

***Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: IHAEM Instituto Hacendario del Estado de México.***

## **I.- Datos Generales**

### **Código**

### **Título**

Administrar los servicios públicos en los municipios del Estado de México.

### **Propósito de la Norma Institucional de Competencia Laboral**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas para administrar los servicios públicos en los municipios del Estado de México.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en la NICL.

La presente NICL 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 esta NICL no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

### **Descripción de la Norma Institucional de Competencia Laboral**

La Norma Institucional de Competencia Laboral describe las funciones que se realizan para planear los servicios públicos municipales, organizar las funciones del área de los servicios públicos municipales, ejecutar las acciones para la atención de los servicios públicos municipales y evaluar el cumplimiento de las acciones de los servicios públicos municipales.

La presente Norma Institucional de Competencia Laboral 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 es la Comisión Certificadora de Competencia Laboral para el Servicio del Estado de México.**

**Fecha de aprobación por el Comité:**  
13 de julio de 2022

**Fecha de publicación en el Periódico Oficial  
Gaceta del Gobierno del Estado de México:**

**Periodo de revisión/actualización de la NICL:**

3 años

**Tiempo de Vigencia del Certificado de  
competencia en esta NICL:**

1 año

### **Ocupaciones relacionadas con esta NICL de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones**

#### **Módulo/Grupo ocupacional**

1999 Otros directores, funcionarios, gerentes, coordinadores y jefes de área, no clasificados anteriormente.

#### **Ocupaciones asociadas**

Sin referente en SINCO

#### **Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para esta NICL**

No aplica.

**Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)****Sector:**

93. Actividades Legislativas, Gubernamentales, de Impartición de Justicia y de Organismos Internacionales y Extraterritoriales

**Subsector:**

931. Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia

**Rama:**

9315. Administración pública en general

**Sub rama:**

93151. Administración pública en general

**Clase:**

931510. Administración pública en general

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo de la NICL**

Comisión Nacional del Agua.

Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra.

Instituto Hacendario del Estado de México.

Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción - Instituto Tecnológico de la Construcción,  
Delegación Estado de México.

Ayuntamiento Constitucional de Huehuetoca.

Ayuntamiento Constitucional de Metepec.

Ayuntamiento Constitucional de San Mateo Atenco.

Ayuntamiento de Toluca.

**Relación con otras Normas Institucional de Competencia Laboral**

Dirección de las Funciones de los Organismos Operadores de Agua.

Gerenciar el Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial en el ámbito de la Administración Pública Municipal.

Administrar las políticas públicas municipales para la protección y preservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en esta Norma Institucional de Competencia Laboral, se recomienda que se lleve a cabo de manera real o simulada en escenarios con la estructura estipulada para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en norma.

Apoyos/requerimientos:

- Personas y materiales para realizar los desempeños.

**Duración estimada de la evaluación**

- 2 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 4 horas.

## Referencias de Información

- Constitución Política de Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Salud.
- Ley General para la Prevención y Gestión de los Residuos.
- Ley para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- NOM-001-SEDE-2012, Instalaciones Eléctricas (utilización).
- NOM-031-ENER-2013, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en vialidades.
- NOM-034-SCT2-2011 Señalamiento horizontal y vertical de carreteras y vialidades urbanas.
- NOM-036-SCFI-2016 Prácticas comerciales, requisitos de información y disposiciones generales en la prestación de servicios funerarios.
- NOM-058-SCFI-2017, Controladores para fuentes luminosas artificiales, con propósitos de iluminación en general-Especificaciones de seguridad y métodos de prueba.
- NOM-083-SEMARNAT-2003, Especificaciones de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción, operación, monitoreo, clausura y obras complementarias de un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial.
- NOM-194-SSA1-2004 Productos y servicios. Especificaciones sanitarias en los establecimientos dedicados al sacrificio y faenado de animales para abasto, almacenamiento, transporte y expendio. Especificaciones sanitarias de productos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Planeación en el Estado de México y Municipios.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Salud del Estado de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Guía de servicios públicos municipales. INAFED.
- Reglamento de La Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Reglamento del Libro Cuarto del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Manual para la planeación, programación y presupuesto de egresos municipal para el ejercicio fiscal 2022.
- Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización.
- Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.
- Manual para la Elaboración de los Planes de Desarrollo Municipal 2019-2021.
- Salazar Pinto Cecilia, Del Castillo Galarza Santiago. (2017). Fundamentos básicos de estadística. Ecuador.
- Fernández Ruiz J. (2002). Servicios Públicos Municipales. México D.F.: Instituto Nacional de Administración Pública.

## • II.- Perfil de la Norma Institucional de Competencia Laboral

### Norma Institucional de Competencia Laboral

Administrar los servicios públicos en los municipios del Estado de México.

#### Elemento 1 de 4

Planear los servicios públicos municipales.

#### Elemento 2 de 4

Organizar las funciones del área de los servicios públicos municipales.

#### Elemento 3 de 4

Ejecutar las acciones para la atención de los servicios públicos municipales.

#### Elemento 4 de 4

Evaluar el cumplimiento de las acciones de los servicios públicos municipales.

**III.- Elementos que conforman la Norma Institucional de Competencia Laboral**

Referencia	Código	Título
1 de 4		Planear los servicios públicos municipales.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:

**DESEMPEÑO:**

1. Conduce la generación de acciones para el programa anual de servicios públicos municipales, con las áreas involucradas:

- Convocando a la/s reunión(es)/sesión(es) de trabajo,
- Presentando la agenda de trabajo,
- Conduciendo/facilitando la/s reunión(es)/sesión(es) de trabajo,
- Acordando las acciones y estrategias de los servicios públicos,
- Acordando las medidas/mecanismos de seguimiento de los servicios públicos,
- Acordando los pasos/medidas/procedimientos para otorgar los servicios públicos, y
- Elaborando la(s) minuta(s) de la/s reunión(es)/sesión(es) de trabajo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS:**

1. El diagnóstico de necesidades de servicios públicos municipales, elaborado:

- Se presenta en formato digital e impreso,
- Incluye el nombre del municipio,
- Describe la situación actual de los servicios públicos del municipio,
- Describe el desglose de los servicios públicos municipales,
- Incluye el número por rango de habitantes/población a atender,
- Describe la estratificación geográfica,
- Describe las características demográficas del municipio,
- Especifica la infraestructura de los servicios públicos del municipio,
- Especifica los recursos materiales para servicios públicos con los que cuenta el municipio,
- Especifica los recursos humanos para servicios públicos con los que cuenta el municipio,
- Especifica los recursos financieros para servicios públicos con los que cuenta el municipio,
- Contiene datos/información estadística de fuentes oficiales,
- Contiene tablas/gráficas estadísticas de los servicios públicos del municipio,
- Contiene el nombre de la persona que elaboro,
- Contiene la firma de la persona que elaboro, y
- Contiene la fecha de elaboración.

2. El programa anual de servicios públicos municipales, elaborado:

- Se presenta en formato digital e impreso,
- Contiene la presentación del programa,
- Describe los objetivos,
- Describe las estrategias,
- Describe las metas,
- Está alineado con el Plan de Desarrollo Municipal,
- Describe las acciones a realizar,
- Describe las acciones de emergencias/contingentes,
- Contiene el calendario de actividades,
- Describe los indicadores,
- Contiene los periodos de revisión y supervisión,

- Describe la población beneficiada, e
- Incluye el nombre y firma del titular.

### 3. El presupuesto anual de servicios públicos municipales, elaborado:

- Se presenta en formato digital e impreso,
- Describe el monto total del presupuesto a ejercer,
- Describe la calendarización del presupuesto,
- Conforme a la estructura programática,
- Contiene los montos asignados a cada partida,
- Contiene un desglose de los servicios públicos,
- Contiene el ejercicio presupuestal,
- Contiene la identificación de partidas presupuestarias,
- Contiene la identificación de claves programáticas,
- Contiene el nombre de la persona que elaboro,
- Contiene la firma de la persona que elaboro, y
- Contiene la fecha de elaboración.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS:

	NIVEL
1. Organización municipal y los ayuntamientos.	Conocimiento
2. Elementos del presupuesto basado en resultados.	Conocimiento
3. Elementos de la planeación estratégica.	Comprensión
4. Diagnóstico situacional de los servicios públicos.	Conocimiento
5. Objetivos para la planeación municipal.	Conocimiento
6. Estrategias para prestar el servicio público municipal.	Conocimiento
7. Líneas de acción para ejecutar el servicio público municipal.	Conocimiento
8. Ciclo presupuestario.	Comprensión
9. Estadística descriptiva.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES:

Cooperación	La manera en que conduce la generación de acciones para el programa anual de servicios públicos municipales, con las áreas involucradas.
-------------	--

#### GLOSARIO

1. Fuentes oficiales	Entes públicos que generan datos estadísticos, como pueden ser: INEGI, IGCEM, CFE, CONAGUA, ISEM.
2. INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
3. IGCEM	Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México.
4. CFE	Comisión Federal de Electricidad.
5. CONAGUA	Comisión Nacional del Agua.

- |    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
| 6. | ISEM                       | Secretaría e Instituto de Salud del Estado de México.  |
| 7. | Estratificación geográfica | Clasificación territorial por fraccionamiento, colonia, pueblos, barrios, unidades habitacionales. |

Referencia	Código	Título
2 de 4		Organizar las funciones del área de los servicios públicos municipales

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS:

##### 1. El manual de organización del área de servicios públicos municipales y/o equivalente:

- Elaborado en hoja membretada,
- Contiene la fecha de elaboración/fecha de actualización,
- Contiene la presentación del manual,
- Contiene el antecedente,
- Contiene el fundamento legal,
- Incluye las atribuciones,
- Incluye la estructura orgánica,
- Contiene el organigrama del área,
- Contiene los objetivos y funciones por área,
- Incluye el directorio de administración municipal que aprueba el manual, y
- Contiene la validación del documento.

##### 2. El manual de procedimientos del área de servicios públicos municipales y/o equivalente:

- Contiene la fecha de elaboración/fecha de actualización,
- Contiene la presentación del manual,
- Incluye el objetivo general,
- Contiene la identificación e interacción de procesos,
- Incluye la relación de procesos y procedimientos,
- Incluye la simbología aplicada,
- Incluye el directorio de la administración pública municipal que aprueba el manual, y
- Contiene la validación del documento.

##### 3. La orden de mantenimiento/servicio elaborada:

- En hoja membretada,
- Contiene el folio/número de orden,
- Incluye la fecha de emisión,
- Incluye la descripción de la actividad a realizar,
- Incluye personal asignado,
- Contiene la maquinaria/equipo necesario,
- Incluye el material/insumos para realizar la acción necesaria,
- Contiene la localización/ubicación del sitio de los trabajos,

- Contiene el nombre y firma de quien lo emite, y
- Contiene el sello del área.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS:	NIVEL
1. Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización.	Conocimiento
2. Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.	Conocimiento
3. Atribuciones de los ayuntamientos en los servicios públicos.	Conocimiento

GLOSARIO:

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1. Orden de mantenimiento/ servicio | Documento oficial que contiene una instrucción de trabajo para atender un servicio público municipal. |
|-------------------------------------|---|

Referencia	Código	Título
3 de 4		Ejecutar las acciones para la atención de los servicios públicos municipales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS:

- Supervisa las acciones de mantenimiento de servicios públicos municipales:
  - Verificando la ejecución del servicio de acuerdo al manual de procedimientos del área,
  - Atendiendo las necesidades de mantenimiento en el territorio municipal,
  - Dando seguimiento a las acciones conforme a un programa de mantenimiento, y
  - Firmando las bitácoras de mantenimiento.
- Gestiona el proceso de entrega de los insumos y materiales para los servicios públicos municipales:
  - Cumpliendo con el proceso de adquisiciones de bienes materiales y servicios, de acuerdo a la Ley de Contratación del Estado de México y municipios,
  - Formulando el calendario de gastos, y
  - Supervisando la entrega de materiales y suministros, de acuerdo al Manual de Procedimientos.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTO:	NIVEL
1. Tipos de servicios municipales y su regulación.	Conocimiento

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES:

Responsabilidad	La manera en que supervisa las acciones de mantenimiento de servicios públicos municipales.
-----------------	---

**GLOSARIO:**

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 1. Servicios públicos municipales | Es el conjunto de prestaciones que brinda el municipio a la ciudadanía, dependiendo de su capacidad administrativa y financiera, como pueden ser: agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus agua residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos, mercados y centrales de abasto, panteones, rastro; calles, parques y jardines y su equipamiento; seguridad pública en los términos del artículo 21 de la Constitución Política de Estados Unidos Mexicanos, policía preventiva municipal y tránsito. |
|-----------------------------------|--|

Referencia	Código	Título
4 de 4		Evaluar el cumplimiento de las acciones de los servicios públicos municipales.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS:**

1. Evalúa los tiempos de cada proceso:
  - Midiendo de acuerdo al programa para el cumplimiento de metas,
  - Registrando en una bitácora las actividades de cada proceso, y
  - Comparando las acciones programadas con las realizadas.
  
2. Vigila la aplicación de los recursos materiales:
  - Verificando el cumplimiento de la orden de mantenimiento/servicio, y
  - Solicitando la evidencia fotográfica/documental.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS:	NIVEL
1. Responsabilidades de los servidores públicos.	Conocimiento
2. Funciones de los servidores públicos.	Conocimiento
3. Evaluación en la planeación del Estado de México.	Conocimiento

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES:**

Responsabilidad	La manera en que evalúa los tiempos de cada proceso.
-----------------	--

**FELIPE SERRANO LLARENA.- VOCAL EJECUTIVO.- RÚBRICA.**