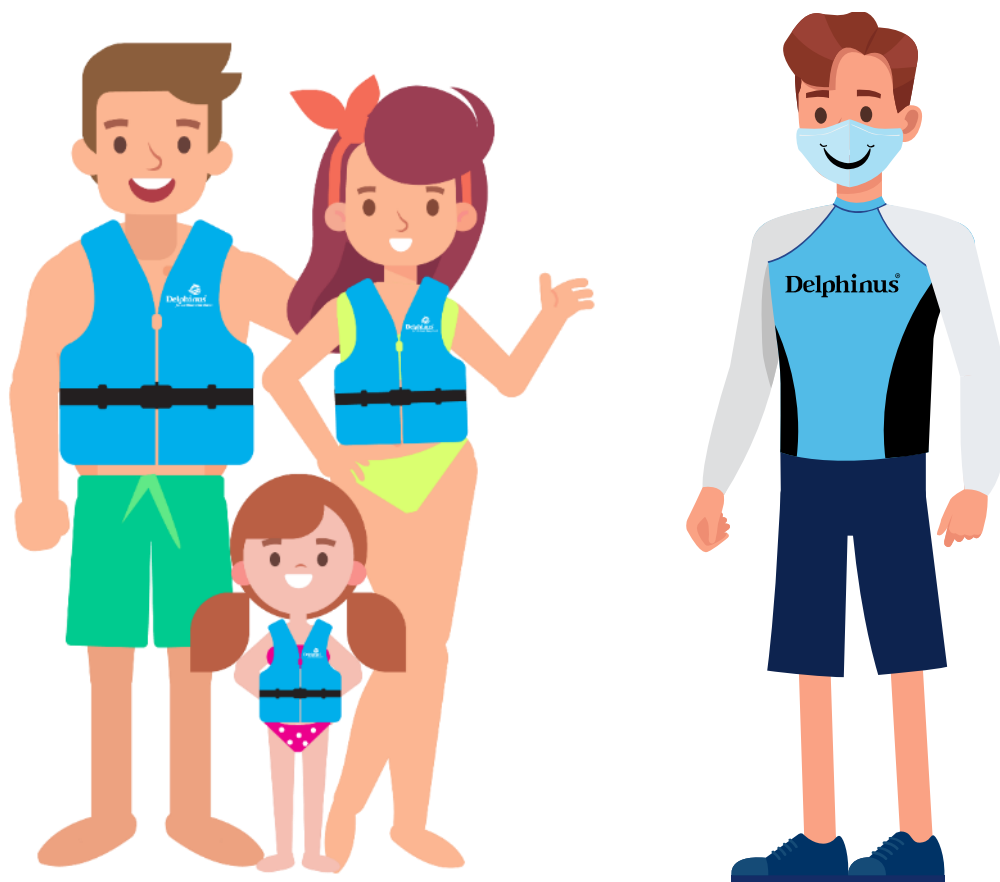


**Protocolo general y lineamientos de seguridad sanitaria, higiene y control del COVID-19**



***“La seguridad, salud y el bienestar de nuestros visitantes, colaboradores y delfines es nuestra prioridad”***

Medidas sanitarias COVID-19  
Documento Vivo - Mayo 2020



# Delphinus<sup>®</sup>

por un brillante planeta azul

## Protocolo general y lineamientos de seguridad sanitaria, higiene y control del COVID-19

### Índice

#### Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas

1



Colaboradores  
Pag: 4 a 12

5



Equipos Operativos  
Pag: 35 a 38

2



Transportación  
Pag: 13 a 17

6



Tiendas  
Pag: 39 a 43

3



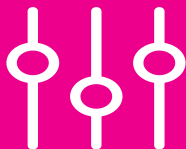
Instalaciones  
Pag: 18 a 23

7



Hábitats Delfines  
Pag: 44 a 49

4



Sana Distancia  
Pag: 24 a 34

8



Visitantes  
Pag: 50 a 61



Referencias  
Pag: 63

## Protocolo general y lineamientos de seguridad sanitaria, higiene y control del COVID-19

### Introducción

El bienestar y la seguridad de nuestros delfines, clientes y colaboradores son nuestra máxima prioridad. Fortalecemos las prácticas de seguridad sanitaria y las medidas de higiene tanto en nuestros colaboradores, como en nuestras instalaciones y transportes, para así evitar la propagación del coronavirus COVID-19 en nuestros visitantes y colaboradores.

Este protocolo se basa en los lineamientos, consideraciones y recomendaciones de las siguientes organizaciones y asociaciones nacionales e internacionales:

**WHO**, World Health Organization;

**CDC**, Centers for Disease Control and Prevention;

**IAPPA**, The Global Association for the Attractions Industry;

**ZAHP**, The Zoo and Aquarium All Hazards Preparedness, Response and Recovery;

**OIE**, World Organization of Animal Health;

**US EPA**, United States Environmental Protection Agency;

**SESA**, Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo;

**SEDETUR**, Secretaria de Turismo de Quintana Roo;

**SENASICA**, Dirección Nacional de Salud Animal del Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria

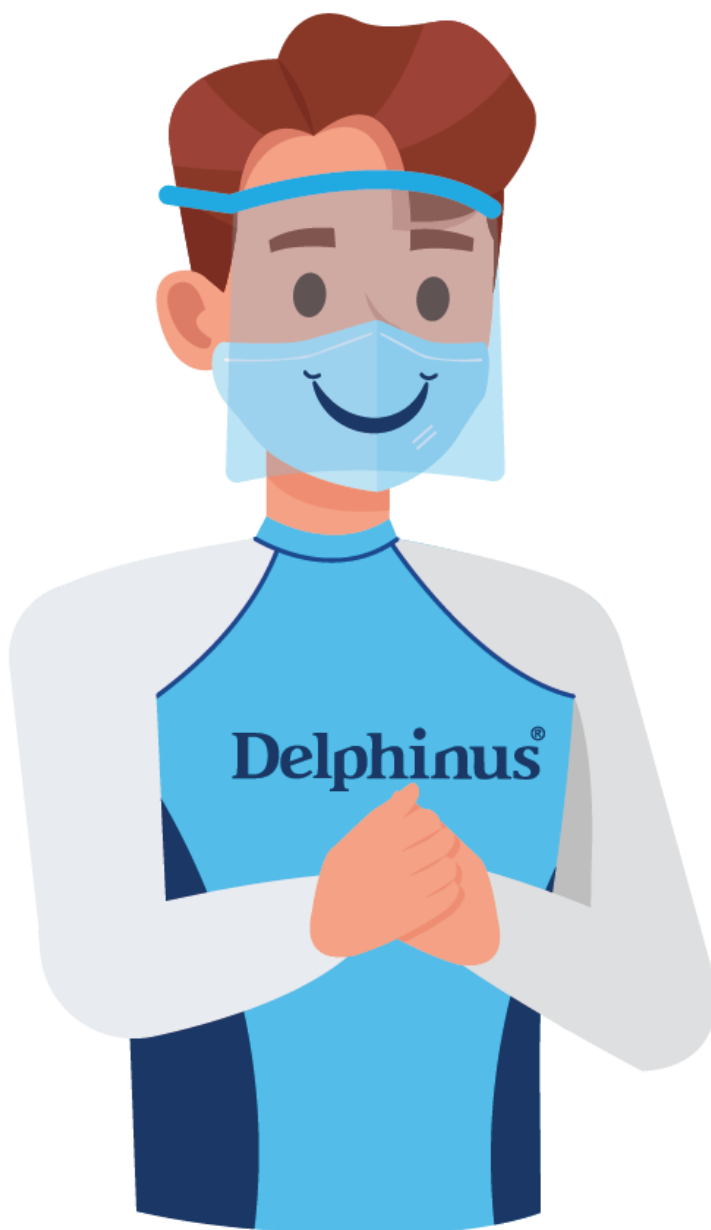


**Delphinus**<sup>®</sup>

*por un brillante planeta azul*

**Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas**

**para colaboradores**



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para colaboradores

- Se tomará la temperatura (a la sombra) de todos los colaboradores al llegar a sus centros de trabajo, manteniendo en todo momento la sana distancia física establecida de 1.5 metros.
- Toda lectura de 38°C o superior debe ser considerada como sospechosa de enfermedad.
- En caso de una lectura positiva, se deberá repetir la lectura. Si el segundo resultado fuera positivo en un colaborador, se le solicitará que se retire del área de trabajo y visite su centro de salud correspondiente.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para colaboradores

- Se estará vigilando diariamente el estado de salud de nuestros colaboradores en los hábitats y en caso de detectar algún síntoma de enfermedad respiratoria compatible con COVID-19 según la OMS (fiebre mayor a 38°C, dolor de cabeza, ardor de garganta, escurrimiento nasal, tos, dificultad para respirar, dolor o sensación de presión en el pecho, confusión, incapacidad para estar alerta y cambio de color en mucosas), se les pedirá que se retiren del área, regresen a su casa y de ser necesario acudan a su centro de salud correspondiente.
- Si alguno de nuestros colaboradores reporta que presenta padecimientos respiratorios, fiebre mayor a 38°C, dolor de cabeza, ardor de garganta, escurrimiento nasal, tos, dificultad para respirar, dolor o sensación de presión en el pecho, confusión, incapacidad para estar alerta y cambio de color en mucosas, se les solicitará que no se presente a su centro de trabajo y acuda a su centro de salud correspondiente.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para colaboradores

- Todos los colaboradores usarán como Equipo de Protección Personal (EPP) tapaboca tricapa.
- El uso de tapabocas (que cubren la nariz y la boca) proporciona un nivel adicional de seguridad para los visitantes y colaboradores. Se capacitará a los colaboradores sobre el uso adecuado de los tapabocas sin dejar espacios en los lados, parte superior e inferior de la zona de nariz y boca.





## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para colaboradores

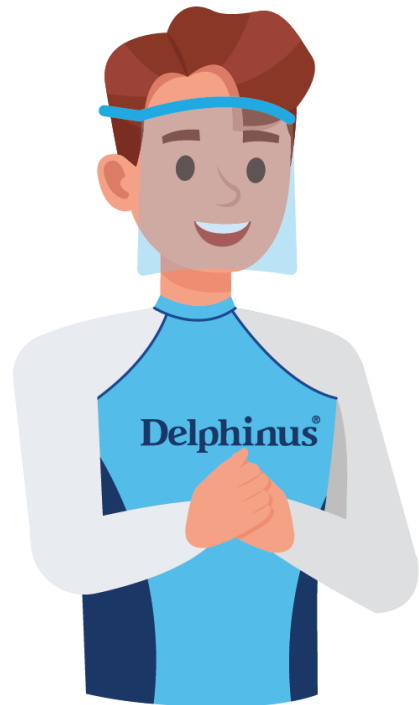
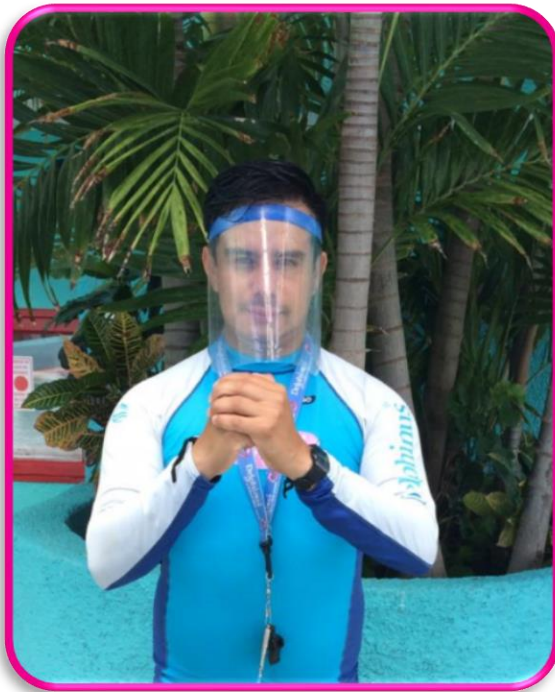
- Los colaboradores que tengan contacto con los visitantes, además del uso de tapaboca tricapa, estarán usando careta de protección facial o goggles de seguridad.





## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para colaboradores

- Los Especialistas en Cuidado Animal (ECAs) utilizarán la careta de protección facial.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para colaboradores

- Se mantendrá la sana distancia física de 1.5 metros entre los colaboradores y visitantes. Recordando que siempre que se encuentre uno cerca de los visitantes se debe usar el equipo de protección personal (EPP).



- Se evitará el saludo de mano de nuestros colaboradores a visitantes, fomentando el saludo oficial de DELPHINUS.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para colaboradores

- Nuestros colaboradores al toser o estornudar, deben cubrirse la nariz y boca con un pañuelo desechable o con el ángulo interno del brazo.
- Nuestros colaboradores tienen la responsabilidad de lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón por 20 segundos o bien desinfectárselas utilizando gel con base de alcohol al 70%. Es obligatorio hacerlo después de cualquiera de las siguientes actividades: usar el baño, estornudar, limpiar, barrer, trapear, antes de comer y antes o después de comenzar un turno.
- Nuestros colaboradores evitarán tocarse la cara, la nariz, la boca y los ojos con las manos sucias.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para colaboradores

- Se implementarán claves en el protocolo de comunicación interna en radio para temas de COVID-19, tales como visitante sospechoso, violación a las medidas de sana distancia, requerimientos de limpieza inmediata, suministro de productos higiénicos y desinfectantes, etc.
- En caso de detectar algún visitante con síntomas de enfermedades respiratorias se le invitará a que regrese a su hotel y sea evaluado por un médico.



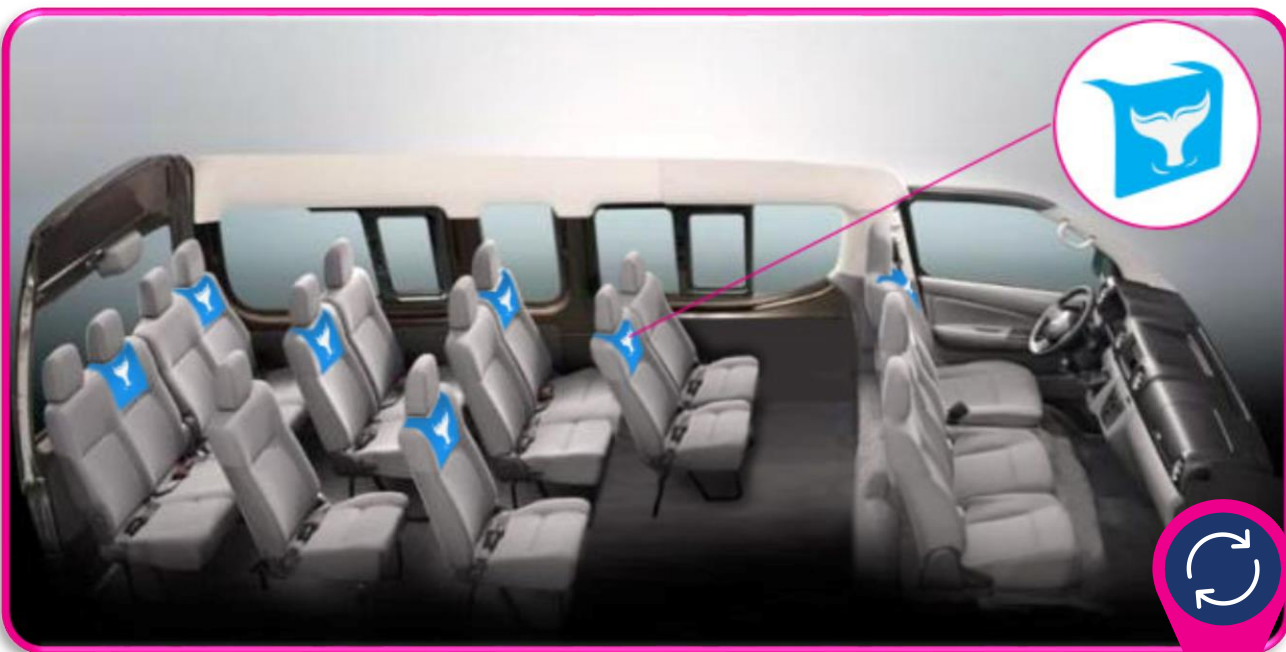


**Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas  
en transportación**



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en transportación

- Las camionetas de transporte de visitantes llevarán como máximo el 50% de su capacidad de pasajeros para promover la sana distancia entre ellos durante todo el trayecto y no se usará el asiento del copiloto.
- Históricamente el promedio de ocupación de las camionetas es de 4 personas por traslado.
- Se programará que las camionetas de transporte lleguen en forma escalonada a los hábitats para evitar aglomeración de visitantes en la zona de registro y taquillas.





## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en transportación

- Las camionetas de transporte cuentan con dispensadores de alcohol-gel al 70% para poder desinfectar las manos de sus ocupantes.
- Las camionetas son limpiadas y desinfectadas en las superficies de mayor contacto después de cada servicio, por ejemplo, en las agarraderas, tapetes y ventanas, utilizando productos desinfectantes aprobados por la US EPA, entre ellos cloro y cuaternarios de amonio.
- Las camionetas en su totalidad son limpiadas, desinfectadas y reciben una nebulización sanitizante diariamente.



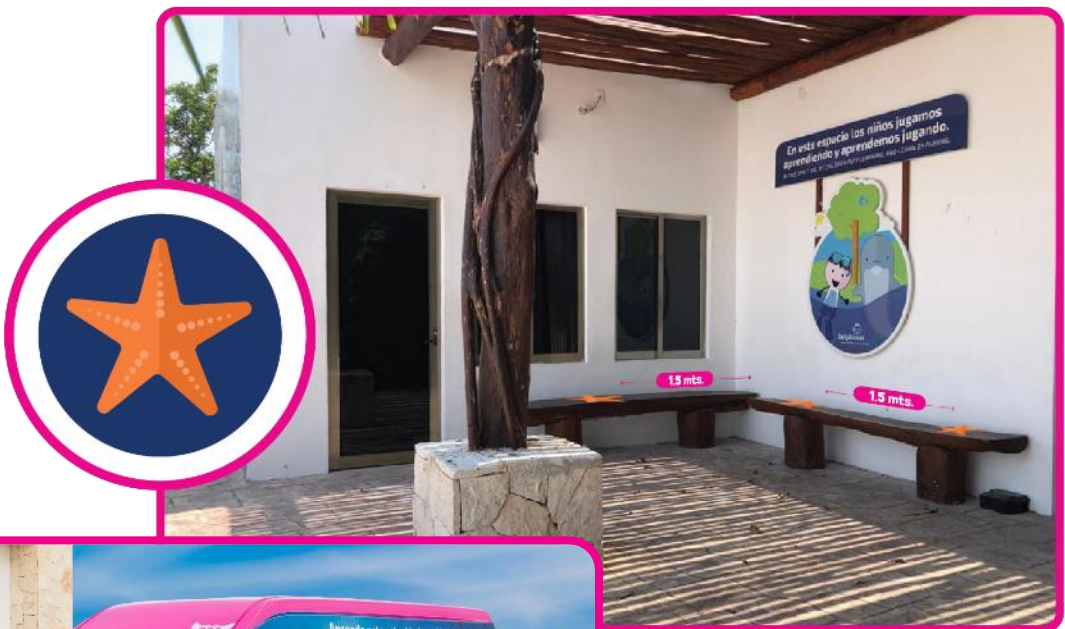
## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en transportación

- Las camionetas de transporte contarán con un acrílico divisor entre el área del conductor y los pasajeros que servirá como protección adicional.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en transportación

- Las zonas de espera de las camionetas estarán marcadas para que los visitantes guarden su sana distancia física de 1.5 metros en lo que abordan su unidad.







# Delphinus<sup>®</sup>

por un brillante planeta azul

## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en instalaciones



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en instalaciones

• Se incrementarán las medidas y frecuencias de higiene, limpieza y desinfección en los diferentes equipos de operación, así como las áreas, instalaciones y superficies de mayor contacto tanto en áreas públicas, operativas y de soporte:

Perillas, llaves, manijas, pasamanos, barandales, bancas, teléfonos, computadoras, sillas, baños, lavamanos, dispensadores de jabón, dispensadores de soluciones desinfectantes, cambiadores de bebe, dispensadores de toallas, secadoras de manos, agarraderas de refrigeradores, mostradores, apagadores de luz, sillas de ruedas, acrílicos de exhibiciones de peceras, penny machines, casilleros, etc.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en instalaciones

- Se limpiarán y desinfectarán frecuentemente todas las áreas de contacto.

### TAQUILLAS

Mostradores,  
plumas, teléfono,  
acrílicos,  
computadoras,  
material  
promocional, etc.



### ATENCIÓN A VISITANTES

Mostradores,  
tablas, plumas,  
material  
promocional,  
etc.





## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en instalaciones

- Se limpiarán y desinfectarán frecuentemente todos las áreas de contacto.

### BAÑOS Y REGADERAS

Manijas, lavamanos, dispensadores de jabón, cambiadores de bebé, secador de manos, etc.



### TIENDAS

Exhibidores, repisas, letreros, agarraderas de refrigeradores, dispensadores de alcohol-gel, etc.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en instalaciones

- Se limpiarán y desinfectarán después de su uso.

### CASILLEROS



### SALAS DE ORIENTACIÓN



### SALA DE FOTO Y VIDEO



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en instalaciones

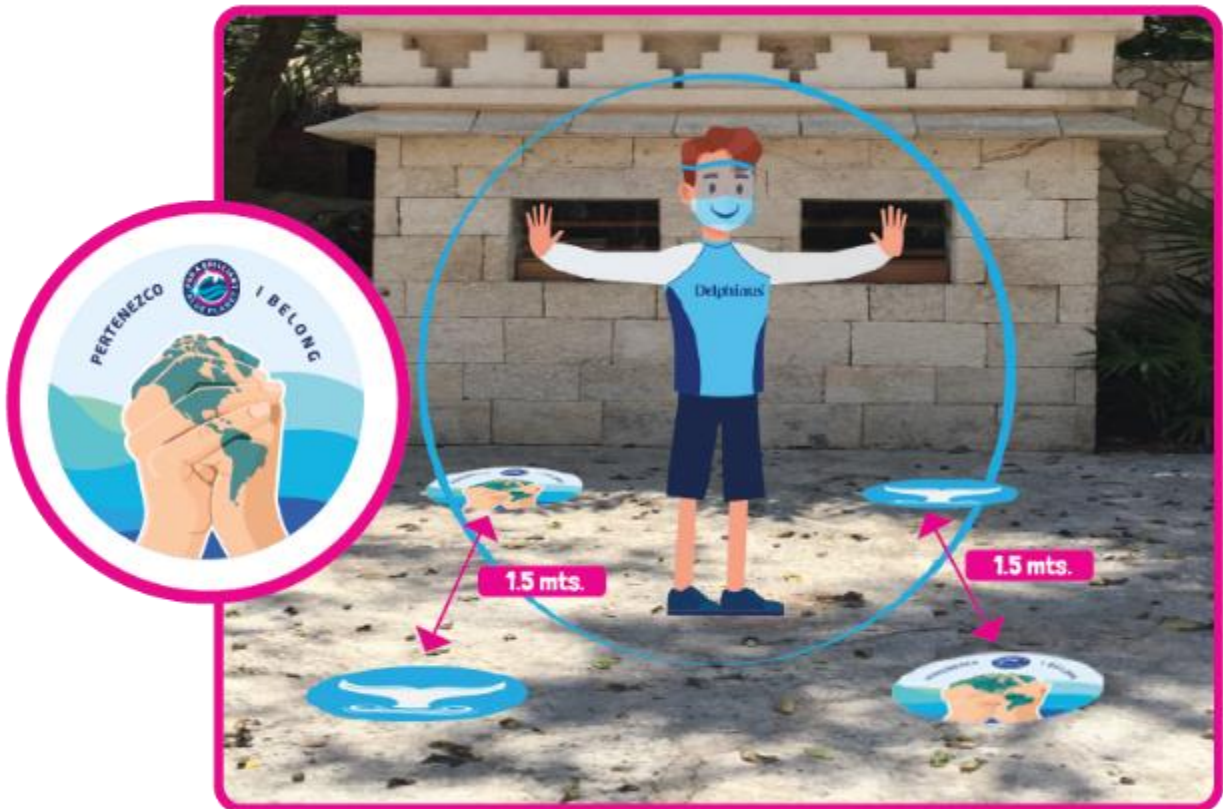
- Las instalaciones, las áreas y objetos de contacto se limpiarán y desinfectarán regularmente con productos aprobados por la US EPA, entre ellos alcohol, cloro y cuaternarios de amonio.
- Las acciones de limpieza y desinfección deben de ser visible para los visitantes, para que se sientan seguros al participar, o en su caso se les debe de informar que acaban de ser limpiados los diferentes equipos que usarán.
- Se instalarán dispensadores de alcohol-gel al 70%, en áreas estratégicas del hábitat y se verificará de forma constante que cuenten con producto.
- Se verificará que los dispensadores de jabón en las diferentes áreas de lavado de manos siempre cuenten con el suficiente producto.





Prácticas de seguridad sanitaria en base a la  
sana distancia física

en instalaciones



## Prácticas de seguridad sanitaria en base a la sana distancia física

### en instalaciones

Para limitar el contacto físico cara-cara entre colaborador-colaborador, colaborador-visitante y visitante-visitante, manteniendo la sana distancia física en el hábitat se tomarán las siguientes medidas:

- Todos los miembros de una misma familia podrán permanecer juntos durante su experiencia en nuestras instalaciones.
- Se programará que las camionetas de transporte lleguen en forma escalonada para evitar aglomeración de visitantes en la zona de registro y taquillas.



## Prácticas de seguridad sanitaria en base a la sana distancia física

### en instalaciones

**TAQUILLAS Y CAJAS;** Para mantener la sana distancia se establecerán marcas claras en el piso (1.5 metros de distancia) en la zona de las taquillas y cajas para atender a los visitantes en forma escalonada. Todas las marcas deberán ser claras y auto-explicativas, para que los visitantes entiendan que es lo que se espera que ellos hagan para mantener su sana distancia.

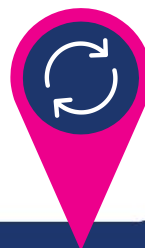




## Prácticas de seguridad sanitaria en base a la sana distancia física

### en instalaciones

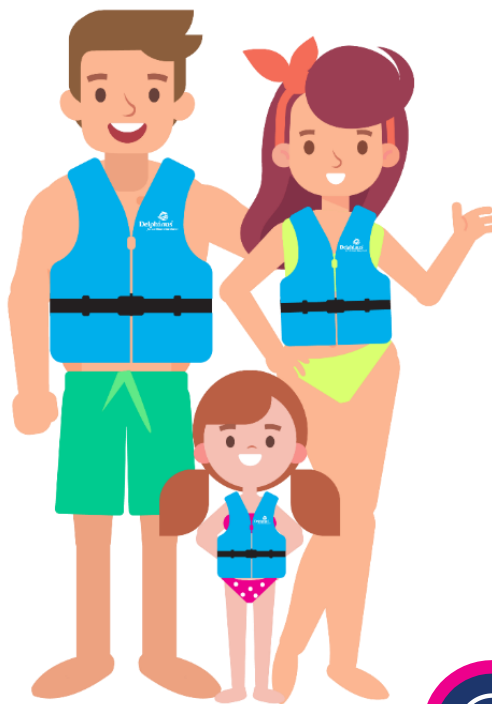
**ATENCIÓN A VISITANTES;** Para mantener la sana distancia se establecerán marcas claras en el piso (1.5 metros de distancia) en el área de Atención a Visitantes para darles el servicio que requieren los visitantes en forma escalonada. Todas las marcas deberán ser claras y auto-explicativas, para que los visitantes entiendan que es lo que se espera que ellos hagan para mantener su sana distancia.



## Prácticas de seguridad sanitaria en base a la sana distancia física

### en instalaciones

**REGADERAS Y BAÑOS;** Se controlará el acceso de visitantes en la zona de regaderas y baños, manteniendo un número reducido en dichas áreas. Se establecerán marcas claras en el piso (1.5 mts. de distancia) en la zona de regaderas para que los visitantes mantengan su distancia. Todas las marcas deberán ser claras y auto-explicativas, para que los visitantes entiendan que es lo que se espera que ellos hagan para mantener su sana distancia.



## Prácticas de seguridad sanitaria en base a la sana distancia física

### en instalaciones

**CASILLEROS;** Se seleccionarán e identificarán solo un cierto número de casilleros para ser usados y se promoverá en ellos la sana distancia.





## Prácticas de seguridad sanitaria en base a la sana distancia física

### en instalaciones

**ÁREA DE ORIENTACIÓN;** Se establecerán lugares específicos marcados de donde sentarse en el área de orientación, ya sea en las bancas o en las sillas, con el objeto de mantener la sana distancia de 1.5 metros.



## Prácticas de seguridad sanitaria en base a la sana distancia física

### en instalaciones

**INTERACCIONES CON DELFINES;** Se hará una distribución de grupos pequeños, privados o de familiares en la interacción con delfines.

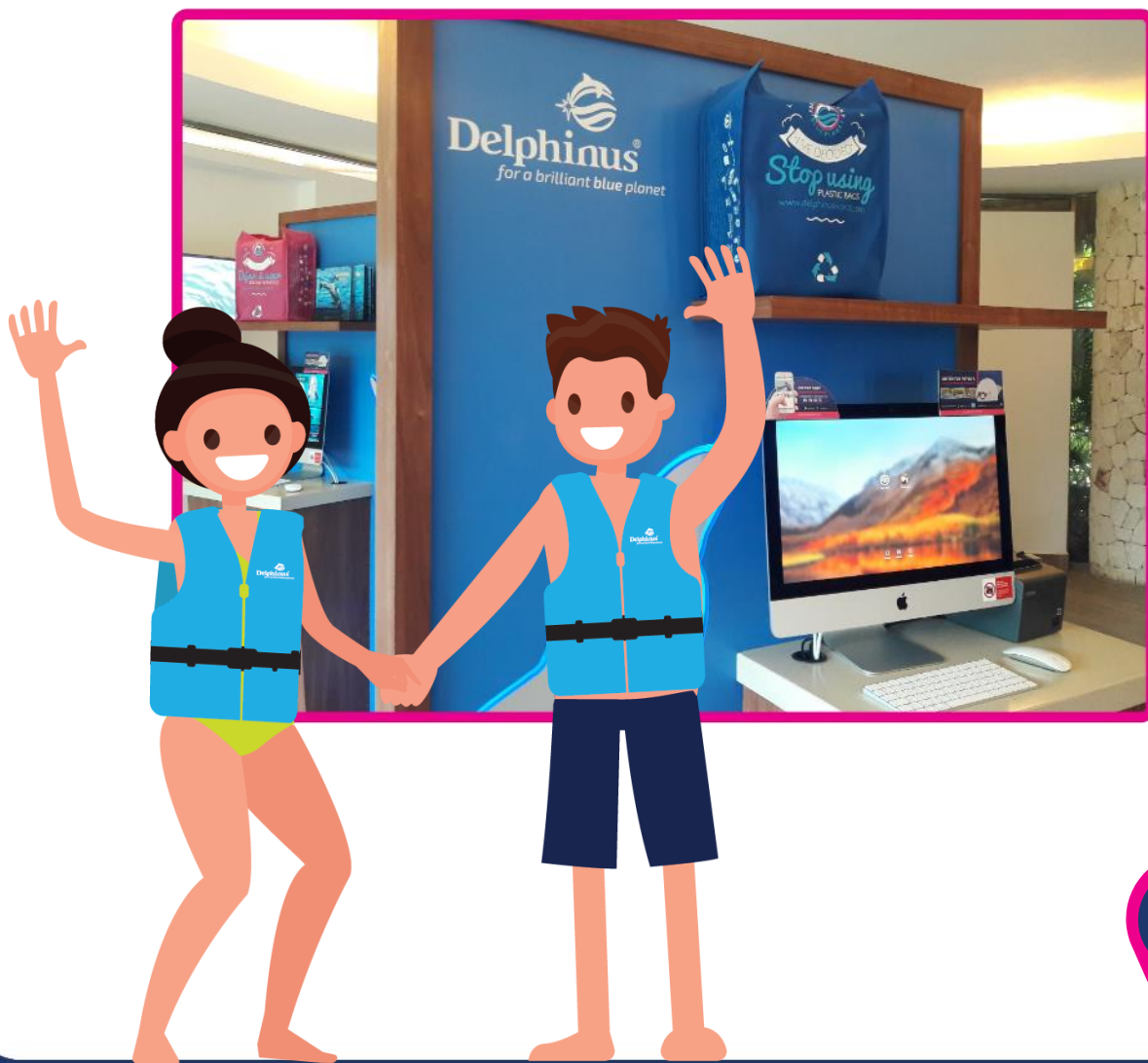
Nuestros programas interactivos estarán diseñados para miembros de la misma familia y otros que viajen juntos y que no necesitan mantener sana distancia entre ellos o bien para grupos pequeños y/o privados. Esto nos permitirá ofrecer los servicios personalizados y a la vez mantener la sana distancia física entre los participantes de 1.5 metros.



**Prácticas de seguridad sanitaria en base a la sana distancia física**

**en instalaciones**

**SALAS DE FOTOGRAFÍA Y VIDEO;** Se separarán las computadoras en las salas de venta de fotografía y video para evitar que los visitantes estén cerca unos de otros.





## Prácticas de seguridad sanitaria en base a la sana distancia física

### en instalaciones

**TIENDAS;** Para mantener la sana distancia se establecerán marcas claras en el piso (1.5 metros de distancia) en las tiendas para atender a los visitantes en forma escalonada. Se controlará la entrada y el flujo de visitantes en las mismas.



**Prácticas de seguridad sanitaria en base a la sana distancia física**

**en instalaciones**

**ZONA DE ESPERA DE TRANSPORTE;** Las zonas de espera de las camionetas estarán marcadas para que los visitantes guarden su sana distancia física de 1.5 metros en lo que abordan su unidad.







# Delphinus®

por un brillante planeta azul

## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en equipos operativos



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en equipos operativos

Se incrementarán las medidas y frecuencias de higiene, limpieza y desinfección en los diferentes equipos utilizados en la operación diaria con productos aprobados por la US EPA:

### CHALECOS

Limpieza y desinfección después de cada programa interactivo.



Se tendrá también una menor cantidad para evitar que se llegarán a contaminar unos con otros.





## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en equipos operativos

Se incrementarán las medidas y frecuencias de higiene, limpieza y desinfección en los diferentes equipos utilizados en la operación diaria con productos aprobados por la US EPA:

### CASCOS DE TREK

Limpieza y desinfección después de cada inmersión.



### TOALLAS

Limpieza, lavado y desinfección después de cada programa interactivo.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en equipos operativos

Se incrementarán las medidas y frecuencias de higiene, limpieza y desinfección en los diferentes equipos utilizados en la operación diaria con productos aprobados por la US EPA:

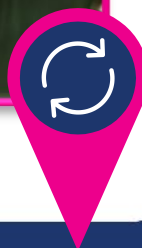
### **PANTALLAS, MOUSE, TECLADOS EN SALAS DE FOTO Y VIDEO**

Limpieza y  
desinfección después  
de cada programa  
interactivo.



### **TERMINALES PUNTO DE VENTA**

Limpieza y  
desinfección  
después de cada  
operación.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en tiendas



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en tiendas



- En las tiendas se tendrán para venta productos para desinfectar las manos, así como cubre bocas.

- Todo colaborador o visitante que entre a la tienda deberá haberse lavado previamente las manos con agua y jabón o bien usado algún producto desinfectante como alcohol-gel al 70%. Existirán dispensadores de producto desinfectante a la entrada de las tiendas.

- Las tiendas se nebulizaran una vez al día con productos sanitizantes.







# Delphinus<sup>®</sup>

por un brillante planeta azul

## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en tiendas

- En las tiendas se promoverá con infografías, que los visitantes solamente toquen lo que desean comprar. No habrá devoluciones.



**POR HIGIENE  
FAVOR DE SOLO TOCAR EL ARTÍCULO  
QUE COMPRARÁ.  
NO HABRÁ DEVOLUCIONES.**

## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en tiendas

- Nuestros exhibidores tendrán una menor cantidad de producto para evitar que se pudiera contaminar un producto con otro al ser tocado por los visitantes.



- Serán los visitantes quienes pongan sus productos una vez escaneados y pagados en sus bolsas, evitando con ello contacto por parte de los colaboradores.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en tiendas

- Cuando las transacciones sean con efectivo, los colaboradores deberán lavarse o desinfectarse las manos de forma frecuente.
- Las Terminales Punto de Venta (TPV) deben permitir que los visitantes inserten o deslicen ellos mismos sus tarjetas, evitando con ello que los colaboradores toquen las tarjetas.
- Se tendrán productos desinfectantes cerca de las Terminales Punto de Venta.
- Se instalarán dispensadores de alcohol-gel al 70% en áreas estratégicas de la tienda y se verificará de forma constante que cuenten con producto.





**Delphinus**<sup>®</sup>

*por un brillante planeta azul*

**Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas**

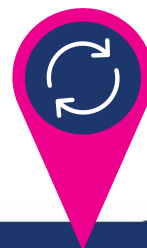
**en hábitats de delfines**





## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en hábitats de delfines

- Todos nuestros delfines conviven con un estricto programa de bienestar animal que incluye entre otros un plan de medicina veterinaria preventiva que garantiza la salud de los mismos.
- Se instalarán tapetes sanitarios de desinfección a la entrada o salida de los muelles de los hábitats de los delfines con soluciones a base de cuaternarios de amonio. Toda persona que entre a los muelles deberá pasar por los tapetes sanitarios.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en hábitats de delfines

Los Especialistas en Cuidado Animal (ECAs):

- Se darán un regaderazo al llegar al hábitat, antes de iniciar sus actividades.
- Se lavarán frecuentemente las manos con agua y jabón, evitarán tocarse ojos, nariz y boca con las manos sucias.
- Deben lavarse las manos antes de preparar las dietas de los delfines.

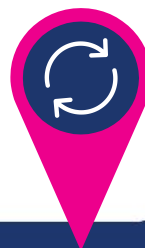


## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en hábitats de delfines

- No pueden haber más de 3 Especialistas en Cuidado Animal (ECAs) en las áreas de preparación de pescado.



- Los Especialistas en Cuidado Animal (ECAs) lavaran su calzado antes de iniciar su día de trabajo. Este calzado solamente puede usarse en el hábitat y no para trasladarse a su centro de trabajo.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en hábitats de delfines

- Los Especialistas en Cuidado Animal (ECAs) deben mantenerse separados, guardando su sana distancia, de por lo menos 1.5 metros en todo momento durante el día, esto incluye las áreas de trabajo en las zonas de reportes.



- Los Especialistas en Cuidado Animal (ECAs) utilizarán caretas de protección facial durante todo el día, como complemento a guardar la sana distancia. Se prefiere la careta de protección facial en lugar del tapabocas por el uso del silbato. Las caretas de protección facial deben de ser resistentes a los vientos en los diferentes hábitats.

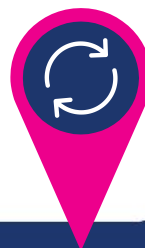
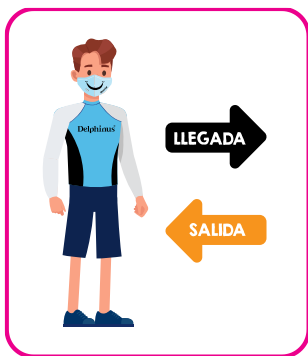




## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas en hábitats de delfines

Los Especialistas en Cuidado Animal (ECAs):

- Utilizarán tapabocas al llegar y al retirarse de su centro de trabajo.
- Se desinfectarán las manos con alcohol-gel al 70% antes de tomar las hieleras de alimento que utilizarán en sus sesiones de entrenamiento.
- Se lavarán las manos con agua y jabón antes y después de cada una de las sesiones de entrenamiento y programas interactivos.
- Incrementarán las medidas y frecuencias de higiene y limpieza en las diferentes áreas de trabajo y equipos utilizados en la operación diaria como mesas de reportes, computadoras, sillas, tablas de cambios físicos, targets, etc.





**Delphinus**<sup>®</sup>

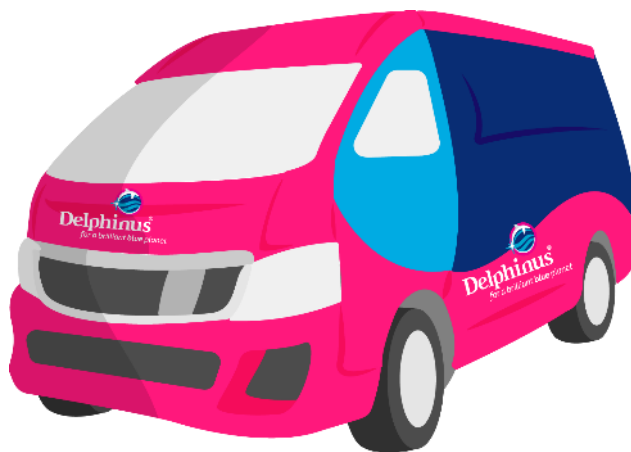
*por un brillante planeta azul*

**Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas  
para visitantes**

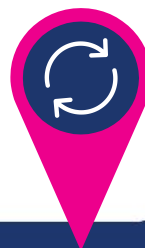


## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

- **TRANSPORTACIÓN;** Se tomará la temperatura (a la sombra) de todos los visitantes previo a abordar las camionetas, manteniendo en todo momento la sana distancia física establecida.
- Toda lectura de 38°C o superior debe ser considerada como sospechosa de enfermedad. En caso de una lectura positiva, se deberá repetir la lectura.
- Si la lectura verificada en el visitante es positiva, se le debe solicitar que no aborde la camioneta en conjunto con su grupo e invítárseles a que visiten a un médico para su revisión y cuidado.



- Todos los usuarios deben utilizar el alcohol-gel al 70% antes de subir a las camionetas y tapabocas.



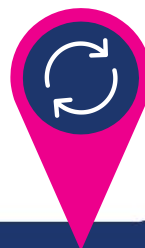
## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

### • LLEGADA AL HÁBITAT; A los visitantes que lleguen por sus propios medios:

- Se les tomará la temperatura (a la sombra) manteniendo en todo momento la sana distancia física establecida.
- Toda lectura de 38°C o superior debe ser considerada como sospechosa de enfermedad. En caso de una lectura positiva, se deberá repetir la lectura.
- Si la lectura verificada en el visitante es positiva, debe aislarse en conjunto con su grupo e invítárseles a que visiten a un médico para su revisión y cuidado.



- Se estará invitando a nuestros visitantes al llegar a nuestros hábitats a que se desinfecten las manos, brindándoles las soluciones desinfectantes en cortesía; en los hábitats se les recordará la importancia de lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón por 20 segundos.





## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

- De forma proactiva (infografías y videos) y para generar confianza en los visitantes se comunicarán las medidas sanitarias y procedimientos de higiene establecidos en los hábitats y se les invitará a seguir los mismos:
  - a. Lavarse las manos frecuentemente y evitar tocar la cara con las manos sucias.
  - b. Utilizar gel desinfectante.
  - c. Mantener sana distancia de 1.5 metros.
  - d. Respetar las marcas de sana distancia establecidas en las diferentes instalaciones.
  - e. Usar tapabocas.
  - f. Evitar tocar superficies que no sean necesarias.
  - g. Reportar si se siente enfermo.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

• **SANA DISTANCIA;** Se establecerán marcas claras en el piso (1.5 metros de distancia) en las diferentes zonas del recorrido de los visitantes para que se mantenga la distancia física. Todas las marcas deberán ser claras y auto-explicativas, para que los visitantes entiendan que es lo que se espera que ellos hagan para mantener su sana distancia. Estas zonas son taquillas, atención al visitante, baños, casilleros, áreas de orientación, salas de fotografía y video, tiendas y áreas de embarque de transporte.

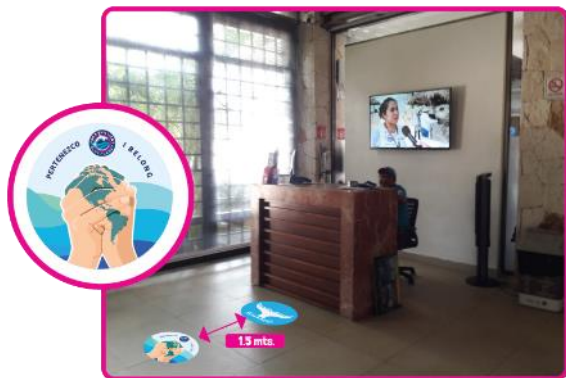


• Todos los miembros de una misma familia podrán permanecer juntos durante su experiencia en nuestras instalaciones.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

- **ÁREAS DE REGISTRO Y TAQUILLA;**  
Los visitantes deberán de respetar en todo momento las señalizaciones establecidas que permitan mantener las medidas de sana distancia.



- **ÁREAS DE ATENCIÓN A VISITANTES, CASILLEROS Y BAÑOS;**  
Los visitantes deberán de respetar en todo momento las señalizaciones y capacidades establecidas que permitan mantener las medidas de sana distancia.

Solo se utilizarán un cierto número de casilleros.





## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

- **ÁREAS DE ORIENTACIÓN;** Los visitantes se sentarán en las áreas designadas o marcadas, para mantener sana distancia. las familias podrán mantenerse como un solo grupo.



- **PROGRAMA INTERACTIVO CON DELFINES;** Antes de participar en un programa interactivo, se les pedirá a nuestros visitantes que se den un regaderazo y que se desinfecten las manos.





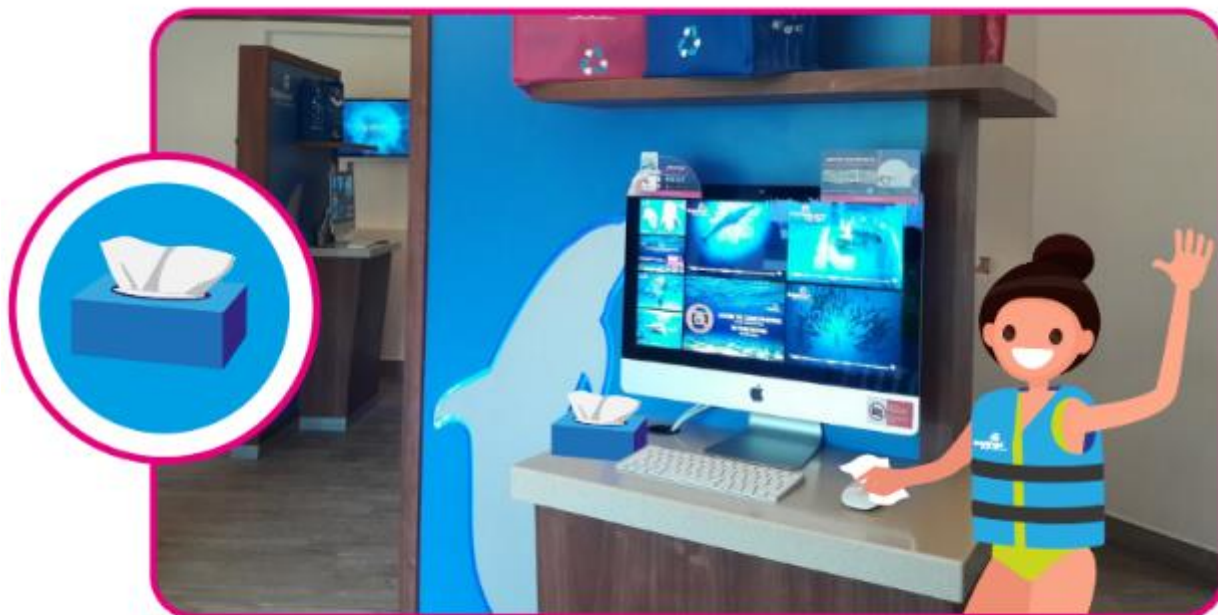
## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

- Se hará una distribución de grupos pequeños, privados o de familiares en la interacción con delfines.
- Nuestros programas interactivos estarán diseñados para miembros de la misma familia y otros que viajen juntos y que no necesitan mantener sana distancia entre ellos o bien para grupos pequeños y/o privados. Esto nos permitirá ofrecer los servicios personalizados y a la vez mantener la sana distancia física entre los participantes de 1.5 metros.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

- **SALAS DE FOTOGRAFÍA Y VIDEO;** Los visitantes seleccionarán sus imágenes en las diferentes computadoras que se encontrarán estratégicamente distribuidas para mantener la sana distancia.



- Se colocarán pañuelos desechables para que los visitantes puedan manipular el mouse y teclado con el mismo y así evitar el contacto directo con el equipo.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

- **TIENDAS;** Todo visitante que entre a la tienda deberá haberse lavado previamente las manos con agua y jabón o bien usado algún producto desinfectante como alcohol-gel al 70%. Existirán dispensadores de producto desinfectante a la entrada de las tiendas.
- En las tiendas se promoverá con infografías, que los visitantes mantengan su distancia y que solamente toquen lo que desean comprar. No habrá devoluciones.
- Serán los visitantes quienes pongan sus productos una vez escaneados y pagados en sus bolsas, evitando con ello contacto por parte de los colaboradores.





## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

### • EN TODO EL HÁBITAT:

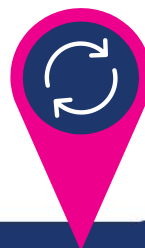
- Se contará con suficientes dispensadores de alcohol-gel al 70% en áreas estratégicas del hábitat para comodidad, higiene y seguridad de los visitantes.
- Se verificará que los dispensadores de jabón en las diferentes áreas de lavado de manos siempre cuenten con el suficiente producto.





## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas para visitantes

- **TRANSPORTACIÓN DE REGRESO;** Las zonas de espera de las camionetas estarán marcadas para que los visitantes guarden su sana distancia física de 1.5 metros en lo que abordan su unidad.
- Todos los usuarios deben utilizar el alcohol-gel al 70% antes de subir a las camionetas y tapabocas.



## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas

ESTE PROTOCOLO CONTINUA EN REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN PERMANENTE TODA VEZ QUE EL COVID-19 REPRESENTA UNA ENFERMEDAD EMERGENTE Y A LO LARGO DE ESTA PANDEMIA SE CONTINUARÁ CON LA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA Y REPORTES CORRESPONDIENTES CON EL OBJETO DE ACTUALIZAR E IMPLEMENTAR LAS MEDIDAS PREVENTIVAS PERTINENTES.





# Delphinus<sup>®</sup>

por un brillante planeta azul

## Prácticas de seguridad sanitaria y medidas higiénicas

### Referencias

<https://www.who.int/>

<https://www.who.int/docs/default-source/inaugural-who-partners-forum/who-interim-recommendation-on-obligatory-hand-hygiene-against-transmission-of-covid-19.pdf>

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

<https://www.cdc.gov/>

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/social-distancing.html>

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/symptoms.html>

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/need-extra-precautions/people-at-higher-risk.html>

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/prevention.html>

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/cloth-face-cover-faq.html>

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/general-business-faq.html>

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/disinfecting-building-facility.html>

[https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/downloads/COVID-19\\_CAREKit\\_ENG.pdf](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/downloads/COVID-19_CAREKit_ENG.pdf)

<https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2>

<https://iaapa.org/reopening-guidance-considerations-attractions-industry>

<https://www.aza.org/zahp>

<https://www.oie.int/es/>

<https://www.oie.int/es/nuestra-experiencia-cientifica/informaciones-especificas-y-recomendaciones/preguntas-y-respuestas-del-nuevo-coronavirus-2019/>

<https://www.gob.mx/senasica>

<https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/Estrategia-COVID-19-Turismo.pdf>

<https://www.gob.mx/salud>

