I.- Datos Generales

Código	Título
EC0561	Prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan servicios en el hogar, desde las actividades de limpieza, aseo de las prendas, actividades de alimentación, y la atención de necesidades inmediatas de seguridad y protección en los servicios en el hogar

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

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

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requiere en promedio, un año de experiencia laboral prestando servicios domésticos en casa - habitación y 40 horas promedio de capacitación teórica-práctica

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC describe las funciones principales que trabajador o trabajadora que presta servicios de aseo y alimentación en el hogar debe realizar para brindar con calidad y eficiencia la atención en casa habitación desde las actividades de limpieza, aseo de las prendas, actividades de alimentación y la atención de necesidades inmediatas de seguridad y protección en los servicios en el hogar.
El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Ejecuta una mayor proporción de actividades rutinarias que de actividades impredecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina en muchas ocasiones para realizar sus actividades, con compañeros de trabajo del mismo nivel.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:
Trabajo en el Hogar

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
18 de mayo de 2015

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
11 de junio de 2015

Periodo sugerido de revisión / actualización del EC:
4 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO).

Grupo unitario
9611 Trabajadores domésticos

Ocupaciones asociadas
Trabajador doméstico

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales

Subsector:
814 Hogares con empleados domésticos

Rama:
8141 Hogares con empleados domésticos

Sub rama:
81411 Hogares con empleados domésticos.

Clase:
814110 Hogares con empleados domésticos

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Café 1400
- Cafetería Los Sabores
- Centro de Apoyo y Capacitación para empleadas del hogar, A.C. (CACEH)
- Complejo Mexicano de Evaluación Capacitación y Certificación para el Empleo, S.C. (CMC)
- Hogar Justo Hogar
- Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México
- Organización mundial para la excelencia educativa, S.C. (OMEE).
- Talento al 100
- Yakana Consultores, S.C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0043 Preparación de habitaciones para alojamiento temporal.
- EC0044 Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal.
- EC0081 Manejo higiénico de los alimentos.
- EC0126 Limpieza de cocinas industriales.
- EC0154 Prestación de servicios de limpieza.
- EC0248 Prestación de servicios de limpieza y desinfección de los establecimientos de salud.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia de este EC, se recomienda que se lleve a cabo de manera simulada.
Apoyos/Requerimientos:	• Es necesario contar con los materiales, equipos, productos, aparatos y condiciones que permita evaluar el contenido del EC.

Duración estimada de la evaluación

- 5 horas en campo y 1 horas en gabinete, totalizando 6 horas.

Referencias de Información

- Convenio 189 de la OIT. “Convenio sobre el trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos”.
- El ABC de las prestaciones de las empleadas domésticas.
- Ley Federal del Trabajo.
- Manual de buenas prácticas de trabajadoras y empleadoras de servicio doméstico. OIT.
- Manual de formación para trabajadoras y empleadas del hogar en derechos laborales y bienes comunes. Inmujeres – Agua y Vida, A.C.
- Manual del Talento del Servicio Doméstico.
- Modelo de Capacitación Claustro. CMC.
- Monografías de los talleres del Pro-Sede. CMC.
- Programa de formación de técnicos en servicio doméstico elite. CMC.
- Recomendación 201 de la OIT. “Recomendaciones sobre el trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos”.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar

Elemento 1 de 4
Realizar actividades de limpieza en el hogar

Elemento 2 de 4
Asear las prendas en el hogar

Elemento 3 de 4
Realizar actividades de alimentación en el hogar

Elemento 4 de 4
Atender necesidades de planeación, seguridad y protección en el hogar

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E1784	Realizar actividades de limpieza en el hogar

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Barre los pisos del área de trabajo:
- Después de retirar los objetos/artículos ajenos al área de trabajo y aquellos que obstaculizan el desarrollo de la actividad,
- Tomando la escoba, con la espalda en postura recta,
- Comenzando del fondo de la habitación hacia afuera,
- Levantando la basura con el recogedor por habitación,
- Colocando la basura en el depósito correspondiente, y
- Retirando, en exteriores, tierra/polvo/ basura a favor del viento.

2. Trapea el piso:
- Utilizando guantes y zapato cómodos con suela antiderrapante,
- Comenzando del fondo de la habitación hacia afuera,
- Moviendo el trapeador/mechudo húmedo por tramos cortos,
- Secando con el trapeador/mechudo una vez que se ha retirado el excedente de agua,
- Retirando suciedad/residuos del trapeador/mechudo mediante enjuague del mismo durante la actividad,
- Lavando el trapeador/mechudo una vez terminada la actividad,
- Colocando el trapeador extendido para su secado, después de su lavado, y
- Colocando el mechudo hacia arriba para su secado, después de su lavado.

3. Sacude polvo de muebles, accesorios y adornos:
- Antes de aspirar y trapear,
- Sin dañarlos, y
- Con los accesorios/productos de limpieza conforme a sus características de uso.

4. Lava el baño:
- Después de retirar los objetos/artículos ajenos al área de trabajo y aquellos que obstaculizan el desarrollo de la actividad,
- Utilizando guantes, cubreboca y zapato con suela antiderrapante en condiciones de uso,
- Separando los accesorios/productos de limpieza asignados al WC de aquellos para muebles/accesorios/paredes,
- Utilizando los accesorios/productos de limpieza indicados por la persona empleadora y de acuerdo con el mueble/superficie a limpiar,
- Tallando primero paredes y en seguida pisos,
- Enjuagando con agua limpia paredes y piso en el orden mencionado hasta eliminar todo residuo del producto de limpieza,
- Tallando el lavabo de adentro hacia fuera y sin dañarlo,
- Tallando el interior de la taza y sus bordes internos con fibra/cepillo exclusivos,
- Jalando la cadena de la caja del agua para que desagüe al terminar de lavar la taza,
- Lavando la dona, la tapa y exterior de la taza después de lavar el interior,

- Colocando pastillas/aromatizantes/líquidos desinfectantes a solicitud de la persona empleadora,
- Depositando en el bote de basura los desechos/residuos de las coladeras de regadera y lavabo,
- Lavando el bote de basura con fibra y solución jabonosa, y
- Colocando una bolsa limpia en el bote de basura, una vez que esté limpio y seco.

5. Aspira con aspiradora eléctrica:
- Colocando los aditamentos de acuerdo con el tipo de superficie a aspirar,
- Realizando movimientos uniformes sobre la superficie, y
- Utilizandola conforme a las instrucciones de uso especificadas por la persona empleadora.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los vidrios aseados:
- Están sin manchas,
- Están sin rayones, y
- Tienen secos los bordes/marco.

2. El baño aseado:
- Tiene secos el piso y las paredes, libre de residuos de productos químicos, hongos y cabellos en toda su superficie, y
- Presenta las llaves, regadera, toalleros y jabonera libres de mugre y sarro.

3. El área de trabajo aseada:
- Presenta los pisos libres de manchas/residuos de suciedad/polvo/producto de limpieza,
- Está libre de artículos ajenos al área, y
- Tiene el mobiliario, accesorios y adornos libres de manchas/residuos de suciedad/polvo/producto de limpieza y colocados en el lugar definido por la persona empleadora.

4. La cama tendida:
- Está libre de arrugas,
- Tiene colocadas las almohadas en la zona de la cabecera, y
- Tiene la ropa de cama centrada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Recomendaciones de uso de productos de limpieza en los servicios del hogar.	Comprensión
2. Clasificación de accesorios/productos de limpieza en los servicios del hogar.	Conocimiento.
3. Condiciones de seguridad en el manejo de los instrumentos y aparatos auxiliares para la limpieza en el hogar	Comprensión

GLOSARIO

1. Persona empleadora: Es la persona que determina la prioridad, secuencia, características y condiciones de las actividades a realizar en el hogar.

2. W.C: Son las siglas con las que se nombra el Inodoro (en inglés Water Closet), elemento sanitario utilizado para recoger y evacuar los excrementos.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E1785	Asear las prendas en el hogar

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Lava la ropa en lavadora automática:
- Retirando de los bolsillos objetos/ papeles/ basura y broches/ prendedores sujetos/ dinero antes de iniciar el lavado,
- Aplicando producto quita manchas sobre las prendas que presenten manchas, antes de iniciar el lavado,
- Agregando detergente en cantidad de acuerdo con el tipo/ número de prendas y nivel de agua,
- Distribuyendo uniformemente la carga de ropa a lavar,
- Eligiendo el programa/ciclo de lavado/temperatura y nivel de agua, de acuerdo con las características de las prendas a lavar y una vez cerrada la lavadora,
- Verificando el inicio del programa de lavado, antes de retirarse a alguna otra actividad, y
- Sacando la ropa una vez concluido el programa seleccionado.

2. Seca la ropa en secadora automática:
- Asignando el programa de secado de acuerdo con las características de las prendas y con la llave de gas abierta previamente,
- Cerciorándose que el exterior de la secadora esté caliente al inicio del proceso de secado,
- Retirando la ropa una vez concluido el tiempo programado, y
- Colocando la ropa en el lugar y condiciones asignadas.

3. Plancha la ropa con plancha de vapor:
- Ajustando la altura de la tabla/mueble de planchar antes de iniciar la actividad,
- Llenando el depósito de la plancha con agua limpia hasta el nivel indicado y sin derramarla,
- Regulando el programa de temperatura conforme al tipo de tela de la prenda, y
- Colocando por el revés las prendas que son de color obscuro.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las prendas clasificadas para su lavado:
- Están separadas por colores obscuros, colores claros y blancas, y
- Están separadas las que son de lavado en seco.

2. Las prendas clasificadas para su secado:
- Están separadas por colores obscuros, colores claros y blancas, y
- Están separadas las que son de tela/tejido que deben secarse al aire libre.

3. La ropa tendida:
- Está colocada en ganchos de manera que conserve su forma,
- Tiene pinzas colocadas en las costuras de los costados/parte inferior de la prenda.

4. Las prendas planchadas:
- Están sin arrugas, y
- Tienen la raya definida en sus dobleces de acuerdo con las indicaciones de la persona empleadora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Significado de los símbolos y términos en las etiquetas de las prendas	Comprensión

GLOSARIO

1. Electrodoméstico:	Aparatos eléctricos de uso en el hogar. Por ejemplo licuadora, aspiradora, extractor, cafetera, microondas, horno eléctrico.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E1786	Realizar actividades de alimentación en el hogar

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Lava sus manos:
- Antes de iniciar la preparación de alimentos y después de manejar basura/ir al baño/ estornudar/ toser,
- Mojando sus manos y el área expuesta de los brazos con agua potable,
- Frotando ambas manos con jabón,
- Enjuagando con agua potable hasta eliminar los residuos del jabón, y
- Secando completamente con toallas desechables/tela.

2. Lava frutas/hortalizas:
- Antes de su uso, y
- Enjuagando con agua potable hasta dejarlas libres de tierra,

3. Desinfecta frutas/hortalizas:
- Antes de su uso,
- Aplicando el producto desinfectante definido por la persona empleadora y de acuerdo con las instrucciones de uso, en cuanto a cantidad, procedimiento y tiempo de acción, y
- Guardándolas de acuerdo con las indicaciones de la persona empleadora.

4. Lava carnes/aves/productos de pesca/vísceras frescas:
- Antes de su uso,
- Eliminando las partes no comestibles, de acuerdo con las características del producto y del platillo a preparar, y
- Enjuagando al chorro con agua potable, interna y externamente, hasta retirar la suciedad.

5. Prepara bebidas frías y calientes:
- De acuerdo con las indicaciones y solicitud de la persona empleadora,
- Operando los equipos electrodomésticos en condiciones de seguridad,
- Utilizando el exprimidor de cítricos,
- Utilizando el extractor de frutas y verduras,
- Operando la cafetera eléctrica,
- Lavando los utensilios/aditamentos utilizados en su preparación,
- Limpiando los aparatos electrodomésticos utilizados, y
- Desconectando los aparatos electrodomésticos al término de su uso.

6. Prepara un platillo caliente:
- Disponiendo de los ingredientes/utensilios de acuerdo con la receta mostrada/ solicitud de la persona empleadora,
- Verificando que la caducidad de ingredientes esté vigente antes de utilizarlos,
- Operando los equipos electrodomésticos en condiciones de seguridad,
- Siguiendo los pasos de preparación de acuerdo con la receta mostrada/indicaciones de la persona empleadora,
- Utilizando el horno de microondas / horno eléctrico conforme a la solicitud y a las indicaciones de la persona empleadora,
- Utilizando los programas de la licuadora conforme al tipo de receta a preparar,
- Verificando el cumplimiento de las características de cocción de acuerdo con la receta/ solicitud de la persona empleadora,
- Manipulando por el mango los punzocortantes con el filo/ la punta hacia abajo,
- Colocando los sartenes/cacerolas con el mango hacia un lado distinto de la circulación/ hornilla encendida,
- Lavando los utensilios/trastos utilizados en la preparación de los alimentos,
- Limpiando los aparatos electrodomésticos utilizados,
- Lavando los aditamentos de los aparatos electrodomésticos utilizados, y
- Desconectando de la corriente eléctrica los aparatos electrodomésticos utilizados.

7. Pone la mesa:
- Tomando los cubiertos por el mango sin dejar manchas, y
- Tomando vasos, platos y tazas por la parte externa sin dejar manchas.

8. Sirve la mesa:
- Trasladando las bebidas y alimentos sin derramarlos/contaminarlos, y
- Retirando los platos conforme hayan sido desocupados.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los alimentos y bebidas guardados en el refrigerador:
- Se encuentran en la zona de almacenamiento de acuerdo con su tipo,
- Están ubicados a la mano los de uso frecuente/fecha de caducidad más cercana, y
- Están colocados los sobrantes de comidas/bebidas en recipientes limpios y tapados.

2. Los alimentos/bebidas preparados:
- Tienen la presentación solicitada por la persona empleadora, y
- Están a la temperatura solicitada por la persona empleadora.

3. La despensa de alimentos almacenada:
- Está colocada en la alacena/anaquel/estante libre de suciedad y al frente los alimentos con fecha de caducidad más cercana,
- Contiene solo los alimentos con fecha de caducidad vigente,
- Contiene los alimentos más pesados abajo y los más ligeros arriba, distribuidos uniformemente en los niveles asignados en la alacena/anaquel/estante,
- Conserva sellados los paquetes ya abiertos, y
- Contiene los alimentos envasados en lata/vidrio libres de residuos pegajosos/suciedad.

4. Los trastos lavados:
- Están libres de residuos de alimentos,
- Están libres de jabón, y
- Están colocados en el escurridor de trastes, en los espacios designados para cada tipo de ellos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Usos de la vajilla y cubiertos	Conocimiento
2. Fechas de Caducidad	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza:	La manera en que durante el manejo y preparación de alimentos su presentación personal y vestimenta/uniforme es pulcra.
2. Responsabilidad:	La manera en que durante el manejo y preparación de alimentos porta red/cofia sobre el cabello recogido, zapatos cerrados y filipina/mandil.

GLOSARIO

1. Cocción	Es cuando un alimento que una vez que paso por el horno o la parrilla está suave/blando facilitando su consumo
2. Platillo caliente:	Alimento preparado que requiere de cocción

Referencia	**Código**	**Título**
4 de 4	E1787	Atender necesidades de planeación, seguridad y protección en el hogar.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende llamadas telefónicas:
- Durante los servicios en el hogar y cuando la persona empleadora lo indique,
- Pidiendo el nombre de la persona cuando contesta la llamada,

- Tomando nota/recado de quien llama en la libreta/documento/cuaderno de notas asignado, y
- Dando solo la información permitida/indicada por la persona empleadora.

2. Aplica medidas de seguridad en el hogar:
- Asegurando puertas y ventanas del domicilio, conforme lo haya indicado la persona empleadora, y
- Evitando actos y condiciones inseguras durante el desarrollo de sus actividades.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Identificación de lesiones leves dentro del hogar, como raspones, quemaduras superficiales, sangrado de nariz, golpes leves	Comprensión
2. Números de emergencia: Bomberos, Policía, Protección Civil, Cruz Roja y Locatel.	Conocimiento
3. Planeación de servicios en el hogar.	Aplicación.
4. Derechos y obligaciones de las personas trabajadoras en el hogar y de las personas empleadoras	Aplicación
5. Conductas del cuidado del ambiente	Comprensión
6. Conductas y condiciones inseguras en el hogar	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en que ofrece alternativas de solución ante situaciones/condiciones de inseguridad.

GLOSARIO

1. Actos inseguros:	Son actividades que pueden causar peligro o daño al bienestar de las personas o la conservación de la casa
2. Condiciones inseguras:	Son situaciones que pueden causar peligro o daño al bienestar de las personas o la conservación de la casa.