

# Hoja de consejos de ISSA

20 de Mayo del 2020

## Consejos para proveedores de servicios de limpieza para ajustar los protocolos de limpieza y desinfección después de COVID-19

Mientras se prepara para ayudar a que las instalaciones vuelvan a abrir después de cierres relacionados con COVID-19, sus clientes y sus partes interesadas querrán estar seguros de que ha hecho lo mejor posible para reducir el riesgo de contraer el virus en sus edificios. Deberá evaluar qué una mejor limpieza es necesaria dentro de sus instalaciones para cumplir con sus objetivos de protección de los ocupantes. También deberá negociar cómo lograr sus objetivos y qué inversión adicional puede ser necesaria.

### Como comunicarse con los clientes sobre el mejor enfoque

Actualmente, los clientes están expuestos a una enorme cantidad de información, noticias y preguntas sobre COVID-19. No todo es preciso o útil. Incluso para los profesionales en el campo, es difícil dar sentido a lo que se comparte.

Como profesional de la limpieza y desinfección, es muy importante ayudar al cliente a comprender qué se está haciendo y por qué.

- Revise los estándares originales y el trabajo requerido para la instalación. Luego, pídale al cliente que defina sus objetivos y los resultados deseados cuando solicite servicios de limpieza o desinfección ajustados.
- Hágalos saber por qué es importante limpiar (por ejemplo, quitar la suciedad, preparar las superficies para la desinfección).
- Explíqueles el propósito de la desinfección (p. ej., la desactivación del virus, hacer que las superficies sean seguras) y qué se necesita para que el desinfectante funcione (p. ej., concentración, tiempo de permanencia, aplicación).
- Comunique las implicaciones que estos requisitos tienen en el trabajo, como por ejemplo reducir la cantidad de trabajo que un empleado puede cubrir en la misma cantidad de tiempo que las tareas tradicionales.
- Informe al cliente de la realidad de las limitaciones (por ejemplo, aplicación única, re-contaminación) y discuta el papel que el cliente puede desempeñar para limitar la (re) contaminación (por ejemplo, la higiene de manos) y la frecuencia de limpieza y desinfección.
- Tenga disponible una "hoja de información" escrita sobre la limpieza y desinfección de COVID-19 para sus servicios específicos, la cual puede compartir y usar para su conversación con el cliente.
- Esté siempre preparado para compartir la hoja de datos de seguridad, las instrucciones de uso, los datos de eficacia (prueba para respaldar sus afirmaciones) y los registros gubernamentales relevantes para cualquier producto químico o tecnología que esté recomendando. Esto reforzará que ha elegido el enfoque correcto para sus superficies y necesidades específicas.
- Ofrezca pruebas de que las personas que ejecutan las tareas de limpieza en sus instalaciones están capacitadas en el uso de la tecnología recomendada, el uso correcto del EPP requerido y las prácticas laborales necesarias si hay exposición a sangre humana, fluidos corporales u otros materiales potencialmente infecciosos.
- Después de evaluar la necesidad específica del cliente (por ejemplo, mayor frecuencia de limpieza, desinfección de rutina agregada o necesidad de abordar un área potencialmente contaminada), analice su plan de acción con el cliente y por qué cumple con los puntos anteriores. Cuente con una orientación adicional escrita de una autoridad de la industria de la limpieza como ISSA o GBAC® (Consejo Global para la Asesoría de Biorriesgos) que haga referencia a las tareas que está proponiendo. Esto puede brindar mayor credibilidad a su decisión como experto.

Sus servicios de limpieza y desinfección son esenciales para la salud pública. Como tal, también es muy importante seguir los pasos profesionales para llevar a cabo sus servicios. Aquí hay algunos pasos a considerar:

- Todo trabajo de limpieza y desinfección debe ir precedido de una evaluación de riesgos documentada. Este proceso le permite identificar cualquier peligro en el trabajo, cómo manejarlos (mitigación) y qué proceso seguirá, incluyendo el tipo de aplicación, los productos químicos y el equipo de protección personal necesario.
- La evaluación de riesgos por escrito es parte de su diligencia y debe discutirse con el cliente porque prepara el escenario para su ámbito de trabajo actualizado y la orden de trabajo resultante. Además, le brinda tranquilidad al cliente al demostrar su profesionalismo.
- Proporcione una lista de verificación que describa los pasos de limpieza y desinfección que está tomando para el trabajo específico. Esta lista de verificación ayudará a su personal a seguir los procedimientos correctos en el orden correcto y se puede firmar al final del trabajo, creando un registro documentado real de su trabajo completado. Entregue una copia al cliente.

Es su responsabilidad como profesional de la industria de la limpieza ofrecer opciones responsables a los clientes que satisfagan sus necesidades. Si un cliente solicita por error servicios superiores a los que necesita, es su responsabilidad informarle cuál debe ser el nivel correcto. Vender servicios excesivos durante una pandemia es poco ético desde el punto de vista profesional y puede dañar su relación con el cliente a largo plazo.

Si los objetivos que un cliente comunica para una mayor limpieza y desinfección no se pueden lograr con el personal y el presupuesto disponibles actualmente, deberá tener una conversación con ellos para alinear las expectativas. Debe describir lo que pueden pagar y lo que se necesitaría para lograr sus mayores objetivos. Luego, analice las opciones para reducir la brecha.

Es posible que deba analizar cuál es la consecuencia para su negocio si las personas que dieron positivo en la prueba se rastrean hasta sus instalaciones o si sus empleados se enferman, y deberán sopesar el costo / beneficio de sus elecciones. Para obtener datos útiles que ayuden a justificar una mayor inversión en actividades de limpieza, visite [www.issa.com/valuetips](http://www.issa.com/valuetips).

Cuando aumente o cambie las prioridades de las tareas del plan original del trabajo de limpieza, siempre documente los cambios y establezca plazos para la evaluación y el ajuste.

Como ocurre con cualquier escenario de crisis, la comunicación entre usted y su cliente puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso. Incluso si se cometen errores, si se implementan las medidas de control de calidad y la comunicación adecuadas, puede salir con una mayor lealtad del cliente por haber demostrado que tiene su mejor interés en el corazón.

Para mostrar aún más su compromiso con el éxito de sus clientes, también puede educarlos sobre la acreditación para instalaciones GBAC STAR de ISSA. Este programa evalúa que la instalación haya cumplido con los 20 criterios de protocolos más relevantes que cualquier empresa debe implementar para proteger la salud de los ocupantes, ya sea durante las operaciones comerciales de rutina, una pandemia o una temporada alta de resfriados y gripe.

Sus empleados clave pueden tomar el curso en línea especializado de "Fundamentos de GBAC: Los principios de la limpieza y desinfección" para asegurarse de que conocen los principios básicos de limpieza y desinfección necesarios para desarrollar algunos de los 20 protocolos requeridos por GBAC STAR. Al pasar por esta capacitación y luego ofrecerse a ayudar a su cliente a lograr la acreditación GBAC STAR, demuestra que sus soluciones son del más alto calibre y pueden obtener el reconocimiento internacional. Para obtener más detalles sobre el curso GBAC y el programa GBAC STAR, visite [www.gbac.org](http://www.gbac.org).

Las decisiones que tome para brindar un servicio responsable y poner la salud pública en primer lugar durante este tiempo de incertidumbre y cambio constante, conducirán inevitablemente a una impresión y gratitud duradera. Para obtener más consejos sobre el manejo de la calidad y la prestación de servicios, descargue el estándar de manejo de la industria de la limpieza (CIMS) de ISSA en [issa.com/standard](http://issa.com/standard).

Su apoyo con profesionalismo ayudará a los clientes a alinear adecuadamente la limpieza y la desinfección como una herramienta clave para permitir que sus empresas se recuperen más rápidamente del impacto económico de esta pandemia y brindará a sus empleados o clientes la confianza para volver a la actividad rutinaria. Los pasos que tome ahora pueden mejorar y mantener la salud y la productividad de sus ocupantes mucho después de que esta pandemia haya disminuido y aumentar el valor continuo de la limpieza para sus negocios.

#### Hojas de consejos anteriores:

- Hoja de consejos: [Equipo de Protección Personal](#)
- Hoja de consejos: [Evaluación de riesgos](#)
- Hoja de consejos: [El uso de desinfectantes](#)
- Hoja de consejos: [Como limpiar y desinfectar en entornos sanitarios](#)
- Hoja de consejos: [Administradores de instalaciones – preguntas que se deben preguntar cuando se re-abran las instalaciones](#)

#### Otros enlaces de interés:

- [Coronavirus: Prevención y Control en la industria de la limpieza](#)
- [Organización mundial de la salud \(OMS\) - La pandemia del coronavirus \(COVID-19\)](#)

[VISITE EL SITIO WEB DE GBAC PARA MAS INFORMACION](#)

#### Sobre ISSA

Como la asociación comercial líder para la industria de la limpieza en todo el mundo, ISSA se compromete a ayudar a sus miembros a cambiar la forma en que el mundo ve la limpieza. La asociación brinda a los miembros las herramientas comerciales que necesitan para promover la limpieza como una inversión en la salud humana, el medio ambiente y una mejora en los resultados. Para obtener más información sobre el apoyo regional de ISSA en Europa, Oriente Medio y África, visite [www.issa.com/emea](http://www.issa.com/emea) o escriba un email a [emea@issa.com](mailto:emea@issa.com).

#### Sobre GBAC

El Consejo Global para la Asesoría de Bioriesgos de ISSA está compuesto por líderes internacionales en el campo del análisis, mitigación, respuesta y recuperación de amenazas microbiano-patógenas. GBAC brinda capacitación, orientación, certificación, manejo de crisis, asistencia y liderazgo a entidades gubernamentales, comerciales y privadas que buscan mitigar, abordar rápidamente las amenazas biológicas y las crisis en tiempo real y/o recuperarse de tales eventos. Para obtener más información sobre la división GBAC de ISSA, visite [www.gbac.org](http://www.gbac.org).