

**I.- Datos Generales****Código****Título**

Supervisión efectiva

**Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan labores de supervisión, combinando acciones de liderazgo, motivación y relaciones humanas, liderando grupos de trabajo.

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 estándar evalúa el desempeño de las personas que realizan trabajos de supervisión efectiva a equipos de trabajo cuyos desempeños van desde la planeación y asignación de los trabajos a realizar durante una jornada laboral, pasando por la recopilación de los avances del trabajo y revisión de los reportes de trabajo, y finalizando con la evaluación de resultados del trabajo, retroalimentación a los integrantes del grupo de trabajo y coordinación con otras áreas para la solución de pendientes.

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: Cuatro**

Desempeña diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**

Sistema de Transporte Colectivo

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:****Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:****Periodo 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**

8301 Supervisores de conductores de transporte y de maquinaria móvil

**Ocupaciones asociadas**

Supervisor de transporte público

Supervisor de trenes

Supervisor de transporte de material o carga

**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:**

485 Transporte terrestre de pasajeros, excepto por ferrocarril.

**Rama:**

4851 Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros de ruta fija.

**Subrama:**

48511 Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros de ruta fija.

**Clase:**

485114 Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros en metro.

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**

- Sistema de Transporte Colectivo Metro

**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:

- Grupo subordinado de trabajo a supervisar
- Documentos tales como Órdenes de trabajo, Concentrado de actividades del día y Control estadístico de resultados.



**Duración estimada de la evaluación**

- 1 hora en gabinete y 4 horas en campo, totalizando 4 horas.

**Referencias de Información**

- Manual de Supervisión Efectiva, módulos I al V. Sistema de Transporte Colectivo, Ciudad de México, México. 2016.
- Reglamento de Uniformes y Ropa de trabajo, Sistema de Transporte Colectivo, 1991. Ciudad de México. México



**II.- Perfil del Estándar de Competencia**

**Estándar de Competencia**

---

Supervisión efectiva

**Elemento 1 de 3**

---

Organizar recursos humanos y materiales para el trabajo

**Elemento 2 de 3**

---

Dirigir la ejecución del trabajo

**Elemento 3 de 3**

---

Administrar los resultados del trabajo realizado

### III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3		Organizar recursos humanos y materiales para el trabajo

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:  
DESEMPEÑOS

1. Planea el trabajo del grupo al inicio del turno:
  - Revisando pendientes en bitácora/reportes de mantenimiento realizado por el turno anterior,
  - Verificando la asistencia del personal a fin de conocer con que personal se cuenta para la jornada laboral,
  - Verificando que el personal porta el uniforme completo de acuerdo con el Reglamento de uniformes y ropa de trabajo de la institución, y
  - Corroborando la disponibilidad de materiales, herramientas y equipamiento.
2. Asigna al personal las actividades a realizar en la jornada laboral:
  - Distribuyendo el trabajo con base en los recursos humanos y materiales previamente verificados,
  - Trasmittiendo al personal las estrategias de trabajo a seguir,
  - Entregando las ordenes de trabajo,
  - Preguntando al personal sí el trabajo asignado es entendido,
  - Escuchando sugerencias/comentarios del personal sobre las tareas asignadas, y
  - Resolviendo dudas respecto al trabajo a realizar y materiales a utilizar.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:  
PRODUCTOS

1. La orden de trabajo elaborada:
  - Describe las actividades a realizar,
  - Indica lugar, fecha, folio y equipo a intervenir,
  - Contiene nombre y firma de quien elabora,
  - Contiene nombre y firma de quien autoriza, y
  - Esta escrito con letra legible.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

1. Manual de procedimientos de Supervisión Efectiva.
2. Manejo de conflictos para grupos de trabajo.
3. Identificación de habilidades laborales.
4. Administración de recursos.
5. Toma de decisiones.
6. Tipos de liderazgo.

#### NIVEL

- Aplicación  
Aplicación  
Comprensión  
Aplicación  
Comprensión  
Comprensión

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

7. Comunicación asertiva.

Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**

1. Amabilidad: La manera en que trata de manera cordial y respetuosa al personal subordinado y de otras áreas.
2. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de solución a las diversas situaciones que se presentan durante la jornada laboral
3. Limpieza: La manera en que se presenta a trabajar aseado y con la ropa que la empresa proporciona para esta función.
4. Tolerancia: La manera en que mantiene un trato afable con el personal de las diferentes áreas de trabajo incluso en situaciones adversas

**Glosario**

1. Bitácora: El libro donde se registran fallas, condiciones de equipos, ordenes de trabajo, actividades tanto del turno anterior como las siguientes a realizar.
2. Comunicación asertiva: Es dar a entender de forma clara y concreta el punto de vista y lo que se quiere lograr sin ser agresivo ni pasivo, para encontrar soluciones de forma constructiva.
3. Conflictos: Es la diferencia de opiniones/criterios que interrumpen el cumplimiento de una meta en común.
4. Habilidades laborales: Son las cualidades y destrezas que tiene una persona para desempeñar un trabajo / actividad.
5. Lista de incidencias: Es el documento donde se coteja situaciones como asistencia, permiso, incapacidad, vacaciones, día económico, capacitación, comisión, faltas.
6. Manual de procedimientos: Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de un proceso.
7. Orden de trabajo: Es el documento escrito que puede contener lugar, fecha, folio, equipo a intervenir, recursos humanos y materiales a emplear, nombre / firma de quien elabora / quien autoriza / de conformidad, para establecer la ejecución de un trabajo.
8. Recursos humanos: Conjunto de trabajadores asignados para desempeñar una variada lista de actividades.
9. Recursos materiales: Son los bienes tangibles con los que cuenta la empresa para dar un servicio, tales como equipo de trabajo, herramientas, refacciones, materia prima.



Referencia	Código	Título
2 de 3		Dirigir la ejecución del trabajo

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Recopila información sobre las actividades asignadas:
  - Realizando visitas de campo para asesorar/tomar decisiones/confirmar visualmente la realización de las actividades asignadas, y
  - Verificando que las actividades que se realizan vayan acorde a la orden de trabajo,
2. Revisa reportes de mantenimiento de subordinados:
  - Cotejando que los trabajos se hayan realizado conforme a lo programado,
  - Corroborando que esté indicada la razón de algún trabajo no concluido, y
  - Firmando/rubricando de visto bueno para su validación en cada uno de los reportes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El concentrado de actividades del día elaborado:
  - Contiene la información de los tipos de actividades realizadas,
  - Registra la información de las actividades extraordinarias,
  - Indica la cantidad de recurso materiales empleados,
  - Indica el porcentaje de avance del trabajo realizado,
  - Registra las causas de las desviaciones,
  - Contiene fecha y firma para su validación, y
  - Esta elaborado de forma electrónica e impresa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Paquetería informática básica
2. Ortografía y redacción
3. Motivación de grupos de trabajo
4. Integración de equipos de alto rendimiento

**RESPUESTAS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA.**

1. Lesión de un integrante del equipo de trabajo durante su jornada laboral.

Respuesta esperada:

1. Delimitar el área del accidente y llamar inmediatamente a Seguridad Industrial e Higiene para su atención/traslado.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES****NIVEL**

Aplicación  
Aplicación  
Aplicación  
Comprensión



1. Cooperación: La manera en que apoya a su grupo de trabajo para ejecutar una función/tarea específica.
2. Orden: La manera en que establece prioridades y secuencias en los procedimientos que realiza.
3. Responsabilidad: La manera en que delega y verifica la correcta ejecución de las actividades.

**Glosario**

1. Desviaciones: Actividades no realizadas de acuerdo a lo planeado y programado.

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
3 de 3		Administrar los resultados del trabajo realizado

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:  
**DESEMPEÑOS**

1. Evalúa los resultados del trabajo del grupo:
  - Comparando lo realizado por el personal con relación a la orden de trabajo, y
  - Registrando en el control estadístico de resultados el motivo de las desviaciones/incumplimientos de acuerdo a lo expresado por el personal subordinado
2. Retroalimenta al personal respecto a las actividades realizadas:
  - Reconociendo las mejores prácticas sobre las actividades realizadas,
  - Indicando las áreas de oportunidad sobre las actividades desempeñadas,
  - Escuchando los comentarios del personal, y
  - Estableciendo acuerdos con el personal para la mejora de las actividades.
3. Coordina trabajos pendientes con otras áreas:
  - Registrando en bitácora los pendientes, y
  - Notificando a PDC/CC/otras áreas interesadas las actividades a realizar en conjunto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El control estadístico de resultados elaborado:
  - Contiene información de actividades programadas,
  - Contiene información de actividades realizadas,
  - Indica tipos y cantidades de desviaciones/incumplimientos,
  - Registra propuestas de acciones correctivas, y
  - Está en formato electrónico.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:





**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

1. Reconocimiento laboral.

Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**

1. Perseverancia: La manera en que apoya y asesora al personal a fin de realizar las actividades asignadas.

**Glosario**

1. Áreas de oportunidad: Aspectos de las actividades en donde hay mejoras identificadas en las cuales mejorar.
2. Buenas prácticas: Es el desarrollo de las actividades de forma óptima.
3. C.C: Central de comunicaciones del Sistema de Transporte Colectivo (STC) que coordina las actividades de las áreas técnicas con las de transportación y estaciones.
4. Control Estadístico: Es la tabla / grafica comparativa del registro de los resultados de actividades durante un periodo determinado.
5. PDC: Puesto de despacho de carga del Sistema de Transporte Colectivo (STC), donde se coordinan todas las actividades del sistema eléctrico.