Conocer
Normalización · Certificación Competencias Laborales

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	**Título:**
EC0154	Prestación de los servicios de limpieza

Propósito del Estándar de Competencia:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en las tareas de prestación de los servicios de limpieza y cuyas competencias incluyen el preparar los utensilios y productos, realizar los servicios de limpieza en las áreas generales y realizar los servicios de limpieza en baños.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y la formación de recursos humanos basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones que por disposición legal, no requieren la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia
El EC describe el desempeño de un afanador desde la preparación de sus utensilios y productos, hasta la realización de la limpieza de las áreas generales y los baños para ofertar un servicio con las características de calidad que requiere el mercado. También establece los conocimientos teórico – básicos con los que debe contar un afanador para realizar su trabajo, así como las actividades relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: 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.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:
Del Sector Hídrico.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el D.O.F:**
29 de noviembre de 2011	15 de febrero de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
5 años	5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional
Jefes de Limpieza
Camaristas y aseadores

Ocupaciones asociadas:
Jefes de ayudantes de limpieza
Afanadores
Ayudante de limpieza

Ocupaciones no contenidas en el Catalogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:
Personal de intendencia
Jefe de servicios básicos

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):
Sector:
56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación

Subsector:
561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:
5617 Servicios de limpieza

Subrama:
56172 Servicios de limpieza de inmuebles

Clase:
561720 Servicios de limpieza de inmuebles

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (IMTA)
- Grupo Lister Asesores en Higiene, S. C.
- Servicios Empresariales de Mantenimiento Cosisa, S.A. de C.V.
- Centro de Rehabilitación Infantil de la Secretaría de la Defensa Nacional
- Hospital General de Centro Médico “La Raza” Instituto Mexicano del Seguro Social
- Hospital Juárez de México de la Secretaría de Salud
- Hospital de la Mujer de la Secretaría de Salud
- Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas de los Servicios Estatales de Salud
- Hospital ABC
- Grupo Brefer, S. A. de C. V.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante la jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada, si el sitio para la evaluación cuenta con la estructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:	• Para realizar la evaluación es necesario contar como mínimo con: escoba, trapeador, cubetas, detergente, franelas, recogedor, fibras, quitasarro, limpiador desinfectante, cloro, jalador, mop, guantes de hule, atomizador, aspersor, cepillo para wc, cepillo de mano tipo plancha, equipo de limpieza, bolsas de plástico para basura.

Duración estimada de la evaluación

- 10 minutos en gabinete y 1 hora con 30 minutos en campo, totalizando 1 hora con 40 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación de los servicios de limpieza

Elemento 1 de 3

Preparar los utensilios y productos para los servicios de limpieza

Elemento 2 de 3

Realizar los servicios de limpieza en las áreas generales

Elemento 3 de 3

Realizar los servicios de limpieza en baños

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0578	Preparar los utensilios y productos para los servicios de limpieza

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara los utensilios de limpieza a utilizar:
- Seleccionando los utensilios a utilizar según el área asignada, y
- Verificando que estén limpios y desinfectados.

2. Prepara los productos de limpieza a utilizar:
- Seleccionando los productos a utilizar según el área asignada, y
- Siguiendo las instrucciones del fabricante impresas en la etiqueta del producto/jefe inmediato.

3. Reporta los utensilios y productos a utilizar:
- Revisando los utensilios y productos existentes,
- Realizando una lista de utensilios y productos faltantes, y
- Solicitando al jefe inmediato la reposición de los utensilios y productos de limpieza.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los utensilios de limpieza seleccionados:
- Están limpios, desinfectados y en condiciones de uso, y
- Corresponden con el tipo de trabajo a realizar de acuerdo con el área asignada.

2. Los productos de limpieza seleccionados:
- Son los autorizados por la institución, y
- Corresponden con el tipo de trabajo a realizar de acuerdo con el área asignada.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que se presenta a trabajar aseado y portando el uniforme de trabajo de acuerdo a los lineamientos de la institución.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0579	Realizar los servicios de limpieza en las áreas generales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Limpia - desinfecta las paredes:

- Aplicando el detergente - desinfectante con atomizador/sistema de dos cubos sobre la superficie de manera uniforme,
- Dejando reposar el detergente - desinfectante sobre la superficie durante al menos dos minutos hasta aflojar la suciedad,
- Tallando con cepillo de mango largo de arriba hacia abajo,
- Enjuagando la superficie con agua y paño limpio hasta retirar residuos jabonosos, y
- Secando la superficie con paño limpio.

2. Limpia las ventanas:
- Aplicando el detergente con atomizador/sistema de dos cubos sobre la superficie de manera uniforme,
- Dejando reposar el detergente sobre la superficie durante al menos dos minutos hasta aflojar la suciedad,
- Tallando con fibra/cepillo el vidrio y el marco,
- Enjuagando con atomizador/sistema de dos cubos las superficies hasta dejarlas libre de residuos jabonosos, y
- Secando el vidrio con toallas de papel/jalador de mango corto y el marco con paño limpio.

3. Limpia - desinfecta mobiliario y equipo:
- Aplicando el detergente - desinfectante con atomizador usando el sistema de 2 cubos en todas las superficies incluyendo las ruedas,
- Dejando reposar el detergente - desinfectante sobre la superficie durante al menos dos minutos hasta aflojar la suciedad,
- Empezando a tallar por la parte superior del mobiliario y equipo,
- Tallando con paño/compresa/cepillo de mano en una sola dirección en zigzag y de adentro hacia afuera,
- Tallando las manchas difíciles en forma circular y arrastrando hacia la dirección inicial,
- Tallando los costados de arriba hacia abajo,
- Tallando las ruedas del equipo y mobiliario que las tiene en forma circular,
- Quitando la pelusa y residuos que impidan el libre rodamiento de los muebles,
- Girando la parte del rodamiento en contacto con el piso sobre un paño impregnado con el detergente – desinfectante,
- Enjuagándolo con atomizador/paño impregnado con agua hasta quedar libre de residuos jabonosos, y
- Secándolos con paño limpio.

4. Realiza la limpieza de los objetos de decoración:
- Frotando vigorosamente con un paño impregnado con el detergente,
- Eliminando los residuos del detergente con un paño limpio y humedecido con agua, y
- Secando con paño limpio.

5. Limpia - desinfecta el piso:
- Aplicando el detergente - desinfectante de manera uniforme con aspersor/sistema de dos cubos,
- Dejando reposar el detergente - desinfectante durante al menos dos minutos hasta aflojar la suciedad,
- Tallando de adentro hacia afuera con mechudo limpio/jalador y paño limpio,
- Tallando las manchas difíciles en forma circular y arrastrando hacia la dirección inicial,
- Enjuagando con agua y mechudo/jalador y paño limpio, y

- Secando con mechudo/jalador y paño limpio.

6. Ordena los muebles propios del área y los objetos de decoración:
- Colocándolos en el orden preestablecido por la institución.

7. Limpia-desinfecta en proceso ordinario las superficies horizontales de muebles, equipo, el piso, manijas, barandales, botones y manerales:
- Aplicando detergente - desinfectante de manera uniforme sobre las superficies de mobiliario y equipo con aspersor/sistema de dos cubos,
- Dejando reposar el detergente - desinfectante sobre las superficies durante al menos dos minutos hasta aflojar la suciedad,
- Empezando a tallar por la parte más limpia con compresa/cepillo de mano las superficies de muebles y equipos en una sola dirección en zigzag,
- Enjuagando las superficies de muebles y equipos con agua y paño limpio hasta retirar restos de detergente – desinfectante,
- Tallando el piso en una sola dirección en zigzag de adentro hacia fuera con mechudo impregnado con la solución,
- Tallando las manchas difíciles del piso en forma circular y arrastrando hacia la dirección inicial,
- Enjuagando el piso con agua y mechudo/jalador y paño limpio, y
- Secando el piso con mechudo/jalador y paño limpio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las áreas generales lavadas:
- Están libres de polvo, basura, desinfectadas y libres de humedad, y
- Están secas y libres de residuos de agua, detergente y detergente - desinfectante.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden: La manera en que realiza las actividades de limpieza de acuerdo con la secuencia establecida por la institución.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0580	Realizar los servicios de limpieza en baños

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Lava - desinfecta el wc:
- Aplicando quitasarro en el w.c. antes de iniciar el proceso de lavado,
- Dejando actuar el quitasarro por un espacio de cinco minutos hasta aflojar la suciedad y que realice su acción germicida,
- Enjuagando con agua limpia hasta retirar restos del quitasarro,
- Aplicando el limpiador - desinfectante con atomizador/sistema de 2 cubos en todas las superficies,

- Tallando vigorosamente con fibra/cepillo exclusivos para el wc, tanto la superficie interna como la externa hasta retirar manchas y sarro, y
- Enjuagando con agua limpia hasta retirar restos de limpiador – desinfectante.

2. Lava - desinfecta el lavabo:
- Aplicando quitasarro en el lavabo antes de iniciar el proceso de lavado,
- Dejando actuar el quitasarro por un espacio de cinco minutos hasta aflojar la suciedad y que realice su acción germicida,
- Enjuagando con agua limpia hasta retirar restos del quitasarro,
- Aplicando el limpiador - desinfectante con atomizador/sistema de 2 cubos en todas las superficies,
- Dejando actuar el limpiador - desinfectante por un espacio de dos minutos hasta aflojar la suciedad,
- Tallando con fibra /cepillo toda su superficie,
- Enjuagando con agua limpia hasta retirar restos de limpiador – desinfectante, y
- Secando con paño limpio.

3. Lava - desinfecta el área de regadera:
- Aplicando quitasarro en las zonas con sarro antes de iniciar el proceso de lavado,
- Dejando actuar el quitasarro por un espacio de cinco minutos hasta aflojar la suciedad y que realice su acción germicida,
- Enjuagando con agua limpia hasta retirar restos del quitasarro,
- Aplicando el limpiador - desinfectante con atomizador/sistema de 2 cubos en todas las superficies,
- Tallando vigorosamente con cepillo de mango largo/fibra toda el área de regadera,
- Enjuagando con agua limpia hasta retirar restos de limpiador – desinfectante, y
- Secando con paño limpio.

4. Lava - desinfecta paredes y pisos del baño:
- Aplicando el limpiador - desinfectante con atomizador/sistema de 2 cubos en todas las superficies,
- Dejando reposar el limpiador - desinfectante sobre la superficie durante al menos dos minutos hasta aflojar la suciedad,
- Empezando a tallar por la parte superior,
- Tallando con cepillo de mango largo las paredes de arriba hacia abajo en zigzag,
- Tallando las manchas difíciles en forma circular y arrastrando hacia la dirección inicial,
- Tallando los pisos de adentro hacia afuera en zigzag,
- Enjuagando con aspersor/compresa impregnada con agua,
- Secando paredes y pisos con compresa/paño limpio/mechudo, y
- Secando espejos y vidrios con toallas de papel.

5. Coloca toallas, cortinas y juego de baño:
- Verificando que estén limpias, y
- Colocándolas en el orden en que se encontraban inicialmente.

6. Suministra jabón y papel higiénico:
- Lavando el interior del contenedor de jabón antes de rellenarlo,
- Verificando que los contenedores cuenten con cantidad suficiente de producto, y
- Colocando un nuevo rollo de papel en el contenedor de papel.

7. Lava - desinfecta utensilios de limpieza:
- Aplicándoles detergente - desinfectante con un atomizador/aspersor,
- Dejando reposar el limpiador - desinfectante sobre los utensilios durante dos minutos hasta aflojar la suciedad,
- Tallando todas sus superficies con fibra/cepillo hasta eliminar toda la suciedad visible,
- Sumergiendo los paños y mechudos en una cubeta preparada con limpiador -desinfectante durante dos minutos,
- Enjuagando todos los utensilios con agua limpia,
- Secando con paño limpio los utensilios, y
- Exprimiendo paños y mechudo.

8. Retira utensilios de limpieza:
- Colocándolos en el cuarto séptico/en el área destinada para almacenarlos.

9. Retira productos de limpieza:
- Verificando que estén bien cerrados y debidamente identificados, y
- Colocándolos en el área destinada para almacenarlos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Higiene personal: Lavado de manos.	Comprensión
2. Lavado de objetos y superficies.	Conocimiento
3. Desinfección de objetos y superficies.	Conocimiento
4. Mezcla de detergentes y desinfectantes.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden: La manera en que mantiene las áreas libres de objetos ajenos a ellas.

GLOSARIO

1.- Desinfección:	Es el proceso que permite eliminar la mayoría de los microorganismos en los objetos inanimados.
2.- Limpieza:	Es la eliminación física de material orgánico, polvo y cualquier material extraño de los objetos y superficies y se realiza generalmente con detergente.
3.- Lavado-desinfección:	Es el proceso que en un solo paso que nos permite eliminar suciedad visible y a la vez eliminar microorganismos.
4.- Sistema de 2 cubos:	Consiste en utilizar dos cubos/cubetas para realizar un procedimiento de lavado/desinfección. En una cubeta preparamos la solución a aplicar, ya sea detergente/ desinfectante y en otra tenemos agua limpia para enjuagar el aplicador antes de remojar nuevamente en la solución.