I.- Datos Generales

Código	Título
EC0488	Entrega de correspondencia y envíos a domicilio

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan sus servicios en las oficinas de correos en la entrega de correspondencia y envíos a domicilio, y que poseen competencias que incluyen actividades de preparación para la entrega de correspondencia y envíos, su entrega de acuerdo a los rumbos establecidos y la conclusión del proceso con el reporte de lo entregado.

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 EC describe los desempeños de una persona que entrega correspondencia y envíos, desde la preparación de su equipo y materiales, la verificación de la correspondencia y envíos a entregar de acuerdo con su rumbo asignado, la detección de irregularidades y varias actividades, dentro de las que se destacan la asignación de diversos sellos y el escaneo de la correspondencia y envíos en diversos momentos para generar registros electrónicos y hacer paquetes para su traslado, y con ello partir a su rumbo para la entrega domiciliaria a los destinatarios, con acuses de recibo en ciertos casos y finalmente el cierre de sus actividades con la entrega de registros y envíos realizados y devueltos en la oficina.

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
Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
21 de agosto de 2014	28 de agosto de 2014

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

9721 Carteros (a pie y en bicicleta)

Ocupaciones asociadas
Mensajero
Ayudante postal

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$_{CAN, EE.UU.}$

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
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes

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, observando el desempeño durante los tres momentos de preparación, entrega y conclusión; sin embargo puede realizarse de manera simulada, en un área experimental, con la infraestructura para llevar a cabo todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Para realizar la evaluación es necesario contar con correspondencia y envíos, ordinarios y registrados, pichonera, valijas, sellos y formatos.

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas en gabinete y 4 horas en campo, totalizando 7 horas

Referencias de Información

- Ley del Servicio Postal Mexicano, vigente.
- Reglamento para la Operación del Servicio Postal Mexicano, vigente.
- Manual de Procesos Operativos Recibir y Entregar, vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Entrega de correspondencia y envíos a domicilio

Elemento 1 de 3

Preparar la correspondencia y envíos para su reparto domiciliario

Elemento 2 de 3

Realizar el reparto domiciliario de la correspondencia y envíos

Elemento 3 de 3

Concluir las operaciones derivadas del reparto de correspondencia y envíos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1571	Preparar la correspondencia y envíos para su reparto domiciliario

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara los materiales y el equipo personal para el trabajo del día:
- Portando el uniforme de trabajo y el equipo de seguridad completo de acuerdo con la normatividad establecida en la institución,
- Comprobando que el minilop personal asignado cuente con la carga completa,
- Verificando que los componentes exteriores del minilop se encuentre con mica y gomas completas, que la carcasa esté libre de ralladuras y abolladuras,
- Escaneando con su minilop el código de barras de su gafete para registrar el inicio de actividades, y
- Verificando la disponibilidad de los sellos, formas, valijas y material de operación de acuerdo con la correspondencia y envíos a entregar.

2. Organiza la correspondencia y envíos ordinarios para su entrega:
- Verificando que el domicilio de la correspondencia y envíos coincidan con su rumbo asignado,
- Distribuyendo en la pichonera la correspondencia y envíos por colonia, calle y vialidad,
- Compaginando la correspondencia y envíos ordinarios de su rumbo de acuerdo a la secuencia de entrega, por pregón / familia, colonia, barrio / asentamiento, calle y número,
- Devolviendo al superior inmediato la correspondencia y envíos que correspondan a rumbos distintos al asignado,
- Estampando el sello de razonamiento en el sobre / envío que indica el motivo de devolución,
- Contando la cantidad de correspondencia y envíos ordinarios para fines estadísticos,
- Escaneando con el minilop el código de barras de la correspondencia y envíos ordinarios a entregar para generar un registro electrónico, que permita su rastreo,
- Escaneando con el minilop el código genérico de la tarjeta colgante que porta como cartero/a, cada vez que aparezca una correspondencia / envío ordinario a entregar sin código de barras, y
- Atando correspondencia y envíos ordinarios formando paquetes para su traslado y entrega en los domicilios de su rumbo.

3. Recibe la correspondencia y envíos registrados a entregar:
- Acudiendo al área de registrados para recibir y cotejar los domicilios de la correspondencia y envíos de acuerdo con su rumbo asignado,
- Anotando nombre, fecha y firma en el listado que ampara la recepción de la correspondencia y envíos registrados,
- Distribuyendo en la pichonera la correspondencia y envíos registrados por colonia, calle y vialidad de su rumbo,
- Compaginando la correspondencia y envíos registrados de su rumbo de acuerdo a la secuencia de entrega, por pregón / familia, colonia, barrio / asentamiento, calle y número,
- Contando la cantidad de correspondencia y envíos registrados que entregará para fines estadísticos,

- Escaneando con el minilop el código de barras de la correspondencia y envío registrados a entregar para generar un registro electrónico que permita su rastreo, y
- Atando correspondencia y envíos registrados formando paquetes para su traslado y entrega en los domicilios de su rumbo.

4. Presenta a su jefe inmediato superior su correspondencia y envíos ordinarios y registrados para su salida a reparto:

- Solicitando sea pesada la correspondencia y envíos ordinarios y registrados al jefe inmediato superior,
- Entregando las cifras del conteo de la correspondencia y envíos al jefe inmediato superior,
- Brindando información del vehículo, sobre el kilometraje de salida, y
- Mostrando que porta el equipo de seguridad al responsable de vigilar las normas de seguridad establecidas,

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Contenido de la bitácora del cartero	Conocimiento
2. Forma de comprobar el estado de la carga del minilop	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que muestra aseo en su persona, uniforme e implementos de trabajo al inicio de la jornada.
2. Orden: La manera en que organiza, distribuye y prepara la correspondencia y envíos para su entrega domiciliaria.

GLOSARIO

1. Correspondencia ordinaria: Materia postal que se maneja comúnmente sin que se lleve un control especial por cada pieza.
2. Correspondencia registrada: Comunicación personal contenida en sobre cerrado y tarjetas postales que tengan las dimensiones y peso establecidos por la ley postal vigente.
3. Domicilio insuficiente: Se utiliza esta indicación cuando la correspondencia o envío, trae inscrito el domicilio pero falta información como: calle, número, colonia, código postal.
4. Envíos: Son distintos a la definición de correspondencia y son todos aquellos paquetes e impresos que no estén contemplados en las prohibiciones para su aceptación en el correo.
5. Equipo de seguridad: Implementos que debe portar el/la cartero/a como son: casco y manga o equipo de agua.
6. Formatos: Documentos reproducidos en imprenta bajo la norma nacional e internacional para uso y control del Organismo.
7. Garita de entrada: Tarjeta con código de barras con datos de la oficina postal plastificada que es colocada en un lugar visible y al alcance del /la cartero/a.

8. Minilop:	Escáner con lector óptico de código de barras portátil que lleva el/la cartero/a con el que lleva el control de la correspondencia y envíos.
9. Paquete:	Son aquellos envíos distintos a la correspondencia cuyo peso para ser entregado por el/la cartero/a debe oscilar entre 1 kg. hasta 3 kg.
10. Pichonera:	Estante con divisiones etiquetado por colonias para distribuir la correspondencia y envíos.
11. Presuntamente violados:	Término utilizado para la materia postal que presenta irregularidades que permiten suponer la realización de un ilícito, sustracción, destrucción o robo de su contenido.
12. Rumbo:	Es la dirección considerada en el plano del horizonte y es el término utilizado para denominar la ruta de un/a cartero/a.
13. Tipo de razonamiento:	Son las causas o motivos por los cuales no se realizó la entrega de la correspondencia o envío

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 3	E1572	Realiza el reparto domiciliario de la correspondencia y envíos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Acude al domicilio del destinatario de acuerdo con el rumbo designado:

- Verificando que el domicilio asignado en la correspondencia / envío coincida con el domicilio registrado en el inmueble,
- Avisando al destinatario de su llegada, mediante el sonido del silbato,
- Escaneando con el minilop, frente al domicilio, el código de barras de la correspondencia y envíos ordinarios y registrados a entregar para generar evidencia de su entrega,
- Entregando bajo puerta / buzón la correspondencia y envíos ordinarios posibles,
- Tocando a la puerta del domicilio para que se entregue en propia mano envíos ordinarios de mayor volumen,
- Tocando a la puerta del domicilio para la entrega de correspondencia / envío registrado nacional, solicitando identificación de una persona mayor de edad para su entrega,
- Tocando a la puerta del domicilio para la entrega de correspondencia / envío certificado internacional, solicitando la presencia del destinatario con identificación oficial para su entrega,
- Verificando en los casos de correspondencia certificada internacional que los datos de la identificación coincidan con los datos de la pieza a entregar,
- Solicitando al destinatario, en caso de correspondencia registrada, identificación oficial y firma en la factura previo a su entrega, y
- Solicitando en caso de existir acuse de recibo nacional / internacional, firma del destinatario para devolución al remitente.

2. Registra la correspondencia y envíos ordinarios devueltos:

- Escaneando el código de barras de la correspondencia y envíos devueltos,
- Escaneando el código de barras genérico de la tarjeta del/la cartero/a, en caso de no contener código de barras en la pieza devuelta, y

- Escaneando el código de barras de la tarjeta del/la cartero/a con la causal de devolución cuando la correspondencia y envíos no tiene código de barras,

3. Registra la correspondencia y envíos registrados / certificados devueltos:
- Escaneando el código de barras de la pieza correspondiente, y
- Escaneando el código de barras de la tarjeta del/la cartero/a con la causal de devolución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento a seguir en caso de no encontrar al destinatario para la entrega de correspondencia registrada o certificada en segunda visita.	Conocimiento
2. Procedimiento a seguir para recolectar correspondencia ordinaria en buzón tradicional o exprés.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Accidente de trabajo: en vehículo / a pie.

Respuestas esperadas

1. Comunicarse inmediatamente con el jefe inmediato, presentar la copia de la póliza de seguro en caso de vehículo motor y conservar la calma.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que trata cordialmente a las personas a quienes les entrega la correspondencia.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1573	Concluir las operaciones derivadas del reparto de correspondencia y envíos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza las actividades operativas al término del recorrido de su rumbo:
- Escaneando con el minilop el código de barras de la garita, al término del recorrido del rumbo, para registrar la hora de llegada a la oficina,
- Escaneando, el código de barras correspondiente que porta en el gafete personal de cartero/a para registrar su identidad,
- Entregando el minilop al jefe inmediato,
- Cerciorándose de las condiciones físicas en las que lo entrega, y

- Reportando verbalmente, en caso de existir alguna eventualidad durante el recorrido del rumbo, el incidente para que el inmediato superior lo anote en el parte de novedades que genera.

2. Entrega a la sección de registrados las facturas de la correspondencia y envíos entregados:

- Registrando en las formas de acuse de recibo, los sellos correspondientes a fecha, rumbo, nombre y firma autógrafa,
- Entregando el listado con firmas recabadas y facturas, acuses de recibo y avisos de recibo requisitadas a la sección de registrados para su trámite administrativo correspondiente, y
- Verificando que la persona responsable de recibir estas formas estampe el sello de entregado, la fecha de su entrega y su nombre para su liquidación.

3. Entrega a la sección de registrados la correspondencia y envíos devueltos:

- Requisitando el listado que ampara la correspondencia y envíos devueltos,
- Estampando en la factura y en el acuse de recibo de la correspondencia / envío a devolver, con firma autógrafa y los sellos de fecha, nombre, rumbo y causal de devolución, para su trámite administrativo correspondiente, y
- Verificando que la persona responsable de recibir la correspondencia y envíos devueltos con sus formas correspondientes, estampe firma autógrafa, fecha y nombre en el listado de piezas para su liquidación.

4. Entrega al jefe inmediato la correspondencia y envíos ordinarios devueltos:

- Estampando la firma autógrafa y los sellos correspondientes a fecha, rumbo y causal de devolución, y
- Devolviendo al superior inmediato la correspondencia y envíos para su trámite correspondiente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento que se utiliza para la correspondencia ordinaria que es devuelta cuando carece de remitente.	Conocimiento
2. Sellos que se utilizan para el razonamiento de las piezas registradas y ordinarias que se han de entregar en la sección de registrados.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que entrega y respeta secuencias en la entrega de la materia postal a la oficina para su trámite administrativo.

GLOSARIO

1. Causales de devolución:	Motivos por los cuales se indican las causas por las cuales la materia postal se devuelve al remitente.
2. Liquidación:	Término que se utiliza para concluir un asunto.
3. Materia postal:	Correspondencia y envíos, ordinarios y registrados.

4. Track and trace:	Sistema de rastreo y seguimiento de la correspondencia, envíos, mensajería, paquetería y sacas desde su recepción, transportación y entrega.