



**TURISMO**

SECRETARÍA DE TURISMO

# Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica de las MIPYMES



PUNTOLIMPIO  
MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA



**PUNTOLIMPIO**

MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA





# MÓDULO 3

## BUENAS PRÁCTICAS POR UNIDAD DE NEGOCIO





## OBJETIVOS

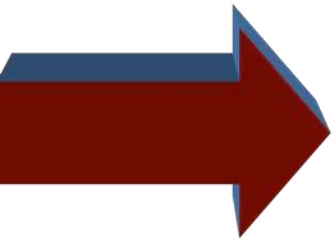
1. El participante identificará las condiciones de riesgo en cada unidad de negocio de tal forma que en trabajo en equipo podrán diseñar e implementar los programas de limpieza y desinfección de acuerdo con sus necesidades.
2. El participante identificará los elementos necesarios en las buenas prácticas de higiene y será capaz de determinar los riesgos y limitantes, a fin de contar con conocimientos correctos para recomendar a los usuarios operativos en un área de negocios el uso adecuado dentro de la misma.



## CONTENIDO

1. *INTRODUCCIÓN*
2. *REQUISITOS*
3. *HIGIENE PERSONAL*
4. *INSTALACIONES*
5. *TÉCNICAS DE HIGIENIZACIÓN*
6. *PROGRAMAS DE LIMPIEZA*
7. *IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS*





## Módulo 3. Buenas prácticas por unidad de negocio.

En este módulo determinarán el nivel de riesgo en cada unidad de negocio, para diseñar e implementar programas de limpieza y desinfección de acuerdo sus necesidades.





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Introducción

- Las Buenas Prácticas de Calidad Higiénica se aplican a todos los procesos gestión de la calidad, presentación personal, postura de atención, vestimenta de trabajo entre otros; son una herramienta fundamental para la obtención de un proceso inocuo, saludable y sano.
- Esta metodología está diseñada para implantar un sistema que cumpla con los estándares de calidad de los centros de negocios, dedicados a la postura de atención y servicios del sector turismo, comprometidos con la seguridad de sus clientes.





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Introducción

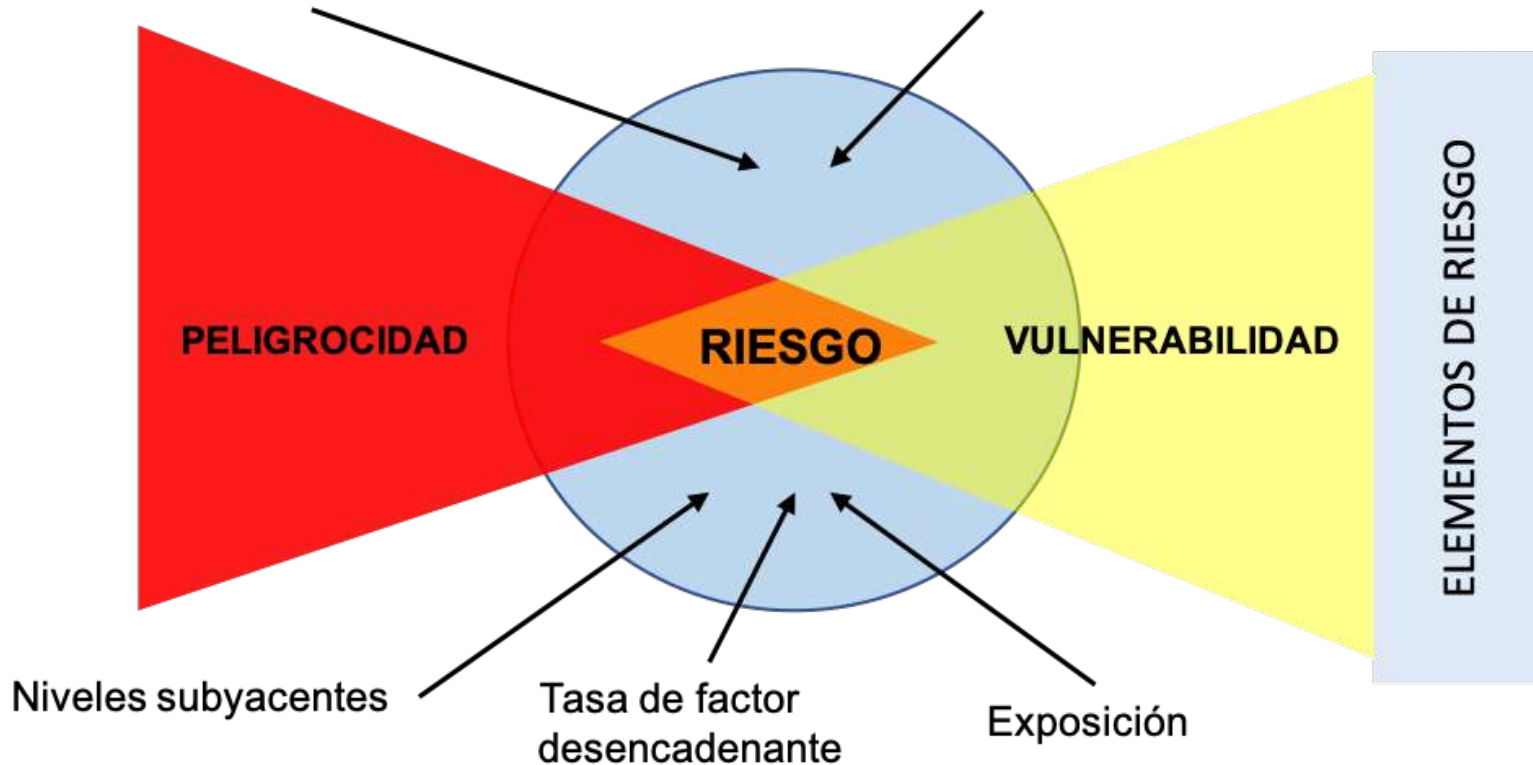
El sistema se basa en procesos orientados al cliente lo que permitirá a las empresas optimizar sus procesos de gestión para obtener resultados constantes y confiables completamente medibles, lo que propicia una mejora continua en la cultura turística.



### Módulo 3 Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

Un bien no es vulnerable a no ser que sea amenazado por algo

Un peligro no es peligroso a no ser que amenace algo





### Módulo 3 Buenas Prácticas por Unidad de Negocio Introducción

En nuestra implementación tenemos que establecer minuciosamente la interrelación de la calidad entre los productos y servicios, por una parte, y las necesidades globales por otro. Las investigaciones de mercado contribuyen considerablemente para conocer, en primer lugar el nivel disponible de la calidad higiénica que predomina globalmente y que establece los requisitos para mantenerse en el mercado, y en segundo lugar la posición que guarda nuestra empresa en disponibilidad a cumplir con las exigencias globales.





### Módulo 3 Buenas Prácticas por Unidad de Negocio Requisitos

#### Requisitos basados en las necesidades del cliente

Cuando la seguridad de las personas está dirigida por la Organización Mundial de la Salud, los requisitos basados en las necesidades del cliente quedan bastante claros. Estos están establecidos como principios de desempeño de los prestadores de servicios, para los cuales deberán estar capacitados tanto para reflexionar sobre su propia salud y su compromiso de actuación con sus clientes.

Los requisitos básicos que deben ser aplicados en una empresa para brindar en forma higiénica los servicios turísticos y reducir los riesgos para la salud del cliente, cumpliendo con regulaciones nacionales e internacionales.





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Higiene personal

**Higiene:** La higiene personal está constituida por el conjunto de cuidados que necesita nuestro cuerpo para aumentar su vitalidad y mantenerse en un estado saludable. Es el concepto básico de aseo, limpieza y cuidado de nuestro cuerpo.

**Habito:** Se refiere a toda conducta que se repite en el tiempo en forma regular y de modo sistemático.





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Higiene personal

Cuando hablamos de higiene personal debemos considerar tres principios fundamentales:

- La práctica diaria de normas de aseo personal es básica para lograr salud individual y colectiva
- La manipulación higiénica de los alimentos previene su contaminación y favorece la prevención de enfermedades
- Mantener un ambiente limpio y ordenado favorece un buen estado de salud.





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Higiene personal

Con el propósito de evitar riesgos sanitarios en los productos/servicios y prevenir accidentes, todo el personal deberá cumplir con las reglas establecidas por la empresa.

#### Medidas generales de higiene personal

1. Cuidar su salud
2. Acceder al puesto de trabajo con toda la vestimenta puesta previamente y donde el puesto lo requiera deberá cumplir con las siguientes reglas:
3. Uniforme limpio y completo. Este deberá ser adecuado para las tareas encomendadas.
4. Lavarse las manos al comienzo de la jornada laboral, después de ir al baño o por cualquier motivo (fumar, toser, comer, etcétera), después de sonarse y al cambiar la tarea o reinicio de operaciones.



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

5. Llevar las uñas escrupulosamente limpias. Para las áreas de manipulación de alimentos, deben estar cortas, y sin barniz.
6. No comer, fumar, beber o masticar chicle en el puesto de trabajo.
7. No secarse el sudor con las manos, el brazo o el uniforme, deberá usar pañuelos de papel desechables.
8. No escupir o realizar prácticas poco higiénicas en el puesto de trabajo.
9. No toser o estornudar sobre alimentos o las superficies.
10. Todos los vendajes en brazos o manos deberán estar protegidas de forma impermeable.
11. No emplear indumentaria de trabajo para otras actividades distintas al puesto de trabajo.

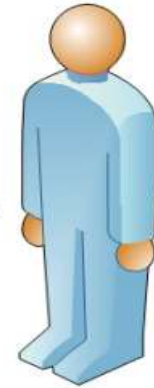


### Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

15. No acumular papeles o efectos personales en el puesto de trabajo.
16. No tirar al suelo productos o residuos procedentes de la higienización. Hacer uso de los contenedores apropiados.
17. Informar rápidamente a sus supervisor/gestor/jefe inmediato cuando se presenten síntomas gripales u otras enfermedades (alergias, heridas expuestas, resfriados, quemaduras, diarreas o infecciones cutáneas) para ser atendido por un médico.





## Lavado de manos

**MOJAR**

Mojarse las manos, preferentemente con agua tibia.

**FROTAR**

Frotarse (15-20 seg) las manos hasta las muñecas, con jabón líquido antibacterial

**ENJUAGAR**

Enjuagarse con agua corriente, preferentemente agua tibia.

**SECAR**

Secarse las manos con toallas de papel  
✓ Antes de tirar la toalla, cerrar la llave con la propia toalla.  
✓ Tirar la toalla al bote de basura, prevista de bolsa de plástico

- RECOMENDACIONES!**
- ✓ Se puede utilizar gel antibacteriano con base de alcohol, en caso de no haber agua y jabón.
  - ✓ Al finalizar no aplicar crema para manos.
  - ✓ Lavarse las manos después de toser
  - ✓ Después de tocar manijas, barandales, botones de elevador, haber tocado objetos como llaves, monedas, billetes, objetos de oficina de uso común (computadoras, impresoras, maquinas registradoras, máquinas de escribir, engrapadoras, perforadoras, etcétera.)
  - ✓ Antes de tallarse los ojos, nariz o la boca.
  - ✓ Antes de ingerir alimentos.

- TÉCNICA ADECUADA PARA TOSER O ESTORNUDAR!**
- ✓ Al toser o estornudar, cubrir nariz y boca con un pañuelo desechable o con el ángulo interno del codo. Nunca cubrirse con las manos.
  - ✓ Tirar el pañuelo desechable en una bolsa de plástico, amarrarla y depositarla en el bote de basura, procurar no utilizar pañuelos de tela.
  - ✓ Siempre lava tus manos después de toser o estornudar.



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### TIPO QUIRURGICO



1 Mojarse las manos.



2 Aplicar jabón y frotarse vigorosamente hasta los codos.



3 Cepillarse por debajo de las uñas, entre los dedos, palma y dorso de las manos, hasta los codos.



4 Enjuagarse las manos hasta los codos.

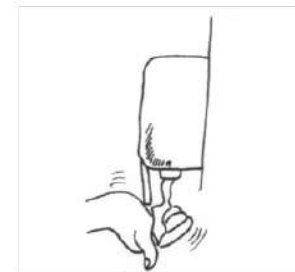


5 Secarse con toallas de papel o secador de aire de paro automático.



6 Antes de tirar la toalla, cerrar la llave, y arrojar la toalla al bote de basura.

7 Desinfectarse las manos





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Instalaciones

Los establecimientos deben contar con instalaciones físicas que permitan la fácil limpieza, el buen mantenimiento y evitar la entrada de plagas.

### Instalaciones físicas

- Evitar el riesgo de que el agua contaminada llegue a las corrientes de agua, reservas de agua subterránea o alcantarillado público contando para ello con medios de contención y receptáculos.
- Contar con suministro de agua potable y consumo humano.
- Contar con buena ventilación, por medio de extractores o ventilación natural a través de aberturas situadas en la parte superior e inferior de los muros, protegiéndolos de manera que impidan la entrada de cualquier tipo de fauna.





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Instalaciones

#### Instalaciones sanitarias

- Los sanitarios deben contar con lavabo, equipado con jabón líquido antibacteriano, toallas desechables o secador de aire, depósito de basura con bolsa de plástico y tapa oscilante, de pedal o cualquier otro dispositivo que evite contacto directo. De contar con regadera (s), deberán asegurar el buen funcionamiento y buen estado.
- Se debe contar con casilleros para empleados, los cuales no se deben usar para guardar herramientas, productos, alimentos o equipo de aplicación. Se recomiendan aquellos cuyo diseño permitan la revisión del contenido.
- Todo establecimiento debe contar con instalaciones exclusivas para el lavado de artículos de limpieza de tal forma que se eviten riesgos.

## Módulo 3 Buenas Prácticas por Unidad de Negocio Instalaciones

### Instalaciones sanitarias





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Instalaciones

#### Almacenamiento de productos químicos

Al almacenarse los envases de los productos químicos deben estar completamente cerrados y dispuestos verticalmente para evitar que se derramen.

- Se deben almacenar los productos de acuerdo a su clasificación toxicológica contenida en la etiqueta y grupo al cual pertenece.
- El acceso al área de almacenamiento, debe ser únicamente para personal autorizado, la puerta del almacén debe estar cerrada cuando no haya personal trabajando.

# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Almacenamiento de productos químicos



**ALMACENA POR SEPARADO  
LOS PRODUCTOS  
QUIMICOS**



**CONTROLA EL USO DE  
PRODUCTOS QUIMICOS**





### Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Técnicas de higienización

#### Objetivos de la higienización

- Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio.
- Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos
- Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud
- Conservar la integridad de las superficies a higienizar
- Eliminar cualquier residuo de producto químico empleado.



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Técnicas de higienización

La particularidad de la técnica de limpieza y desinfección empleada nos dará la seguridad de prevención de riesgos.

Las operaciones que permiten eliminar la suciedad visible o microscópica. Estas operaciones se realizan mediante productos detergentes elegidos en función del tipo de suciedad y las superficies donde se asienta.

REMOVER  
SUCIEDAD

LIMPIAR

ENJUAGAR

DESINFECTAR

SECAR



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### LAVADO Y DESINFECCIÓN



### TIPOS DE SUPERFICIES



**Facilidad de limpieza**



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Tipos de suciedad

**Suciedad libre:** Impurezas no fijadas en una superficie, fácilmente eliminables.

**Suciedad adherente:** Impurezas fijadas, que precisan una acción mecánica o química para desprenderlas del soporte.

**Suciedad incrustada:** Impurezas introducidas en los relieves o recovecos del soporte.





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Relación superficie/suciedad

La accesibilidad de las suciedades a la limpieza está ligada también a la estructura de las superficies donde asienta: la aptitud de limpieza es variable según los materiales.

Superficie	Desechos	Suciedad libre	Suciedad adherida	Suciedad incrustada
Muy sucia	++	+	+	+
Sucia	+	+	+	
Poco sucia		+		





## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

#### Factores que afectan el uso de desinfectantes:

Hay que tener en cuenta ciertos factores que pueden interferir en el proceso de desinfección y, por lo tanto, hacen que esta tarea no se realice satisfactoriamente.

**PRESENCIA DE SUCIEDAD**

**TEMPERATURA**

**TIEMPO**

**CONCENTRACIÓN**

**ESTABILIDAD**



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

#### Factores que afectan el uso de desinfectantes:

- **Concentración del desinfectante.** Los productos desinfectantes pueden presentarse preparados para su uso o para diluir en agua. En este caso, es importante preparar la disolución a la concentración adecuada. Mayor cantidad de desinfectante que la indicada, no elimina más microorganismos y menor cantidad, no realiza el proceso adecuadamente.
- **Tiempo de contacto.** Cada producto desinfectante requiere de un tiempo determinado para actuar. Si no se deja en las superficies el tiempo suficiente se pueden favorecer la presencia de microorganismos resistentes (microorganismos que han estado en contacto con un desinfectante agresivo para ellos, pero no los ha destruido, por lo que se recuperan y se inmunizan contra este desinfectante).



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

...

Se debe tener en cuenta, que pasar un trapo no es suficiente. Las superficies deben estar mojadas o sumergidas durante el tiempo necesario.

- **El agua.** El agua es el disolvente que se utiliza universalmente. Cuando las aguas son duras (tienen gran cantidad de sustancia minerales) a veces pueden inactivar las soluciones desinfectantes, además de impedir que los detergentes hagan espuma.
- **La temperatura.** Los agentes limpiadores actúan mejor con agua caliente, pero no es lo mejor cuando se usan desinfectantes. En agua caliente los desinfectantes pueden perder sus efectos y producir vapores con olor intenso.



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

...

- **pH del medio.** Como ya sabemos, todos los microorganismos tienen un medio ideal para vivir. Los productos desinfectantes por sí también tienen un intervalo de actuación el cual oscila entre un pH de 2,6 a 3,2 o de 10 a 11. Valores por encima de 11 o por debajo de 2,5 pueden ser dañinos para el usuario y para las superficies de contacto.
- **Corrosión.** Cuando las superficies son metálicas se debe tener en cuenta que algunos desinfectantes los pueden oxidar y provocar corrosión. Hay desinfectantes que incluso dañan el acero inoxidable.

# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### PROGRAMA DE LIMPIEZA

En todos los establecimientos de servicios turísticos se hará necesaria la correcta aplicación de un Programa de Limpieza y Desinfección para mantener buenas condiciones higiénico-sanitarias, mismas que habrán de reflejarse en la calidad del servicio.

*Normas de seguridad*





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### PROGRAMA DE LIMPIEZA

- No sólo es de interés estructurar acertadamente un programa de limpieza y desinfección, sino tenemos que indicar la necesidad de forzar la voluntad administrativa y las condiciones materiales para facilitar las actividades implícitas en los programas diseñados.
- El diseño de un programa individual de limpieza y desinfección constituye una medida eficiente a la hora de prevenir los riesgos de contaminación con bacterias o sustancias patógenas. Cada programa de limpieza varía de acuerdo con las condiciones físicas y el flujo de trabajo del establecimiento y por ello su desarrollo y aplicación debe hacerse de una forma específica.



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Identificación de riesgos por unidad de negocio

Para fines de este Programa se creó la siguiente tabla para la Identificación de Riesgos, en base a la cual el personal deberá desarrollar el Programa de Limpieza y Desinfección específico para cada Unidad de Negocio.





# Módulo 3

## TABLA DE IDENTIFICACION DE RIESGOS

AREA	Temperatura			Humedad			Contacto con equipo zona de riesgo		Contacto directo con el personal		Sistema de aire acondicionado		Calificación
	Alta	media	baja	alta	media	baja	Si	No	Si	No	Si	no	
	3	2	1	3	2	1	3	1	3	1	3	1	
oficina		1			1		1		1		3		7
Vapor		3			3		3		1		3		13
Taxi		1			2		1		3		3		10
Renta equipo Buceo		3			3		3		3		3		15



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

Para mayor claridad de los factores o parámetros a evaluar en esta tabla, se proporciona la siguiente información:

**Contacto con equipo:** se refiere cuando el equipo que utiliza el turista tiene contacto directo con boca, nariz, ojos o cualquier otra conjuntiva; siendo el riesgo (3) el más alto, ejemplo: equipo para bucear y snorkel, jacuzzi, vapor, temazcal.

**Contacto directo con el personal:** el grado de riesgo (3) depende del grado de contacto físico de persona a persona por ejemplo: prestación de servicios recreativos tales como: paracaidismo, paseos en lancha, actividades acuáticas y subacuáticas en general.



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

#### Sistema de Aire acondicionado es considerado como sistema crítico

Para empezar definiremos al sistema de aire acondicionado; por sistema de aire debemos entender a todo el conjunto de instalaciones y equipos, que permiten acondicionar, conducir, y distribuir el aire en el interior de un recinto.





## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

#### AIRE ACONDICIONADO

- Para empezar definiremos al sistema de aire acondicionado; por sistema de aire debemos entender a todo el conjunto de instalaciones y equipos, que permiten acondicionar, conducir, y distribuir el aire en el interior de un recinto.
- Por otra parte es importante establecer que el aire es el medio ideal y más común para la contaminación y transmisión de enfermedades respiratorias.
- Por lo tanto los procedimientos utilizados para disponer de aire limpio son importantes, tales como limpieza y cambio de filtros y/o análisis microbiológicos del ambiente, estos últimos para evaluar el mantenimiento del sistema mediante la detección de microorganismos; en la tabla siguiente se mencionan los microorganismos más comunes.



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

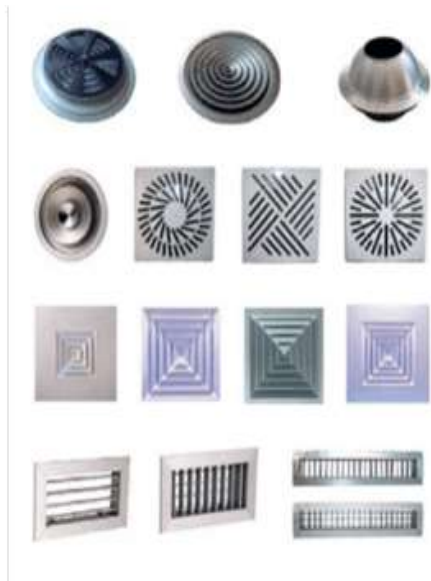
BACTERIAS	VIRUS	LEVADURAS
Bacillus anthracis		
Bacillus megaterium		
Bacillus megaterium esporas		
Bacillus subtilis		
Bacillus subtilis esporas	Rhino virus	Saccharomyces cerevisiae
Corynebacterium diphtheriae	Influenza	Saccharomyces elipsoides
Escherichia coli		
Micrococcus lutea		
Legionella pneumophila		

### Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

**El sistema de aire acondicionado, debe:**

- Ayudar al control de la contaminación por microorganismos
- Proporcionar confort para las personas





## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

#### El sistema de aire acondicionado, debe:

Adicionalmente debe existir un sistema de control adecuado, que garantice el correcto funcionamiento de los equipos, así como los procedimientos de operación y mantenimiento adecuados debidamente documentados y deberán ser auditados en forma periódica por personal capacitado.





## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

#### El sistema de aire acondicionado, debe:

El confort térmico que se requiere al interior de una instalación se encuentra dentro del rango especificado por la ASHRAE (Sociedad Americana de Aire Acondicionado de Refrigeración y Congelación) para la temperatura, la condición ideal se encuentra entre los  $23$  y  $25^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$  y en cuanto a la humedad relativa (HR) esta deberá estar en  $50\% \pm 5\%$ , es importante considerar la referencia de la siguiente tabla para evitar la fatiga o riesgos de salud.





## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

Recordemos que los factores que determinan la temperatura en un determinado recinto son:

1. La temperatura y humedad del aire exterior
2. La temperatura y humedad al interior del local
3. El equipamiento e iluminación con que cuenta el local

**Las condiciones del aire que se introduce:  
temperatura, humedad, velocidad, distribución.**





humedad %	°C	21	23,9	26,6	29,4	32,2	35	37,8	40,6	43,3	46,1	48,8
0		64	69	73	78	83	87	91	95	99	103	107
10		65	70	75	89	85	90	95	100	105	111	116
20		66	72	77	82	87	93	99	105	112	120	130
30		67	73	78	84	90	96	104	113	123	135	148
40		68	74	79	86	93	101	110	123	137	151	
50		69	75	81	88	96	107	120	135	150		
60		70	76	82	90	100	114	132	149			
70		70	77	85	93	106	124	144				
80		71	78	86	97	113	136	157				
90		71	79	88	102	122	150	170				
100		72	80	91	108	133	166					

64 - 79	CONDICION OPTIMA
80 - 90	POR EXPOSICION PROLONGADA Y ACTIVIDAD FISICA
90 - 105	INSOLACION, CALAMBRES Y AGOTAMIENTO FISICO
105 - 130	AGOTAMIENTO, ES POSIBLE GOLPE DE CALOR
130 O MAS	RIESGO ELEVADO DE GOLPE DE CALOR



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

**Temperatura:** Para efectos de determinar riesgos en este parámetro, se establece:

- Temperatura alta: superior a 25°C
- Temperatura media: entre 16 y 24°C
- Temperatura baja: 15°C o inferior

**Humedad:** Para este factor, se considera:

- Humedad relativa alta: 60% o superior
- Humedad relativa media: entre 40 y 60%
- Humedad relativa baja: 40% o inferior



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Evaluación del nivel de riesgo:

De acuerdo a lo anterior, se obtendrá una puntuación que determinará el nivel de riesgo de calidad higiénica en tu unidad de negocio, de acuerdo a lo siguiente:

<b>Puntuación</b>	5	6-8	9-11	12-13	14	15
<b>Nivel de riesgo</b>	1	2	3	4	5	6
<b>Menor riesgo</b>			<b>Mayor riesgo</b>			





## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

#### Evaluación del nivel de riesgo:

**IMPORTANTE:** *La frecuencia y la intensidad de la higienización, dependerán del tipo de suciedad de cada unidad de negocio.*



**UNIDADES DE NEGOCIO**



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Evaluación del nivel de riesgo:

Una vez que se determinó el Nivel de Riesgo en la Unidad de Negocio, se deberá consultar la siguiente tabla, para desarrollar el Programa de Limpieza:

Nivel de riesgo	Higienización	Frecuencia	Intensidad	Lavado de manos
1	⊕ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio.	X	Superficial Profunda	Seguro (SSA)
2	⊕ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio. ⊕ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos	X	Superficial Profunda	Seguro (SSA)



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Evaluación del nivel de riesgo:

Nivel de riesgo	Higienización	Frecuencia	Intensidad	Lavado de manos
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio.</li> <li>⊕ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos</li> <li>⊕ Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud</li> </ul>	X X	Superficial Profunda	Seguro (SSA) y/o Quirúrgico
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio.</li> <li>⊕ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos</li> <li>⊕ Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud</li> </ul>	X X X	Superficial Profunda	Seguro (SSA) y/o Quirúrgico



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Evaluación del nivel de riesgo:

Nivel de riesgo	Higienización	Frecuencia	Intensidad	Lavado de manos
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio.</li> <li>⊕ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos</li> <li>⊕ Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud</li> </ul>	X X X X	Superficial Profunda	Seguro (SSA) y/o Quirúrgico
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio.</li> <li>⊕ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos</li> <li>⊕ Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud</li> </ul>	X X X X X	Superficial Profunda	Seguro (SSA) y/o Quirúrgico



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Evaluación del nivel de riesgo:

Nivel de riesgo	Higienización	Frecuencia	Intensidad	Lavado de manos
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Eliminación de residuos visibles en cualquier etapa del proceso de servicio.</li> <li>⊕ Eliminar las partículas adheridas de las paredes, pisos y techos</li> <li>⊕ Destruir la flora microbiana presente en superficies hasta niveles no perjudiciales para la salud</li> <li>⊕ Zonas que requieren protocolos de limpieza profunda con apoyo de controles microbiológicos.</li> </ul>	X X X X X	Superficial Profunda	Seguro (SSA) y/o Quirúrgico





## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

#### Puntos a considerar para desarrollar el programa de limpieza

##### ¿Con qué productos?

Se deben tener claros los tipos de productos químicos a emplear y con ello; las concentraciones, temperaturas y tiempos de contacto. Estos productos deben cumplir con la normatividad vigente y cuando se trate de productos químicos comerciales deberán estar aprobados por la autoridad correspondiente. Es altamente recomendable observar las leyendas precautorias declaradas en las etiquetas.

##### ¿Cuándo limpiar y desinfectar?

Hay que establecer un cronograma de actividades que permita realizar la limpieza y la desinfección de una forma ordenada y de acuerdo con el flujo de trabajo de la empresa. Se debe tener una plantilla que indique el horario y el responsable de cada operación que se tome en esta materia. Aquellas actividades que demandan un conocimiento técnico superior deberán ser contratadas a empresas especializadas externas al establecimiento.



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

Aparentemente los niveles de riesgo 3, 4, 5 y 6 tienen las mismas especificaciones para la higienización, pero la diferencia la determinará la frecuencia y la intensidad con la que realicen tanto la limpieza profunda como la superficial (artículos de limpieza, acciones mecánicas, productos químicos, etcétera.); lo cual, debe estar claramente especificado en el programa de limpieza.





## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

#### Puntos a considerar para desarrollar el programa de limpieza







##### ¿Qué productos?

Se deben tener claros los tipos de productos químicos a emplear y con ello; las concentraciones, temperaturas y tiempos de contacto. Estos productos deben cumplir con la normatividad vigente y cuando se trate de productos químicos comerciales deberán estar aprobados por la autoridad correspondiente. Es altamente recomendable observar las leyendas precautorias declaradas en las etiquetas.

Las nuevas disposiciones oficiales exigen que todos los productos se encuentren globalmente armonizados. Usted los puede identificar por la impresión de los pictogramas oficiales.

## Módulo 3 Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

**Pictograma:** Aquella composición gráfica que contiene un símbolo en el interior de un rombo con un borde rojo o negro, un color blanco de fondo, y que sirve para comunicar informaciones específicas de peligro de una sustancia o mezcla.

		
Peligro para la salud	Toxicidad aguda	Irritantes
		
Corrosión	Comburentes	Inflamables
		
Explosivos	Gases a presión	Medio ambiente

## Módulo 3 Buenas Prácticas por Unidad de Negocio ¿CUÁNDO LIMPIAR Y DESINFECTAR?

Hay que establecer un cronograma de actividades que permita realizar la limpieza y la desinfección de una forma ordenada y de acuerdo con el flujo de trabajo de la empresa. Se debe tener una plantilla que indique el horario y el responsable de cada operación que se tome en esta materia. Aquellas actividades que demandan un conocimiento técnico superior deberán ser contratadas a empresas especializadas externas al establecimiento.





## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### ¿Quién realiza la limpieza y desinfección?

Esta tarea deberá llevarla a cabo las personas que trabajan en cada unidad de negocio, describiendo sus tareas y responsabilidades en el programa de limpieza esta persona tiene que tener claro cómo ejecutar cada uno de las técnicas para higienización de cada área y de cada objeto de la empresa.





## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

#### ¿Quién supervisa la limpieza y desinfección?

Para esto debe designarse a una sola persona que sea ajena a la gerencia, con el fin de que presente un informe sobre la aplicación del programa de limpieza.





### Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### ¿Quién supervisa la limpieza y desinfección?





## Módulo 3 Buenas Prácticas por Unidad de Negocio ¿Quién supervisa la limpieza y desinfección?

**SECTUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO

Inicio Información Noticias Moderniza Moderniza II Moderniza Ecoturístico Distintivo H Punto Limpio Más Contacto

VIDEOS  
FORO  
VERIFICAR QR

**PROGRAMAS DE CALIDAD EMPRESARIAL**

**Noticias**

- ▶ Conoce la SECTUR
- ▶ Empresas con Distintivo
- ▶ Testimonios
- ▶ VisitMexico
- ▶ INAH
- ▶ Pueblos Mágicos
- ▶ Rutas de México
- ▶ Ruta hacia tu Destino
- ▶ Oficinas Estatales de Turismo

**Registro de consultores**

**Directorio de Certificación Turística**

**Taller Nacional de Actualización de Consultores en los Programas de Calidad Alineados al Sistema Nacional de Certificación Turística.**

**SECTUR Promueve Apoyo en Tecnologías**

**Segmentos Especializados**





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### Programa de limpieza / formato

- En todos los establecimientos de servicios turísticos se hará necesaria la correcta aplicación de un Programa de Limpieza y Desinfección para mantener buenas condiciones higiénico-sanitarias, mismas que habrán de reflejarse en la calidad del servicio.
- No sólo es de interés general estructurar acertadamente un programa de limpieza y desinfección, sino tenemos que indicar la necesidad de forzar la voluntad administrativa y las condiciones materiales para facilitar las actividades implícitas en los programas diseñados.
- El diseño de un programa individual de limpieza y desinfección constituye una medida eficiente a la hora de prevenir los riesgos de contaminación con bacterias o sustancias patógenas. Cada programa de limpieza varía de acuerdo con las condiciones físicas y el flujo de trabajo del establecimiento y por ello su desarrollo y aplicación debe hacerse de una forma específica.



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

## Redacción de los documentos

La redacción del Plan de Limpieza y Desinfección requiere el desarrollo de las siguientes etapas:

- Evaluación de las suciedades y de las superficies.
- Evaluación del nivel de riesgo.
- Elección de los productos químicos y métodos a aplicar.





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### INSTRUCCIONES DE LLENADO

Anotar el nombre de acuerdo a su clasificación inicial



 <p>BUENAS PRÁCTICAS DE CALIDAD HIGIÉNICA PARA EMPRESAS TURÍSTICAS PUNTO LIMPIO</p>	
PROGRAMA MAESTRO DE LIMPIEZA	

UNIDAD DE NEGOCIO:

EQUIPO A LIMPIAR	MATERIAL DE LIMPIEZA	INSTRUCCIONES DE LIMPIEZA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RIESGO

Agrupar las actividades de a los equipos que integran esa unidad de negocio



Enlista todos los utensilios y productos químicos empleados anotando entre paréntesis las concentraciones recomendadas por el fabricante



Describir paso a paso la técnica empleada, y relacionarla con: remoción de suciedad limpieza/enjuague/desinfección secado



Deberá anotar la frecuencia tal como la determinó en el nivel de riesgo:  
X / XX / XXX / XXXX / XXXXX

Deberá anotar el nombre del responsable de la unidad de negocio

Se anota el nivel de riesgo determinado  
1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6



## Módulo 3

### Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

**TODOS LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, INCLUYE LOS SIGUIENTES PASOS, QUE DEBERÁN SER CONSIDERADOS AL REDACTAR EL PROGRAMA DE LIMPIEZA:**

**ETAPAS PREPARATORIAS:** indicar todas las precauciones que deben tomarse previamente, tanto referentes a la seguridad de los operarios como a la protección de los productos o las instalaciones, retirar los desechos más grandes, etcétera.

**PRELAVADO:** indicar el modo de aplicación.

**LIMPIEZA:** indicar el material utilizado, el producto, su concentración, la temperatura del agua, el modo y la duración de la aplicación, y la manera de tratar los lugares de difícil acceso.

**ENJUAGUE:** indicar el modo de realizarlo.

**DESINFECCIÓN:** indicar el material utilizado, el producto, su concentración, temperatura del agua y el tiempo de contacto.

**ENJUAGUE FINAL:** indicar el modo de realizarlo.





# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### EJERCICIOS/ENTREGABLES

#### Acciones

Identificación de Riesgos / Unidad de Negocio

Desarrollo del Programa de Limpieza para de cada Unidad de Negocio en la que se identificaron riesgos.



# Módulo 3

## Buenas Prácticas por Unidad de Negocio

### CONCLUSIONES

- Actualmente las reglas sanitarias han evolucionado y no se limitan a la higiene alimentaria, esto se interpreta con la necesidad de las empresas de tener protocolos de limpieza con procedimientos precisos reconocidos como técnicas de limpieza científicas.
- Estos protocolos de limpieza deberán realizarse de acuerdo a la matriz de riesgos que se incluye en el presente módulo, evitando así focos de contaminación, y con esto, la transmisión de enfermedades infecciosas en las Unidades de Negocios que lo implementen.

