

2020

Recomendaciones Colchagua Seguro



Índice

Introducción	2
1.Recomendaciones Colchagua Seguro	3
1.1. RECOMENDACIONES Y ACCIONES PREVIAS	3
1.2. CAPACITACIÓN PREVIA	4
2. Sanitización e higiene	4
2.1. RECOMENDACIONES GENERALES	4
2.2. BAÑOS	5
2.3. PROVEEDORES	5
3. Recomendaciones durante la visita enoturística	5
3.1. RESERVA	5
3.2. ACCESO / PORTERÍA O ANTES DE LA ENTRADA A LA ZONA DE RECEPCIÓN:	6
3.3. ESTACIONAMIENTO	6
3.4. RECEPCIÓN	6
3.5. VISITAS GUIADAS	6
3.6. VISITA ÁREA PRODUCTIVA	7
3.7. DEGUSTACIÓN	7
3.8. VENTA O WINE SHOP	8
3.9. FIN DE LA VISITA	8
4. Importancia de la comunicación interna y externa	9
5. El equipo	9
6. Señalética	9
Bibliografía consultada	10

Introducción

Viñas de Colchagua con el fin de asegurar la salud de nuestros trabajadores, turistas y comunidades que están en el entorno de las viñas, hemos decidido entregarle estas recomendaciones a fin de trabajar en forma coordinada con cada uno de ustedes, ya que es mucha la información que circula, de los diferentes protocolos o manuales de buenas prácticas, y tener así una media común de trabajo.

Los invitamos a poner en marcha este plan, no sólo desde la mirada de los protocolos para las actividades, o un manual de buenas prácticas, sino desde el llamado a la creatividad, a buscar nuevas formas de mostrar y encantar a los enoturistas que vendrán. A poner todo el ingenio en crear productos novedosos en este destino privilegiado que tenemos. Y a seguir trabajando juntos en su promoción. Juntando todas las fuerzas que contribuyan a la pronta reactivación del Valle.

Se trata en todos los casos de recomendaciones en base a lo que ha señalado tanto la autoridad nacional (Minsal, Sernatur, etc.) como lo que hemos recogido de la experiencia comparada con otros destinos enoturísticos.

Estas pautas, su finalidad es orientar en la reapertura y reactivación del Enoturismo de Colchagua, son adaptables a las diferentes realidades que cada uno de ustedes tenga en sus viñas, siempre considerando la forma más adecuada para asegurar la tranquilidad, confianza y seguridad de su gente y de quienes los visiten.

1. Recomendaciones Colchagua Seguro

1.1. Recomendaciones y acciones previas

- a) Se sugiere designar a una persona responsable que sea el coordinador de riesgos.
- b) Planificar los cambios con tiempos e informarlas, tanto a colaboradores como a los visitantes (importancia de comunicación interna como externa).
- c) Informar a la comunidad correspondiente a cada bodega, (junta de vecinos, municipio de la zona) las medidas que se están tomando para la apertura segura de la bodega al turismo.
- d) Ocuparse que el personal cuente con elementos de protección personal para el desarrollo de cada tarea específica.

Se sugiere lo siguiente:

- Guías y recepcionistas: mascarilla y protector tipo máscara facial.
 - Personal de seguridad: mascarilla y protector tipo máscara facial.
 - Cajero: mascarilla y protector tipo máscara facial.
 - Personal administrativo sin contacto con público: solo mascarilla.
 - Mozos y personal de servicio en restaurant: mascarilla y protector tipo máscara facial.
 - Personal de cocina: mascarilla, protector tipo máscara facial y guantes desechables.
 - Además, todos los trabajadores deberán contar con acceso ilimitado a alcohol gel, papel toalla, agua y jabón.
- e) Se recomienda que sea el coordinador de riesgos designado quien entregue el material de protocolo a los colaboradores, explique las medidas de seguridad, controle su implementación, además de ocuparse de la correcta utilización de señaléticas donde corresponda.
 - f) Se debiera definir el máximo de visitas por día y la duración de estas, de manera de asegurar la limpieza, desinfección y ventilación del espacio entre los grupos.
 - g) Se sugiere separar el área de recepción del área de venta de vinos y degustación.
 - h) Evitar libro de visitas y formularios o encuestas impresos. Se recomienda que sean reemplazados por alternativas digitales como el uso de un QR o directamente al mail con el que se hizo la reserva.
 - i) Implementar varios puntos de higienización en el recinto debidamente señalizados.
 - j) Se sugiere realizar operativos de simulación para evaluar implementación de medidas en los equipos, y corregir falencias en las prácticas implementadas.

1.2. Capacitación previa

Se sugiere que se capacite al personal en:

- a) En qué consiste la enfermedad COVID-19, sus formas de transmisión, síntomas, medidas de prevención y medidas de manejo. ([Protocolos SERNATUR.](#))
- b) Medidas preventivas para resguardar la seguridad sanitaria de ellos y de los visitantes.
- c) Medidas sanitarias obligatorias, uso de mascarillas, lavado de manos, entre otros.
- d) Medidas para manejo de situaciones de crisis con visitantes.
- e) Como realizar limpieza, desinfección y ventilación de los espacios.

2. Sanitización e higiene

2.1. Recomendaciones Generales

- a) Se recomienda asegurar el abastecimiento de materiales de limpieza e insumos de prevención, limpieza e higiene suficientes para resguardar la salud de trabajadores y clientes.
- b) Se sugiere establecer un plan de limpieza y mantenimiento de todas las áreas de la viña a fin de estandarizar las acciones a realizar y mantener registro de los resultados en caso de fiscalización.

Se sugiere que dicho plan contemple:

- Seguir el Protocolo del [MINSAL](#). (CLICK acá para revisar dicho documento)
 - Exista una persona que sea el responsable de limpieza quien sea capacitada en el protocolo MINSAL.
 - Rutina de limpieza y desinfección diaria antes de la apertura.
 - Que espacios públicos sean limpiados varias veces en el día estipulándose la frecuencia mínima.
 - Durante la época de calor, y utilizándose lugares cerrados, contemplar la limpieza y desinfección de los aires acondicionados.
 - Elementos de protección personal requeridos para las tareas de limpieza a realizar.
 - Sistema de control y registro de cumplimiento del plan.
- b) Se aconseja intensificar la sanitización al ingreso de la viña. Se recomienda para ello contar con mecanismos de lavado o desinfección de manos y de zapatos por medio de pediluvios.
 - c) Limpiar, desinfectar y ventilar en forma diaria y recurrente todos los espacios comunes al menos antes y después de cada visita.
 - d) Señalizar adecuadamente las áreas restringidas para los visitantes.

e) Mantener una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

2.2. Baños

- a) Contar con infografía clara explicando el correcto lavado de manos para prevención del Covid-19.
- b) Señalar cantidad de visitantes máximo por baño.
- c) Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de baños, siguiendo el [protocolo del MINSAL](#).
- d) Reforzar la desinfección de picaportes, pasamanos, griferías, pulsadores de inodoros y todo elemento de uso y contacto frecuente.
- e) Mantener constantemente ventilados los sectores de los baños.
- f) Considere establecer un espacio de espera fuera del área del baño para evitar que varias personas superen el aforo informado.
- g) Se sugiere contar cuando sea posible, con servicios sensorizados de manera de reducir el contacto con perillas, grifos o picaportes disminuyendo así la posibilidad de contagio.
- h) Se sugiere utilizar dispensador de toallas de papel.
- i) Se sugiere basurero de pedestal e idealmente contar con dos de estos, uno de ellos debidamente señalizado y con doble bolsa de basura para botar implementos de protección personal, como mascarillas o guantes.

2.3. Proveedores

- a) Se sugiere establecer horarios de atención a proveedores para que no coincidan con los horarios de las reservas de visitas guiadas, y con esto tomar todas las medidas necesarias establecidas en el plan de sanitización.

3. Recomendaciones durante la visita enoturística

3.1. Reserva

- a) Se recomienda que la reserva a la visita enoturística se realice de manera previa e idealmente online.
- b) Se debe comunicar al visitante las medidas de seguridad que la bodega está adoptando para su seguridad y salud. Lo ideal será darlas a conocer de forma clara en la web, RRSS y confirmación de reserva.
- c) Solicitar datos del visitante, Email, Rut, teléfono al momento de reservar con el fin de llevar una trazabilidad de los visitantes a la bodega.

3.2. Acceso / Portería o antes de la entrada a la zona de recepción:

- a) Letrero obligatorio con medidas de seguridad y protección.
- b) Toma de temperatura con termómetro infrarrojo.
- c) Verificar uso obligatorio de mascarillas.

3.3. Estacionamiento

- a) Estacionamiento separados (1 estacionamiento por medio), bloqueando los otros por medio de señaléticas.

3.4. Recepción

- a) Punto de higienización, se sugiere adaptar lugar cercano a la recepción para que los turistas puedan acceder al lavado o higienización de manos. Importante contar con basureros con pedestal y hojas de papel de secado con el menor contacto posible.
- b) Evite el saludo físico al recibir a los visitantes.
- c) Informar las normas que debe seguir el visitante durante la visita y medidas que está tomando la bodega para su seguridad al menos en dos idiomas: español e inglés.
- d) Deberá velarse porque los visitantes respeten el distanciamiento social de por lo menos un metro entre cada persona.
- e) Digitalizar proceso de recepción, check in, etc.

3.5. Visitas Guiadas

- a) Se sugiere que todas las visitas sean privadas y de no más de 10 personas por guía. Idealmente que sean personas de un mismo grupo familiar o que estén viajando juntas por las últimas dos semanas.
- b) Se recomienda que las visitas tengan un sentido de circulación a fin de que no se topen los grupos. Diseñar rutas que transcurran en espacios abiertos o amplios respetando la distancia social.
- c) Evitar la entrega o préstamos por parte de la bodega de sombreros, paraguas u otro accesorio debido a la dificultad de su correcta sanitización.
- d) Se recomienda usar medios tecnológicos para facilitar el encuentro de los/las turistas con la bodega evitando de esta manera el ingreso de visitantes a zonas donde se interactúe con personal o cuya desinfección sea difícil.
- e) Se sugiere fomentar el uso de los dispositivos propios del visitante como celulares.
- f) Se recomienda que el guía turístico utilice equipo amplificador (micrófono, mini parlante, etc.) considerando que la comunicación será más difícil con mascarilla.
- g) No se aconseja visitas libres sin guías.

3.6. Visita Área productiva

- a) En caso de haber visita en el área productiva, se sugiere preestablecer circuito y demarcarlo muy bien y garantizar limpieza y sanitización una vez que pase el grupo.
- b) Se sugiere establecer que dentro del área destinada a la atención de público se cree un “Circuito de circulación interna” con el fin de evitar el contacto entre la persona que ingresa y los trabajadores de la bodega.
- c) Evitar entrar en contacto con grifería, equipos de producción, duelas, barandas, etc.
- d) Evitar degustación directa de toneles o tanques.

3.7. Degustación

- a) Se deberá contar con acceso a productos de higienización tanto para los visitantes como para el personal de la viña antes de empezar cada degustación. El lugar debiese estar previamente sanitizado y mantener alcohol gel en cada una de las mesas.
- b) El personal debiese sanitizarse las manos frente a los visitantes.
- c) Se sugiere que en la medida que sea posible las degustaciones sean al aire libre.
- d) En caso de ser grupos, se debe determinar el número máximo por mesa en base al distanciamiento social (se recomienda cuatro visitantes por 10m²) y delimitarlo claramente.
- e) Evitar que los grupos se crucen durante su visita o en el momento de la degustación, especialmente cuando el espacio de circulación es reducido.
- f) Optimizar tiempo de degustación (máximo 15 minutos).
- g) En caso de incluir algún acompañamiento o aperitivo debe ser individual y sellado. No está de más recordar que debe cumplir con los protocolos de alimentación pertinentes. ([Protocolo manipulación de alimentos](#))
- h) Recomendamos el uso de botellas de agua individuales.
- i) Establecer normas donde se señale el no compartir copas, tocar elementos o cambio de lugares (afiches, señaléticas, etc.). Ejemplo evitar tocar la botella con las manos al momento de abrirla, evitar que la botella tope la copa, no usar corta gotas.
- j) Copas, se recomienda establecer una metodología que asegure una mínima manipulación previa a la entrega de esta al visitante.
- k) Se sugiere que el turista se lleve la copa que la viña le proporcionó para la degustación a fin de evitar contaminación cruzada.
- l) Todo lo que se use sobre la mesa, se recomienda que sea desechable e idealmente, biodegradable. Hablamos de individuales, marca copas, platos individuales para maridajes (de haberlos) y servilletas.
- m) Recomendamos no usar escupitines de metal o plástico, si no que el guía sea quien informe de la disponibilidad de recipientes desechables, e idealmente biodegradables. En caso de necesitarlos utilizarlos con una solución de agua con cloro.
- n) Se recomienda no sacarse La mascarilla, solo bajarla al mentón.
- o) Uso de bins para trasladar utensilios utilizados en la degustación. Se sugiere que este sea de acero inoxidable ya que en este tipo de material el virus tiene menor tiempo de duración o plástico, nunca de cartón.

- p) En caso de no poder realizar degustaciones por condiciones de seguridad, espacios o evitar situaciones de riesgo, se recomienda sustituirla por la entrega de vino embotellado a los visitantes para poder realizar la degustación posteriormente a través de medios virtuales (Kit de cata y degustación).

Terminada la degustación el personal de limpieza deberá:

- Ingresar a la sala con equipo de protección necesaria para proteger su salud.
- Realizar limpieza, sanitización y ventilación posterior a la visita.
- Retirar copas y escupitines y dejarlos en bins plásticos para luego ser desinfectados.
- Verter los líquidos en lugar autorizado, según recomendaciones del MINSAL.
- Proceder al lavado a temperatura sobre 80 grados y desinfección de escupitines y copas con vapor y solución de agua con cloro, según indicaciones del MINSAL.

3.8. Venta o Wine Shop

- a) Se sugiere que este espacio no sea el mismo que el de recepción o degustación.
- b) Informar a la entrada a este espacio, vía señalética, del aforo máximo de personas.
- c) Evitar aglomeraciones en este punto, establecer tiempos y método para asegurar que no se junten los turistas.
- d) Se recomienda tener promociones pre armadas para agilizar el proceso de compra y venta.
- e) Proteger al equipo de venta con pantalla acrílica en la caja.
- f) Recomendamos contar con alcohol gel y basureros con pedal en una zona de la tienda.
- g) Exposición de productos en vitrinas cerradas, deben llevar precio a la vista para evitar la manipulación por el visitante.
- h) Dar tiempo suficiente para limpieza e higiene de estas áreas entre grupos.
- i) Uso de medidas electrónicas de pago, cómo código QR o envío de links vía WhatsApp, SMS o mail, emitir ticket y boletas electrónicas.

3.9. Fin de la visita

- a) No entregue cuestionarios impresos ni folletería.
- b) Recomendamos el envío de una encuesta online donde además se le incentive al visitante a recomendar su bodega por su seguridad a otros visitantes.

4. Importancia de la comunicación interna y externa

- a) Sugerimos realizar constantes instancias de comunicación multiplataforma con los colaboradores de la bodega, la comunidad cercana, SERNATUR O'Higgins, Oficina de turismo de la Municipalidad de Santa Cruz y la Asociación gremial de Viñas de Colchagua, entre otras instituciones.
- b) Recomendamos mantener el protocolo propio de cada bodega debidamente disponible a público final en el sitio web de la viña, a través de sus múltiples redes sociales, como también a través de canales de comercialización, llámense tour operadores, hoteles, entre otros.

5. El equipo

- a) Importante mantener a los equipos capacitados e informados de cómo se va desarrollando esta pandemia.
- b) Es importante establecer procedimientos de ingreso al lugar de trabajo: desinfección de calzado, cambio de ropa de trabajo en la bodega, uso todo el tiempo de mascarilla, lavado cada 20 min de manos siguiendo el protocolo, importancia del lavado diario del uniforme con detergente.
- c) Identificación de elementos de uso personal claramente: anteojos, tazas, vasos o sombreros.
- d) Se deberá entregar a todos los trabajadores de enoturismo los elementos de protección personal establecidos por la legislación vigente.

6. Señalética

- a) Delimitar espacios.
- b) Carteles indicativos o señaléticas fácil de comprender.
- c) Carteles con protocolo de higiene o señalética de protocolo de higiene: español, inglés e idealmente, también portugués.
- d) Señalética en sintonía con lo que somos:
 - Ubicación.
 - Tamaño.
 - Color.
- e) Usar material adhesivo en el piso para demarcar espacios de uso y tránsito de color llamativo.

Bibliografía consultada

- Servicio Nacional de Turismo - PROTOCOLO GENERAL DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN EL SECTOR TURISMO Y ALOJAMIENTO obtenido de <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/06/Alojamiento-v8.pdf>
- Enoturismo Chile obtenido de <https://www.enoturismochile.cl/wp-content/uploads/2020/07/RECOMENDACIONES-ENOTURISMO-SEGURO-ETCH-junio-2020.pdf>
- Argentina Unida - Protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos JULIO 2020 Anexo Enoturismo obtenido de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/anexo_enoturismo.pdf
- Ministerio de Salud de Chile - PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES - COVID-19 obtenido de <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCION-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>
- SERNATUR - GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN ENOTURISMO – obtenido de <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/08/Guia-Buenas-Practicas-Enoturismo.pdf>