, para que puedan disfrutar al máximo su experiencia con nosotros.

Nuestros visitantes y nuestros asociados son el valor más importante para nosotros.

¡Nuestros Delfines te extrañaron y sabemos que tú también extrañaste nuestros abrazos!

¡LA FAMILIA **THE DOLPHIN COMPANY** ESTÁ LISTA PARA RECIBIRTE!







TheDolphinCo.com

 [thedolphinco](https://www.instagram.com/thedolphinco)  [TheDolphinCo](https://www.facebook.com/TheDolphinCo)  [TheDolphinCo_](https://twitter.com/TheDolphinCo)

Oficinas Corporativas:

Banco Chinchorro, Lote 8, Mz. 1, Sm. 13
Cancún, Quintana Roo, México.
+52 (998) 881-7400