



Solidaridad, Quintana Roo, 1ro de Abril de 2021

En Xenses nuestra prioridad es la seguridad y el bienestar de nuestros visitantes y por eso lamentamos profundamente el accidente ocurrido el 27 de marzo en nuestras instalaciones y que condujo al fallecimiento del menor que estaba de visita en el parque con su familia.

Desde que aconteció este lamentable hecho, hemos estado atentos a las necesidades de su familia y con apertura total en nuestra comunicación para brindar todo el apoyo que podamos proporcionar.

En los más de 30 años que el Grupo Xcaret tiene operando parques, durante los cuales hemos recibido a más de 45 millones de personas, nunca se había suscitado un acontecimiento de esta naturaleza.

El río es una atracción de flotación que tiene una profundidad de 60 centímetros y en los términos en los que de manera habitual opera, no representa ningún riesgo para los visitantes. Sin embargo, un error humano ocasionó la falla que condujo a este accidente, tras el cual de inmediato se activaron nuestros protocolos de seguridad y paramédicos de planta acudieron al lugar para aplicar los primeros auxilios y trasladar al menor al hospital. En todo momento la familia estuvo acompañada por personal del Parque y de Grupo Xcaret.

Iniciamos de inmediato una investigación para determinar las causas de lo sucedido, revisamos nuestros procedimientos con nuestra área de Seguridad Integral Corporativa, y en conjunto con el departamento de Ingeniería y Mantenimiento Avanzado, se encuentra analizando alternativas para asegurarnos que esto no pueda repetirse nunca.

En la investigación realizada pudimos determinar un error humano al realizar unos arreglos no autorizados en la zona del accidente.

Queremos expresar nuestra total disposición para colaborar con las autoridades competentes para esclarecer cualquier responsabilidad.

Reiteramos nuestras más sinceras condolencias a la familia a la que le ofrecemos continuar una línea de comunicación abierta permanente.