



CASTAÑO

THE ART OF MONASTRELL

**MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN
DE RIESGO HIGIÉNICO-SANITARIO FRENTE AL
COVID-19**

CASTAÑO
THE ART OF MONASTRELL

**MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN
DE RIESGO HIGIÉNICO-SANITARIO FRENTE AL
COVID-19**

INDICE

- 1. MEDIDAS DE INFORMACIÓN A CLIENTES Y
PROVEEDORES.**
- 2. MEDIDAS POR PARTE DEL PERSONAL EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

1. MEDIDAS DE INFORMACIÓN A CLIENTES Y PROVEEDORES

En la entrada del establecimiento, se ha colocado señalización específica en español e inglés, reforzado con pictogramas muy intuitivos para facilitar el entendimiento de aquellas medidas del plan que les afecten directamente y deban aplicar, ya sean clientes y/o proveedores, sobre los síntomas de COVID-19 y que deben hacer en caso de que desarrollen síntomas durante su estancia o en los catorce días siguientes a su salida.

Antes de la llegada, los clientes recibirán información sobre las medidas específicas que se haya establecido para la prevención y reducción de la propagación de la COVID-19.

Se informa a los clientes que deben suspender su visita en caso de que tengan síntomas compatibles con la COVID-19 o hayan estado en contacto con una persona enferma, o con síntomas indicativos de COVID-19 en los catorce días previos a su visita.

Se evitan los folletos de uso común. Por lo que se eliminan los folletos/mapas al alcance del visitante. Si se proporcionan, deberán ser de uso individual. Se promueve la información a través de canales digitales mediante el uso entre otros de códigos QR.

Se comunicará el aforo tanto en la recepción como previo a la llegada de los visitantes. Siendo de 3 personas a la vez en el interior del punto de venta, hasta 15 en la zona exterior habilitada para catas (CASTAÑO Wine Bar), hasta 20 en actividades que se desarrollen en la viña.

Al finalizar la visita, se pedirá expresamente a los clientes que notifiquen inmediatamente a la bodega si presentan síntomas asociados a la COVID-19 o, si han dado positivo en una prueba, en los catorce días después de la visita.

Los datos de contacto de los clientes estarán disponibles en caso de necesidad para el rastreo de contactos durante 20 días.

Estará a disposición de los clientes y/o proveedores información sobre los centros de asistencia sanitaria, bomberos, policía local y nacional en la zona, con horarios y teléfonos de atención de emergencia y su ubicación.

El establecimiento cuenta con un recipiente cerrado con tapa, en el que los clientes puedan dejar el EPI prestado durante su estancia, sin que nadie lo toque directamente. De todas formas, se solicita al cliente tanto en la zona de recepción como previo a su llegada al establecimiento la obligatoriedad de acceder al mismo con mascarilla. En el caso de no disponer de mascarilla se proporcionará por parte de la bodega.

2. MEDIDAS POR PARTE DEL PERSONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

1. Reservas.

- Antes de la confirmación de la reserva los clientes recibirán toda la información necesaria a través de medios digitales, sobre todas las orientaciones oportunas de las autoridades locales en materia de salud pública, así como sobre las medidas específicas aplicadas que afecten a su visita, y se solicitará en el momento de la confirmación de la reserva la aceptación de las medidas de seguridad implementadas en el establecimiento.

- Se instará al visitante a firmar una declaración responsable de conocimiento y aceptación de las medidas de prevención e higiénico-sanitarias establecidas, indicando en todo caso que el incumplimiento retirado de las mismas será motivo de aplicación del derecho de admisión.

2. Recepción.

- La persona encargada de recibir al cliente lo hará con mascarilla y manteniendo la distancia de seguridad.

- La recepción de las visitas de grupos de más de 3 personas se realizará en el exterior, manteniendo la distancia de seguridad.

- Se medirá la temperatura de cada visitante antes de ingresar al establecimiento mediante el uso de termómetro (si uno supera los 37,3°C, no se realizará la visita).

3. Visita.

Antes de comenzar la visita:

Importancia capital de la figura del guía como garante del cumplimiento de los protocolos de actuación:

- El/La guía dará siempre imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de este protocolo.

- El/La guía informará al grupo de cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las normas y/o posibles restricciones que se aplican.

- Se elaboran recorridos de sentido único.

- Se evitarán zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones, espacios reducidos, zonas de trabajo y con aforos limitados.

- Las visitas al interior de las instalaciones de bodega (salvo al punto de venta y aseos habilitados para visitantes), quedan suspendidas al menos hasta el mes de noviembre de 2020 o hasta que la dirección de Bodegas Castaño así lo decida, y las condiciones sanitarias sean las adecuadas.

Una vez se reanuden las visitas al interior de las instalaciones de bodega, estas serán concertadas previamente para que la organización pueda planificarlas y controlar el aforo en todo momento.

Durante la visita:

- El/La guía recordará al cliente el cumplimiento de este protocolo de medidas.

- El/La guía que opte por llevar guantes debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente, si bien se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita, y siempre que compartan equipos.

- Las paradas para las explicaciones deberán realizarse en espacios abiertos y/o amplios, siempre que sea posible.

Catas y degustaciones:

- Las degustaciones se realizarán al aire libre, bien en la viña o bien en la zona Castaño Wine Bar habilitado específicamente para ello.

- La administración de alimentos junto con la degustación de vinos seguirá escrupulosamente los protocolos de las autoridades locales.

- Estará prohibido: el cambio del asiento asignado, compartir las copas, tocar las botellas y demás elementos.

- Los aperitivos o acompañamientos se servirán de forma individual (preparaciones/ consumiciones individuales), o bien se colocarán en platos individuales antes de la llegada de los visitantes evitando así contacto innecesario. No se servirán raciones compartidas y se evitará que las botellas estén a disposición del visitante. No se retornarán productos que, habiendo sido puestos a disposición del visitante, no hubieran sido consumidos.

Despedidas:

- Los clientes no realizarán encuestas de satisfacción por medios manuales, se les facilitará código QR para que la realicen telemáticamente.

- En la zona de salida se dispondrá de solución desinfectante.

4. Zonas comerciales.

- Se indica un aforo máximo de 3 personas y se controla el acceso al mismo para que no se supere dicho aforo.
- Se controla que los usuarios no tocan los elementos expuestos.
- Se desinfectan los productos de forma regular, al menos 3 veces al día en las zonas no accesibles para el cliente y en cada uso las zonas accesibles.
- Se exponen claramente los precios de los productos y se facilita acceso al catálogo de productos a través de código QR con enlace a la web www.bodegascastano.com.
- Se asegura la distancia mínima entre la zona de caja y el visitante mediante señalización horizontal, y se atiende de uno en uno para evitar aglomeraciones.
- Se proporciona acceso a herramientas de consulta digital que le permitan encontrar información técnica sobre vinos y todos los demás productos.
- Se identifica un empaquetador y responsable de entregar el paquete a los visitantes.
- Se fomentará el pago con tarjeta o por otros medios electrónicos.

5. Servicio de comedor.

Este servicio no estará disponible al menos hasta el mes de noviembre de 2020 o hasta que la dirección de Bodegas Castaño así lo decida, y las condiciones sanitarias sean las adecuadas.

Una vez se reanude este servicio las actuaciones en las diferentes zonas serán las siguientes:

A. Zonas comunes.

Se implementará un sistema de APPCC. Remitirse al Protocolo de "Medida para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en servicios de restauración" (ICTE, 2020).

- Se retirarán las sillas en número suficiente para asegurar con las que quedan que se respeta la distancia social de seguridad.
- Los elementos auxiliares del servicio (vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cesta de pan, tazas de café, azucarillos,...) se almacenarán en recintos cerrados alejados de zonas de paso de clientes y trabajadores. Se eliminarán de las mesas cualquier elemento decorativo.

- Si las características del servicio lo permiten (excepto en montajes de eventos y recintos donde no haya presencia habitual de clientes antes del servicio) se evitará tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.
- Se eliminan productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.), priorizando monodosis desechables. Se ventilará el espacio con la frecuencia adecuada.

B. Servicios concretos.

Objetivo: reducir la manipulación y la intervención del cliente.

- Los cubiertos se facilitarán desinfectados y protegidos (p.ej. envueltos en una servilleta).
- Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizará en lavavajillas.
- Se define un protocolo sobre la retirada de los residuos, del que se informará al cliente.
- No se compartirán utensilios de cocina o menaje.
- Al finalizar la jornada, se realizará una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.
- Será necesario que los empleados dejen los objetos personales (incluidos móviles) en lugar dedicado a tal efecto (box, taquilla, etc.)
- Deberá llevarse el cabello recogido, no portar anillos, pulseras, pendientes o similares.
- El personal que manipule alimentos deberá llevar uñas cortas y cuidadas.

6. Eventos.

La zona donde se vaya a celebrar el evento y los espacios cerrados para las actividades, deben ventilarse 2 horas antes de su uso para garantizar la normativa vigente.

7. Transporte.

En caso de ser necesario para la visita el traslado desde bodega a viña o viceversa, el transporte lo realizará el cliente con su propio vehículo, desplazándose el personal de bodega en otro vehículo distinto.