



***REGLAMENTO ESPECÍFICO PARA  
CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA  
Y PREPARACION DE HABITACIONES EN  
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.***

**ONC - REP - 002**

**ORGANISMO NACIONAL DE  
CERTIFICACIÓN**

	<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION</b>	Código	ONC-REP-002
		Revisión	00
		Vigencia	2014 – 09 – 30
		Página	1 de 11
<b>REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO</b>			

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>3. REFERENCIAS</b>	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>5. REQUISITOS GENERALES</b>	<b>3</b>
<b>5.1 GENERALIDADES</b>	<b>3</b>
<b>5.2 SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE PERSONAS</b>	<b>3</b>
<b>5.3 EVALUACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>5.4 ETAPA DE VIGILANCIA</b>	<b>5</b>
<b>5.5 RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>5.6 MODIFICACIÓN DEL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>6. CERTIFICADO DE COMPETENCIA</b>	<b>5</b>
<b>7. ESTRUCTURA DE COSTOS</b>	<b>6</b>
<b>8. MODIFICACIONES DE ESTE REGLAMENTO</b>	<b>6</b>
<b>ANEXO I: CONSTANCIA DE CONFORMIDAD</b>	<b>6</b>
<b>ANEXO II: Requisitos mínimos que deben contener el Procedimiento de la Empresa</b>	<b>7</b>

	<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION</b>	Código	ONC-REP-002
		Revisión	00
		Vigencia	2014 – 09 – 30
		Página	2 de 11
REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO			

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

El presente reglamento tiene por objeto establecer los requisitos específicos para la Certificación de personas en el área Turismo, competencia: *Limpieza y preparación de habitaciones en establecimientos*. Documento complementario al reglamento “ONC-RGP-002 Reglamento General para la Certificación de Personas”.

## 2. ALCANCE

Se aplica a todas las personas interesadas en obtener el “Certificado de Competencia” con la siguiente norma técnica:

- Norma Paraguaya NP 50 008 11 “Turismo. Competencia Laboral. Limpieza y preparación de habitaciones en establecimientos de alojamiento. Diciembre 2011. Primera Edición.

El Reglamento General ONC-RGP-002 prevalece en todos los casos sobre este Reglamento Específico.

## 3. REFERENCIAS

Los documentos enumerados a continuación, a los cuales se hace referencia en el texto, aportan un complemento al presente documento.

**3.1 Norma Paraguaya NP-ISO/IEC 17024:** “Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los organismos que realizan la certificación de personas”. Segunda Edición. Diciembre/2013.

**3.2 Norma NP 50 008 11:** “Turismo. Competencia Laboral. Limpieza y preparación de habitaciones en establecimientos de alojamiento”. Diciembre 2011. Primera Edición.

## 4. DEFINICIONES

**4.1** Para los fines del presente documento, se adoptan las definiciones especificadas en el Reglamento General ONC–RGP-002 y las siguientes definiciones:

**4.1.1 Pruebas/evaluación escritas:** Técnica utilizada con el fin de obtener evidencias de conocimiento de los candidatos sobre los temas descriptos y solicitados en la Norma NP 50 008 11.

**4.1.2 Pruebas/evaluación in situ durante la práctica:** Observación directa del desempeño laboral del candidato en su ambiente real de trabajo, utilizada esta técnica con

	<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION</b>	Código	ONC-REP-002
		Revisión	00
		Vigencia	2014 – 09 – 30
		Página	3 de 11
REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO			

el fin de obtener evidencias relacionadas con las habilidades, destrezas, conocimientos, actividades y actitudes descriptos en la Norma NP 50 008 11.

**4.1.3 Valoración/evaluación del producto terminado:** Observaciones de los productos terminados generados por el desempeño del candidato evaluado, pudiendo ser estos; registros, informes, actividades, etc.

## 5. REQUISITOS GENERALES

### 5.1 GENERALIDADES

5.1.1 Los requisitos para obtener la autorización para la utilización del Certificado de Competencia, se describen en detalles en el Reglamento General ONC-RGP-002.

### 5.2 SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

**5.2.1** El Solicitante, debe presentar debidamente completado y firmado el Formulario “*ONC-FPE-001 Solicitud de Certificación de Personas*”, adjuntando todas las documentaciones nombradas abajo:

- (1) una copia de las constancias de Conformidad con los Reglamentos: ONC-RGP-002 y ONC-REP-002.
- (1) una copia de su documento de identidad (Vigente).
- (1) una Constancia de trabajo (actual) o fotocopia de certificados de capacitaciones realizadas (de los últimos 2 años), referente al área de “*Limpieza y preparación de habitaciones en establecimientos de alojamiento*”.
- (1) copia del *Procedimiento de la Empresa* donde se encuentra trabajando actualmente, referente al área y competencia para la que solicita la evaluación. (El *Procedimiento de la Empresa* debe contemplar como mínimo lo que establecido en el ANEXO II del presente documento).

**5.2.2** En el caso que el solicitante no se encuentre trabajando en el momento de solicitar el servicio de certificación, o bien la empresa donde se desempeñe no posea el *Procedimiento* solicitado, será evaluado en base al ANEXO II.

**5.2.3** El ONC se reserva el derecho de no aceptar solicitudes de certificación cuando los documentos presentados por el solicitante como referencia para la certificación, no reúnen los requisitos especificados en el ítem 5.2.1 del presente documento.

**5.2.3** Para las evaluaciones a ser realizadas fuera del Departamento Central se deberá contar con un mínimo de 7 (siete) solicitudes. En caso de no haber completado el mínimo de solicitudes, el ONC realizará una segunda convocatoria hasta completar el mínimo de solicitudes correspondientes.

**5.2.4** Una vez presentada la solicitud y cumplido con los requisitos establecidos en el ítem 5.2.1, el ONC procederá a desarrollar y registrar el formulario “*ONC-FPE-002 Programa de*

 <b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION</b>	Código	ONC-REP-002
	Revisión	00
	Vigencia	2014 – 09 – 30
	Página	4 de 11
REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO		

*competencias laborales*” que luego será remitido al Candidato y al Examinador para su aprobación.

### 5.3 EVALUACIÓN

**5.3.1** El candidato debe aprobar el Programa de Competencias Laborales el que describe las fechas probables de evaluaciones remitido por el ONC, a fin de realizar el desarrollo de las mismas.

**5.3.2** Las evaluaciones se realizarán por medio de la siguiente técnica de evaluación:

- Pruebas/evaluaciones in situ durante la práctica a fin de medir el desempeño, el producto terminado y el conocimiento.

**5.3.3** En el momento de las evaluaciones el candidato deberá poseer la Norma de referencia original.

**5.3.4** Las evaluaciones serán desarrolladas en los lugares establecidos y autorizados por el ONC, para el desarrollo de las mismas todos los candidatos serán notificados con antelación. Para los casos en que los candidatos deseen ser evaluados en su lugar de trabajo éste deberá ser verificado/supervisado por el Examinador correspondiente, y del informe resultante de dicha evaluación el ONC emitirá su juicio.

**5.3.5** En caso de que el resultado de una de las evaluaciones (Pruebas/evaluaciones in situ durante la práctica a fin de medir el desempeño o el producto terminado o el conocimiento) no haya alcanzado el puntaje mínimo establecido o de más de una de las evaluaciones, el candidato podrá acceder a una segunda oportunidad, la que deberá ser solicitada por medio del formulario “*ONC-FPE-001 Solicitud de Certificación de Personas*” dentro de los 6 (seis) meses de haber sido evaluado por primera vez por el ONC, debiendo el candidato abonar el canon correspondiente.

**5.3.6** Si el candidato continúa con el mismo resultado luego de la tercera oportunidad, el solicitante podrá optar por presentar una nueva solicitud para la certificación e iniciar nuevamente todo el procedimiento del servicio de Certificación solicitado.

**5.3.7** Una vez que el candidato cumpla con el porcentaje mínimo establecido en el presente reglamento y cumpla con todos los ítems necesarios, los documentos pasarán al ONC para la decisión sobre la Certificación.

- Desempeño y producto terminado, puntaje mínimo: 100 (cien) % del total establecido;
- Conocimiento, puntaje mínimo: 75 (setenta y cinco) % del total establecido.

	<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION</b>	Código	ONC-REP-002
		Revisión	00
		Vigencia	2014 – 09 – 30
		Página	5 de 11
REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO			

## 5.4 ETAPA DE VIGILANCIA

**5.4.1** La persona certificada debe presentar al ONC, un informe o constancia emitida por la empresa donde se encuentra desarrollando sus actividades, que evidencie que sus actividades son desempeñadas conforme los procedimientos de la empresa. Dicho documento debe ser entregado al ONC, antes del cumplimiento los 12 (doce) meses de haber recibido el Certificado de Competencia.

**5.4.2** En caso que existan dentro de los 12 (doce) meses nombrados en el ítem 5.4.1 del presente reglamento alguna falta con el uso del Certificado de Competencia, dicho certificado será suspendido por el ONC.

**5.4.3** En caso de suspensión del Certificado, el ONC aguardará hasta 60 (sesenta) días posteriores de haber cumplido el tiempo indicado en el párrafo 5.4.1 para su cumplimiento y levantamiento de la suspensión. Si dentro de este plazo la persona certificada continúa en incumplimiento, se procederá a la cancelación de su Certificado.

## 5.5 RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

**5.5.1** El Certificado de Competencia tiene una validez de tres años.

**5.5.2** Faltando aproximadamente 60 (sesenta) días para la finalización de la vigencia del Certificado de Competencia, el ONC recordará a la persona certificada el próximo vencimiento y presentará las nuevas condiciones de certificación, debiendo la persona certificada presentar el Formulario “*ONC-FPE-001 Solicitud de Certificación de Personas*” al ONC y se sigue los pasos establecidos en 5.3 del presente Reglamento.

## 5.6 MODIFICACIÓN DEL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

**5.6.1** Para la ampliación y/o reducción del alcance de la Certificación de personas, la persona certificada debe presentar la solicitud correspondiente al ONC, mediante el formulario “*ONC-FPE-001 Solicitud de Certificación de Personas*”, y abonar por el costo correspondiente.

## 6. CERTIFICADO DE COMPETENCIA

**6.1** La utilización del Certificado de Competencia está reservada exclusivamente a aquellas personas que aprueben con todas las reglamentaciones establecidas por el ONC y los requisitos establecidos en la Norma de referencia.

**6.2** Las condiciones de uso del Certificado de Competencia se encuentran establecidos en el Reglamento General para la Certificación de Personas.

	<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION</b>	Código	ONC-REP-002
		Revisión	00
		Vigencia	2014 – 09 – 30
		Página	6 de 11
REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO			

## **7. ESTRUCTURA DE COSTOS**

**7.1** Para cada solicitud de certificación de personas, el DCSP entregará la estructura de costos. Dicho documento incluirá, los costos de cada evaluación incluidos los costos de las vigilancias necesarias para el uso del Certificado de Competencia.

**7.2** Una vez solicitado y abonado el servicio en el INTN, el candidato se hará cargo de abonar los honorarios indicados por el ONC al Examinador correspondiente antes del inicio de las evaluaciones.

## **8. MODIFICACIONES DE ESTE REGLAMENTO**

**8.1** Este Reglamento Específico podrá ser modificado a sugerencia de la Jefatura del DCSP sobre la base de necesidades fundamentadas, y la nueva versión resultante deberá ser aprobada por la Dirección del ONC.

\*\*\*\*\*

 <b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION</b>	Código	ONC-REP-002
	Revisión	00
	Vigencia	2014 – 09 – 30
	Página	7 de 11
REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO		

## ANEXO I

### CONSTANCIA DE CONFORMIDAD

En mi carácter de solicitante del Certificado de Competencias, doy fe de la aceptación de la totalidad de los términos del *“ONC-REP-002 Reglamento Específico para certificación de personas en Limpieza y preparación de habitaciones en establecimientos de alojamiento.*

**Solicitante:** .....

**Documento de Identidad:** .....

**Lugar y Fecha:** .....

.....

Firma

	<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION</b>	Código	ONC-REP-002
		Revisión	00
		Vigencia	2014 – 09 – 30
		Página	8 de 11
REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO			

## ANEXO II

### Requisitos mínimos que deben contener el Procedimiento de la Empresa

#### **Presentación Personal**

- \* Utiliza uniforme pulcro y acorde a la talla,
- \* Manos y uñas limpias,
- \* Cabello limpio y peinado,
- \* Higiene bucal atendida,
- \* Maquillaje discreto y accesorios discretos (añillo, collar, aro, pulsera, reloj, etc.).
- \* Mantiene el calzado limpio y lustrado.
- \* Utiliza antitranspirante y fragancia suave.
- \* Para los varones, mantiene el rostro afeitado y si utiliza barba, la misma debe estar limpia y cuidada.

#### **Recepción del turno**

- \* Se presenta al lugar de trabajo, entre 10 a 15 minutos antes del cambio de turno.
- \* Recibe la planilla de ocupación de habitaciones (pronósticos: de ocupación, de ingreso o check in y de salida o check out) y organiza el trabajo de la jornada.
- \* Confronta los elementos y equipos de trabajo disponibles.
- \* Verifica reportes para el área.
- \* Aclara cualquier punto en duda con el turno anterior. Realiza seguimiento de los casos pendientes.

Información sobre la ocupación de habitaciones:

- \* Recibe el reporte diario de ocupación de habitaciones suministrada por el área de reservas.
- \* Establece el orden de prioridades de las habitaciones a limpiar y acciones a seguir según lo establecido en el reporte.

#### **Preparación y Verificación del contenedor de servicio:**

- \* Realiza la limpieza y acondicionamiento del contenedor de servicios.
- \* Carga los elementos que va a necesitar: productos de limpieza, elementos de limpieza, blanquería y amenities en general.

#### **Preparación del área de trabajo:**

- \* Tiene en cuenta los elementos a ser utilizado que se encuentren en perfectas condiciones.
- \* Los insumos correspondan a la actividad a ser realizada. Manual de procedimientos Sector Hotelero
- \* Atiende las fechas de vencimientos y los compuestos químicos de los productos teniendo en cuenta la zona a ser trabajada.
- \* Chequea la ubicación de los elementos en el carro, evitando olvidos y caídas en el trayecto.
- \* Verifica la accesibilidad al área de trabajo.



**ORGANISMO NACIONAL DE  
CERTIFICACION**

Código	ONC-REP-002
Revisión	00
Vigencia	2014 – 09 – 30
Página	9 de 11

REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

**Disposición del contenedor de servicio:**

- \* Ubica el contenedor de servicio teniendo en cuenta la orden de trabajo y una vez verificados todos los elementos e insumos necesarios para realizar la tarea programada para el día.
- \* Tiene en cuenta el listado de habitaciones e información proveído por el departamento de recepción.

**Preparación de los elementos solicitados en la reserva**

- \* Atiende los pedidos de reservaciones con peticiones especiales como camas extras, cunas, habitaciones para noche de boda y otros.
- \* Prepara las habitaciones con los pedidos antes que llegue el huésped.

**Trabajos propios del Área de Pisos.**

**Acceso al lugar de trabajo.**

- \* Se presenta a la gobernanta o supervisora y esperar las asignaciones del día. Golpea la puerta discretamente, esperar unos segundos y volver a golpear.
- \* Abre la puerta y solicita permiso, aguarda un momento y luego mientras ingresa a la habitación, si se encuentra lista para la limpieza.
- \* Bloquea la puerta con el carro e inicia la tarea de limpieza con la puerta abierta

**Aseo de las habitaciones:**

- \* Realiza la limpieza de las habitaciones dependiendo de su estado (ocupadas o salidas).
- \* Prepara los elementos e insumos para los casos de: Habitaciones en salidas (todas la blanquería son cambiadas y se realiza la limpieza profunda en toda la habitación, se repone los productos de frigobar en caso que tuviere y se completa con todo los amenities necesarios) y si el estado es de habitaciones ocupadas (se realiza el cambio de blanquería según necesidad o según política del acción de ayuda al medio ambiente y se procede al retoque de la habitación, si es necesario se realiza la limpieza profunda)

**Reposición de elementos usados:**

- \* Verifica todo lo utilizado por el huésped ha usado, reponiendo (toallas, jabones, shampoo o amenities) con que cuenta la habitación que son para una persona.
- \* Manual de procedimientos Sector Hotelero

**El manejo del contenedor de servicio:**

- \* Carga y sitúa en el carro los elementos e insumos sin sobrepasar la capacidad de carga. Utiliza los manubrios y apliques para la movilización, evitando maltratos.
- \* Coloca en la puerta como bloqueo, a la hora de realizar las tareas.
- \* Lleva al lugar indicado guardando y dejando lejos de zonas de accesos, para el momento del descanso.



**ORGANISMO NACIONAL DE  
CERTIFICACION**

Código	ONC-REP-002
Revisión	00
Vigencia	2014 – 09 – 30
Página	10 de 11

REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

**Manejo de objetos personales del huésped:**

- \* Tiene cuidado con los objetos personales del huésped, respetando constantemente el lugar y la forma en que lo dejó.
- \* Evita manosear (rasgar, tocar, acariciar, hurgar) los objetos y de ninguna manera usarlos. Tiene en cuenta no cambiar de lugar, no tirar objetos algunos de la habitación.
- \* Presta atención y cuidado en las habitaciones en situación de salida, observando todos los rincones de la habitación.
- \* Puede encontrar cualquier objeto olvidado por el huésped.
- \* Informa inmediatamente a recepción, en caso que el huésped siga ahí para comunicarlo de lo encontrado.
- \* Informa y entrega a a su superior (Gobernancia o supervisora) el objeto encontrado.
- \* Registra la gobernanta o jefa de piso, colocando en un sobre o recipiente con los siguientes datos (nombre del huésped, el número de habitación, la fecha en que fue encontrada).
- \* Entrega a Recepción a fin de guardarlo para el huésped.

**Mantiene la presentación personal:**

- \* Mantiene el uniforme pulcro y acorde a la talla, manos y uñas limpias, cabello limpio y peinado, higiene bucal atendida, accesorios discretos (añillo, collar, aro, pulsera, reloj, etc.).
- \* Mantiene el calzado limpio y lustrado. Utiliza antitranspirante y fragancia suave.
- \* Para los varones, mantiene el rostro afeitado y si utiliza barba, la misma debe estar limpia y cuidada.

**Comunicación interna sobre disponibilidad de habitaciones:**

- \* Remite la información a la gobernanta y al departamento de Recepción las habitaciones que fueron limpiadas y las que por motivo de servicio de mantenimiento serán bloqueadas actualizando la planilla de disponibilidades.

**Verificación de las habitaciones disponibles:**

- \* Verifica con la gobernanta o supervisora las habitaciones en salidas que fueron limpiadas liberándolas para su venta.
- \* Verificación del funcionamiento de las instalaciones.
- \* Verifica el funcionamiento de todos los aparatos (Aire acondicionado, TV, veladores, focos en general, frigo bar, ducha, paredes y otros elementos) sin tener en cuenta el estado de la habitación (ocupada o salida).
- \* Informa de las regularidades encontradas inmediatamente al departamento de mantenimiento para su atención y reparación.
- \* Acompañara al personal de mantenimiento a la habitación que se encuentre con algún servicio y acompañara hasta su término y reparación.



**ORGANISMO NACIONAL DE  
CERTIFICACION**

Código	ONC-REP-002
Revisión	00
Vigencia	2014 – 09 – 30
Página	11 de 11

REGLAMENTO ESPECIFICO PARA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS EN LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

**Áreas de hospedaje preparadas cumplen con requerimientos:**

- \* Verifica que los accesos estén libres, limpios, iluminados y ventilados.
- \* Coteja que los sistemas de seguridad (carteles luminosos-salida de emergencia y extinguidores) estén ubicados en los lugares indicados, caso pasillos.
- \* Comprueba que la iluminación no cuente con desperfectos (prendiendo y apagando).

**El control de los insumos utilizados:**

- \* Terminada las tareas realiza el inventario de actualización de los insumos para conocimiento de lo utilizado y lo que hará falta para el día siguiente.

**Elaboración de informes de control:**

- \* Elaborara su informe o reporte diario especificando número de habitación y lo que realizó; si salida u ocupada.
- \* Menciona las irregularidades que se encontraron en las habitaciones así como inconveniente a nivel de mantenimiento, si el huésped casualmente no durmió en la habitación.
- \* Terminado es entregado a la gobernanta o supervisora quien a su vez entrega a recepción y a otros departamentos como Gerencia general y Gerencia de alojamiento.

**Entrega de turno:**

- \* Limpia sus elementos ubicas los recipientes de los insumos utilizados en el día.
- \* Prepara la ropa sucia para la entrega a lavandería, caso que no se cuente con personal que recoja cada tanto en el día.
- \* Ubica el carro en el lugar indicado para dejar fuera del horario laboral.
- \* Verifica y ordena el área de trabajo.
- \* Entrega su reporte con todas las acotaciones del día.
- \* Entrega su manajo de llaves o llave maestra a la gobernanta o a la persona indicada