NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I.- Datos Generales

Código:	Título:
NUTUR007.01	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:	Fecha de publicación en el D.O.F:
21/02/2008	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	Clave del Módulo
Gerente de servicios de alojamiento	0724-02

Ocupaciones:	Código:
Gerente división cuartos	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:	Unidad:
NUTUR007.01	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.

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

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**