I.- Datos Generales

Código	Título
EC0519	Operación de ventanilla telegráfica.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden clientes en ventanilla telegráfica, desde la preparación de su servicio, la prestación personalizada de los servicios múltiples y el cierre de sus operaciones.

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.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren en promedio, dos años de experiencia laboral desempeñándose como operador de ventanilla en atención al cliente, con 80 horas mínimo de capacitación teórica y práctica.

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC describe las funciones principales que un operador de ventanilla de servicio múltiple debe realizar para brindar con calidad, profesionalismo y eficiencia la atención al cliente desde la preparación del servicio, su imagen institucional, operación del sistema, el manejo de información y documentos, la canalización de quejas y sugerencias, la correcta operación de los servicios, la aclaración de dudas, el logro de la satisfacción del cliente, la promoción de los servicios hasta su cierre de turno.

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.

Ejecuta una mayor proporción de actividades rutinarias que de actividades impredecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina para realizar sus actividades, con compañeros de trabajo del mismo nivel.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Comité de Gestión por Competencias de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
25 de febrero de 2015

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
13 de abril de 2015

Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:
4 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO).

Grupo unitario
3101 Encargado de crédito, cobranza, compras y cajeros
3112 Taquígrafos, mecanógrafos y similares
3113 Capturistas de datos
3114 Operadores de máquinas de oficina
3115 Trabajadores de apoyo en actividades administrativas diversas
3211 Empleado de atención ciudadana, empleado de atención de quejas
3213 Telegrafistas
4201 Encargado y supervisor en promoción de servicios financieros y funciones afines

Ocupaciones asociadas
Encargado de crédito, cobranza, compras y cajeros
Supervisor de archivo y captura
Taquígrafo y mecanógrafo
Capturista de datos
Auxiliar de captura
Multicopista
Auxiliar administrativo
Auxiliar de oficina
Auxiliar de recepcionista y de personal que brinda información
Empleada de atención ciudadana
Empleada de atención de quejas
Telegrafista
Encargada y supervisor de ventas
Encargado y supervisor en promoción de servicios financieros
Inspector y supervisor en cajas de ahorro – préstamo

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC.
Operador de ventanilla múltiple

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

Sector:

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de residuos y desechos y servicios de remediación.

Subsector:

561 Servicios de apoyo a los negocios.

Rama:

5614 Servicios de apoyo secretarial, fotocopiado, cobranza, investigaciones crediticias y similares.

Sub rama:

56141 Servicios de preparación de documentos.

56143 Servicios de fotocopiado, fax, acceso a computadoras y afines.

Clase:

561410 Servicios de prestación de documentos.

561432 Servicios de acceso a computadoras.

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

- Telecomunicaciones de México.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0105 Atención al ciudadano en el sector público.
- EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes.
- EC0153 Atención a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia de este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada en un área que cuente con la infraestructura necesaria.
- La evaluación simulada, aplicará en la evaluación de criterios por desempeño en las siguientes condiciones:
  - Una vez que han sido agotadas las primeras dos horas de la evaluación del desempeño en situación real y por ausencia de clientes reales se impida cubrir la evaluación de la totalidad de criterios de evaluación de desempeño.
  - En servicios de operación de ventanilla telegráfica que la Sucursal de ventanilla telegráfica no cubra regularmente.
  - En servicios de operación de ventanilla telegráfica que no correspondan a la sucursal en donde se esté llevando a cabo la evaluación.

Apoyos/Requerimientos:

Es necesario contar como mínimo con el siguiente equipo, material y condiciones:

- Sistema SIGITEL en funcionamiento
- Papelería y formatos
- Insumos para impresión
- Sellos fechadores

- Tarjeta operativa

Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en campo y 1 horas en gabinete, totalizando 5 horas.

Referencias de Información

- Auxiliar de Consulta. Telecomunicaciones de México.
- Circulares Operativas. Dirección de Operaciones Telegráficas de Telecomunicaciones de México.
- Manual de Procedimientos para la operación de sucursales telegráficas.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elementos
Operación de ventanilla telegráfica.	**Elemento 1 de 3** Preparar las herramientas de trabajo de la ventanilla telegráfica. **Elemento 2 de 3** Atender los requerimientos del cliente en ventanilla telegráfica. **Elemento 3 de 3** Cerrar los servicios al cliente en ventanilla telegráfica.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1665	Preparar las herramientas de trabajo de la ventanilla telegráfica.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Habilita su equipo y material de trabajo:
   - Antes de iniciar el servicio,
   - Verificando condiciones de seguridad del equipo,
   - Encendiendo el equipo de cómputo asignado a la ventanilla de servicio,
   - Verificando suficiencia de papelería, insumos y materiales disponible en ventanilla, y
   - Ordenando el área de trabajo de la ventanilla telegráfica.

2. Accesa al Sistema SIGITEL.
   - Ingresando claves personales /contraseña / NIP al SIGITEL, y
   - Ingresando tarjeta operativa personal en el SIGITEL.

3. Recibe al inicio del servicio la dotación con vale de caja.
   - Contando el dinero entregado por el jefe inmediato / encargado,
   - Verificando la autenticidad de los billetes recibidos,
   - Corroborando datos y montos indicados en el vale de caja, y
   - Firmando de conformidad el formato de vale de caja.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Carpeta de Servicios y Comisiones integrada:
   - Está colocada en un lugar visible y al alcance del operador, dentro del módulo de la ventanilla de servicios telegráficos,
   - Contiene información vigente de las tarifas, comisiones, convenios y condiciones establecidas con las Instituciones Bancarias, y
   - Contiene el Auxiliar de Consulta de Servicios impreso / la información para su acceso digital.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Dirección de la página de intranet de Telecomunicaciones de México (TELECOMM).	Conocimiento
2. Elementos de seguridad para la detección de billetes falsos emitidos por el Banco de México	Comprensión
3. Principios básicos para la operación del equipo de Cómputo	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que se presenta a laborar con una imagen de acuerdo con los lineamientos o protocolos de la institución.

2. Perseverancia: La manera en que solicita apoyo técnico y busca alternativas de solución ante inconsistencias del Sistema SIGITEL, apegándose al protocolo de fallas del sistema.

3. Responsabilidad: La manera en que en tiempo y forma habilita su equipo, ingresa confidencialmente claves y contraseñas y dispone de los insumos y material de trabajo para su turno de servicio.

GLOSARIO

1. Corte de Caja	Es el movimiento que registra ingresos, egresos, volumen y efectivo
2. Intranet	Red informática interna de Telecomunicaciones de México, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a un servidor web
3. SIGITEL:	Sistema Informático de Giro Telegráfico, empleado para la expedición y cobranza de los diferentes servicios en ventanilla
4. Tarjeta Operativa	Tarjeta plástica personalizada, codificada y controlada que posibilita al operador de ventanilla múltiple, ingresar al SIGITEL para movimientos bancarios

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1666	Atender los requerimientos del cliente en ventanilla telegráfica

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al Cliente:
   - Dando la bienvenida al cliente a su acercamiento a la ventanilla, y
   - Saludando de acuerdo al horario y lineamientos establecidos por el Organismo.

2. Atiende al cliente:
   - Escuchando activamente la solicitud del servicio requerido,
   - Indicando en la mascarilla correspondiente del SIGITEL, el tipo de servicio relacionado con el requerimiento del cliente,
   - Confirmando con el cliente el servicio requerido,
   - Resolviendo dudas del cliente si este lo solicita,
   - Canalizando la atención cuando no sea de su competencia, y
   - Atendiendo el servicio requerido conforme a los procedimientos establecidos.

3. Resguarda la documentación del servicio otorgado y del cliente:
- Durante el turno,
- Clasificando los recibos por tipo de servicio otorgado,
- Resguardando dentro de la ventanilla los recibos clasificados, y
- Archivando en la carpeta de clientes la fotocopia de identificación solicitada y comprobante de domicilio.

4. Registra al cliente que no tiene número asignado en la página del Registro de Usuario de TELECOMM:
- Identificando el tipo de cliente, si es persona físico / moral / nacional o extranjero,
- Solicitando documentación oficial de identificación,
- Ingresando datos al sistema en la opción RUT,
- Generando el número correspondiente, y
- Proporcionando el número asignado al cliente con la indicación de su utilidad.

5. Expide giros nacionales:
- Verificando el número de registro del cliente, y en su caso actualizando sus datos,
- Solicitando al cliente el original y fotocopia de la identificación y comprobante de domicilio en caso de que la identificación presentada no lo incluya, si el monto es igual / mayor a lo establecido en los lineamientos vigentes,
- Solicitando al cliente los datos de envío,
- Informando al cliente el cargo por la gestión del servicio solicitado,
- Solicitando al cliente el pago del monto correspondiente,
- Recibiendo del cliente el pago por el servicio otorgado, en efectivo y moneda nacional,
- Verificando la autenticidad de los billetes recibidos por parte del cliente,
- Confirmando los datos del envío proporcionados por el cliente,
- Cubriendo los términos y condiciones específicos determinados por la autoridad correspondiente del destino del giro,
- Ejecutando en el sistema SIGITEL la opción “enviar”, y
- Entregando al cliente el recibo original firmado, sellado y con la antefirma del Operador.

6. Expide giros internacionales:
- Verificando el registro del cliente y en su caso actualizando datos,
- Solicitando la identificación oficial del cliente,
- Solicitando original y fotocopia de la identificación y comprobante de domicilio del cliente, si el monto es igual / mayor a lo establecido en los lineamientos vigentes,
- Solicitando al cliente los datos de envío,
- Informando al cliente el cargo por servicio,
- Informando al cliente el tipo de cambio,
- Solicitando al cliente el monto correspondiente,
- Recibiendo del cliente el pago por el servicio otorgado en efectivo y moneda nacional,
- Verificando autenticidad de los billetes recibidos por parte del cliente,
- Confirmando con el cliente datos del envío,
- Cubriendo términos y condiciones específicos determinados por el país y la autoridad correspondiente,
- Validando datos del envío del giro internacional,
- Obteniendo la confirmación del envío por parte del cliente,

- Entregando al cliente el recibo original firmado, sellado y con la antefirma del Operador de ventanilla, y
- Anexando el documento sobre términos y condiciones que rigen el servicio de envío de dinero al extranjero

7. Paga giros nacionales e internacionales:
- Solicitando al cliente su identificación oficial,
- Verificando el registro del cliente en el Sistema, y en su caso actualizando los datos,
- Solicitando al cliente el número de transferencia,
- Ingresando los datos al SIGITEL,
- Confirmando disponibilidad de efectivo en función de día, horario y sucursal,
- Corroborando que los datos de identidad y monto correspondan al beneficiario,
- Solicitando la firma de aceptación del beneficiario en el recibo de pago,
- Cotejando la firma del beneficiario del recibo de pago con su identificación oficial,
- Realizando al cliente el pago del monto correspondiente en efectivo y moneda nacional, y
- Entregando al cliente la copia del recibo de pago firmado, sellado y con la antefirma del Operador.

8. Gestiona la cobranza a terceros:
- Identificando el pago del servicio requerido por el cliente,
- Solicitando al cliente los datos del servicio a pagar,
- Ingresando los datos recibidos de parte del cliente al Sistema,
- Confirmando los datos ingresados al Sistema,
- Recibiendo del cliente el pago por el servicio otorgado en efectivo y moneda nacional,
- Verificando la autenticidad de los billetes recibidos por parte del cliente, y
- Entregando al cliente el recibo original firmado y sellado del servicio realizado.

9. Gestiona servicios financieros básicos para depósito / pago:
- Identificando el tipo de depósito /pago solicitado por el cliente,
- Informando al cliente las condiciones de comisión que aplican,
- Solicitando número de cuenta / de tarjeta,
- Ingresando los datos al Sistema,
- Confirmando los datos ingresados al Sistema,
- Recibiendo del cliente el pago por el servicio otorgado en efectivo y moneda nacional,
- Verificando la autenticidad de los billetes recibidos por parte del cliente,
- Recabando la firma del cliente, y
- Entregando al cliente el recibo original firmado y sellado del servicio realizado.

10. Gestiona servicios financieros básicos para retiro:
- Identificando que el movimiento bancario solicitado esté dentro de convenio establecido con el Organismo,
- Informando al cliente las condiciones de comisión que aplican a su servicio bancario,
- Solicitando al cliente identificación oficial y tarjeta,
- Corroborando la firma de la identificación oficial y de la tarjeta del cliente,
- Ingresando al Sistema el monto a retirar,
- Confirmando el importe en el Sistema,
- Cotejando la firma del cliente recabada,
- Entregando al cliente el efectivo por el monto solicitado en efectivo y moneda nacional, y
- Entregando al cliente la copia del recibo firmado y sellado del servicio realizado.

11. Entrega montos económicos de Programas Sociales:
- Identificando el Programa Social a pagar, solicitado por el beneficiario,
- Solicitando identificación oficial del beneficiario, si es menor de edad se solicitará la identificación del padre / tutor que le acompañe,
- Solicitando al cliente documentación en original y copia que respalda el programa de referencia,
- Corroborando datos en el Sistema,
- Generando recibo del pago,
- Verificando que la firma recabada sea la del beneficiario / del padre / tutor,
- Entregando al cliente el monto a pagar en efectivo y moneda nacional, y
- Entregando al cliente la copia del recibo firmado y sellado.

12. Expide telegramas nacionales e internacionales pagados:
- Identificando si es servicio Nacional / Internacional,
- Informando al cliente de los servicios opcionales,
- Solicitando al cliente los datos del destinatario, remitente y texto del mensaje a enviar
- Ingresando los datos al sistema,
- Confirmando los datos y el texto con el cliente,
- Informando al cliente el costo total del servicio,
- Recibiendo del cliente el pago por el servicio otorgado en efectivo y moneda nacional,
- Verificando la autenticidad de los billetes recibidos,
- Generando recibo del mismo,
- Solicitando al cliente revisar y firmar de conformidad,
- Entregando al cliente el recibo original firmado y sellado del servicio realizado, y
- Canalizando si es requerida por el cliente, la solicitud de facturación acompañada de los datos generales.

13. Envía telegramas oficiales francos:
- Identificando el sello oficial / membrete y firma plasmados en el documento,
- Identificando que evoque la Ley de amparo vigente,
- Pidiendo al solicitante el original y acuse del documento oficial a transmitir,
- Verificando que el acuse sea copia fiel del original,
- Verificando que cuente con datos del destinatario y remitente,
- Entregando el acuse sellado al solicitante,
- Transmitiendo el documento en la opción correspondiente en SIGITEL, e
- Imprimiendo la confirmación de lo transmitido.

14. Finaliza el servicio con el cliente:
- Cerrando la operación del servicio solicitado,
- Verificando la satisfacción del cliente,
- Promoviendo los servicios del Organismo,
- Agradeciendo la preferencia en el servicio, e
- Invitando al cliente a regresar.

15. Canaliza quejas y sugerencias:
- Escuchando activamente la queja o sugerencia verbal emitida por el cliente,
- Informando al cliente las diversas alternativas para presentar su queja, y
- Comunicando al jefe inmediato.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El recibo generado de la operación del servicio prestado al cliente:
- Contiene el sello del Organismo colocado de tal forma que permite distinguir y observar con nitidez el nombre del beneficiario, nombre del remitente, cantidad del recibo y fecha.
- Contiene la firma del cliente plasmada sobre la línea designada para ello, si el servicio así lo requiere,
- Está validado con la antefirma del operador de ventanilla colocada en el espacio indicado para ello, y
- Está impreso de manera legible.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de cliente y su atención	Aplicación
2. Fuentes de información interna	Conocimiento
3. Atención al Cliente	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad	La manera en que siendo incluyente y empático, atiende al cliente desde la recepción en la ventanilla hasta el otorgamiento del servicio solicitado, indicándole oportunamente cualquier contingencia, retraso o inconveniente que pudiera estar presente.
2. Limpieza	La manera en que evita consumir alimentos y bebidas en el área de trabajo que pueden ensuciar el equipo o la documentación.
3. Orden	La manera en que mantiene organizado el módulo de su ventanilla y verifica cantidades, coteja sumas y cuenta monedas y billetes durante su turno.
4. Perseverancia	La manera en que lleva a buen fin la experiencia del cliente en el servicio desde que atiende su solicitud, aclara sus dudas y le proporciona la información solicitada.
5. Responsabilidad	La manera como resguarda los bienes e imagen de la institución evitando involucrarse en actividades y situaciones sospechosas o presuntamente ilícitas
6. Tolerancia	La manera como atiende pacientemente y con calma, al cliente en ventanilla durante el otorgamiento del servicio ante comportamientos de insistencia, desesperación o molestia por parte del mismo.

GLOSARIO

1. Cobranza a Terceros	Es el pago intermediario que una persona puede realizar dentro de la red de sucursales telegráficas de servicios diversos a empresas, gobiernos estatales y fundaciones.

2.	Giros	Servicio de envío y/o pago de dinero nacional e internacional
3.	Remitente	Persona física o moral que envía el giro telegráfico
4.	Requisito	Circunstancia o condición establecida como obligatoria para regularizar algunos trámites
5.	Telegrama	Mensaje escrito con entrega a domicilio, que se transmite por red de cómputo y satelital por medio de las sucursales telegráficas. Modalidades de servicio: ordinario, urgente, telegramas con acuse de recibo y telegramas con contestación pagada.
6.	Tipo de cambio	Relación de equivalencia entre dos monedas de diferentes países que sirve de referencia para las transacciones comerciales
7.	Transferencia	Operación bancaria que consiste en cambiar dinero de una cuenta a otra

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1667	Cerrar los servicios al cliente en ventanilla telegráfica

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Elabora corte de caja de ventanilla:
- Ingresando a la mascarilla de cada servicio en la opción de “Corte de Operador”,
- Revisando volúmenes, importes totales y comisiones, y
- Registrando en el formato de corte de caja ingresos y egresos del total de los servicios realizados y efectivo.

2. Entrega del corte de caja de ventanilla al término de su turno:
- Mostrando formato de corte de caja,
- Corroborando datos y montos,
- Entregando el efectivo previamente verificada su autenticidad,
- Entregando el formato de corte al operador en turno,
- Entregando el efectivo al operador en turno,
- Firmando el documento de conformidad ambas partes, y
- Saliendo del SIGITEL.

3. Recibe en el cambio de turno el corte de caja:
- Ingresando a SIGITEL,
- Corroborando datos y montos del turno,
- Verificando la autenticidad de los billetes recibidos, y
- Firmando de conformidad el documento.

4. Cierra el servicio de atención al cliente en la sucursal telegráfica:

- Organizando sus recibos,
- Entregando corte de ventanilla y efectivo al jefe de sucursal telegráfica,
- Recibiendo la firma de conformidad del jefe de sucursal telegráfica, y
- Saliendo de SIGITEL.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que realiza en tiempo y forma el cierre del servicio de acuerdo con los estándares de calidad y eficiencia requeridos por el Organismo

GLOSARIO

1. Comisión Es la cantidad que se cobra por realizar una transacción y que corresponde a un porcentaje sobre el importe de la Operación.