



CRISTAL
INTERNATIONAL STANDARDS

RoomCheck

ESTÁNDAR V.1





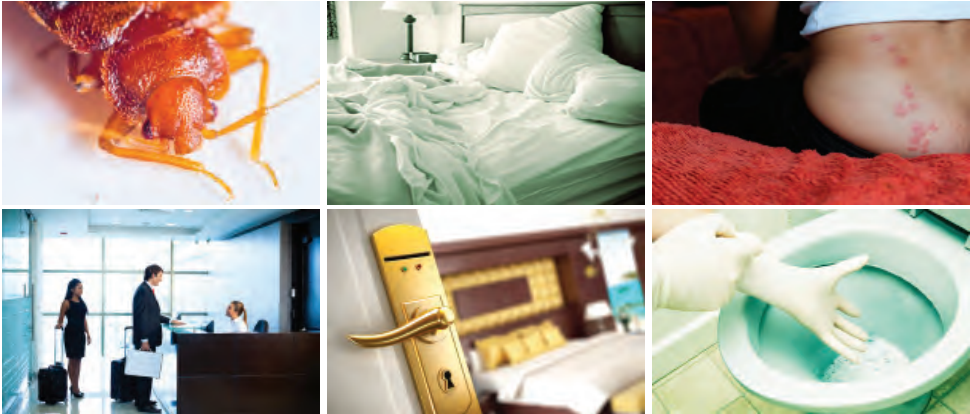
UN MUNDO GLOBAL – UN ESTÁNDAR –UN SISTEMA

Actualmente los turistas y viajeros demandan cada vez más mayores estándares de calidad. En los establecimientos hoteleros las áreas que afectan más a los clientes son la calidad y la limpieza de las habitaciones. Los clientes que se alojan en su establecimiento esperan que las habitaciones sean seguras y limpias. Es el deber de cada establecimiento velar por la satisfacción de sus clientes, ofreciendo la mejor la calidad y limpieza de las habitaciones en base a estándares internacionales. La implementación del módulo RoomCheck le permite lograr los mayores estándares de calidad y limpieza de forma efectiva, al mismo tiempo su establecimiento podrá formar parte de una red global de establecimientos que ofrecen y muestran a sus clientes habitaciones que cumplen estándares de calidad a nivel internacional.

Steve Tate
Chairman
Cristal International Standards

CONTENIDOS

RCP00	INTRODUCCIÓN	2
RCP01	ESTÁNDARES RELATIVOS A LAS CAMAS	6
RCP02	ESTÁNDARES RELATIVOS AL AMBIENTE DE LA HABITACIÓN	8
RCP03	ESTÁNDARES RELATIVOS A LA LIMPIEZA DEL POLVO	10
RCP04	ESTÁNDARES RELATIVOS AL MOBILIARIO	12
RCP05	ESTÁNDARES RELATIVOS A LOS BAÑOS	14
RCP06	OBJETOS PERSONALES	16
RCP07	PROTOCOLOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	17
RCP08	PREVENCIÓN DE CHINCHES	19
RCP09	ESTÁNDARES RELATIVOS A LA PREVENCIÓN DE PLAGAS	21
RCP10	EVALUACIÓN COMPARATIVA DEL NIVEL DE LIMPIEZA	22
RCP11	ESTÁNDARES RELATIVOS A LA PREVENCIÓN DEL MOHO	23
RCP12	ESTÁNDARES DE PREVENCIÓN DE ALERGIAS	24
RCP0	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES	25
RCWI02	PROTOCOLO DE LIMPIEZA - VÓMITO/DEPOSICIONES	29
RCWI03	LIMPIEZA DE EMERGENCIA - NOROVIRUS	31
RCWI04	PROTOCOLO DE LIMPIEZA - ZONAS COMUNES	33
RCWI05	LIMPIEZA DE EMERGENCIA - CHINCHES	34
RCWI06	EJEMPLOS DE LA LISTA DE COMPROBACIÓN DE LIMPIEZA Y CALIDAD	36
RCWI07	CUESTIONARIO DE SALUD	39
RCWI08	CUESTIONARIO DE REGRESO AL TRABAJO	41
RCWI09	GUÍA SOBRE LA HIGIENE PERSONAL Y EL UNIFORME DEL PERSONAL DE LIMPIEZA	43



EL ESTÁNDAR DE ROOMCHECK

El estándar de RoomCheck permite a los hoteleros de todo el mundo supervisar la eficacia de sus operaciones de mantenimiento y limpieza de las habitaciones con relación a una referencia internacional.

Además de medir y evaluar el rendimiento del servicio de limpieza, el estándar de RoomCheck ejerce un gran impacto positivo en la salud, ya que las habitaciones son mucho más seguras que aquellas con unos estándares de higiene deficientes que suponen riesgos concretos para la salud (como el moho o las chinches) y que son también una fuente de transmisión de infecciones (como staphylococcus aureus, E. coli o norovirus).

El estándar permite comprobar el servicio de limpieza con regularidad. De este modo, la gerencia del hotel puede establecer objetivos para lograr el estándar de manera continuada. El estándar fija parámetros para cada zona de riesgo dentro de una habitación, desde una perspectiva de salud e higiene.

Permite realizar auditorías sobre la limpieza de las habitaciones de una forma frecuente, al menos bimensual. El hotel se somete a auditorías rigurosas por parte de auditores profesionales e independientes. Los resultados se analizan y consensúan con la gerencia del hotel y se aplican todas las medidas correctoras.

Se presenta un documento con registros y un informe ejecutivo a la gerencia para que puedan realizarse consultas en el futuro y para que se conserve un registro de los informes. Cuando un hotel puede demostrar que alcanza un alto nivel de limpieza, se le invita a ser incluido en la web [www. Room-Check.com](http://www.Room-Check.com).

EL ENFOQUE DE ROOMCHECK

- El estándar consiste en unas listas de comprobación sencillas para evaluar los hallazgos físicos y de procedimiento claves obtenidos durante la evaluación de la higiene de la habitación.
- RoomCheck utiliza tecnología probada para ofrecer resultados cuantitativos inmediatos sobre la limpieza de las habitaciones. Utiliza una prueba de reacción con adenosín trifosfato (ATP) mediante luminómetros de mano para proporcionar una evaluación numérica de la limpieza de la superficie, algo que puede ejercer un gran impacto cuando se demuestra que superficies aparentemente limpias no lo están. RoomCheck también emplea técnicas forenses como la luz ultravioleta para identificar manchas/suciedad difíciles de detectar a simple vista.
- El elemento de referencia de limpieza ATP de RoomCheck está integrado en un protocolo de auditoría que identifica cualquier punto débil en las políticas y procedimientos de los equipos de limpieza y mantenimiento. Esto es de vital importancia a la hora de abordar procedimientos de emergencia relacionados con brotes de intoxicación alimentaria o norovirus.
- La información y las medidas correctivas necesarias generadas por RoomCheck se integran automáticamente en www.ecristal.com, que proporciona información en tiempo real y funciones de la gestión de tareas. Para conocer mejor ECristal, el siguiente enlace muestra su gran funcionalidad: <http://www.cristalstandards.com/help/index.html>
- RoomCheck, como organismo auditor independiente, puede encargarse de comprobar los estándares que el equipo interno de control de calidad podría no estar verificando de manera tan exhaustiva y, por lo tanto, añade más valor a los resultados.
- RoomCheck es un servicio que puede adoptarse fácilmente para funcionar en diversos entornos y forma parte de la estrategia de innovación continua de Check Safety First.

ROOM-CHECK.COM

Room-Check.com se ha creado para abordar de manera específica los problemas de limpieza e higiene de las habitaciones de hoteles y alojamientos turísticos. Mientras que la web www.checksafetyfirst.com ofrece información sobre hoteles que cuentan con buenos sistemas de gestión de riesgos, www.room-check.com se centra en el problema de la higiene de las habitaciones.



FUENTES Y MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA ENFERMEDADES TRANSMITIDAS A TRAVÉS DE LAS HABITACIONES

1

CONTROL DE ENFERMEDADES Y SALUD DE LOS EMPLEADOS

Una persona afectada por cualquier enfermedad transmisible, portadora de este tipo de enfermedad, que tenga furúnculos, heridas infectadas, úlceras o una infección respiratoria grave no debería trabajar en ninguna zona de un establecimiento hotelero ni en ningún puesto en el que exista la posibilidad de contaminar los equipos con organismos patógenos o de transmitir la enfermedad a otros individuos. Si el propietario o el operador del establecimiento hotelero sabe que hay algún empleado que ha contraído una enfermedad transmisible o se ha vuelto portador de este tipo de enfermedad, deberá notificarlo al departamento de inmediato.

2

HIELO

Si se suministra hielo a los huéspedes en un establecimiento hotelero, este debe producirse, almacenarse, transportarse y manipularse de la forma aprobada por el departamento. Deben crearse y supervisarse procesos y controles para garantizar que ni el producto ni la zona del producto estén sujetos a contaminación. El hielo debe dispensarse con palas, pinzas u otros utensilios dispensadores de hielo o bien mediante un sistema automático de dispensación de hielo de autoservicio. Los utensilios dispensadores de hielo deben almacenarse en una superficie limpia o dentro del hielo, con el mango sobresaliendo del hielo. Queda prohibido dispensar el hielo con una copa, vaso o recipiente similar. Las cubiteras deben secarse con un secador. Si las cubiteras existentes en zonas accesibles al público se sustituyen, debe utilizarse un sistema automático de dispensación de hielo de autoservicio.

3

INSTALACIONES DE BAÑO DE LAS HABITACIONES

Todos los establecimientos hoteleros deben ofrecer inodoros, lavabos e instalaciones de baño. En los establecimientos hoteleros en los que se ofrezcan inodoros, lavabos e instalaciones de baño compartidos entre más de una habitación, las instalaciones estarán disponibles en una proporción de una para cada diez huéspedes, separadas por sexos y en cada planta. Para determinar el número de huéspedes, se asigna un alojamiento con cama individual para dos personas y un alojamiento con cama doble para cuatro personas. Todas las instalaciones deben contar con agua corriente fría y caliente con presión para cada lavabo, ducha, bañera y combinación de ducha y bañera a una temperatura máxima de 50 °C en el grifo. Las instalaciones de baño o ducha deben contar con una superficie de suelo antideslizante, como una bañera o ducha fabricada con materiales antideslizantes, una alfombrilla de goma o tiras adhesivas antideslizantes.

Todos los accesorios para inodoros, lavabos y bañeras/duchas deben estar limpios, desinfectados y en buenas condiciones cuando la habitación esté en uso y entre las estancias de los distintos huéspedes.

4

FREGADEROS

Los fregaderos deben desinfectarse tras su limpieza y, hasta su uso, todas las superficies de contacto de los utensilios y accesorios deben envolverse, cerrarse o almacenarse de forma que queden protegidos de la contaminación.

5

PRODUCTOS DESECHABLES

Todos los productos desechables deben almacenarse, manipularse y suministrarse de una forma higiénica y deben utilizarse una sola vez. Queda prohibido el uso de recipientes comunes para beber en las zonas comunes. Los productos desechables deben estar fabricados con materiales limpios, higiénicos y seguros.

6

CAMAS Y ROPA BLANCA

Los establecimientos hoteleros que faciliten ropa de cama deben proporcionar a cada huésped fundas de almohada y sábanas limpias para la cama, litera o cuna que vaya a ocupar. Las sábanas deben tener el largo y el ancho suficientes para cubrir los colchones por completo. Todas las toallas, ropa de cama, sábanas y fundas de almohada utilizadas por un huésped deben lavarse y secarse mecánicamente antes de entregárselas a otro huésped. Todas las camas, incluyendo los colchones, cubrecolchones, edredones, mantas, almohadas, sábanas y colchas, así como todas las toallas, deben estar limpias, en buenas condiciones y almacenados de manera higiénica. La ropa blanca, uniformes y otras prendas sucios deben almacenarse separados de la ropa limpia para evitar la contaminación cruzada. Toda la ropa blanca limpia debe almacenarse en superficies suaves, no absorbentes y que puedan limpiarse situadas como mínimo a 152,4 mm por encima del suelo.

7

MANTENIMIENTO

Todas las partes del establecimiento hotelero y sus instalaciones deben estar ordenadas, limpias y libres de basura. Las labores de mantenimiento no deben constituir un peligro para la salud.

Las operaciones de limpieza deben realizarse de manera que se minimice la contaminación de las instalaciones.

Los equipos de limpieza, suministros, insecticidas, pintura y otros productos tóxicos o peligrosos no deben almacenarse por encima de la ropa blanca ni junto a ella. Todos los limpiadores, higienizantes y desinfectantes. Debe haber disponible una etiqueta de componentes y una etiqueta de indicaciones de uso en todos los productos químicos que se utilicen, para su consulta o inspección. Todos los recipientes utilizados para dispensar estos productos químicos deben contar con etiquetas visibles y distintivas para identificar su contenido.

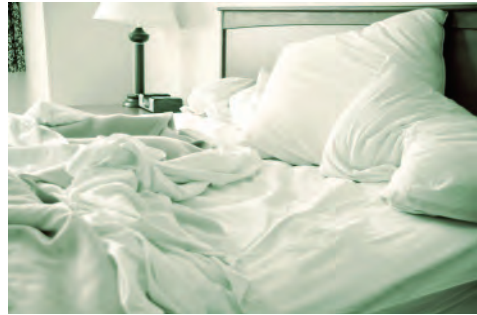
RECURSOS:

1. www.room-check.com (página web que promociona hoteles limpios)
2. www.checksafetyfirst.com (página web que promociona hoteles seguros)
3. www.ecristal.com (sistema online para ver informes, información y tareas)
4. www.cristalstandards.com/help/index.html (ayuda para utilizar ECristal)

ESTÁNDARES RELATIVOS A LAS CAMAS

RCP01

ESTE APARTADO DEL MÓDULO ABORDA LOS REQUISITOS DE UNAS CAMAS LIMPIAS, EN BUENAS CONDICIONES Y LIBRES DE PROBLEMAS COMO LAS CHINCHES. TAMBIÉN ANALIZAMOS SI LOS COLCHONES ESTÁN CORRECTAMENTE PROTEGIDOS, YA QUE PUEDEN CONVERTIRSE EN CALDO DE CULTIVO DE PLAGAS Y TAMBIÉN SUPONER UN PROBLEMA PARA LAS PERSONAS QUE PADECEN ALERGIAS AL POLVO.



Todas las camas (incluidas las cunas y las camas supletorias) deben ser adecuadas para su uso. En un caso extremo, este requisito pretende garantizar que la cama en cuestión sea una cama adecuada y no cualquier tipo de cama improvisada que presente problemas de higiene o seguridad. Lo ideal es que las camas tengan una estructura metálica y que no tengan muelles (para evitar la proliferación de plagas). Sin embargo, esta es más una buena práctica que un requisito absoluto. Las camas, las cunas y los cobertores deben cumplir con la normativa internacional.

Los colchones deben estar en buenas condiciones y libres de suciedad o deterioro. Además, deben contar con un cobertor de protección completo. El estado del colchón es de vital importancia, no solo para la comodidad del huésped, sino para evitar la proliferación de plagas. Los colchones sucios pueden atraer y mantener plagas, mientras que los colchones deteriorados pueden proporcionar el refugio ideal para las plagas atraídas por los ocupantes humanos. Los cobertores de protección de los colchones pueden evitar el contacto directo entre el colchón y el ocupante y, además, tapar las costuras de los colchones, que son el hábitat principal de plagas como las chinches.

El uso de cobertores para colchones también puede ser beneficioso para aquellos huéspedes que padecen alergias a los ácaros del polvo. Debe comprobarse el tipo de recubrimiento para determinar si cubre por completo o si es poroso, ya que algunas fundas están diseñadas para ser impermeables. Debe comprobarse con regularidad si los cobertores tienen suciedad, rasgones u otro tipo de deterioro y debe establecerse un calendario de renovación, ya que su eficacia disminuye con el tiempo.

Todas las zonas debajo de las camas deben estar limpias y sin acumulación de suciedad, polvo u objetos. Aunque es menos obvio para el huésped como signo visual de limpieza, es importante evitar la acumulación de material debajo de la cama, ya que atrae y mantiene una serie de plagas. La detección temprana de una posible plaga podría verse impedida si se permite que estas zonas escapen del proceso de limpieza. Los alimentos (y otros productos no alimentarios como el maquillaje) que caen en estas zonas pueden atraer plagas mayores (como roedores) y dar motivos para que estas plagas entren en las habitaciones en busca de comida. Los huéspedes con alergias a los ácaros del polvo podrían pasar una noche nada cómoda en una habitación repleta de colonias de ácaros del polvo cuyo desarrollo se ha permitido en estas zonas.

Las sábanas y cobertores utilizados deben estar en buenas condiciones y libres de suciedad o deterioro. La detección visual inmediata de suciedad/manchas es uno de los principales motivos de queja entre los huéspedes. La auditoría de RoomCheck incluirá el uso de luz ultravioleta para examinar más a fondo los cobertores e identificar aquellas manchas que son más difíciles de localizar a simple vista. El objetivo de esta acción es identificar si el proceso de lavado es eficaz a la hora de eliminar todo el material de las sábanas durante la limpieza y también si los cobertores se contaminan tras el proceso de limpieza.

Debe existir un procedimiento para cambiar la ropa de cama durante y después de la ocupación. Este garantizará que todos los cobertores se cambien con frecuencia y también que el personal de limpieza tenga normas claras para cambiar los cobertores que lo necesiten incluso cuando el calendario no lo indique (por ejemplo, en caso de manchas o deterioro). El procedimiento debe incluir todos los componentes del cobertor, incluyendo aquellos con fines decorativos que puedan requerir una limpieza o sustitución menos frecuente.



EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO



Cambio general de las sábanas tras la salida. Después, cada dos días o a petición del huésped. Esta acción no solo tiene como objetivo reducir costes mediante la reducción de la cantidad de sábanas cambiadas, sino también ahorrar agua y productos químicos para proteger el medioambiente.

La cama no debe tener ningún signo de plagas. Además, debe examinarse exhaustivamente la habitación que ha estado ocupada pero que ya no lo está antes de la limpieza para el próximo ocupante. El objetivo de esta acción es identificar si existen signos visibles de plagas de chinches.

Esto se logra examinando una cama que ha estado ocupada recientemente en busca de manchas de sangre. Estas manchas de sangre pueden ser indicativas de una actividad de alimentación de la chinche. Asimismo, se debe examinar el colchón y la ropa de cama en busca de ocupantes no deseados.



ESTE APARTADO ABORDA LOS INDICATIVOS FÍSICOS DE LIMPIEZA ASOCIADOS A LA HABITACIÓN EN GENERAL. LA MAYORÍA DE ESTOS PROBLEMAS TIENEN UNA NATURALEZA FÍSICA Y UNOS INDICADORES VISUALES INMEDIATOS, COMO LAS MANCHAS Y EL DETERIORO.

Las moquetas y alfombras se revisan para buscar signos de deterioro, manchas y acumulación de material extraño. Aunque el deterioro puede suponer un problema de seguridad (peligro de tropiezo), nos preocupan principalmente los problemas de atracción y anidación de plagas. Un suelo con suciedad visible es un indicativo inmediato de que el proceso de limpieza/aspiración no se ha llevado a cabo o no ha sido eficaz. Comer en la habitación suele provocar la mayor parte de las manchas y de la presencia de material extraño, algo que atraerá plagas y será una fuente de alimento para ellas. Incluso si la cantidad de materia es mínima, el olor de los residuos será un reclamo para las plagas que buscan fuentes de alimento y, por lo tanto, las atraerá hacia las habitaciones. Incluso para algunas plagas, la mancha será un sustento suficiente y la habitación se convertirá en el entorno ideal para comenzar una colonia.

En términos microbiológicos, los componentes orgánicos de cualquier mancha permitirán la multiplicación de bacterias que podrían volverse dañinas y transferirse de la fuente inicial a otras zonas de la habitación.

El deterioro del material que cubre el suelo permite que las plagas entren en la habitación para encontrar cobijo e incluso moverse sin ser detectadas. Además, la eficacia de los procesos de limpieza puede verse obstaculizada por dicho deterioro.

Todos los aparatos/accesorios de la habitación deben encontrarse en buenas condiciones y sin signos de suciedad/deterioro. Cualquier elemento de la habitación que esté visiblemente sucio será un motivo de preocupación y, al igual que ocurre con el material que cubre el suelo, es importante que los elementos deteriorados se reparen o se retiren cuando ya no puedan limpiarse de manera eficaz y también cuando sean un posible refugio para plagas. Algunos elementos de la habitación pueden tener características específicas que requieran un régimen de limpieza apropiado (por ejemplo, los aparatos de televisión generan una carga de electricidad estática durante el funcionamiento/modo standby que atraerá polvo en suspensión hacia las superficies del aparato; por lo tanto, deben utilizarse materiales de limpieza antiestáticos). El proceso de limpieza de la habitación debe estar diseñado para priorizar zonas de gran contacto/alto riesgo y evitar que la contaminación se transfiera de una superficie a otra.

Todas las zonas/aparatos/accesorios de la habitación deben estar claramente identificados en el proceso de limpieza. Elementos como el minibar y la ropa de cuna deben formar parte del proceso de limpieza y la responsabilidad de su limpieza debe asignarse claramente. Por ejemplo, la limpieza del minibar debe efectuarla el servicio de limpieza cuando se limpie la habitación y, durante el proceso de reposición, el personal del servicio de habitaciones debe repetir la operación. Este ejemplo se utiliza porque se ha detectado que se produce un problema frecuente cuando a nadie se le ha asignado una responsabilidad clara respecto a esta zona y la limpieza no se ha llevado a cabo, ya que cada persona creía que otra ya lo estaba haciendo. Los minibares que no se limpian son un grave riesgo para los huéspedes, ya que

estos manipulan alimentos inmediatamente después de tocar el minibar y el proceso de reposición del minibar puede ser una gran fuente de propagación de la contaminación entre habitaciones.

Se debe poder mover todos los aparatos para llevar a cabo una limpieza adecuada. Lo ideal sería que las habitaciones estuvieran diseñadas para que el personal de limpieza pudiera acceder fácilmente a todas las zonas de la misma. Sin embargo, cuando esto no es posible, es importante que los métodos de limpieza se adapten para garantizar una limpieza eficaz. Si se identifica un problema de este tipo, es importante que se señalen los problemas de diseño para que puedan abordarse en futuras reformas de las habitaciones, compras de nuevos aparatos o cuando se creen nuevas habitaciones.

No deben existir signos visuales de plagas (como cucarachas y otros insectos, roedores y otros huéspedes no deseados) y el hotel debe contar con un programa activo de control de plagas que incluya la protección de las habitaciones. Localizar pruebas de la presencia de plagas puede ser difícil para el personal no formado, ya que estas especies han desarrollado estrategias para evitar ser detectadas y pueden estar activas únicamente durante el tiempo en el que los ocupantes humanos duermen. Se debe formar al personal de limpieza en cuanto a medidas de identificación de plagas que se centren en las plagas comunes, en el comportamiento de las plagas y en los procedimientos de emergencia. Dependiendo de la ubicación geográfica del establecimiento y la proximidad de otras zonas, es importante conocer las posibles plagas que podrían estar presentes y, de este modo, establecer un régimen para detectarlas. En caso de necesitarse la colaboración de expertos adicionales, se sugiere contratar a una buena empresa de control de plagas.

Se espera que el hotel cuente con la colaboración de una empresa de control de plagas (o, como alternativa, un equipo interno apropiado) para garantizar que el edificio esté lo más a prueba de

plagas posible y que haya disponibles métodos de control y supervisión. La mejor forma de abordar una plaga es, en primer lugar, evitar facilitarle el acceso al edificio, lo que se consigue con un uso inteligente de pruebas de plagas. Las pruebas de plagas son la identificación de todas las rutas posibles que las plagas pueden utilizar para entrar en el edificio y, a continuación, el uso de herramientas o métodos de control de plagas para evitarlo. Entre estos se puede incluir la adaptación de los procesos del negocio (como el cambio de la ubicación de las zonas de eliminación de residuos) para que las plagas no se sientan atraídas hacia el edificio.

Los hoteles son uno de los objetivos claves de las plagas, ya que combinan comida, un gran número de posibles lugares de anidación, dificultades en las pruebas de plagas debido al diseño abierto y, a menudo, una actividad de detección limitada. Por lo tanto, es importante establecer sistemas de supervisión que ofrezcan una detección lo más temprana posible para evitar que la entrada de plagas se convierta en una infestación. Esta supervisión es una combinación tanto de la detección por parte de la empresa de control de plagas como, y más importante, de la vigilancia del personal.

El moho es un problema cada vez mayor en entornos húmedos (ya sea en condiciones naturales o en aquellas creadas por una ventilación o un control de la humedad deficientes) y supone un riesgo importante para la salud de los huéspedes que duerman en habitaciones que tengan un desarrollo de moho importante. Debe inspeccionarse la habitación en busca de signos de la presencia de moho y, en caso de localizarse, debe retirarse el moho de manera segura y debe tratarse la causa del desarrollo de moho. Podrá encontrar más información sobre la detección y el tratamiento del moho en RCP11 Estándares relativos a la prevención del moho.



EL POLVO ES UN INDICATIVO VISUAL DE UNA FALTA DE LIMPIEZA, PERO TAMBIÉN ES UN PROBLEMA EN SÍ MISMO. LA PRESENCIA DE ACUMULACIÓN DE POLVO SIRVE COMO FUENTE DE ALIMENTO PARA ÁCAROS E INSECTOS QUE PUEDEN PONER EN PELIGRO LA SALUD DE LOS HUÉSPEDES.

Las superficies, las lámparas y los aparatos eléctricos deben limpiarse con regularidad para eliminar el polvo de su superficie. Si se utilizan productos químicos, estos deben ser eficaces y evitar la atracción de polvo hacia las superficies que se han limpiado.

Las superficies se limpian con un paño limpio para determinar el nivel de acumulación de polvo. La acumulación excesiva de polvo debajo de las camas y muebles que pueden moverse también se analiza. Cuando sea apropiado, deben utilizarse técnicas como la limpieza del polvo con líquidos para evitar que el polvo escape al aire cuando se retira de una superficie.

EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DEL POLVO CON LÍQUIDOS

Materiales necesarios: cubo, delantal, guantes, rollo de papel, solución de limpieza y bolsa de basura.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO:

1. Añada la solución de limpieza en la proporción adecuada a un cubo de agua fría.
2. Colóquese el equipo de protección (guantes, delantal) en el lugar que va a limpiar.
3. Tome un trozo de papel del rollo y dóblelo en un cuadrado.
4. Sumerja rápidamente el papel en el agua (con la solución de limpieza) y escurra el exceso de líquido.
5. Puede trabajar bien desde el punto más elevado hasta el más bajo o bien desde la zona más sucia hasta la más limpia.
6. Pase el papel por la superficie en líneas horizontales utilizando sus distintos lados hasta que el papel esté sucio. No vuelva a introducir un papel usado en el agua limpia.
7. Cuando el papel ya no tenga superficies limpias, tírelo a una bolsa de basura y vuelva a repetir el proceso desde el paso 3.
8. Cuando se hayan limpiado todas las superficies, deshágase del papel y el agua usados (si no va a realizarse ninguna tarea de limpieza más).
9. Qúitese el equipo de protección (y deshágase de todo el material desechable) y lávese las manos.
10. Vuelva a colocar todos los materiales en la zona de almacenaje y asegúrese de que están perfectamente limpios y almacenados de manera segura.

Debe extremarse la precaución al realizar la limpieza del polvo con líquidos cerca de aparatos eléctricos. Para limpiar este tipo de aparatos, deben utilizarse métodos alternativos. Los paños de microfibra y determinados productos químicos de limpieza pueden utilizarse como una alternativa a la limpieza del polvo con líquidos, ya sea de manera general o para un aparato concreto (como los televisores).



La limpieza por aspiración se utiliza en zonas con moqueta para eliminar el polvo y la suciedad de las fibras de la moqueta mediante el uso de la aspiración. Este método puede atrapar y eliminar más suciedad/polvo que el simple cepillado.

Los aparatos de aspiración deben contar con sistemas de filtro para evitar que los posibles alérgenos sean devueltos a la habitación.

EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO DE ASPIRACIÓN

PASOS DEL PROCEDIMIENTO:

1. Antes de utilizar la aspiradora, ábrala y asegúrese de que la bolsa esté vacía. Si la bolsa está llena, lleve la aspiradora a la zona de mantenimiento y vierta los desperdicios en una bolsa negra de basura, asegurándose de que el polvo no se extienda por todas partes.
2. Antes de utilizarla, extraiga el cable y asegúrese de que no tenga mellas o daños y de que los accesorios estén bien colocados.
3. Enchufe la conexión hembra a la toma de la aspiradora y, a continuación, conecte el otro extremo a la red eléctrica.
4. Asegúrese de que los accesorios de tubo estén en buen estado. Cámbielos si es necesario.
5. Pulse el botón de encendido.
6. Mueva el cepillo lentamente hacia atrás y hacia delante por encima de la zona de moqueta que desea limpiar.
7. Apague la aspiradora, desenchufe el conector principal y recoja el cable.
8. Lleve la aspiradora a la zona de servicio y vacíe la bolsa. A continuación, vuelva a colocarla dentro del aparato.
9. Cuando traslade la aspiradora de una habitación a otra, coloque el cable alrededor de la parte superior del recogecables hacia la pared lateral junto con el mango de la aspiradora. Cuando acabe su turno, coloque la aspiradora en el lugar adecuado.

Los productos químicos de limpieza utilizados deben estar diseñados para eliminar el polvo y las bacterias residuales. Debe estar disponible una hoja con información de seguridad.

LOS MUEBLES DEBEN ESTAR LIMPIOS Y EN BUENAS CONDICIONES. LOS MUEBLES CON UN MANTENIMIENTO INSUFICIENTE TIENEN LA POSIBILIDAD DE VOLVERSE DIFÍCILES DE LIMPIAR CORRECTAMENTE Y TAMBIÉN PUEDEN CONVERTIRSE EN CALDO DE CULTIVO PARA LAS PLAGAS.

A continuación se muestra una lista de los muebles habituales de una habitación y de los problemas potenciales asociados a cada uno:

- Camas (incluidas las supletorias y las cunas) - Se abordan en el documento RCP01 Estándares relativos a las camas
- Portaequipajes: el medio principal para la transmisión de plagas como las chinches son los huéspedes que llegan desde un lugar que tiene una plaga de chinches y esta se ha transmitido a través del equipaje. Si se detecta con la suficiente antelación, puede evitarse una plaga. Por lo tanto, la limpieza y comprobación de estas zonas debe formar parte del procedimiento de limpieza. Los signos tempranos de la presencia de plagas pueden encontrarse en rendijas y grietas. Además, las vetas de la madera son un buen refugio para las plagas.
- Cabeceros: las plagas como las chinches se sienten atraídas por los ocupantes humanos de una habitación, debido al calor y al dióxido de carbono, que indican la posible presencia de una fuente de sangre. Por lo tanto, los lugares como los cabeceros les ofrecen un buen lugar para esconderse tras haberse alimentado (cuando se aletargan).
- Armarios/cajoneras: aunque no suelen presentar tantos problemas como la zona de la cama o el equipaje, estos lugares son normalmente oscuros y tienen potencial como lugar de anidación para plagas más grandes. Las inspecciones en busca de signos de actividad de anidación (agujeros para acceder a los nidos debajo o detrás de los muebles) o heces/orina. La identificación de rastros de plagas debería formar parte de la formación del personal de limpieza. Además, pueden realizarse análisis más profundos utilizando una luz ultravioleta, que señalará claramente los rastros de orina que serían invisibles a simple vista.
- Zona de escritorio/mesa/té y café: estas son grandes superficies de contacto que podrían estar contaminadas con contaminación microbiológica y los huéspedes podrían no darse cuenta de ello.
- Minibares: puesto que es una zona de almacenaje de comida, es fundamental mantenerla limpia y libre de plagas. El tirador del minibar es una superficie de contacto clave, ya que no es probable que el huésped se lave las manos antes de comer o beber productos que se extraen del minibar.

- Televisión y mando a distancia: en la mayoría de los casos, no es probable que el huésped entre en contacto directo con la televisión. Sin embargo, el principal responsable de la acumulación y transmisión de bacterias y virus es el mando a distancia. Los ocupantes de la habitación manipulan este elemento constantemente y debido al hecho de que se olvida durante la limpieza y de que es difícil limpiarlo correctamente, puede tener un gran potencial de transmisión de bacterias dañinas. Debe adoptarse un procedimiento concreto para limpiar los mandos a distancia y todas las actividades que requieran de un mando a distancia (como la programación de un mensaje de bienvenida en la TV por parte del supervisor de la habitación) deben incluir una fase de limpieza para eliminar toda contaminación.
- Sillas y elementos tapizados: estos elementos (principalmente, aunque no exclusivamente, los elementos tapizados) pueden ser caldo de cultivo para las plagas, ya sea dentro del componente textil como en grietas o juntas de la estructura.
- Lámparas: debido a la función de generación de electricidad/calor de estos accesorios, atraen rápidamente una capa de polvo que, si no se limpia, se acumula. Las plagas también pueden utilizar partes de estos accesorios para anidar en ellos. Un aspecto que requiere especial atención es la limpieza de los interruptores, ya que son superficies de gran contacto que se ha descubierto que desarrollan niveles importantes de bacterias si no se limpian de manera eficaz.
- Aparatos de calefacción: además de la acumulación de polvo, estos aparatos también son un entorno de anidación perfecto para plagas que buscan el calor.
- El calor es un factor fundamental en la proliferación de bacterias y, por lo tanto, es importante asegurarse de que el aparato de calefacción y la zona circundante estén limpios y libres de material biológico que pueda proliferar debido al calor.
- Aparatos de aire acondicionado: la acumulación de polvo es frecuente en los aparatos de aire acondicionado/ventiladores y debe limpiarse con regularidad. La limpieza de los mandos del aire acondicionado es necesaria, ya que es una superficie de contacto con las manos.

Todos los muebles, aparatos y accesorios de la habitación deben estar limpios y sin signos de deterioro. La ubicación de todos los muebles dentro de la habitación debe permitir la realización de una limpieza eficiente. Es importante que se pueda acceder a todos los elementos fácilmente y que la limpieza no se vea entorpecida por ningún obstáculo o por un mal diseño.



DEBIDO A LAS CONDICIONES AMBIENTALES DEL BAÑO Y AL HECHO DE QUE ESTA HABITACIÓN CONTIENE EL INODORO E INSTALACIONES DE LAVADO, ES MUY PROBABLE QUE UN BAÑO CON UN MAL MANTENIMIENTO SE CONVIERTA EN EL PRINCIPAL PROBLEMA PARA LA HIGIENE DEL HUÉSPED. LA TRANSMISIÓN DE INTOXICACIONES ALIMENTARIAS O ENFERMEDADES VÍRICAS SE VE ALTAMENTE INFLUENCIADA POR LA EFICACIA DE LA LIMPIEZA EN ESTA ZONA.

El estado físico del baño se evalúa comprobando la presencia de deterioro o dificultades que puedan hacer la limpieza difícil e ineficaz. Se destaca cualquier indicativo visible de suciedad y la luz ultravioleta (UV) se utiliza ampliamente en esta zona para identificar una limpieza deficiente y manchas (orina, que emite un color distinto ante la luz UV).

Todas las superficies del baño deben encontrarse en buenas condiciones y sin signos de suciedad/deterioro. Las superficies del suelo y de azulejos con grietas, desconchones o rendijas son más difíciles de limpiar y, por tanto, puede producirse una acumulación de suciedad y material biológico. Dependiendo del tamaño del deterioro/rendija, puede también permitir que las plagas se escondan o aniden en estas zonas. Existen ciertos tipos de plagas que se sienten especialmente atraídas por los baños debido a los niveles de humedad y calor presentes en estas zonas.

Los apliques de la bañera, el lavabo y la ducha deben estar libres de signos de biofilm. El desarrollo de biofilm va ligado a las características del agua en esa ubicación y el problema principal es que esta materia orgánica es un posible caldo



de cultivo para organismos biológicos. Existe un riesgo concreto relacionado con el hecho de que la bacteria legionela se desarrolla en el biofilm y esto, combinado con las temperaturas y la generación de gotas de agua (sobre todo de la ducha), implica que los huéspedes pueden estar en peligro de contraer esta enfermedad. La limpieza, reparación y sustitución de los elementos afectados debe formar parte tanto del régimen de limpieza como del programa establecido de mantenimiento preventivo del hotel.

La bañera, el lavabo y la ducha deben encontrarse en buenas condiciones y sin signos de suciedad/deterioro. La zona de la bañera debe estar limpia. Las grietas y el deterioro impedirán que la limpieza sea efectiva y, siempre que sea posible, estas deberán repararse o deberá cambiarse la bañera. Los grifos o mandos deben estar limpios, ya que son superficies de contacto con las manos.



Los inodoros/bidés deben encontrarse en buenas condiciones y sin signos de suciedad/deterioro. Probablemente, estas son las zonas más sucias de la habitación si no se limpian de manera eficiente, ya que el proceso de deposición humana contiene una serie de bacterias desagradables que pueden agravarse si son objeto de una intoxicación alimentaria o una infección vírica. La limpieza del inodoro requiere un procedimiento específico que debe incluir métodos que eviten la contaminación cruzada a otras zonas de la habitación e incluso a otras habitaciones.

Las tuberías deben estar limpias y libres de cualquier obstrucción. La suciedad acumulada en estas zonas es un problema debido al peligro biológico de infección o a la posible atracción de plagas que proliferan en esas condiciones. Las tuberías obstruidas pueden permitir que el material vuelva a introducirse en la habitación y propague una contaminación que normalmente habría pasado al sistema de residuos.

El baño debe estar libre de signos de plagas. Como se ha mencionado anteriormente, para algunas plagas las condiciones de humedad del baño son perfectas para vivir. Además, determinadas plagas se sienten atraídas por el olor de las deposiciones humanas y propagarán la contaminación dentro de la habitación y fuera de ella si se le da libertad para hacerlo. Existen numerosas zonas en las que las plagas

pueden esconderse de manera eficaz dentro del baño y es todo un reto localizar a estas plagas (sobre todo para el personal que no ha recibido formación en esta materia), ya que pueden tener hábitos que hacen que permanezcan inactivas durante los periodos de tiempo en los que se las podría detectar.

El baño debe estar bien ventilado y libre de moho/humedad. La proliferación de moho es habitual en ambientes húmedos, sobre todo cuando los huéspedes suelen preocuparse menos por la ventilación en pos de su comodidad. Debe inspeccionarse la ventilación, tanto si es natural (aberturas/ventilaciones) como mecánica (ventiladores/extractores), para determinar su eficacia. Si la ventilación está obstruida, es insuficiente o no está operativa, debe repararse o reemplazarse lo antes posible. Hay disponible más información sobre el moho y su tratamiento en el documento RCP11.

Se realizan pruebas con UV a los vasos de cristal y, posteriormente, se realiza una prueba de hisopado para determinar si están limpios. Puede parecer que los vasos están sin usar, tanto si es así como si no, por lo que es importante que el personal de limpieza los limpie/sustituya al menos con cada cambio de huéspedes. Debe existir un procedimiento para la limpieza efectiva de los vasos de cristal que evite la posible contaminación cruzada de otros procesos de limpieza realizados en el baño.

ESTE CONCEPTO HACE REFERENCIA A “CUALQUIER COSA” QUE EL OCUPANTE ANTERIOR PUEDA HABERSE DEJADO. INCLUYE PERTENENCIAS (COMO ROPA) O PARTES MÁS DESAGRADABLES DE SÍ MISMOS (COMO PELO).

EL PERSONAL DE LIMPIEZA DEBE ESTAR AL TANTO DE LAS SIGUIENTES CUESTIONES:

- Es necesaria una limpieza exhaustiva de la habitación para evitar que cualquier resto biológico de los ocupantes anteriores permanezca en la habitación tras el cambio de huéspedes. Puede tratarse de la presencia de cabello, uñas, piel, etcétera. Aunque estos elementos suponen un riesgo para la salud, son también un indicativo de que la limpieza no ha sido eficaz y un motivo de queja por parte de los huéspedes.
- La ropa tirada (posiblemente debajo de la cama o detrás de un mueble), puede ser caldo de cultivo para plagas, que las utilizan como zona de anidación.
- Dependiendo de la política del hotel, puede ser necesario sustituir toda la ropa decorativa de la cama por ropa limpia tras el cambio de huéspedes. Aunque dicha ropa puede no haber estado en contacto directo con los huéspedes, existe la posibilidad de que se haya contaminado.
- Los alimentos dejados por los huéspedes deben tirarse de manera que se evite que las plagas que han contaminado estos alimentos se transfieran a otro lugar.
- Si se admiten mascotas en el establecimiento, debe prestarse especial atención a la hora de eliminar todos los signos de presencia animal en la habitación.



ESTE APARTADO ABORDA LA GESTIÓN DE LA LIMPIEZA.

Se revisan los productos químicos de limpieza para garantizar que sean eficaces y aptos para su uso (por ejemplo, se comprueba que sean seguros para su uso en vasos de cristal para beber). Si se utilizan productos químicos, estos deben ir acompañados de información sobre seguridad (normalmente, el distribuidor la facilita) y el personal debe estar formado en cuanto a su uso seguro.

Deben existir programas medioambientales como la reutilización de toallas y el personal de limpieza debe saber cómo seguir el procedimiento correcto.

El hotel debe contar con una política clara sobre las medidas que deben introducirse en la limpieza durante un brote de intoxicación alimentaria o problemas como el norovirus. Entre estas medidas, se incluirá la separación de la ropa infectada, el uso de productos químicos y procedimientos de limpieza específicos, etcétera. Un programa efectivo de limpieza de emergencia puede suponer la diferencia entre que solo unos pocos huéspedes caigan enfermos y que todos los huéspedes lo hagan. Hay disponible más información sobre los protocolos de limpieza de emergencia en el RCWI02 Protocolo de limpieza de emergencia - Vómito y deposiciones y RCWI03 Protocolo de limpieza de emergencia - Brote de norovirus o enfermedad.

Debe estar disponible un programa de limpieza de las habitaciones documentado y claramente definido. Este programa debe utilizarse para formar al personal de limpieza y debe revisarse con frecuencia para garantizar que sea efectivo. Todo el personal de limpieza debe estar formado



en técnicas de limpieza efectivas. Se deben conservar registros de la formación y hacerse revisiones de la formación con regularidad para garantizar que todo el personal cuenta con información actualizada. La naturaleza del personal de limpieza implica que la formación debe ir en consonancia con la reorganización y la contratación de personal. Cuando se contrate a nuevos empleados, debe existir una política de iniciación clara que evite que el personal no formado trabaje sin la supervisión adecuada.

El personal de limpieza debe respetar el programa de limpieza exigido. El personal responsable de la supervisión deberá controlar dicho programa y, si se identifica cualquier defecto, este debe investigarse para determinar las posibles necesidades de repetición de la formación o un posible punto débil en el programa de limpieza. Un método de evaluación sería a través de un sistema de control de calidad para la limpieza de las habitaciones. Pueden encontrarse ejemplos en RCWI06 Lista de comprobación de limpieza y calidad.

Todo el personal de limpieza debe contar con la cantidad suficiente de productos químicos/ utensilios de limpieza necesarios. Estos utensilios deben ser eficaces para el uso que se hará de ellos y también deben mantenerse en buenas condiciones de uso. Los utensilios sucios o deteriorados pueden suponer un peligro de contaminación cruzada. Cuando se utilicen productos químicos de limpieza, estos deben ser apropiados para el uso que se vaya a hacer de él o la superficie que se vaya a limpiar. Además, deben respetarse las indicaciones relativas a la dilución y el tiempo de contacto correctos.



Debe examinarse al personal de limpieza para comprobar que no tenga enfermedades que puedan transmitirse durante el proceso de limpieza. Este proceso pretende evitar que los huéspedes estén expuestos a enfermedades de las que el personal de limpieza pueda ser portador o que el personal de limpieza pueda padecer. El requisito de examinar a los empleados tiene como único fin proteger a los huéspedes y los resultados de cualquier prueba se mantendrán en la más estricta confidencialidad. Puede obtenerse más información sobre este tema en RCWI07 Cuestionario de salud.

Debe existir una política de regreso al puesto de trabajo para garantizar que los empleados no vuelvan a su puesto de trabajo hasta que no se hayan recuperado de su enfermedad. El motivo de la enfermedad es de gran importancia cuando se trabaja con el personal de limpieza, ya que la causa de la enfermedad puede ser una enfermedad transmisible (a través del contacto), por lo que es importante evitar que el empleado

trabaje en unas condiciones que podrían provocar que los huéspedes y sus compañeros se contagiaran. Puede obtenerse más información sobre la política de regreso al trabajo en RCWI08 Cuestionario de regreso al trabajo.

El régimen de limpieza debe incluir la limpieza de superficies de gran contacto como los teléfonos y los mandos a distancia de los televisores. Estas zonas son superficies de gran contacto que, a menudo, se olvidan durante la limpieza y que tienen características que hacen que sea difícil lograr una limpieza efectiva.

Debe existir un procedimiento de control de calidad para comprobar que se cumplan los estándares de limpieza. Se incluyen ejemplos del procedimiento de comprobación en RCWI06 Lista de comprobación de limpieza y calidad.

Debe existir un procedimiento documentado de protocolos de limpieza de emergencia en caso de que se produjera un brote de alguna enfermedad infecciosa. Se incluye más información sobre el procedimiento que debe seguirse en caso de producirse un brote en RCWI03 Protocolo de limpieza de emergencia - Brote de norovirus o enfermedad.



LA INCIDENCIA DE LAS PLAGAS DE CHINCHES HA AUMENTADO DRÁSTICAMENTE TRAS UN PERIODO DE DECLIVE QUE COMENZÓ A REVERTIR EN LA ÚLTIMA MITAD DEL SIGLO XX. EL MOTIVO DE ESTE INCREMENTO (DE CASI UN 5 000% EN ALGUNAS ZONAS DESDE EL AÑO 2000) PODRÍA DEBERSE AL AUMENTO DEL TURISMO GLOBAL Y A UNA DISMINUCIÓN DE LA CONCIENCIACIÓN DE LO QUE EN ANTAÑO FUE UN PROBLEMA COMÚN. LAS CHINCHES PARECEN SER UNA DE LAS ESPECIES QUE MÁS VIAJAN DEL MUNDO Y SE TRASLADAN FÁCILMENTE A TRAVÉS DEL EQUIPAJE, LA ROPA, LA ROPA DE CAMA Y LOS MUEBLES.

Las dos especies principales de chinches que se ha descubierto que pican a los humanos son la chinche común, *Cimex lectularius*, y la chinche tropical, *Cimex hemipterus*.

Una chinche adulta tiene una esperanza de vida de 6 meses a una temperatura ambiente de unos 23 °C, pero es significativamente más alta a temperaturas más bajas. La chinche hembra pone aproximadamente de 2 a 3 huevos al día a lo largo de su vida. Estos huevos son de color crema y tienen 1 mm de largo. Las hembras lo ponen en superficies rugosas (los tejidos y las vetas de la madera son los entornos perfectos) y estos eclosionan en un plazo de 10 días a temperatura ambiente.

Las chinches están perfectamente adaptadas para conseguir su comida, con una boca diseñada para picar a sus víctimas y extraerles la sangre. Las chinches localizan un lugar de donde alimentarse (en un hotel, seríamos nosotros) a través del calor de nuestro cuerpo y del dióxido de carbono que emitimos. Aunque los humanos somos una fuente de alimento, las chinches normalmente no viven en los humanos y se mudan a una ubicación segura para digerir la sangre. Por lo general, las chinches solo están activas durante la noche, pero, si tienen hambre, pican durante el día si se presenta la ocasión.

Las chinches prefieren normalmente esconderse en lugares oscuros, lo más cerca posible de su fuente de alimento. Esto quiere decir que sus ubicaciones principales son debajo de los colchones, tablas de madera del suelo, cuadros y moquetas, detrás de los rodapiés, en grietas y hendiduras de las paredes, en las estructuras de las camas y otros muebles y detrás del papel de pared suelto. Tienen a congregarse y las plagas más graves emiten un distintivo olor dulce.

Otro indicativo de la actividad de las chinches es la presencia de manchas de sangre en sábanas, colchones y muebles.



SÍNTOMAS DE LAS PICADURAS DE CHINCHE

La picadura de una chinche produce normalmente una reacción en la piel provocada por la saliva inyectada durante el proceso de alimentación. Es posible que para algunas personas la acción de la picadura les resulte incómoda y experimenten falta de sueño si las picaduras son repetitivas.

Las zonas normales afectadas son los brazos y los hombros y las lesiones pueden tardar hasta 9 días en aparecer tras la picadura. La manifestación normal de la reacción alérgica son ronchas grandes (de más de 1 o 2 cm) que vienen acompañadas de picor e inflamación. Estas ronchas normalmente se convierten en manchas rojas, pero pueden tardar varios días en disminuir. En casos extremos, se han dado síntomas como deficiencias de hierro (en niños) y las personas con alergias graves pueden sufrir una anafilaxis. También puede existir una relación entre los alérgenos de las chinches y el inicio de reacciones asmáticas.



DIAGNÓSTICO COMPLETO

Las plagas de chinches pueden diagnosticarse mediante la identificación formal de especímenes recogidos en el lugar infestado del establecimiento. Es posible realizar identificaciones a partir de especímenes vivos o muertos y estas pueden realizarse también examinando la piel mudada (la chinche muda la piel entre sus estadios ninfales) y los huevos, tanto si han eclosionado como si no.

TRATAMIENTO Y CONTROL

Si se detectan chinches (o se sospecha que existen antes de que se produzca una identificación formal), es importante seguir un protocolo de

emergencia que garantice que no se permite que se expandan y que puedan eliminarse fácil y rápidamente. Se sugiere la contratación de una buena empresa de control de plagas que colabore en el proceso de eliminación de la plaga. Parte de este proceso será una inspección detallada del establecimiento para localizar todas las incidencias de la plaga con el fin de establecer y aplicar un plan de control.

La empresa de control de plagas debe tener en cuenta la naturaleza del entorno que va a tratarse y el tipo de tratamiento químico que sea seguro para el uso (seguro para su uso en colchones, por ejemplo).

ESTÁNDARES DE ROOMCHECK

Las habitaciones deben estar libres de pruebas de la presencia de chinches. Las habitaciones tomadas como muestra durante la auditoría de RoomCheck se analizarán en busca de pruebas de plagas. Sin embargo, es importante que el hotel cuente con un programa activo de gestión que investigue las posibles plagas y actúe de inmediato para eliminarlas.

El programa de limpieza debe incluir un elemento activo de supervisión de chinches. El personal de limpieza debe tener instrucciones claras sobre qué zonas deben revisar durante su actividad diaria y qué signos deben buscar. La detección temprana es fundamental para minimizar la extensión y la gravedad de la plaga.

Todo el personal debe estar formado en la identificación de chinches y el personal de limpieza debe recibir la mayor cantidad de información posible debido a su papel como sistema de alerta temprana. Esta formación debe estar documentada y debe actualizarse con regularidad para garantizar que todo el personal sea plenamente consciente de sus responsabilidades y de las acciones que deben emprender para encontrar una posible plaga.

RECURSOS:

- RCWI05 Protocolo de limpieza de emergencia - Chinches

LAS PLAGAS PUEDEN TENER DIVERSAS FORMAS, INCLUIDOS INSECTOS, ROEDORES, SERPIENTES, ETCÉTERA. AUNQUE TIENEN UN IMPACTO VISUAL INMEDIATO EN LOS HUÉSPEDES QUE LAS VEN, TAMBIÉN PUEDEN SER MUY DAÑINAS PARA UNA HIGIENE Y UNA CORRECTA SEGURIDAD. LAS PLAGAS PUEDEN LLEVAR CONSIGO PARÁSITOS, PROPAGAR ENFERMEDADES O MORDER A LOS HUÉSPEDES. TODAS ESTAS ACCIONES EJERCEN UN IMPACTO MUY NEGATIVO EN LOS HUÉSPEDES DE UN HOTEL Y EN LA REPUTACIÓN DEL DUEÑO DEL HOTEL.



El método principal para evitar estos problemas es tener un programa activo de control de plagas que identifique las plagas principales y establezca un régimen que impida que entren en el hotel o lo infesten.

LOS MÉTODOS PRINCIPALES PARA EVITAR LAS PLAGAS SON LOS SIGUIENTES:

- El personal debe estar formado para reconocer los signos tempranos asociados a las plagas, como las deformaciones en el papel pintado o los huevos de cucaracha o chinche, e informar de estos hallazgos a los supervisores o al servicio de mantenimiento del edificio.
- Se deben inspeccionar las habitaciones con frecuencia en busca de chinches, con una comprobación detallada de los colchones, estructuras de las camas y cabeceros, además de otras posibles zonas de anidación.
- Las habitaciones deben limpiarse a diario y los desperdicios de comida y la humedad excesiva deben eliminarse de la habitación.
- Aplicación de procedimientos de emergencia en caso de detectarse chinches, incluyendo la puesta en cuarentena de las habitaciones cercanas a la habitación infestada.
- Contratar a una buena empresa de control de plagas para establecer un plan de control que incluya la comprobación, la supervisión y el tratamiento de plagas.

ESTÁNDARES DE ROOMCHECK

Las habitaciones deben estar libres de pruebas de la presencia de plagas. (Plagas reales además de sus residuos o elementos como el pelo animal). El personal deberá recibir formación sobre la identificación de determinados signos. Sin embargo, deberá notificar al equipo de supervisión cualquier cosa que parezca sospechosa.

EVALUACIÓN COMPARATIVA DEL NIVEL DE LIMPIEZA

RCP10

LA COMPROBACIÓN DE UNA LIMPIEZA EFICAZ SE REALIZA MEDIANTE EL USO DE UNA PRUEBA DE HISOPADO DE ATP. ESTE PROCESO TIENE UNA GRAN IMPORTANCIA, YA QUE PROPORCIONA UN INDICATIVO NUMÉRICO INSTANTÁNEO QUE OFRECE UNA IMAGEN CLARA DE LA EXTENSIÓN DE TODOS LOS PROBLEMAS.

El número hace referencia a una unidad de medida llamada unidades relativas de luz (RLU). Esta lectura es un análisis cuantitativo de la relación producida por el ATP que se utiliza en el hisopo. La relación entre la cantidad de ATP en la muestra y el resultado RLU del luminómetro es sencilla:

Evaluación comparativa del nivel de limpieza	
Lecturas de ATP para el lavabo	
Lecturas de ATP para el asiento del inodoro	
Lecturas de ATP para la ducha	
Lecturas de ATP para el auricular del teléfono	
Lecturas de ATP para el tirador de la nevera	
Lecturas de ATP para el mando a distancia de la televisión	
Lecturas de ATP para el pomo interior de la puerta	
Lecturas de ATP para el cristal del baño	

LEYENDA PARA INTERPRETAR LOS RESULTADOS:

Resultado ATP:	RLU:	COMENTARIO
Ultralimpio	0-10	Superficies esterilizadas y preparación de comida.
Muy limpios	11-30	Puntos críticos de contacto con la mano.
Buena limpieza	31-80	Suelo.
Algo sucio	81-200	Precaución: cierto riesgo.
Sucio	201-500	Advertencia: riesgo medio.
Muy sucio	501-1000	Peligro: riesgo medio-alto.
Ultra sucio	>1000	Peligro: Alto Riesgo.

ADEMÁS DE LA PERCEPCIÓN NEGATIVA DE LA CALIDAD QUE VA ASOCIADA A LA PRESENCIA DE MOHO EN UNA HABITACIÓN, LAS CONSECUENCIAS QUE LA EXPOSICIÓN AL MOHO TIENE PARA LA SALUD SON IMPORTANTES. VAN DESDE REACCIONES ALÉRGICAS HASTA ENFERMEDADES GRAVES.

El moho puede encontrarse prácticamente en cualquier lugar: puede crecer en casi cualquier sustancia orgánica, siempre que haya oxígeno y humedad.

Existen muchos tipos de moho. Todos pueden afectar a la salud. El moho puede producir alérgenos que pueden desencadenar reacciones alérgicas e incluso ataques de asma en personas alérgicas a él. Otros tipos de moho producen toxinas o irritaciones fuertes. Los posibles riesgos para la salud son un motivo importante para evitar el desarrollo de moho y para poner remedio/limpiar cualquier desarrollo de moho existente en instalaciones interiores.

Puesto que el moho necesita agua para crecer, es importante evitar problemas de humedad en los edificios. Los problemas de humedad pueden tener muchas causas, incluido un nivel de humedad descontrolado.

CONSEJOS PARA EVITAR EL MOHO

- Asegúrese de que las tuberías de las habitaciones y servicios contiguos estén en buenas condiciones y libres de filtraciones o condensación excesiva. Repare las filtraciones en el exterior del edificio lo antes posible.
- Vigile las zonas de condensación y los puntos húmedos. Repare las fuentes/causas de problemas de humedad lo antes posible.
- Realice tareas de mantenimiento regulares en los equipos de calefacción y ventilación, manteniendo las bandejas colectoras limpias, con un flujo correcto y sin obstrucciones.
- Mantenga una humedad interior baja, por debajo del 60% de humedad relativa. Si es posible, lo ideal es entre el 30 y 50%.

RECURSOS:

- www.epa.gov/mold/index.html (guía sobre el moho de la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos)

CADA VEZ MÁS Y MÁS HUÉSPEDES PADECEN DIVERSAS ALERGIAS, COMO ALERGIAS RESPIRATORIAS Y ALIMENTARIAS. UNA REACCIÓN ALÉRGICA PUEDE DESENCADENARSE DE MULTITUD DE FORMAS Y LAS POSIBILIDADES DE QUE ESTO OCURRA PUEDEN REDUCIRSE ENORMEMENTE SI EXISTEN PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR LOS ALÉRGENOS.

A LA HORA DE ANALIZAR LAS ALERGIAS EN EL CONTEXTO DE LA HIGIENE DE LA HABITACIÓN, DEBEMOS ABORDAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- Alergias respiratorias desencadenadas por el contacto con animales o con su pelo.
- Alergias alimentarias asociadas con el contenido del minibar o con los menús del servicio de habitaciones*.
- Alergias a los ácaros del polvo.
- Alergias al moho.
- Alergias a los artículos de aseo.
- Otros posibles alérgenos.

**Este aspecto no está específicamente relacionado con la higiene de la habitación, aunque, si los clientes tienen FoodCheck, este formará parte de los protocolos de alergia alimentaria.*

PARA PROPICIAR UN ENTORNO LIBRE DE ALERGIAS, EL HOTEL DEBE PODER PROPORCIONAR LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS BAJO PETICIÓN:

1. Habitaciones para no fumadores.
2. Habitaciones sin mascotas. (Si se admiten mascotas, solo debe hacerse en habitaciones concretas y previamente reservadas en una zona en la que el pelo del animal no se propague a otras instalaciones)
3. Aparatos de aire acondicionado revisados y con un buen mantenimiento (incluyendo la limpieza/sustitución del filtro)
4. Habitaciones a prueba de polvo en las que:
 - a. Haya poca cantidad de superficies textiles.
 - b. Si hay textiles presentes, estos se aspiren con aparatos dotados de filtros HEPA 13.
 - c. Si hay moqueta, esta sea de pelo corto.
 - d. Los colchones, mantas y almohadas tengan una funda a prueba de alérgenos.
5. Haya ventanas que puedan abrirse o aparatos de aire acondicionado que controlen la calidad del aire.
6. Los productos de higiene personal/artículos de aseo sean para pieles sensibles (sin perfume o hipoalergénicos).
7. Los alimentos del minibar/menú del servicio de habitaciones estén etiquetados para identificar cualquier posible alérgeno.

LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN

1

PREPARAR LA HABITACIÓN PARA SU LIMPIEZA

- a. Deje la puerta abierta
- b. Coloque el carro delante de la puerta
- c. Consulte con el supervisor para confirmar este paso
- d. Encienda todas las luces
- e. Apague la televisión y otros dispositivos
- f. Abra las cortinas (de acuerdo con la política del establecimiento)
- g. Abra las ventanas (si la política del establecimiento así lo exige)
- h. Las pertenencias de los huéspedes colocadas sobre la cama deben apartarse a un lado con cuidado
- i. Limpiar el polvo de todas las superficies (de acuerdo con la política del establecimiento), comenzando por las zonas superiores hasta las inferiores, tanto en la habitación como en el baño.

2

CAMBIAR LA ROPA DE CAMA

Atención: la política del cambio de la ropa de cama puede indicar que se cambie a diario, cada dos días o a la salida de los huéspedes.

- a. Retire mantas, colchas y sábanas
- b. Separe la ropa de cama manchada o deteriorada
- c. Coloque la ropa de cama restante en la bolsa de la colada del carro o en una ubicación designada para la recogida de la colada

Atención: utilice siempre el equipo de protección personal necesario.

3

RETIRAR LA BASURA

- a. Retire la basura de los cubos de basura del baño y de la habitación
- b. Colóquela en el contenedor de basura del carro

Atención: no introduzca nunca las manos en la basura, ya que podría provocarse una lesión con objetos afilados como cuchillas, agujas, etcétera.

4

RETIRAR LAS TOALLAS Y ROPA DE CAMA SUCIA DE LA HABITACIÓN Y EL BAÑO

- a. Colóquela en una bolsa adecuada para la colada, en el carro o en una ubicación designada para la recogida de la colada.

5

LIMPIAR/DESINFECTAR LOS BAÑOS

- a. Después de limpiar el polvo en las zonas superiores, barra con una escoba la suciedad más seca
- b. Limpiar y desinfectar el inodoro:
 - i. Pulverice el interior del inodoro, el exterior, el asiento, la tapa y la cisterna con un desinfectante adecuado
 - ii. Deje actuar el producto según el tiempo indicado en la etiqueta del desinfectante
- c. Limpiar y desinfectar la bañera y la ducha:
 - i. Retire los restos de artículos de aseo
 - ii. Rocíe las paredes y el suelo con un desinfectante y pase un paño
 - iii. Preste especial atención a los apliques y estantes. Será necesario un cepillo, un estropajo o un paño de algodón
 - iv. Si se utiliza un producto ácido para eliminar la espuma de jabón (limpiador para bañera y azulejos), es necesario enjuagar con agua tras limpiar todas las superficies
 - v. Seque todas las superficies con un paño limpio, seco y que no deje pelusas. De nuevo, preste especial atención a los apliques, toalleros y estantes
 - vi. Cortinas de ducha:
 - a. Revise si hay manchas, moho y salpicaduras
 - b. Sustitúyalas si es necesario
 - c. Desinfecte y limpie la cortina de la ducha
 - i. Rocíe la cortina con un desinfectante adecuado y séquela o
 - ii. Rocíe un trapo con desinfectante y limpie la
 - iii. cortina de la ducha
 - iv. Preste especial atención a la barra de la cortina
 - v. Puede utilizarse un limpiador de cristales para limpiar la mampara de cristal de la ducha

6

REGRESAR AL INODORO

- a. Con una escobilla, vacíe el inodoro de agua haciendo avanzar el agua más allá de la trampilla
- b. Puede ser necesario un limpiador ácido fuerte para la taza del inodoro para eliminar las manchas o los depósitos de agua más resistentes
- c. Tras limpiar el interior del inodoro exhaustivamente con la escobilla, tire de la cisterna
- d. Seque todas las superficies exteriores, incluido el asiento y la tapa

7

LIMPIAR Y DESINFECTAR EL TOCADOR

- a. Aparte todas las pertenencias de los huéspedes con cuidado (según indique su política)
- b. Rocíe el tocador y el lavabo con desinfectante
- c. Pase un paño y seque bien
- d. Asegúrese de limpiar todas las superficies metálicas o cromadas para que no queden marcas
- e. Las tuberías que estén a la vista o situadas debajo del tocador también deben limpiarse y secarse con un paño y un desinfectante apropiados

8

LIMPIAR EL ESPEJO

- a. Rocíe la cantidad indicada de limpiador para cristales en el espejo, comenzando por la parte baja y continuando hacia arriba
- b. Séquelo de arriba abajo con un paño limpio, seco y que no deje pelusas

9

SUSTITUCIÓN DE TOALLAS

- a. Quítese los guantes de protección sucios
- b. Toallas limpias, alfombrillas de ducha y artículos de aseo según la política del establecimiento

10

LIMPIAR EL SUELO DEL BAÑO

- a. Limpie el suelo con un paño o una mopa húmedos
 1. Método con mopa húmeda (tradicional)
 - a. Vierta una solución desinfectante apropiada y con la dilución adecuada en el cubo de la mopa:
 - b. Limpie el suelo trazando ochos
 - c. Comience por el punto más alejado de la puerta y continúe hacia ella
 2. Método con paño húmedo
 - a. Rocíe el suelo con un desinfectante apropiado
 - b. Comience por el punto más alejado de la puerta y continúe hacia ella (si es necesario, frote con un cepillo)
 - c. Utilice un paño limpio y seco para secar bien la superficie del suelo

Atención: debido al pequeño tamaño que suelen tener los baños, rociar la solución desinfectante en el suelo puede ser una aplicación correcta del producto químico.

11

QUITAR EL POLVO DE LAS ZONAS SUPERIORES DE LA HABITACIÓN

12

REHACER LA CAMA

1. Coloque la ropa de cama necesaria según la política del establecimiento

13

CERRAR LAS VENTANAS SI PROCEDE

14

LIMPIAR Y DESINFECTAR LAS SUPERFICIES DURAS DE LA HABITACIÓN

- a. Escritorio
- b. Lámparas
- c. Mesas
- d. Teléfono

Atención: la madera, el metal y los laminados especiales pueden requerir productos de pulido/químicos especiales. Consulte el manual de la política del establecimiento para confirmar el producto químico adecuado.

15

LIMPIAR LOS ELEMENTOS DE PLÁSTICO Y CRISTAL DE LA HABITACIÓN

Limpe las siguientes superficies utilizando el limpiador de cristal adecuado con la dilución indicada por el fabricante:

1. Televisiones
2. Cuadros
3. Ventanas
4. Reloj

16

RECOLOCAR LAS CORTINAS

17

REPONER O RECOLOCAR LOS PRODUCTOS DE CORTESÍA O LOS FOLLETOS INFORMATIVOS DEL HOTEL

18

RECOLOCAR LAS PERTENENCIAS DE LOS HUÉSPEDES EN SU SITIO ORIGINAL Y LOS PRODUCTOS Y UTENSILIOS DE LIMPIEZA EN EL CARRO

19

ASPIRAR LA MOQUETA Y LIMPIAR LAS MANCHAS

- a. Utilice un quitamanchas, un ambientador y una aspiradora
- b. Conecte la aspiradora al enchufe cercano a la puerta o situado en el pasillo
- c. Compruebe si la moqueta tiene residuos grandes y retírelos
- d. Compruebe si la moqueta tiene manchas o zonas muy sucias. **Atención:** si la moqueta necesita una limpieza completa, anótelo e informe a su supervisor
- e. Quite las manchas y la suciedad con el quitamanchas para moqueta aplicado en todas las zonas que haya identificado
- f. Devuelva el quitamanchas al carro
- g. Comience a aspirar por el punto más alejado de la puerta y continúe hacia ella
- h. Al salir de la habitación (mientras aspira), rocíela con el ambientador apropiado
- i. Asegúrese de no dejar huellas cuando salga de la habitación

20

COMPROBAR DESDE LA PUERTA EL BUEN ESTADO DE LA HABITACIÓN

21

APAGAR LAS LUCES

22

CERRAR Y BLOQUEAR LA PUERTA

23

ANOTAR SI FALTA ALGÚN ELEMENTO O SI ESTÁ ROTO E INDICARLO AL SUPERVISOR. DE LO CONTRARIO, PROCEDER CON LA SIGUIENTE HABITACIÓN

24

REPONER EL CARRO



PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA EN CASO DE VÓMITOS O INCIDENTES FECALES

Procedimiento paso a paso para superficies planas (suelos, mesas, lavabos):

PROCEDIMIENTO GENERAL: los responsables de la limpieza de vómitos y deposiciones deben protegerse a sí mismos mediante el uso de guantes y ropa de protección (opcional). La zona debe limpiarse de manchas (retirada de sólidos y absorción de los desechos líquidos), desinfectarse y enjuagarse.

MATERIALES RECOMENDADOS:

Se deben tener estos materiales agrupados en un juego de limpieza para derrames:

- Bolsas de basura y cinta adhesiva
- Guantes: desechables y que no sean de látex (vinilo, polietileno, nitrilo)
- Toallas de papel
- Solución detergente
- Agua
- producto desinfectante como pastillas de lejía (Presept, pastillas de 0,5 g de dicloroisocianurato de sodio) o lejía líquida doméstica al 5%
- Carteles, cinta de limitación (opcional)
- Ropa de protección (opcional)

Si es necesario, controle la afluencia de transeúntes por la zona pidiendo a alguien que dirija a las personas fuera del lugar o bien colocando un cartel o cinta de limitación.

Colóquese dos pares de guantes†.

Prepare la solución desinfectante añadiendo 10 pastillas de lejía a 500 ml de agua o 1/2 vaso de lejía doméstica al 5% (100 ml) a 1 litro de agua (la concentración final es de unas 5 000 ppm). Abra la bolsa de basura† y colóquela cerca de la zona donde se ha producido el derrame.

Con toallas de papel o un material absorbente, limpie el material sucio y el exceso de líquido y colóquelo en la bolsa de basura. Tire el par exterior de guantes sucios a la bolsa de basura.

Vierta la solución detergente por la zona donde se ha producido el derrame y utilice toallas de papel para desplazar el líquido hacia la zona sucia. Una vez que la zona esté húmeda, utilice las toallas de papel para limpiar la zona y tírelas a la basura. Cubra el lugar con toallas de papel limpias y vierta la solución de lejía sobre las toallas de papel. Espere un minuto.

Tire las toallas de papel a la bolsa de basura.

Enjuague con agua y seque la superficie. Tire todas las toallas de papel a la bolsa de basura.

Quítese el otro par de guantes y tírelos a la basura.

Cierre la bolsa con cinta. Ya puede deshacerse de la basura.



PROTOCOLOS DE LIMPIEZA PARA HABITACIONES CON CONTAMINACIÓN FECAL O DE VÓMITOS

Se recomiendan las siguientes medidas para garantizar que las habitaciones se limpien correctamente con objeto de evitar futuras enfermedades a nuevos huéspedes y al personal.

La limpieza la llevará a cabo personal formado. Lo ideal sería tener un equipo de limpieza asignado para estas tareas.

Todos los utensilios y productos de limpieza necesarios se llevan a la habitación de una vez. Una vez que el equipo entra en la habitación, no debe abandonarla hasta haber completado el trabajo.

El equipo debe llevar ropa/equipo de protección.

Todas las zonas de la habitación deben limpiarse y desinfectarse. Se debe prestar especial atención a elementos que se tocan con frecuencia, como los pomos de las puertas, interruptores de la luz, teléfonos, mandos a distancia, etcétera, así como al cubo de la basura.

La ropa de cama y las toallas sucias deben llevarse directamente a la lavandería. Puede utilizar bolsas solubles en agua y etiquetarlas como “muy sucio”.

La ropa de cama y las toallas muy sucias deben desecharse adecuadamente o incinerarse.

Todos los platos, vasos, bandejas y cubiteras deben retirarse de las habitaciones afectadas (aunque parezca que no se han tocado) y trasladarse a una ubicación designada para su lavado inmediato.

No aspire la habitación, ya que esto crea aerosoles que pueden contener bacterias o virus que pueden provocar enfermedades. Las moquetas deben limpiarse utilizando un limpiador de vapor que alcance una temperatura mínima de 71 °C, a menos que las superficies no toleren el calor.

Asegúrese de que haya suficientes toallas limpias, papel higiénico y jabón.

Las cortinas deben reemplazarse y embolsarse para su lavado o limpieza con vapor.

La colada muy sucia y los platos sucios deben retirarse antes de que la habitación se limpie y llevarse directamente a la zona de lavandería o de cocina para su tratamiento.

Todos los platos de la habitación deben reemplazarse, aunque parezca que no se han tocado.



¿QUÉ ES EL NOROVIRUS?

Los norovirus son un grupo de virus que provocan una gastroenteritis aguda, conocida normalmente como “gripe estomacal”. Es frecuente la aparición de brotes comunitarios en hospitales, centros de cuidados de larga duración, guarderías y colegios. También se registran brotes en restaurantes, eventos con catering, hoteles, complejos y cruceros.

Los brotes pueden producirse durante todo el año, pero la incidencia es mayor desde el otoño hasta finales de la primavera.



¿CUÁLES SON LOS SÍNTOMAS?

Síntomas más comunes:

- aparición repentina de náuseas
- vómitos
- diarrea sin sangre
- calambres estomacales
- Otros síntomas
- fiebre baja
- escalofríos
- dolor de cabeza
- dolor muscular
- fatiga

Los síntomas del norovirus comienzan normalmente 24-48 horas después de contraer la infección (oscila entre 12 a 48 horas). La duración de la enfermedad normalmente oscila entre 12 y 60 horas.

La deshidratación es la complicación más frecuente y puede convertirse en un problema grave en personas con una salud débil. Se recomienda que las personas enfermas acudan al médico.

¿CÓMO SE EXTIENDE EL VIRUS?

El norovirus se encuentra en el vómito y la diarrea de las personas infectadas. El virus se extiende principalmente de una persona a otra a través de las manos contaminadas. Esta contaminación puede producirse de diversas formas, incluido el contacto directo (como en un apretón de manos) con la persona enferma (empleado o huésped) y, a continuación, llevándose la mano a la boca sin lavársela previamente.

El virus también puede propagarse de una persona infectada (empleado o huésped) que contamine la comida, los utensilios para servir y comer, las tazas, las bandejas, etcétera o las superficies del entorno, como los pomos de las puertas, las barandillas, los grifos, las mesas y las encimeras.

Cuando una persona vomita, el norovirus puede propagarse por el aire y puede tragarse o contaminar las superficies de los alrededores.

PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR Y RECONOCER LOS BROTES DE NOROVIRUS

CUANDO NO ES POSIBLE EVITAR QUE SE PRODUZCA UN BROTE DE NOROVIRUS, LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES PUEDEN CONTRIBUIR A IDENTIFICAR Y REDUCIR LA PROBABILIDAD DE QUE UN BROTE SE IMPLANTE:

HIGIENE

Fomente buenas prácticas de lavado de las manos entre el personal y publique carteles de lavado de manos para el personal y los huéspedes.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Forme al personal sobre los procedimientos rutinarios de limpieza y desinfección de las superficies de contacto con las manos, como grifos, manillas de las puertas, barandillas, etcétera, así como sobre los procedimientos de manipulación de la colada/ropa blanca. También se recomienda una limpieza regular y programada de zonas comunes en las que los virus pueden transmitirse entre los huéspedes (gimnasios, piscinas, centros de negocios y salas de juegos). Asegúrese de que el personal esté familiarizado con los procedimientos de gestión de residuos humanos (vómito/diarrea) y de que los pongan en práctica.



ENFERMEDAD DEL PERSONAL

Los trabajadores que estén enfermos con vómitos o diarrea no deben trabajar. Como normal general, los trabajadores deben permanecer apartados de sus puestos durante un mínimo de 48 horas desde su último episodio de vómito o diarrea. Los trabajadores que manipulan alimentos y que tengan vómitos o diarrea deben permanecer apartados de sus puestos durante un mínimo de 72 horas tras los últimos síntomas. Si se cree que la diarrea o el vómito sufrido por los trabajadores que manipulan alimentos están causados por un organismo que no es el norovirus, el criterio para determinar la duración de su retirada del puesto de trabajo podría variar de las 72 horas. Se debe recordar a los trabajadores enfermos que no trabajen en otros hoteles, complejos o restaurantes durante un mínimo de 72 horas tras su último episodio de vómito o diarrea.



PROTOCOLOS OPERATIVOS Y DE LIMPIEZA DE LAS ZONAS COMUNES CUANDO SE PRODUCE UN NÚMERO ELEVADO DE ENFERMEDADES

HABITACIONES Y ZONAS COMUNES

Publique carteles de lavado de manos para fomentar buenas prácticas de lavado de manos entre el personal y los huéspedes.

Utilice toallas de papel desechables para limpiar con objeto de evitar la posibilidad de contaminación cruzada.

Utilice el producto químico de desinfección adecuado respetando el tiempo de contacto indicado por el fabricante.

Limpie y desinfecte con frecuencia las barandillas, tiradores, teléfonos y cualquier otra zona de contacto con las manos, ascensores y descansillos en todos los pasillos de los huéspedes.

Limpie y desinfecte con frecuencia todas las salas comunes.

Las moquetas deben limpiarse utilizando un limpiador de vapor que alcance una temperatura mínima de 71 °C, a menos que las superficies no toleren el calor (algunas moquetas solo pueden limpiarse a 40 °C, de lo contrario podrían encoger y producirse desperfectos en el color). En caso de moquetas contaminadas, debe limpiarse un radio de al menos 3 metros con respecto a estas. Limpie y desinfecte con frecuencia los cubos de la basura.

Limpie y desinfecte los muebles con materiales textiles. Si toleran el calor, límpielos con vapor. Si la nevera del bar se ha abierto, sustituya todos los productos.

ZONAS DE EMPLEADOS

Publique carteles de lavado de manos para fomentar buenas prácticas de lavado de manos entre todo el personal.

Utilice toallas de papel desechables para limpiar con objeto de evitar la posibilidad de contaminación cruzada.

Utilice el producto químico de desinfección adecuado respetando el tiempo de contacto indicado por el fabricante.

Limpie y desinfecte con frecuencia las barandillas, tiradores, teléfonos y cualquier otra zona de contacto con las manos, ascensores y descansillos en todos los pasillos de los huéspedes.

BAÑOS COMUNES

Publique carteles de lavado de manos para fomentar buenas prácticas de lavado de manos entre el personal y los huéspedes.

Limpie y desinfecte con frecuencia las manillas de las puertas, cisternas, grifos, secadores, encimeras y cualquier otra zona de contacto con las manos.

Proporcione un secador de aire o toallas de papel desechables para secarse las manos (solo se permiten las toallas de algodón de un solo uso).

Compruebe los niveles de jabón y toallas de papel.

Utilice toallas de papel desechables para limpiar con objeto de evitar la posibilidad de contaminación cruzada.

Utilice el producto químico de desinfección adecuado respetando el tiempo de contacto indicado por el fabricante.

PREVENCIÓN DE CHINCHES (DETECCIÓN TEMPRANA)

No existe ninguna forma de evitar que lleguen chinches a un hotel. Cada día llegan nuevos huéspedes de todo el mundo que traen consigo su equipaje, que podría estar infestado.

El personal de limpieza, que sabe cómo son las chinches y sus manchas fecales, puede avisar a sus inspectores de chinches inmediatamente si creen que han visto pruebas de la presencia de chinches en una habitación del hotel. Esta detección temprana ayudará a identificar las plagas antes de que comiencen. Los miembros del personal que cuentan con formación sobre la detección de chinches también pueden servir como útiles inspectores si un huésped tiene una queja acerca de picaduras o chinches en su habitación.

CUANDO UN HUÉSPED TIENE UNA QUEJA SOBRE CHINCHES

Debe contarse con una política sobre cómo el personal de recepción o limpieza debe gestionar las quejas sobre chinches. Con todas las demandas sobre chinches dirigidas a hoteles en la última década, confiar en que sus empleados ofrezcan una respuesta satisfactoria e inmediata a una queja sobre chinches es, sencillamente, demasiado arriesgado. Desarrolle un protocolo de respuesta en el que se ofrezca otra habitación o una compensación junto con una disculpa concreta y por escrito. Haga que sus inspectores de chinches cualificados revisen la habitación de inmediato. Documente la queja del huésped, su respuesta a la misma y los resultados de la inspección.



CUANDO USTED SOSPECHA QUE UNA HABITACIÓN ESTÁ INFESTADA

Las chinches tienen un estilo de vida enigmático, lo que significa que les gusta esconderse. Puesto que son muy buenas escondiéndose, una plaga podría pasar desapercibida durante semanas o meses antes de que reciba la primera queja. Después de recibir la queja y de que sus inspectores internos encuentren o no pruebas de la presencia de chinches, ¿qué debe hacer?

1. Ponga la habitación fuera de servicio, pero no introduzca ni saque nada de ella hasta que la empresa de gestión de plagas que tiene contratada pueda inspeccionarla.
2. Si su empresa de gestión de plagas no encuentra pruebas de la presencia de chinches, evalúe la queja original. ¿El huésped trajo una chinche a recepción o se quejó de las picaduras? Utilice las pruebas presentadas por el huésped para decidir si la habitación debe tratarse o no. Archive la queja, el resultado de la inspección y su decisión de tratamiento.
3. Si se encuentran pruebas de la presencia de chinches, es necesaria una inspección exhaustiva de la habitación para determinar dónde se ubican las chinches.
4. El cabecero de la cama es uno de sus lugares favoritos, por lo que debe retirarse de la pared para su inspección y tratamiento. Es posible que sus empleados de mantenimiento tengan que retirar el cabecero si este es grande y está atornillado a la pared.
5. Debe inspeccionarse toda la zona de la cama, incluido el interior de los muelles.

6. Si la cama va a permanecer en la habitación, el colchón y los muelles deben tratarse (consulte las hojas informativas sobre los métodos de tratamiento con productos químicos y no químicos) e introducirse en fundas para colchón de alta calidad.
7. Si no puede permitirse el gasto de cubrir tanto el colchón como los muelles, los muelles deben colocarse dentro de una funda.
8. Si va a deshacerse de los colchones, muelles u otros muebles infestados, estos tienen que tratarse ligeramente con insecticida en sus superficies exteriores y introducirse en bolsas antes de trasladarlos fuera de la habitación. Con esto se pretende evitar que las chinches se desprendan de los muebles e infesten el pasillo o el ascensor de servicio del hotel.
9. Una vez retirados todos los muebles no deseados, los profesionales de control de plagas inspeccionarán y tratarán todos los muebles restantes, teléfonos, armarios, rodapiés, costuras de moquetas, tomas eléctricas, grietas y hendiduras utilizando una combinación de métodos no químicos e insecticidas adecuados para dichas ubicaciones.
10. Todos los muebles retirados colocados fuera de las instalaciones deben tener algún tipo de corte, marca o daño para evitar que otras personas lo cojan de la basura y se lo lleven a casa.
11. La habitación tratada debe volver a inspeccionarse transcurridas 48 horas para determinar si ha sobrevivido alguna chinche. Si se encuentran chinches vivas, la habitación debe permanecer vacía y se debe volver a inspeccionar transcurridas 72 horas.
12. La habitación también debe volver a inspeccionarse y tratarse transcurridos 14 y 28 días, tiempo suficiente para que los huevos restantes hayan eclosionado.
13. Recuerde que muchas plagas de chinches son resistentes a los insecticidas utilizados para su control, por lo que una plaga baja que sobreviva al tratamiento puede pasar desapercibida durante una inspección visual. Por este motivo, las empresas de control de plagas no garantizan que las chinches se hayan extinguido incluso si no encuentran chinches durante la inspección.
14. Si una habitación concreta se convierte en un problema recurrente pero no se encuentran chinches, podría ser necesario utilizar a un perro detector de olores para localizar el problema.

HABITACIONES CONTIGUAS

Si se encuentran chinches en una habitación, es de vital importancia que se inspeccionen las habitaciones contiguas (situadas a los lados, encima y debajo de ella) en busca de chinches. Un estudio reciente realizado en 750 hoteles detectó que las habitaciones que compartían pared con una habitación infestada también tenían chinches en un 20% de los casos.* Las habitaciones situadas encima y debajo de la habitación infestada tenían chinches en un 5-7% de los casos.

ZONAS DE EMPLEADOS

Una vez que sus empleados hayan recibido formación para identificar las pruebas de la presencia de chinches, deberá comunicarles que, para protegerse a sí mismos de la plaga, deben informar inmediatamente de la presencia de chinches en las zonas de empleados. Algunos empleados pueden ser reacios a informar de ello, sobre todo si creen que esta situación podría causar problemas a otro empleado. Por lo tanto, lo mejor es establecer un sistema de notificación anónima mediante el cual el empleado pueda informar a la gerencia de la hora y ubicación en las que se ha localizado una chinche sin revelar su nombre. Esto permitirá a sus inspectores internos investigar la situación y, con suerte, detectar el problema antes de que comience a extenderse.



EJEMPLO 1

LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN

1. ¿Las ventanas estaban limpias?
2. ¿Las lámparas estaban limpias?
3. ¿La tapicería estaba limpia?
4. ¿Todas las bombillas funcionaban?
5. ¿Los espejos estaban limpios?
6. ¿El mueble bar estaba limpio y bien surtido?
7. ¿Había suficientes agitadores, servilletas y posavasos?
8. ¿Los cubos de basura estaban limpios?
9. ¿Todos los muebles estaban limpios?
10. ¿Las superficies de las mesas estaban limpias?
11. ¿La moqueta y las baldosas del suelo estaban limpias?
12. ¿Los vasos, botellas y ceniceros estaban limpios?
13. ¿La habitación estaba libre de polvo?
14. ¿La cama estaba hecha?

LIMPIEZA DEL BAÑO

1. ¿La bañera estaba limpia?
2. ¿La ducha estaba limpia?
3. ¿El interior del inodoro estaba limpio?
4. ¿El baño estaba libre de olores desagradables?
5. ¿Había suficientes toallas limpias?
6. ¿Había suficientes artículos de aseo?
7. ¿El espejo estaba limpio?
8. ¿El suelo del baño estaba limpio?

EJEMPLO 2

LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN

Fecha

Limpiador/inspeccionado por

Habitación #.....

Elemento	Sí	No	Elemento	Sí	No
La cerradura de la puerta estaba correctamente limpia			Colchón firme y limpio		
La puerta se abre fácilmente y sin hacer ruido			La colcha no tiene rasgones ni manchas		
Los interruptores de la luz funcionan correctamente y están limpios			Tapicería limpia y en buenas condiciones		
Las ventanas se abren y cierran correctamente y están limpias			Muebles arañados o manchados		
Cristal de la ventana limpio			Paredes limpias y sin telarañas		
Cristal de la ventana sin grietas			Paredes arañadas o con mellas		
Cortinas lisas y funcionando correctamente			Portaequipaje en buenas condiciones y limpio		
Los mandos del aire acondicionado/calefacción funcionan correctamente			Cuadros y espejos derechos y limpios		
Filtros del aire acondicionado limpios			Los cajones de los muebles se deslizan fácilmente		
Las lámparas funcionan			El teléfono funciona y está limpio		
Las luces de las paredes funcionan y están limpias			Cerillas y ceniceros limpios		
Tulipas de las lámparas limpias y lisas			Cubrecolchones limpios y sin manchas		
Camas correctamente hechas			Bombillas con la potencia correcta		
Colchas lisas y limpias					
Almohadas ahuecadas/uniformes					
Tarjetas de precios colocadas					

Elemento	Sí	No	Elemento	Sí	No	Elemento	Sí	No
Escritorios			Espejos			Lámparas y tulipas		
Superficies de la cómoda			Bordes de los rodapiés			Bombillas		
Superficies de la mesa			Todos los cajones			Cornisa de la ventana		
Cabeceros			Estantes del armario			Marco de la ventana		
Sillas			Barras del armario			Esquinas		
Marcos de cuadros			Teléfono			Alféizar de la ventana		



LISTA DE COMPROBACIÓN DEL BAÑO

Elemento	Si	No	Elemento	Si	No	Elemento	Si	No
Asiento del inodoro limpio (ambos lados)			Cortina de la ducha limpia			Grifos goteando		
Parte interior del lavabo limpia			Tapón limpio			Azulejo roto		
Barra de ducha en buenas condiciones			Salpicaduras de agua en azulejo			Asiento del inodoro firme		
Bordes interiores del inodoro limpios			Ausencia de lechada en la bañera			Aplicques firmes		
Descarga correcta de la cisterna			Lechada de la bañera limpia			Cromo brillante		
Baño sin olores			Suministro de toallas					





PARTE 1 (deberá cumplimentarla todo el posible personal de limpieza antes de su contratación)

Nombre

Responda a las siguientes preguntas:

Indique si en este momento o durante los últimos siete días ha experimentado alguna de las siguientes situaciones:

Marque con un tic e indique la fecha en la que los síntomas desaparecieron	SÍ	NO	FECHA
(a) Diarrea			
(b) Vómitos			
(c) Supuración de encías/boca, oídos u ojos			
(d) Dolor de garganta con fiebre			
(e) Trastorno intestinal recurrente			
(f) Erupción cutánea recurrente			
(g) ¿Ha padecido alguna vez fiebre tifoidea o fiebre paratifoidea o sabe que es portador de la salmonella typhimurium o la salmonella paratyphi?			
(h) ¿Es portador de algún tipo de salmonela?			
(i) ¿En los últimos 21 días ha tenido contacto con alguna persona, ya sea en su casa o fuera, que pudiera tener fiebre tifoidea o paratifoidea?			
(j) ¿Alguna otra dolencia que pueda suponer un riesgo?			

¿Ha tomado recientemente algún medicamento para combatir la diarrea o el vómito? Sí No

Firma (empleado) Fecha



PARTE 2 (deberá cumplimentarla el gerente/supervisor)

Si la respuesta a todas las preguntas de la parte 1 es “No”, la persona puede ser apta para el puesto. (Cumplimentar y firmar abajo)

Sin embargo, si la respuesta a cualquiera de las preguntas es “Sí”, la persona no debería ser contratada para limpiar las habitaciones hasta que esté libre de síntomas durante 48 horas o, si se la excluye formalmente, hasta que un médico indique que puede retomar sus tareas. Como alternativa, en el caso de candidatos con lesiones en partes visibles de la piel (manos, cuello o cuero cabelludo) que tienen supuraciones activas, deben excluirse hasta que las lesiones se hayan curado. (Ver parte 3)

PARTE 3 (deberá cumplimentarla el gerente/supervisor tras haber acudido al médico)

¿Qué consejo médico recibió el empleado? (Marque una opción)

(a) Apartarse del puesto de trabajo hasta que reciba una autorización médica	
(b) Trabajar en un puesto alternativo y seguro hasta que reciba una autorización médica	
(c) Trabajar en la limpieza de las habitaciones	

Si se marca (a) o (b), deben tomarse las medidas oportunas. Si se marca (c), el empleado puede comenzar sus tareas de inmediato.

Confirмо que **puede comenzar con sus tareas de limpieza de las habitaciones**

Firma (gerente/supervisor) **Fecha**.....

CUESTIONARIO DE REGRESO AL TRABAJO

RCWI08



PARTE 1 (deberá cumplimentarla todo el personal de limpieza cuando regrese al trabajo después de una enfermedad)

Nombre **Fecha de regreso**

Responda a las siguientes preguntas:

Indique si durante el tiempo que ha estado ausente de su puesto de trabajo ha experimentado alguna de las siguientes situaciones:

Marque con un tic e indique la fecha en la que los síntomas desaparecieron	SÍ	NO	FECHA
(a) Diarrea			
(b) Vómitos			
(c) Supuración de encías/boca, oídos u ojos			
(d) Dolor de garganta con fiebre			
(e) Trastorno intestinal recurrente			
(f) Problema cutáneo recurrente			
(g) ¿Alguna otra dolencia que pueda suponer un riesgo?			

¿Ha tomado recientemente algún medicamento para combatir la diarrea o el vómito? Sí No

Firma (empleado) **Fecha**



PARTE 2 (deberá cumplimentarla el gerente/supervisor)

Si la respuesta a todas las preguntas anteriores es “No”, se puede permitir al empleado retomar sus tareas. (Cumplimentar y firmar abajo)

Sin embargo, si la respuesta a cualquiera de las preguntas es “Sí”, no se debería permitir que el empleado limpie las habitaciones hasta que esté libre de síntomas durante 48 horas o, si se le retira formalmente, hasta que un médico indique que puede retomar sus tareas. Como alternativa, en el caso de empleados con lesiones en partes visibles de la piel (manos, cuello o cuero cabelludo) que tienen supuraciones activas, deben retirarse de su puesto hasta que las lesiones se hayan curado (Ver parte 3).

PARTE 3 (deberá cumplimentarla el gerente/supervisor tras haber acudido al médico)

¿Qué consejo médico recibió el empleado? (Marque una opción)

(a) Apartarse del puesto de trabajo hasta que reciba una autorización médica	<input type="checkbox"/>
(b) Trasladarse a un puesto alternativo y seguro hasta que reciba una autorización médica	<input type="checkbox"/>
(c) Retomar las tareas de limpieza de las habitaciones	<input type="checkbox"/>

Si se marca (a) o (b), deben tomarse las medidas oportunas. Si se marca (c), el empleado puede retomar sus tareas de inmediato.

Confirмо que **puede retomar sus tareas de limpieza**

Firma (gerente/supervisor) **Fecha**



TODO EL PERSONAL DE LIMPIEZA DEBE RESPETAR LAS SIGUIENTES DIRECTRICES:

1. Los uniformes deben estar planchados y en buenas condiciones Además, no deben tener:
 - a. Arrugas o rasgones
 - b. Manchas
 - c. Hilos sueltos
 - d. Botones caídos
2. Todo el personal de limpieza debe llevar placas identificativas
3. Todo el personal de limpieza debe llevar el calzado apropiado, en buenas condiciones y abrigado
4. El pelo debe estar ordenado, limpio, recogido si se lleva largo y con un peinado apropiado
5. Los adornos para el pelo deben ser sencillos y discretos e ir a juego con el color del uniforme
6. El personal femenino puede llevar un maquillaje discreto que combine con el color del uniforme
7. El personal masculino debe ir bien afeitado
8. El uso de joyas debe obedecer a la política del hotel y solo pueden llevarse joyas discretas





CRISTAL
INTERNATIONAL STANDARDS

Oficina Central
Cristal International Standards
The Wine Warehouse
The Back, Chepstow
Monmouthshire
NP16 5HH, UK

T +44 (0) 1291 629 863
F +44 (0) 1291 629 627
E info@cristalstandards.com
W www.room-check.com
www.cristalstandards.com
www.checksafetyfirst.com