I.- Datos Generales

Código	Título
EC0705	Proporcionar servicios de mantenimiento a los bienes, muebles, e inmuebles del organismo

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que proporcionan servicios de mantenimiento a los bienes, muebles, e inmuebles del organismo y cuyas competencias incluyen realizar actividades previas de mantenimiento, supervisar los trabajos de mantenimiento externo y atender los trabajos de mantenimiento interno, en los bienes, muebles e inmuebles del Organismo.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC describe las funciones principales que ejecuta un superintendente de servicios generales o encargado de mantenimiento, para realizar actividades previas de mantenimiento, supervisar los trabajos de mantenimiento externo y atender los trabajos de mantenimiento interno, en los bienes, muebles e inmuebles del Organismo.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres
Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles, recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior; requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Del Servicio Postal Mexicano

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
8 de julio de 2016	10 de agosto de 2016
Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:	
3 años	

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario

9899 Otros trabajadores en actividades elementales y de apoyo no clasificados anteriormente

Ocupaciones asociadas
Sin referente

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Superintendente de servicios generales

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
48-49 Transportes, correos y almacenamiento
Subsector:
491 Servicios postales
Rama:
4911 Servicios postales
Subrama:
49111 Servicios postales
Clase:
491110 Servicios postales

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)
- Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE)

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:
- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo, pudiera realizarse de manera simulada si el sitio para la evaluación cuenta con la infraestructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:
- Equipo de cómputo con acceso al correo institucional
- Material para anotaciones
- Herramienta básica (pinzas y desarmador)
- Dependiendo el inmueble, solicitar acceso previamente

Duración estimada de la evaluación

- 1hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas

Referencias de Información

- Orden de servicios
- Políticas, bases y lineamientos de SEPOMEX (POBALINES)

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Proporcionar servicios de mantenimiento a los bienes, muebles, e inmuebles del organismo

Elemento 1 de 3

Realizar actividades previas de mantenimiento en los bienes, muebles e inmuebles del Organismo

Elemento 2 de 3

Supervisar los trabajos de mantenimiento externo en los bienes, muebles e inmuebles del Organismo

Elemento 3 de 3

Atender los trabajos de mantenimiento interno en los bienes, muebles e inmuebles del Organismo

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2232	Realizar actividades previas de mantenimiento en los bienes, muebles e inmuebles del Organismo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la funcionalidad de los bienes, muebles e inmuebles:
   - Recorriendo a pie los pasillos, escaleras, elevadores, baños y oficinas para anotar faltantes/daños de componentes en las instalaciones,
   - Comprobando la inexistencia de fugas en las instalaciones hidráulicas al descargar agua de las cajas sanitarias del WC,
   - Comprobando que haya servicio de agua potable al abrir las llaves de tarjas/lavabos,
   - Revisando la funcionalidad de las instalaciones eléctricas, al manipular apagadores y al encender equipos eléctricos, y
   - Anotando el nombre del área/unidad administrativa y características de los trabajos de mantenimiento, que por normatividad requieren contratarse con personal externo.

2. Verifica el consumo de insumos y necesidades de servicios generales en el inmueble:
   - Identificando descomposturas/faltante de componentes menores en las instalaciones eléctricas/hidráulicas/sanitarias,
   - Reportando al jefe inmediato los trabajos de mantenimiento que pueden atenderse por personal interno, y
   - Suministrando faltantes de insumos en las áreas, de acuerdo al número de personal que labora y al consumo promedio de los mismos.

3. Informa al jefe inmediato los trabajos de mantenimiento externo identificados en el recorrido:
   - Describiendo las características de los materiales y complejidad de los trabajos a realizar de acuerdo con la normatividad establecida, y
   - Canalizando a la Coordinación de Servicios Generales, las solicitudes de trabajos de mantenimiento externo a través del correo institucional.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Manejo del correo institucional	Comprensión

GLOSARIO

1. Servicios generales	El capítulo 3000 del clasificador por objeto del gasto, agrupa las asignaciones destinadas a cubrir el costo de todo tipo de servicios que se contraten con particulares o instituciones del propio sector público. Incluye servicios tales como: postal, telegráfico, telefónico, energía eléctrica, agua y conducción de señales; arrendamientos; asesorías, capacitación, estudios e investigaciones; comercial y bancario; mantenimiento, conservación e instalación; difusión e información; así como otros servicios oficiales y especiales para el

desempeño de actividades vinculadas con las funciones públicas.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2233	Supervisar los trabajos de mantenimiento externo en los bienes, muebles e inmuebles del Organismo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el desarrollo de los trabajos de mantenimiento externo:
- Revisando en sitio las características de los componentes utilizados contra los solicitados y los tiempos en que se realizan los trabajos,
- Realizando pruebas de funcionamiento en el equipo e instalación reparado,
- Cotejando que la falla sea corregida con respecto a la orden de servicio, y
- Firmando de conformidad la orden de servicio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las solicitudes de trabajos de mantenimiento externo archivadas:
- Están almacenadas en el correo institucional,
- Contienen la fecha y hora de solicitud, e
- Indican el tipo de falla que se requiere reparar.

2. La orden de servicio para trabajos de mantenimiento externo elaborada:
- Indica el tipo de servicio solicitado y la descripción del trabajo realizado,
- Contiene nombre y firma de conformidad de los trabajos realizados, e
- Incluye el sello de visto bueno para su pago.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que firma las ordenes de servicio hasta confirmar personalmente la conclusión satisfactoria de los trabajos descritos en la misma.
2. Iniciativa: La manera en que propone alternativas de solución a los trabajos de mantenimiento externo, cuando las reporta al área correspondiente.

GLOSARIO

1. Mantenimiento externo: Servicio de mantenimiento realizado por prestadores de servicios, mediante contrato formalizado.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E2234	Atender los trabajos de mantenimiento interno en los bienes, muebles e inmuebles del Organismo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Responde a las solicitudes de trabajos de mantenimiento interno:
   - Recibiendo las solicitudes de mantenimiento vía telefónica/correo institucional,
   - Corroborando en sitio el tipo de falla de acuerdo a lo reportado,
   - Generando la evidencia por escrito de la solicitud de mantenimiento,
   - Canalizándolas al área correspondiente de mantenimiento interno, de acuerdo con las características del trabajo y existencia de requerimientos.

2. Revisa las ordenes de servicio de mantenimiento interno pendientes:
   - Verificando la existencia en el almacén de materiales y herramientas para efectuar los trabajos requeridos, y
   - Solicitando el recurso para la compra de materiales/herramientas faltantes, de acuerdo a la normatividad establecida.

3. Repara fallas eléctricas, hidráulicas/sanitarias y de servicios generales:
   - Portando el uniforme de trabajo y equipo de seguridad del Organismo, de acuerdo al tipo de falla,
   - Haciendo pruebas para identificar el tipo de falla,
   - Cortando el suministro de energía eléctrica/suministro de agua, de acuerdo con el tipo de falla,
   - Utilizando la herramienta y los materiales/componentes que correspondan al tipo de falla,
   - Sustituyendo los componentes que estén dañados y que correspondan a las características anotadas en la orden de servicio,
   - Realizando pruebas al componente de acuerdo a las características de funcionalidad, y
   - Registrando los trabajos en el reporte de atención de fallas.

4. Recibe insumos y materiales/componentes para su resguardo:
   - Verificando contra la requisición que estén completos y con las características solicitadas,
   - Resguardándolos en el área habilitada e identificada como bodega,
   - Registrando en el inventario las cantidades recibidas de cada material/componente, y
   - Entregando la factura original con firma de recibido, al área correspondiente para la comprobación del egreso.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El inventario de insumos y materiales/componentes elaborado:
   - Contiene el concepto de cada insumo y de cada material/componente,
   - Indica la fecha de ingreso y de salida de cada material/componente de trabajo,
   - Contiene la descripción de los trabajos atendidos, e
   - Indica el área en que se utilizó cada insumo/material.

2. La orden de servicio de mantenimiento interno elaborada:
   - Contiene la fecha y hora de solicitud del servicio,
   - Indica el nombre del área que solicita el servicio y su ubicación,
   - Contiene el nombre del solicitante, correo institucional y número telefónico donde localizarlo,

- Indica el tipo y la descripción del trabajo realizado,
- Especifica los materiales/componentes utilizados para atender la solicitud,
- Contiene nombre y firma de conformidad de los trabajos realizados,
- Indica la prioridad del trabajo, clasificada como alta / media / baja, e
- Incluye el sello de visto bueno y la fecha de conclusión del trabajo

3. El registro de solicitudes de insumos elaborado:
- Describe el concepto del insumo que se solicitó,
- Contiene el área/persona solicitante,
- Incluye la fecha que se entrega/surte,
- Indica la cantidad del insumo entregado, y
- Contiene nombre y firma de quien elaboró

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Componentes básicos de: • Instalaciones eléctricas • Instalaciones hidráulicas y sanitarias • Servicios generales	Comprensión
2. Identificación del equipo de seguridad básico, para trabajos de mantenimiento	Comprensión
3. Identificación de herramienta básica, para trabajos de mantenimiento	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Fuga de gas en instalaciones.

Respuestas esperadas

1. Reportar la situación de fuga a las autoridades responsables y Verificar que se haya resuelto la situación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que realiza los trabajos de mantenimiento interno, respetando el orden de prioridad en que se clasifican.
2. Iniciativa:	La manera en que reporta/repara fallas en las instalaciones en el momento que las identifica y sin esperar instrucciones del jefe inmediato.

GLOSARIO

1. Mantenimiento interno:	Servicio de mantenimiento realizado por personal de SEPOMEX.