



Esquema de certificación para funciones de limpieza integral

Alcance / Categoría de certificación

Supervisión de servicios de limpieza integral a muebles e inmuebles.

Descripción del trabajo y las tareas

1. Inducción inicial a la empresa políticas y reglamento interno de trabajo de la empresa y del cliente donde se va a dar el servicio.
2. Capacitar al personal sobre el uso adecuado de productos químicos y equipo de limpieza (ver anexo 1).
3. Coordinar la entrega de la documentación completa solicitada por el cliente para el personal de limpieza (formatos de supervisión, formatos de entrega del material, conciliación de faltas, listas de personal, contrato, INE, IMSS, comprobante de domicilio).
4. Entrega y renovación del EPP (botas, lentes de seguridad, mascarillas, uniforme completo, credencial, guantes de hule).
5. Evaluar la cantidad de personal que necesita el cliente para cubrir sus necesidades, de acuerdo con las instalaciones en que se solicita el servicio
6. Distribuir o redistribuir al personal en las áreas de acuerdo con las necesidades del cliente y los seguimientos de los servicios.
7. Desarrollar una tabla de horarios y actividades de las instalaciones donde se va a dar el servicio.
8. Solucionar conflictos entre el personal de limpieza y los usuarios del servicio.
9. Revisión de bitácoras de actividades del personal de limpieza y listas de asistencia.
10. Coordinar que los inventarios de equipo y material de limpieza (ver anexo 1) están completos y en condiciones adecuadas, en las instalaciones del cliente.
11. Monitorear que el personal de limpieza realice sus actividades
12. Coordinar las actividades para mejorar el servicio.
13. Atender las quejas y observaciones respecto al servicio y las actitudes del personal.
14. Apoyar en la atención de accidentes de trabajo del personal de limpieza.
15. Elaborar el reporte de supervisión del área, donde se establezca que las actividades programadas se realizaron adecuadamente.
16. Coordinar actividades de limpieza adicionales con los clientes como: lavado de alfombra, pulido de pisos, lavado de cristales de altura, programar entregas de material de limpieza (ver anexo 1).

Competencia requerida

Conocimientos

1. Técnicas de limpieza de muebles e inmuebles
2. Características y manejo de productos químicos (ver anexo 1)
3. Uso de equipo de limpieza
4. Fichas técnicas de productos químicos
5. NOM-009-STPS-2011 Trabajos en altura
6. NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal
7. NOM-018-STPS-2015 Comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas
8. Manejo y solución de conflictos
9. Word y Excel básico
10. Atención al cliente

Educación:

1. Nivel bachillerato

Experiencia:

1. Tres años de experiencia como afanador, obrero de limpieza o puesto similar, o
2. Un año de experiencia como supervisor de servicios de limpieza integral o puesto similar.

Habilidades

1. Comunicación efectiva en todos los niveles de una organización.
2. Manejo de personal.
3. Liderazgo.

Prerrequisitos:

1. Para aplicar a la certificación no es necesaria la finalización de una capacitación específica con QSR



Esquema de certificación para funciones de limpieza integral

2. Evidencia de la experiencia (contrato, cartas de recomendación laboral, constancia laboral, historial laboral IMSS) como supervisor de servicios de limpieza integral (un año) o como afanador, obrero de limpieza o puesto similar (tres años).
3. Constancia de capacitación respecto a las características y manejo de productos químicos.
4. Constancia de capacitación en la NOM-009-STPS-2011 Trabajos en altura
5. Constancia de capacitación en la NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal
6. Constancia de capacitación en la NOM-018-STPS-2015 Comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas
7. Constancia de capacitación en Manejo y solución de conflictos
8. Constancia de capacitación en Atención al cliente
9. Certificado de bachillerato

NOTA: Las constancias de capacitación mostradas como evidencia pueden ser emitidas por cualquier institución o persona que se dedique a dar capacitación.

Código de conducta (deberes de la persona certificada):

1. Actuar con integridad y honestidad en todas sus funciones.
2. Respetar a clientes, empleados y compañeros de trabajo, promoviendo un ambiente laboral sano.
3. Evitar cualquier tipo de discriminación o acoso.
4. Garantizar la seguridad y bienestar del personal bajo su supervisión.
5. Manejar con responsabilidad la información confidencial del cliente y de la empresa.
6. Cumplir con todas las normativas legales y políticas de la organización.
7. Reportar cualquier irregularidad, accidente o situación que comprometa la seguridad.
8. Evitar conflictos de interés y mantener una relación profesional con proveedores y clientes.
9. Ser un ejemplo de profesionalismo y liderazgo positivo.

Criterios para la certificación inicial.

1. La evidencia para cumplir los prerrequisitos debe estar completa y ser satisfactoria
2. Aprobar el examen escrito con al menos el 80% de calificación
3. Aprobar el examen práctico con al menos el 80% de calificación

Métodos de evaluación para la certificación inicial.

1. Revisión de registros de los prerrequisitos
2. Examen teórico / práctico sobre las funciones de supervisores de servicios de limpieza integral a muebles e inmuebles.
3. Evaluación en campo (real o simulada) sobre el desempeño del candidato.

Criterios para la vigilancia de la certificación.

No hay vigilancias

Criterios para la renovación de la certificación.

No hay renovación de la certificación

Criterios para suspender y retirar la certificación

Suspensión

1. Incumplir con las cláusulas establecidas en el contrato de prestación de servicios FPVT-15-5
2. Como resultado de la investigación de una queja sobre el incumplimiento del código de conducta.
3. No cubrir el pago de la cuota del servicio.

Cancelación

1. Si no se resuelven las causas que originaron la suspensión.
2. Por decisión del cliente
3. Violación de las reglas de uso del certificado

Criterios para efectuar cambios en el alcance o en el nivel de certificación

Por el momento, no hay otros alcances para el presente esquema.

Costo de la certificación (MXN)

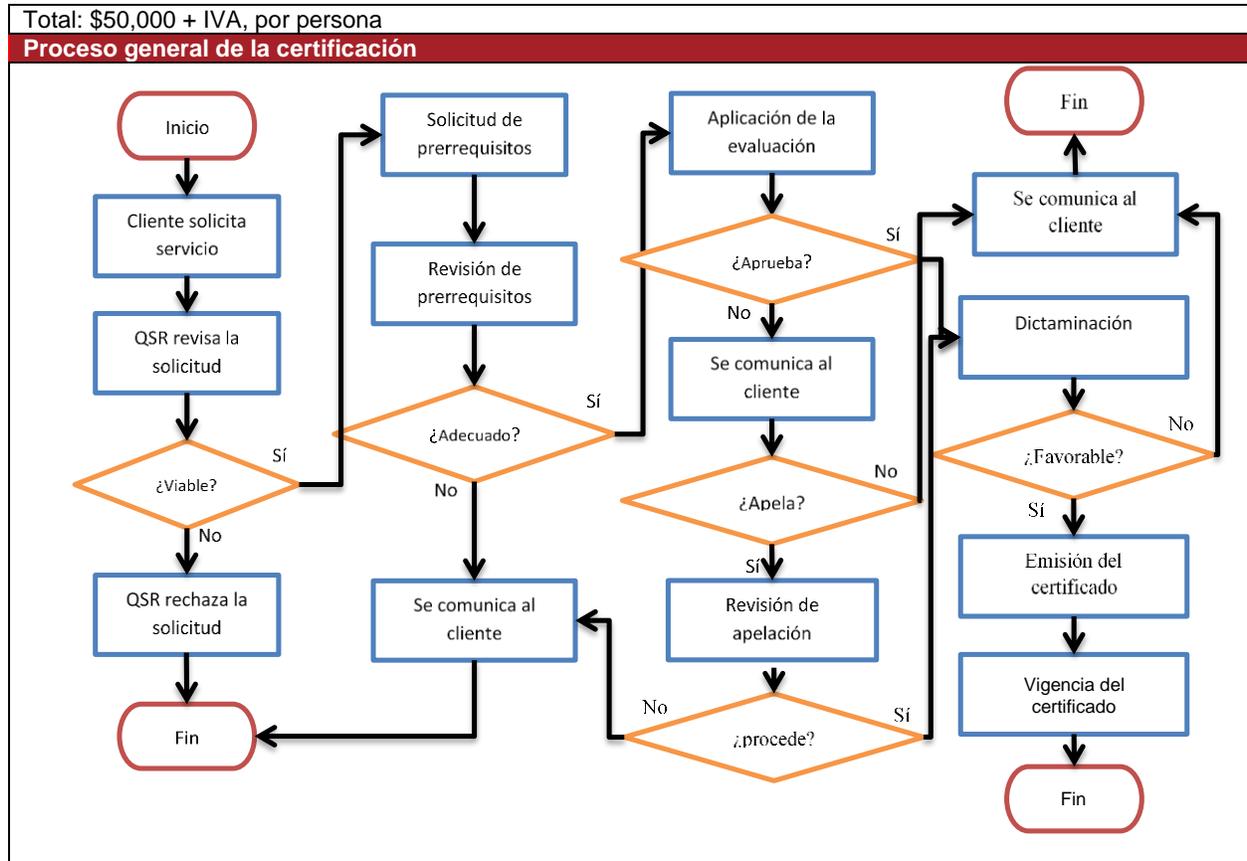
Costo base de la certificación: \$35,000
Honorarios del examinador: \$5,000
Gastos administrativos: \$5,000
Emisión del certificado: \$5,000



Esquema de certificación para funciones de limpieza integral

Total: \$50,000 + IVA, por persona

Proceso general de la certificación





Esquema de certificación para funciones de limpieza integral

Anexo 1 Material y equipo de limpieza

Tipo	Descripción
Consumibles	Papel higiénico, toallas desechables, jergas, bolsas de basura, franelas, fibras, guantes de hule,
Químicos	Quita sarro, limpiador, desinfectante, cloro, aromatizante,
Equipo	Aspiradora, fregadora, pulidora
Jarcería	Escoba, trapeador, cubetas, recogedor, jaladores, atomizador/aspersor, cepillos, mobs, mechudos.

Anexo 2 Derecho de los solicitantes de la certificación.

Las personas que soliciten a IQSR la certificación en el presente esquema tendrán derecho a:

1. Un trato justo, transparente e imparcial, libre de discriminación de cualquier tipo,
2. Acceder a la información necesaria para aplicar a la certificación,
3. Solicitar la aclaración de cualquier duda respecto al esquema de certificación,
4. Presentar quejas relativas al servicio de certificación de personas.
5. Apelar la decisión de certificación y demostrar con evidencia objetiva la razón de la apelación.