I.- Datos Generales

Código	Título
EC0695	Asesoría de servicios, recepción y entrega de correspondencia y envíos

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan sus servicios en la asesoría de servicios, recepción y entrega de correspondencia y envíos.

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 y conocimientos que deben ejecutar y aplicar aquellas personas interesadas en realizar la promoción de los servicios de correspondencia y envíos; informando de los servicios para correspondencia y envíos a los usuarios de ventanilla. Y en procesar las solicitudes del cliente, recibiendo la correspondencia y envíos y realizando la entrega / devolución de correspondencia y envíos.

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
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
Sin referente

Ocupaciones asociadas

Sin referente

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Ventanilleros

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

- Correos de México
- Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE)

Relación con otros estándares de competencia

Estándares equivalentes

- EC0105 Atención al ciudadano en el sector público

Estándares relacionados

- EC0441 Asesoría para la venta de productos en tienda departamental

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• La evaluación se llevará a cabo en un ambiente simulado que refleje todos los elementos que compone el EC
Apoyos/Requerimientos:	• Formas, sellos y materiales necesarios para ejemplificar los servicios proporcionados en la Ventanilla las oficinas postales de Correos de México

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 2 horas con en campo, totalizando 4 horas

Referencias de Información

- Ley del Servicio Postal
- Manual de procedimientos operativos del proceso de recibir la correspondencia y envíos
- Tarifa de postales
- Código de conducta de Correos de México

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asesoría de servicios, recepción y entrega de correspondencia y envíos

Elemento 1 de 2

Realizar la promoción de los servicios de correspondencia y envíos

Elemento 2 de 2

Procesar las solicitudes del cliente.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2203	Realizar la promoción de los servicios de correspondencia y envíos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa de los servicios para correspondencia y envíos a los usuarios en ventanilla:
   - Portando uniforme, gafete y aplicando el protocolo de presentación amablemente,
   - Aplicando el protocolo de presentación establecido en la organización,
   - Ofreciendo alternativas de servicios de acuerdo con las características de la correspondencia / envío, y
   - Proporcionando costos de tarifa postal de acuerdo al servicio seleccionado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Ley del Servicio Postal Mexicano. Capítulos I,II, IV, V, IX, XI, XII, XIII, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX y XXI	Conocimiento
2. Reglamento Para la Operación del Organismo Servicio Postal Mexicano: Capítulos: 1°,2°, 3°, 4°, 5°, 6°, 7° y 10°.	Conocimiento
3. Manual de usuario ventanilla SIO	Aplicación
4. Manual de Procedimientos para la expedición de cartillas de identidad postal	Aplicación
5. Manual de Procedimientos para la prevención de Lavado de dinero y financiamiento al terrorismo en el servicio de giro postal	Aplicación
6. Tarifas Postales	Aplicación
7. Manual de Procedimientos para la atención a reclamaciones de Correspondencia Registrada y Envíos Mexpost. Políticas Generales y Procedimiento 6.2.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que proporciona información y opciones de los servicios de interés, de manera clara y amable.
2.	Limpieza:	La manera en que mantiene su imagen y área de trabajo aseada y sin amontonamientos innecesarios.

GLOSARIO:

1. Tarifa postal	Listado de precios que autoriza la SHCP para el cobro de los servicios que presta el Organismo.

Referencia	Código	Título

2 de 2 E2204 Procesar las solicitudes del cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe la correspondencia y envíos:
   - Revisando el contenido de correspondencia y envíos, para identificar artículos prohibidos en la normatividad para ser retirados,
   - Realizando pesaje del paquete para elaborar la cotización previa,
   - Elaborando la cotización del servicio para visto bueno del remitente solicitando el cierre / empaquetado de acuerdo a reglas establecidas en Correos de México para el envío,
   - Realizando pesaje de verificación para determinar peso y precio definitivo,
   - Elaborando el contra pago con las formas correspondiente a servicios acordados con el remitente,
   - Entregando estampillas / porte SIO para que se coloquen en la parte superior derecha junto con los datos del remitente y destinatario,
   - Registrando venta de servicios en libros y sistema,
   - Especificando en el empaque el tipo de servicio,
   - Canalizando al área correspondiente la correspondencia, y
   - Haciendo entrega al cajero / administrador registro libro de cierre y efectivo generado durante el turno y solicita dotación de estampillas y formas valoradas.

2. Entrega / devuelve correspondencia y envíos:
   - Recibiendo de áreas correspondientes la correspondencia dirigida a lista de correos, poste restante, apartados postales y puestos de ventanilla,
   - Sellando la correspondencia y envíos de acuerdo al tipo de entrega,
   - Distribuyendo la correspondencia y envíos de acuerdo al tipo de entrega,
   - Elaborando el registro en el sistema T&T y en libros correspondientes,
   - Elaborando avisos para el destinatario correspondientes al tipo de servicio,
   - Entregando correspondencia y envíos al destinatario de acuerdo a las condiciones de entrega, y
   - Realizando la devolución al remitente / rezagos de correspondencia y envíos no reclamados de acuerdo a los tiempos establecidos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Especificaciones de empaquetado	Conocimiento
2. Formas de acuerdo a servicios de envío	Conocimiento
3. Manejos de Sellos	Conocimiento
4. Registro de ventas o Sistema SIO_TPV	Conocimiento
5. Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de entregar la correspondencia y envíos:	Conocimiento
6. -ODE_020	
7. -ODE_040	

8. Sistema T&T	Aplicación
9. Manual de Procedimientos para la atención a reclamaciones de Correspondencia Registrada y Envíos Mexpost	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que realiza el proceso de recepción de envíos y canaliza a las áreas correspondientes de forma ordenada que permita realizar la actividad correctamente.
2. Responsabilidad:	La manera en que cumple con las especificaciones establecidas para el registro de los envíos.