



GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 EN ENOTURISMO

Enoturismo Chile, en colaboración con su gobernanza, y la Subsecretaría de Turismo, ha elaborado el documento *“Guía de Buenas Prácticas de Manejo y Prevención ante Covid-19 en Enoturismo”* que define buenas prácticas para el cuidado de las personas y profesionales vinculados al enoturismo a nivel nacional, con el objeto de prevenir y minimizar los riesgos de contagio del Covid-19, en base a las indicaciones del Ministerio de Salud de Chile y la autoridad sectorial de turismo.




Estas recomendaciones se conciben como un complemento al protocolo general para el turismo, recientemente publicado por la Subsecretaría de Turismo (para descargar aquí <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-turismo.pdf>) y están especialmente orientadas a las viñas y bodegas que reciben visitas turísticas en Chile. Agrupa sugerencias que han compartido y publicado otros destinos de enoturismo en el mundo y se entiende como un documento “abierto” al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones en función de la evolución y/o eventual expansión del virus, y que podrá ser mejorado en base a los aportes o ideas que compartan actores del sector a través del siguiente link <https://forms.gle/iVznJWGmbN1L9aDeA>

I. OBJETIVOS

Plasmar las medidas definidas en la Resolución Exenta N°591 del 23 de julio de 2020 del Ministerio de Salud, y establecer recomendaciones y sugerencias preventivas para el Enoturismo, a fin de disminuir el riesgo de contagio de Covid-19, tanto en trabajadores como

turistas, y remitir a los lineamientos de actuación establecidos por el Ministerio de Salud frente a un posible caso de COVID-19.

II. MEDIDAS DE PREVENCIÓN OBLIGATORIAS¹

<ul style="list-style-type: none"> • Transporte público o privado sujeto a pago. • Ascensores y funiculares. • Espacios cerrados. • Espacios comunes de condominios. • Vía pública de zonas urbanas o pobladas. <p>Uso Obligatorio de Mascarilla</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un metro lineal de distancia entre cada persona. • En espacios cerrados de atención a público, no puede haber más de una persona por cada 10 m². • En los lugares donde se formen filas, se deberá demarcar la distancia de un metro lineal. <p>Distanciamiento Físico</p> 
<p>Higiene, limpieza y desinfección</p>  <p><i>Deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugares de trabajo. • Herramientas y elementos de trabajo. • Espacios cerrados de uso comunitario. 	<p>Información</p>  <p><i>Todos los recintos cerrados que atiendan público deberán señalar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre el aforo máximo permitido. • Información que recuerde el distanciamiento físico mínimo que se debe respetar al interior del recinto. • Obligaciones y recomendaciones generales de autocuidado.

*El detalle y excepciones de estas medidas se encuentran definidas en el Protocolo Nacional "MODO COVID DE VIDA" basado en la Resolución Exenta N°591 del 23 de julio de 2020 del Ministerio de Salud.

¹ Resolución Exenta N°591 del 23.07.2020 del Ministerio de Salud

III. RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO



IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Enoturismo:** Conjunto de actividades económicas de naturaleza turística, en un territorio determinado, relacionadas con la cultura del vino.

V. RECOMENDACIONES PRÁCTICAS DE GESTIÓN

RECOMENDACIONES GENERALES A LOS EQUIPOS DE TRABAJO

- **Designar un Coordinador:** Se sugiere y recomienda designar a un coordinador y/o grupo de trabajo que defina roles y responsabilidades de cada miembro del personal de la empresa, para la preparación e implementación de esta Guía de Buenas Prácticas. Este coordinador y/o grupo de trabajo tienen que garantizar que se comunique entre sus trabajadores y asistentes, sin excepción, toda la información disponible relacionada con el COVID-19. Se sugiere que todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria sean gestionadas por el coordinador y/o el grupo de trabajo, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes. Se sugiere que el coordinador garantice la provisión de equipos de protección personal de mascarillas, guantes, delantales, y otros insumos como alcohol gel, papel toalla, jabón, que puedan ser requeridos.

En el hipotético caso de que, de forma aislada, una persona empleada estuviera en situación de ser caso confirmado o sospechoso (investigado) de COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos.

- **Disponibilidad de recursos:** 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.
- **Registro de acciones:** se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen (ojalá electrónico), especificando la fecha, la hora, las

personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, bajas laborales, etc.

- **Capacitaciones:** se recomienda y sugiere realizar capacitación a todos los trabajadores, en que se explique en qué consiste la enfermedad COVID-19, sus formas de transmisión, síntomas, medidas de prevención y medidas de manejo. Llevar registro de trabajadores capacitados.
- **Funciones:** Se sugiere asignar personal para implementar y monitorear las medidas de prevención y manejo. Por ejemplo, personal para controlar la entrada al establecimiento, personal para limpieza permanente, personal con función de asegurar que siempre haya agua limpia, alcohol u alcohol gel, contenedores de basura con tapa, que se resguarde el distanciamiento y uso de mascarillas, llevar registro de trabajadores capacitados, de implementación continua de medidas de higiene, etc.
- **Información:** Se recomienda la difusión constante y clara de las medidas de prevención y de control de acuerdo con las instrucciones impartidas por la autoridad sanitaria.
- **Operativos:** Se sugiere realizar operativos de simulación para evaluar implementación de medidas en los equipos, y corregir falencias en las prácticas implementadas.
- **Comunicación:** Se sugiere mantener una comunicación permanente entre la administración y los trabajadores, a fin de que todos conozcan las medidas de prevención que deben seguir, sus mejoras, cómo comunicar medidas a clientes, etc. Se recomienda también establecer canales de comunicación claros para reportar incidentes que puedan surgir en la implementación de medidas de prevención y manejo e ir mejorando permanentemente los planes.

RECOMENDACIONES PARA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se recomienda definir la política de comunicación y flujos de información. Ante cualquier situación que afecte al sector en el contexto de la actual situación epidémica por coronavirus COVID-19, se sugiere definir, a través del coordinador y/o grupo de personas, una política clara y coordinada de información a los diferentes estamentos implicados, así como un portavoz único para cada estamento: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y empleados.

Sugerencias de criterios para el manejo de la información:

- **Comunicar desde el principio:** El anuncio temprano de un caso de contagio es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta.
- **Transparencia en la entrega de la información:** En general, una mayor transparencia provoca mayor confianza. La transparencia también tiene límites, como son los datos confidenciales de pacientes o empresas, que no se harán públicos por razones éticas y legales.
- **Respetar la preocupación de la población:** Hoy en día, la comunicación eficaz de riesgos se considera como un diálogo entre expertos técnicos y el público. La comunicación de un caso de contagio funciona mejor cuando se consideran las opiniones de todos los sectores implicados.
- **Planificación:** La planificación la información debe ser parte importante de la gestión del caso de contagio desde el principio.

VI. RECOMENDACIONES DE DIFUSIÓN:

Se sugiere mantener en un lugar visible infografía con información, sobre:

➤ Qué es el Covid –19:

- Síntomas:
 - ✓ Fiebre sobre los 37,8 grados o más

- ✓ Tos
 - ✓ Dolor de garganta al comer o tragar fluidos
 - ✓ Mialgias o dolores musculares
 - ✓ Dificultad para respirar
 - ✓ Dolor torácico
 - ✓ Pérdida brusca de olfato o gusto
 - ✓ Diarrea
 - ✓ Cefalea o dolor de cabeza
 - ✓ Calofríos
- **Recomendaciones de autocuidado** (señaladas en el numeral III del presente documento)
- **Medidas de higiene:** Habilitar infografía en servicios higiénicos con el procedimiento correcto del lavado de manos.
- Lavado frecuente de manos (lavado con agua y jabón por lo menos 20 segundos, o soluciones alcohólicas):
 - ✓ Primero mojar las manos con agua.
 - ✓ aplicar el jabón y frotar las manos limpiando entre los dedos y bajo las uñas.
 - ✓ Aclarar con abundante agua corriente.
 - ✓ Secar las manos con una toalla de papel desechable.
 - ✓ Cerrar la llave con la propia toalla de papel desechable.
 - ✓ Tirar el papel desechable a un basurero con tapa de pedal y, si es posible, con bolsa de plástico, y cerrar el basurero.

Todas estas medidas de difusión deberán estarán disponibles en las páginas web y redes sociales de los establecimientos que cuenten con ellas.

VII. RECOMENDACIONES Y ORIENTACIONES PREVENTIVAS ESPECÍFICAS PARA EL ENOTURISMO

RECOMENDACIONES RELATIVAS AL LUGAR

Previo a la reapertura de las Viñas y Bodegas, se recomienda realizar una limpieza y desinfección exhaustiva del establecimiento, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el “*Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19²*” del Ministerio de Salud de Chile.

Se sugiere que la desinfección sea de carácter periódico y cada vez que sea necesario. Además, es recomendable realizar una ventilación natural al momento de la limpieza y desinfección del establecimiento, asegurando la renovación de aire suficiente en el local.

Una vez en funcionamiento, se sugiere que el local tome en consideración lo siguiente:

Respecto de las Entradas Y Salidas del Establecimiento

- Si es posible, disponer zonas segregadas de entrada y salida con señalética visible a distancia.
- Si es posible, establecer en las entradas y salidas mecanismos de desinfección de manos (alcohol o alcohol gel) y de zapatos por medio de pediluvios.
- Se recomienda restringir la cantidad de accesos disponibles y sólo dejar habilitados los accesos principales.
- Se sugiere promover sistema de reservas previas mediante sus páginas web, redes sociales o número telefónico, a fin de evitar aglomeraciones.

² Para mayor información sobre el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19 visitar: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCION-C3%93N-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>

- En lo posible, contar con termómetros infrarrojos para tomar la temperatura de los clientes antes de ingresar al establecimiento y/o hacer una revisión visual de su estado de salud.
- Se sugiere diseñar un proceso para garantizar que los asistentes que esperan ingresar al establecimiento se mantengan con la distancia mínima establecida, como, por ejemplo, demarcación de espacios con distancia de a lo menos 1 metro.

Respecto de la Limpieza y de Desinfección General

La Administración debe definir, implementar y controlar el plan de limpieza, desinfección y sanitización, llevando a cabo una limpieza y desinfección exhaustiva del establecimiento, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el *“Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19”³*, debiendo contemplar a lo menos lo siguiente:

- Rutina de limpieza y desinfección para mobiliario, elementos decorativos y otros objetos ornamentales del establecimiento.
- Rutina de limpieza y desinfección diaria antes de la apertura.
- Limpieza especial en zonas de alto contacto (botoneras, manillas de mamparas, pasamanos, mostradores, barras, manillas de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos etc.) y limpieza y desinfección periódica de pisos y superficies de todo el establecimiento. Para esto puede utilizarse desinfectantes de uso doméstico.
- Lavar manteles, servilletas y ropa de trabajo a más de 60º C.
- Desinfectar y limpiar los casilleros de los trabajadores con solución desinfectante.
- Mantener los espacios ventilados adecuadamente.
- Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/ acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.

³ Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-LIMPIEZA-Y-DESINFECCION-DE-AMBIENTES-COVID-19.pdf>

- Limpiar y desinfectar después de cada uso mesas, sillas, barras y cualquier accesorio que sea manipulado por los clientes.
- Implementar especialmente las siguientes recomendaciones de limpieza y desinfección de superficies:
 - ✓ Utilizar los desinfectantes certificados con los que generalmente opera el establecimiento, y/o utilizar sistemas de higienización profesional. En caso de no contar con productos certificados o una higienización profesional, utilizar siempre dilución recién preparada.
 - ✓ Para conseguir las concentraciones recomendadas a partir de desinfectantes comerciales:
 - Desinfectante (Cloro) comercial de 50 g/L: añadir 25 ml de cloro en 1 litro de agua.
 - Desinfectante comercial de 40g/L: añadir 30 ml de cloro en 1 litro de agua. Como ejemplo, una “cuchara de sopa” equivale a 15mL.
 - En superficies que no se pueda utilizar cloro se utilizara etanol al 70%.
- Implementar especialmente las siguientes recomendaciones para la limpieza y desinfección de prendas.
 - ✓ Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60-90 °C. Para la manipulación de las prendas textiles “sucias” se utilizarán guantes.
 - ✓ No debe sacudirse la ropa para lavar.
 - ✓ Para ambos procedimientos anteriores el personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado (guantes, delantales, etc.) dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos. En esta materia se recomienda consultar a los servicios de prevención de riesgos laborales.

- Se recomienda que todo servicio de lavandería externa que se preste a las Viñas y Bodegas cumplan con estas mismas medidas de limpieza y desinfección, de manera de asegurar continuidad de protección en la cadena de servicios con los proveedores.
- Se recomienda implementar las siguientes recomendaciones para la limpieza y desinfección de aire acondicionado
 - ✓ Mantener una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.
 - ✓ Cuando se utilicen sistemas de ventilación mecánica, evitar la recirculación del aire en el local. Utilizar sistemas que permitan la extracción y renovación del aire.
- Implementar especialmente las siguientes recomendaciones para de limpieza y desinfección de utensilios.
 - ✓ Dispensadores: Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
 - ✓ También se debe vigilar el funcionamiento de sanitarios y grifos de aseos comunes.

Respecto de los Servicios Sanitarios

Se sugiere que todos los baños del establecimiento dispongan de:

- Inodoros con tapas, basureros con tapa, lavamanos, iluminación, jabón, papel higiénico en portarrollos.
- Evitar uso de toallas, mediante secador de aire caliente o dispensador de toallas de papel absorbente desechable.
- Infografía de lavado correcto de manos en lavaderos para clientes y colaboradores.
- Potenciar sistemas de ventilación. En lo posible, contar con un sistema de ventilación o renovación del aire adecuado a las dimensiones del espacio del sanitario.

- Realizar limpieza periódica de los servicios sanitarios, asegurando su higiene y desinfección antes, durante y después de la prestación del servicio, siguiendo las orientaciones para el proceso de limpieza y desinfección de espacios de uso público y lugares de trabajo indicadas en el “Protocolo de Limpieza y Desinfección de Ambientes COVID-19”.

RECOMENDACIONES RELATIVAS AL LOS TRABAJADORES

Se sugieren las siguientes medidas a fin de evitar aglomeraciones y asegurar medidas de distanciamiento social obligatoria de trabajadores:

- Convenir la distribución de la jornada en diversos turnos, con el fin de evitar aglomeraciones y limitar la cantidad de trabajadores que comparten un mismo espacio⁴.
- Evaluar sistemas de turnos entre grupos de trabajadores evitando interacción entre grupos (ej. sistemas de trabajo 14x14).
- Flexibilizar horarios o celebrar pactos sobre horarios diferidos de ingreso y salida de los trabajadores, con el objeto de evitar aglomeraciones y/o adaptarse a la disponibilidad de transporte público.⁵
- Evaluar formas de traslado de trabajadores que puedan maximizar medidas de prevención y entregar insumos de prevención para traslado, como mascarillas y alcohol gel.
- Pactar otras medidas tendientes a evitar la aglomeración, como turnos para colación y descanso.
- Se recomienda designar un colaborador responsable del servicio durante el horario de cada turno, para informar a los turistas sobre las medidas de la prevención y asegurar que éstas se cumplan.
- Se sugiere tomar medidas necesarias para controlar el estado de salud del personal.

⁴ Medida autorizada expresamente por Dictamen N. 1.239

⁵ Medida autorizada expresamente por Dictamen N. 1.239/005 de la Dirección del Trabajo, de Fecha 19 de marzo de 2020 (en adelante, Dictamen N. 1.239).

- Es recomendable evitar aglomeración en reuniones grupales del equipo. Para ello se sugiere:
 - ✓ Reducir el número de personas al mínimo posible.
 - ✓ Organizar la reunión de manera que los participantes estén al menos a un metro de distancia entre sí.
 - ✓ Contar con acceso a lavado de manos o, en su defecto, alcohol o alcohol gel.
 - ✓ Evitar disponer de alimentos y bebestibles durante la reunión.
 - ✓ Tomar temperatura y/o consultar estado de salud a su ingreso.
 - ✓ Mantener estricta higiene personal en todo momento. En especial, lavar las manos con jabón cada media hora, durante al menos 20 segundos.
 - ✓ Mantener uniforme limpio y contar con uniformes de recambio en caso de que sea necesario.

Llevar a cabo medidas de limpieza personal de trabajadores al ingresar al establecimiento, consistente, en lo posible:

- Si es posible, cada trabajador deberá llevar un cambio de ropa o muda, de manera de que al llegar al establecimiento se cambie la ropa con la que ingresó.
- Se sugiere que al llegar al establecimiento el trabajador se lave las manos inmediatamente con agua y jabón por a lo menos 20 segundos.
- Las mascarillas con que lleguen los trabajadores, si son desechables, deberán ser descartadas en basureros con tapa, y reemplazadas por otra que usarán durante su jornada laboral. En caso de tratarse de mascarillas reutilizables, se recomienda que el trabajador la guarde en una bolsa plástica, la que se mantendrá durante toda la jornada en su casillero, debiendo utilizar una mascarilla nueva durante su jornada laboral.
- Se sugiere que los accesorios o vestimenta personal (abrigos) sean guardados durante la jornada laboral, de tal forma que no tengan contacto con la vestimenta similar de

otros trabajadores. Se recomienda que cada trabajador pueda guardar diariamente sus pertenencias en una bolsa o casillero personal.

Mantener estricto cuidado e higiene personal, lo que implica:

- Contar con acceso a lavado de manos o, en su defecto, alcohol o alcohol gel.
- Lavar las manos con jabón cada vez que el profesional cambie de actividad o cada 30 minutos, durante al menos 20 segundos.
- El personal utilizará mascarillas en todo momento, antes, durante y después del término de la actividad.
- Mantener uniforme limpio.

RECOMENDACIONES RELATIVAS AL LOS VISITANTES

Se sugiere informar a los visitantes de las prácticas que viene implementando la Viña para reducir posibles riesgos, para que contribuyan con éstas y así mejorar su eficacia.

- Se propone que los asistentes completen una declaración de salud por medio de cuestionarios online, cuestionarios in situ con códigos QR o de barras, en el cual declaren no presentar síntomas y no encontrarse afectos a cuarentena (por viaje, espera de resultados de examen u otra causa) y deben mostrar a su ingreso a la Viña su cédula de identidad o pasaporte, con fines preventivos y de trazabilidad en su caso.
- Se recomienda medir la temperatura del visitante con termómetro infrarrojo y/o hacer una revisión visual de su estado de salud. En caso de presentar algún síntoma, se sugiere prohibir su ingreso.

RECOMENDACIONES RELATIVAS AL LOS PROVEEDORES

- Idealmente se establecerá un punto de ingreso para proveedores, y horas de entregas escalonadas para evitar aforos. Se recomienda exigir que éstos cumplan con las medidas

establecidas por la empresa, de lo contrario, se sugiere no permitir su ingreso. Este punto de ingreso, se sanitizará y desinfectará frecuentemente durante el día.

- En lo posible, tomar temperatura con termómetro infrarrojo y/o hacer revisión visual de estado de salud de los proveedores y solicitar que se envíe con anterioridad por vía electrónica la declaración de estado de salud (ver anexo 1), para evitar que el proveedor entre en contacto con objetos propios del local.

En caso de interacción con empresas externas, se recomienda que en la interacción se cumpla con medidas preventivas. Informar sobre dichas medidas y pedir declaración jurada previa de que la empresa externa también está cumpliendo con estándares equivalentes.

RECOMENDACIONES DURANTE LA APERTURA Y RECEPCION DE LOS VISITANTES

- Se recomienda que el Guía de Turismo informe constantemente a los visitantes sobre las medidas de seguridad y protección personal dispuestas tanto por la Autoridad Sanitaria como por la Viña.
- Se sugiere que un mismo Guía de Turismo no maneje grupos de más de 10 personas, sin perjuicio de seguir en todo momento las instrucciones de la Autoridad Sanitaria respecto de los aforos.
- Se recomienda el uso de sistemas de amplificación o micrófonos, en lo posible, de uso exclusivo de dicho Guía, para mantener distancia e informar a los visitantes, asegurando su completa desinfección antes y después de su uso.

RECOMENDACIONES POR ETAPA DEL RECORRIDO ESTÁNDAR A UNA VIÑA ABIERTA AL TURISMO

ACCESO A LAS INSTALACIONES DE LA VIÑA

a) Área estacionamiento

Se recomienda considerar la redistribución o habilitación de más y nuevos espacios para estacionamiento.

Sugerencias:

- Redistribuir y/o aumentar espacios de estacionamiento para asegurar distanciamiento social por incremento de viajes en vehículo particular.
- Disponer de cartel informativo sobre indicaciones generales de seguridad adoptadas por la Viña, para su lectura previo a la visita, en lugar visible (Infografías o similar/ traducción en idiomas).
- Delimitar y señalizar vías de circulación y espacios de distanciamiento.
- Diferenciar áreas de estacionamiento para el caso de visitantes independientes (parejas, familia pequeña) y los visitantes de grupos.

b) Baños: Se sugiere Incluir visita “obligatoria” a los servicios higiénicos, para el lavado de manos e higiene.

c) Recepción

Se recomienda revisar cual es la capacidad de carga o aforo de visitas de acuerdo con el tamaño de sus instalaciones para gestionar tamaño de grupos y capacidad de guiado, en base a la exigencia máxima de aforo de la autoridad sanitaria, considerando en todo momento el distanciamiento obligatorio físico exigido.

Sugerencias:

- Planificar y programar horarios y tiempos de recorrido acotados.

- Informar claramente en un panel o informativo acerca de los tours disponibles, horarios y cupos del día.
- Fomentar mecanismos de reservas online con pago electrónico adelantado.
- Separar por grupos de visitas de acuerdo a su origen: por unidad familiar, amigos, grupos más grandes.
- Disminuir al mínimo el pago en efectivo implementando mecanismos de pago electrónico y sin contacto.
- No entregar material impreso, solo información digital.

RECORRIDO POR VIÑEDO

Sugerencias:

- Replantear e innovar la actividad de guiado tradicional, agregar valor, modificar las rutinas, recorrido y su relato, privilegiando espacios abiertos y realizando recorridos dinámicos en espacios más acotados.
- Habilitar espacios en viñedo, jardines y espacios abiertos como puntos seguros. La recomendación general es aprovechar los recursos disponibles en el entorno como observación de la flora/fauna existente y su interpretación sin necesidad de requerir artículos o acciones que impliquen costos adicionales en su implementación.
- Marcar el recorrido del tour, mantener circulación segura.
- Prevenir a visitantes de manipular objetos, tapas, griferías, tapones de barricas, señaléticas, etc.
- Modificar recorrido hacia áreas seguras y respetar los aforos máximos para cada zona. Revisar espacios pequeños como sala de barricas, cavas de vino o salas de degustación, entre otros.

ÁREAS DE DEGUSTACION O CATAS

Sugerencias:

- Priorizar espacios al aire libre para esta actividad o recintos que permitan asegurar el distanciamiento mínimo exigible, la ventilación y limpieza correspondiente.
- El guía deberá aplicar procedimiento seguro para degustación como:
 - ✓ Antes de comenzar el guía deberá higienizar sus manos, si es posible a la vista de los asistentes.
 - ✓ Evitar contacto de las copas con el cuello de la botella.
 - ✓ Evitar uso de cortagotas.
 - ✓ No tocar el cuello de la botella ni los utensilios con la mano, usar para esta opción guantes de plástico para la manipulación de estos elementos.
 - ✓ El descorche aplicará el procedimiento seguro implementado por cada viña. Ideal que este se realice a la vista de los visitantes en el momento de la degustación o de acuerdo con el criterio de cada viña.
- Antes y después de cada degustación, limpiar y desinfectar todas las superficies expuestas al contacto con el visitante: mesas, sillas, pisos, picaportes, etc.
- Disponer los asientos o lugares para la cata a una distancia mínima de 1 metro y definidos para cada persona (no cambiar lugar).
- Invitar a los visitantes a usar alcohol gel u otro sanitizante antes de ingresar a la sala de degustación.
- Cubrir los objetos de alto uso, como, por ejemplo, copas, bandejas, descorchadores, etc., ya sea usando envases individuales, bolsas herméticas o film plástico, para minimizar la exposición al medio ambiente antes de ser utilizados.
- Evitar la manipulación de objetos y equipos por parte de los visitantes, limitarlo a la persona que conduce la visita.

- Informar a los visitantes de las medidas de seguridad e higiene para la degustación, así como las medidas de la empresa para asegurar la inocuidad de los materiales y alimentos.
- Disponer copas para la degustación selladas hasta el momento de su uso como de marcadores para cada una de las personas (la copa y marcadores pueden incluirse en la tarifa del tour, para que se asegure su uso personal y cada uno se la lleve).
- Se sugiere eliminar el estilo comida compartido; ofrecer porciones individuales para acompañamiento a la degustación, envasadas o previamente individualizadas para cada persona. Ver información de protocolo de manejo y prevención ante Covid-19 en restaurantes, cafés y otros establecimientos análogos. Ver <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-Restaurantes-Cafes-y-otros-establecimientos-analogos-1.pdf>
- Los recipientes para escupir el vino podrán ser de uso individual y desechables. Se recomienda eliminar el uso de escupiteros colectivos y reutilizables.
- Se sugiere utilización de botellines o formatos pequeños, si es posible, para evitar pérdida de vino y asegurar que el contenido de las botellas no esté previamente manipulado.
- 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).

ÁREA DE VENTA, TIENDA, PAGO Y DESPEDIDA

Sugerencias:

- Antes de ingresar a tienda informar de aforo máximo y distancia mínima exigida para atención de público.

- Para evitar aglomeración, se recomienda generar un circuito de compra, que esté claramente indicado ya sea en el piso como en señalética disponible, demarcando etapas de la compra y distancias mínima entre personas.
- Disponer en lugar visible y accesible de alcohol gel u otro desinfectante de manos, tanto para uso del visitante como de la persona que atiende al público para la venta.
- Se propone disponer de los artículos en vitrinas cerradas o fuera del alcance o manipulación del visitante para evitar contaminación cruzada, con la información de etiqueta y precios de forma visible.
- Habilitar pago electrónico, transferencias o mecanismos que permitan disminuir al mínimo el pago en efectivo.
- Establecer y ejecutar protocolos de higienización permanente, como por ejemplo entre cada transacción con cliente, se realizará una desinfección de manos (pago, entrega de artículos, etc.)
- Habilitar sistema de venta con entrega de productos al término del recorrido. Generar pedido por parte del visitante, pago y luego se entrega en una caja sellada en un lugar distinto del pago a nombre del cliente para su retiro.
- Habilitar papelerero con tapa automática o de fácil apertura (con pedal) para eliminar material desechable, separado de la basura normal.
- Incentivar el uso de baños para sanitización y lavado de manos al llegar y antes de retirarse del lugar.

RECOMENDACIONES POSTERIORES A LA VENTA

Sugerencias para la post venta y fidelización de los visitantes:

- Envíos de encuestas de satisfacción acerca de la visita y experiencia in situ.
- Activación de promociones y descuentos luego de haber realizado la visita a la viña.



- Continuar la relación con el visitante a través de envíos periódicos de información de vinos, ofertas, eventos online de la viña, material didáctico y educativo sobre vinos, entre otros.
- Enviar invitaciones a eventos especiales organizados por la viña, resguardando que sean eventos acotados y boutique (no masivos), tanto en la viña como en lugares cercanos en la ciudad (Bares, restaurantes, entre otros).