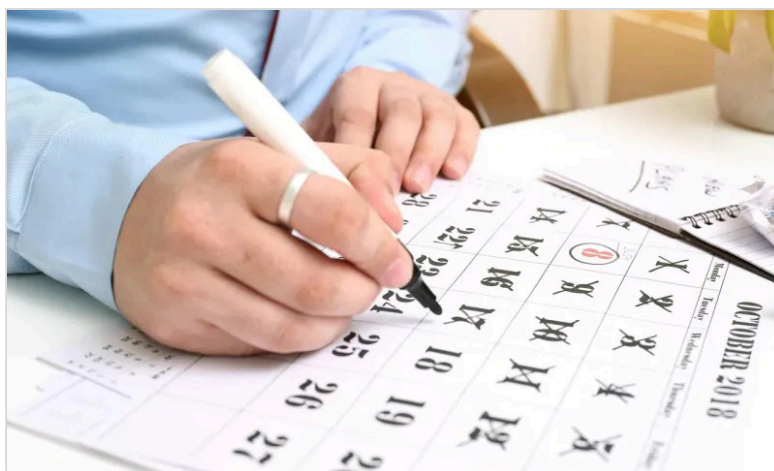


L U M B R E



Turnos y coberturas: el calendario que sostiene el edificio

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

El rol de turnos de un edificio de oficinas: mapeo de picos reales por hora, cobertura de madrugada y cierre, plan de sustituciones para ausentismo y el calendario visible del equipo.

QUÉ APRENDERÁS

- Diseñar horarios que cubran los picos reales de operación y responder a ausentismo sin descubrir el servicio.

El edificio tiene tres vidas al día: el rol debe cubrir las tres



Un edificio de oficinas no opera 8 a 18: opera en madrugada, en pico y en cierre — y el horario del equipo debe escribirse sobre esos tres tiempos.

VIDEO

Limpieza | Planear, supervisar y reportar | Auditoría | Servicio de Limpieza

Video externo de apoyo (El Método Operativo en YouTube): planear, supervisar y reportar el servicio de limpieza — la misma cadencia que sostiene un rol de turnos.



Escanea para verlo en Lumbre

https://www.youtube.com/watch?v=wj_ILPQdNWA

Marisol heredó el rol «de siempre»: limpieza 8:00-16:00 de lunes a viernes, un vigilante de 18:00 a 8:00, y nadie más. El edificio decía otra cosa: la limpieza pasaba junto a los cafés de las 9:00 colados de gente, el piso 11 hacía su evento mensual de lunes a las 20:00 sin quién le abriera la sala, la madrugada de los camiones de suministro entraba por la puerta que nadie revisaba, y los sábados que alguna empresa trabaja, el lobby parecía edificio abandonado.

El problema no fue la gente: fue el **mapa**. Nadie se sentó a dibujar la operación real hora por hora antes de poner horarios encima.

Un buen rol de turnos es geometría: colocar personas donde y cuando el edificio las necesita, con plan B para el día que alguien falta. Este objeto te da el mapeo de picos, la anatomía de los tres turnos y el protocolo de ausentismo que evita el «hoy no vino nadie».

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: graficar los picos reales de operación del edificio por franjas, diseñar el turno de madrugada, diurno y de cierre con responsables, montar el plan de sustituciones por ausentismo, y publicar el calendario semanal que todo el equipo conoce.

Primero el mapa: las tres vidas del edificio

El mapa se construye con datos del edificio (registro de accesos, tickets, reservas de sala), no con el rol heredado: una caminata de una hora en cada franja revela más que un año de costumbre.

Franja	Qué pasa en el edificio	Qué exige del equipo
Madrugada 5:00-8:00	Limpieza profunda de zonas nobles sin gente, revisión de accesos nocturnos, recibido de suministros, clima/precalentamiento de pisos	Limpieza de áreas comunes terminada ANTES del pico, guardia que documenta la noche y recibe proveedores
Pico 8:00-10:00 y 13:00-16:00	Flujo máximo de personas: elevadores, baños, lobby, estacionamiento; paquetería; juntas de inquilinos	Recepción completa, limpieza de «retocado» en baños y lobby, custodia ágil de accesos
Tarde-noche 18:00-22:00	Eventos de inquilinos, salidas escalonadas, horarios extendidos de clima, cierre de áreas comunes	Alguien que abre salas reservadas, que revisa pisos antes del cierre y que conoce el protocolo de emergencia nocturna
Cierre 22:00-5:00	Edificio vacío con sistemas vivos: alarmas, bombas, cámaras, filtros	Guardia con vuelta de verificación documentada (ronda con puntos de control) y canal de escalamiento
Fin de semana	Sábados con empresas que trabajan, domingos muertos pero con sistemas que siguen corriendo	Media cobertura de limpieza y recepción; guardia intacto; jardinería/limpias profundas aprovechando el vacío

La anatomía de un rol semanal honesto

- **Cubrir franjas, no puestos:** el rol se escribe por hora-cobertura («quién está en lobby de 7:30 a 10:00»), no por puesto-fijo; un elemento puede cubrir retocado de baños y después lobby.
- **Domingo de respiro, no de hueco:** quien descansa el domingo no es «el último de la lista»: el descanso se rota con calendario visible para que nadie acumule 6 días seguidos sin día libre.
- **Picos con refuerzo, valles con mantenimiento:** en las horas muertas (11:00-13:00, 16:00-18:00) entra el mantenimiento programado y la limpieza profunda por zonas; en los picos, toda la gente está en frente.
- **Guardia con relevo real:** 24/7 no significa «el mismo siempre»: tres turnos con margen de descanso y un suplente designado por semana, no «el que esté libre».
- **El rol vive en un tablero:** calendario semanal publicado (papel en el cuarto de servicio + grupo digital), con nombres, teléfonos y franjas; cualquier cambio se anuncia con 24 horas, no «mañana no vengo».

1. Jueves 7:40: la encargada del lobby llama enferma, la de retocado también, y el pico de 8:00 entra en 20 minutos. El rol no prevé suplentes. ¿Cuál es la respuesta profesional en el momento y en el fondo?

- ☐ En el momento: cerrar el lobby hasta que alguien llegue. En el fondo: pedir dos elementos más a la empresa de limpieza
- ☐ En el momento: Marisol asume la bandeja de acceso y el guardia cubre el lobby mientras termina la limpieza de madrugada. En el fondo: rediseñar el rol con suplentes nombrados por semana, horas de refuerzo cruzado y revisión de la cobertura de pico
- ☐ En el momento: llamar a la empresa de limpieza a las 8:00 para que manden a alguien «en dos horas». En el fondo: nada, son cosas que pasan
- ☐ En el momento: dejar que la limpieza de madrugada se termine sin supervisión y usar a la recepcionista para limpiar

2. Si el edificio tiene guardia 24/7 y limpieza de 8 a 16, el rol ya está completo: las franjas que sobran se cubren «si pasa algo».

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

3. El rol se escribe por _____-cobertura con responsables nombrados, y el ausentismo se prevé con una bolsa de _____ designados por semana.

4. Clasifica cada gestión de horario: se planea en el rol semanal, o se resuelve el mismo día.

Elementos:

- Rotación de domingos libres entre el equipo de limpieza
- Llamada enferma a las 7:30 que deja sin retocado de baños el pico
- Refuerzo de guardia para el evento mensual del piso 11
- Se inunda el lobby a las 6:00 y hay que poner trapeador extra
- Asignación semanal de suplentes con nombre y teléfono
- Un elemento llega tarde por tercera vez en la semana

Se planea en el rol	. . .
Se resuelve el día	. . .

5. Ordena la construcción anual del sistema de turnos de un edificio.

Mapear la operación real por franjas durante dos semanas (registro de accesos, tickets, reservas, recorrido propio). _____

Traducir el mapa en coberturas por hora: quién, dónde, para qué en cada franja de lunes a domingo. _____

Publicar el rol semanal en tablero físico y digital con nombres y teléfonos, y las reglas de cambio con 24 horas de aviso. _____

Designar la bolsa semanal de suplentes y las horas de refuerzo cruzado entre funciones. _____

Revisar cada trimestre contra incidencias reales (huecos, quejas, horas extra) y ajustar el mapa y el rol. _____

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Audita el memo de horarios que colgó el auxiliar en el tablero de servicio. Marca las líneas con problemas.



Este curso no da asesoría legal ni fiscal

El curso enseña la práctica del mercado mexicano y cita leyes y reglas generales. Cada contrato, tema fiscal o conflicto concreto se decide con la legislación de tu estado y con profesionales (abogado y contador). La regla de oro de la administradora profesional: documentar, verificar y saber a quién llamar a tiempo.

Para dominar este tema

Lo esencial que debes saber

- El edificio tiene tres vidas (madrugada, pico, cierre/noche) más el fin de semana: el rol cubre franjas reales, no puestos heredados.
- El mapa de operación se construye con datos de accesos, tickets y reservas, y se revisa cada trimestre contra incidencias.
- El ausentismo se prevé con bolsa de suplentes NOMBRADOS por semana y refuerzo cruzado, no con «que lo cubra cualquiera».
- El calendario publicado con reglas de cambio a 24 horas es lo que convierte el rol en sistema y no en hoja de preferencias.

Preguntas clave del tema

1. ¿Qué pasa realmente en el edificio de 5:00 a 8:00 y de 22:00 a 5:00, y quién está para eso?
2. ¿Qué franja del día produce más quejas de inquilinos y qué cobertura tiene?
3. ¿Quién es el suplente nombrado de cada puesto esta semana, con teléfono?
4. ¿Cómo nos enteramos de las faltas y en cuánto tiempo queda cubierta la franja?
5. ¿Qué días trabaja realmente nuestro conjunto de inquilinos y cómo cambia eso el rol del fin de semana?

Lo que debes poder hacer

- Mapear las franjas reales de operación del edificio con datos propios y recorrido en vivo.
- Construir y publicar el rol semanal con coberturas, suplentes nombrados y reglas de cambio.
- Responder al ausentismo del día con reasignación sin descubrir la franja crítica.

Siguiente paso: *Con el equipo en el lugar correcto empieza lo más difícil: que lo hagan bien siempre. En el siguiente objeto, supervisión con estándares, checklists y evidencia — sin impresiones ni favoritismos.*

Referencia curricular

Materia:	Oficinas en renta
-----------------	-------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r05-0a02>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat