



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**TURISMO**  
SECRETARÍA DE TURISMO

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



**PUNTO LIMPIO**

MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA

PUNTO LIMPIO V.2020

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD

HIGIÉNICO-SANITARIA EN EL SECTOR TURISMO



PUNTO LIMPIO  
MÁS QUE UN LOGO, UN COMPROMISO



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**TURISMO**  
SECRETARÍA DE TURISMO

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

# MÓDULO 4

## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



## OBJETIVO

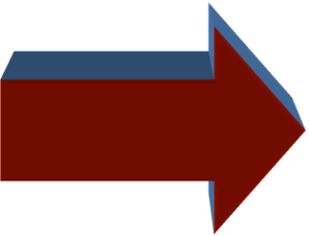
Propiciar la incorporación de acciones planificadas, demostrables y controladas que permitan el aseguramiento de la calidad de las rutinas y procesos, en el marco de las buenas prácticas de higiene en las unidades de negocio turísticas, facilitando el establecimiento de acciones enfocadas al mejoramiento continuo.

## CONTENIDO

1. *INTRODUCCIÓN*
2. *CONTROL DE DOCUMENTOS*
3. *AUDITORIA INTERNA – VALIDACIÓN*
4. *MEJORA CONTINUA*
5. *PROTOCOLO DE ATENCIÓN*



# Proceso de implantación



## Módulo 4. Aseguramiento de la Calidad.

En este módulo, los participantes identificarán las necesidades de incorporación de las acciones planificadas, demostrables y controladas que permitan el aseguramiento de la calidad de las rutinas y procesos, en el marco de las buenas prácticas de higiene dentro de los modelos de gestión de las MIPYMES turísticas participantes, facilitando el establecimiento de acciones enfocadas al mejoramiento continuo.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### Introducción

En esta etapa es reconocida la importancia del liderazgo organizacional como impulsor del autocontrol de los equipos de trabajo, proceso basado en la autonomía y responsabilidad enfocadas en el cumplimiento de buenas prácticas y calidad higiénica.





# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### Introducción

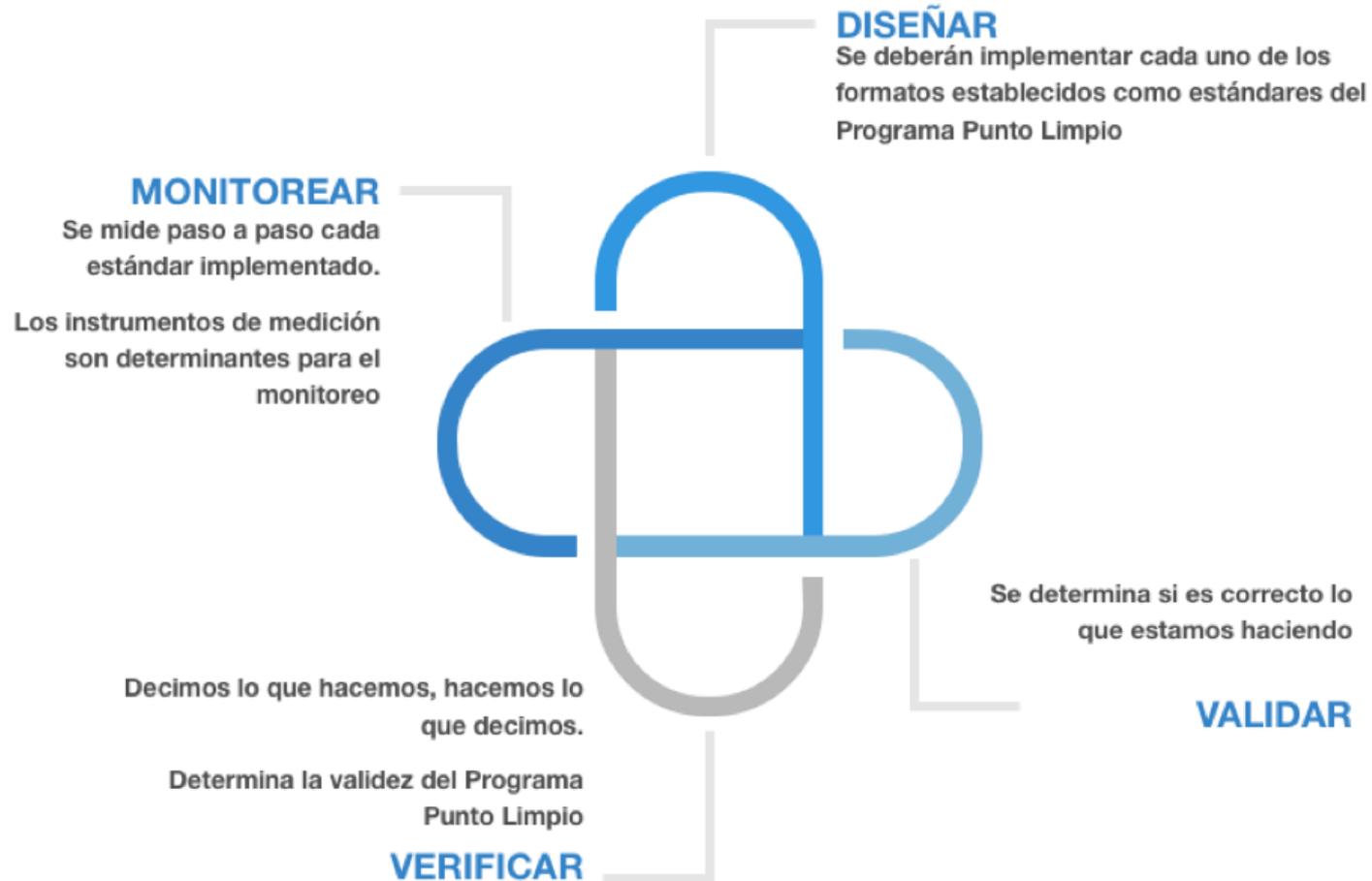
La gestión de la calidad higiénica pretende que además, sean consideradas **acciones demostrables, planificadas y sistemáticas** que proporcionen **confianza**, tanto a la propia empresa como a los clientes, de que se cumplen estándares definidos.





# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad





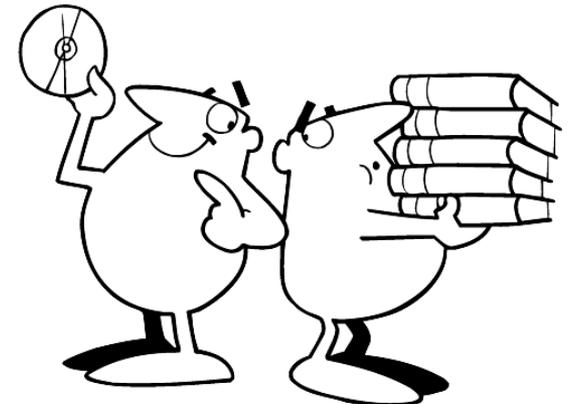
# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### Introducción

En este contexto, serán abordados los siguientes temas:

1. Los **registros** y el **control documental** como un elemento clave de la estandarización. Es decir, establecer aquellos datos o información crítica que debe ser asentada en documentos y resguardada permitiendo asegurar que un proceso se está cumpliendo.





# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### Introducción

...

2. Activar un sistema de **auditoria- verificación interna** que le permita a la empresa llevar a cabo revisiones periódicas enfocadas a verificar el cumplimiento de sus estándares.
3. Establecer en la empresa el enfoque de la **mejora continua**, activando procesos de análisis de los resultados y solución de problemas que deriven en el establecimiento de planes de mejora.





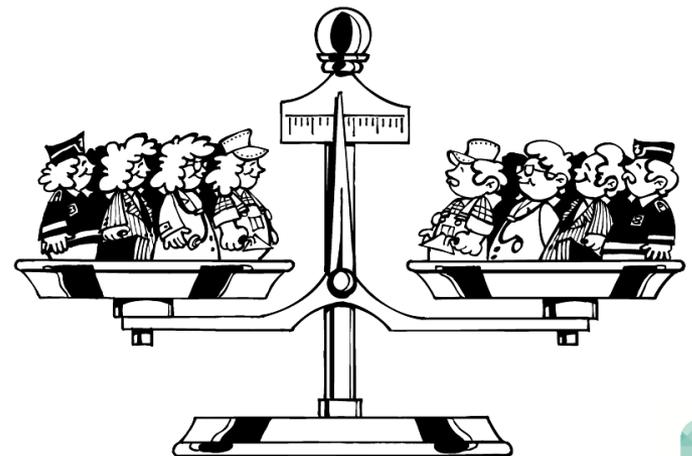
# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### Introducción

De esta manera el objetivo del módulo puede visualizarse como las herramientas que permitirán consolidar los estándares y las buenas prácticas sumergiendo a la empresa en un estado de permanente análisis y desarrollo:

**¡Mejorar continuamente, sobre la base de una sólida rutina!**





## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### RECUERDE!

- En general el concepto de “buenas prácticas” se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado.
  - Procesos
  - Procedimientos
  - Códigos



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

## Control de documentos

- Después de realizar el análisis de riesgos en cuanto a contagio de enfermedades, se identificaron los **PUNTOS DE CONTROL**, los cuales deben monitorearse de manera continua.
- Una vez identificado el nivel de riesgo en cada unidad de negocio, y desarrollado el programa de limpieza correspondiente, es necesario establecer un sistema de vigilancia, que asegure el cumplimiento, y dé seguimiento a la operación y mejora del mismo.
- Este sistema de vigilancia, debe ser respaldado con el monitoreo de los puntos de control que se definieron.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad





# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### Conceptos y funciones de los registros

Los REGISTROS son datos o información crítica que debe ser asentada en documentos, proporcionando evidencia de las actividades desempeñadas. Son ejemplos de registros los formularios, bitácoras, formatos.

Los registros están directamente relacionados con los puntos de control, ya que establecen medidas de vigilancia permanente y sistemática, ej. registro del monitoreo y control de cloro residual en el agua de suministro.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

**CON ESTÁNDARES  
LA CALIDAD SUCEDE**



**LOS REGISTROS VALIDAN  
LOS ESTÁNDARES**



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

...

Los registros deben ser documentos sencillos, que puedan ser aplicados de manera ágil por cualquier integrante del equipo de trabajo, evitando en todo momento el ‘papeleo’ innecesario y la pérdida de tiempo.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

...

Los registros proporcionan información clave para la empresa:

Ayudan a garantizar que los procesos se están cumpliendo.

Permiten identificar las desviaciones en los procesos y nos dan la base para establecer acciones de prevención o corrección y,

Proporcionan información para determinar si lo que estamos haciendo está impactando en los resultados o indicadores.

## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### Los registros proporcionan información clave para la empresa:

- Ayudan a garantizar que los procesos se están cumpliendo.
- Permiten identificar las desviaciones en los procesos y nos dan la base para establecer acciones de prevención o corrección y,
- Proporcionan información para determinar si lo que estamos haciendo está impactando en los resultados o indicadores.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACION INTERNA*

Por definición; la verificación es la constatación (comprobar o examinar la verdad de algo). La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.





## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

La **AUDITORIA INTERNA** se realiza como una auto-evaluación que permite la identificación de áreas de oportunidad, para establecer un proceso de mejora continua que beneficie directamente a la unidad de negocio.

Los puntos o criterios que se verifican o auditan, llamados **REQUISITOS**, son aquellos que tienen relación directa con la satisfacción del cliente, definidos en los registros, y fundamentales en los procedimientos.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad





## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

En esta Auditoría deben encontrarse evidencias de que los requisitos, se están cumpliendo.

Las **EVIDENCIAS** son todos aquellos datos, acciones tangibles o en un momento dado testimonios (registros, conocimientos, habilidades, etcétera), que respaldan existencia y/o veracidad.

#### **Hallazgo del auditor**

Como herramienta para esta auditoría, se utiliza la lista de verificación, que se diseñó con base en el Programa de entregables establecidos por TURISMO



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

Esta **LISTA DE VERIFICACIÓN** debe consistir en una guía práctica que permita verificar que los requisitos de la unidad de negocio, relacionados a los registros y procedimientos se cumplen y han llevado a resultados tangibles.

Se recomienda que en los casos de unidades de negocios que pertenecen a una misma empresa, realicen ‘verificaciones cruzadas’, es decir en las que la verificación de una, la realice el responsable de otra unidad.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

Esta **LISTA DE VERIFICACIÓN** debe consistir en una guía práctica que permita verificar que los requisitos de la unidad de negocio, relacionados a los registros y procedimientos se cumplen y han llevado a resultados tangibles.

Se recomienda que en los casos de unidades de negocios que pertenecen a una misma empresa, realicen ‘verificaciones cruzadas’, es decir en las que la verificación de una, la realice el responsable de otra unidad.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

Ejemplo: en el caso de un hotel, el responsable de la recepción-, realice la verificación de la unidad -centro de negocios-, y el de éste al la unidad de –entretenimiento, y el de ésta a la de –recepción-... con el fin de obtener mejores resultados y transparencia en este proceso.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

En este caso la Auditoria Interna, tiene como objetivo final corregir las desviaciones que se encontraron.

Cuando las desviaciones sean aspectos que requieren de un experto para su corrección, control, solución, etcétera, debe recurrirse a la persona indicada, para que la implementación de la medida correctiva aplicada, asegure que se corrigió la desviación.

Ej. inconsistencias en el funcionamiento del sistema de potabilidad del agua de suministro.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

##### *Concepto*

***Auditoría:*** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del objeto de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de dicho objeto.

***Auditoria de calidad:*** examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones se llevan a cabo en forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

##### *Concepto*

***Auditoría:*** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del objeto de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de dicho objeto.

***Auditoria de calidad:*** examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones se llevan a cabo en forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

Las auditorias no se diseñaron para controlar, sino para determinar que todo este bajo control





# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### Visión general de la auditoría interna

#### Evaluación periódica:

- A. Del grado de eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión implantado en la empresa.
- B. De los resultados de gestión del área auditada, en cuanto al grado de eficacia, eficiencia, y transparencia que hayan exhibido,
  - En el cumplimiento de objetivos y metas establecidas
  - En la utilización de los recursos de la empresa en la ejecución de sus funciones, actividades y tareas.
  - En el cumplimiento de los ordenamientos legales y de los lineamientos de los programas en lo que se encuentra certificada la empresa.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

**La auditoría interna debe contribuir a logro de los siguientes propósitos:**

- Incentivar la medición y comparación de estrategias (objetivos, metas y resultados)
- Difundir la planificación empresarial.
- Promover el control interno eficaz.
- Asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Fomentar la determinación de costos de operación.
- Difundir la utilización de nuestros indicadores de medición de desempeño y toma de decisiones (tableros de mando/liderazgo por resultados).
- Promover la cultura de la “rendición de cuentas”.
- Integrar al todo el personal en el proceso de auditoría.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

#### Alcance de la auditoría interna

- Auditoría integral o de gestión global
- Seguimiento a no conformidades
- Seguimiento a recomendaciones





## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

#### Principios

- **Objetividad:** se requiere de una opinión independiente del auditor respecto a la situación bajo constatación.
- **Periodicidad y secuencia:** el análisis a efectuar debe ser sistémico y tocar de forma metódica y estructurada cada fase de la auditoría.
- **Independencia:** Se fundamenta en la autonomía funcional del auditor.
- **Equidad:** La actitud de todo responsable asignado a una auditoría debe actuar con rectitud y equidad.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

# *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

## Técnicas generales aceptadas

- **Oculares**
  - **Observación:** constatación atenta a simple vista que realiza el auditor durante la ejecución de sus funciones, actividades o tareas.
  - **Revisión selectiva:** examen de ciertas características importantes que debe cumplir la función/actividad/tarea, informes o documentos, seleccionándose así parte de las operaciones que serán evaluadas en la ejecución de la auditoría.
  - **Rastreo:** seguimiento que se hace al proceso de una operación, a fin de conocer y evaluar su ejecución.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

#### Técnicas generales aceptadas

- **Documentales**
  - **Cálculo:** verificación de la exactitud aritmética de las operaciones contenidas en los documentos tales como informes, contratos, comprobantes, etcétera.
  - **Comprobación:** confirmación de la veracidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones realizadas por las áreas auditadas, mediante examen de los documentos que las justifican
  - **Métodos estadísticos:** dirigidos a la selección sistemática o casual, o una combinación de ambas. Este método debe asegurar que todas las operaciones tengan la misma posibilidad de ser seleccionadas y que la selección represente significativamente la población o universo.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

#### Técnicas generales aceptadas

- **Documentales**
  - **Análisis:** separación de los elementos o partes que conforman un operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer sus propiedades y conformidad con los criterios de orden normativo y técnico.
  - **Confirmación:** corroboración de la veracidad, certeza o probabilidad de los hechos, situaciones, sucesos u operaciones, mediante datos o información obtenidos de manera directa y por escrito, del personal que participa o ejecuta las tareas a verificación.
  - **Tabulación:** agrupación de resultados importantes obtenidos en áreas, segmentos o elementos analizados para obtener o sustentar conclusiones.



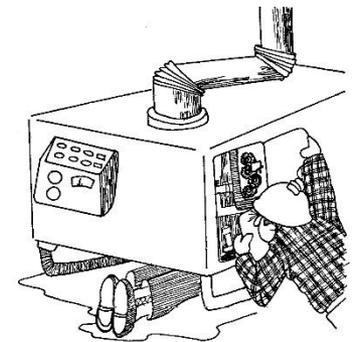
# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

#### Técnicas generales aceptadas

- Físicas
  - Inspección. Reconocimiento mediante examen físico y ocular de hechos, situaciones, operaciones, transacciones y actividades aplicando la indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.





# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

#### Prácticas generalmente aceptadas

- **Pruebas selectivas:** simplificación de las labores de verificación, evaluación o medición, mediante la selección de muestras que a juicio del auditor, sean representativas de todas las operaciones realizadas por el área, programa o actividad examinada.
- **Detección de indicios:** señal derivada de determinados hechos constatables que le advierte al auditor la existencia de un área crítica o problema. Esta práctica lo orienta a hacer énfasis en el examen de determinados rubros.
- **Síntesis:** práctica que consiste en la preparación resumida de datos e información contenida en documentos legales, técnicos, financieros y administrativos.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

El criterio del auditor determinará la combinación de técnicas y prácticas más adecuadas para obtener la evidencia necesaria y suficiente para fundamentar sus opiniones y conclusiones, de tal forma que se garantice la objetividad, imparcialidad y profesionalidad de sus actividades.





# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

#### Proceso operativo de la auditoría

- **Planteamiento**
  - Conocimiento inicial de las actividades y operaciones del área a auditar. En la figura siguiente se presenta un tabla de los siete grupos funcionales que nos son de gran utilidad en la evaluación de procesos.
  - Análisis macro del área y plan de revisión preliminar
  - Formulación de diagnóstico general
  - Formulación del plan de auditoría
  - Preparación del programa de auditoría



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

Tabla de los siete grupos funcionales

Nivel operativo	F <sub>1</sub>	Actualizar, confeccionar, contratar, distribuir, emitir, inspeccionar, mantener, recopilar, resolver, seguir, tramitar, medir, registrar.
	F <sub>2</sub>	Analizar, editar, elabora, estudiar, investigar, racionalizar.
Nivel intermedio	F <sub>3</sub>	Colaborar, cooperar, participar.
	F <sub>4</sub>	Asesorar, asistir, difundir, ejecutar, establecer, formar, gestionar, impulsar, informar, promover, proponer.
	F <sub>5</sub>	Custodiar, evaluar, supervisar, valorar.
Nivel directivo	F <sub>6</sub>	Administrar, controlar, coordinar, organizar, programar.
	F <sub>7</sub>	Dirigir, planificar.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### *AUDITORIA – VERIFICACIÓN INTERNA*

#### Proceso operativo de la auditoría

- **Ejecución**
  - Aplicación de pruebas y obtención de evidencias
  - Interpretación y presentación de resultados
- **Conformación del informe**
  - Diseño del informe de auditoría, hallazgos, observaciones, conclusiones y recomendaciones.
  - Aprobación del informe de auditoría y remisión al área auditada
- **Seguimiento**
  - Seguimiento de la implantación de las acciones correctivas



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### MEJORA CONTINUA

#### Concepto de mejora continua

El nivel de productividad y resultados, depende directamente de la capacidad de cada unidad de negocio, para innovar y mejorar.

Por consiguiente la MEJORA CONTINUA, depende de todos los miembros que componen cada unidad de negocio.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### MEJORA CONTINUA

#### Concepto de mejora continua

El principio del mejoramiento continuo debe ser, como su nombre lo indica, permanente y se basa en el ciclo de Deming, mejor conocido como ciclo PHVA. Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el Planear-Ejecutar-Verificar-Mejorar es visto como un ciclo dinámico que debe desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo.

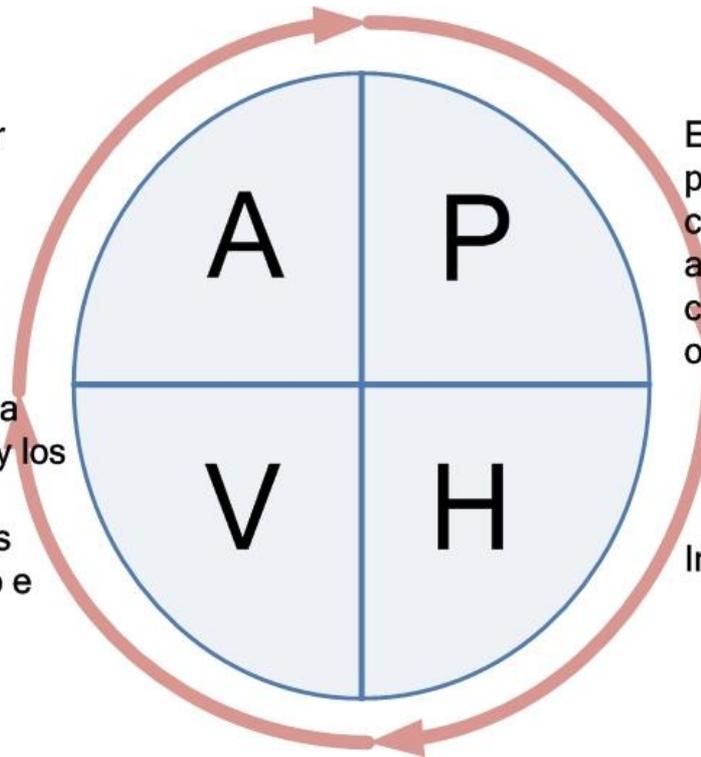
Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua en todos los procesos de nuestro sistema de gestión de la calidad.

# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

Tomar acción para mejorar continuamente

Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto de las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar los resultados



Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización

Implementar los procesos



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

## MEJORA CONTINUA

### Concepto de mejora continua

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto PHVA en todos los niveles de la organización. Por lo que las funciones básicas de la gestión son:

- **Planificar:** El planificar es la identificación de los procesos necesarios para el la calidad e higiene que afectan a la prestación del servicio.
- **Hacer:** Determinar métodos para el funcionamiento correcto de los procesos, recordando que todos los procesos deben ser documentados, como deben ser realizadas las actividades que los conforman (implementación de los registros Punto Limpio).



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### MEJORA CONTINUA

#### Concepto de mejora continua

...

- **Verificar:** Asegurar la disponibilidad de la información para poder realizar un mejor seguimiento de los procesos. Supervisar el desempeño de los registros Punto Limpio.
- **Actuar:** Realizar un seguimiento de los procesos para que a partir de su análisis se consiga una mejora continua.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### MEJORA CONTINUA

#### Concepto de mejora continua

Esto aplica por igual a los procesos de capacitación del personal operativo, implantación de los formatos del programa Punto Limpio, la evaluación de desempeño de los estándares aplicados y la corrección de las desviaciones encontradas durante las supervisiones.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### MEJORA CONTINUA

#### Concepto de mejora continua

Como concepto básico nos fundamentamos en el hecho de los conceptos fundamentales marcados por Juran (1990), mismo que establece como eslabones de la cadena de todo proceso estructurado los siguientes elementos:

- Establecimiento de un equipo de trabajo conformado por cada responsable de las unidades de negocio participantes lideradas por el gestor Punto Limpio.
- Descripción de las responsabilidades.
- Implementación de las condiciones de mejora con objetivos medibles.
  - ***Ejemplo: medición de cloro residual diario***



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### MEJORA CONTINUA

Con esta declaratoria asumimos que todas las mejoras de la calidad tienen lugar servicio a servicio, donde las actividades son realizadas por el personal responsable/operativo de cada unidad de negocio. Esto nos compromete a disponer de las condiciones de desarrollo de la competencia de nuestro personal, requisito que hemos cubierto con nuestro proceso de formación continua en la capacitación mínima necesaria.

- El modelo de Calidad Higiénica considera un programa de capacitación formal mismo que dispone de todas las diapositivas empleadas por el consultor y dispondrá al gestor para la capacitación interna y mejora continua del programa.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### MEJORA CONTINUA

Queremos destacar que otra condición propia del proceso de implantación de la mejora continua es la creación de una cultura positiva para la solución de problemas, misma que caracterizamos como:

- Una comunicación abierta
- Evitar transferir culpas
- La determinación de las causas y su eliminación exitosa



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### MEJORA CONTINUA

#### Análisis de resultados y mejora de procesos

Toda metodología de mejora deberá considerar las siguientes causas en todos los análisis independientemente de la herramienta empleada:

- **Causas comunes.** - Son causas inherentes al propio proceso Punto Limpio, acontecen con cierta frecuencia cuyos valores se distribuyen en torno a una medida de acuerdo con el desempeño normal, como consecuencia de la variación limitada y de relativa importancia individual de los parámetros del que exige cada registro.

Es importante destacar que en cada uno de los procesos se debe contemplar el impacto de posibles acciones correctivas.

- **Causas especiales.** - Reconocemos como causas especiales a aquellas que ocurren esporádicamente, no aleatoria, por consiguiente, imprevisibles que pueden producir un impacto negativo bastante fuera de los resultados del proceso.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### MEJORA CONTINUA

#### Análisis de resultados y mejora de procesos

Las causas especiales están asociadas con los siguientes conceptos:

- Interacción entre procedimientos y registros punto limpio
- Insumos
- Instalaciones físicas
- Responsabilidades de los responsables de área y del gestor punto limpio.
- Cambios en disposiciones oficiales
- Actualización del modelo de calidad higiénica
- Estándares de competencia laboral





## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### MEJORA CONTINUA

Las mejoras se pueden producir de diferentes formas y afectar a distintos ámbitos de la empresa.

- **Mejoras de tipo pasivo.** - Indicadas para obtener el máximo aprovechamiento de la capacidad de los procesos actuales (mantenimiento, calidad del agua, planes maestros de limpieza).
- **Mejoras de tipo activo.** - Apropriadas para establecer mejoras y aumentos de capacidad en la mayoría de los procesos o actividades de la organización, desarrollar nuevos productos e incluso incorporar innovaciones.
- **Mejoras dirigidas a los objetivos.** - Disminución de costos, piezas y/o servicios defectuosos, plazos de entrega, mayor capacidad de proceso, mayor calidad.



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### MEJORA CONTINUA

- **Mejoras dirigidas a los métodos.** - Pretenden mejorar la metodología, conseguir una mayor coherencia de la estructura física del establecimiento y las regulaciones oficiales.
- **Mejoras condicionadas por el entorno próximo.** - Dependientes de las aportaciones del personal a nivel individual, a través de las sugerencias surgidas en el trabajo de mejora o en los lugares donde se realiza la actividad.
- **Mejoras fundamentadas en las preferencias.** - Se fundamentan en el establecimiento de prioridades para la pronta eliminación de problemas graves.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### MEJORA CONTINUA

El control de las rutinas a través de la auditoría lleva a la detección de problemas, entendiendo por problema, todo aquello que impide llegar a una meta o cumplir con los procesos o los resultados esperados.

Para optimizar los resultados de la verificación, se sugiere aplicar el siguiente cuestionario:

¿Qué se va a hacer? (acción específica de mejora)

¿Quién lo va a llevar a cabo?

¿Cuándo se hará la acción específica de mejora?

¿Dónde se aplicará la acción específica de mejora?

¿Cuánto costará la acción específica de mejora?



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### PROTOCOLO TURÍSTICO

Por definición un protocolo se interpreta como un convenio de actuación, normalmente asignado a un evento, en nuestro caso los asumimos como turístico para reconocer las condiciones de desempeño en atención al cliente o como contingencia para atender a un llamado de alerta para la seguridad social, como es el caso de la pandemia SARS CoV2 (COVID-19).

Es esencial comprender que, para fines del control de higiene y sanidad por unidad de negocio, los riesgos están referidos a peligros por contaminación biológica, aunque para las áreas de preparación y servicio de alimentos deberán observarse las condiciones de riesgo referentes a agentes biológicos, químicos o físicos en alimentos y bebidas que pueden causar daños en la salud del consumidor de manera inmediata o tardía, por una única ingestión o por ingestión reiterada.

## Módulo 4

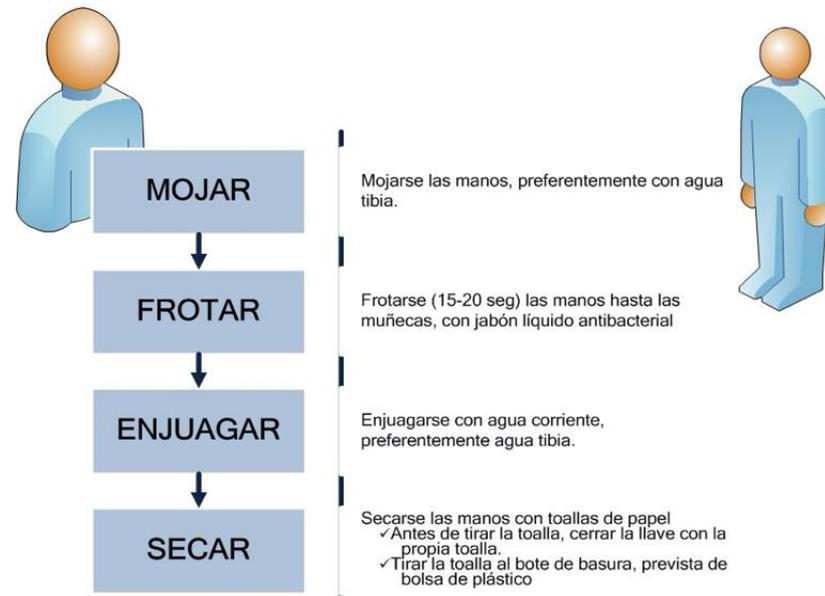
### Aseguramiento de la Calidad

Nuestro protocolo turístico está formado por tres principios de actuación:

Principio 1.- Higiene personal y del entorno laboral

Principio 2.- Proxemia turística

Principio 3.- Postura de atención





# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### GEL DESINFECTANTE

La aplicación correcta sería conforme la siguiente ilustración:



**1a** Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



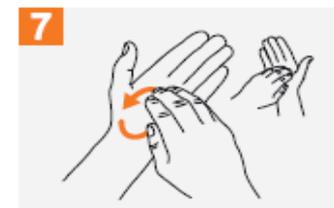
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



**8** Una vez secas, sus manos son seguras.

# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### Higiene en el entorno laboral



- ✓ Ventilar todas las áreas de trabajo, abriendo ventanas y permitiendo la entrada del sol.
- ✓ Disponer de contenedores rígidos de basura provistos con bolsa de plástico y tapa oscilante o de pedal para evitar el contacto con las manos. en todas las áreas.
- ✓ Ejecutar el programa de limpieza, aplicando el protocolo correspondiente.
- ✓ Mantener el orden establecido en las áreas de trabajo.
- ✓ Según sea el caso, mantener el clima con una gradación entre los 24°C y los 26° C y una humedad entre 50 y 60%. Se deberá realizar el programa de mantenimiento específico para cada sistema, en especial limpieza de filtros.
- ✓ Colocar en los servicios sanitarios suficiente agua y proveerlos toallas de papel, jabón líquido antibacterial, y antisépticos para lavarse las manos frecuentemente. no olvide el bote de basura provisto con bolsa de plástico y tapa oscilante o de pedal para evitar el contacto con las manos.
- ✓ Conservar permanentemente en condiciones de uso e higiénicos los servicios sanitarios, vestidores y casilleros destinados al uso del personal.
- ✓ Intensificar la aplicación de medidas sanitarias, en caso de contar con instalaciones de comedor para colaboradores, para mantenerlos libres de vehículos de contaminación.

## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### PROXEMIA TURÍSTICA

Proxemia.- Es la consideración del espacio de la arquitectura interior que interrelaciona las personas en actos de convivencia en los recintos, particularmente los que se conforman para las actividades de la personas. Son factores que exigen una ponderación de los aspectos visuales y parámetros físicos que los integran para obtener relaciones de convivencia, armonización de sus funciones, y seguridad con el interlocutor.

:





# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### PROXEMIA TURÍSTICA

**1ª Zona: Distancia íntima privada.** Esta distancia es la que mantienen las parejas en una conversación (hasta 45 cm).

**2ª Zona: Distancia personal.** Es la distancia entre personas que se conocen y tienen confianza. Distancia utilizada con compañeros de trabajo y amigos, reuniones de trabajo o en las fiestas (entre 45 y 120 cm).

**3ª Zona: Distancia social.** Distancia correcta entre jefes y empleados (120-360 cm). Normalmente los escritorios, mostradores taquillas, etcétera, ya acostumbran a ser lo suficientemente anchas para mantener este espacio personal. Esta distancia la utilizaremos en conversaciones que sean formales.

**4ª Zona: Distancia Pública.** Distancia utilizada en discursos (más de 360 cm). y se produce en los actos de conferencias, coloquios, o variedad de representaciones para grupos.



## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

Este protocolo está diseñado para la post contingencia del SARS CoV2 (COVID-19), a fin de que los establecimientos puedan ofrecer a los clientes espacios seguros, higiénicos y sanitizados; si bien es cierto con esta herramienta se pretende disminuir aún más la brecha de contagio, es por ello que se cuenta con un protocolo genérico para prestadores de servicios turísticos y 6 específicos por giro:

- Prestadores de Servicios Turísticos
- Hospedaje
- Alimentos y Bebidas
- Parques Acuáticos
- Transporte aéreo
- Transporte terrestre
- Cruceros



# Módulo 4

## Aseguramiento de la Calidad

### EJERCICIO - MÓDULO 4

#### Acciones

Para cumplir con el proceso de mejora continua, deberá diseñarse una lista de verificación, para cada Unidad de Negocio, de acuerdo al Programa de Limpieza diseñado, conforme a los riesgos correspondientes, estableciendo los puntos de control necesarios.





## Módulo 4

### Aseguramiento de la Calidad

#### CONCLUSIONES

Es necesario llevar a cabo un programa de calidad y mejora continua en cuanto a las buenas prácticas de higiene, en cada unidad de negocio, para poder estandarizar los procesos, verificarlos a través de las herramientas de calidad desarrolladas, con el objetivo de asegurar la eliminación de riesgos en cuestión de contagio y transmisión de enfermedades infecciosas.