



Protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos

Anexo Enoturismo

JULIO 2020

Protocolo COVID-19 para
Prestadores Turísticos - Anexo Enoturismo

Índice

Introducción	4
<hr/>	
1. Medidas preventivas	6
<hr/>	
1.1. Análisis de riesgos	6
<hr/>	
1.2. Elementos personales de protección	6
<hr/>	
1.3. Distanciamiento físico	8
<hr/>	
1.4. Capacitación	9
<hr/>	
2. Seguridad e higiene	10
<hr/>	
2.1. Recomendaciones generales	10
<hr/>	
2.2. Sanitarios	10
<hr/>	
2.3. Servicio al visitante. Puntos de sanitización	12
<hr/>	
2.4. Proveedores	12
<hr/>	
3. Desarrollo del servicio	13
<hr/>	
3.1. Reservas	13
<hr/>	
3.2. Visitas guiadas	13
<hr/>	

3.3. Visitas al área productiva	15
3.4. Visitas simultáneas	16
3.5. Sala de degustación	17
3.6. Salón de ventas	20
3.7. Servicio de gastronomía	20
3.8. Gestión de eventos	21
3.9. Servicio de catering	21
3.10. Trabajo en clúster	22
Bibliografía consultada	23

Introducción

El Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, en conjunto con la Cámara Argentina de Turismo (CAT), el Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA), la Corporación Vitivinícola Argentina (COVIAR) y las provincias, a través del Consejo Federal de Turismo, elaboraron el presente Anexo Enoturismo.

El documento Anexo Enoturismo es complementario del Protocolo COVID-19 para prestadores turísticos. Está destinado a todas aquellas bodegas y viñedos que brindan servicios al turismo, con el fin de asegurar en todas las áreas vinculadas directa o indirectamente con la prestación, contener la propagación del virus en la comunidad y la afectación de los/las turistas, las trabajadoras y los trabajadores.

Las presentes pautas están estructuradas en sintonía con otros protocolos del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, que atañen a diversas actividades, susceptibles de producirse en ámbitos de la organización, a los cuales el Área de Turismo de la Bodega deberá remitirse cuando corresponda.

A la fecha, los protocolos COVID-19 para el sector turístico argentino, contemplan Prestadores turísticos, Alojamientos turísticos, Establecimientos gastronómicos, Agencias de viajes y turismo, y Turismo de reuniones. Se encuentran disponibles tanto en la web oficial del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, como en la del Ministerio de Salud de la Nación.

<https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/protocolos-covid-turismo>
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/protocolos>

Atendiendo los diferentes impactos y dinámicas de transmisión del virus, la bodega debe contar con un método de información de las disposiciones sanitarias que garantice operar con la versión vigente, asegurando su debido cumplimiento, como de los requisitos preceptivos sobre permisos y

habilitaciones establecidas en las normativas de orden nacional, provincial y municipal.

Estos lineamientos sanitarios, orientados al recupero del enoturismo en nuestro país, buscan ser pautas adaptables a las disímiles realidades del sector en nuestra rica geografía. Cada organización podrá customizar estas propuestas de la manera que considere más adecuada para asegurar la tranquilidad de visitantes, colaboradores/colaboradoras y residentes, brindando seguridad en el disfrute de la actividad turística en bodegas. Es momento de trabajar en conjunto, con creatividad e ingenio, dos valores diferenciadores en la creación de productos enoturísticos novedosos, unificando esfuerzos que contribuyan mancomunadamente al pronto recupero del sector.

1. Medidas preventivas

1.1. Análisis de riesgos

a) Se recomienda evaluar y reducir el riesgo potencial identificado durante la prestación de servicio turístico, para lo cual sería pertinente contar con el apoyo de especialistas de Seguridad e Higiene, que desempeñan un rol de ayuda para la orientación del personal de salud y seguridad en la evaluación de riesgos de COVID-19.

b) A fin de asegurar el cumplimiento de las medidas adoptadas en el presente protocolo, se sugiere designar un/a responsable que asegure a la organización utilizar documentación vigente y disponible en los puntos de uso, así como registros, controlados y resguardados. No descuidar otros riesgos debido a un enfoque excesivo en COVID-19.

c) Disponer, de manera visible y legible, el listado de referentes de salud de cada jurisdicción.

<https://www.argentina.gob.ar/salud/epidemiologia/referentes>

1.2. Elementos personales de protección

a) El personal deberá contar con la protección facial correspondiente y adecuada a sus tareas, cubriendo su nariz, boca y mentón, así como también aquellos elementos de protección personal que sean requeridos para el desarrollo de su tarea específica, mientras las normas de su jurisdicción lo exijan.

b) Acorde a las diversas actividades y servicios existentes dentro de la bodega, se sugiere la utilización de los siguientes elementos de protección personal:

- Guías y receptionistas: tapaboca o barbijo y protector facial tipo máscara.
- Personal de seguridad: tapaboca o barbijo y protector facial tipo máscara.
- Cajero/cajera: tapaboca o barbijo y protector facial tipo máscara.

- Personal de entrega o recepción de mercadería: tapaboca o barbijo, protector facial tipo máscara y guantes descartables para tareas de limpieza específicas.
- Personal administrativo, sin contacto con clientes/clientas y/o proveedores externos: tapaboca.
- Mozos/mozas: tapaboca o barbijo y protector facial tipo máscara.
- Personal de cocina y de limpieza: tapaboca o barbijo, protector facial tipo máscara y guantes descartables.

Asimismo, y para asegurar la inclusión de los y las visitantes con discapacidad auditiva, se aconseja utilizar máscaras transparentes que facilitan la comunicación, en particular durante el desarrollo de la visita guiada.

c) Se recomienda informar a los/las visitantes, que para su ingreso y durante el transcurso del servicio, deberán usar barbijo y/o tapabocas, cubriendo su nariz, boca y mentón, mientras las normas vigentes en su jurisdicción lo exijan.

d) Se sugiere analizar y adquirir la cantidad de insumos necesarios para la adecuada prestación del servicio, manteniendo control de inventario y de las fechas de caducidad de cualquier material.

e) Instruir a la persona responsable para que entregue materiales y, cuando sea necesario, explique su colocación y uso adecuados.

f) Suministrar a los/as trabajadores/as el equipo de protección personal correcto y verificar su uso adecuado, de conformidad a lo establecido por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo mediante Resolución N° 299/2011. Asimismo, se sugiere determinar un protocolo de recepción y registro de suministros.

Se puede acceder a esta norma mediante el siguiente enlace: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/180000-184999/180669/norma.htm>

g) Implementar controles a cargo de los/las responsables de seguridad e higiene de los materiales desplegados para corroborar su implementación, exhibición si corresponde y utilización correcta. Al efecto se deberá contemplar tanto al personal propio como al de las empresas tercerizadas.

1.3. Distanciamiento físico

- a) Se sugiere considerar el diseño y señalización de recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos.
- b) Se recomienda, cuando sea posible, utilizar y marcar áreas exteriores como parte de un esquema de enrutamiento unidireccional. En ese aspecto, algunas instalaciones permiten ordenar la circulación de personas en un sentido dentro del edificio o pasillo, y en el otro sentido afuera del mismo utilizando espacios exteriores para evitar aglomeraciones y facilitar el cumplimiento de la distancia social establecida. Si se usa un área al aire libre como parte del esquema de enrutamiento de circulación, se deberá garantizar la seguridad y su monitoreo.
- c) Informar, si están estipuladas, pautas de circulación dentro de la bodega.
- d) Comunicar al cliente las políticas que la bodega está tomando para preservar su seguridad y salud.
- e) Estipular el número máximo de turistas o visitantes que pueden participar de la visita guiada en la bodega, prestando especial atención a las medidas de distanciamiento social vigentes y a los espacios físicos a ser utilizados para evitar la saturación de éstos y cuidar así la capacidad de carga.
- f) Definir la cantidad de visitas por día y la duración de las mismas, de manera de asegurar la limpieza, desinfección y ventilación de los espacios entre grupos especialmente en salas de degustación, salas de recepción y baños, gestionando así el tiempo de permanencia en la bodega, sin que ello vaya en detrimento de la experiencia turística.
- g) Se sugiere, cuando sea posible, profundizar acciones de atención personalizada e individualizada del enoturista, evitando o reduciendo la conformación de un grupo.
- h) Establecer y señalar zonas de estacionamiento alejados de la zona de confluencia.
- i) Respetar las medidas de distanciamiento establecidas en las zonas de estacionamiento mientras se encuentren vigentes en su jurisdicción.
- j) Sugerir a los/las enoturistas dejar los abrigo en los vehículos, a fin de evitar el uso de guardarrobas.

1. Medidas preventivas

k) Evitar el uso del libro de visitas y formularios impresos de encuestas de satisfacción o quejas. Disponer de medios digitales y redes sociales para tal fin.

1.4. Capacitación

a) A fin de complementar la capacitación referida al reconocimiento de síntomas de la enfermedad y de las medidas de prevención de COVID-19, se sugiere que el Área de Turismo de la Bodega diagrame un plan de capacitación del personal que incluya al menos los cursos autogestionados disponibles en la plataforma de capacitación del Ministerio de Turismo y Deportes.

- <https://campus.yvera.gob.ar/>

1. Nociones de Higiene y Seguridad para Actividades de Turismo.
2. Gestión Integral del Riesgo de Desastres para el sector turístico.
3. Manipulación de Alimentos y Bebidas.
4. Comunicación y Creatividad en Situaciones de Crisis.

- Cabe señalar que, asimismo, se encuentran disponibles otros cursos autogestionados, todos ellos gratuitos.

b) Se recomienda registrar y evaluar la eficacia de las capacitaciones realizadas y su grado de cumplimiento.

2. Seguridad e higiene

2.1. Recomendaciones generales

a) Se sugiere establecer un plan de limpieza y mantenimiento de todas las áreas de la organización a fin de estandarizar las acciones a realizar y analizar los resultados, reforzando aquellos criterios que se determinen según las necesidades observadas.

Se sugiere que dicho plan contemple:

- Medidas sugeridas por el Ministerio de Salud.
- Responsable de limpieza.
- Espacios físicos que se deben limpiar estipulando la frecuencia.
- Elementos de mínima que son necesarios utilizar.
- Elementos de protección personal (EPP) requeridos para las operaciones a realizar.
- Procedimientos adecuados.
- Control de cumplimiento del plan.

b) Se aconseja intensificar la sanitización al ingreso a la organización.

c) Limpiar, desinfectar y ventilar en forma diaria y recurrente todos los espacios comunes al menos antes y después de cada visita, asegurando la renovación total del aire. Se sugiere limitar el acceso a aquellas zonas en las que no se pueda cumplir con esta medida.

d) Señalizar adecuadamente las áreas restringidas.

2.2. Sanitarios

a) Limpiar y desinfectar frecuentemente pisos y paredes de sanitarios.

b) Limpiar y desinfectar diariamente las superficies del baño y el inodoro, utilizando un desinfectante doméstico que contenga lavandina diluida

2. Seguridad e higiene

(10 ml ó 2 cucharadas soperas de lavandina en 1 litro de agua). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección, preparado el mismo día que se va a utilizar. La lavandina diluida debe utilizarse dentro de las 24hs dado que pierde su efectividad. Llevar registro de estas acciones.

- c) Reforzar la desinfección de picaportes, pasamanos, griferías, pulsadores o tiradores de inodoros y todo elemento de uso y contacto frecuente.
- d) Lavar con abundante agua y jabón los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección a fin de asegurar que los mismos estén higienizados cada vez que se utilicen. Se podrá utilizar también material desechable para realizar la limpieza.
- e) Mantener constantemente ventilados los sectores de sanitarios.
- f) Considere establecer un espacio de espera fuera del área de los sanitarios para evitar que varias personas juntas deban esperar en un lugar cerrado.
- g) Se sugiere contar, cuando sea posible, con servicios sensorizados de iluminación, canillas, inodoros y mingitorios de manera de reducir el contacto con perillas, grifos o picaportes disminuyendo así la posibilidad de contagio. De no ser posible la automatización, existen diferentes mecanismos que son de fácil accionamiento mediante el codo o antebrazo para evitar el uso de la mano y disminuir el riesgo de transmisión. Adicionalmente, al facilitar su accionamiento, estas alternativas son de gran ayuda para la utilización por parte de personas con movilidad reducida en miembros superiores, ya que presentan menor exigencia y no es necesaria la fuerza de presión en las manos.
- h) Se sugiere considerar la indicación de ocupación cerca del área de espera del baño, garantizando la disponibilidad de elementos de higiene tales como jabón líquido y toallas de papel.
- i) Se sugiere utilizar dispensador de toallas de papel.

2.3. Servicio al visitante. Puntos de sanitización

Se sugiere establecer puntos de sanitización gratuitos de fácil identificación tanto en el ingreso, egreso, como durante el recorrido en el viñedo y/o sector productivo y cerca de áreas de sanitarios utilizando una adecuada señalización.

2.4. Proveedores

- a) Dadas las características de los establecimientos, se sugiere el armado de un documento donde se establezcan los deberes y responsabilidades de las partes involucradas, definiendo su rol en los procesos y alcance de la responsabilidad en el plan sanitario y de bioseguridad. Para ello se deberá buscar que exista uniformidad de criterios en las medidas de seguridad de los/as empleados/as.
- b) Se sugiere realizar los pedidos y compras solamente a proveedores autorizados por la bodega, a fin de garantizar la trazabilidad de los insumos.
- c) En caso de ingreso al predio de vehículos ajenos a la organización requerir el cumplimiento del Protocolo en Transporte Público y de Carga COVID-19.
<https://www.argentina.gob.ar/transporte>
- d) Se sugiere establecer horarios de atención a proveedores que no coincidan con los horarios de las reservas de visitas guiadas al emprendimiento, delimitando zonas de descarga y evitando el aglomeramiento de personas.
- e) A fin de minimizar la presencia de personas ajenas a la organización y evitar la saturación de espacios, se sugiere optimizar la cantidad de pedidos, llevando un adecuado manejo y control de stock, con la previsibilidad necesaria en tiempo, cantidad y urgencia. El Área de Turismo de la Bodega deberá considerar la existencia de restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de diversos insumos, con las limitantes que ello puede acarrear.
- f) Se sugiere mantener copia del registro sanitario de proveedores y habilitaciones.

3. Desarrollo del servicio

3.1. Reservas

- a) Atento la coyuntura, y mientras duren las medidas de distanciamiento social obligatorio, se recomienda que solo se acceda a la bodega con reserva previa.
- b) Cuando la reserva se realice en forma directa, el Área de Turismo de la Bodega podrá establecer un sistema adecuado mediante el cual se comuniquen previamente al visitante las medidas de seguridad de la bodega, así como también la información y datos que se requiera.
- c) Cuando la reserva se realice a través de intermediarios, éstos deberán acreditar:
- Identidad del guía o la guía y/o conductor/conductora y demás personal acompañante.
 - Protocolos de seguridad propios de sus servicios implementados.
 - Identidad de los pasajeros/ las pasajeras que trasladará y datos de contacto de éstos (nombre y apellido, DNI / pasaporte, procedencia, alojamiento u hospedaje, datos de contacto).
- d) Se sugiere invitar a cada visitante, guía, conductor/conductora y demás personal acompañante a firmar la declaración de conocimiento y aceptación de las medidas de prevención sanitarias establecidas, indicando en todo caso que el incumplimiento de éstas será motivo de aplicación del derecho de admisión. Es recomendable que este punto pueda realizarse previamente de modo digital, de la manera que cada organización considere más adecuada, a fin de evitar la manipulación de papel u otros elementos.

3.2. Visitas guiadas

- a) Se sugiere, en la medida de lo posible, diagramar las visitas de tal manera que las mismas transcurran en espacios abiertos o amplios, respetando la distancia de seguridad establecida. Para las bodegas que cuenten con

3. Desarrollo del servicio

viñedos, será una ocasión propicia para articular acciones con los y las turistas en dichos espacios.

b) No se recomiendan las visitas autoguiadas o libres por el viñedo o la bodega.

c) Es la ocasión de poner en valor el viñedo como espacio de uso y disfrute. Cuando se ofrezcan servicios vinculados al arte y el deporte, deberán tenerse en cuenta todas las pautas establecidas por los Protocolos COVID-19 para la actividad turística nacional. En tal sentido se recomienda aplicar los mismos cuando se ofrezca:

- La ampelografía. Mediante la inducción a una correcta identificación y clasificación de las vides. Coloración de hojas y frutos.
- Utilización de los sentidos. Técnicas de diseño de atractivos donde se pueda experimentar la experiencia en viñedo a través de los sentidos humanos.
- Realización de picnic en el predio y degustaciones al aire libre, tomando todas las medidas de higiene y desinfección recomendadas.
- Poda, vendimia y/o recolección de frutos.
- Senderismo, running, ciclismo o cabalgatas, debiendo cumplimentarse en estos casos los protocolos desarrollados para este tipo de actividades y las medidas de seguridad pertinente, como ser: seguros de cobertura de responsabilidad.
- Cursos de cata. Degustaciones verticales y horizontales en viñedos.
- Talleres de cocina o maridajes al aire libre.

d) En caso de ofrecer actividades complementarias al aire libre se deberán cumplir las medidas establecidas en cada sector respectivamente, por ejemplo, gastronomía: cumplimentar con las medidas recomendadas en el protocolo correspondiente.

e) Evitar, durante el recorrido, la entrega o préstamo por parte de la bodega de accesorios innecesarios para la prestación de servicios turísticos como sombreros, paraguas, etc., a fin de impedir su manipulación y debido a la dificultad de su correcta sanitización.

f) En caso de no poder desarrollar actividades al aire libre, y dentro de las posibilidades de la organización, se recomienda utilizar medios tecnológi-

3. Desarrollo del servicio

cos para facilitar el encuentro de los/las turistas con espacios reservados de la bodega (como puede ser la parte productiva) evitando de esta manera el ingreso de visitantes a zonas donde se interactúe con personal o cuya desinfección sea compleja.

g) Se sugiere que los lugares que no puedan ser ventilados queden excluidos del uso para los fines turísticos mientras se sostengan las medidas de distanciamiento. Por ello, se desaconseja la visita a la cava, dado que por lo general su acceso suele hacerse por medios estrechos y su ventilación es reducida, salvo que se pueda garantizar el distanciamiento, espaciado en tiempo entre visitas y la correcta ventilación. En caso de que algún espacio físico clave no se encuentre disponible durante la visita del turista, sala de degustación, cava, etc., comunicarlo al visitante al momento de la reserva.

h) Los recursos interpretativos deberán encontrarse en espacios que permitan guardar la distancia social entre visitantes.

i) Se sugiere fomentar el uso de dispositivos propios del visitante, como equipos celulares, auriculares, entre otros, o facilitar materiales y dispositivos desechables. Si no se puede entregar material descartable, se deberá limpiar y desinfectar adecuadamente, antes y después de cada uso (en caso de que la limpieza y desinfección no sea posible se desaconseja su utilización).

j) Se recomienda, en caso de que sea factible y extremando las medidas de desinfección, el uso de realidad virtual para mostrar el interior de la zona productiva.

k) Otros recursos son la utilización de pequeñas salas como cine, cumpliendo las precauciones de distanciamiento social obligatorio y ventilación establecidos, pantallas, carteles, entre otras.

3.3. Visita al área productiva

a) En caso de ofrecer una visita a la parte productiva, se sugiere preestablecer y demarcar el circuito que utilizará para ingresar a la bodega con el fin de evitar que el/la visitante se separe del grupo, establecer la capacidad de

3. Desarrollo del servicio

carga de dicho circuito y garantizar el cumplimiento de la limpieza y sanitización del lugar una vez que pase el grupo.

b) Se sugiere establecer, dentro de las áreas destinadas a la atención del público, "Circuitos de circulación interna" con el fin de evitar o minimizar el contacto entre las personas que ingresan y las que trabajan en la empresa.

c) Se aconseja que las salas de recepción o espera no sean las mismas de las salas de degustación y/o ventas.

d) Se recomienda delimitar los espacios, colocando carteles indicativos o señalética fácil de comprender. La cartelería con los protocolos de higiene debe estar dispuesta en lengua local y se sugiere que esté además en al menos una lengua extranjera atendiendo a la principal procedencia de los turistas, de conformidad con los segmentos que maneja el Área de Turismo de la Bodega.

e) Evitar que los/las visitantes entren en contacto con los equipos de producción impidiendo la manipulación de tapones, grifería, tapas de piletas, relojes, barandas, duelas, etc.

f) La señalética debe estar en sintonía, en cuanto a diseño, ubicación y tamaño, con el resto de los carteles dispuestos en la bodega.

g) Se sugiere colocar material adhesivo en el piso, de color llamativo, para sectorizar espacios de uso y tránsito.

h) Durante la visita guiada a la zona productiva evitar la degustación directa de toneles, la utilización de pipetas, o técnicas similares.

3.4. Visitas simultáneas

a) Se desaconseja la realización de visitas simultáneas cuando no se puedan garantizar las pautas establecidas en los presentes Protocolos.

b) En caso de realizar visitas simultáneas, se deberán cumplir todas las medidas sanitarias preventivas dispuestas, y se deberán prever en especial las siguientes premisas de seguridad:

- Recepción y organización de los grupos en lugares separados.

3. Desarrollo del servicio

- Evitar que los grupos se crucen durante su visita a las instalaciones o al momento de la degustación o especialmente cuando deban circular por espacios reducidos.
- Evitar el efecto embudo al momento de la venta: se deberán establecer los tiempos y métodos para asegurar que los grupos no se unirán al momento de ir a la sala de venta.
- Prever los tiempos suficientes para limpieza e higiene de áreas destinadas a los grupos.

3.5. Sala de degustación

a) Grupos: en caso de recibir grupos, se debe establecer cantidades máximas por mesa en base al distanciamiento social y la densidad por metro cuadrado establecidos y considerar cada grupo una isla de servicio. En caso que los espacios que se disponen sean reducidos, se recomienda que la degustación no sea programada en zonas de alto tránsito o de circulación de personas ajenas al sector de turismo.

b) Para la degustación, dada la coyuntura actual, se recomiendan las siguientes pautas de seguridad:

1. Sugerir al visitante no retirarse el barbijo o tapabocas, sino bajarlo al mentón, con el fin de evitar su manipulación. Previa a ello, sanitizarse las manos. Indicar la manera adecuada de realizar la manipulación del tapaboca, conforme las indicaciones del Ministerio de Salud de la Nación.
2. Procurar realizar la degustación optimizando los tiempos. Mientras más reducida sea su duración, menor será la posibilidad de contagio. Se sugiere que la misma no dure más de 15 minutos.
3. Utilizar identificadores personales de copas de vino.
4. Se sugiere no permitir el cambio del asiento asignado, compartir las copas o tocar los diferentes elementos.
5. Diseñar y establecer el espacio de manera que permita el distanciamiento social mínimo establecido entre participantes.
6. Prever la disponibilidad de alcohol en gel para limpieza y sanitizado de las manos de los/las turistas.

3. Desarrollo del servicio

7. El personal deberá higienizarse las manos con agua y jabón, de ser posible, en forma visible ante los visitantes para dar tranquilidad.

8. Para la distribución de las copas, se recomienda establecer una metodología que asegure su mínima manipulación previo a la entrega al visitante. Por ejemplo, apertura de packs de copas, utilizar envoltura cerrada, incluir la copa en el precio de visita y que el/la turista se la lleve como recuerdo, entre otras posibles acciones.

9. Para el servicio de acompañamientos, aperitivos, galletitas, grisines, etc., u otros productos que cortejen a la degustación o maridaje, se aconseja el armado de paquetes individuales y sellados. De no ser posible, disponer los mismos en platos o recipientes de uso individual, cuyo armado se recomienda realizar frente a el/la turista. Aquellos que no se consuman, se deberán desechar.

10. Evitar que el pico de la botella toque la copa al momento del servicio.

11. Evitar el uso de cortagotas.

12. En caso de uso de spitters, se propone que sean individuales con una solución de agua con lavandina. Se deberá extremar las medidas de limpieza e higiene por parte del personal idóneo una vez concluida la degustación.

13. Se sugiere no permitir la manipulación de la botella por parte del visitante.

14. En caso de contar con máquina dispensadora de vino por copa, higienizar la misma luego de cada grupo de visitantes utilizando solución hidroalcohólica. No se aconseja que la misma sea manipulada directamente por el/la turista o visitante.

15. Se desaconseja el uso de manteles. En caso de utilizarse, los mismos deberán ser descartables. Se recomienda utilizar individuales de papel.

16. Limpieza posterior. Al finalizar la degustación el personal de limpieza deberá:

- Ingresar a la sala con elementos de protección personal (EPP).
- Retirar las copas y spitters y colocarlas en bins plásticos.
- Llevar las copas a lavar.
- Verter los líquidos en el desagüe.
- Proceder al lavado a temperatura y desinfección de los spitter con vapor o agua con lavandina.

3. Desarrollo del servicio

17. Se sugiere la utilización de elementos descartables, en lo posible, biodegradables.

18. La organización deberá asegurar la cantidad y disponibilidad suficiente de copas y utensilios para la degustación basada en las siguientes medidas de seguridad:

- Mínima manipulación de las copas previo a entregar al turista.

- Evitar la contaminación cruzada.

- Uso de bins plásticos para el traslado de copas y vajilla, dado que este material es fácil de limpiar e higienizar. Se sugiere no usar las cajas de cartón para las copas.

19. Se recomienda cumplimentar lo estipulado en:

<https://www.argentina.gob.ar/desinfectantes-de-superficies-criterios-y-procedimientos-extraordinarios-para-el-registro-en-el>

20. En caso de utilizar copas de vidrio o cristal se deberá proceder al lavado con agua a temperatura y solución jabonosa o detergente y posterior enjuagado con suficiente agua corriente a temperatura. Si es posible, realizar el lavado de copas con lavavajillas y someter a vapor a temperatura.

21. Para el fajinado de copas y decantadores se deberá utilizar papel para secar descartable embebido en solución hidroalcohólica (70% alcohol y 30% agua).

22. Tener en consideración que el fajinado no reemplaza el lavado de las copas o utensilios.

23. Una vez desinfectadas las copas, se recomienda guardar en un lugar limpio, sanitizado, y señalizado evitando su manipulación innecesaria. Se aconseja el uso de bins plásticos desinfectados y cerrados en forma hermética, con el fin de evitar una posible contaminación.

24. El personal que realice la limpieza deberá usar tapabocas y guantes descartables y estar debidamente capacitado en manipulación de alimentos y bebidas.

3. Desarrollo del servicio

3.6. Salón de ventas

- a) Se recomienda agilizar el proceso de ventas estableciendo promociones prearmadas por el Área de Turismo de la Bodega.
- b) Contar con exposición de los productos en vitrinas cerradas, con lista de precios visibles, a fin de evitar que el/la visitante manipule los mismos. En caso de no ser posible el uso de vitrinas cerradas, utilizar estanterías expuestas detrás del colaborador a cargo de la venta.
- c) Se debe mantener en todo momento del distanciamiento social mínimo establecido.
- d) Se sugiere, cuando sea posible, el uso de medios electrónicos de pago a fin de evitar la manipulación de dinero. Evitar la entrega de facturas o tickets en mano y remitirlos de manera electrónica.

3.7. Servicio de gastronomía

- a) Las organizaciones que ofrezcan servicios gastronómicos deberán aplicar el protocolo COVID-19 para establecimientos gastronómicos. No obstante, y en atención a las particularidades de la actividad enoturística, se deberá atender la cantidad de mesas y su disposición en base al distanciamiento social y la densidad por metro cuadrado establecidos.
- b) Se deberá establecer la cantidad máxima de comensales por mesa, se sugiere no más de 4 personas y considerar cada mesa como una isla de servicio.
- c) Se recomienda establecer, diseñar y marcar los espacios de circulación de los visitantes, llegada, salida, movimientos normales de desplazamiento entre mesas, como así también la circulación del personal de servicio.
- d) Los mozos/mozas deberán respetar las medidas referidas al lavado de manos, sanitización y otras cuestiones de conformidad a los establecido en el protocolo COVID-19 para establecimientos gastronómicos.

3. Desarrollo del servicio

- e) Los mozos/mozas deberán utilizar los elementos de protección personal y uniforme establecidos.
- f) Minimizar el contacto directo entre personas.

3.8. Gestión de eventos

- a) Si bien muchas bodegas que prestan servicios turísticos ofrecen la realización de eventos, se desaconseja su inclusión atenta la dificultad en la implementación eficiente de las acciones preventivas.
- b) No obstante, y en caso de que la organización decidiera abrir sus puertas a eventos sociales o empresariales, una vez habilitada la actividad en la jurisdicción, se recomienda:
 - Verificar la autorización pública nacional y por jurisdicción para la realización de eventos.
 - Responder a todos los estándares de limpieza e higiene previsto en este documento y en el principal Protocolo COVID-19 para Prestadores Turísticos.
 - Mantener un registro de asistentes con datos de contacto.
 - Comunicar las medidas de seguridad de la bodega a todos los/las invitados/as de manera fehaciente previo a la realización del evento.
 - Cumplir con el Protocolo Covid-19 Turismo de Reuniones del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.

3.9. Servicio de catering

- a) Tanto en lo que respecta a la utilización de protección personal como a áreas circundantes -sala de montaje y emplatado, cocina, baño del personal, sala de cocina y limpieza, área de stock y refrigeración de alimentos e insumos, entre otros- el servicio de catering deberá respetar íntegramente las pautas estipuladas en el presente Protocolo.

3. Desarrollo del servicio

- b) El servicio de catering deberá presentar la nómina de personal, debidamente habilitado, que empleará.
- c) Controlar la aplicación de las normas de higiene y buenas prácticas de manipulación de alimentos, vestimenta y medidas de seguridad, reforzando su sistema de trazabilidad para materias primas y productos elaborados.
- d) Sanitizar y desinfectar los productos y envases antes de guardarlos en heladera, cámaras de frío o depósitos. Retirar los envoltorios originales cuando sea posible.
- e) No permitir el ingreso de personal que no esté involucrado con la elaboración de alimentos a la cocina, almacenes y despacho.
- f) El servicio de catering debe hacerse de manera escalonada y diagramado pensando en pequeños grupos o islas de servicios.
- g) Evitar toda concentración de personas.
- h) Se sugiere que la comida sea enfilmada y sellada previo a su consumo, descartando aquello que sea devuelto de las mesas o islas.

3.10. Trabajo en clúster

- a) Con la finalidad de apuntalar el esfuerzo de las bodegas con miras a la reapertura de la actividad, se alienta a conformar estrategias de comercialización, promoción y articulación de productos turísticos de manera mancomunada con sus pares, de manera tal de ofrecer una experiencia turística más completa e integradora. Para ello, se sugiere la identificación de las fortalezas de cada organización a fin de presentar un producto turístico integrado mediante el cual se pongan en valor esas características junto con las de otros prestadores. De esta manera, se reducen costos, operatividad y tiempo de permanencia en cada bodega.
- b) De igual modo, se sugiere integrar a otros prestadores turísticos vinculados a la actividad: gastronómicos, alojamientos, entre otros, que presten un servicio enfocado en el mismo segmento que el Área de Turismo de la Bodega y que evidencien fehacientemente el debido cumplimiento de los protocolos de seguridad acorde a su actividad.

Bibliografía consultada

- Agencia Nacional de Discapacidad. (2020). Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/andis>
- Asociación Argentina de Organizadores y Proveedores de Exposiciones, Congresos, Eventos y de Burós de Convenciones - AOCA. (2020). Guía de Recomendaciones para la Reapertura de Eventos.
- Corporación Vitivinícola Argentina - COVIAR. (2020). Normativa Covid 19 Enoturismo.
- Instituto de Enoturismo de España. (2020). Prontuario Sanitario Enoturístico COVID-19.
- Instituto para la Calidad Turística Española - ICTE. (2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en visitas a bodegas y otras instalaciones industriales, lugares culturales, históricos y naturales.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. (2020). INFOLEG. Obtenido de <http://www.infoleg.gob.ar/>
- Ministerio de Salud de la Nación. (2020). Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/salud>
- Ministerio de Transporte de la Nación. (2020). Protocolos de salud e higiene para empresas, trabajadores y usuarios de transporte.
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Directrices de Gestión Turística para Bodegas
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2020). Campus Mintur. Obtenido de <https://campus.yvera.gob.ar/>
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2020). Protocolo COVID-19 para Alojamientos turísticos.
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2020). Protocolo COVID-19 para Establecimientos gastronómicos.
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2020). Protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos.
- Organización Mundial de Turismo - OMT. (2020). Directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo.