I.- Datos Generales

Código	Título
EC0694	Aseguramiento de la operación de las unidades administrativas del Servicio Postal Mexicano

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desarrollan actividades en el Servicio Postal Mexicano de supervisión de la operación de las unidades administrativas y que poseen competencias que incluyen actividades para la evaluación de la documentación que da soporte a las actividades de operación de las unidades administrativas, así como para la verificación del cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la supervisión, hasta la entrega de expedientes a las áreas correspondientes.

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 evalúa información documental sobre la operación de las unidades administrativas con base en los Procesos de Clasificar, Entregar, Recibir y Transportar, así como el cumplimiento de los procedimientos a partir de la preparación de la documentación para realizar la supervisión, evaluando la documentación correspondiente a la operación de la unidad administrativa en cada uno de los subprocesos establecidos e indicados en su programación de supervisión, así como para verificar el cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la detección de irregularidades para la integración y entrega del expediente.

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: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programadas y poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

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 sugerido 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
1512 Coordinadores y jefes de área en servicios contables, financieros, banca y seguros

Ocupaciones asociadas
Gerente de operación
Supervisor Operativo
Titular de la unidad administrativa

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

Sector:
48-49 Transporte, correos y almacenamientos
Subsector:
491 Servicios Postales
Rama:
4911 Servicios Postales
Subrama:
49111 Servicios Postales
Clase:
491110 Servicio Postales

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:
- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y en gabinete o en situación de simulación, durante su jornada laboral, observando el desempeño durante los dos 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 la documentación soporte de la operación de la unidad administrativa correspondiente al subproceso a supervisar, sellos y formatos, correspondientes.

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

- Ley de Vías Generales de Comunicación
- Ley Federal del Trabajo
- Manuales de los procesos del servicio postal mexicano
- Reglamento para la Operación de Correos de México, vigente.
- Manual de Procesos Operativos Clasificar, Entregar, Recibir y Transportar vigentes.
- Instructivo para la Supervisión Operativa
- Manual de Prestación de Servicios en Ventanilla
- Manual de Expedición de Cartillas de Identidad Postal
- Manual para la Detección de Producto No Conforme
- Manual para la Recepción de Mensajería y Paquetería
- Circulares vigentes en Correos de México
- Contrato Colectivo de Trabajo de la institución
- Procedimientos administrativos de la Institución y de Servicios y convenios Externos
- Procedimientos de Supervisión de los niveles 1 al 3
- Sistemas de control y de captura
  - o Sistema para captura de incidencias de persona (retardos asistencia, incapacidades, altas y bajas,
  - o Sistema de captura para pago de bono de productividad de empleados por unidad administrativa
  - o Sistema para la entrega de cuenta comprobada y gastos de operación
  - o Formatos electrónicos para entrega de informes mensuales
  - o Sistema TRACK&TRACE
  - o Sistema LOP CORREOS
  - o SIO TPV, SIO Administrador, SIO TRACK&TRACE

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Aseguramiento de la operación de las unidades administrativas del Servicio Postal Mexicano

Elemento 1 de 3
Categorizar la documentación derivada de la unidad administrativa y las supervisiones operativas

Elemento 2 de 3
Verificar las acciones realizadas por las unidades administrativas

Elemento 3 de 3
Gestionar las acciones para la mejora de la operación en las unidades administrativas

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2200	Categorizar la documentación derivada de la unidad administrativa y las supervisiones operativas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recopila la información de las carpetas de las unidades administrativas y de las supervisiones operativas:
- Identificando la información de las unidades administrativas en las carpetas correspondientes con base en la atención de solicitudes,
- Revisando que la información de solicitudes cumple con los requerimientos establecidos en la institución,
- Solicitando a los titulares de las unidades administrativas la información y requerimientos con base en áreas a atender,
- Recibiendo el oficio de programación de las supervisiones operativas a realizar a las diferentes unidades Administrativas emitido por la Gerencia,
- Identificando los tipos de supervisión operativa a realizar con base en la programación de la Gerencia,
- Identificando los expedientes de supervisión operativa y el subproceso a supervisar en cada unidad administrativa para su seguimiento, e
- Integrando los expedientes de las unidades administrativas con la información necesaria para su atención.

2. Implementa acciones para complementar la información de las unidades administrativas:
- Identificando la documentación que respalda las necesidades y requerimientos de las unidades administrativas,
- Revisando la validez de la solicitud de necesidades y requerimientos de las unidades administrativas,
- Solicitando la documentación soporte de la implementación a las unidades administrativas, e
- Integrando los expedientes de la operación de las unidades administrativas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Oficio de programación de las Supervisiones Operativas elaborado:
- Indica un mínimo de ocho fechas de visitas programadas, y
- Contiene las Firmas de las áreas correspondientes.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de oficina o unidades administrativas	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en la que atiente de forma oportuna y amable al personal interno y a los clientes internos y externos, buscando recabar la información necesaria para la mejora de la operación de la unidad administrativa.
2. Orden: La manera en que organiza y prepara la documentación para la atención de necesidades.
3. Perseverancia: La manera en la que atiende con cuidado, prontitud y eficiencia dentro de los plazos, métodos y procedimientos establecidos en el organismo
4. Responsabilidad: La manera en la que resguarda la información reservada de acuerdo con las políticas y leyes vigentes, evitando su uso para beneficio personal o de terceros

GLOSARIO

1. Acta administrativa: Documento oficial emitido por la Coordinación Operativa para documentar, y en su caso, sancionar las faltas de tipo administrativa que cometa el personal de las unidades administrativas o supervisores operativos que afectan el cumplimiento de la normatividad y procedimientos establecidos.
2. Acta circunstancial: Documento emitido por el responsable de la supervisión para dar parte a las instancias correspondientes sobre alguna irregularidad que afecta el cumplimiento del subproceso verificado
3. Carpeta: Conjunto de documentos oficiales derivados de los procesos administrativos y solicitudes y requerimientos para la operación de las unidades administrativas
4. Cédula de observaciones: Documento en el que se describen las irregularidades detectadas y las recomendaciones para subsanar la operación de la unidad administrativa
5. Conminación: Escrito emitido por la Coordinación Operativa para invitar a la unidad administrativa apegarse a los procedimientos establecidos para la solicitud de atención de necesidades y requerimientos
6. Expediente: Conjunto de documentos oficiales derivados de la supervisión que respaldan la operación de la unidad administrativa
7. Formatos: Documentos reproducidos en imprenta bajo la norma nacional e internacional para uso y control del Organismo.
8. Irregularidad: Incumplimiento de la operación en la unidad administrativa identificado en la documentación que soporta algún subproceso.
9. Listado de verificación: Documento que sirve para evaluar un subproceso con base en la normatividad y marco jurídico vigentes
10. Necesidades: Insuficiencias en materia de capacitación de las unidades administrativas que se hacen llegar a través de solicitud a Coordinación Operativa
11. Programa de supervisión: Documento emitido por el Gerente en el que se le comunica al Coordinador operativo y al Supervisor Operativo sobre las visitas a realizar a las unidades administrativas, así como el tipo de supervisión y subproceso correspondiente en cada visita.

12. Recomendaciones:	Son las medidas a implementar por parte del Administrador postal o Titular de la unidad administrativa asentada en la Cédula de Observaciones para el aseguramiento de la operación.
13. Requerimientos:	Faltantes en materia de recursos Humanos, Materiales y Financieros en las unidades administrativas que afectan la operación de los subprocesos y procesos del Servicio Postal Mexicano
14. Supervisión de seguimiento:	Es la visita cuyo objetivo es verificar si el responsable del área operativa supervisada atendió las recomendaciones contenidas en la cédula de observaciones de la Supervisión Inicial, y la eficacia de las medidas implementadas. Se realizan una semana antes del término del trimestre correspondiente a la visita inicial y puede adelantarse si el estado del proceso lo requiere
15. Supervisión inicial:	Es la visita que tiene como propósito diagnosticar el grado de cumplimiento de los procedimientos aplicables para el proceso y subprocesos de que se trate

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2201	Verificar las acciones realizadas por las unidades administrativas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa los expedientes con base en los procedimientos y normatividad establecida:
   - Identificando el estado de la operación de las unidades administrativas con base en los señalamientos de la cédula de observaciones,
   - Clasificando la documentación de acuerdo a las irregularidades detectadas con base en los subprocesos,
   - Integrando los expedientes para la supervisión, y
   - Categorizando la información para la realización de la supervisión

2. Evalúa las acciones a implementar en la detección de irregularidades:
   - Realizando la supervisión operativa conforme a la información analizada al subproceso que corresponde,
   - Determinando las acciones conforme a las irregularidades detectadas con base en los procedimientos y normatividad vigente,
   - Identificando el nivel de supervisión 1 y 2, establecido de acuerdo al centro operativo que dé la irregularidad,
   - Identificando los canales de comunicación y las acciones a realizar a través del administrador postal, gerencia / inspección postal / área correspondiente,
   - Registrando las acciones a realizar en la cédula de observaciones,
   - Monitoreando la implementación de las recomendaciones para subsanar las irregularidades,
   - Documentando el resultado de las acciones implementadas, e
   - Integrando el expediente para su entrega.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento para la elaboración de la cédula de observaciones	Conocimiento
2. Documentos que integran el expediente de supervisión.	Aplicación
3. Procedimientos de Supervisión Operativa	Aplicación

Referencia	Código	Título
3 de 3	E2202	Gestionar las acciones para la mejora de la operación en las unidades administrativas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Determina los niveles para solicitar los apoyos para la operación de las unidades administrativas:
- Identificando las necesidades de operación de Recursos Humanos, Recursos Materiales y Financieros de la unidad administrativa,
- Identificando las necesidades de Recursos Humanos, Recursos Materiales y Financieros de acuerdo a las características de las unidades administrativas,
- Estableciendo los canales de atención conforme a las necesidades de operación detectadas,
- Integrando la información que sustenta la solicitud para cada área y unidad administrativa solicitud, justificación, especificaciones y datos de la unidad administrativa y titular solicitante,
- Entregando la solicitud requisitada a la Gerencia, Subdirección y Dirección para su autorización y entrega a las áreas correspondientes,
- Elaborando el informe de atención de necesidades para su integración en la carpeta, e
- Integrando la carpeta de la unidad administrativa para su entrega a la Gerencia.

La persona es competente cuando obtiene
PRODUCTOS

1. La Cedula de observaciones elaborada:
- Contiene las Observaciones, y
- Contiene sugerencias de mejora.

2. El Formato de mantenimiento elaborado:
- Contiene características del mantenimiento solicitado,
- Incluye número de empleado,
- Incluye Nombre de empleado,
- Contiene Tipo de empleado,
- Contiene sugerencia de solución, y
- Menciona Movimiento solicitado,

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES/HABILIDADES/VALORES

1. Responsabilidad: La manera segura en que resguarda la documentación soporte