



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

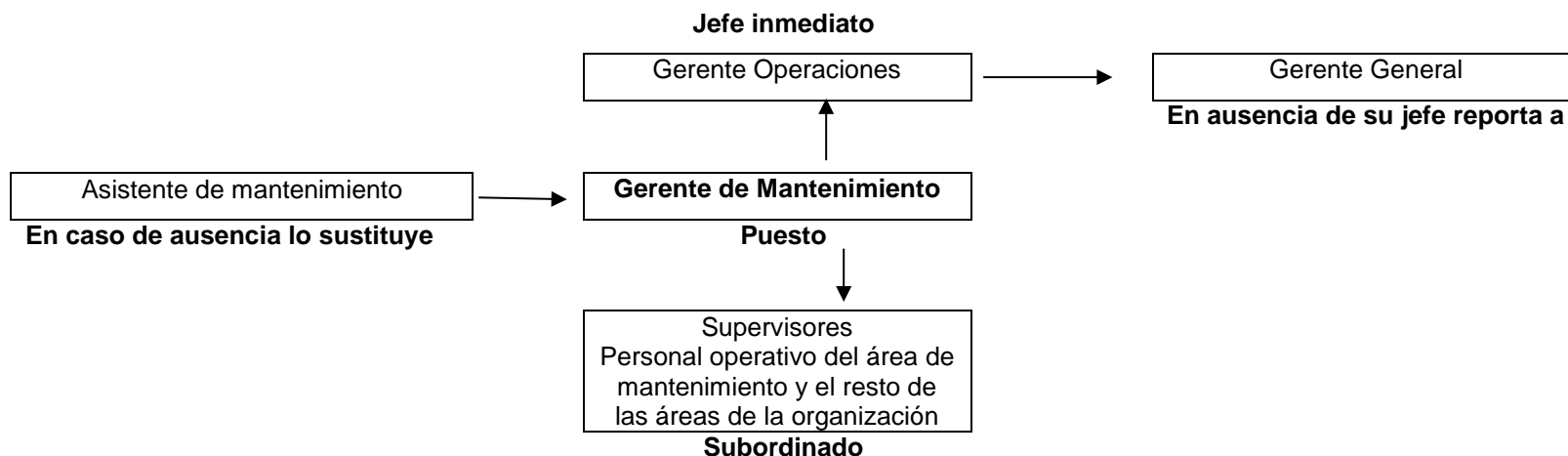
I. Identificación del puesto

Gerencia de Operaciones

II. Propósito General

Administrar los recursos humanos, técnicos y materiales para gestionar los programas de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo de la operación de la infraestructura y equipo de la organización, de acuerdo con los estándares, políticas, procedimientos y criterios de calidad, ambientales y de seguridad establecidos.

III. Posición en el Organigrama



Relaciones al interior de la organización

- Gerencias y personal operativo de las diferentes áreas
- Supervisores
- Personal operativo del área de mantenimiento

Relaciones al exterior de la organización

- Clientes externos (huésped)
- Proveedores
- Contratistas

¹ Revisar el apartado de observaciones para tomar decisiones de acuerdo con el tipo de organización.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

- Participar con las diferentes dependencias de gobierno para cumplir con las obligaciones jurídicas de acuerdo a la normatividad mexicana

V. Riesgos de trabajo

Lesiones por cargar/mover objetos pesados
Riesgos de caídas al mismo nivel y/o diferentes niveles
Riesgos de quemaduras por uso de equipos y productos químicos
Riesgos inherentes a incendios o catástrofes naturales

Riesgo de cortaduras o golpes por uso de herramientas, equipos y maquinaria pesada
Riesgo de descargas eléctricas
Riesgos asociados al estrés

VI. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

Ingeniería Mecánica
Ingeniería Eléctrica
Ingeniería Electromecánica o afín
Competencias demostrables en el área de mantenimiento.

Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Inglés		X	

Edad

De 30 años en adelante

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 3 años en puesto afín

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar con otros y en equipo. ▪ Tomar decisiones sustentadas. ▪ Participar en los procesos de mejora continua. ▪ Comunicar ideas e información. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderar el trabajo de equipos y personas para lograr objetivos ▪ Negociar con otros y con grupos. ▪ Aplicar la cultura organizacional. ▪ Manejar conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto ▪ Ética en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Honestidad.
--	--	--

VIII. Actividades del puesto

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
La organización que utilice este descriptivo de puesto tipo integrará en este apartado las claves correspondientes y definidas por su propio sistema de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un sistema de mantenimiento preventivo para mayor seguridad y eficiencia en la operación del equipo, minimizando su depreciación y reduciendo los costos de mantenimiento. 2. Diseñar listas de verificación para comprobar la ejecución de los programas de mantenimiento. 3. Elaborar el programa de mantenimiento para el área de división cuartos, en coordinación con el ama de llaves y el gerente del área 4. Planear, dirigir y supervisar la realización de los trabajos de mantenimiento. 5. Establecer el sistema de seguimiento en las solicitudes de trabajos en el mantenimiento correctivo. 6. Coordinar y evaluar los trabajos del personal contratista, supervisando la calidad de los materiales y la correcta aplicación de las especificaciones del contrato. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenerse informado de los seguros que tiene la organización y los materiales o equipo que protege. ▪ Examinar el monto de los egresos mensuales de la gerencia a su cargo. ▪ Asistir a las juntas de responsables de áreas convocadas por el área de operaciones. ▪ Realizar las guardias ejecutivas programadas para su área, según la calendarización establecida. ▪ Efectuar periódicamente informes de tareas realizadas y su programación futura dirigidos al área de operaciones ▪ Apoyar al personal a su cargo en caso de presentarse problemas o imprevistos. ▪ Usar tecnología para apoyar el desempeño de sus funciones. ▪ Hacer recorridos periódicos a todas las instalaciones del hotel para verificar la operación. ▪ Delegar en el personal sustantivo el

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<ol style="list-style-type: none"> 7. Elaborar el programa de mantenimiento preventivo, en colaboración con el personal a su cargo. 8. Elaborar las requisiciones al departamento de compras con el propósito de contar con el material y equipo necesario para el mantenimiento. 9. Colaborar con el responsable de compras en la elaboración de las especificaciones y estándares de los materiales requeridos para el mantenimiento. 10. Revisar con el responsable de operaciones el programa de mantenimiento con la periodicidad requerida por la organización. 11. Elaborar el presupuesto de gastos de la gerencia a su cargo. 12. Inspeccionar los conductos de gas y los circuitos eléctricos para detectar fallas. 13. Dibujar e interpretar planos de las diferentes instalaciones de la organización. 14. Supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas de aire acondicionado y ventilación. 15. Supervisar que el personal a su cargo realice las reparaciones de acuerdo con la orden proporcionada y los permisos correspondientes. 16. Administrar el almacén de herramientas, responsabilizándose del stock, las compras, su conservación y limpieza. 17. Llevar el control de catálogos y manuales de operación de los equipos, maquinarias e instalaciones su cargo. 18. Participar en la elaboración del plan para la prevención de desastres con los responsables 		<p>cumplimiento de responsabilidades específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover el trabajo en equipo. ▪ Usar tecnologías de la información y comunicación.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>de conformidad con la normatividad y lineamientos establecidos por las autoridades competentes.</p> <p>19. Diseñar el programa de identificación por color de las tuberías de acuerdo con los códigos de colores internacionales y las políticas de la organización.</p> <p>20. Autorizar la salida de maquinaria y equipo para reparación de acuerdo con las políticas de la organización.</p> <p>21. Resolver las urgencias de electricidad, plomería, calefacción, aire acondicionado y tareas diversas.</p> <p>22. Aplicar programas de ahorro de energía, en coordinación con los responsables de las diferentes áreas.</p> <p>23. Verificar el cumplimiento de la aplicación de los sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad de la empresa.</p> <p>24. Informar al área de operaciones sobre los resultados de los programas de mantenimiento aplicados.</p> <p>25. Verificar y aplicar las políticas, lineamientos, ordenamientos legales, reglamentos y manuales de la empresa.</p> <p>26. Analizar y solucionar problemas bajos, medios y potenciales</p> <p>27. Planear y organizar actividades de trabajo.</p> <p>28. Supervisar el trabajo de otros.</p> <p>29. Evaluar el trabajo de otros y el propio.</p> <p>30. Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios.</p> <p>31. Atender al cliente interno y externo con prontitud y eficiencia.</p>		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	32. Controlar el uso de energéticos (diesel, agua, gas LP y electricidad)		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

IX. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización: misión, visión, políticas, filosofía y cultura y estrategias de la organización ▪ Desarrollo Organizacional: Procedimientos, Reglamento Interno y/o Manuales de la organización ▪ Sistemas de gestión, de calidad y ambientales y de sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dominio de las políticas de seguridad e higiene en el trabajo ▪ Mantenimiento preventivo y correctivo en sistemas hidráulicos, eléctricos, elevadores, calderas, bombas, albercas, entre otras ▪ Pronóstico matemático de consumos de agua, luz, gas, entre otros ▪ Dibujo e interpretación de planos ▪ Gestión de Mantenimiento Industrial ▪ Mantenimiento productivo total (TPM, manejo de tiempos y movimientos)) ▪ Uso de tecnologías de la información y comunicación aplicables a los sistemas de gestión establecidos ▪ Gestión de los sistemas de la organización ▪ Desarrollo de capacidades clave aplicables al puesto ▪ Tecnologías de la información 	<p>Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación requerida por la persona, de acuerdo a las áreas de oportunidad que presenta, tanto técnicas como organizacionales.</p>

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

X. Normas de competencia con que se relaciona el puesto de trabajo

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
A56	Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad	Internacional		X	
A322	Liderazgo en el área de responsabilidad	Internacional	X		
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional	X		
ASTFM417	Supervisar obras y mantenimiento de instalaciones	Internacional	X		
ASTH403	Desarrollar e implementar planes operativos para su área de responsabilidad	Internacional	X		
ASTRBM08	Seguimiento del mantenimiento de las propiedades administradas	Internacional	X		
ASTO15	Planear, ejecutar y monitorear el mantenimiento de la propiedad	Internacional	X		
CCSCCS12	Usar información disponible para resolver problemas	Internacional	X		
COSVR741	Planificar y programar actividades de mantenimiento correctivo de bienes servicios y productos.	Internacional	X		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
EUSWS03	Supervisar el trabajo de otros	Internacional	X		
LSIILARA7v2	Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios	Internacional	X		
LSIWWP311	Contribuir al trabajo del equipo	Internacional	X		
PPLAGSO20	Mantener una actitud positiva y enfocada al cliente	Internacional	X		
PPLAOG67	Proporcionar al cliente una impresión positiva de la persona y de la organización.	Internacional	X		
PPLHSL19	Supervisar y solucionar problemas de servicio al cliente.	Internacional	X		
PPLHSL28	Administrar el impacto ambiental en su trabajo.	Internacional	X		
PPLHSL29	Contribuir a la selección del personal para desarrollar actividades.	Internacional	X		
PPLHSL3	Contribuir al control de los recursos	Internacional	X		
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	Internacional	X		
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas	Internacional	X		
SFJZA10	Llevar a cabo el trabajo con responsabilidad	Internacional	X		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
SFSSLP2	Comunicación efectiva en el lugar de trabajo	Internacional	X		
SFSSYS18	Liderar el trabajo de los equipos y a las personas para lograr objetivos.	Internacional	X		

XI. Estándares que orientan el desempeño del puesto de trabajo

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Biosphere	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
Distintivo CRISTAL	Cristal: Identificación de riesgos críticos, usando tecnología, estrategias, análisis y logística (Critical risk identification, using strategy, technology, analysis and logistics)	Internacional			
Distintivo H	Distintivo H de la Secretaría de Turismo. Norma Mexicana NMX_F605 NORMEX 2004	Nacional			
Distintivo M	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
HACCP	Sistema Hazard Analysis Critical Control Point	Internacional			
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
ISO 14000	Sistema de Gestión Ambiental	Internacional			
MARTÍ	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
Preverisk	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
Saniconsult	Asesoría en Higiene Alimentaria, Control de Instalaciones de Riesgo para la Prevención de la Contaminación Alimentaria y Análisis de Riesgos en Aguas de Recreación	Internacional			
	Modelo Great place to Work	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales, Familia profesional de Hostelería y Turismo	Internacional			
	Global Green/EarthCheck	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

Observaciones

- ❖ En todos los puestos directivos y/o gerenciales que están asociados a presiones por la entrega de resultados contra metas establecidas en los planes estratégicos del negocio, se presentan padecimientos asociados al estrés como: alteraciones cardiovasculares, gastrointestinales, trastornos del sueño, de alimentación y ansiedad. Por lo que es común que en corporativos se les proporcionen como prestación adicional a las de ley, el seguro de gastos médicos mayores.
- ❖ De acuerdo al tipo y tamaño de la organización algunas de las funciones planteadas en el descriptivo tendrán que ser adaptadas para la gestión del puesto, incluso puede cambiar el puesto de gerente por el de Jefe de Mantenimiento o Ingeniero de Operaciones.
- ❖ Los Sistemas de Gestión señalados en el apartado de Normas y estándares serán aplicables de acuerdo al tipo de organización y los sistemas que ésta determine aplicar; por ejemplo, la adopción de buenas prácticas ambientales de operación en todas las áreas.
- ❖ Los sistemas de gestión relacionados con las buenas prácticas ambientales y de gestión de riesgos sanitarios son sustantivos para garantizar el desempeño eficaz y eficiente en este puesto, por ejemplo: Martí, Global Green/Earth Check, Biosphere, PROFEPA, HACCP y Distintivo CRISTAL
- ❖ El desarrollo de capacidades técnicas dependerá del nivel de desarrollo organizacional con que cuente la empresa de pertenencia. Es necesario verificar que la organización implemente las competencias técnicas requeridas en los sistemas de gestión para su correcta aplicación y funcionalidad.
- ❖ La organización debe verificar, de manera permanente, la aplicación de los criterios establecidos en los sistemas de gestión relacionados con los puestos operativos en materia de gestión y ahorro de recursos.
- ❖ La homologación de puestos toma como referente el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO).

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Mantenimiento

Otros nombres con que se encuentra esta ocupación en el mercado laboral

Coordinadores y jefes de área en construcción, reparación y mantenimiento:

- Jefe de mantenimiento industrial.
- Encargado de Mantenimiento

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de