



SALUD E HIGIENE EN TIEMPOS DEL COVID-19: Conjunto de medidas y procedimientos para la limpieza, desinfección e higiene para alojamientos turísticos (Hoteles, Apartamentos Turísticos, Viviendas Vacacionales...). (Actualizado 09/05/20 con la orden SND/339/2020)

Ante la situación en la que nos encontramos se hace prioritario maximizar la higiene y limpieza de nuestros alojamientos. Han sido numerosas las publicaciones con recomendaciones y medidas a tener en cuenta para la prevención del COVID-19.

Hemos querido recoger en el presente artículo el conjunto de procedimientos, medidas y recomendaciones que las autoridades hacen, al igual que las que se llevan practicando por diferentes certificados de calidad, con el fin de tenerlas todas en un mismo documento.

Al final de este documento establecemos un procedimiento de cómo llevar a cabo estas medidas para una habitación de salida y como podréis ver disponemos de un conjunto de procedimientos para distintos espacios de nuestros alojamientos.

Las medidas que recogemos son las correspondientes a la Orden SND/339/2020 de 9 de mayo, publicadas en el BOE de 9 de mayo de 2020 conjugadas con las recomendaciones de la Guía que ha elaborado el ICTE (Instituto para la Calidad Turística) en colaboración con la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), organizaciones sectoriales territoriales, cadenas, empresas hoteleras y sindicatos. Está consensuado y revisado con la Asociación Española de Prevención de Riesgos Laborales y sigue todas las recomendaciones de la Organización Mundial de Salud.

Hoteles y Apartamentos Turísticos.

Cada alojamiento **dispondrá de un procedimiento documentado de limpieza**, de acuerdo con las medidas generales de prevención e higiene frente al COVID-19 indicadas por las autoridades sanitarias, incluyendo los procedimientos de reposición y retirada de residuos de los alojamientos, en caso de ofrecerse estos servicios, y el acondicionamiento de habitaciones o viviendas tras la salida del cliente y en donde se concrete para cada elemento a limpiar en una unidad de alojamiento, el orden en el que se deberá hacer, y el material y el producto químico a utilizar, el equipo de protección adecuado al nivel de riesgo a emplear en cada tarea, y procesado del material y producto de limpieza tras su uso.

Medidas generales:

1. En las tareas de limpieza se prestará especial atención a las zonas de uso común y a las superficies de contacto más frecuentes como pomos de puertas, mesas, muebles, pasamanos, suelos, teléfonos, perchas, y otros elementos de similares características, conforme a las siguientes pautas:
 - a) Se utilizarán desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad virucida que se encuentran en el mercado y que han sido autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad. En el uso de ese producto se respetarán las indicaciones de la etiqueta.
 - b) **Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.**

Las medidas de limpieza se extenderán también, en su caso, a zonas privadas de los trabajadores, tales como vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso.

Asimismo, cuando existan puestos de trabajo compartidos por más de un trabajador, se realizará la limpieza y desinfección del puesto tras la finalización de cada uso, con especial atención al mobiliario y otros elementos susceptibles de manipulación.

2. En el caso de que se empleen uniformes o ropa de trabajo, se procederá al lavado y desinfección diaria de los mismos, debiendo lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados. En aquellos casos en los que no se utilice uniforme o ropa de trabajo, las prendas utilizadas por los trabajadores en contacto con clientes, visitantes o usuarios, también deberán lavarse en las condiciones señaladas anteriormente.
3. Se deben realizar tareas de ventilación periódica en las instalaciones y, como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos.
4. Cuando haya ascensor o montacargas, su uso se limitará al mínimo imprescindible y se utilizarán preferentemente las escaleras. Cuando sea necesario utilizarlos, la ocupación máxima de los mismos será de una persona, salvo que sea posible garantizar la separación de dos metros entre ellas, o en aquellos casos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante.
5. Cuando de acuerdo con lo previsto en esta orden el uso de los aseos esté permitido por clientes, visitantes o usuarios, su ocupación máxima será de una persona, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá la utilización por su acompañante. Deberá procederse a la limpieza y desinfección de los referidos aseos, como mínimo, seis veces al día.
6. Se fomentará el pago con tarjeta u otros medios que no supongan contacto físico entre dispositivos, evitando, en la medida de lo posible, el uso de dinero en efectivo. Se limpiará y desinfectará el datáfono tras cada uso, así como el TPV si el empleado que lo utiliza no es siempre el mismo.

7. Se deberá disponer de papeleras, a ser posible con tapa y pedal, en los que poder depositar pañuelos y cualquier otro material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente, y al menos una vez al día.

Gestión del riesgo

- La gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos del establecimiento y la dirección del mismo debe conformar un comité, si no dispone de un consejo de seguridad y salud, para definir las estrategias y la toma de decisiones destinadas a minimizar los riesgos.

Organización del personal

- En caso de que existan turnos, éstos deben planificarse, siempre que sea posible, de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos.
- Proporcionar EPI (equipo de protección individual) adecuados previa evaluación de los riesgos laborales.
- Si no puede asegurarse la desinfección del sistema de control horario con contacto (huella, dígitos), en caso de que lo hubiere, debe implementarse un método que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. Si se opta por la desinfección tras cada uso, debe asegurarse la disponibilidad de una solución hidroalcohólica.
- El hotel debe determinar, en función de la modalidad de uniforme, el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado. Se recomienda que el establecimiento se haga cargo del lavado de ropa de trabajo del personal junto con la lencería propia.
- Utilizar mascarilla cuando el puesto de trabajo y la evaluación de riesgos así lo determine y siempre que no pueda respetarse la distancia interpersonal.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.).

Área de pisos y limpieza

- Este área debe utilizar un equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes.

Instalaciones para uso del personal

- En el caso de habilitar comedor para el personal, será necesario aumentar los turnos de comida para que coincida el menor número posible de personas, lo que puede implicar el ajuste temporal de su duración o su distribución. Se debe establecer un aforo que permita guardar la distancia mínima de seguridad y un estado óptimo de higiene.
- Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café.

- La ropa de calle debe guardarse en bolsa de plástico o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo, y se recomienda la instalación de taquilla.

Medidas informativas

- Deberán existir carteles informativos en los idiomas más habituales de los clientes exponiendo las condiciones restrictivas de uso de las instalaciones y las normas de higiene a observar en relación con la prevención de contagios.
- Se debe informar a los proveedores y a los clientes de las medidas que les afecten directamente (como el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.).
- Deberá garantizarse en todo momento que el cliente esté informado sobre las condiciones restrictivas que le aplicaran en el uso de las instalaciones. Se garantizará que el cliente conoce, antes de la confirmación de la reserva y durante su estancia en el alojamiento (en formato escrito y en idioma comprensible por el cliente), las normas especiales que regirán en el establecimiento.
- Explicar al cliente antes de la confirmación de reserva las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas, para su aceptación.
- En el establecimiento se debe colocar cartelería con las medidas preventivas implantadas y las pautas a seguir por los clientes; indicación y marcación de posiciones respetando la distancia de seguridad en la recepción, en la entrada al restaurante y otros espacios comunes, así como información sobre los centros de salud y hospitales más cercanos.

Servicios de recepción y recogida

- En las zonas de recepción o conserjería deberá garantizarse la debida separación de dos metros entre trabajadores y con los clientes. Cuando no se pueda mantener la distancia de seguridad, se deberán utilizar los equipos de protección adecuados al nivel de riesgo.
- En aquellos puntos de atención al cliente donde se prevean aglomeraciones o colas puntuales se marcarán en el suelo los espacios de manera que se respeten la distancia mínima de dos metros entre personas. En la zona de recepción y acogida se debe contar con solución hidroalcohólica.
- Fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos y desinfectar el TPV tras cada uso en el que exista contacto.
- Si se utilizan tarjetas o llaves, éstas deben depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en la recepción.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso (un teléfono) deberá desinfectarse al inicio y al finalizar la jornada. Se recomienda el uso de auriculares y cascos de uso individual.
- Se sugiere la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de los establecimientos.

- Debe disponerse de un termómetro sin contacto con el fin de realizar las comprobaciones oportunas en caso de clientes con sintomatología compatible con Covid-19.
- En cuanto al servicio de aparcamiento, debe evitarse la manipulación de coches de clientes por parte del personal.

Cafetería y restaurante

- Como medida general, se ha de reducir la manipulación o intervención del cliente. En el caso concreto de bufés, se deben implementar fórmulas como el bufé asistido con pantalla de protección, emplatados individuales y/o monodosis tapados (también con pantalla de protección), entre otras.
- Eliminar elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos) y cualquier elemento decorativo.
- Se priorizará la utilización de mantelerías de un solo uso. En el caso de que esto no fuera posible, debe evitarse el uso de la misma mantelería o salvamanteles con distintos clientes, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios y su lavado mecánico en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.
- Se deberá poner a disposición del público dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad, en todo caso en la entrada del establecimiento o local, que deberán estar siempre en condiciones de uso.
- Se evitará el uso de cartas de uso común, optando por el uso de dispositivos electrónicos propios, pizarras, carteles u otros medios similares.
- Según las instalaciones, el establecimiento debería sugerir un itinerario para evitar aglomeraciones.
- Los elementos auxiliares del servicio, como la vajilla, cristalería, cubertería o mantelería, entre otros, se almacenarán en recintos cerrados y, si esto no fuera posible, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores.
- En el servicio de room service el camarero debe usar guantes, portar mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad y todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizarán mediante lavavajillas o equivalente.
- Se debe definir un protocolo para la retirada de los residuos, del que se informará al cliente.

Habitaciones

- Debe analizarse la reducción de textiles, incluidas las alfombras, en la habitación, objetos de decoración y amenities. La papelera del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben encontrarse protegidas.
- Desinfectar el secador de pelo (incluido el filtro) y las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, a la salida del cliente.
- Debe limitarse el servicio de plancha.
- Se recomienda eliminar la papelera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre en una única papelera con tapa.

- En el caso de habitaciones compartidas por personas que no conformen una unidad familiar, debe ser el comité de riesgos el que determine las medidas adecuadas ateniendo a la tipología de clientes.

Zonas de uso común

- Especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común.
- El establecimiento debe determinar los aforos de los distintos espacios comunes.
- Disponer de solución hidroalcohólica en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes.
- Los aseos de uso común deben contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se deben evitar las toallas, incluso las de uso individual.
- Las papeleras deben contar con una apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior de doble bolsa interior.

Gimnasios

- Definir el aforo para asegurar la distancia de seguridad (también entre máquinas).
- Las clases colectivas o grupales (si se imparten) deben garantizar un espacio al margen del profesor. Las posiciones deberían marcarse en el suelo y deben evitar los ejercicios que conlleven contacto.
- Asegurar un periodo sin actividad entre sesiones de clases colectivas para acceder a la limpieza y desinfección de las salas.
- Tras la utilización de cada una de las máquinas entre clientes, se procederá a su limpieza y desinfección.
- Se retirarán los elementos comunes como pueden ser pesas, bolas de fitness o mancuernas, entre otros, si no es posible la desinfección entre el uso por un cliente y otro.
- Si no se puede garantizar la distancia de seguridad en este tipo de instalaciones, se recomienda cerrarlas temporalmente.

Ascensores

- Determinar la capacidad máxima. Se aplicará la norma de no compartirlos entre personas de diferentes unidades familiares, salvo que se haga uso de mascarillas.
- Se limpiarán y desinfectarán al menos cada dos horas durante sus correspondientes periodos de uso todos los objetos y superficies de las zonas de paso susceptibles de ser manipuladas o contaminadas por diferentes personas, tales como botoneras de ascensores o máquinas, pasamanos de escaleras, tiradores de puertas, timbres, grifos de lavabos compartidos.

Piscinas

- Se determinarán las directrices y recomendaciones a aplicar de acuerdo con los resultados del informe científico solicitado sobre comportamiento del Covid-19 en el agua de piscinas tanto exteriores como cubiertas.

Áreas de recreo infantiles

- Se debe aumentar la frecuencia de limpieza y desinfección en estas áreas. Se abrirán al público infantil de acuerdo con las directrices de las autoridades competentes.
- Las personas responsables del cuidado de los niños observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos.

Animación

- Estas actividades deben planificarse de tal forma que permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se deberá utilizar mascarilla.
- En cualquier caso, debe desinfectarse el material utilizado en las actividades de animación después de cada uso.

Eventos

- Cuando se autorice la celebración de eventos, cada establecimiento debe definir las zonas en las que se pueden celebrar, atendiendo al análisis de riesgos previo. Deben controlar los aforos y respetar la distancia de seguridad a la llegada, en las pausas, en los servicios de comida y bebida y a la terminación del evento. Si no puede asegurarse, se debe portar mascarilla.
- El espacio donde se vaya a celebrar el encuentro debe ventilarse dos horas antes para garantizar la normativa vigente, y se debe valorar la distribución de material en reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.).

Plan de limpieza

- Incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto.
- Ventilación diaria de las zonas de uso común en las que haya habido clientes.
- Uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, por ejemplo, dilución 1:50 recién preparada de lejía. También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto.
- Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras su uso diario.
- En las habitaciones, se debe contemplar de forma específica el aireado, el replazo de toallas y de lencería de cama, atendiendo a las frecuencias establecidas según categoría hotelera.
- Se prestará especial atención a la limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales

- Se debe evitar prestar el servicio de minibar en la habitación si el establecimiento no puede garantizar su limpieza entre clientes

Desde el ITEL (Instituto Técnico Español para la Limpieza) nos ofrecen estas directrices sobre como se debe limpiar y desinfectar

Directrices sobre limpieza e higienización para la prevención del COVID-19

Existen varias medidas preventivas de fácil aplicación para minimizar el riesgo de transmisión o infección por virus respiratorio. La mejor forma de prevención del COVID-19 es evitar el contagio con el virus.

- Limpiar y desinfectar con productos que no dejen biofilm de forma concienzuda superficies y objetos de contacto frecuente (el mejor sistema de desinfección ensayado y con el que se han conseguido mejores resultados ha sido el agua ionizada).
- En el caso del Coronavirus y para una mayor prevención en la limpieza de manos, si no dispone de agua ionizada y se utiliza un jabón, este debería ser probiótico. Se ha podido constatar que dispone de un eficiente efecto preventivo en comparación con el jabón tradicional.
- Si disponen de servicio de comedor, este deberá organizarse por turnos para evitar aglomeraciones y respetar distancias.
- En áreas donde se han detectado casos de COVID-19, evitar el contacto directo y sin protección con animales y superficies.
- La corrección aeróbica debe realizarse en un tratamiento de choque (no presencial) con ozono- O₃ para inertizar el aire, los tiempos deben calcularse en función de la capacidad y características del equipo. Si el sistema de aire acondicionado lo permite, este debería mantenerse en recirculación. De todos los ensayos practicados para la corrección aeróbica, el ozono es el más rápido y el que permite la reutilización segura de las habitaciones o estancias.
- Con el ozono cumplimos cuanto determina las pruebas de calidad ambiental en interiores acorde con los requisitos establecidos en la norma UNE 171330.
- La lámpara profesional de desinfección con UV ya que garantiza la esterilización de las maquinas de acceso a estaciones, barandillas de autobuses, etc., estos “puntos negros” son zonas que todos tocamos por tanto para evitar o minimizar el riesgo de que acaben dentro de nuestros organismos seria necesarios que se extremara los procesos de limpieza e higienización.
- Con el sistema de barita podemos garantizar que se inactivan los virus y coronavirus.
- Evitar el contacto con gente enferma con síntomas de gripe o resfriado.
- Evite el contacto con gente contagiada con el COVID-19 o con presuntos contagiados.
- Evitar tocarse ojos, nariz y boca con las manos sucias.
- Cubrirse la boca y la nariz al estornudar/toser con el codo flexionado o un pañuelo de papel, tirarlo inmediatamente y lavarse las manos.
- En caso de fiebre, tos y dificultades respiratorias, acudir al médico e informar en caso de que se haya viajado al extranjero, informar también de las personas con las que podamos haber tenido contacto.

Nota sobre el lavado y desinfección de manos

- Lavarse las manos con jabón y agua durante al menos 20 segundos.
- Aplicar un desinfectante de manos hidro-alcohólico o cualquier otro de igual o mayor nivel de desinfección.
- Debemos mantener una higiene adecuada y seguir las siguientes recomendaciones para evitar contagios.
- Al llegar a casa/trabajo tras contacto con superficies como pueden ser interruptores, pomos, grifos, etc ... y tras el contacto con otras personas debemos lavar las manos tal como antes hemos descrito durante un mínimo de 20 segundos.
- Solo si se lava con agua ionizada u ozonizada, podemos realizarlo en un solo paso, en caso de utilizar un desinfectante hidro-alcohólico es recomendable aplicarlo después del lavado. Estos productos hidro-alcohólicos no sustituyen el lavado de manos y pierden efectividad si se aplican sobre manos sucias.
- Antes de adquirir y utilizar un hidro-alcohólico sin registro y UNE correspondiente, como mínimo debe superar el UNE-EN 1500 (antiséptico para piel sana). Para productos virucidas debe superar la AFNOR NT72-180 y el UNE más reciente en cuanto a virucidas es UNE-EN 14476.

Sistemas efectivos para la limpieza e higienización de superficies hoteleras

- Desinfección de superficies, las superficies de contacto humano, (interruptores, botones, teléfonos, pomos...) de todas las pruebas practicadas, lo más eficaz ha sido la limpieza a través de agua ionizada que esteriliza químicamente sin dejar biofilms.
- La utilización de desinfectantes no es lo más adecuado, ya que deberían aplicarse con más frecuencia y al aportar biofilms a la superficie, allí se reproduce exponencialmente el COVID-19.
- Las lejías cumplen la Norma UNE 14476 virucida por lo que son eficaces contra el Coronavirus a una concentración del 0.1% de cloro activo, equivalente a 200 ml (un vaso) de lejía de 40gm/litro por cada 10 litro de agua, pero deberíamos descartar su uso ya que estamos hablando de vidas humanas y hay que tener en cuenta todos los inconvenientes de su inestabilidad (falta de fiabilidad), es cancerígeno, taratógeno y afecta a la calidad reproductiva de personas y aves.

Prevención y control de la infección

Ante huéspedes que se identifiquen como posibles casos, las medidas más eficaces para la prevención y control de la infección son:

- Separación del resto de huéspedes. Se les pondrá una mascarilla quirúrgica y serán conducidos de forma inmediata a una zona de aislamiento. Limitar el personal expuesto.
- Adecuada higiene de manos: es la principal medida para prevenir infecciones. La higiene de manos debe realizarse antes e inmediatamente después de la retirada de los Equipos de Protección Individual (EPIs).

- Uso de Equipos de Protección Individual: se deben dar instrucciones a los trabajadores sobre la correcta colocación y retirada de los EPIs de forma correcta (“limpio con limpio / sucio con sucio”).
- Se deben seguir los procedimientos de eliminación de residuos utilizados habitualmente para otro tipo de microorganismos similares. Los residuos para estos casos se consideran de clase III o residuos biosanitarios especiales.
- Todo el personal que entre en la habitación, incluido el personal de limpieza, debe llevar los equipos de protección individual adecuados: mascarilla FFP2, bata resistente a líquidos, guantes y gafas antisalpicaduras.
- En el caso de realizar tareas que puedan generar aerosoles, ya sea durante la atención hotelera o tareas de limpieza, se utilizará bata impermeable, mascarilla de protección respiratoria FFP3, gafas estancas de montura integral panorámica y guantes.
- Los EPIs deben ponerse antes de entrar a la habitación y es importante retirar previamente todos los objetos personales que se lleven puestos (reloj, anillos, pulseras, teléfono móvil, etc). El pelo largo debe recogerse. Es importante, además, comprobar el ajuste correcto de los EPIs para asegurar que se mantiene la protección durante la actividad.
- El correcto proceso de retirada de los equipos es crucial para evitar la posible contaminación del trabajador. Tanto bata como guantes se retiran quedando la superficie interna (“limpia”) hacia el exterior y siempre en dirección al suelo.
- Los EPIs se desecharán en el contenedor de residuos. Tras la retirada de los EPIs se realizará la higiene de manos con agua y jabón antiséptico o solución de base alcohólica.
- Para identificar a todo el personal expuesto se llevará un registro en el que se anotará: nombre y apellidos, la fecha y hora de entrada, la fecha y hora de salida de la sala, tareas realizadas, incidentes o accidentes en caso de que se produzcan.
- Estas instrucciones también se deben transmitir a las empresas externas concurrentes en los hoteles, dentro de la coordinación de actividades empresariales que se deben llevar a cabo según establece la normativa (Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales).

En cuanto a los empleados

Si hubiera algún caso de contagio por parte de los empleados, hay que controlar que se cumple el periodo de cuarentena de los empleados con posibilidad de infección.

Deberán tener en cuenta extremar las periodicidades de limpieza e higienización en todos los puntos de contacto humano, mostrador de recepción (es un lugar donde la gente se apoya nada más llegar al hotel)

Otros aspectos a tener en cuenta:

- Colocación de difusores de producto de desinfección de manos en zonas públicas.

- Mejorar el stock de productos de limpieza y de equipos de protección, guantes mascarillas, etc ...
- En el caso de que bajara la ocupación, cerrar y aislar plantas vacías. Esto les permitirá organizar mejor los turnos de limpieza y desinfección, ahorrando recursos. Es esta una medida que ya se ha aplicado en hoteles de Italia, Corea del Sur e Irán.
- No tiene ningún sentido vaciar piscinas. Estas medidas drásticas han sido aplicadas en hoteles de China, consideramos que por desconocimiento.
- Descontaminación de los filtros de ventilación, el sistema más eficaz consistiría en aplicar el mismo procedimiento de ozono antes recomendado.
- Intentar organizarse de manera que podamos reducir el contacto directo entre empleado y cliente.
- Formar si es posible a todo el personal y sino como mínimo a las gobernantas sobre las buenas practicas preventivas para evitar posibles contagios del COVID-19.

Deben considerarse como punto crítico los gimnasios, saunas y spas.

- PROCESO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES DE SALIDA.

- **Participan**

- Controla**

- Personal de Limpieza

- Coordinador / Gestor

Inicio de las Operaciones:

Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

- El personal de limpieza recoge el reporte de trabajo (estatus de las habitaciones), llaves del office y llaves de las habitaciones, conjuntamente al Modelo para Inventario Diario de Lencería.
- El personal de limpieza debe estar en completo uniforme, vestido, delantal y zapatos limpios. No debe de llevar joyas y el pelo debe ir recogido.
- El personal de limpieza se dirige a su área de trabajo, limpia el office, los pasillos y áreas correspondientes.
- El personal de limpieza limpia las manchas y suciedades de las paredes y escaleras.
- El personal de limpieza revisa habitación por habitación en el caso de las **DESOCUPADAS**, tocando tres veces antes de entrar e identificándose, rellenando los estatus de estas habitaciones y comunicará al coordinador/a cualquier discrepancia que se presente entre lo que dice el reporte y el estatus

real de las habitaciones, así como cualquier incidencia o reporte de averías que pueda haber detectado en esta primera fase del trabajo.

Limpieza del office:

- El personal de limpieza limpia el office.
- El personal de limpieza limpia las paredes con amoniacal y estropajo.
- El personal de limpieza limpia los cristales de las ventanas con paño húmedo y seco. Utilizará limpia cristales.
- El personal de limpieza limpia los marcos de las ventanas con detergente de desinfección.
- El personal de limpieza limpia las encimeras de las ventanas con paño húmedo y seco.
- El personal de limpieza fregará la ducha, el inodoro y el lavamanos del baño del office con estropajo y amoniacal, enjuagará y secará. Limpiará el piso con fregona.
- El personal de limpieza limpiará el piso del office con fregona.
- El personal de limpieza friega el vertedero con estropajo y amoniacal.
- El personal de limpieza pasará paño a los extintores de incendio.
- El personal de limpieza informará cualquier desperfecto, avería y/o roturas técnicas que se encuentre en el office, pasillos, lobby de ascensores y escaleras.

El carro del personal de limpieza:

- Deberá estar limpio y organizado durante toda la jornada laboral.
- Deberá, ir siempre por separado la ropa sucia en un carro y la Ropa Limpia y amenities en otro, del mismo modo también deben de estar separado de estos carros el de productos de limpieza.

La aspiradora (Donde exista)

- Deberá estar en perfecto estado técnico.
- Se cambiará la bolsa receptora de polvo cada vez que se llene; se bajará la usada al almacén y se repondrá por una nueva.

PASOS A EJECUTAR:

- El personal de limpieza tocará a la puerta, no más de tres veces, se identificará y entrará. Comprobará el estado de la cerradura y verificará que las baterías estén cargadas (encaso de que exista).
- El personal de limpieza procederá a realizar la apertura de la habitación para lograr iluminación y ventilación de esta, colocando una cuña de madera en la puerta de entrada y procediendo a realizar la apertura de las ventanas para airear la habitación, corriendo las cortinas y realizando todo su trabajo con las ventanas o puertas de terrazas abiertas.
- El personal de limpieza revisará el funcionamiento de las luces y los equipos. Reportará las averías a la Recepción antes de comenzar el trabajo

preferiblemente con el objetivo de que antes de que ella concluya, se presente el técnico para repararla.

- El personal de limpieza apagará el aire acondicionado y el TV para trabajar dentro de la habitación.
- El personal de limpieza sacará toda la ropa sucia y comprobará si falta algo; reportando al Departamento las mismas para proceder según corresponda. Revisará cajones.
- El personal de limpieza sacará toda la basura y colocará la cristalería del minibar sucia en el baño para proceder posteriormente a su fregado y pulido.
- El personal de limpieza limpiará el techo y las paredes de la habitación de **arriba hacia abajo**, de **izquierda a derecha**, pasando paño a todos los muebles, puertas, encimeras del ventanal, televisor y lámparas y rodapiés, teniendo suficientes paños para utilizar paños húmedos y secos.
- El personal de limpieza, al hacer las camas, virará el colchón en correspondencia con el plan que elabora la Dirección si corresponde, velando porque la etiqueta o marca que corresponda al número de cambio vigente se encuentre visible bajo el cubre-colchón.
- El personal de limpieza hará las camas ubicándose para ello en la zona de los pies y de ahí efectuará su tendido procediendo a colocar por orden: bambalina, cubre-colchón, sábana bajera, sábana encimera (cuidando que ésta última quede colocado su borde en el borde del colchón en la zona de la cabecera y colocando entonces todo el sobrante por la parte de los pies en el colchón), colcha de noche (donde proceda) y cubrecama con almohada y funda.
- En el caso de las fundas, éstas deben ser de 2 bocas, a la cual no debe hacerse sobres y la costura debe ir colocada hacia atrás.
- El personal de limpieza aspirará o barrerá toda la habitación y baños, moviendo los muebles, mesas de noche, escritorios y butacones o sofás y cuidando de no dejar basuritas o **pelos** detrás de los muebles, cortinas o rincones.
- El personal de limpieza limpiará y aspirará el armario; doblará las mantas cuidando que éstas no dejen ver los bordes; completará la dotación, verificará las cantidades de perchas colocándolos siempre con el gancho hacia dentro y el logo si lo hay, hacia fuera, y colocará fundas limpias y bien planchadas a los cuadrantes o almohadas de armarios según proceda, colocándolas correctamente.
- El personal de limpieza colocará en una bolsa los objetos olvidados que se encuentre con los datos correspondientes según el procedimiento establecido al efecto, independientemente de que deberá llamar inmediatamente para informarlo a Recepción.

Dotación Armario: Garantizará la dotación completa según los estándares que correspondan.

- En el caso de las perchas, El personal de limpieza cuidará que éstas se coloquen con el gancho hacia dentro y el logo si lo hay, hacia fuera, todos de la misma manera.
- El personal de limpieza limpiará y brillará los espejos del armario. (En cualquier estatus de la habitación)

Papelería y Dotación Habitación:

El personal de limpieza garantizará la colocación correcta y con muy buena presentación de todos los elementos establecidos en los estándares por hotel y tipo de habitación, en:

- Mesa de noche del teléfono.
- Mesa desayunador o de centro.
- Zona de escritorio.
- Montaje de cristalería según proceda.
- Mesa de noche contraria al teléfono.
- Colgante No Molesten detrás puerta habitación.
- Colgante Reparaciones detrás puerta del baño.
- Papelera de escritorio con bolsa y colocada en posición contraria a la entrada de la silla en el escritorio.
- El personal de limpieza pasará la fregona para limpiar toda la habitación y debajo de las camas

Limpieza baño

- El personal de limpieza limpiará la bañera utilizando los guantes, el detergente amoniacal, desinfectante y estropajo de fibra verde, cuidando de ejecutar limpieza a fondo de los elementos antideslizantes de la bañera y dejándola bien seca y con los herrajes bien brillados, cuidando que el tapón quede colocado en su lugar de funcionamiento.
- La cortina de baño siempre debe dejarse bien seca, con las argollas completas, que no estén deterioradas y situada en el centro de la bañera y con el alfombrín de baño doblado y colocado en el borde de la bañera debajo de ella.
- Si hay mampara se limpiará y brillará con producto desinfectante y antical, dejándola bien seca y sin manchas.
- El personal de limpieza limpiará el bidet y el WC , teniendo especial atención en la limpieza de las bisagras de ambos y el abrillantado correcto de los herrajes y dejando colocadas correctamente las Precintas Higiénico-Sanitarias y el tapón de bidé en su lugar de funcionamiento.
- El personal de limpieza fregará y brillará la cristalería del minibar, si la hay.
- El personal de limpieza limpiará el lavamanos y brillará los espejos y los herrajes.
- El personal de limpieza fregará el cesto de papeles y repasará la báscula, colocando la bolsa papelerera correspondiente en la papelerera.
- El personal de limpieza fregará el suelo del baño, prestando especial atención a no dejar pelos ni basuritas en los rincones.

Colocación de toda la dotación.

- El personal de limpieza colocará las dotaciones que correspondan de acuerdo a la exigencia del Hotel, teniendo especial cuidado con los clientes especiales, a los cuales se les debe colocar dotaciones extras, según determine la Dirección del Hotel.

- El personal de limpieza colocará la dotación de lencería correspondiente, velando porque la misma no esté deteriorada ni manchada.
- Las toallas deben colocarse siempre con el lomo hacia la zona exterior visible a la llegada del cliente y el logo, si lo hay, bien centrado.
- Velará porque los Tent-Card, que deben existir, estén completos y en buen estado y cumplirá las indicaciones existentes en ellos con respecto al Cambio de la Lencería.

Operaciones Finales en la habitación:

- NUNCA deben utilizarse Aromatizantes con olor, éstos deben ser Neutro-olores o Anti-tabacos muy suaves.
- El personal de limpieza cerrará las ventanas o puertas de terrazas, correrá los visillos y colocará las cortinas correctamente. Las puertas interiores no se cerrarán completamente, debiendo dejarse a medio cerrar, a manera de invitando el paso.
- El personal de limpieza dejará programado el TV con el **CANAL INTERNO PREDISEÑADO**, de manera tal que, al encenderse por el cliente de entrada, sea éste el que se muestre. Si no existe canal interno, el canal que la Dirección determine.
- El personal de limpieza volverá a revisar la estética de la habitación,
- El personal de limpieza actualizará el estatus en el reporte de trabajo.
- El personal de limpieza apagará las luces y cerrará la puerta de la habitación.

PROCESO LIMPIEZA DE HABITACIONES OCUPADAS.

PROCESO LIMPIEZA DE AREAS NOBLES.

PROCESO DE SEGURIDAD.

PROCESO TRABAJO COORDINADOR DE PISOS.

CHECK-LIST CAMBIOS DE HABITACIÓN.

PARTE DE TRABAJO DEL PERSONAL DE LIMPIEZA.

PARTE DE DISCREPANCIAS Y PROCEDIMIENTO.

RELACIÓN SALIDAS IMPREVISTAS.

PROCEDIMIENTO DEL CONTROLADOR DE INVENTARIO.