



Esquema de certificación para funciones de limpieza integral

Alcance / Categoría de certificación
Supervisión de servicios de limpieza integral para oficinas.
Vigencia de la certificación
3 años
Descripción del trabajo y las tareas
<ol style="list-style-type: none">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. Evaluar que las instalaciones del cliente sean adecuadas para el almacenamiento de las sustancias químicas para la limpieza.7. Distribuir o redistribuir al personal en las áreas de acuerdo con las necesidades del cliente y los seguimientos de los servicios.8. Desarrollar un cronograma de actividades para las instalaciones donde se va a dar el servicio de limpieza.9. Solucionar conflictos entre el personal de limpieza y/o el cliente y/o los usuarios del servicio.10. Revisión de bitácoras de actividades del personal de limpieza y listas de asistencia.11. Coordinar que los inventarios de equipo y material de limpieza (ver anexo 1) están completos y en condiciones adecuadas, en las instalaciones del cliente.12. Monitorear que el personal de limpieza realice sus actividades y realice los registros en las bitácoras.13. Atender las quejas y observaciones respecto al servicio y las actitudes del personal para mejorar el servicio.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. El esquema de certificación no incluye actividades de limpieza fuera de las oficinas, como limpieza externa de vidrios con uso de arneses y andamios.
Competencia requerida
Conocimientos
<ol style="list-style-type: none">1. Conocimiento y aplicación de los procesos operativos de las empresas de limpieza.2. Conocer las técnicas generales de limpieza (ver anexo 3)3. Características y manejo de productos químicos para limpieza de oficinas (ver anexo 1)4. Uso de equipo de limpieza (ver anexo 1)5. Interpretación de las fichas técnicas de productos químicos para limpieza de oficinas para asegurar que el EPP es adecuado y que no se realicen mezclas potencialmente dañinas para el ser humano.6. En la NOM-009-STPS-2011 Trabajos en altura, para las actividades de limpieza y mantenimiento en azoteas o estructuras elevadas, uso de escaleras portátiles para la limpieza de luminarias, paredes o ductos de ventilación.7. NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo, para la selección y supervisión de que las personas que realizan la limpieza cuentan con el EPP adecuado para sus actividades.8. Uso adecuado de las sustancias químicas para los servicios de limpieza (ver anexo 1).9. Manejo y solución de conflictos entre trabajadores, clientes y terceros.10. Word y Excel básico para la elaboración de los planes de trabajo y reportes.11. Atención al cliente
Educación:
<ol style="list-style-type: none">1. Bachillerato concluido.
Experiencia:
<ol style="list-style-type: none">1. Tres años de experiencia como afanador, obrero de limpieza o puesto similar, o



Esquema de certificación para funciones de limpieza integral

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
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.

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, siempre que se cumpla lo siguiente:
 - a. El examen escrito está dividido en 10 secciones de 5 preguntas cada una. Para aprobar, el candidato debe responder correctamente al menos 3 de 5 preguntas por sección; de lo contrario se reprobará el examen aún si la calificación total supera el 80%.
 - b. El examen escrito incluye 3 casos prácticos. Para aprobar, el candidato debe obtener al menos 8 de 10 puntos en cada caso práctico; de lo contrario se reprobará, incluso si el total supera el 80%.
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 para oficinas
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.



Esquema de certificación para funciones de limpieza integral

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

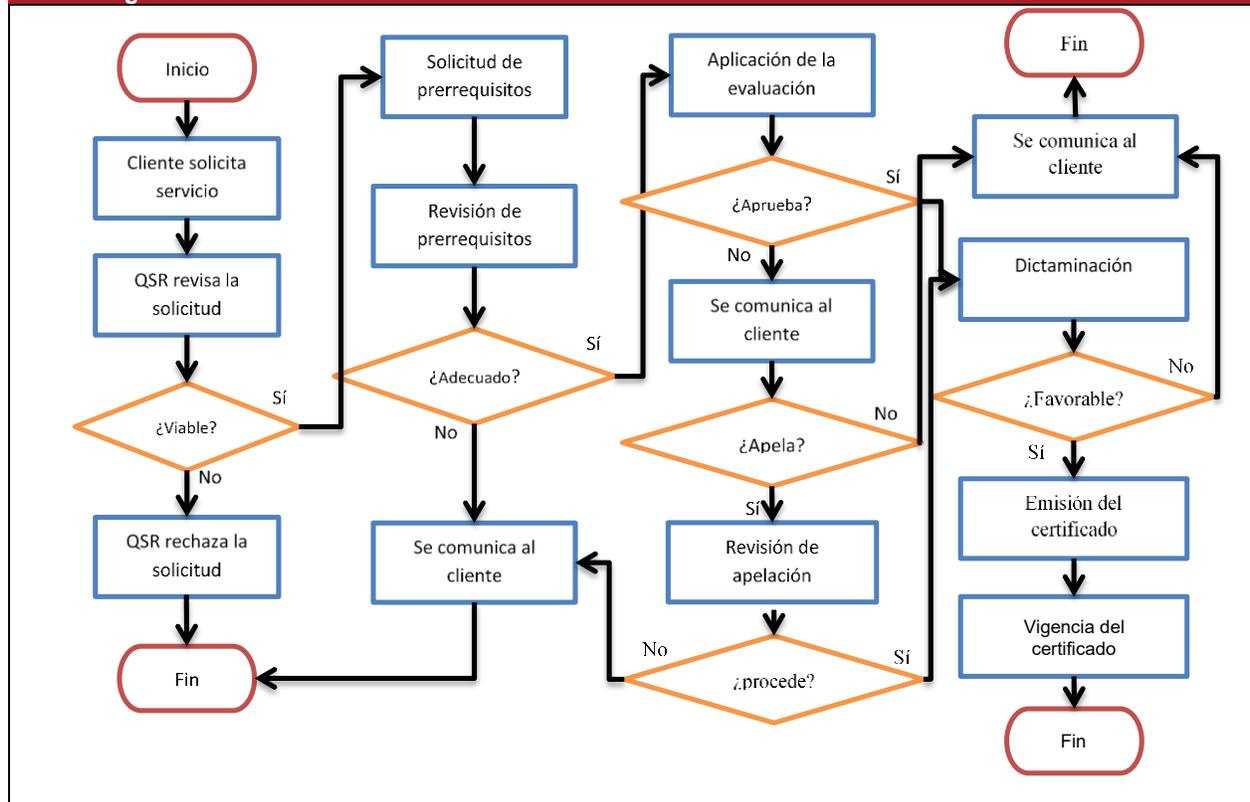
Honorarios del examinador: \$5,000

Gastos administrativos: \$5,000

Emisión del certificado: \$5,000

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, detergente.
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.

Anexo 3

1. Limpieza General Diaria

Barrido y aspirado de pisos

- Usar escobas, trapeadores o aspiradoras según el tipo de superficie (alfombras, losetas, madera, etc.).
- Retirar residuos y polvo de todas las áreas comunes.

Trapeado y desinfección de pisos

- Aplicar productos adecuados para cada tipo de suelo.
- Usar desinfectantes en áreas de alto tránsito.

Limpieza de escritorios y mobiliario

- Retirar polvo y suciedad con paños de microfibra y limpiadores multiusos.
- Desinfectar escritorios, sillas, estanterías y archivadores.

Limpieza y desinfección de áreas de contacto frecuente

- Interruptores de luz, perillas de puertas, barandales, teléfonos y teclados deben ser limpiados con soluciones desinfectantes.

Vaciado de papeleras y manejo de residuos

- Reemplazo de bolsas y disposición adecuada de residuos reciclables y no reciclables.
- Uso de contenedores diferenciados para separación de basura.

2. Limpieza de Áreas Específicas

Sanitarios y vestidores

- Limpieza y desinfección de inodoros, lavabos y espejos.
- Reposición de papel higiénico, jabón y toallas desechables.
- Desinfección de pisos y eliminación de malos olores.

Cocina o comedor de empleados

- Limpieza y desinfección de mesas, sillas y electrodomésticos (microondas, refrigeradores, cafeteras).
- Lavado de trastes si aplica.
- Eliminación de residuos y desinfección de superficies de preparación de alimentos.

Salas de juntas y recepción

- Organización y limpieza de muebles, equipos electrónicos y pantallas.

Esquema de certificación para funciones de limpieza integral

- Aspirado de alfombras y trapeado de pisos.

3. Mantenimiento Periódico (Semanal, Quincenal o Mensual)

Limpieza de vidrios y ventanas

- Limpieza interior con productos adecuados y jaladores.
- Eliminación de manchas y residuos de polvo.

Pulido y encerado de pisos

- Aplicación de ceras o abrillantadores según el tipo de superficie.
- Uso de máquinas pulidoras en caso de ser necesario.

Limpieza profunda de alfombras y tapicería

- Aspirado y lavado con equipos de inyección y extracción de agua.
- Eliminación de manchas y ácaros.

Desinfección con nebulización o sanitización (cuando se requiera)

- Aplicación de productos desinfectantes en ambientes cerrados.
- Uso de equipos de aspersión o termonebulización.

Limpieza de luminarias y ventilaciones

- Retirar polvo de lámparas, rejillas de ventilación y ductos de aire acondicionado.

4. Seguridad y Control de Calidad

Uso adecuado de productos químicos

- Aplicación de soluciones desinfectantes según normas de seguridad (NOM-018-STPS).
- Uso de Equipos de Protección Personal (EPP) como guantes, mascarillas y gafas.

Registro y supervisión

- Llevar bitácoras de limpieza para documentar actividades realizadas.
- Supervisión periódica del servicio para garantizar calidad y cumplimiento de procedimientos.