

Requisitos de servicio de recepción y acogida

En caso de que el alojamiento turístico disponga de servicio de recepción y/o de acogida, será fundamental cumplir con las siguientes medidas preventivas:

- Debe determinarse el aforo máximo de la zona de recepción. No obstante, la guía no establece ningún criterio para ello. Presumiblemente, cada propiedad deberá limitar el aforo en función de sus metros cuadrados y garantizando la distancia de seguridad entre clientes y empleados (dos metros).
- Si no puede garantizarse la distancia de seguridad, la guía recomienda la instalación de mamparas o elementos físicos para proteger al personal de recepción.
- El área de recepción y acogida debe contar con solución desinfectante.
- Se debe evitar compartir bolígrafos y, en su caso, desinfectar los prestados tras su uso.
- Se debe fomentar el pago *contactless*, con tarjeta u otros medios electrónicos. En caso de existir contacto, debe desinfectarse el TPV tras cada uso.
- Si hay intercambio de tarjetas o llaves, estas deberán depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia, o tras cada uso si se depositan en recepción.
- Se recomienda la colocación de alfombras desinfectada en la entrada de la propiedad.



Requisitos para las habitaciones

Los requisitos de higiene y seguridad de las habitaciones cuentan con una sección propia. El protocolo de prevención de riesgos de Covid-19 establece que:

- Debe analizarse la reducción de textiles (incluidas alfombra) en la habitación, así como otros objetos de decoración y *amenities* para actuar conforme el plan de contingencia.
- La papelera del baño debe contar con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.
- Las mantas y almohadas en los armarios deben estar protegidas.
- Si la habitación dispone de secador de pelo, este debe ser limpiado a fondo durante el relevo de huéspedes (filtro incluido).
- Las perchas deben ser desinfectadas tras la salida de los huéspedes.
- Se recomienda quitar la papelera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla o EPI se concentre en una única papelera con tapa (del baño), minimizando así el riesgo de transmisión del Coronavirus.



Además de estos requisitos, los protocolos de reapertura contemplan nuevas prácticas sobre la limpieza que analizaremos en la siguiente sección.

Requisitos de limpieza y desinfección

Una [exhaustiva limpieza](#) y desinfección de la propiedad resultará fundamental para transmitir seguridad a los potenciales huéspedes en el [futuro poscoronavirus](#). Es posible que este factor juegue un papel tanto y más importante que los descuentos para atraer a nuevos clientes a tu alojamiento turístico.



Por ello, los protocolos del Ministerio establecen unas directrices muy claras para mejorar las prácticas de limpieza de tu propiedad. Veamos algunas de ellas:

- Incrementar la frecuencia de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, puertas, llaves y tarjetas de acceso, teléfonos, mandos a distancia, botón del WC, secador, control de climatización, perchas, barandillas, etc.).
- Ventilar/airear diariamente las zonas de uso común donde haya habido clientes.
- Utilizar siempre productos desinfectantes para limpiar superficies, como lejía, etanol o peróxido hidrógeno.
- Los carros de limpieza, en caso de disponer, deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.
- La limpieza general debe realizarse en condiciones de máxima seguridad. En cuanto a la recogida de papeleras, esta debe hacerse de forma que las bolsas queden cerradas o selladas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- Debe existir un registro de todas las limpiezas diarias realizadas.

Por último, sobre la limpieza específica de las habitaciones, el protocolo añade que se debe evitar la contaminación cruzada durante el reemplazo de toallas y ropa de

camas, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación.



Asimismo, el personal de limpieza no accederá a prestar servicio en las habitaciones sin que los clientes las hayan abandonado, excepto en circunstancias excepcionales.

Limpieza de textiles

En condiciones normales, el Coronavirus puede [sobrevivir hasta dos días en telas](#). Por ello, es esencial proceder con extrema cautela durante la limpieza y el reemplazo de textiles.

El protocolo establece que los textiles *sucios* deben recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería. Se debe evitar sacudir los textiles *sucios*, o depositarlos en el suelo. Asimismo, tras su manipulación, el personal deberá lavarse las manos. En cuanto a la limpieza de dichos textiles, esta deberá realizarse a más de 60°C.

Requisitos de mantenimiento

En caso de necesitar realizar tareas de mantenimiento en la propiedad, estas deberán hacerse siguiendo los protocolos establecidos en el plan de contingencia.

El personal deberá emplear los medios de protección personal necesarios y, tras finalizar estos trabajos, desechar los EPIs y lavarse las manos minuciosamente.



Se debe evitar realizar tareas de mantenimiento si los huéspedes se encuentran presentes en el alojamiento o la habitación, salvo que sea estrictamente necesario. En este caso, se instará al cliente a ponerse una mascarilla y guardar la distancia mínima de seguridad de dos metros, así como a evitar cualquier contacto físico.

Por último, se revisará el sistema de aire acondicionado periódicamente, haciendo especial hincapié en la limpieza de filtros y rejillas.

Protocolos de limpieza para prevenir la propagación de la COVID-19.

Contamos todo lo que necesitas saber para mantener tu alojamiento limpio y con protocolos de desinfección.

Hemos recopilado una serie de pautas que se basan en la información y las recomendaciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de Estados Unidos.

¿Por qué la limpieza es ahora más importante que nunca?

Aunque la limpieza siempre ha sido una de las grandes prioridades de los anfitriones y los huéspedes, ahora es más importante que nunca para intentar reducir la propagación de la enfermedad. Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, una persona puede contraer la COVID-19 con solo tocar un objeto contaminado (como un pomo o un interruptor), y el virus puede vivir en determinadas superficies varias horas, e incluso días. Por ese motivo, es fundamental limpiar y desinfectar las superficies de contacto frecuente, sobre todo entre reservas.

Nota: Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de Estados Unidos recomiendan esperar 24 horas, o el máximo tiempo posible, antes de entrar en un espacio en el que se haya alojado una persona que pueda haber estado expuesta al coronavirus. Los anfitriones que participen en el programa Alojamientos para la crisis del coronavirus deben dejar un intervalo de 72 horas entre una reserva y la siguiente. Esto incluye un periodo de espera de 24 horas, para que dé tiempo a limpiar y desinfectar adecuadamente todas las zonas a las que tengan acceso los huéspedes, y un margen adicional.

¿Qué diferencia hay entre limpiar y desinfectar?

Entender la diferencia entre limpieza y desinfección ayuda a prevenir la propagación de gérmenes. La limpieza es el acto de eliminar gérmenes, suciedad e impurezas (como cuando usas un estropajo con jabón para frotar una encimera o un fogón visiblemente sucios). La desinfección consiste en utilizar productos químicos para reducir la cantidad de gérmenes y bacterias. Si primero limpias y luego desinfectas, puedes reducir el riesgo de contagio.

Sigue estas pautas de limpieza

Estas son algunas de las pautas que debes respetar cuando limpies tu espacio entre una estancia y la siguiente. Si tienes contratado un servicio de limpieza profesional, pídele que utilice esta lista también.

1. Utiliza equipo de protección mientras limpias. Protégete, por ejemplo, con guantes desechables, delantales o batas, y cúbrete la cara con mascarillas hechas a mano o compradas. Lávate las manos inmediatamente después de quitarte los guantes.

2. Ventila antes de limpiar. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) recomiendan abrir las puertas y ventanas exteriores, y activar los sistemas de ventilación para favorecer la circulación del aire en el espacio antes de comenzar a limpiar y desinfectar. Más información de los CDC sobre cómo ventilar correctamente antes de limpiar.

3. Lávate bien las manos antes y después. Frótalas con agua y jabón durante al menos 20 segundos o, si no es posible, utiliza un desinfectante de manos que tenga al menos un 60 % de alcohol. Más información sobre cómo lavarse bien las manos.

4. ¡Limpiar y desinfectar son cosas distintas! Usa agua y detergente o jabón para eliminar la suciedad, la grasa, el polvo y los gérmenes. Una vez que la superficie esté limpia, rocíala con desinfectante. Deja que haga efecto durante unos minutos y, a continuación, retírala. Si no usas papel de cocina o toallitas desechables, lo mejor es que utilices un trapo nuevo para cada huésped.

5. Evita tocarte la cara cuando estés limpiando. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades recomiendan no tocarse la cara, la nariz ni los ojos sin haberse lavado las manos antes para prevenir la propagación de los gérmenes, así que ten mucho cuidado mientras limpias.

6. Utiliza el desinfectante adecuado. Los expertos afirman que los desinfectantes domésticos más habituales registrados por la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos y los productos de limpieza con lejía diluida o un mínimo del 70 % de alcohol eliminan el coronavirus eficazmente. Presta especial atención a las superficies que se tocan a menudo, como los interruptores, los pomos de las puertas, los mandos a distancia y los grifos. (Al final de la página hemos incluido una lista completa de las superficies que debes desinfectar).

7. No te olvides de los sofás, las alfombras, las cortinas y otras superficies blandas y porosas. Primero elimina cuidadosamente la suciedad visible, y después utiliza el producto más adecuado para cada material. Si es posible, lava los artículos textiles en la lavadora siguiendo las instrucciones del fabricante.

8. Lava la ropa de cama a la máxima temperatura recomendada por el fabricante. Haz lo mismo con las sábanas, fundas de colchón, mantas, toallas y paños de la cocina. Además, no olvides ponerte guantes para manipular estas prendas antes de lavarlas y procura no moverlas mucho para propagar los gérmenes lo menos posible.

9. Limpia y desinfecta los cestos y cubos de la ropa sucia. Si es posible, cúbrelos con un forro que sea desechable o que puedas meter en la lavadora.

10. Vacía la aspiradora cuando termines. Desinfecta la aspiradora y otros electrodomésticos de limpieza, como el lavavajillas y la lavadora.

11. Cuando vayas a reponer los productos de limpieza, no olvides comprobar la fecha de caducidad, y nunca mezcles lejía con amoníaco u otras sustancias, ya que se podrían liberar gases tóxicos.

12. Pon bolsas en los cubos de la basura. De este modo, te resultará más sencillo deshacerte de los pañuelos y otros residuos.

13. Tira los artículos de limpieza que uses o lávalos bien. Si utilizas papel de cocina, toallitas desinfectantes y otros productos desechables, saca la basura en cuanto hayas acabado. En caso de que uses trapos de tela y otros artículos reutilizables, lávalos a máquina a la máxima temperatura que permita el material.

14. Ten mucho cuidado al quitarte los artículos de protección. Esto incluye batas, guantes o mascarillas, por ejemplo. Una vez que hayas terminado de limpiar, quítate los de inmediato y tíralos a la basura o lávalos como corresponda. No olvides lavarte las manos durante al menos 20 segundos después.

Cómo puedes contribuir a la protección de los huéspedes

Al igual que tú, muchos viajeros querrán tomar más precauciones de lo habitual para reducir su riesgo de contagiarse. Puedes contribuir al distanciamiento social ofreciendo procesos de llegada y salida autónomas. Por ejemplo, instala una caja de seguridad para llaves o una cerradura inteligente con teclado, y acuérdate de añadir las instrucciones de llegada autónoma a tu anuncio. También puedes minimizar el contacto personal si evitas hacer reparaciones rutinarias durante la estancia de los huéspedes.

Para ayudar a los viajeros a cumplir las recomendaciones más estrictas en materia de limpieza e higiene, asegúrate de que tu espacio dispone de todos los servicios esenciales, y plantéate la posibilidad de añadir algunos artículos extra como, por ejemplo:

- Jabón de manos
- Papel para secarse las manos
- Pañuelos de papel
- Papel higiénico

Asegúrate de disponer de muchas toallas y sábanas extra, sobre todo para aquellos huéspedes que vayan alojarse una temporada larga. Puedes animar a los viajeros a que limpien lo que ensucian dejando en el alojamiento desinfectantes y otros productos de limpieza. También puede ser una buena idea imprimir y compartir las pautas de limpieza que te hemos indicado más arriba. De este modo, si deciden

limpiar el espacio o lavar la ropa de cama, podrán hacerlo cumpliendo las directrices de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.

Explica a los huéspedes cómo has mejorado tu rutina de limpieza

Los viajeros querrán saber qué medidas adicionales estás tomando para reducir la propagación de la enfermedad. Por eso, lo ideal es que indiques cómo has mejorado tu rutina de limpieza en la descripción de tu anuncio. Si lo haces, elige tus palabras con cuidado. Es perfectamente aceptable que digas que estás tomando precauciones especiales para desinfectar tu espacio debido a la pandemia, pero no puedes hacer afirmaciones sin fundamento, como que tu alojamiento está «totalmente a salvo de coronavirus».

Esperemos que estas pautas de limpieza faciliten tu labor como anfitrión en estos momentos tan difíciles. Iremos actualizando nuestras recomendaciones a medida que la situación evolucione. Entretanto, consulta las recomendaciones que publiquen la administración local o las autoridades sanitarias.

**Este contenido se basa en información publicada por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Estos Centros no avalan este contenido ni a Airbnb. Airbnb no ofrece ninguna garantía, implícita o explícita, sobre la integridad, exactitud, fiabilidad, idoneidad o disponibilidad de este para ningún fin. En consecuencia, la confianza que depositas en esta información queda estrictamente sujeta a tu propio criterio.*

Lista de los elementos que debes limpiar y desinfectar

General:

- Pomos
- Superficies
- Interruptores
- Mandos a distancia
- Mesas
- Ventiladores y lámparas colgantes
- Alféizares y pomos de ventanas
- Botones del termostato
- Llaves
- Secadores de pelo
- Pasamanos
- Planchas y tablas de planchar
- Cubos de la basura y de reciclaje

Cocina:

- Fregaderos
- Pomos y tiradores de los armarios
- Electrodomésticos: horno, tostadora, olla a presión, cafetera, etc.
- Condimentos: aceite, salero y pimentero, especias y recipientes de uso habitual, etc.
- Menaje que no se pueda meter en el lavavajillas: boles de cerámica, utensilios de plástico para los niños, etc.
- Sillas de respaldo rígido

Baño:

- Lavabos
- Retretes
- Mandos de los grifos
- Duchas y bañeras
- Cortinas de ducha y mamparas
- Champú, acondicionador, gel y dispensadores de jabón

Dormitorio

- Perchas y rejillas portaequipajes
- Mesillas de noche

Electrodomésticos de limpieza:

- Lavavajillas
- Aspiradoras
- Lavadoras y secadoras

Artículos infantiles:

- Juguetes
- Cunas y parques portátiles
- Tronas

Conclusión

La higiene y desinfección de los alojamientos turísticos, así como mantener las distancias de seguridad, son dos aspectos clave en los protocolos de reapertura de alquileres vacacionales para prevenir nuevos contagios por Covid-19.

No obstante, no son los únicos: dotar al personal de mascarillas, guantes y otros métodos de protección, informar a los huéspedes de las medidas implementadas y asignar responsables para garantizar su cumplimiento también será esencial.

Las recomendaciones publicadas por el Ministerio son simplemente eso: recomendaciones. Sin embargo, de su correcto cumplimiento puede depender la evolución de la pandemia y el éxito de vuestro negocio de alquiler vacacional.