


	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	1 de 7

SUPERVISOR DE HABITACIONES, ÁREAS NOBLES Y DE SERVICIO

Código	Versión	Fecha de oficialización	Periodo para revisión
EC.3.9.2-D03/25	01	Diciembre 2025	3 años

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	2 de 7

1. Datos generales

Nombre del esquema	Supervisor de habitaciones, áreas nobles y de servicio		
Alcance de la certificación	Dirigida a las personas que trabajan en el área de ama de llaves, en las actividades de programación, control y supervisión del personal que trabajo acondicionando las habitaciones para uso de los huéspedes.		
Vigencia de la certificación	5 años calendario a partir de la fecha de emisión indicada en el certificado		
Código	Versión	Fecha de oficialización	Periodo para revisión
EC.3.9.2-D03/25	01	Diciembre 2025	3 años

2. Contenido del esquema

2.1. Aptitud requerida (cuando corresponda)

No aplica

2.2. Prerrequisito(s) (cuando corresponda)

Los documentos que evidencian el cumplimiento de los prerrequisitos deben entregarse al solicitar la evaluación

Para la certificación inicial

Prerrequisito	Evidencia de cumplimiento
1. 18 años o más	1. Copia de documento de identificación personal (vigente)
2. Saber leer y escribir	2. No se requiere evidencia
3. 6 meses (o más) de experiencia en la ocupación	3. Copia de constancia(s) laboral(es) que avalen la experiencia. En caso de no contar con constancia de experiencia laboral, el INTECAP realiza una entrevista diagnóstica, la cual sustituye a la constancia
4. Realizar pago del proceso de certificación Q. 325.00	4. Constancia/compromiso de pago


Para la renovación de la certificación

Prerrequisito	Evidencia de cumplimiento
1. Verificación de identidad	1. Copia de documento de identificación personal (vigente)
2. Realizar pago del proceso de renovación de la certificación	2. Constancia/compromiso de pago

2.3. Competencia requerida/el trabajo y las tareas

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño/descripción del trabajo y las tareas	Métodos para la evaluación*		
			Evaluación escrita	Resolución de casos	Ejercicio práctico
C.1 Controlar y asegurar las condiciones de limpieza y el buen funcionamiento de las habitaciones, áreas nobles y áreas de servicio de hotel, de acuerdo con estándares de calidad, las buenas prácticas, los procedimientos y normativas vigentes.	C.1.1 Planificar y asignar los programas de limpieza para garantizar la calidad en el área de habitaciones y áreas públicas de acuerdo con los estándares establecidos, buenas prácticas en el trabajo, procedimientos y normativas vigentes.	C.1.1.1 Elaborar el plan de trabajo, de acuerdo con los estándares establecidos por el lugar de trabajo.	X	X	X
		C.1.1.2 Elaborar la requisición de los recursos necesarios para las actividades de limpieza, de acuerdo con el plan de trabajo y las existencias en office o bodega de pisos.	X	X	X
		C.1.1.3 Realizar la reunión inicial para la distribución de las cargas e indicaciones especiales para el día de trabajo de los colaboradores, de acuerdo con el plan de trabajo, la ocupación, las necesidades del día y los protocolos establecidos.	X	X	X
	C.1.2 Supervisar y evaluar al personal, los programas de limpieza y mantenimiento de áreas de habitaciones, áreas nobles y área de servicio, de acuerdo con los estándares establecidos, buenas prácticas en el trabajo, procedimientos y normativa vigente.	C.1.2.1 Realizar la evaluación del personal a su cargo, de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa, los procedimientos y normativas vigentes.	X	X	X
		C.1.2.2 Verificar el orden, la limpieza, mantenimiento de las habitaciones, de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa, el plan de trabajo, los procedimientos y normativa vigente.	X	X	X
		C.1.2.3 Verificar el orden, la limpieza, mantenimiento de las áreas nobles, de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa, el plan de trabajo, los procedimientos y normativa vigente.	X	X	X

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño/descripción del trabajo y las tareas	Métodos para la evaluación*		
			Evaluación escrita	Resolución de casos	Ejercicio práctico
		C.1.2.4 Verificar el orden, la limpieza, mantenimiento de las áreas de servicio, de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa, el plan de trabajo, los procedimientos y normativa vigente.	X	X	X
		C.1.2.5 Realizar el seguimiento de los hallazgos identificados durante la verificación, de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa, los procedimientos y normativas vigentes.	X	X	X

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	5 de 7

2.4. Métodos y criterios para la evaluación y certificación inicial y la renovación

2.4.1 Métodos de la evaluación inicial

- a. **Evaluación escrita:** se le entrega al evaluado un documento que contiene 22 preguntas de selección simple, en las cuales se plantea una pregunta con diversas opciones de respuesta. El evaluado debe seleccionar la opción que considere correcta.

Tiempo de evaluación: Máximo 35 minutos
Requisito para aprobar: 71% de respuestas satisfactorias en la evaluación escrita

- b. **Resolución de casos:** consiste en elaborar una serie de documentos/formatos derivados en su mayoría de revisiones/verificaciones realizadas y de las preparaciones y actividades realizadas.

Tiempo de evaluación: Máximo (no aplica). El tiempo está contemplado como parte de los ejercicios prácticos.
Requisito para aprobar: 100 % de los casos resueltos/completados satisfactoriamente

- c. **Ejercicio práctico:** consiste en completar la supervisión de orden, limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas nobles y de servicio, incluyendo actividades complementarias de requisición de pedidos, reuniones con colaboradores, evaluación de personal a su cargo y seguimiento de hallazgos durante la supervisión, acompañado por un evaluador. El evaluador coordina la evaluación, de forma que puedan ejecutarse todas las tareas descritas en el presente documento.

Tiempo de evaluación: Máximo 2 horas 25 minutos
Requisito para aprobar: 100 % de los ejercicios prácticos completados satisfactoriamente

El proceso de evaluación se realiza considerando lo siguiente:


- Candidatos que pueden evaluarse en forma simultánea: la evaluación debe realizarse con un candidato a la vez.
- El evaluador coordinará la evaluación, de manera que se pueda verificar y evidenciar individualmente el cumplimiento de todas las actividades descritas en este documento.
- El candidato debe proporcionar los recursos/insumos necesarios para el proceso de evaluación, en las cantidades y calidades solicitadas, y debe garantizar que se encuentran disponibles al momento de la evaluación.
- El candidato debe presentarse al lugar de evaluación, el día y hora acordados, con la anticipación suficiente (15 minutos antes). Asimismo, debe presentar su documento de identificación (DPI o pasaporte) u otro documento de identificación que incluya fotografía, para confirmar su identidad.

2.4.2 Métodos de la evaluación para la renovación

Para la renovación de la certificación, la persona certificada debe realizar las siguientes actividades:

- Cumplir con lo establecido en el numeral 1.5 del presente documento, en lo correspondiente a "Renovación de la certificación"

EC.3.9.2-D03/25	Supervisor de habitaciones, áreas nobles y de servicio	Versión 01
-----------------	--	------------

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	6 de 7

- b. Someterse a las evaluaciones establecidas en el Esquema de certificación vigente al momento de solicitar la renovación

2.4.3 Criterios para la certificación inicial y la renovación

La certificación inicial se otorga a los candidatos que:

- a. Completen los prerrequisitos para la evaluación inicial, establecidos en el numeral 2.2
- b. Aprueban la evaluación vigente conforme lo establecido en el numeral 2.4.1 de este documento

La **renovación** de la certificación se otorga a las personas que:

- a. Completen los prerrequisitos para la renovación, establecidos en el numeral 2.2
- b. Aprueben la evaluación vigente al momento de la renovación
- c. Cumplan lo establecido en el numeral 3.3 de este documento

3. Aspectos que debe considerar la persona certificada:

3.1. Código de conducta (cuando corresponda)

Los comportamientos éticos o personales requeridos en este esquema se establecen en el **Normativo para la certificación de personas.**

3.2. Criterios para la suspensión o el retiro de la certificación

Los causales de suspensión o retiro de la certificación se encuentren descritos en el documento Suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación, disponible en la página web.

3.3. Renovación de la certificación

Presentar su solicitud para la renovación de la certificación dentro de los 6 meses anteriores al vencimiento del certificado.

3.4. Vigilancia

El alcance de este esquema no contempla actividades de vigilancia durante la vigencia del certificado.


3.5. Ampliación del alcance de la certificación

No aplica

3.6. Reducción del alcance de la certificación

No aplica

EC.3.9.2-D03/25	Supervisor de habitaciones, áreas nobles y de servicio	Versión 01
-----------------	--	------------

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	7 de 7

4. Documentación de referencia para la definición del contenido del esquema de certificación

El presente esquema tiene como referencia los documentos:

- Norma de competencia laboral Supervisor/a de habitaciones, áreas nobles y de servicio, elaborado por el Intecap en marzo del año 2023

EC.3.9.2-D03/25	Supervisor de habitaciones, áreas nobles y de servicio	Versión 01
-----------------	--	------------