



# CASA DE UCO

VINEYARDS & WINE RESORT

## PROTOCOLO COVID-19

*Estamos monitoreando de cerca los cambios en las políticas del gobierno tanto nacional como provincial y, los avances en salud pública con el fin de estar actualizados y adaptarnos a cambios según sea necesario o apropiado a nuestros protocolos y procedimientos.*

## ÍNDICE

1. CONSIDERACIONES DE SALUD GENERAL.
  - a. Medición de temperatura.
  - b. Distanciamiento físico.
  - c. Uso de tapabocas.
  - d. Sanitizantes.
  - e. Señalización en áreas públicas e internas.
  - f. Salud del personal y de los huéspedes.
  - g. Notificación de casos sospechosos.
  - h. Capacidad de alojamiento restringida.
2. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.
  - a. Lavado de manos.
  - b. Uso de tapabocas.
  - c. Sanitizantes.
  - d. Guantes.
  - e. Distanciamiento social.
  - f. Traslados desde y hacia el lugar de trabajo.
  - g. Formación COVID-19.
3. DINÁMICA DE LOS HUÉSPEDES.
  - a. Documentación pre-CHECK-IN.
  - b. Ingreso a la propiedad.
  - c. CHECK-IN.
  - d. Amenidades para huéspedes.
  - e. Control diario.
  - f. CHECK-OUT.
4. PROTOCOLOS DE LIMPIEZA.
  - a. Espacios comunes.
  - b. Recepción.
  - c. Habitaciones.
  - d. Espacios internos de personal.
  - e. Equipo compartido.
5. ALIMENTOS Y BEBIDAS
  - a. Restaurant y Wine Bar.
  - b. Protocolo de limpieza y desinfección.
  - c. Room Service.
6. ÁREAS WELLNESS Y FITNESS
  - a. Spa.
  - b. Sala de ejercicios.
  - c. Piscina y jacuzzi externo.

## 1. CONSIDERACIONES DE SALUD GENERAL.

La salud y seguridad tanto de nuestros huéspedes y comensales, como del personal de Casa de Uco es nuestra prioridad número uno.

### a. Medición de temperatura.

Al hacer ingreso a la propiedad, se realizará un control de temperatura no invasivo utilizando termómetros láser.

No se permitirá el ingreso a personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19 y deberán dirigirse hacia el centro de atención médica más cercana.

### b. Distanciamiento físico.

Solicitaremos a los huéspedes que practiquen el distanciamiento físico guardando al menos 2 (dos) metros de distancia de otros grupos de personas que no viajen con ellos.

Las mesas del restaurante y otros muebles se organizarán para garantizar el distanciamiento adecuado.

Se recordará al personal que deben evitar tocarse la cara y que es de vital importancia poder practicar el distanciamiento físico de al menos a 2 (dos) metros de distancia de los huéspedes y de otros compañeros de trabajo siempre que sea posible.

Durante las visitas a los atractivos y actividades, no podrán concurrir más de 6 (seis) personas en forma simultánea.

Las visitas a bodega y otras actividades se realizarán siempre y cuando estén permitidas por el ente regulador turístico.

### c. Uso de tapabocas.

El uso del tapabocas es obligatorio para circular en áreas comunes, tanto para el personal como para los huéspedes.

### d. Sanitizantes.

Se colocan dispensadores con sanitizantes en distintas áreas del hotel y en todas las habitaciones habilitadas para el alcance de los huéspedes y del personal.

**e. Señalización en áreas públicas e internas.**

Cartelería exhibida sobre las medidas de seguridad e higiene preventivas y obligatorias requeridas antes, durante y después de la realización de la actividad turística.

**f. Salud del personal y de los huéspedes.**

El personal debe estar capacitado en el reconocimiento de síntomas de la enfermedad, en las medidas de prevención de COVID-19 y en el cumplimiento del protocolo específico de la actividad.

Se solicita al personal que, en caso de sentir algún síntoma se queden en casa, no asistan a trabajar y lo informen a un superior bien les sea posible.

Se requiere al personal comunicar de inmediato si notan a un compañero de trabajo o un huésped con tos, dificultad para respirar u otros síntomas conocidos de COVID-19.

Toda persona que esté exhibiendo cualquiera de los síntomas de COVID-19 mientras se encuentre en la propiedad deberá notificar inmediatamente a un superior en el caso del personal o seguridad del hotel en el caso de invitados y deberá ser aislado inmediatamente y seguir las indicaciones impartidas por las autoridades sanitarias.

**g. Notificación de casos sospechosos.**

Si se nos alerta de un presunto caso de COVID-19 en el complejo, trabajaremos con el departamento de salud local para seguir las acciones apropiadas recomendadas por el mismo.

**h. Capacidad de alojamiento restringida.**

La capacidad permitida es de un máximo 50% (cincuenta por ciento) del total entre habitaciones y villas del hotel según lo indicado por el ente regulador turístico.

## **2. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL**

El personal de Casa de Uco es vital en este proceso, para la adecuada ejecución de este protocolo de saneamiento y salud con el fin de evitar y combatir la propagación del COVID-19.

**a. Lavado de manos.**

La higiene correcta y el lavado frecuente de manos con agua y jabón es vital para ayudar a combatir la propagación del virus.

El personal debe lavarse las manos frecuentemente y después de realizar las siguientes actividades: al llegar al trabajo, usar el baño, estornudar, tocarse la cara, soplarse la nariz, limpiar, barrer, fregar, fumar, comer, beber, ir a descansar. Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevar las manos a la cara.

**b. Uso de tapabocas.**

El uso del tapabocas es obligatorio en toda la propiedad en todo momento para todas las personas que circulen en las áreas comunes del hotel.

**c. Sanitizantes.**

El sanitizante de manos estará disponible en el lector biométrico de ingreso y el personal deberá sanitizar sus manos después de registrarse. A su vez se deben colocar sanitizantes de manos en las distintas áreas de trabajo.

**d. Guantes.**

Excepto en tareas especiales (limpieza, contacto directo con secreciones) se desaconseja el uso de guantes dada la mayor persistencia de partículas virales viables sobre el látex/nitrilo. No se recomienda el uso de guantes para manipulación de documentación, sino el lavado frecuente de manos. Se aclara que el uso de guantes no reemplaza el lavado de manos.

**e. Distanciamiento Social.**

No exceder en ningún momento la densidad de ocupación recomendada, establecida en 1 (una) persona cada 2,25 metros cuadrados.

Los protocolos de distanciamiento deben respetarse en el comedor de los empleados, los espacios de oficina compartidos y otras áreas de alta densidad con el fin de garantizar que se cumpla el mismo.

**f. Traslados desde y hacia el lugar de trabajo.**

Se recomienda el uso de medios de transporte individuales (automóvil, motocicleta, bicicleta, entre otros).

El traslado en el vehículo de la empresa se procura mantener ventilado, y se deberá desinfectar luego de cada viaje.

Especial atención en las barandas, manijas de puertas, apoyabrazos, palanca de cambios, volante u otro elemento de contacto frecuente.

El conductor y personas transportadas deberán utilizar tapabocas en todo momento.

**g. Formación COVID-19.**

Todos los empleados recibirán capacitación sobre protocolos de seguridad y saneamiento COVID-19.

**3. DINÁMICA DE LOS HUÉSPEDES.**

**a. Documentación previa al CHECK-IN.**

El departamento de Reservas deberá informar por correo electrónico, junto con la confirmación de la reserva, los nuevos protocolos de la empresa en el marco del COVID-19, incluyendo el uso obligatorio del tapaboca en el alojamiento y todas las disposiciones de la autoridad sanitaria en la materia.

Se solicitará al huésped por correo electrónico, previo al día de llegada, que complete la ficha de registro, copia de documento de identidad y credencial de su obra social, con el fin de minimizar contacto y agilizar tiempos en el proceso de CHECK-IN.

**b. Ingreso a la propiedad.**

Al hacer ingreso a la propiedad, se realiza un control de temperatura no invasivo utilizando termómetros láser.

En caso de que el personal de portería, durante la toma de temperatura, registre que la persona a ingresar a la propiedad ya sea, huésped, comensal o personal de la empresa, presente algún síntoma relacionado al COVID-19 y/o temperatura igual o superior a 37.5° grados, éste deberá informar inmediatamente a las autoridades, a la vez no permitir el ingreso a Casa de Uco de las personas interesadas y solicitarle esperar las indicaciones sanitarias.

Llegada con vehículo propio: en caso de llegar en auto propio, el huésped deberá estacionar su auto ya que que el servicio de Valet-Parking no se encuentra habilitado por prevención.

Llegada con vehículo contratado a través de Casa de Uco: la empresa de transporte interna, se adhiere a los procedimientos de desinfección y limpieza de Casa de Uco, así como a la revisión por estado de salud diaria de sus empleados.

Los vehículos se limpiarán a fondo antes y después de cada uso por parte de la compañía de transporte.

El conductor ofrecerá sanitizantes de manos, toallas húmedas y máscaras a los huéspedes.

El conductor deberá utilizar el tapaboca en todo momento.

**c. CHECK-IN.**

El personal de House Team saludará a cada visitante y le comunicará las reglas de prevención pertinentes en las distintas áreas del hotel tales como uso de tapabocas, distanciamiento social y la disposición de sanitizantes por todas las áreas del hotel.

Estará disponible un carro para el traslado de equipaje en caso que el huésped requiera asistencia. Será el mismo huésped quien deberá colocar su equipaje en el carro, el personal de Casa de Uco lo trasladará hacia la puerta de su habitación, y el huésped será quien retire su equipaje del mismo para ingresarlo a su habitación. El carro debe ser desinfectado luego de cada uso.

En la mesa de recepción se encontrará un dispenser de alcohol en gel, tanto para uso del personal como para los pasajeros.

El personal respetará la distancia recomendada para garantizar la separación entre huéspedes y otros compañeros, siempre que sea posible.

Los huéspedes deberán completar una declaración jurada de salud.

**d. Amenidades para huéspedes.**

Se proporcionará alcohol en gel portátil en cada habitación para uso de los huéspedes (sujeto a disponibilidad y se almacenará fuera del alcance de los niños pequeños).

**e. Control diario.**

Cada mañana al ingresar a desayunar se realizará un control de temperatura no invasivo. En caso de que el huésped solicite el desayuno a través de room service, el control se realizará cuando el huésped ingrese a un área pública.

En caso de que algún huésped, comensal y/o personal de la empresa presente presente algún síntoma relacionado al Covid-19 y/o temperatura igual o superior a 37.5° grados, se deberá informar inmediatamente a las autoridades, y solicitar trasladarse a una habitación destinada al aislamiento de las personas que se encuentran ya dentro de la propiedad, y esperar las indicaciones y procedimientos sanitarios correspondientes.

**f. CHECK-OUT.**

Se sugieren medios de pago electrónicos y se deberá desinfectar el elemento de cobro a la vista del huésped.

Las llaves magnéticas las colocará el huésped en una caja o buzón para posterior desinfección.

El personal de House Team deberá respetar la distancia recomendada para garantizar la separación entre los huéspedes y otros compañeros, siempre que sea posible.

#### **4. PROTOCOLO DE LIMPIEZA**

**a. Espacios comunes.**

Intensificar la limpieza y desinfección de todos los espacios de trabajo, atención al público, manijas de puertas, barandas, mostradores y superficies de fluido contacto. Debe realizarse al menos tres veces al día.

Ventilar de forma recurrente los espacios comunes y hemos restringido el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.

Colocar al alcance de los huéspedes y del personal, dispensadores con alcohol en gel o alcohol diluido en la proporción 70/30 en todos los espacios comunes y garantizamos la provisión de agua, jabón y toallas de papel en sanitarios.

Evitar disponer elementos que no sean de primera necesidad en mesas, mostradores, etc.

Exhibir cartelería con las recomendaciones de prevención y distanciamiento físico, así como números de teléfono de las autoridades sanitarias locales.

Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23°C - 26°C, asegurando una reciente renovación del aire.



Retirar libros, revistas y folletos para minimizar elementos posibles de propagación.

Limpiar y desinfectar oficinas, escritorios, mostradores y espacios de trabajo. Los aparatos electrónicos tales como computadoras, ipads, ipods y radios, se desinfectan con alcohol.

#### **b. Recepción.**

Luego de cada CHECK-IN y CHECK-OUT, como a su vez tras un cambio de turno, se desinfectan todos los elementos de contacto tales como mostrador, manijas de puertas de entrada, dispositivos de tarjetas de crédito, bolígrafos y otros de contacto habitual en dicho proceso.

Las llaves de las habitaciones deben ser desinfectadas antes de ser reutilizadas y guardadas en un lugar seguro.

#### **c. Habitaciones.**

El servicio de habitaciones se realizará todos los días sin huéspedes presentes en el interior de la misma. El carro de limpieza no ingresará en la habitación.

Se limpia y desinfecta prestando especial atención a los artículos de tacto frecuente, manijas de las puertas, cerrojos, ventanas, muebles en general, controles remotos, de luz, caja de seguridad, todas las amenidades que lleven las habitaciones y los productos de frigobar. Se pueden cubrir los elementos como controles remotos con una funda para facilitar su limpieza.

Utilizar guantes para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal.

Las sábanas y toallas limpias deben almacenarse en un armario cerrado y transportarse por separado de la ropa usada.

La ropa sucia no debe clasificarse en las habitaciones.

Desinfectar los carros de limpieza, el gabinete de llaves maestras y sus llaves. Debe realizarse un control del recambio de todos los elementos de limpieza dado que el desgaste favorece la colonización de bacterias, por ejemplo: baldes.

En tanto resulte posible, las habitaciones deben ser ventiladas diariamente.

Se retiran libros, revistas y folletos para minimizar elementos posibles de propagación.

La limpieza de los filtros de los aires acondicionados se realizará periódicamente.

Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23°C – 26°C, asegurando una su reciente renovación del aire.

Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, se deberá retirar todos los elementos de aseo y deberá ser desechados, como por ejemplo: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.

Colocar los objetos perdidos u olvidados, que hayan sido encontrados en habitaciones utilizadas por huéspedes e identificarlos como caso sospechoso de COVID-19, en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución al huésped. En el caso que no lo reclame, deberá ser desechado en una bolsa roja de residuo patogénico.

En caso de presunto caso de COVID-19, la habitación del huésped será retirada del servicio y puesta en cuarentena. La habitación no se devolverá al servicio hasta que el caso haya sido confirmado o despejado.

En el evento de un caso positivo, la habitación solo se volverá al servicio después de someterse a un protocolo de desinfección mejorado que incluye el uso de desinfectantes de grado hospitalario.

#### **d. Áreas internas de personal**

La frecuencia de limpieza y desinfección también aumentará en las áreas de alto tráfico con un énfasis en el comedor de personal, el ingreso de personal, la lavandería, los baños de personal, el área de carga en proveeduría, las oficinas, la cocina, la sala de monitoreo de seguridad y de mantenimiento.

#### **e. Equipo compartido .**

Las herramientas y equipos compartidos deberán desinfectarse antes, durante y después de cada turno o en cualquier momento en que el equipo se transfiera a otro compañero de trabajo.

Esto incluye teléfonos, radios, computadoras y otros dispositivos de comunicación, terminales de pago, implementos de cocina, herramientas de ingeniería, folios, equipos de limpieza, llaves, relojes de tiempo y todos los demás elementos de contacto directo utilizados en todo el complejo.

## 5. ALIMENTOS Y BEBIDAS

### a. Restaurant y Wine Bar

El ingreso al restaurante será exclusivamente para huéspedes o externos que hayan realizado una reserva previa.

Al ingresar deberán sanitizar sus manos con alcohol en gel y posteriormente completar una declaración jurada de salud.

Se deberá concurrir y utilizar adecuadamente el tapabocas, durante todo el tiempo que resulte posible y solamente podrán retirarlos en el momento que se encuentran sentados en su respectiva mesa.

La capacidad máxima permitida para los salones de los restaurantes será de hasta el 50% (cincuenta por ciento) del factor ocupacional.

Las mesas deberán guardar entre sí una distancia mínima de 2 (dos) metros. Las mesas se dispondrán, como máximo, para grupos de hasta 6 (seis) personas.

La disposición de las mesas deberá ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 1 (un) metro.

Será obligatorio disponer de un recipiente con sanitizante sobre cada mesa para uso de los clientes.

No brindaremos modalidad buffet y se ofrecerá el servicio de desayuno, de almuerzo y de cena a la carta.

Se debe realizar el montaje de cada mesa en el momento de llegada de los comensales y una vez se encuentren sentados en la misma.

Los insumos correspondientes al “servicio de mesa” (pan, hielo, servilletas, aderezos) serán provistos al cliente por el personal de servicio en el momento. Para evitar su contaminación, estos elementos no deben quedar en las mesas.

Las botellas serán destapadas en la mesa y no se ofrecerá servicio de agua en jarras.

La carta del restaurante será provista de forma digital o mediante pizarra por parte del camarero.

En el caso de algún menú especial, se ofrecerá menús para un solo uso y/o desechables. Puede existir la opción de código QR para descargar el menú a su aplicación tecnológica.

Al momento de la reserva, se le recordará al huésped o al comensal externo la conveniencia de realizar pagos por medios electrónicos.

No se permitirá el ingreso a cocina de personas ajenas al sector.

Bajo ningún punto de vista, el camarero y/o cocinero probarán algún plato que regrese del salón. Si hubiere alguna queja por parte de algún comensal con respecto al punto de cocción o sabor del plato, este se reemplazará por otro.

Se recuerda que está prohibido el uso de los celulares en el área de alimentos y bebidas.

## **b. Protocolo de Limpieza y Desinfección**

Las mesas de comedor y sillas se deberán desinfectarse después de cada uso con una solución de agua/ lavandina a una concentración 1:10. Esto es equivalente a: 1 ½ tazas de blanqueador por cada 3,8 litros o 90 ml de cloro por cada litro de agua.

La computadora de comandas deberán desinfectarse entre cada usuario y antes y después de cada turno con solución agua/lavandina 1:10.

Los condimentos deben servirse en recipientes de un solo uso (ya sean desechables o lavados después de cada uso).

Todos los artículos reutilizables que están en contacto con huéspedes, como por ejemplo los bolígrafos, deberán ser desinfectados después de cada uso.

Los individuales, bandejas y soportes de bandejas serán desinfectados y lavados después de cada uso.

Las estaciones de preparación de alimentos se deberán desinfectar al menos una vez por hora.

Las cocinas se deberán limpiar y desinfectar en profundidad al menos una vez al día.

Se servirán los platillos preparados sin contacto entre colaboradores de cocina y salón. Los platos preparados se dejan en el pase y el camarero los retira llevándolos directamente a la mesa.

El camarero que se encuentre en el pase (dentro de la cocina), no podrá circular por el salón mientras haya servicio. Tampoco recibirá platos o cualquier otro elemento que regrese del salón a la cocina, como así tampoco estos objetos

serán colocados en la mesada de pase. Para este fin se dispondrá de la mesada de bacha y el cesto de residuos para descartar cualquier sobrante de comida.

Bajo ningún punto de vista, el camarero y/o cocinero probarán algún plato que regrese del salón. Si hubiere alguna queja por parte de algún cliente o huésped con respecto al punto de cocción o sabor del plato, este se reemplazará por otro.

Está terminantemente prohibido el ingreso a cocina de personas ajenas al sector.

En el caso que sea necesario el ingreso de personal de mantenimiento y/o de algún proveedor externo, se deberá realizar la desinfección de las zonas afectadas inmediatamente una vez se hayan retirado.

### **c. Room Service**

Todo equipo de trabajo deberá ser desinfectado antes de comenzar el turno.

Todos los pedidos solicitados por huéspedes se entregarán en bandeja en la puerta de cada habitación. El camarero no debe ingresar a la habitación.

Se debe informar al huésped que una vez finalice su servicio, coloque la bandeja fuera de la habitación y que contacte a Front Desk para el retiro inmediato.

## **6. ÁREAS DE WELLNESS Y FITNESS**

### **a. Spa**

Todos los espacios y salas que incluyen mostradores, camillas, espacios de trabajo y equipos relacionados (incluyendo equipos de sonido) deberán ser desinfectados cada vez que termine un servicio. Los aparatos electrónicos deben ser desinfectados con alcohol.

Todos los materiales colaterales (brochures, papelería) se eliminarán de las áreas de espera del SPA. Información crítica se colocará como colateral de un solo uso y/o se publicará electrónicamente.

Los baños y duchas serán desinfectados luego de cada uso. Las duchas permanecerán cerradas hasta nuevo aviso.

Todos los terapeutas deben utilizar tapabocas durante los tratamientos y deben lavarse las manos antes y después de cada tratamiento.

Se deben utilizar toallas y sábanas limpias en cada tratamiento.

Se invita a los huéspedes a colocarse un tapabocas.

El sauna seco y el sauna húmedo están habilitados solamente con reserva previa a fin de poder sanitizar entre los turnos.

#### **b. Sala de ejercicios.**

Todos los equipos deberán ser desinfectados, incluyendo máquinas, mancuernas, mats de yoga después de cada uso de los huéspedes.

Los baños y duchas serán desinfectados luego de cada uso. Las duchas permanecerán cerradas hasta nuevo aviso.

*Nota: La sala de ejercicios no se encuentra habilitada hasta nuevo aviso.*

#### **c. Piscina y jacuzzi externo**

Se otorgarán las toallas, toallones, batas de baño o cualquier otro elemento al momento de uso, cada kit de material será de uso exclusivo los cuales deberán estar desinfectados al inicio y finalización de su uso.

La disposición de las reposeras estarán colocadas respetando la distancia de al menos 2 (dos) metros entre personas, salvo grupo familiar primario. Las reposeras y sillas de piscina deberán ser desinfectadas después de cada uso, así como las superficies de contacto de los huéspedes.

Durante la estadía en la piscina, los huéspedes deberán mantener el distanciamiento social de al menos 2 (dos) metros entre los grupos de personas que no viajen juntas.

En los lugares comunes el tapaboca será de uso obligatorio, siendo sólo excepcional el momento que se está adentro del agua.

No está permitido llevar elementos propios. No podrán compartir ningún tipo de comida o bebida con otros grupos familiares y/o individuales. Tampoco ninguna vajilla o indumentaria o accesorios.

Se contará con cartelería indicando las medidas de prevención en lugares visibles.

Se colocarán dosificadores de alcohol en gel al 70% a disposición en la zona de tránsito a la piscina.

Se contará con la provisión de jabones y de papel de secado y papelera o cesto de basura de apertura a pedal.

Se dispondrá de un dispensador con solución desinfectante.

Control de Cloro y Ph: Siguiendo las recomendaciones de la O.M.S. se llevará y asentará registro en un Libro de control del Agua de los niveles de cloro y pH de la pileta. La misma deberá tener una concentración residual de cloro libre de  $\geq 0.5$  mg/l en el agua de la misma con un pH.  $< 8.0$ .

Este procedimiento lo realizará el personal del natatorio de manera diaria.

Nivelación: En el caso de que las concentraciones de cloro y/o pH no sean las adecuadas, inmediatamente se suspenderán las actividades hasta llegar a los niveles requeridos. Una vez establecida y certificada la nivelación, se podrá retomar las actividades bajo la normalidad del Protocolo.

***Nota: El jacuzzi por protocolo no se encuentra habilitado hasta nuevo aviso.***

-----

*Estos son los procedimientos aplicables a partir de agosto 2020. Se revisarán y actualizarán conforme sea necesario, y las autoridades lo soliciten.*

<https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo-alojamientos-final.pdf>