

## Actuaciones y protocolos que asignamos en aseos públicos

¿Qué es lo primero que debe cumplir una empresa de servicios especializada en procesos técnicos de limpieza? Es que sus trabajadores estén informados, entiendan y sepan aplicar las técnicas, tareas y frecuencias asignadas en un área o espacio.

En los aseos públicos el tipo de suciedad, el riesgo de contaminación cruzada y la carga bacteriana es lo suficientemente alta como para hacer que el procedimiento se trabaje de forma completa y minuciosa, a través de una IT (Instrucción de Trabajo) de un PNT (Programa-Plan Normalizado de Trabajo) y/o de un protocolo completo.

Facilita la comprensión al equipo de limpieza trabajar con documentos visuales y lo más resumidos posible, una ficha con el procedimiento completo de mantenimiento, que sea entendible,

medible, con la información necesaria para poder aplicarlo. Evidentemente resultará mucho más fácil la comprensión y aplicación a un equipo de servicio que esté debidamente formado y especializado.

Me asombra que, todavía hoy, en las exigencias en materia de limpieza-desinfección y de información en un aseo público nos encontremos, si tenemos suerte, con un documento cuyos únicos datos que aparecen son:

Fecha, hora y firma del trabajador o número identificativo del que ha realizado el servicio. Sin más dato que la zona y el centro.

¿Qué tipo de servicio se ha realizado? Está abierto y cabe la posibilidad de que más que una actuación de limpieza sencillamente asista a realizar la carga de material consumible y/o que hayan recogido suciedad gruesa del pavimento.

Mi opinión es que, en ese programa deberían aparecer las tareas realizadas en cada actuación.

Suelen estar muy abiertos, es una incógnita el tipo de servicio que debemos esperar, de forma que el cliente o usuarios no puedan quejarse, es imposible con esos datos comprobar si se está actuando según la contratación, si coincide con las necesidades, ni qué frecuencias y tareas están contempladas.

Dependiendo del lugar donde quiera situarse nuestra empresa, si quiere ofrecer y garantizar un servicio de calidad y transparencia o si prefiere apoyar una niebla que respalde sus actuaciones y negligencias, deberían tomar las medidas oportunas y adaptar sus programas visuales.

Como expertos somos conocedores de que la contratación de clientes contempla serias deficiencias, aún así en muchísimas ocasiones, nos limitamos a cotizar lo que nos piden sin recomendar e informar de los riesgos que puede suponer. Buscamos la forma de justificar una actuación con una clara falta de ética al no poner nuestros conocimientos y experiencia al servicio del cliente y de los usuarios del centro.

Los trabajadores asignados deberían realizar las tareas exactamente igual, tanto si son suplentes puntuales como si son trabajadores de centro. ¿Cómo se consigue? Con una organización y protocolos adecuados a las necesidades, superficies y usuarios del centro.

Las frecuencias y tareas deben coincidir con las contratadas por el cliente, y deberíamos defender e informar en



nuestra interlocución comercial previa sobre nuestras recomendaciones y comentarios respecto a las peticiones de servicio.

Nuestra negligencia profesional, cuando no proponemos prioridades de tareas y frecuencias que minimicen los riesgos de los usuarios, no favorece para nada ni a la empresa ni al sector.

Todos hemos sufrido la reducción de costes en limpieza, pero hay determinadas actuaciones que no se pueden respaldar. No debemos juzgar, pero sí manifestar mediante el programa o protocolo las actuaciones que han contratado para la higienización (limpieza+desinfección) de ese área y el nivel de riesgo, con nuestras recomendaciones respaldadas y argumentadas.

La ficha resumen, el PNT, la IT y/o el protocolo de actuación son los documentos que respaldarán nuestra actuación, los que promoverán la estandarización de los procesos, los que evidenciarán y reflejarán el servicio contratado.

Esto es posible hacerlo con profesionalidad y transparencia, con personal debidamente formado y motivado, y, lo ideal, personal cualificado con la acreditación oficial de sus competencias profesionales.

Tal como informa en su *blog* PHS Serkorten: "El Real Decreto 486 de 1997, relativo a los servicios higiénicos en lugares de trabajo, regula las condiciones que deben cumplir los lugares de trabajo para que no se originen riesgos para la seguridad y salud de los empleados".

Centrándonos, fundamentalmente, en aquellos relativos a los servicios higiénicos en lugares de trabajo: Real Decreto 486/1997.

"Este Real Decreto nace de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, del 8 de noviembre), entre

otras. Su objetivo es disponer de las características mínimas de salud y seguridad aplicables al lugar de trabajo. No se puede aplicar a medios de transporte, obras de construcción, industrias de extracción, los buques de pesca y cualquier zona agrícola o forestal fuera del área edificada para ellos. Esta norma se aplica, por tanto, a los sectores de industria y servicios.

Según los textos de este decreto, se entiende por «lugar de trabajo» las áreas en las que los trabajadores permanezcan, o accedan, por su trabajo. Esto integra, por tanto, las instalaciones de servicio o protección adjuntas al centro de trabajo.

Los lugares de trabajo pueden ser de nueva implantación, que se utilizan por primera vez o que hayan sido ampliadas, modificadas o transformadas; o ya existentes, donde se realizaba actividad laboral con anterioridad a la presente norma."

Hay otros proveedores de suministros y servicios específicos para la higienización que se hacen eco de lo mismo, el argumento del Real Decreto del año 1997.

Como mínimo se debe cumplir esto, aunque es evidente que se debería adecuar a la frecuencia, utilización, suciedad, superficie y niveles que provocan un incremento de la actividad y carga microbiana por ser utilizado de forma pública y continua por más usuarios que los del propio centro.

No he podido acceder a normativas específicas reguladas y publicadas de manera oficial, parece que cada empresa de servicios o el propio centro valora, con o sin criterio que lo respalde, las tareas, frecuencias, productos, químicos que se deben utilizar en ese espacio de riesgo.

Las empresas de servicios más osadas publicitan su capacidad para llevar



a cabo el servicio sin que, en la mayoría de los casos, aparezca más información que datos genéricos y bastante insuficientes para garantizar una limpieza-desinfección de calidad, relacionando directamente al nivel de utilización y tipo de usuarios.

Por lo tanto, cuando queremos hacer un 'copiar y pegar' de un protocolo o PNT que se utiliza en la misma área de otro centro, estamos cometiendo un gravísimo error que puede derivar en consecuencias para los usuarios y visitantes del centro. Como expertos, si lo somos, o con soporte externo cuando sabemos que no tenemos esa capacidad, debemos desarrollar y preparar el PNT – IT y protocolo de actuación adecuado y específico del centro/área.

¿Puede hacerse todo en uno? Podemos reunir el máximo de información y hacerla visual para que el equipo de limpieza-desinfección pueda aplicarlo, pero es conveniente y recomendable disponer como soporte adicional de los documentos desarrollados para que cualquier duda pueda ser consultada, obteniendo el máximo de información que permita el correcto proceso, técnica y metodología. 