

## I.- Datos Generales

**Código:** NUTUR007.01      **Título:** Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

### **Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que coordinan los servicios de la limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal cuyas competencias incluyen programar los trabajos de limpieza de habitaciones y áreas de estancia, supervisar y capacitar al personal que los realiza.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre del 2000.

### **Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:**

Turismo

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

21/02/2008

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

26/03/2008

### **Nivel de competencia:**

Tres

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.

Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.

Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

### **Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo con el Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**

#### **Módulo Ocupacional**

Gerente de servicios de alojamiento

#### **Clave del Módulo**

0724-02

#### **Ocupaciones:**

Gerente división cuartos

#### **Código:**

0724-02-02

**Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**

**Sector:**

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

**Subsector:**

721 Servicios de alojamiento temporal

---

**Rama:**

7211 Hoteles, moteles y similares

---

**Subrama:**

72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

---

**Clase:**

721111 Hoteles con otros servicios integrados

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre del 2000.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre del 2000.

## II.- Perfil de la NTCL

### **Unidad 1 de 1**

Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

### **Elemento 1 de 3**

- Programar los trabajos de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

### **Elemento 2 de 3**

- Supervisar los trabajos de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

### **Elemento 3 de 3**

- Capacitar en actividades de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

### III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

**Código:** NUTUR007.01      **Unidad:** Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

#### Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0142	Programar los trabajos de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

#### Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

##### DESEMPEÑOS

1. Planea las actividades de limpieza:
  - \* Verificando en el reporte de ocupación, en el reporte de eventos y físicamente, el total de habitaciones ocupadas;
  - \* Indicando los sucesos relevantes y pendientes del día;
  - \* Especificando las actividades a realizar para cada empleado;
  - \* Asignándolas al personal de acuerdo al porcentaje de ocupación determinado en los reportes, y;
  - \* Considerando la asistencia diaria del personal de limpieza.
2. Verifica la presentación de su personal:
  - \* En la reunión de briefing realizada al inicio del turno;
  - \* Revisando que porten el uniforme limpio y completo, y;
  - \* Comprobando que tengan el equipo de seguridad personal de acuerdo a la actividad a realizar.
3. Verifica el equipo de limpieza y productos químicos del personal:
  - \* Corroborando que estén en condiciones de uso;
  - \* Revisando que el stock esté completo de acuerdo al porcentaje de ocupación, y;
  - \* Proporcionando los faltantes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El programa de trabajos especiales aplicado:
  - \* Contiene las tareas realizadas por el personal en cada área;
  - \* Indica la fecha de realización de las tareas, y;
  - \* Detalla el nombre del personal que realizó cada tarea.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Áreas de estancia de un hotel           | Conocimiento |
| 2. Tipos de productos químicos de limpieza | Aplicación   |

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

- |                     |  |
|---------------------|--|
| 1. Iniciativa:      | La manera en que asigna las tareas del programa de trabajos especiales cuando dispone de personal.                 |
| 2. Orden:           | La manera en que respeta las prioridades de las actividades programadas, de acuerdo a la disponibilidad del área.  |
| 3. Responsabilidad: | La manera en que logra que se ejecuten las actividades pendientes en el tiempo considerado por el establecimiento. |

**GLOSARIO**

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 1. Áreas de estancia:  | Se refiere a los lugares que se utilizan para la estancia del cliente, principalmente las habitaciones, y todas las demás se clasifican dentro de las áreas públicas, como son: salones, restaurante, lobby, pasillos, escaleras, elevadores, jardines, gimnasio, alberca, tiendas, terrazas, estacionamiento y baños. |
| 2. Briefing:           | Reunión para proporcionar información relevante al personal.   |
| 3. Productos químicos: | Se refiere al conjunto de consumibles utilizados en la limpieza de las habitaciones tales como: shampoo para limpieza de alfombras, abrillantador de mármol, desinfectantes, multiusos, aromatizantes, detergentes, sarricidas, aceite, abrillantadores de metal y líquidos para cristales.                            |
| 4. Stock:              | Se refiere al manejo de mínimos y máximos de la existencia de equipos, productos químicos, amenidades y blancos.   |

2 de 3 E0143 Supervisar los trabajos de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Verifica las condiciones de las áreas asignadas:
  - \* Después de que se realizaron las actividades de limpieza;
  - \* Inspeccionando que se hayan realizado las tareas de limpieza definidas por el establecimiento;
  - \* Comprobando que el mobiliario, equipos y amenidades estén completos;
  - \* Revisando la funcionalidad de los equipos e instalaciones;
  - \* Inspeccionado que el área no guarde polvo, suciedad o malos olores;
  - \* Revisando la posición y lugar de las amenidades, suministros y blancos definida por el establecimiento;
  - \* Dando instrucciones al personal cuando detecta incumplimiento con los estándares de limpieza y funcionalidad del establecimiento, y;
  - \* Registrando las anomalías detectadas en el reporte del establecimiento.
2. Habilita las áreas de estancia:
  - \* Utilizando el medio de control del establecimiento;
  - \* Después de que el personal concluyó todas las actividades de limpieza y funcionalidad programadas en cada una de ellas, y;
  - \* Actualizando el status de las mismas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El reporte de anomalías elaborado:
  - \* Especifica el área de estancia que presenta la anomalía;
  - \* Contiene la descripción de las anomalías detectadas;
  - \* Especifica la fecha y hora en que se levantó el reporte, e;
  - \* Incluye el nombre del área a donde se canaliza la falla, fecha y firma de recibido.

2. La bitácora de supervisión elaborada:

- \* Indica la fecha del reporte;
- \* Describe los pendientes de las áreas de estancia;
- \* Incluye el nombre del supervisor;
- \* Contiene nota de enterado de los pendientes anteriores, y;
- \* Especifica los trabajos terminados.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

##### SITUACIÓN EMERGENTE

1. Accidente del personal bajo su cargo

##### RESPUESTAS ESPERADAS

Canalizar al área médica correspondiente, y reasignar actividades de limpieza

##### ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden: La manera en que verifica la limpieza y funcionalidad de las áreas de estancia sin dejar algún punto por revisar de acuerdo al establecimiento.
2. Responsabilidad: La manera en que habilita oportunamente cada área de estancia de acuerdo a las prioridades del establecimiento.
3. Tolerancia: La manera en que escucha, soluciona y da seguimiento a alguna queja de un huésped molesto.

##### GLOSARIO

1. Amenidades: Se refiere al conjunto de consumibles para uso del huésped. Puede incluir: shampoo, baño de burbujas, crema, acondicionador, gorra de baño, costurero, lustra calzado, calzador, kit de belleza, para afeitar y dental, papel higiénico, pañuelos desechables, enjuague bucal, jabones de baño, esponja, aceite, cepillo dental, pantuflas, y bolsa sanitaria, mil usos y de lavandería.
2. Control del establecimiento: Medio utilizado por el establecimiento para habilitar o actualizar las áreas de estancia. Éste puede ser: verbalmente, vía telefónica, radio, reporte escrito, por un sistema de cómputo, etcétera.

3. **Habilita:** Se refiere a poner el estado actual de la habitación, siempre que esté en condiciones de uso.
4. **Status:** Es el estado físico en que se encuentra el área, estos son: fuera de servicio o en servicio.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0144	Capacitar en actividades de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

### **Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### **DESEMPEÑOS**

1. Enseña las actividades de limpieza al personal a su cargo:
  - \* Explicando las políticas y procedimientos del establecimiento;
  - \* Mostrando cómo deben trabajar y los estándares que se manejan, y;
  - \* Resolviendo dudas referente a las actividades que deben realizar.
2. Evalúa el desempeño de su personal:
  - \* Supervisando el momento en que realizan sus tareas, y;
  - \* Cuestionando estándares, procedimientos y políticas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### **PRODUCTOS**

1. El reporte realizado de medición de la capacitación:
  - \* Contiene la calificación del desempeño del personal a su cargo y el nombre de cada uno;
  - \* Especifica el nombre y firma del supervisor;
  - \* Indica observaciones del supervisor y comentarios del capacitado, y;
  - \* Especifica el periodo de evaluación.

#### **ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

1. **Perseverancia:** La manera en que instruye continuamente durante la supervisión de su personal para la mejora continua.





## NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL



2. Orden: La manera en que lleva a cabo la secuencia de actividades de capacitación con base al programa de capacitación.
3. Iniciativa: La manera en que aporta y solicita ideas para mejorar las actividades de capacitación.

**Anexo 1: EC0044**

<b>Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>26 de marzo de 2011</b>	<b>Tres años</b>

<b>La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>26 de marzo de 2013</b>	<b>Tres años</b>

<b>La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia</b>	<b>La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia</b>
<b>26 de marzo de 2016</b>	<b>Tres años</b>