



Estimados Socios Comerciales,

En el Jolly Roger Pirate Show, nos importa la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y comunidad.

A continuación, les compartimos nuestro protocolo de higiene y seguridad que llevaremos a cabo en el marco de la reanudación de nuestras operaciones en un contexto post-Covid; protocolo mediante el cual hemos determinado los mecanismos y procedimientos más efectivos para ofrecer a nuestros mutuos clientes una experiencia con mayor seguridad y en cumplimiento con todos los lineamientos de sanidad.

Es importante subrayar que este protocolo se realizó con la información actual compartida por la OMS, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y el gobierno estatal y federal.

Continuaremos en actualizar estas medidas, conforme recibamos notificaciones e información nueva de parte de las autoridades competentes.

Este protocolo llama a la responsabilidad de todos; **la empresa**, la cual tiene por propósito asegurar una experiencia global de diversión y entretenimiento a sus clientes cuidando de su seguridad y salud; **los colaboradores** los cuales tienen que entender y aplicar los procedimientos implementados por la empresa con el fin de cuidar de su propia de salud, de la de su equipo de trabajo y los clientes; en fin, **los clientes** que tienen que seguir las normas establecidas por los lugares que visitan.

Hoy en día, es el deber de cada uno de nosotros de trabajar por este bien común y participar a los principios bases de una ética social.

I El reforzamiento de las medidas de higiene.

La salud y seguridad de nuestros colaboradores y clientes son nuestra prioridad número 1.

a) Inspección médica al ingreso de nuestros colaboradores.

Se llevará a cabo una inspección médica de manera diaria al ingreso de los colaboradores. Durante esta inspección diaria, se tomará la temperatura de cada colaborador. Si se detecta que un empleado está enfermo y presenta algunos síntomas, el empleado deberá de aislarse y quedarse en casa

durante un periodo de un mínimo de 7 días desde la aparición de los síntomas. El regreso al lugar de trabajo será autorizado cuando el empleado tendrá mínimo 3 días sin síntomas y sin tomar medicinas.

b) Una higiene de manos frecuente.

La principal medida genérica de protección individual frente a enfermedades respiratorias como el Covid-19 consiste en realizar una higiene de manos frecuente. Los colaboradores deben de lavarse las manos (o usar desinfectante cuando no se complique el lavado de manos) cada 60 minutos, de 40 a 60 segundos siguiendo los pasos para una técnica correcta de lavado de manos enunciados por la OMS. Deberán sistemáticamente lavarse las manos después de cualquiera de las siguientes actividades: usar el baño, estornudar, tocar la cara, soplar la nariz, limpiar, barrer, trapear, comer, beber, hacer un descanso y antes o después de comenzar un turno. Los colaboradores recibirán una capacitación específica sobre la importancia y por ende la obligación de una mayor frecuencia de lavado de manos y de uso de gel hidroalcohólico. El gel hidroalcohólico deberá de tener un mínimo de 60% de alcohol.

c) Capacitación Covid-19

Todos los colaboradores recibirán una capacitación sobre los protocolos de seguridad y saneamiento de Covid-19 con una capacitación más avanzada para nuestros equipos con contacto frecuente con los clientes. (Equipo de servicio, equipo de animación, equipo de A&B, departamento de seguridad, capitanes, encargado de boutique, taquillas).

d) Equipo de protección individual tanto para los colaboradores como para los clientes.

Todos los colaboradores deberán de manera obligatorio usar el equipo de protección individual adecuado a sus funciones y responsabilidades, apegándonos a las instrucciones de las autoridades estatales. Se les proporcionará una capacitación para su uso adecuado.

A cada colaborador que ingrese en las instalaciones del Jolly Roger, se le proporcionará una máscara y deberá de hacer uso de esta máscara mientras que se encuentra en las instalaciones.

El personal con el contacto directo con los clientes usará una máscara de tela impermeable con diseño adhoc al tema pirata. Estas mascararas son



lavables. Al fin de la jornada laboral, cada colaborador tendría como responsabilidad de lavarla. Cada colaborador dispondrá de 3 juegos.

Se proporcionará guantes a los colaboradores cuyas responsabilidades los requieran: personal de limpieza, personal de seguridad, meseros, bartenders, cocineros.

El uso de la máscara será obligatorio para el cliente. Se tomó la decisión de usar unos protectores faciales tipo "careta", para evitar incomodidad al momento de disfrutar las bebidas la cena y evitar que el cliente no se tenga que estar poniendo y metiendo la máscara.

Las máscaras serán entregadas al momento del check in en una bolsa de plástico sellada de un solo uso por el pirata personal. Los clientes devolverán las máscaras al momento del desabordaje y las colocarán en un cesto específico a este uso. Una vez la operación acabada, las máscaras se desinfectarán y esterilizarán y se colocarán en una bolsa sellada herméticamente para el siguiente uso.

e) **Saneamiento.**

Nuestra empresa usa productos de limpieza que cumplen con las pautas del EPA y están aprobados para su uso y son efectivos contra virus y bacterias. Durante la operación se incrementa la frecuencia de limpieza y desinfección por el personal debidamente capacitado de las áreas operativas del muelle y de toda la embarcación con énfasis en las superficies y objetos de contacto frecuente tal como pasamanos de escaleras, escalera para subir al barco, lancha de apoyo, chalecos salvavidas, superficies de comedor, bancas, taquillas, puertas, manijas de puertas, ventanas, área de boutique, pasillos de primera y segunda cubierta, puertas de baños, wc, mingitorios.

Sala de comedor: Se limpiará y sanitizará incluyendo las mesas de comedor, barra, bancas, decoración en mesa, a la llegada de los colaboradores (3:00 pm), antes del servicio de cena y antes del segundo turno de servicio de cena y en fin antes del cierre de operaciones.

Cubiertas: Durante el tiempo que nuestros clientes estén cenando en la sala de comedor, nuestro staff de piratas (marineros) y limpieza se dedicará a sanitizar las bancas y todas las áreas de las cubiertas de la embarcación. De tal manera que, en cuanto el cliente regresó de cenar, el área de la cubierta en la que está sentado ha sido sanitizada.

Taquilla y boutique: se desinfectará todos los puntos de contacto de los clientes después de cada transacción: ventana de registro en cada estación de trabajo, caja de la boutique, la terminal bancaria y los bolígrafos.

Los baños: Dispondremos de una dama y un caballero para hacerse cargo de los baños correspondientes. A la llegada a labores se sanitizarán todos los componentes del baño, puerta, manerales, wc, lavabos, paredes, etc. Durante la operación, solo se permitirá el ingreso de un máximo de cuatro personas a la vez, en ambos baños; cada vez que se termine de utilizar un wc o mingitorio el personal a cargo dispondrá a sanitizar perfectamente todo el equipo recién utilizado, esta labor se estará efectuando durante todo el tour, al final se limpiarán perfectamente los baños y se dejarán perfectamente sanitizados para el día siguiente.

Paralelamente a la intensificación de la limpieza y desinfección de la embarcación durante la operación, se incrementará también la frecuencia de limpieza y desinfección **en las áreas back of the house:** salas de control de uniformes, cocinas y oficinas.

Las cocinas de barco y de tierra se deberán de limpiar y desinfectar al final del turno. Las estaciones de preparación de alimentos deberán desinfectarse una vez por hora. Los contenedores de almacenamiento se deberán de desinfectar antes y después de cada uso.

Las herramientas compartidas tales como radios, dispositivos de comunicación, terminales de pago, computadoras, bitácoras, cabos, tableros eléctricos, llaves, elementos de escenografía, elementos de limpieza así como otros artículos de contacto directo se desinfectarán en cualquier momento que el equipo se transfiera a un nuevo colaborador.

f) Dispensadores de gel hidroalcohólico.

Los dispensadores de gel hidroalcohólico de las manos se colocarán en los touchpoints de llegada del cliente así como varios lugares estratégicos del barco: taquillas, abordaje del barco, diferentes cubiertas, entrada de la y áreas back of the house. El gel hidroalcohólico tendrá mínimo un 60% de alcohol.

Se llevará a cabo controles periódicos, anotados en una bitácora por el encargado de mantenimiento para garantizar el funcionamiento correspondiente de los dispensadores de jabón y geles hidroalcohólicos. En las áreas públicas de la embarcación, tendremos recordatorios bilingües (inglés/español) de salud e higiene. Respecto a la señalización Back of the house, se colocarán carteles en varios lugares de nuestra embarcación y de nuestras instalaciones en tierra para recordar a los colaboradores la forma correcta de usar, manipular y desechar las máscaras, de usar guantes (con



las posiciones que los expertos médicos consideren apropiadas), de lavarse las manos y las medidas de distanciamiento social.

g) Limpieza frecuente de los filtros de las unidades de AA.

Nuestras unidades de AA sufrirán un cambio frecuente de filtros de aire y adecuaciones necesarias para maximizar la disponibilidad de aire fresco, limpio y que no transporte contaminación.

h) Servicio de bebidas por pareja y/o familia.

Durante la operación de bebidas, estas se servirán por pareja y/o familia, usando una charola por cada caso. Las charolas se sanitizarán en la barra antes de llevar cada servicio o después de cada uno de estos.

II Distanciamiento social y su adecuada promoción, a lo largo de la experiencia del cliente.

a) Promoción del distanciamiento social.

En el área del check-in, una persona de nuestro staff, con previa capacitación, estará brindando la bienvenida a nuestros clientes, proveyendo instrucciones específicas a seguir durante nuestra operación a bordo de nuestra embarcación durante toda la travesía. Entre otro, con el fin de cuidar la salud y seguridad de todos nuestros clientes, se aconsejará a los clientes de practicar medidas de distanciamiento social, al pararse al menos 1.5 metros de distancia de otros grupos de personas que no viajan con ellos, es decir en la fila del check-in, en la fila del abordaje y a bordo de la embarcación. Nuestras bancas, mesas de la sala de comedor y otros sets de muebles se organizarán para garantizar un distanciamiento apropiado. Se adaptaron las reglas de seguridad enunciadas por nuestro gerente de actividad, para recordar a los clientes las medidas de distanciamiento social a seguir en la embarcación.

b) Aplicación de la medida de distanciamiento social.

Se fomenta la medida de distanciamiento social a lo largo de la actividad. Se recordará a los colaboradores de no tocarse la cara, así como de practicar el distanciamiento social al pararse, cuando les sea posible, al menos a 1.5 metros de distancia de nuestros clientes y de los demás empleados. Como



se detalla a continuación, el distanciamiento social se practicará en cada touch point con el cliente, empezando con el pick up.

Nuestra actividad cumplirá o excederá con los requisitos estipulados por las autoridades estatales en el marco de distanciamiento social.

- **Servicio de transportación:** Durante los 3 primeros meses de reanudación de operación, ya no ofreceremos el servicio compartido de transportación. Se comparte a los socios comerciales nuestras tarifas en servicio privado, para que lo puedan ofrecer a nuestros mutuos clientes. Cabe subrayar que nuestro proveedor de transportación tiene implementado un protocolo de higiene estricto y todas las unidades son sanitizadas con una fórmula a base de cloruro de benzalconia.
- **Llegada del cliente a nuestro muelle (con servicio de transportación):** Nuestro staff de piratas brindará la bienvenida sin abrir las puertas de las unidades de transporte, promoverán el uso de gel hidroalcohólico y brindarán un saludo a la distancia apropiada señalando la dirección a las taquillas.
- **Capacidad reducida de nuestras taquillas:** Nuestras taquillas se componen actualmente de 3 ventanillas para recepción de clientes. Dado la proximidad de las ventanillas, se cierra la ventanilla del medio.
- **Sistema de señalización en el piso:** se implementa un sistema de señalización en el piso, que indicará al cliente donde posicionarse durante la fila de espera, de tal manera que se respete una distancia de 1.5 metros entre cada familia.
- Una vez realizado el registro correspondiente en taquilla, los clientes serán asignados a nuestro staff de servicio, quienes guardando la distancia apropiada brindarán indicaciones de nuestro tour, ofreciendo a los clientes la comanda a llenar para marcar las guarniciones calientes a elegir, la misma comanda la conservará el pirata personal.
- **Abordaje a la embarcación:** El abordaje se hará por grupos, según grupos formados por los piratas personales. Se efectuará en intervalos de 3 minutos piratas personales tras piratas personales. Al pie del galeón se guardará la correspondiente distancia entre parejas o familias que forman parte del mismo grupo del pirata personal. Nos aseguraremos de tener perfectamente señalizada el lugar para colocar a cada familia guardando la distancia necesaria de 1.5 metros. En caso de parejas viniendo juntos se considerará como una familia. Al abordar la embarcación, se pedirá al cliente que desprenda el testigo de su brazalete (pase de abordar) enfrente de nuestro



- elemento de seguridad encargado del abordaje. Al ingresar a la embarcación, se pondrá a disposición del cliente gel hidroalcoholico a cada pareja o familia.
- **Toma de la foto de recuerdo:** La foto de recuerdo se tomará desde muelle e ya no adentro de la embarcación, para evitar agrupamiento de personas en la primera cubierta.
 - **Experiencia en las cubiertas:** Se diseñó una nueva disposición de los asientos en las cubiertas, para asegurar una distancia de 1.5 metros entre cada familia. En las distintas cubiertas, dejaremos una distancia de mínimo 1.5 metros entre cada línea de banca. Cada una de nuestras filas de bancas son para 8 personas de manera normal, en este caso y hasta nuevo aviso, los clientes serán colocados en, una banca para cuatro para una pareja o dos parejas que viajen juntos, o una familia de cuatro o más en una fila para ocho personas. Seguiremos con el mismo criterio hasta cubrir la primera y segunda cubierta.
 - **Dirigirse en la sala de comedor al momento de la cena:** Para el momento del servicio de cena, nuestros clientes serán escoltados por pareja o familia también en un intervalo de tres minutos hasta ser colocados en el comedor guardando la distancia requerida. también dejando una mesa vacía entre cada mesa con comensales ocupada. De la misma manera se insistirá en el uso de gel hidroalcoholico antes de bajar al comedor.
 - **La cena:** en la sala del comedor, los dos cambios relevantes son: la mayor distancia entre las mesas así como la distribución por mesa de las familias o parejas. En efecto, se deja una mesa vacía entre cada mesa con comensales ocupada y cada mesa será usada para una familia únicamente. En caso de dos parejas que no viajan juntos, compartirán la misma mesa con una barrera física que consistirá en una división de acrílico colgante.
 - **La boutique:** el espacio de nuestra boutique a bordo es reducido; por lo tanto, se autorizará una familia a la vez adentro de la boutique. La señalización se publicará de manera destacada en la boutique para recordar a los clientes la ocupación máxima.
 - **Transportación mediante panga de apoyo:** Con el fin de ofrecer un servicio de seguridad la transportación en lancha para nuestros clientes que queden rezagados se limitará a un servicio individual para cada familia o pareja a la misma vez. No mezclaremos clientes con el fin de lograr el distanciamiento necesario. Se utilizará en todo momento mascarar y chalecos salvavidas apropiadamente sanitizados y en empaque individual. El tratamiento de estos chalecos será el mismo que con otros artículos a



disposición de los clientes, limpieza, sanitizado y empaquetado para uso individual.

- **La despedida de nuestros clientes:** Se despedirá a los clientes desde la embarcación. Durante la salida se insistirá en el uso de gel hidroalcohólico. Los clientes serán guiados a sus transportaciones en intervalos también de tres minutos y guardando distancia apropiada por cada pirata personal. Pondremos señalizaciones de distancias seguras en todo el paso o trayecto de los clientes para mayor seguridad.
- **De un punto de vista interno a la operación de la empresa,** el departamento de operación escalonará los tiempos de llegada de sus empleados para minimizar el tráfico en la parte de las oficinas. Se colocará un dispensador de gel hidroalcohólico en la ubicación del reloj checador y se requerirá que los colaboradores desinfecten sus manos después de registrarse en el reloj checador.
- En todo momento, los colaboradores evitarán contacto cercano con los clientes de cualquier tipo por seguridad de ambas partes. Deberán de abstenerse de abrazar o dar la mano a los clientes o al personal.
- No permitiremos en nuestras instalaciones clientes con síntomas de fiebre de Covid-19.
- No se permitirá agrupamientos de clientes en las distintas áreas de la embarcación tales como bares, pasillos o boutique.

III Las adaptaciones a nuestra operación para garantizar la seguridad de nuestros clientes y mantener/superar el servicio de calidad que caracteriza el Jolly Roger.

Aparte del reforzamiento de las medidas de higiene y el distanciamiento social que estamos implementando, estamos tomando otra serie de medidas para garantizar la máxima seguridad de nuestros clientes y colaboradores. En algunos casos, se tratan de modificaciones profundas a nuestra operación habitual, las cuales se llevarán a cabo siempre con la finalidad de mantener o mejorar la calidad de nuestro producto.

a) Servicio Emplatado para la cena.

Durante los tres primeros meses de operación después de la reanudación de nuestra operación, se eliminará la modalidad buffet de nuestra cena y el

servicio de cena será emplatado para evitar filas de personas y cercanías innecesarias. Se dispondrá de cubiertos desechables en una bolsa de plástico sellada de un solo uso. Los meseros contando con la comanda correspondiente a cada cliente llevará de la cocina a la mesa el plato completo a cada comensal. En lo que concierne las guarniciones, el cliente podrá elegir 3 guarniciones entre 6 opciones de guarniciones y tendremos una ensalada preparada. De tal manera que el plato del cliente se compondrá de su proteína, su ensalada y de 3 opciones de guarniciones calientes.

Se eliminan los condimentos compartidos en la mesa. Se entregarán a petición del cliente.

El servicio de bebidas transcurrirá igual que en la primera parte del servicio, charola para cada familia o pareja en charolas debidamente sanitizadas.

Para facilitar el proceso de check-in así como brindar una mejor atención al cliente, solicitaremos a nuestros socios comerciales que al momento de la reservación, el representante dé la elección final de la proteína de nuestros clientes mutuos. Respecto al tema de la elección de las guarniciones, implementamos un sistema de comanda, en el que el pirata personal solicitara a cada uno de nuestros clientes las guarniciones que eligió para acompañar su cena. Paralelamente a eso, el postre se servirá también con todos los cuidados posibles en platos individuales por cada persona en el comedor; no se charoleará por motivos de higiene y seguridad.

b) Un servicio de música en vivo lounge y/o acústico en la sala de comedor.

Con el fin de evitar aglomeraciones, nuestro servicio de música en vivo (actualmente pop/rock), será más estilo lounge y/o música acústica, solo tocarán tres músicos (vocalista, guitarrista, y percusionista) situados en distancias estratégicas para cumplir con la seguridad necesaria.

c) Un concierto en vivo para sustituir el party time.

Para evitar el agrupamiento de clientes, se sustituye por un concierto en vivo con nuestra banda tocando desde el escenario principal.

d) Actividad de niños: Búsqueda del tesoro.

Se redefine la actividad de búsqueda del tesoro. Se trabaja sobre una dinámica papas/niños en las mismas cubiertas.



www.pirateshowcancun.com