I.- Datos Generales

Código EC1280 Título

Operador de cabina del servicio de grúas

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de operador de cabina del servicio de grúas.

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 presente documento establece y define las funciones elementales que una persona debe realizar en la operación de cabina del servicio de grúas, que consta en verificar el funcionamiento del equipo de radio a partir de habilitar el área de trabajo así como en verificar la funcionalidad del sistema y el equipo de cómputo, recibir los servicios que se encuentren en proceso al inicio del turno, realizar el procedimiento de comunicación de instrucciones hacia los operadores de grúas, tales como la identificación del servicio a realizar, el lugar de inicio así como el lugar de término del mismo, complementar datos a las órdenes de servicio correspondientes y entregar los servicios que se encuentren en proceso al término de la jornada laboral.

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: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Grúas y Dispositivos para Elevación e Izaje.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
8 de septiembre del 2020

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
28 de octubre de 2020

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
8352 Conductores de maquinaria móvil para el movimiento de mercancías en fábricas, puertos, comercios, etc.

Ocupaciones asociadas
Operador de grúa.

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

Sin Referencia

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

Sector:

48-49 Transportes, correos y almacenamiento.
Subsector:
488 Servicios relacionados con el transporte.
Rama:
4889 Otros servicios relacionados con el transporte.
Subramas:
48899 Otros servicios relacionados con el transporte.
Clase:
488990 Otros servicios relacionados con el transporte.

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

- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Asociación Nacional de Empresarios Mexicanos de Grúas, A.C. (AGRUAS)
- Cámara Nacional de Autotransporte de Carga (CANACAR)
- Centro de Adiestramiento y Revisión Industrial, S.C (CREIXER®)
- Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI México)
- Comité Nacional de Grúas (CONAGRÚAS)
- D.J. Grúas S.A. de C.V.
- Grúas Aesa
- Grúas Bravo Matamoros
- Grúas del Bravo, S.A. de C.V.
- Grúas del Norte S.A. de C.V.
- Grúas Dueñas
- Grúas Garza, S.A. de C.V.
- Grúas Hermes, S.A. de C.V.
- Grúas Keila, S.A. de C.V.

- Grúas Monterrey, S.A. de C.V.
- Grúas Tequila
- Grúas Saltillo S.A. de C.V.
- Instituto de Capacitación y Educación para el Trabajo (ICET)
- Servicios Pontiac S.A. de C.V.
- Transportes Fralucs, S.A. de C.V.

Relación con otros estándares de competencia

EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes
EC0532 Operación del vehículo de emergencia
EC0531 Operación de la grúa móvil
EC0784 Atención al cliente vía telefónica
EC0814 Conducción de transporte de carga ligera
EC0981 Operación del transporte de carga de vehículos sin rodar
EC1116 Conducción de Autotransporte Federal de Carga
EC1224 Operación de grúa tipos A y B para transporte de vehículos ligeros
EC1225 Operación de grúa tipos C y D para arrastre de vehículos pesados y semi-pesados

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 forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Contar con un espacio libre, con varias grúas, el correspondiente instrumento de evaluación, así como contar con vehículos para cargar, transportar y descargar de acuerdo a las capacidades de la grúa, al igual que la documentación requerida.

Duración estimada de la evaluación

- 50 minutos en gabinete y 40 minutos en campo, totalizando 1 hora 30 minutos

Referencias de Información

- NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad–prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. Publicada el 09 de diciembre de 2010 en el Diario Oficial de la Federación. Vigente
- NOM-004-SCT/2008, Sistema de identificación de unidades destinadas al transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos. Publicada el 18 de agosto de 2008 en el Diario Oficial de la Federación. Vigente
- NOM-005-SCT/2008, Información de emergencia para el transporte de substancias, materiales y residuos peligrosos. Publicada el 14 de agosto de 2008 en el Diario Oficial de la Federación. Vigente
- NOM-012 SCT2-2017, Sobre el Peso y las Dimensiones máximas con las que pueden circular los vehículos de autotransporte que transitan en las vías generales de comunicación

de jurisdicción federal. Publicada el 26 de diciembre de 2017 en el Diario Oficial de la Federación. Vigente

- NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal – Selección, uso y manejo en los centros de trabajo. Publicada el 09 de diciembre de 2008 en el Diario Oficial de la Federación. Vigente
- NOM-053-SCT-2 -2010 Transporte terrestre-características y especificaciones técnicas y de seguridad de los equipos de las grúas para arrastre, arrastre y salvamento. Publicada el 01 de abril de 2011 en el Diario Oficial de la Federación. Vigente
- Reglamento de autotransporte federal y servicios auxiliares.
- NOM-068-SCT-2-2014, Transporte terrestre-Servicio de autotransporte federal des pasaje, turismo, carga, sus servicios auxiliares y transporte privado-Condiciones físico-mecánica y de seguridad para la operación en vías generales de comunicación de jurisdicción federal. Publicada el 19 de enero de 2015 en el Diario Oficial de la Federación. Vigente
- Manual para conductores de vehículos comerciales del Estado de California, U.S.A.
- Guía de estudio Towing and Recovery Association of America, Inc.® (TRAA)
- Suplemento del manual del conductor: Aval para conducir grúas del Estado de Nueva York, U.S.A.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Operador de cabina del servicio de grúas

Elemento 1 de 4

Acondicionar el equipo y lugar de trabajo

Elemento 2 de 4

Gestionar los servicios de grúas

Elemento 3 de 4

Entregar los servicios en proceso al término de turno

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4029	Acondicionar el equipo y lugar de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Habilita el área de trabajo:
- Verificando que el área se encuentre en condiciones de orden y limpieza de acuerdo al protocolo y normatividad establecido por el lugar de trabajo, y
- Preparando sus materiales de trabajo de acuerdo a lo establecido por el lugar de trabajo.

2. Verifica la funcionalidad del sistema y equipo de cómputo, antes de iniciar la gestión de los servicios:
- Iniciando la sesión en el sistema de cómputo/registro mediante la clave personal/usuario asignada,
- Corroborando que el sistema de cómputo/registro muestre el status en modo disponible, y Verificando el funcionamiento de la diadema auricular/teléfono, radio de comunicación y los niveles de audio a partir de la primera llamada que enlace el sistema.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTO	NIVEL
1. Características y componentes de los sistemas de comunicación.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que cuida su aseo personal y condiciones del área de trabajo.
2. Responsabilidad: La manera en que hace uso del mobiliario, del equipo de cómputo, del equipo de audio y del sistema en general, sin maltratarlos, dañarlos o hacer mal uso de éstos.

GLOSARIO

1. Modo disponible: Es el estado que registran en el sistema de cómputo/registro que están listos para comenzar actividades.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4030	Gestionar los servicios de grúas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Solicita información acerca de los servicios en proceso:
- Recibiendo información del operador de cabina del turno saliente sobre los servicios en proceso,
- Verificando en el sistema de cómputo/registro el estatus de los servicios recibidos, y
- Recibiendo las solicitudes de los servicios que se le indiquen por los diferentes medios que tiene a su disposición, del área de ventas/autoridades.

2. Complementa la información a las Ordenes de Servicio:
- Verificando que las solicitudes de servicio cuenten con la información mínima para la prestación del servicio,
- Seleccionando la unidad adecuada de acuerdo al servicio requerido,
- Informando al cliente el tiempo estimado de llegada de la unidad al lugar indicado en la solicitud,
- Registrando en el sistema de cómputo la unidad y operador de grúa designado para realizar el servicio,
- Comunicando al operador de la unidad seleccionada la información del servicio,
- Manteniendo todas sus transmisiones de radio lo más breve posible,
- Utilizando el código fonético para identificar letras y numerales,
- Confirmando la recepción de los datos recibidos por parte del operador de la grúa,
- Monitoreando el desarrollo del servicio, apoyándose en los sistemas disponibles (GPS, radio-comunicación con operador de grúa, etc.),
- Recibiendo datos del operador de la grúa al inicio/término del servicio, y
- Registrando la información contenida en la orden de servicio correspondiente, así como las correcciones, si las hubiera, en el sistema de cómputo.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. La orden de servicio terminada:
- Contiene la información requerida por el sistema de cómputo,
- Indica la fecha, horarios, clave de operador y clave de unidad,
- Presenta los datos de identificación de la unidad trasladada,
- Contiene el nombre de contacto/usuario,
- Presenta la información de origen y destino de la unidad trasladada, y
- Contiene los datos para facturación.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTO	NIVEL
1. Código fonético	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Durante el traslado al lugar de inicio el operador informa de una falla de la grúa que no le permite llegar con prontitud al servicio.

Respuesta esperada:

1. Reasignar el servicio a la unidad más próxima al servicio.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que brinda apoyo al operador de la grúa durante el desarrollo del servicio.
2. Iniciativa: La manera en que brinda rutas alternativas para llegar al lugar de origen/destino del servicio.
3. Responsabilidad: La manera en que compara, corrige y registra los datos en la orden de trabajo.

GLOSARIO

1. Código fonético: Claves asignadas para evitar confusiones en la identificación de las letras y números.
2. Operador de cabina: Persona encargada de asignar los servicios a operadores de grúa, así como de registrar los datos de los mismos en los sistemas correspondientes.
3. Orden de servicio: Documento que indica las especificaciones de lo que se tiene que realizar.
4. Servicios en proceso: Servicios asignados a los operadores de grúas que aún no se han concluido.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4031	Entregar los servicios en proceso al término de turno

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe la documentación de los servicios realizados por el operador de grúa:
   - Revisando que las ordenes de servicio estén debidamente requisitadas y con la forma de pago/firma del cliente,
   - Verificando que los inventarios de vehículos correspondan a la orden de servicio,
   - Agrupando las encuestas de evaluación de servicio, y
   - Separando las ordenes de servicio realizadas de contado de las realizadas a crédito,

2. Concluye la jornada laboral:
   - Entregando al área correspondiente los pagos de contado/crédito de las ordenes servicio realizadas en el transcurso del turno,
   - Entregando al área correspondiente las encuestas de evaluación de servicio e inventarios de vehículos, y
   - Realizando el reporte de órdenes de servicio en proceso y entregar al operador de cabina entrante.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El reporte de órdenes de servicio en proceso elaborado:
- Presenta la información de las unidades y operadores con servicio en proceso,
- Contiene la fecha de elaboración,
- Contiene el nombre y firma del operador de cabina entrante, y
- Contiene el nombre del jefe inmediato del operador de cabina.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial al cliente/usuario/operador de grúa durante todo el proceso del servicio de grúa.
2.	Orden:	La manera en que mantiene un monitoreo constante de los servicios de grúa.
3.	Responsabilidad:	La manera en que complementa y revisa los datos contenidos en la orden de servicio.

GLOSARIO

1.	Encuestas de evaluación de servicio:	Documento donde el cliente o usuario responde a preguntas relacionadas con la calidad del servicio.