



**MANUAL OF PROTOCOLS, PROCEDURES AND PREVENTIVE MEASURES FOR CLEANING AND SANITATION FOR THE MANAGEMENT OF COVID-19 AIMED AT PROTECTING THE HEALTH OF CUSTOMERS AND STAFF.**



“Open” document to which new recommendations will be incorporated, depending on the evolution or mitigation of the virus, with the aim of ensuring the activity of the tourism sector and protecting the health of its employees and guests.

# ATTENTION AREAS



4  
The back of the fingers



5  
The thumbs



6  
In between the fingers



7  
The tips of the fingers

## TRANSPORTATION

- All drivers will have a infrared laser digital thermometer to identify customers with a temperature above 37.5 celsius degrees and prevent them from getting on the bus.
- Request the passenger to use the rear seats; not allow passengers to use the front seat.
- Avoid offering items such as water bottles or brochures that are often provided free to passengers.
- Avoid using the air recirculation option of the vehicle ventilation during passenger transportation; use the car vents to allow fresh air to enter and / or roll down the vehicle windows.
- Clean and disinfect frequently touched vehicle surfaces at the beginning and end of each shift, between each transfer of passengers.
- Request passengers to use face masks and in case of not bringing them, the driver will provide one from our company.
- The driver will offer hand sanitizer to the client before entering the vehicle.
- If you are not comfortable transporting a visibly ill passenger for safety reasons, you can choose to refuse to transport him. However, passenger discrimination based on race, national origin, or other reasons outlined in our company's policies is not permitted.
- Reduce passenger capacity by 35% on each transfer.
- Offer private transportation at a very affordable price in order to reduce transfers by shared transportation.
- Actively encourage sick drivers to stay home.

## COUNTERS (CHECK IN)

- Controlled rows in the check in area, with indications of 1.5 meters of space between each client.
- Avoid manipulating reservation tickets, identification documents, credit cards and promote as far as possible that the Ticket is digital.
- Encourage self check-in through customers' mobile device.
- Perform routine cleaning and disinfection of frequently touched surfaces such as card charging terminals, keyboards, calculators, touchscreens, printers, and computers.
- Appoint someone to be responsible for answering questions related to COVID-19. Employees must know who this person is and how to contact them.



## OPERATING EQUIPMENT HANDLING

- Perform routine cleaning and disinfection of frequently touched surfaces. These surfaces include all off road vehicles, helmets, goggles, saddles, cameras, and mobile devices.
- **Moments when you should clean your hands at work are:**
- Before starting and at the end of work shifts.
- Before and after breaks at work.
- After coming into contact with frequently touched surfaces.
- After putting on, touching or removing the mouth mask
- Off road vehicles and operating equipment must be sanitized and disinfected on all surfaces and objects with which the user has contact, before and after use.
- To disinfect, products such as chlorineshould be used, diluted in waterapply 10 ml of 6% liquid chlorine in 1 liter of water.
- 50% capacity reduction within all our activities, maximizing the space between clients and guides, to maintain a better social distance.
- All terrain vehicles will be used once a day, washing them after each tour, in depth and leaving at least 24 hours between use. The same in the case of helmets, a type of hygienic protection on the head and use a helmet and goggles per person per day

## DISINFECTION OF AREAS

- Constant cleaning of the facilities including floor disinfection
- Antibacterial gel in all areas

## TRAINING OF STAFF

- Management must inform all staff about the measures that will be taken, their responsibilities and the measures that could protect their health and the health of others, among others, the recommendation to stay home and seek medical attention if they have respiratory symptoms, such as cough or shortness of breath. Management should organize briefings that cover all basic protective measures against COVID-19 and the signs and symptoms of the disease.
- All collaborators will receive training on safety and hygiene protocols on COVID-19 issued by the corresponding authorities, with more detailed training for teams with frequent contact with clients.

## ACTION REGISTRY

- It is advisable to keep a log of important actions and measures taken and record them in sufficient detail. For example, date and time when a disinfectant was used, who, where, etc.). This logbook can be used to improve the implemented actions.



## INFORMATION AND PERSONNEL BEHAVIOR

- Daily record of employee temperature.
- All operating personnel must apply personal hygiene (frequent and thorough hand washing, cough hygiene) as strictly as possible.
- Recommend clients to disinfect their hands with disinfectant gel before starting and after finishing the tours (place dispensers).
- All personnel should wear mouth caps and disposable gloves on a regular basis.
- It is advisable to keep a distance of 1.5 meters from any client or person.
- Ensuring that any employee with any type of illness will not be allowed to work until 100% is fully recovered.

## FOOD HANDLING

- Cook food above 70 ° and keep cold chain.
- Keep food protected at all times with film, tupperware and labels.
- In food handling: mandatory use of mouth covers, hair nets and correct and frequent hand washing.
- Direct manipulation by customers of food and equipment should be avoided, facilitating service to customers to minimize self-service.
- Cook food according to the temperatures established in NOM-251-SSA1-2009 and maintain the cold chain.
- Place the relevant visual aid.
- Food must be served in utensils and disposable material.
- Menus must be single use and / or disposable.
- Disposable or non-porous placemats that can be machine washed and sanitized after each use.
- For the correct washing of kitchen utensils, temperatures must be above 80 ° C.
- The expected capacities of each room must be respected to the maximum, advising a maximum density of 4 people per 10 square meters.
- The arrangement of the tables should be such that the distances between the backrest from chair to chair, from one table to another is a minimum of 1 meter.

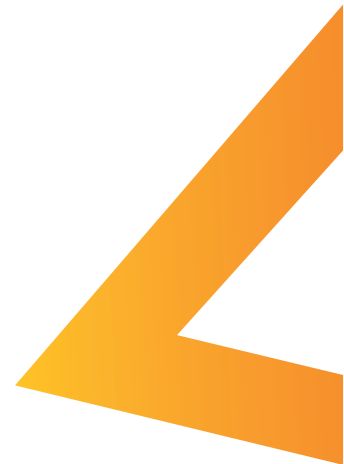


## TOURIST GUIDE

- Before starting the tour, the guide should inform the participants about the health protocols, as well as the symptoms of the COVID-19 coronavirus, in order to keep the visitor informed.
- Before any visit to a space that could be very crowded, the guide should make a visual assessment of the risks of contagion of the site that the group enters, and should also decide on the actions to be implemented to minimize risks of contagion.
- As a tourist guide you should have and carry liquid soap so that tourists can wash their hands in the different places they visit.
- Avoid crowds in one place. If the group is large, try to divide it into smaller groups so that they can maintain an appropriate distance (1.5 meters) from each other.
- Offer clients private tours at a very reduced price.
- The client will be offered new scarves without prior use.

## PROTECTION OF EMPLOYEES AND CLIENTS

- Visual health and hygiene aids should be placed throughout the property, including the proper way to wear, handle, and dispose of face masks, wash hands, sneeze, and avoid touching your face.
- Official signs on basic hygiene practices and COVID-19, in English and Spanish.



## SECURITY ELEMENTS

### ENTRY IN SAFETY HOUSE

- Do not allow the staff to enter without a mask and gloves.
- Implement the arrival of the collaborators in access booths for the disinfection of footwear and hands before entering their work area.
- Supervise that the collaborators properly use the mouth mask (that covers the nose and mouth).
- All collaborators must enter through Caseta 2 and once there the Security Element takes the temperature for the newcomer and when he leaves (2 times per shift).
- Prevent employees or visitors with any symptoms of the disease from entering the workplace, especially those with coughs, sneezes or fever.
- Prohibit employees from taking their children to work centers.
- Apply a symptom detection questionnaire.





“Open” document to which new recommendations will be incorporated, depending on the evolution or mitigation of the virus, with the aim of ensuring the activity of the tourism sector and protecting the health of its employees and guests.

**[WWW.CACTUSTOURS.COM.MX](http://WWW.CACTUSTOURS.COM.MX)**





# MANUAL DE PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE LIMPIEZA Y SANEAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE COVID-19 DESTINADOS A PROTEGER LA SALUD DE LOS CLIENTES Y EL PERSONAL.



Documento "abierto" al que se irán incorporando nuevas recomendaciones, en función de la evolución o mitigación del virus, con el objetivo de asegurar la actividad del sector turístico y proteger la salud de sus colaboradores y huéspedes

# ÁREAS DE ATENCIÓN



The back of the fingers



The thumb



In between the fingers



The tip of the fingers

## TRANSPORTACIÓN

- Todos los choferes contarán con termómetro digital laser con infrarrojo para identificar a los clientes que presenten más de 37.5 grados celsius de temperatura y evitar que suban a la transportación.
- Solicitar al pasajero que use los asientos traseros; no permitir que los pasajeros usen el asiento delantero.
- Evitar ofrecer artículos como botellas de agua o folletos que a menudo se brindan gratis a los pasajeros.
- Evitar usar la opción de recirculación de aire de la ventilación del vehículo durante el transporte de pasajeros; use las rejillas de ventilación del auto para permitir el ingreso de aire fresco y/o baje las ventanillas del vehículo.
- Limpiar y desinfectar las superficies del vehículo que se tocan con frecuencia al principio y al final de cada turno, entre cada traslado de pasajeros.
- Solicitar a los pasajeros el uso de cubrebocas y en caso de no traerlos, el chofer entregará uno por parte de la compañía.
- El chofer ofrecerá desinfectante de manos al cliente antes de ingresar al vehículo.
- Si no se siente cómodo al transportar a un pasajero visiblemente enfermo por razones de seguridad, puede optar por negarse a transportarlo. No obstante, no se permite la discriminación de pasajeros por su raza, origen nacional u otros motivos descritos en las políticas de su compañía.
- Reducir en un 35% la capacidad de pasajeros en cada traslado.
- Ofrecer a precio muy accesible, transportación privada con el fin de reducir los traslados en transportación compartida.
- Alentar activamente a los conductores enfermos a quedarse en casa.

## MOSTRADORES (CHECK IN)

- Filas controladas en el área de check in, con indicaciones de 1.5 metros de espacio entre cada cliente.
- Evitar manipular los tickets de reservación, los documentos de identificación, las tarjetas de crédito y promover en lo posible que el Ticket sea digital.
- Alentar el auto check in a través del dispositivo móvil de los clientes.
- Realizar la limpieza y desinfección de rutina de las superficies que se tocan con frecuencia como terminales de cargo a tarjetas, teclados, calculadoras, pantallas táctiles, impresoras y computadoras.
- Designar a alguien como responsable para responder a cuestiones relacionadas con el COVID-19. Los empleados deben saber quién es esta persona y cómo contactarla.



## MANEJO DE EQUIPO DE OPERACIÓN

- Realice la limpieza y desinfección de rutina de las superficies que se tocan con frecuencia. Estas superficies incluyen todos los vehículos off road, cascos, goggles, sillas de montar, camaras fotográficas y dispositivos móviles.
- **Momentos en que debe limpiarse las manos en el trabajo son:**
  - Antes de comenzar y al finalizar los turnos de trabajo.
  - Antes y después de los descansos en el trabajo.
  - Después de estar en contacto con superficies que se tocan con frecuencia.
  - Después de colocarse, tocar o quitarse el cubrebocas
- Los vehículos off road y equipo de operación deben de ser saneados y desinfectados en todas las superficies y objetos con los que tenga contacto el usuario, antes y después de su uso.
- Para desinfectar se deberá utilizar productos como cloro diluido en agua aplicar 10 ml de cloro líquido al 6% en 1 litro de agua.
- Reducción de capacidad en un 50% dentro de todas nuestras actividades, maximizando el espacio entre clientes y guías, para mantener una mejor distancia social.
- Los vehiculos todo terreno serán usados una vez al día, lavandolos despues de cada tour, con profundidad y dejando al menos 24 horas entre uso. Igual en caso de cascos, un tipo de protección higiénico sobre la cabeza y usar un casco y goggles por persona por día

## DESINFECCIÓN DE ÁREAS

- Limpieza constante de las instalaciones, incluyendo desinfección de pisos
- Gel antibacterial en todas las áreas

## CAPACITACIÓN AL PERSONAL

- La dirección debe informar a todo el personal sobre las medidas que se adoptarán, sus responsabilidades y las medidas que podrían proteger su salud y la salud de los demás, entre otras, la recomendación de quedarse en casa y buscar atención médica si tienen síntomas respiratorios, como tos o falta de aire. La gerencia debe organizar sesiones informativas que cubran todas las medidas básicas de protección contra COVID-19 y los signos y síntomas de la enfermedad.
- Todos los colaboradores recibirán capacitación sobre los protocolos de seguridad e higiene sobre COVID-19 que emitan las autoridades correspondientes, con una capacitación más detallada para los equipos con contacto frecuente con los clientes.

## REGISTRO DE ACCIONES

- Es aconsejable llevar una bitácora de las acciones y medidas importantes realizadas y registrarlas con suficiente detalle. Por ejemplo, fecha y hora en que se utilizó un desinfectante, quién, dónde, etc.). Este libro de registro puede utilizarse para mejorar las acciones implementadas.



## INFORMACIÓN Y CONDUCTAS DEL PERSONAL

- Registro diario de la temperatura de empleados.
- Todo el personal operativo debe aplicar la higiene personal (lavado frecuente y minucioso de manos, higiene de la tos) de la manera más estricta posible.
- Recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante antes de empezar y después de terminar los tours (colocar dispensadores).
- Todo el personal deberá usar tapa bocas y guantes desechables de forma habitual
- Se aconseja mantener una distancia de 1.5 metros ante cualquier cliente o persona.
- Asegurar que cualquier empleado que presenta cualquier tipo de enfermedad, no se le permitirá trabajar hasta que se recupere al 100%.

## MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- Cocina los alimentos por encima de los 70° y mantén la cadena de frío.
- Mantén los alimentos protegidos en todo momento con film, tappers y etiquetas.
- En manejo de alimentos: uso obligatorio de cubrebocas, redes para cabello y correcto y frecuente lavado de manos.
- Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio.
- Cocinar los alimentos acorde a las temperaturas establecidas a la NOM-251-SSA1-2009 y mantener la cadena de frío.
- Colocar la ayuda visual pertinente.
- Los alimentos deben ser servidos en utensilios y material desechable.
- Los menús deben ser de un solo uso y / o desechables.
- Mantel individuales desechables o no porosos que se pueden lavar a máquina y desinfectar después de cada uso.
- Para el lavado correcto de utensilios de cocina, las temperaturas deben ser superior a 80°C.
- Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.
- La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea de mínimo 1 metros.



## GUÍA DE TURISTAS

- Antes de iniciar el recorrido, el guía deberá informar a los participantes acerca de los protocolos sanitarios, así como los síntomas del coronavirus COVID-19, a fin de mantener informado al visitante.
- Antes de cualquier visita a un espacio que pudiera ser muy concurrido, el guía deberá hacer una evaluación visual de riesgos de contagio del sitio que el grupo ingrese, asimismo, deberá decidir las acciones a implementar para minimizar riesgos de contagio.
- Como guía de turistas deberá tener y llevar jabón líquido para que los turistas puedan asearse las manos en los distintos sitios que visitan.
- Evitar aglomeraciones en un sitio. Si el grupo es numeroso, procura dividirlo en grupos más pequeños para que puedan mantener una distancia apropiada (1.5 metros) entre unos y otros.
- Ofrecer a los clientes a un precio muy reducido tours privados.
- Se ofrecerá al cliente pañuelos nuevos y sin uso previo.

## PROTECCIÓN DE COLABORADORES Y CLIENTES

- Deberán colocarse ayudas visuales de salud e higiene en toda la propiedad, incluida la forma adecuada de usar, manipular y desechar los cubrebocas, lavarse las manos, estornudar y evitar tocarse la cara.
- Señalamientos oficiales sobre prácticas básicas de higiene y COVID-19, en inglés y español.



## ELEMENTOS DE SEGURIDAD

### ENTRADA EN CASETA DE SEGURIDAD

- No permitir el ingreso al staff sin cubrebocas y guantes.
- Implementar al arribo de los colaboradores en casetas de acceso la desinfección de calzado y manos previo a que ingresen a su área de trabajo.
- Supervisar que los colaboradores utilicen adecuadamente el cubrebocas (que cubra nariz y boca).
- Todos los colaboradores deben entrar por Caseta 2 y una vez allí el Elemento de Seguridad toma la temperatura al recién llegado y cuando salga (2 veces por turno).
- Evitar el ingreso a colaboradores o visitantes con algún síntoma de la enfermedad al centro de trabajo, en especial los que presenten tos, estornudos o fiebre.
- Prohibir a los colaboradores llevar a sus hijos a los centros de trabajo.
- Aplicar un cuestionario de detección de síntomas.





Documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas recomendaciones, en función de la evolución o mitigación del virus, con el objetivo de asegurar la actividad del sector turístico y proteger la salud de sus colaboradores y huéspedes

**[WWW.CACTUSTOURS.COM.MX](http://WWW.CACTUSTOURS.COM.MX)**