NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I.- Datos Generales

Código:	Título:
NUTUR006.01	Preparación de habitaciones para alojamiento temporal

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función laboral de preparación de habitaciones para alojamiento temporal y cuyas competencias incluyen la limpieza de las habitaciones y las actividades relacionadas con ello.
Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.
La presente actualiza a la NTCL CTUR0054.02 Servicios de atención a cuartos y áreas públicas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 de diciembre del 2000.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
21/02/2008	26/03/2008

Nivel de competencia:

Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.
Depende de las instrucciones de un superior.
Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

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

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Camaristas y aseadores	0772-01

Ocupaciones:	Código:
Afanadora	0772-01-01
Camarero Hoteles	0772-01-07
Camarero de Barco	0772-01-08

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

721112 Hoteles sin otros servicios integrados

721113 Moteles

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 CTUR0054.02 Servicios de atención a cuartos y áreas públicas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 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 CTUR0054.02 Servicios de atención a cuartos y áreas públicas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 de diciembre del 2000.

II.- Perfil de la NTCL

Unidad 1 de 1	Elemento 1 de 2	Elemento 2 de 2
Preparación de habitaciones para alojamiento temporal	- Disponer los insumos para la limpieza de las habitaciones	- Limpiar habitaciones

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

Código:	Unidad:
NUTUR006.01	Preparación de habitaciones para alojamiento temporal

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0138	Disponer los insumos para la limpieza de las habitaciones

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el estatus de las habitaciones asignadas a limpiar:

* Corroborando que se encuentren de acuerdo con lo indicado en el reporte de camarista, y;
* Registrando su condición real.

2. Reporta el estatus de las habitaciones asignadas a limpiar:

* Informando a la supervisora cuando la habitación no se encuentra en el estatus indicado en el reporte de camarista y cuando el huésped no durmió en la habitación, y;
* Describiendo el estado físico real de la habitación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El equipo de trabajo para la limpieza de las habitaciones preparado:

* Corresponde al tipo de superficies a limpiar;
* Incluye cubeta, escoba, jalador, limpiones, jergas, cepillo de mano, guantes, jícara, atomizador y fibras;
* Está de acuerdo en tipo y número con el número de habitaciones asignadas, y;
* Se encuentra organizado y separado de acuerdo con su uso.

2. Los productos químicos para la limpieza de las habitaciones verificados:

* Se presentan cerrados;
* Corresponden al tipo de superficies a limpiar, y;

* Corresponden en cantidad con el número de habitaciones a limpiar y con lo determinado por el establecimiento.

3. Los blancos para la limpieza de las habitaciones seleccionados:

* Están organizados de acuerdo a su tipo y tamaño;
* Se encuentran limpios y secos;
* Se presentan doblados y planchados;
* Están libres de olor a humedad, y;
* Corresponden, en cantidad, con el número de habitaciones a limpiar.

4. Las amenidades verificadas:

* Corresponden al tipo de habitación a limpiar;
* Se presentan en su envase y libres de alteraciones, y;
* Corresponden, en cantidad, con el número de habitaciones a limpiar.

5. La papelería verificada para las habitaciones a limpiar:

* Está de acuerdo en tipo y número con lo definido por el establecimiento;
* Se encuentra libre de daños, y;
* Corresponde, en cantidad, con el número de habitaciones a limpiar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar cuando el equipo de trabajo y blancos presentan desperfectos	Aplicación

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza:	La manera en que su presentación personal es pulcra. En el caso de las mujeres: bañada, con cabello corto/ recogido, con uñas cortas y sin esmalte, alhajas, perfume y maquillaje discreto, con uniforme limpio y planchado. En el caso de los hombres: bañado, afeitado, con cabello corto, uñas cortas, alhajas y perfume discreto, con uniforme limpio y planchado.

GLOSARIO

1. Amenidades: Se refiere al conjunto de consumibles para uso del huésped tales como: shampoo, baño de burbujas, crema, acondicionador, gorra de baño, peine, costureros, lustra calzado, calzadores, kit de belleza, para afeitar y dental, papel higiénico, pañuelos desechables, enjuague bucal, jabones de baño, esponjas, aceites, cepillo dental, bolsas sanitarias, mil usos y de lavandería y pantuflas.
2. Blancos: Describe con ello al conjunto de textiles para las habitaciones tales como: sábanas, fundas de almohadas, protector de colchón y de almohada, toallas de mano, de baño y faciales, tapetes de felpa, batas, cobertores, colchas y cortinas de baño.
3. Estatus de la habitación: Refiere al estado real de limpieza de las habitaciones.
4. Jícara: Recipiente que se utiliza para sustraer, contener y arrojar agua. También se le conoce como charola o bandeja.
5. Limpión: Accesorio de limpieza utilizado para secar, limpiar y sacudir.
6. Papelería: Describe al conjunto de accesorios y consumibles dispuestos en la habitación para uso del huésped que incluye carpetas, hojas blancas y de fax, porta vasos, block telefónico y de notas, lápiz, pluma, lista de lavandería, tarjetas de no molestar, sobres, postales, candado de servicio a cuartos, tarjetas ecológicas, de presentación y de cortesía, directorio de servicios y promocionales.
7. Productos químicos: Se refiere al conjunto de consumibles utilizados en la limpieza de las habitaciones tales como: desinfectantes, multiusos, aromatizantes, detergentes, sarricidas, aceites, abrillantadores de metal y líquidos para cristales.
8. Reporte de camarista: Documento que especifica el estatus de las habitaciones y contiene número de habitaciones correspondientes a la sección a limpiar, tipo de huéspedes y puede contener fechas de entrada y salida de los mismos.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0139	Limpiar habitaciones

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara la habitación para su limpieza:

* Iluminándola;
* Ventilándola, y;
* Apagando aparatos electrónicos cuando estén encendidos al entrar a la habitación.

2. Retira los blancos sucios:

* Desvistiendo la cama y las almohadas;
* Sacudiéndolos pieza por pieza;
* Separándolos de acuerdo con lo determinado por el establecimiento, y;
* Colocándolos en el contenedor destinado para tal fin fuera de la habitación.

3. Reporta objetos de valor a la vista y desperfectos en la habitación:

* Avisando a la persona responsable inmediatamente después de encontrarlos;
* Describiendo los objetos de valor y desperfectos que se encontraron;
* Dejando los objetos de valor en el lugar en el que se encontraron si el huésped continúa en el hotel, y;
* Llevándolos con la persona responsable cuando el huésped ya salió del hotel.

4. Asea el piso de la habitación:

* Utilizando el equipo de trabajo correspondiente al tipo de superficie a limpiar;
* Aplicando el producto químico de acuerdo con las instrucciones del fabricante y con el tipo de superficie a limpiar;
* Barriendo el piso de toda la habitación;
* Trapeando/ aspirando el piso de toda la habitación, y;
* Verificando que quede libre de polvo, manchas y basura en toda su superficie.

5. Saca la basura de la habitación:

* Al iniciar la limpieza de la habitación y del baño, y;
* Vaciando fuera de la habitación los botes de basura en los contenedores destinados para tal fin.

6. Mueve muebles y accesorios de la habitación:

* De acuerdo con el procedimiento de seguridad determinado por el establecimiento, y;
* Evitando azotar el mobiliario y los accesorios de la habitación.

7. Ordena la habitación:

* Dejando las pertenencias del huésped en el mismo lugar en el que las encontró;
* Recogiendo los objetos que el huésped haya dejado en el piso;
* Colocando a la vista las pertenencias del huésped encontradas en el piso, y;
* Acomodando los muebles y accesorios de la habitación conforme a lo definido por el establecimiento y de acuerdo con el estatus de la habitación.

8. Verifica el funcionamiento de las instalaciones eléctricas, accesorios de la habitación y del baño, puertas y muebles:

* Durante la limpieza de la habitación y del baño, y;
* Comprobando que funcionen.

9. Limpia muebles, cristales, puertas, accesorios y aparatos eléctricos de la habitación:

* Aplicando el producto químico de acuerdo con las instrucciones del fabricante y al tipo de superficie a limpiar;
* Utilizando el equipo de trabajo de acuerdo al tipo de superficie a limpiar, y;
* Revisando que queden libres de polvo, manchas y basura y que cumplen con el estándar de limpieza del establecimiento.

10. Coloca las amenidades, blancos y la papelería en la habitación y baño:

* Después de limpiar el lugar destinado para las amenidades, los blancos y la papelería;
* Reponiendo las amenidades, blancos y la papelería que fueron utilizadas por el huésped y las que presentan alteraciones en su superficie;
* Cumpliendo en número y lugar con lo definido por el establecimiento, y;
* De acuerdo con el estatus de las habitaciones.

11. Reporta el estatus de limpieza de las habitaciones:

* Al concluir la limpieza, y;
* De acuerdo con el procedimiento definido por el establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La cama tendida:

* Cumple con la presentación definida por el establecimiento;

* Presenta blancos limpios, y;
* Tiene el número de blancos determinados por el establecimiento.

2. El baño limpio:

* Está seco, libre de residuos de productos químicos, hongos y cabellos en toda su superficie;
* Presenta sus accesorios libres de polvo y sarro;
* Presenta cristales libres de residuos de productos químicos, huellas digitales, gotas de agua y polvo;
* Incluye blancos y amenidades limpios en el lugar y en la cantidad determinada por el establecimiento, y;
* Cumple con la presentación y orden definido por el establecimiento.

3. Los blancos sucios retirados:

* Están clasificados de acuerdo con lo determinado por el establecimiento, al tipo de mancha y al desperfecto que presentan.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar en caso de faltantes en la habitación	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Caída durante la limpieza de las habitaciones

RESPUESTAS ESPERADAS

Reportar la situación a la persona responsable y esperar auxilio

SITUACIÓN EMERGENTE

2. Cortadura con cristalería durante la limpieza de las habitaciones

RESPUESTAS ESPERADAS

Enjuagar la parte afectada con abundante agua, reportar la situación a la persona responsable y esperar auxilio

SITUACIÓN EMERGENTE

3. Lesión al mover muebles de la habitación durante su limpieza

RESPUESTAS ESPERADAS

Reportar la situación a la persona responsable y esperar auxilio

SITUACIÓN EMERGENTE

4. Contacto directo con productos químicos durante la limpieza de las habitaciones

RESPUESTAS ESPERADAS

Enjuagar la parte afectada con agua abundante, reportar la situación a la persona responsable y esperar auxilio.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden:	La manera en que mantiene el equipo de trabajo en el lugar determinado por el establecimiento durante la limpieza de la habitación.
2. Amabilidad:	La manera en que se anuncia y toca la puerta de una habitación antes de entrar.
3. Responsabilidad:	La manera en que separa la basura en caso de encontrar cristales rotos, jeringas y objetos punzocortantes de acuerdo con lo definido por el establecimiento.
4. Limpieza:	La manera que lava toda la superficie del baño usando guantes.

GLOSARIO

1. Objetos de valor:	Artículos propiedad del huésped tales como: dinero, alhajas, computadoras portátiles, carteras, celulares, cámaras fotográficas y de video, equipos electrónicos, documentos personales y caja de seguridad abierta.
2. Blancos sucios:	Toda la ropa de la habitación que haya utilizado el huésped.

Anexo 1: EC0043

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

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

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