I.- Datos Generales

Código	Título
EC0961	Prestación de Servicios de pulido/encerado/abrillantado/lavado de alfombras, en muebles e inmuebles

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la prestación de servicios de pulidor/encerador de pisos, cuyas competencias están comprendidas desde el pulido, encerado, abrillantado/lavado de alfombras en las áreas asignadas a su cargo, en diferentes contextos y circunstancias; manteniendo el control de los utensilios/equipos, materiales y productos para el pulido, encerado, abrillantado/lavado de alfombras. Y que dentro de sus actividades se encuentran; el preparar el equipo, utensilios/equipos, materiales y productos para desempeñar su función (donde presta sus servicios).

Así mismo, 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.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC contempla las actividades inherentes que una persona debe saber hacer, con respecto a la función de pulidor/encerador de pisos y bienes muebles en los diferentes establecimientos en donde desempeña su trabajo, que consiste en preparar el equipo, seleccionar; utensilios, materiales y productos para realizar el servicio de desbastado, pulido, encerado, decapado, sellado, abrillantado, de pisos y bienes muebles y/o el lavado de alfombras, de las áreas previamente asignadas. Así mismo establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar la función, y las actitudes y valores relevantes para su desempeño.

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

Desempeña actividades programadas que en su mayoría son, rutinarias y predecibles. Dependen de las instrucciones del superior y la coordinación con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Para el mantenimiento, limpieza, asepsia e higiene de bienes muebles e inmuebles

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
30 de noviembre de 2017	14 de diciembre de 2017

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC: 2 años

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

Grupo unitario
9999 ocupaciones no especificadas
Ocupaciones asociadas
No contempladas

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Pulidor de pisos

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

Sector: 56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de residuos y desechos, y servicios de remediación.

Subsector: 561Servicios de apoyo a los negocios.

Rama: 5619 Otros servicios de apoyo a los negocios.

Subrama: 56199 Otros servicios de apoyo a los negocios.

Clase: 561990 Otros servicios de apoyo a los negocios

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

- REISCO, Operadora de Servicios, S.A de C.V.
- Academia Mexicana de Educación, A.C.
- Asociación Sindical de Obreros y Empleados del Mantenimiento, Conservación, limpieza, Seguridad y Servicios generales similares y conexos de la República Mexicana.
- OCRAM, Seyer, S.A. de C.V.
- Limpieza y Mantenimiento Xielsa, S.A. de C.V.
- Mer Solutions, S.A. de C.V.
- Alimm Facilities, 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 su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de manera simulada si el área para la evaluación cuenta con los materiales, utensilios, productos e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Uniforme y equipo de protección personal, de acuerdo al Manual de Procedimientos establecido
- Área para ejecución del servicio
- Aspiradora de uso rudo/industrial
- Atomizador/aspersor
- Bandeja
- Base para pulidora
- Carro/canastilla de limpieza
- Cepillos para pulidora(lechuguilla o nylon)
- Cinta para delimitar espacios/áreas
- Crema cristalizadora
- Cubos/cubetas
- Disco para abrillantar/blanco
- Disco, para pulir/canela/negro
- Disco diamantado para desbastar/restaurar
- Disco verde para lavado
- Equipo de seguridad, (bata/camisola y pantalón/overol, guantes de hule/látex, calzado antiderrapante, botas de hule, cubre bocas, gafas/lentes u otros), cuando el servicio lo requiera y de acuerdo al Manual de Procedimientos.
- Espátula o cuña
- Esponja
- Extensión eléctrica
- Fibras
- Franelas
- Hidrolavadoras de alta presión, cuando el servicio lo requiera.
- Jalador
- Jergas
- Máquina de lavado en seco
- Mechudo
- Mops
- Pad´s
- Productos químicos; Cera sellador, cera de mantenimiento, Removedor de cera, carbona, cloro, líquido multiusos, shampoo para alfombras, ácido oxálico, pasta para pisos, aceite para mops, entre otros
- Pulidora
- Pulidora escalonera
- Recogedor
- Señalamientos de seguridad de piso mojado y de encerado
- Candidato
- Auxiliar
- Supervisor
- Coordinador
- Evaluador
- Bolígrafo

- Hojas blancas

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 50 minutos en campo, totalizando 1 hora 20 minutos.

Referencias de Información

- Norma Oficial Mexicana NOM-001- STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad.
- Norma Oficial Mexicana NOM-004- STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-006- STPS-2014, Manejo y almacenamiento de materiales- Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL- SSA1-2002, Protección ambiental - Salud ambiental Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.
- Manual de procedimientos para el mantenimiento, Limpieza, asepsia e higiene de bienes muebles e inmuebles. Mars Group, 2017.
- Manual Básico de Primeros Auxilios de la Cruz Roja Mexicana, vigente.
- Técnica de lavado de manos, OMS.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Prestación de Servicios de pulido/encerado/abrillantado/lavado de alfombras, en muebles e inmuebles

Elemento 1 de 3
Organizar los utensilios/equipos, materiales y productos para el servicio

Elemento 2 de 3
Ejecutar las actividades de desbastado, pulido, encerado, decapado, sellado, abrillantado y/o lavado de alfombras

Elemento 3 de 3
Concluir las rutinas del servicio asignado

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3004	Organizar los utensilios/equipos, materiales y productos para el servicio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asiste al lugar asignado para el servicio:

- Asentando puntualmente su ingreso en la lista de asistencia/medio correspondiente, establecido por la empresa y el usuario/cliente, en el lugar previamente asignado,
- Portando el uniforme establecido por la empresa, acorde al servicio asignado y al requerimiento del usuario/cliente,
- Portando el equipo de seguridad/protección personal, de acuerdo al Manual de Procedimientos establecido y del servicio a realizar,
- Llevando el gafete de identificación proporcionado por la empresa y de manera visible,
- Acudiendo con el supervisor para la asignación de las áreas a realizar,
- Ordenando en su carro/canastilla de limpieza, los materiales/equipo, utensilios y productos a emplear,
- Revisando que los envases que contienen los productos recibidos, estén debidamente identificados/rotulados,
- Desplazándose al área donde realizará el servicio, e
- Identificando las áreas asignadas (tipo de superficie; mármol, granito, loseta, parquet, alfombra, entre otros) para realizar los servicios.

2. Eligiendo los materiales/equipo, utensilios y productos para el servicio a realizar:

- Seleccionando los materiales/equipo, utensilios y productos a emplear conforme al área asignada y al tipo de servicio a realizar,
- Corroborando que los materiales/ equipo y utensilios se encuentren limpios y en buenas condiciones para su uso, y
- Solicitando al supervisor el reabastecimiento de los materiales/equipo, utensilios y productos, cuando sea necesario.

3. Ubica las tomas de corriente para la conexión del equipo :

- Identificando que las tomas de corriente sean las correspondientes de acuerdo al voltaje requerido,
- Corroborando que los contactos se encuentren en buen estado antes de su conexión, y
- Corroborando que la extensión eléctrica a utilizar cumpla con los requerimientos del servicio a realizar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características de la Técnica de lavado de manos, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud.	Aplicación

CONOCIMIENTOS	NIVEL
2. Manual de procedimientos para el mantenimiento, Limpieza, asepsia e higiene de bienes muebles e inmuebles. Mars Group, 2017	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que organiza en el carro/canastilla de limpieza los productos seleccionados para efectuar su rutina, de acuerdo al orden estipulado en el Manual de Procedimientos.
2. Limpieza:	La manera en que porta su uniforme y aplica la técnica del lavado de manos antes y después de efectuar sus labores.
3. Responsabilidad:	La manera en que se presenta a tiempo, portando el equipo de seguridad, recibiendo y revisando el material / equipo y productos requeridos para realizar el servicio de pulido, encerado, abrillantado y/o lavado de alfombras.

GLOSARIO:

1. Canastilla de limpieza:	Cesta pequeña de plástico u otro material que utilizan los profesionales de limpieza para transportar algunos materiales e insumos necesarios para realizar su trabajo.
2. Carro de servicio de limpieza:	Es un carro en el que los profesionales de la limpieza transportan los diferentes utensilios, materiales y/o insumos necesarios para realizar su trabajo y que además contiene un dispositivo para colocar el contenedor/bolsa para transportar la basura.
3. Decapado:	Operación de limpieza a fondo de un determinado piso, con la finalidad de eliminar todas las antiguas capas de cera, sellantes, barnices, etc., dejándolo preparado para la aplicación de un tratamiento de conservación y mantenimiento.
4. Desbastado:	Es el proceso realizado mediante una máquina tipo pulidora de 2 cabezas que va raspando pisos duros como Mármol, Granito, Terrazo y Concreto, para eliminar una capa de aproximadamente 3 milímetros de grosor del piso, eliminando así manchas e imperfecciones que presenta el piso, así como emparejar las juntas y nivelar el mismo.
5. Equipo:	Son las máquinas que se utilizan para realizar el desbastado, pulido, encerado, sellado, abrillantado y/o lavado de alfombras (aspiradoras, hidrolavadoras de alta presión, pulidoras de pisos entre otras), según el servicio a realizar.

6.	Equipo de protección personal:	Integrado por la camisola o bata, el pantalón u overol, los guantes de hule/látex, botas de hule, lentes, mascarilla/cubrebocas entre otros.
7.	Productos :	Productos químicos utilizados para garantizar un buen proceso de desbastado, pulido, encerado, sellado, abrillantado y/o lavado de alfombras (Ácido oxálico, pasta para pulido de pisos, carbona, shampoo para alfombras, etc).
8.	Manual de procedimientos:	Componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.
9.	Materiales:	Elementos complementarios que se utilizan para realizar el proceso de desbastado, pulido, encerado, sellado, abrillantado y/o lavado de alfombras (discos, franelas, esponjas, fibras, jergas, bolsas de basura, entre otros).
10.	OMS:	Organización Mundial de la Salud.
11.	Utensilios:	Instrumentos complementarios de trabajo que son empleados para realizar el desbastado, pulido, encerado, sellado, abrillantado y/o lavado de alfombras (mechudos, cubetas, jalador, entre otras).

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3005	Ejecutar las actividades de desbastado, pulido, encerado, decapado, sellado, abrillantado y/o lavado de alfombras

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza las actividades acorde al área asignada por el supervisor:

- Constatando que el área esté en condiciones para realizar el servicio,
- Coordinándose con el auxiliar para delimitar el área,
- Colocando los señalamientos preventivos correspondientes (piso mojado, piso encerado),
- Preparando el equipo con los aditamentos seleccionados acorde a la superficie a trabajar y al proceso a realizar (pulido, encerado, abrillantado/lavado de alfombras),
- Conectando el equipo requerido según el proceso a realizar y de acuerdo al Manual de procedimientos previamente establecido,
- Dosificando el producto de acuerdo a las especificaciones del Manual de Procedimientos establecido y al servicio a realizar,
- Realizando el procedimiento de acuerdo al servicio a realizar y al Manual de procedimientos establecido,
- Puliendo el área trabajada para retirar cualquier mancha o rayadura,
- Limpiando las salpicaduras de producto, de las superficies aledañas al área cubierta,

- Verificando que la superficie cubierta, quedó sin residuos de agua o de los productos utilizados,
- Dejando ordenado el ambiente en que se trabajó,
- Solicitando al auxiliar que retire los señalamientos colocados,
- Verificando que la maquinaria/equipo utilizado no gotee producto, secando con una franela limpia, cualquier residuo,
- Llevándose del área el equipo utilizado para resguardarlo en el lugar previamente asignada,
- Colocando en el carro/canastilla de limpieza los materiales, utensilios y productos utilizados,
- Retirándose del área con el carro/canastilla de servicio, y
- Continuando con la siguiente tarea asignada.

Realiza el servicio requerido en recubrimientos de baños, cocinas, paredes etc:

- Verificando que el área esté en condiciones para realizar el servicio,
- Coordinándose con el auxiliar para delimitar el área,
- Colocando el señalamiento preventivo correspondiente,
- Ventilando el área, abriendo las ventanas/ventilas, antes de empezar el servicio,
- Dosificando los productos de acuerdo a las instrucciones estipuladas en el Manual de Procedimientos y al proceso a realizar,
- Preparando el equipo con los aditamentos seleccionados acorde a la superficie a trabajar y al proceso a realizar,
- Conectando el equipo requerido según el proceso a realizar y de acuerdo al Manual de procedimientos previamente establecido,
- Realizando el procedimiento de acuerdo al servicio a realizar y al Manual de procedimientos establecido,
- Limpiando las salpicaduras de producto, de las superficies aledañas al área cubierta,
- Verificando que la superficie cubierta, quedó sin residuos de agua o de los productos utilizados,
- Solicitando al auxiliar que retire los señalamientos colocados,
- Verificando que la maquinaria/equipo utilizado no gotee producto, secando con una franela limpia, cualquier residuo,
- Llevándose del área la maquinaria/equipo utilizado para resguardarlo en el lugar previamente asignada,
- Colocando en el carro/canastilla de limpieza los materiales, utensilios y productos utilizados para la limpieza del área,
- Retirándose del área con el carro/canastilla de servicio,
- Limpiando la maquinaria, materiales, utensilios y equipo utilizados para el servicio con agua y detergente,
- Secando con una franela limpia, cualquier residuo de agua de la maquinaria, materiales, utensilios y equipo utilizados, y
- Siguiendo con la secuencia de actividades de las tareas asignadas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS:

1. Las áreas cubiertas asignadas:
   - Están libres de manchas y rayaduras,
   - Los pisos están secos y libres de residuos de productos /agua,

- Las superficies aledañas a las áreas trabajadas, están libres de salpicaduras de suciedad o del producto utilizado, y
- Se percibe brillo y limpieza de las superficies trabajadas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Manual de procedimientos para el mantenimiento, Limpieza, asepsia e higiene de bienes muebles e inmuebles. Mars Group, 2017; Tabla de Uso y manejo de productos para el desbastado, pulido, encerado, decapado sellado, abrillantado y/o lavado de alfombras.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES:

1. Orden:	La manera en que almacena los utensilios, materiales/equipo y productos en el área de resguardo asignada, después de haberlos utilizado.
2. Responsabilidad:	La manera en que durante cada uno de los procesos (pulido, encerado, abrillantado y/o lavado de alfombras) de las diferentes áreas asignadas da cumplimiento a los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos y al portar el uniforme/equipo de seguridad personal, previamente establecido por la empresa/usuario/cliente.

GLOSARIO:

1. Áreas comunes:	Las áreas comunes son las que por su ubicación o forma de uso son compartidas por dos o más miembros de la comunidad, es decir las áreas de tránsito libre de personas, como las zonas de acceso, estacionamiento, patio central, rampas, escaleras, puentes, pasillos, baños, entre otras.
2. Encerado:	Proceso para proteger, creando una superficie no resbalosa y dándole un brillo atractivo.
3. Pulido y abrillantado:	Es el proceso realizado mediante una pulidora o máquina rotativa que limpia y pule la superficie con pads de diamante. En ocasiones, se aplican oxálicos tratados para remover suciedad y manchas ligeras en la superficie, dejando una apariencia matizada.
4. Pisos:	Superficies de madera, duelas, losetas, mármol, granito, entre otras.

5. Rayadura: Es 'hacer rayas' y 'deteriorar algo con rayas o incisiones alargadas. Conjunto de rayas que se hacen o se forman en una superficie cualquiera.

6. Suciedad: Cualquier cuerpo extraño indeseado depositado en una superficie y que por su aspecto u olor produce repugnancia o destruye la buena imagen de una cosa o lugar.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3006	Concluir las rutinas del servicio asignado

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Concluye la jornada del servicio realizado (pulido, encerado, abrillantado/lavado de alfombras):

- Verificando que el acabado y abrillantado de las áreas donde se realizó el servicio, se encuentran libres de acumulación de polvo o suciedad, mediante el claro reflejo,
- Depositando en los contenedores correspondientes, conforme al procedimiento del usuario/cliente, los desechos resultantes del proceso,
- Verificando que los utensilios, materiales/equipos, productos y el carro/canastilla de limpieza, se encuentran de manera ordenada en el lugar de resguardo asignado,
- Comprobando que los equipos, materiales y utensilios utilizados en las diferentes áreas asignadas se encuentren limpios y en buen estado,
- Lavándose las manos de acuerdo a la técnica de la Organización Mundial de la Salud, y
- Reportando la conclusión de sus actividades al supervisor.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES:

1. Orden: La manera en que deja ordenado todo su equipo, material, utensilios y productos después de haber concluido su jornada laboral.
2. Responsabilidad: La manera en que Verifica al final de su jornada que todo quede resguardado de acuerdo al Manual de procedimientos y en el lugar designado.