I.- Datos Generales

Código	Título
EC0696	Atención a solicitudes para la coordinación de la operación de las Unidades Administrativas de Correos de México

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan Atención a solicitudes para la coordinación de la operación de la Unidades Administrativas de Correos de México.

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 da atención a solicitudes sobre la operación de las unidades administrativas con base en los Procesos de Recibir, Clasificar, Transportar y Entregar, así como el cumplimiento de la Normatividad a partir de brindar soluciones a solicitudes administrativas, informáticas y operativas, proporcionar alternativas a las solicitudes administrativas, informáticas y operativas recibidas; e integrar soporte documental, finiquita el proceso de atención a solicitudes administrativas, informáticas y operativas

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
9899 Otros trabajadores en actividades elementales y de apoyo, no clasificados anteriormente

Ocupaciones asociadas
Otros trabajadores en actividades elementales y de apoyo, no clasificados anteriormente

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 Servicios 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 la atención a las solicitudes; 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 solicitudes informativas u operativa o administrativa, así como la documentación soporte correspondiente a la solicitud requerida, sellos y formatos, correspondientes, equipo de cómputo, acceso a los enlaces de consulta, intranet.

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 Mexicano
- Circulares vigentes de Correos de México
- Ley de Vías Generales de Comunicación

- Reglamento para la Operación de Correos de México, vigente.
- Manual de Procesos Operativos Clasificar, Entregar, Recibir y Transportar vigentes.
- Instructivo para la Supervisión Operativa
- Ley de Vías Generales de Comunicación
- 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
- Estructura Orgánica de la Institución
- Procedimientos administrativos de la Institución, de Servicios y convenios Externos
- Sistemas de control y de captura
    - Sistema para captura de incidencias de persona (retardos asistencia, incapacidades, altas y bajas
    - Sistema de captura para pago de bono de productividad de empleados por unidad administrativa
    - Sistema para la entrega de cuenta comprobada y gastos de operación
    - Formatos electrónicos para entrega de informes mensuales
    - Sistema TRACK&TRACE
    - Sistema LOP CORREOS
    - SIO TPV, SIO Administrador, SIO TRACK&TRACE

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención a solicitudes para la coordinación de la operación de las Unidades Administrativas de Correos de México

Elemento 1 de 2

Brindar soluciones a solicitudes administrativas, informáticas y operativas

Elemento 2 de 2

Integrar soporte documental

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2205	Brindar soluciones a solicitudes administrativas, informáticas y operativas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Proporciona alternativas a las solicitudes administrativas, informáticas y operativas recibidas:
   - Verificando que la información en la solicitud, describa el servicio a realizar,
   - Iniciando el proceso de atención a solicitudes, respetando prioridad establecida por el jefe inmediato,
   - Elaborando una propuesta que dé atención a la solicitud recibida,
   - Elaborando un oficio para enviar al jefe inmediato la propuesta elaborada para la rectificación e implementación de las acciones de atención, y
   - Solicitando al jefe inmediato firma de aprobación para iniciar las acciones de atención.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTO

1. El Registro de solicitudes elaboradas:
   - Contiene Fecha de recepción,
   - Indica la descripción del servicio a realizar, e
   - Indica la Oficina que requiere el servicio.

2. El Oficio de respuesta institucional / comunicado elaborado:
   - Se encuentra en hoja membretada,
   - Indica la Clave de la Unidad Administrativa,
   - Indica el Año de elaboración ,
   - Muestra el Número de oficio,
   - Contiene la Solución propuesta para atender la solicitud,
   - Contiene la firma de quien lo elabora,
   - Contiene la firma de autorización, y
   - Contiene Sello correspondiente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Ley del Servicio Postal Mexicano	Conocimiento
2. Reglamento para la Operación de Correos de México	Conocimiento
3. Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Recibir la correspondencia y envíos	Conocimiento
4. Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Entregar la correspondencia y envíos	Conocimiento
5. Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Transportar la correspondencia y envíos	Conocimiento

6. Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Clasificar la correspondencia y envíos	Conocimiento
7. Convenio de Productividad de Correos de México	Conocimiento
8. Manual de procedimientos para la atención a reclamaciones de correspondencia registrada y Mexpost	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que solicita información y la colaboración de personal o áreas para realizar la propuesta que dé atención a la solicitud.
2. Orden: La manera en que atiende las eventualidades dependiendo de la prioridad establecida por su jefe inmediato.

GLOSARIO:

1. Medios de comunicación: Correos electrónicos, oficios, turnos o volantes

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2206	Integrar soporte documental

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

DESEMPEÑOS

1. Finiquita el proceso de atención a solicitudes administrativas, informáticas y operativas:
- Integrando los antecedentes para envío de oficio respuesta,
- Integrando los antecedentes para envío de acuse de recibido al área, y
- Archivando la documentación para resguardo de acuerdo al tiempo que se establecen en la normatividad vigente en Correos de México.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Expediente, elaborado:
- Indica el tema de la solicitud atendida,
- Indica el código de atención,
- Indica el año de atención,
- Menciona el área de atención,
- Contiene la documentación soporte,
- Incluye la Solicitud administrativa / informática / operativas con las especificaciones del requerimiento,
- Contiene el acuse de recibo del oficio, con los sellos y firmas correspondientes,
- Incluye copia de oficio respuesta con las siglas AR, e
- Incluye antecedentes de la solicitud a atender, tales como Fotografías, PDF, Graficas, Fotocopias de documentos Word, Excel, Diapositivas, CD con archivos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Manual de clasificación de archivos Clasificación de documentos para archivo	Apartado Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que organiza y prepara la documentación para ser archivada
2. Responsabilidad:	La manera en la que archiva la documentación para resguardo de acuerdo con las políticas y leyes vigentes, evitando su uso para beneficio personal o de terceros