



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

**MANUAL DE LIMPIEZA, DESINFECCIÓN Y
MANTENIMIENTO
PARA EL PERSONAL**



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

TABLA DE CONTENIDOS

PROGRAMA GENERAL	3
PAUTAS DE LIMPIEZA EN HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS	4
PERSONAL DE LIMPIEZA	4
LIMPIEZA DE HABITACIONES	5
HACIENDO LA CAMA	6
LIMPIAR EL POLVO	7
LIMPIEZA DEL BAÑO	8
PASAR LA ASPIRADORA	9
UNA ÚLTIMA MIRADA	9
INSPECCIÓN FINAL	9
REFUERZO DE MEDIDAS DE HIGIENE EN ÁREAS DE USO COMÚN	10
DESINFECTANTES Y AGENTES DETERGENTES CONTRA COVID-19	10
CONFIANZA Y SEGURIDAD EN TIEMPOS DE COVID-19	12



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

PROGRAMA GENERAL

La limpieza es una de las acciones más importantes que podemos hacer en aquellos espacios en los que nos desarrollamos y recorremos, así como también y especialmente los que habitamos. Esto es así debido a que la limpieza es lo que nos asegura evitar la presencia de bacterias, parásitos y virus, que puedan ser contaminantes y causantes de enfermedades, así como también de cualquier tipo de suciedad o basura. Está considerado según los especialistas en salud que mantener ambientes limpios e higiénicos de manera permanente es uno de los elementos más importantes y esenciales para la salud de las personas.

Cuando se habla de prevenir la propagación de gérmenes, es importante entender la diferencia entre la limpieza y la desinfección. La limpieza es el acto de eliminar gérmenes, suciedad e impurezas (como cuando se utiliza una esponja con jabón para limpiar un mostrador o estufa visiblemente sucios). La desinfección es cuando utilizas productos químicos para matar gérmenes (como rociar con una solución con cloro). Al limpiar primero y luego desinfectar, puedes reducir el riesgo de infección, de este modo garantizamos que tanto las unidades, como los espacios públicos del hotel, museo y demás lugares que conforman la totalidad del edificio, esté aptos para recibir huéspedes visitantes.

Tenemos ambientes privados y domésticos (como nuestro hogar) en los que cada uno de sus habitantes debe responsabilizarse por limpiar y mantener el espacio ordenado. Luego tenemos los espacios públicos o en los que transitan muchas personas, que deben ser mantenidos en orden y limpios por personal de maestranza o limpieza especialmente contratado a ese fin.

En este tendrá que constar, todos los equipos e infraestructuras que se tienen que limpiar, cuál será la frecuencia con la cual se tiene que limpiar, cuáles serán los productos y herramientas que se utilizarán, cuál será el procedimiento y técnica y por último quién será la persona responsable para llevar a cabo el proceso.



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

PAUTAS DE LIMPIEZA EN HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

IMPORTANTE:

Se recomienda que durante su traslado al trabajo utilice barbijo descartable, se desinfecte las manos con alcohol en gel regularmente y luego de tocar superficies de uso común y antes de ingresar al establecimiento.

El personal del establecimiento antes de ingresar al mismo debe realizar un cambio de calzado. Para lo cual debe traer consigo el calzado reglamentario en una bolsa limpia y a resguardo del contacto exterior, así como una bolsa extra para colocar el calzado proveniente de la calle.

Luego de su ingreso debe proceder a lavarse las manos según el método de lavado doble y luego desinfectarse con alcohol en gel.

PERSONAL DE LIMPIEZA

1. Los carros de limpieza deben, en la medida de lo posible, estar asignados a cada miembro en particular del equipo y desinfectarse antes de usarlos todos los días. La desinfección de los mismos se realizan con una solución de Lavandina y agua (1 tapa de lavandina por 5 litros de agua).
2. El personal de limpieza debe usar guantes descartables en todo momento durante la limpieza, y usar un par nuevo para cada habitación para evitar la contaminación cruzada.
3. Las llaves maestras deben desinfectarse diariamente.
4. Desinfectar los elementos de limpieza: escobas y mopas, plumeros, aspiradoras, cepillos de tocador y sprays diariamente.



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

LIMPIEZA DE HABITACIONES

Antes de ingresar a las habitaciones compruebe tener cofia o pelo atado, barbijo y guantes descartables, luego llame a la puerta e identifíquese (decir, "Limpieza).

Al ingresar a la habitación compruebe el funcionamiento de los equipos y proceda a:

✓	Termostato
✓	TV/Luces/Lámparas-Ventanas-Detector de Humo-Cerradura
✓	Desinfectar controles remotos,enchufes electricos, telefono, caja fuerte (teclado y bordes)
✓	Limpiar parte superior de los cabeceros, marcos sillas, cabezales de ducha, válvulas de ducha, incluso detrás de las manijas, secadores de pelo (cuerpo, enchufe y cable). Es importante limpiar las áreas que las personas tocan con mayor regularidad.
✓	Limpiar y desinfectar las puertas, manijas, marcos de ventanas.
✓	Barra todas las áreas, incluso debajo de los muebles y atrás de las puertas y elementos del baño. Luego proceda a utilizar la mopa con desinfectante.



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

HACIENDO LA CAMA

1. Levante y sacuda todas las sábanas para asegurarse de que los huéspedes no hayan dejado ningún artículo.
2. Coloque la almohada limpia y sin arrugas sobre el colchón.
3. Extienda la sábana ajustable sobre la almohada y alise, metiendo ambos lados debajo del colchón. Deje el fondo colgando libre sobre el pie de la cama.
4. Nunca meta la sábana superior debajo del colchón a los lados, ya que la sábana inferior se soltara cuando el huésped tire de la sábana superior y la manta para acostarse.
5. Reemplace las fundas de almohada; Coloque la almohada sobre la cama con los extremos abiertos hacia el exterior.
6. Cubra la cama con una colcha o edredón limpio que no debe tener arrugas y colóquelo alrededor de la cama de manera uniforme.
7. Se sugiere cambiar la ropa de cama cada tres días. Sin embargo para cuidar el medio ambiente, el huésped debe colocar el cartel sobre el baño.
8. Para asegurarse que los huéspedes que salen (check out) no dejen sus pertenencias personales, revise debajo de las camas, dentro de todos los cajones, en la parte posterior de la puerta del baño y dentro de los gabinetes del baño.
9. Los artículos que dejen los invitados deben etiquetarse con la fecha de búsqueda, el numero de habitacion y nombre del encargado de la habitación, y deben entregarse a gerencia para que se registren y almacenen en el armario de objetos perdidos.
10. Deseche los artículos desechables y la papelera vacía. Reponer
11. Reemplace las lámparas quemadas
12. Asegúrese de que se brinden todas las comodidades estándar
13. Organice las cortinas



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

LIMPIAR EL POLVO

Si no se atiende, la acumulación de polvo puede convertirse en un problema grave. Recuerde que la limpieza siempre es de arriba para abajo, para lograr que el polvo que se encuentra suspendido en el aire, descienda al piso y luego sea barrido. Desempolvar:

✓	Ventiladores, marcos de cuadros y ventanas, cabeceras y mobiliario
✓	Puertas, estantes y percheros
✓	Unidades de calefacción y aire acondicionado
✓	Pantallas de televisores y electrónica
✓	Desinfectar mesas, cafeteras, vasos, botellas, tazas y todo artículo que pueda ser manipulado por los huéspedes dentro de la habitación



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

LIMPIEZA DEL BAÑO

Los baños deben mantenerse limpios y sanitizados en todo momento. La humedad y las condiciones insalubres pueden hacer que los mismos sean un caldo de cultivo para microorganismos infecciosos.

Tenga en cuenta que:

1. La taza del inodoro debe brillar sin ningún signo de manchas: coloque pequeñas cantidades del desinfectante y limpie el interior del tazón.
2. Limpie el exterior del tazón con un paño limpio y desinfectado.
3. Desinfecte el asiento del inodoro y asegúrese que no esté flojo. Notifique a mantenimiento si precisa reparación.
4. Las bañeras/duchas, lavabos y baldosas deben limpiarse y secarse con un paño desinfectado. Todo el cromo debe ser pulido.
5. Revise y seque dentro del baño para eliminar cualquier acumulación de jabón, cabello y/o manchas.
6. Limpie y pula los espejos, la parte superior del tocador y el borde inferior del lavabo.
7. Desinfecte máquinas, jabones y dispensadores, superficies y manijas de puertas.
8. Organice toallas limpias, paños, alfombrillas y jabón.
9. Revise y rellene los dispensadores de papel higiénico y jabón, así como shampoo y crema de enjuague.



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

PASAR LA ASPIRADORA

- Desinfecte el aparato.
- Pase la boca de aspiración sobre las rejillas de ventilación para eliminar la acumulación de polvo.
- Pase la aspiradora por el piso, haciendo hincapié en las zonas donde más suele acumularse el polvo.
- Revise detrás de puertas, muebles, cama, sillas.

UNA ÚLTIMA MIRADA

1. Después de completar la habitación, parece en la puerta y mire bien desde la perspectiva del huésped.
2. Corrija cualquier discrepancia.
3. Desodorice y cierre la habitación
4. Desinfecte el picaporte

INSPECCIÓN FINAL

Todas las unidades deben ser inspeccionadas por el ama de llaves o el gerente antes de la ocupación de los huéspedes.

Al finalizar la jornada de limpieza de habitaciones es importante:

1. *Limpiar y desinfectar todos los elementos de limpieza, incluidos el carrito, aspiradora, balde y escoba.*
2. *Descarte todo material desechable de protección personal en bolsas identificadas como material de riesgo biológico.*
3. *Colecte todo el material para lavandería con extrema cautela y depositelo en un lugar abierto a la espera de su recolección.*



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

REFUERZO DE MEDIDAS DE HIGIENE EN ÁREAS DE USO COMÚN

1. Verifique el funcionamiento y relleno de los desinfectantes para manos libres en todo el vestíbulo, ascensores, entrada, recepción y todos los pisos.
2. Un miembro del personal debe asistir al elevador para desinfectar los botones eventualmente durante la jornada.
3. En áreas comunes no debe haber folletos, mapas y menús físicos.
4. Desinfecte los asientos, mesas, lámparas y áreas que comúnmente tocan los huéspedes en vestíbulos y áreas comunes.
5. Desinfecte picaportes, pasamanos, paraguas, mostrador de front desk, asientos, etc que sean posibles elementos de contacto con huéspedes y personal.
6. El personal de limpieza debe informar a la gerencia o a recepción de cualquier incidente pertinente, incluidos posibles huéspedes enfermos en habitaciones. Deben tratar toda esta información con discreción.

DESINFECTANTES Y AGENTES DETERGENTES CONTRA COVID-19

El coronavirus SARS-CoV2, responsable de producir la enfermedad COVID-19, tiene membranas proteínicas y grasas (lípidos). El palmitato de sodio es el elemento básico de cualquier detergente y jabón. El palmitato disuelve la membrana grasa y el virus se vuelve inactivo.

Agua y detergente son adecuados siempre que se realice la apropiada fricción y se elimine todo material o suciedad visible.

Puntos clave al usar un desinfectante:

- Chequear fecha de vencimiento.
- Usar acorde a instrucciones del fabricante, su uso indebido puede resultar en menor o falta de efectividad o puede ser peligroso.
- No diluir salvo indicación del fabricante.
- No mezclar productos entre sí salvo indicación del fabricante.

Puntos clave al realizar el procedimiento de limpieza:

- Usar guantes de limpieza habitual.
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- Evitar salpicaduras en el rostro.
- Se sugiere evitar el uso de las formulaciones en spray y por ello no se las incluye en la tabla, debido a que, si el mismo se aplica en forma directa



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

sobre una superficie, puede no tener acceso a las zonas más contaminadas. En caso de usar spray, debe realizarse aplicando el mismo sobre papel descartable, realizar limpieza y arrastre, y tirar el papel.

- Para evitar accidentes guardar productos en su envase original o debidamente rotulado en un lugar seguro, debidamente aislado de otros productos con los que se puedan confundir por su forma (sobre todo alimenticios).
- Mientras esté limpiando o utilizando productos de limpieza en casa, no deje nunca sus recipientes desatendidos en presencia de un niño/a pequeño.
- No ingerir.

Limpieza general:

- La ropa de cama, toallas, se recomienda que sea lavada con jabones o detergentes habituales y sea secada completamente para volver a utilizarla.
- Los cubiertos, vasos, platos y demás utensilios que no sean descartables se lavarán con agua caliente y detergente habitual.
- Las superficies que se tocan con frecuencia, las superficies del baño y el inodoro deben ser limpiadas y desinfectadas diariamente con un desinfectante doméstico que contenga lavandina diluida (1 parte de lavandina doméstica al 5% en 50 partes de agua) preparado el mismo día que se va a utilizar.

Preparación de 1 L de hipoclorito de Sodio al 0,1 % :

- Hacer la dilución en un lugar ventilado.
- Tomar la precaución de no inhalar la solución.
- Seguir las instrucciones del fabricante para la aplicación.
- Revisar la fecha de vencimiento para asegurarse de que el producto no haya vencido.
- Nunca se debe mezclar cloro con amoníaco ni con otros productos de limpieza.
- La lejía que no esté vencida será eficaz contra los coronavirus si se lo diluye
- adecuadamente.
- Dado que la concentración de 0,1 % de hipoclorito de sodio es alta para tener contacto directo con la piel, se debe utilizar guantes para aplicarla.
- En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, como teléfonos celulares y teclados de computadoras entre otros, y de ser aptos a



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

limpieza con alcohol, utilizar solución alcohólica al 70%. De lo contrario utilizar productos aptos para ese fin.

Preparación de solución de alcohol en gel al 70%

- Medir 70 ml de alcohol al 96%
- Diluir en agua destilada o agua hervida fría; completar a 100 ml.

Hacer la dilución en un lugar ventilado.

Evitar su inhalación.

CONFIANZA Y SEGURIDAD EN TIEMPOS DE COVID-19

En tiempos de COVID-19 debemos ayudar a nuestros huéspedes a mantenerse sanos.

Un aspecto muy importante a tener en cuenta es que los viajeros quieren sentirse seguros al viajar y durante su estadía.

Es por eso que nosotros debemos transmitir la máxima confianza y seguridad, para que se sientan a resguardo y protegidos en Cassa Lepage.

Es importante conocer las diferencias entre aislamiento, distanciamiento social y cuarentena, síntomas de la infección por COVID-19 y ser capaces de brindar información a los huéspedes sobre nuestros protocolos de limpieza intensiva.

Distanciamiento social: El distanciamiento social, también llamado "distanciamiento físico", significa mantener un espacio entre usted y las demás personas fuera de su casa. Para practicar el distanciamiento social o físico:

- Permanezca al menos a 2 metros de distancia de otras personas
- No se reúna en grupos
- Aléjese de lugares muy concurridos y evite las congregaciones masivas

Aislamiento: El aislamiento se usa para separar a las personas enfermas de las personas sanas. Las personas que están en aislamiento deben quedarse en casa. En el hogar, las personas enfermas deben separarse de las demás al mantenerse en un espacio o habitación específica para "enfermos" y usar un baño diferente (si es posible).

Cuarentena: La cuarentena se usa para mantener a quienes *podrían* haber estado expuestos al COVID-19 lejos de otras personas. Una persona en auto cuarentena se mantiene separado de los demás, y limita sus movimientos fuera de su casa o lugar actual. Una persona podría haber estado expuesta al virus sin



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

saberlo (por ejemplo, al viajar o estando en la comunidad), o tener el virus sin sentir ningún síntoma.

Síntomas:

Los síntomas notificados por personas con COVID-19 varían desde aquellos que presentan síntomas leves hasta quienes se enferman gravemente.

Estos síntomas pueden aparecer 2 a 14 días después de la exposición al virus:

- Fiebre
- Tos
- Dificultad para respirar (sentir que le falta el aire)
- Escalofríos
- Temblores y escalofríos que no ceden
- Dolor muscular
- Dolor de cabeza
- Dolor de garganta
- Pérdida reciente del olfato o el gusto

Se les dará a conocer a los huéspedes sobre las medidas adicionales que estamos tomando para reducir la propagación de la infección, mencionando a grandes rasgos nuestra rutina de limpieza mejorada en la descripción del alojamiento, teniendo en cuenta todos los medios y canales disponibles.

Para este momento usted ya conoce e implementa los lineamientos de limpieza y sanitización intensivos que realiza Cassa Lepage.

A continuación se detalla un breve listado para que pueda indicarle a los huéspedes:

- Durante el traslado del personal, los mismos utilizan barbijos y alcohol en gel regularmente.
- El personal realiza cambio de indumentaria al ingresar al establecimiento y procede a lavarse y sanitizarse las manos.
- El protocolo de limpieza es intensivo haciendo hincapié en áreas comunes y habitaciones. Se procede a sanitizar las mismas 3 veces al día.
- El personal de limpieza utiliza barbijo y guantes descartables durante la jornada de trabajo.
- Al ingresar, a los huéspedes se les brinda alcohol en gel.



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

- Todas las áreas comunes, recepción, vestíbulos, pasillos cuentan con dispenser de alcohol en gel.
- El ascensor cuenta con personal exclusivo para limpieza y desinfección de botones al ascender/descender huéspedes.
- Se restringe la capacidad máxima a 2 personas en áreas comunes.
- Todo el personal respeta la distancia de 2 metros.
- Si el huésped lo prefiere, tiene servicio de delivery a la habitación de insumos comestibles y farmacia.



CASSA LEPAGE

Art Hotel - Buenos Aires

REFERENCIAS

1. World Health Organization. "Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector: Interim guidance". WHO/2019-nCoV/Hotels/2020.1
2. The Alberta Hotel & Lodging Association. "Housekeeping Award Checklist Guest Room Housekeeping Guidelines " <http://www.ahla.ca/>
3. Airbnb. "Pautas de limpieza para prevenir la propagación del COVID-19". https://www.airbnb.com.ar/resources/hosting-homes/a/cleaning-guidelines-to-help-prevent-the-spread-of-covid-19-163?_set_bev_on_new_domain=1587503707_%2F5oV%2FqeovwUqspNp