I.- Datos Generales

Código	Título
EC0690	Administración de la operación de la Oficina postal

Propósito del Estándar de Competencia:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de administración de la operación de la oficina postal.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar 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 del Estándar de Competencia
El Estándar de Competencia describe el desempeño de una persona que cuenta con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la administración de la operación de una oficina postal, cuyas actividades implican planear la operación de la oficina postal, corroborando el volumen de la correspondencia y envíos recibida durante la velada, los recursos humanos disponibles para la operación del turno, el avance en el procesamiento de la correspondencia y envíos, los recursos humanos y materiales disponibles para la operación en turno con el área de registrados, distribución, ventanilla, cajeros, el avance en el turno con el jefe de carteros, informando las irregularidades que obstaculicen el funcionamiento de la operación; Gestionar la operación de la oficina postal, supervisando la aplicación de los protocolos de calidad en la atención al cliente y la promoción de productos y servicios en ventanilla y aplicando la encuesta de calidad; además de controlar la gestión de la oficina postal, verificando la operación y los resultados del procesamiento y envíos.

El presente Estándar de Competencia 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:
Del Servicio Postal Mexicano

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
8 de julio de 2016	10 de agosto de 2016

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
1511 Coordinadores y jefes de área en administración, recursos humanos y mercadotecnia

Ocupaciones asociadas
Coordinador administrativo.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Administrador de Oficina Postal

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

Sector:
48- 49 Transporte, correos y almacenamiento

Subsector:
491 Servicios postales

Rama:
4911 Servicios postales

Subrama:
49111Servicios postales

Clase:
491110 Servicios postales CAN., EEUU.

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 (SEPOMEX)
- Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE)

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en situación real de trabajo o de manera simulada contando con la infraestructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Un grupo de 6 personas para hacer la simulación de equipo de trabajo, equipo de cómputo, propaganda de productos y servicios postales y formatos en archivos físicos/electrónicos.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 1 horas en campo, totalizando 3:00 horas

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Convenio Postal Universal.
- Ley de Servicio Postal Mexicano.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- Reglamento para la Operación del Organismo Servicio Postal Mexicano.
- Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano.
- Manual de Organización Institucional del Servicio Postal Mexicano.
- Contrato Colectivo de Trabajo del Servicio Postal Mexicano.
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Recibir la Correspondencia y Envíos.
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Clasificar la Correspondencia y Envíos.
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Transportar la Correspondencia y Envíos.
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Entregar la Correspondencia y Envíos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Administración de la operación de la Oficina postal

Elemento 1 de 3
Planear la operación de la oficina postal

Elemento 2 de 3
Gestionar la operación de la oficina postal

Elemento 3 de 3
Controlar la operación de la oficina postal

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2190	Planear la operación de la oficina postal.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Corrobora el volumen de la correspondencia y envíos recibida durante la velada:
   - Solicitando el parte de novedades con la información registrada por el operador de recibo,
   - Verificando en el parte de novedades el número de sacas, peso y repeso total en kilogramos y tipo de servicio ordinario, registrado y Mexpost de la correspondencia y envíos recibida y la existencia de incidencias / irregularidades, y
   - Registrando el nombre y firma de conocimiento de la información obtenida.

2. Corrobora los recursos humanos disponibles para la operación del turno:
   - Verificando mediante la lista de asistencia, el número de recursos humanos por área con los que va a operar la jornada de trabajo,
   - Registrando, en la lista de asistencia el número de personal disponible por área, y
   - Verificando que el personal porte el uniforme de trabajo y equipo de seguridad de acuerdo con la normatividad establecida por la institución.

3. Corrobora el avance en el procesamiento de la correspondencia y envíos, los recursos humanos y materiales disponibles para la operación del turno con el responsable del área de registrados:
   - Solicitando el número de sacas recibidas y número de sacas aperturadas en el sistema Track and Trace al auxiliar postal,
   - Solicitando el número de sacas con daños / irregularidades,
   - Revisando el funcionamiento y conectividad del equipo y sistema operativo de rastreo Track and trace,
   - Solicitando al jefe de carteros informe del número de rumbos procesados en el sistema de rastreo Track and trace/ de forma manual en la factura,
   - Solicitando al auxiliar postal verifique la existencia de formas oficiales e insumos de oficina de acuerdo con la carga de trabajo de la jornada, y
   - Distribuyendo al personal de acuerdo a las prioridades de la carga de trabajo del turno.

4. Corrobora el avance en el procesamiento de la correspondencia y envíos, los recursos humanos y materiales disponibles para la operación del turno con el responsable del área de distribución:
   - Solicitando el porcentaje de avance en la distribución de la correspondencia y envíos que se encuentra en las mesas de trabajo al encargado del área, y
   - Solicitando al encargado del área informe de alguna irregularidad en la correspondencia y envíos procesada.

5. Corrobora el avance en el procesamiento de la correspondencia y envíos, los recursos humanos y materiales disponibles para la operación del turno con el responsable del área de ventanilla:
- Identificando alguna irregularidad en el funcionamiento y conectividad en el sistema y equipo de punto de venta,
- Registrando la suficiencia de formas oficiales, formas valoradas e insumos de oficina de acuerdo a la carga de trabajo de la jornada,
- Identificando alguna irregularidad en la propaganda de productos y servicios postales y servicios a ofrecer, e
- Identificando alguna irregularidad que obstaculice el servicio de ventanilla en el horario establecido.

6. Corrobora con el responsable de jefe de carteros el avance en el turno:
- Identificando alguna irregularidad en el equipo de trabajo y equipo de seguridad del personal de reparto,
- Identificando alguna irregularidad en las unidades de trasporte,
- Registrando la suficiencia de sellos y formas oficiales de acuerdo a la carga de trabajo del turno, y
- Registrando la suficiencia de personal de acuerdo a la carga de trabajo del turno.

7. Corrobora el avance en el procesamiento de la correspondencia y envíos, los recursos humanos y materiales disponibles para la operación del turno con el responsable del área de cajeros:
- Identificando alguna irregularidad en el equipo de cómputo,
- Presentando los libros contables y libros de registro actualizados al día,
- Presentando evidencia en dinero a depositar/documento del monto depositado en la empresa de recolección/cuenta concentradora de banco de los ingresos hasta el día anterior,
- Identificando alguna irregularidad que obstaculice el servicio de caja en el horario establecido, y
- Registrando la suficiencia de personal de acuerdo a la carga de trabajo del turno.

8. Informa a los responsables las irregularidades identificadas que obstaculizan el funcionamiento de la operación,
- Avisando a los responsables las acciones de solución a tomar, y
- Verificando que se lleven a cabo las acciones de solución.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de trabajo para iniciar la operación de la jornada elaborado:
- Contiene la información registrada en el plan de trabajo, que coincide con la obtenida en el parte de novedades y en la identificación de recursos humanos y materiales disponibles,
- Señala la fecha de la jornada de trabajo,
- Contiene el número de personal con los que va a operar la jornada de trabajo, y
- Describe el tipo de personal por área para asumir las funciones de la unidad en la jornada de trabajo.

- Especifica la cantidad en sacas y el peso de la correspondencia y envíos recibidas para servicio ordinario y servicio registrado,
- Especifica el número de piezas y peso pendientes,
- Incluye información sobre el cuadre del registro de ingresos y egresos hasta el día anterior,
- Incluye información sobre el registro de los libros del almacén de estampillas y formas valoradas,
- Considera el movimiento de personal de un área a otra por cargas de trabajo, especificando el número de personas trasladadas y área al que fueron trasladadas de manera temporal,
- Incluye eventualidades en la operación y prestación de los servicios, e
- Incorpora alternativas de solución en la operación y prestación de los servicios presentando acciones de solución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Actas circunstanciales y administrativas	Conocimiento
2. Servicio Mexpost	Conocimiento
3. Oficios de respuesta a los requerimientos externos e internos	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Tolerancia:	La manera en que interactúa con los responsables de las áreas y la disposición para comprender y atender las diferencias con respecto al trabajo.

GLOSARIO

1. Área de Apertura:	Área destinada para abrir las sacas que contienen correspondencia y envíos, quitar la etiqueta correspondiente y cortar el cincho, precinto o hilo que las mantiene cerradas.
2. Área de caja:	Área destinada para la operación y control de los valores consistentes en los ingresos, egresos y de las formas valoradas.
3. Área de distribución:	Área destinada para la operación de la correspondencia ordinaria consistente en la separación por rumbos de reparto.
4. Área de entrega:	Área destinada para la operación del personal de reparto, también es conocida como área de carteros.
5. Área de ventanilla:	Área destinada para la atención al público en la expedición y venta de productos y servicios.
6. Correspondencia y Envíos:	Conjunto de cartas y/o paquetes postales con peso individual menor o igual a tres kilogramos destinada a ser entregada por el cartero al destinatario en su domicilio o por ventanilla.
7. Equipo de protección personal:	Se refiere al equipo que utiliza el personal de reparto el cual consiste en casco y manga o equipo de agua, así como el que utiliza el personal operativo que consiste en guantes, lentes o fajas.
8. Equipo Punto de	Es una aplicación para realizar y registrar la operación en la venta de

venta:	productos y servicios a través del área de ventanillas.
9. Formas oficiales:	Documentos controlados y destinados para determinadas operaciones en las diferentes áreas.
10. Formas valoradas:	Documentos con cierto valor monetario controlados y destinados para la operación principalmente en el área de caja.
11. Inconsistencias:	Se refiere a las razones de faltantes, sobrantes, diferencia de peso o presuntamente violadas o desvíos de correspondencia y envíos o sacas y/o embalajes con correspondencia y envíos.
12. Insumos de oficina:	Son todos los materiales de operación y de oficina, tales como tóner, papel, formatos, etiquetas adheribles, rollos de papel fotocopiante, formas, sacas.
13. Irregularidades:	Se refiere a la insuficiencia de recursos humanos, equipo y materiales con respecto al volumen y carga de trabajo de la jornada.
14. Libros contables y libros de registro:	Son los libros oficiales utilizados en el áreas de caja para el control de los egresos e ingresos
15. Lista de correos:	Servicio por el que los destinatarios solicitan recibir su correspondencia en la administración de correos que elija o en su defecto se utiliza cuando la persona no cuenta con una dirección física con reparto o bien se encuentre de manera temporal fuera de la ciudad en que reside. Listado que publica la oficina postal con los nombres de las personas que solicitaron la entrega de correspondencia en esa oficina.
16. Mensajería :	Un servicio postal en particular prestado por el Correo a los usuarios, que comprende la recepción, recolección y entrega de los envíos de correspondencia y demás objetos postales, transportados vía superficie y/o aérea en el ámbito nacional y en conexión con el exterior.
17. Mexpost:	Servicio para la recepción de mensajería y paquetería nacional e internacional de los depósitos que realizan los clientes corporativos o circuitos recolectores.
18. Oficina Postal Operativa:	Instalación del Servicio Postal Mexicano en donde se realizan los procesos operativos de recibo, clasificación y entrega de correspondencia y envíos Oficina
19. Ordinaria:	Es la correspondencia que se maneja comúnmente sin llevar un control escrito por cada pieza. Término que se utiliza para clasificar cierto tipo de servicio aplicado a la correspondencia y se caracteriza por no utilizar registros de ésta.
20. Paquetería:	Son aquellos envíos distintos a la correspondencia cuyo peso oscile entre 1 kg. Hasta 25 kg y sus dimensiones máximas no rebasen de 1.05 metros y donde la suma del perímetro de la base más la dimensión mayor no debe exceder de 2 metros. Las mínimas serán de 9 x 4 cm.
21. Parque vehicular:	Conjunto de unidades motoras o mecánicas para el traslado y entrega de correspondencia
22. Parte de	Informe oficial presentado por el área que recibe las sacas.

novedades:

23. Pichonera:	Mueble compuesto de mesa de trabajo y casillero para cartas, es utilizado por el personal de reparto y distribución para la selección de la correspondencia
24. Registrada:	Término que se utiliza para clasificar cierto tipo de servicio aplicado a la correspondencia y se caracteriza por utilizar registros de movimiento
25. Saca:	Valija de polipropileno que sirve para asegurar, proteger y transportar la correspondencia y envíos.
26. Sistema operativo Track and trace:	Es un sistema de rastreo y seguimiento de la correspondencia, envíos, mensajería, paquetería y sacas desde su recepción, transportación y entrega.
27. Velador:	Se refiere a persona que se encarga de las tareas de operación nocturnas y de recepción de las sacas.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2191	Gestionar la operación de la oficina postal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa la aplicación de los protocolos de calidad en la atención al cliente y la promoción de productos y servicios en ventanilla:
   - Registrando en el protocolo de atención al cliente en ventanilla el cumplimiento de acuerdo con el manual respectivo,
   - Registrando en el protocolo de la promoción de productos y servicios en ventanilla el cumplimiento de lo indicado en las guías / lineamientos para la venta, y
   - Registrando la información en la lista de atención al cliente en servicio en ventanilla.

2. Aplica la encuesta de calidad de servicio al cliente:
   - Midiendo diariamente la calidad del servicio mediante la aplicación diaria de la encuesta de calidad, y
   - Registrando las respuestas del cliente en la encuesta de calidad de servicios al cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La lista de atención al cliente en servicio en ventanilla elaborada:
   - Especifica el saludo al cliente de acuerdo al protocolo establecido,
   - Señala la presentación/introducción al cliente de acuerdo al protocolo establecido,
   - Especifica la detección de necesidades del cliente, de acuerdo al protocolo establecido,
   - Especifica el ofrecimiento de los productos y servicios, de acuerdo al protocolo establecido,
   - Indica la explicación de las características y beneficios del producto / servicio por el que se interesa el cliente, y
   - Refiere al cierre y despedida de acuerdo al protocolo establecido.

2. La encuesta de calidad de servicios al cliente elaborada:
   - Especifica el tipo de servicio solicitado por el cliente,
   - Indica la percepción del cliente en la calidad del servicio,
   - Especifica el ofrecimiento de otros servicios adicionales, e
   - Indica si la percepción del cliente en la calidad del servicio es la esperada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. SIO, Punto de venta y T&T	Conocimiento
2. Proceso operativo de SEPOMEX	Conocimiento
3. Ley del Servicio Postal Mexicano	Conocimiento
4. Contrato colectivo de trabajo	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad : La manera en que ofrece un trato cordial y respetuoso a los clientes.

GLOSARIO

1. Guías y lineamientos para la venta:	Se refiere a todos aquellos documentos que marcan el procedimiento a seguir para la venta de productos.
2. Productos y servicios en ventanilla:	Los productos que se ofrecen en ventanilla son: estampillas postales, filatélicas, cartillas de identidad y portes SIO. Los servicios que se ofrecen son las listas de correos, poste restante, cajas de apartado postal, giro postal, reembolsos.
3. Protocolo de atención al cliente:	Es aquel documento que establece el lineamiento a seguir para la atención al cliente o usuario

Referencia	Código	Título
3 de 3	E2192	Controlar la operación de la oficina postal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS:

1. Verifica la operación y los resultados del procesamiento de la correspondencia y envíos:
   - Supervisando con los responsables de las áreas de apertura, distribución, ventanilla, caja y carteros el avance de las cargas de trabajo,
   - Cotejando la información obtenida con los soportes documentales solicitados a los responsables de las áreas, y
   - Registrando la información en el reporte de resultados del turno.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Reporte de resultados del fin de la jornada de trabajo elaborado:
   - Señala la fecha de la jornada de trabajo,
   - Contiene el número de personal con los que operó la jornada de trabajo,
   - Describe el tipo de personal por área para asumir las funciones de la unidad en el turno:
   - Especifica la cantidad en sacas y el peso de la correspondencia y envíos recibidas para servicio ordinario y servicio registrado,
   - Especifica la cantidad en sacas y el peso de la correspondencia y envíos procesadas para servicio ordinario y servicio registrado,
   - Especifica la cantidad en sacas y el peso de la correspondencia y envíos despachadas para servicio ordinario y servicio registrado,
   - Incluye información sobre el total de ingresos y egresos hasta el fin de turno,
   - Incluye información sobre el total de ingresos por conceptos de ventas de productos y servicios,
   - Especifica información sobre ventas e ingresos por productos: estampillas comunes/ filatélicas/ Cartillas de identidad postal/ porte SIO,
   - Específica información sobre ventas e ingresos por servicios: renta de apartados postales/ giros ordinarios y giros reembolso/mexpost/pago derechos aduanales,
   - Describe las irregularidades identificadas por área durante el turno y las acciones tomadas,
   - Incluye los reportes y acciones de solución a las irregularidades identificadas, y
   - Específica el nombre, cargo y firma del responsable de su elaboración.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Control de inventarios de bienes muebles e inmuebles	Conocimiento
2. Ingresos y egresos	Conocimiento

GLOSARIO

1. Cartilla de identidad postal:	Es un documento emitido por el Servicio Postal Mexicano que sirve como identificación.
2. Derechos aduanales:	Pago de derecho que fija la Secretaría de Hacienda para que puedan ingresar los productos.
3. giros ordinarios y giros reembolso:	Se refiere al dinero que se manda a otras entidades en giro ordinario; y el giro de reembolso es el que se reembolsa a algún proveedor.
4. Porte SIO:	Es la cantidad que paga el cliente para un envío.
5. Soportes documentales:	Documentos que avalan la operación del día por parte de las áreas.