

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos que deberá observar el personal encargado de la limpieza y mantenimiento del área de regaderas y vestidores de mujeres, con la finalidad de garantizar condiciones adecuadas de higiene, seguridad, funcionamiento y conservación de las instalaciones.

Asimismo, el presente instructivo tiene como propósito establecer medidas específicas para proteger la privacidad, integridad, dignidad y seguridad de las personas usuarias, previniendo situaciones que puedan constituir acoso, hostigamiento, invasión de la privacidad o cualquier conducta inapropiada durante la realización de actividades de limpieza, mantenimiento o reparación.

2. ALCANCE

El presente instructivo es de observancia obligatoria para:

- Personal femenino encargado de las labores de limpieza.
- Personal masculino encargado de mantenimiento y reparaciones.
- Personal responsable de supervisar las instalaciones.
- Cualquier otro trabajador que, por necesidades operativas, requiera ingresar al área.

Su aplicación comprende las áreas de:

- Vestidores de mujeres.
- Regaderas.
- Sanitarios, cuando formen parte del mismo espacio.
- Lavabos.
- Bancas y áreas de cambio.
- Lockers o casilleros.
- Pisos, muros y superficies.
- Accesos y áreas complementarias.
- Equipamiento e instalaciones hidráulicas, eléctricas y sanitarias.

3. PRINCIPIOS GENERALES

Toda actividad realizada dentro del área deberá desarrollarse bajo los siguientes principios:

3.1 Respeto a la privacidad

Las personas usuarias tienen derecho a utilizar los vestidores y regaderas con plena privacidad. El personal deberá evitar cualquier conducta, comentario, mirada, interacción o acción que pueda resultar invasiva o incómoda.

3.2 Trato digno y respetuoso

En todo momento deberá mantenerse un trato profesional, respetuoso y libre de comentarios relacionados con el cuerpo, vestimenta, apariencia física o circunstancias personales de las usuarias.

3.3 Prevención del acoso y hostigamiento

Queda estrictamente prohibida cualquier conducta de carácter verbal, físico, visual o de cualquier otra naturaleza que pueda constituir acoso, hostigamiento, intimidación o invasión de la privacidad de las personas usuarias.

3.4 Seguridad e higiene

Las actividades de limpieza y mantenimiento deberán realizarse utilizando los procedimientos, herramientas, productos químicos y equipos de protección correspondientes, evitando generar riesgos para las usuarias y el personal.

3.5 Mínima interferencia

Las labores deberán realizarse procurando interferir lo menos posible con las actividades de las personas usuarias.

3.6 Transparencia

Cuando sea necesario ingresar a un área que se encuentre ocupada, deberá informarse previamente a las usuarias sobre la actividad que se realizará, evitando ingresos inesperados.

4. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE LIMPIEZA

El personal femenino de limpieza será responsable de:

1. Realizar la limpieza ordinaria y profunda de vestidores y regaderas.
2. Mantener pisos, bancas, lavabos, sanitarios y superficies en condiciones adecuadas de higiene.
3. Retirar residuos y basura.
4. Realizar la limpieza de espejos, puertas, divisiones y demás superficies.

5. Colocar señalamientos preventivos durante las actividades de limpieza.
6. Reportar inmediatamente cualquier desperfecto detectado al área de mantenimiento.
7. Informar sobre la existencia de condiciones que puedan representar un riesgo para las usuarias.
8. Respetar en todo momento la privacidad de las personas.
9. Evitar manipular objetos personales de las usuarias, salvo que exista una situación de riesgo o un procedimiento institucional específico para objetos encontrados.
10. Utilizar correctamente los productos químicos y equipo de protección personal.

5. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO

El personal masculino de mantenimiento deberá realizar sus actividades dentro de estas instalaciones bajo condiciones especiales de acceso.

5.1 Regla general

El personal masculino de mantenimiento no deberá ingresar al área de vestidores y regaderas de mujeres mientras ésta se encuentre siendo utilizada por las usuarias.

Las labores de mantenimiento preventivo o correctivo deberán programarse preferentemente durante horarios en los que el área se encuentre desocupada.

5.2 Acceso para mantenimiento

Antes de ingresar, el personal deberá:

1. Verificar que el área se encuentre desocupada.
2. Informar al personal responsable de la instalación sobre el ingreso.
3. Colocar señalización visible de **"ÁREA EN MANTENIMIENTO / ACCESO RESTRINGIDO"**.
4. Verificar nuevamente que no haya personas usuarias dentro de vestidores o regaderas.
5. Mantener la puerta o acceso debidamente controlado durante la intervención.
6. Realizar únicamente las actividades necesarias para solucionar el desperfecto.
7. Retirar herramientas, materiales y residuos al concluir los trabajos.
8. Dejar el área limpia y segura antes de permitir nuevamente el acceso.

5.3 Cuando exista una emergencia

En caso de una situación que represente un riesgo inmediato para la integridad física de las personas, una fuga importante de agua, riesgo eléctrico, inundación, incendio u otra emergencia, podrá requerirse el ingreso inmediato del personal de mantenimiento.

En estos casos deberá:

- Informarse inmediatamente al personal responsable.
- Solicitar, cuando las circunstancias lo permitan, el apoyo o acompañamiento de personal femenino.
- Anunciar claramente la entrada al área.
- Evitar cualquier contacto innecesario con las usuarias.
- Realizar exclusivamente la intervención necesaria para controlar la emergencia.
- Retirarse del área una vez controlada la situación.

La atención de una emergencia no deberá utilizarse como justificación para permanecer en el área más tiempo del estrictamente necesario.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA CUANDO EL ÁREA SE ENCUENTRA OCUPADA

Cuando las labores de limpieza sean necesarias durante el horario de funcionamiento y existan usuarias dentro del área, deberá observarse el siguiente procedimiento:

Paso 1. Aviso de ingreso

Antes de ingresar, la trabajadora deberá anunciar claramente:

"Personal de limpieza, voy a ingresar para realizar labores de limpieza."

Deberá esperar unos segundos antes de ingresar.

Paso 2. Verificación visual

Al ingresar, deberá realizar una revisión general, evitando observar de manera innecesaria a las usuarias.

No deberá ingresar directamente a una zona de regaderas o espacios individuales si éstos se encuentran siendo utilizados.

Paso 3. Limpieza por zonas

La limpieza deberá realizarse por sectores, evitando interrumpir innecesariamente a las usuarias.

Cuando una zona esté siendo utilizada, deberá limpiarse posteriormente.

Paso 4. Respeto a espacios individuales

No se deberá:

- Asomarse o abrir puertas de regaderas ocupadas.
- Mover pertenencias personales.
- Revisar mochilas, bolsas, casilleros u objetos personales.
- Realizar comentarios sobre las usuarias.
- Permanecer observando a una persona mientras se cambia o se encuentra en la regadera.
- Tomar fotografías o videos.

Paso 5. Limpieza de pisos

Cuando exista humedad o aplicación de productos de limpieza, deberá colocarse señalización visible de:

"PRECAUCIÓN: PISO MOJADO"

Deberá procurarse que las usuarias cuenten con una ruta segura de circulación.

7. PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA CUANDO EL ÁREA ESTÁ DESOCUPADA

Cuando el área se encuentre fuera de servicio o completamente desocupada, se realizará la limpieza profunda.

El procedimiento deberá contemplar:

1. Ventilación del área.
2. Recolección de residuos.
3. Barrido o retiro de residuos sólidos.
4. Aplicación de productos de limpieza y desinfección.
5. Limpieza de pisos.
6. Limpieza y desinfección de regaderas.
7. Limpieza de lavabos.
8. Limpieza y desinfección de sanitarios.
9. Limpieza de bancas.

10. Limpieza de puertas y divisiones.
11. Limpieza de espejos.
12. Limpieza de superficies de contacto frecuente.
13. Revisión visual de paredes, pisos, drenajes y accesorios.
14. Retiro de residuos.
15. Enjuague cuando corresponda.
16. Secado y ventilación.
17. Revisión final del área.
18. Retiro de señalización únicamente cuando el piso y las instalaciones sean seguros para su uso.

8. PROCEDIMIENTO PARA ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

Cuando se detecte una falla en instalaciones hidráulicas, eléctricas, sanitarias, de iluminación, mobiliario u otros elementos, el personal de limpieza deberá reportarla al responsable correspondiente.

El personal de mantenimiento deberá:

Antes de iniciar

- Confirmar que el área pueda ser intervenida.
- Procurar que el área se encuentre desocupada.
- Colocar señalización.
- Restringir temporalmente el acceso cuando exista riesgo.
- Utilizar el equipo de protección correspondiente.

Durante los trabajos

- Permanecer únicamente en el área necesaria.
- Evitar manipular objetos personales de las usuarias.
- No realizar comentarios ajenos a la actividad laboral.
- No utilizar teléfonos celulares para tomar fotografías o videos de las instalaciones cuando existan personas presentes.
- Mantener herramientas y materiales bajo control.
- Evitar dejar cables, herramientas o materiales que puedan provocar accidentes.

Al finalizar

- Retirar herramientas y materiales.
- Retirar residuos generados.
- Verificar que no existan riesgos.
- Informar que el trabajo ha concluido.

- Dejar el área en condiciones adecuadas de limpieza y seguridad.

9. MEDIDAS PARA PREVENIR ACOSO, HOSTIGAMIENTO E INVASIÓN DE PRIVACIDAD

Con la finalidad de garantizar un ambiente seguro y respetuoso, queda prohibido para todo el personal:

- Realizar comentarios sobre el cuerpo o apariencia de las usuarias.
- Realizar bromas, insinuaciones o comentarios de naturaleza sexual.
- Observar deliberadamente a las usuarias mientras se cambian o utilizan las regaderas.
- Permanecer innecesariamente dentro de vestidores o regaderas.
- Tomar fotografías o videos de las personas usuarias.
- Solicitar fotografías o información personal sin justificación laboral.
- Realizar contacto físico innecesario.
- Intercambiar comentarios personales o insinuaciones con las usuarias durante las labores.
- Utilizar las actividades de limpieza o mantenimiento como medio para establecer contacto personal con las usuarias.
- Ingresar sin anunciarse.
- Ingresar a zonas de uso individual cuando se encuentren ocupadas.

Cualquier conducta que pudiera constituir acoso, hostigamiento o vulneración de la privacidad deberá ser reportada de acuerdo con los mecanismos institucionales correspondientes.

10. MEDIDAS DE SALUD E HIGIENE

El personal deberá cumplir con las medidas de higiene y seguridad establecidas por la institución.

De manera general:

- Utilizar guantes adecuados para las actividades de limpieza.
- Utilizar calzado antiderrapante.
- Utilizar protección ocular o facial cuando exista riesgo de salpicaduras.
- Mantener una adecuada ventilación al utilizar productos químicos.
- No mezclar productos químicos de limpieza, especialmente aquellos que puedan generar gases peligrosos.
- Mantener los productos químicos debidamente identificados y almacenados.
- Evitar colocar productos de limpieza al alcance de las usuarias.
- Lavarse las manos después de realizar las actividades.

- Mantener los utensilios de limpieza limpios y en condiciones adecuadas.
- Reportar inmediatamente derrames, fugas, vidrios rotos, objetos punzocortantes u otros materiales que representen un riesgo.

En caso de encontrar sangre, fluidos corporales, objetos punzocortantes o residuos potencialmente peligrosos, no deberán manipularse directamente. Se deberá aplicar el procedimiento institucional correspondiente y utilizar el equipo de protección necesario.

11. OBJETOS OLVIDADOS POR LAS USUARIAS

Cuando el personal encuentre pertenencias olvidadas dentro de vestidores o regaderas:

1. No deberá revisar su contenido.
2. No deberá utilizar ni manipular innecesariamente el objeto.
3. Deberá informar al responsable de la instalación.
4. El objeto deberá ser canalizado al filtro de la entrada para su entrega posterior.
5. Deberá evitarse divulgar información sobre la persona propietaria.

En caso de encontrarse objetos que puedan representar un riesgo, deberán seguirse los protocolos de seguridad correspondientes.

12. SEÑALIZACIÓN Y CONTROL DE ACCESO

Durante las labores de limpieza o mantenimiento deberán utilizarse, según corresponda, señalamientos como:

- PISO MOJADO
- ÁREA EN LIMPIEZA
- ÁREA EN MANTENIMIENTO
- ACCESO RESTRINGIDO
- NO UTILIZAR

Cuando las actividades representen un riesgo para las usuarias, el acceso deberá restringirse temporalmente hasta que las condiciones sean seguras.

13. FRECUENCIA DE LIMPIEZA

La limpieza deberá realizarse de acuerdo con el programa establecido por la institución, considerando como mínimo:

Limpieza rutinaria

Durante la jornada de funcionamiento, atendiendo las necesidades que se presenten.

Limpieza intermedia

En los horarios establecidos para disminuir acumulación de residuos, humedad y suciedad.

Limpieza profunda

De acuerdo con el programa institucional y con una frecuencia que permita mantener condiciones adecuadas de higiene y conservación.

Limpieza extraordinaria

Cuando exista derrame de líquidos, presencia de fluidos corporales, contaminación, suciedad excesiva o cualquier circunstancia que pueda representar un riesgo sanitario.

14. REPORTE DE FALLAS Y CONDICIONES DE RIESGO

Todo desperfecto deberá reportarse oportunamente, incluyendo, entre otros:

- Fugas de agua.
- Regaderas sin funcionamiento.
- Llaves o mezcladoras dañadas.
- Drenajes obstruidos.
- Humedad excesiva.
- Pisos dañados.
- Iluminación deficiente.
- Contactos o instalaciones eléctricas dañadas.
- Puertas o cerraduras defectuosas.
- Bancas deterioradas.
- Espejos dañados.
- Problemas de ventilación.
- Cualquier condición que pueda provocar accidentes.

Cuando una falla represente un riesgo inmediato, deberá restringirse el acceso al área o al elemento afectado hasta que sea atendida.

15. SUPERVISIÓN

La persona responsable de la instalación deberá verificar periódicamente:

- Cumplimiento de las actividades de limpieza.
- Condiciones de higiene.
- Estado físico de las instalaciones.
- Cumplimiento de las medidas de privacidad.
- Correcto uso de señalización.
- Cumplimiento de los horarios de mantenimiento.
- Uso adecuado del equipo de protección personal.
- Atención oportuna de reportes y desperfectos.

Podrá utilizarse una bitácora de limpieza y mantenimiento para registrar las actividades realizadas, incidencias detectadas y acciones correctivas.

16. DISPOSICIONES ESPECIALES

16.1 Prioridad de la privacidad

En cualquier circunstancia deberá prevalecer el respeto a la privacidad de las usuarias. Cuando una actividad pueda realizarse posteriormente sin generar un riesgo, deberá programarse para un horario en que el área se encuentre desocupada.

16.2 Personal masculino de mantenimiento

El ingreso de personal masculino al área de vestidores y regaderas de mujeres deberá limitarse a las actividades estrictamente necesarias y, como regla general, realizarse cuando el espacio se encuentre desocupado.

16.3 Personal femenino de limpieza

El personal femenino podrá realizar labores de limpieza durante el horario de funcionamiento, siempre que se respeten las medidas de privacidad, seguridad, señalización y trato digno establecidas en este instructivo.

16.4 Menores de edad

Cuando las instalaciones sean utilizadas por menores de edad, deberán extremarse las medidas de privacidad, supervisión y protección, evitando cualquier interacción innecesaria y aplicando los protocolos institucionales correspondientes.

16.5 Situaciones de emergencia

En cualquier emergencia deberá priorizarse la protección de la integridad física de las personas. Una vez controlada la situación, deberán documentarse los hechos y notificarse al responsable correspondiente.

17. REGLA OPERATIVA DE INGRESO

Como medida general para todo el personal:

Ninguna persona deberá ingresar de manera inesperada al área de vestidores y regaderas de mujeres.

Antes de ingresar deberá:

Anunciar → esperar → verificar → ingresar → realizar la actividad → retirarse.

En el caso del personal masculino de mantenimiento:

Programar → verificar desocupación → señalar → ingresar → realizar el trabajo → retirar herramientas → verificar seguridad → liberar el área.