I.- Datos Generales

Código	Título
EC0697	Coordinación de actividades de recepción, clasificación, distribución, despacho y control de correspondencia y envíos

Propósito del Estándar de Competencia:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de coordinación de actividades de recepción, clasificación, distribución, despacho y control de correspondencia y envíos.

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 coordinación de actividades de recepción, clasificación, distribución, despacho y control de correspondencia y envíos, que van de supervisar las actividades de inicio de turno para la recepción de la correspondencia y envíos, actividad que permite verificar la entrada de correspondencia y envíos del día en el libro parte de novedades para organizar el turno de trabajo, verificar los recursos humanos disponibles para organizar el turno de trabajo, verificar los recursos materiales disponibles para organizar el turno del trabajo; organizar la apertura, clasificación, distribución y despacho de la correspondencia y envíos, coordinando la apertura de sacas de la correspondencia y envíos, coordinando la clasificación de correspondencia y envíos, el despacho por piezas de la correspondencia y envíos, y el despacho final de las sacas de la correspondencia 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: 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 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 de almacén.
Coordinador administrativo.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Jefe Operativo 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:
49111 Servicios 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

- Correos de México.
- 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:	• Equipo de computo con T&T, SIO e IPS • Materia postal • Formatos institucionales en archivos físicos y electrónicos

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 3 horas

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Contrato Colectivo de Trabajo de Correos de México.

- Convenio Postal Universal
- Decreto por el que se crea el Organismo Descentralizado denominado Correos de México.
- Estatuto Orgánico de Correos de México.
- Ley Aduanera y su Reglamento
- Ley de Servicio Postal Mexicano
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento.
- Ley Federal del Trabajo
- Manual de Calidad de Correos de México
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Clasificar la Correspondencia y Envíos
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Entregar la Correspondencia y Envíos
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Recibir la Correspondencia y Envíos
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Transportar la Correspondencia y Envíos
- Manual de Producto No Conforme
- Reglamento de Ejecución del Convenio Postal Universal Manual de Encomiendas Postales (UPU)
- Reglamento para la Operación del Organismo de Correos de México.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Coordinación de actividades de recepción, clasificación, distribución, despacho y control de correspondencia y envíos

Elemento 1 de 2
Supervisar las actividades de inicio turno para la recepción de la correspondencia y envíos

Elemento 2 de 2
Organizar la apertura, clasificación, distribución y despacho de la correspondencia y envíos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2207	Supervisar las actividades de inicio turno para la recepción de la correspondencia y envíos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la entrada de correspondencia y envíos del día en el libro parte de novedades para organizar el turno de trabajo:
   - Corroborando que la información contenida en el parte de novedades, corresponda al número de sacas, peso y repeso en kilogramos,
   - Corroborando que la información contenida en el parte de novedades, corresponda al tipo de servicio ordinario, registrado / Mexpost de correspondencia / envíos recibida, la existencia de incidencias / irregularidades,
   - Realizando una pre-identificación física mediante la observación de las características de la correspondencia y envíos carta, impreso, publicación periódica, paquetería, propaganda comercial, respuestas a promociones, devoluciones, y
   - Registrando en la bitácora la información respectiva.

2. Verifica los recursos humanos disponibles para organizar el turno de trabajo:
   - Corroborando mediante la lista de asistencia, el personal disponible para trabajar la jornada de trabajo,
   - Verificando que el personal porte el uniforme de trabajo completo de acuerdo con la normatividad establecida por la institución,
   - Informándole a su jefe de las irregularidades identificadas al inicio del turno, y
   - Registrando en la bitácora la información del personal que se identificó al inicio del turno.

3. Verifica los recursos materiales disponibles para organizar el turno de trabajo:
   - Preguntando al personal operativo si el equipo y sistemas funcionan,
   - Preguntando al personal operativo la disponibilidad y suficiencia de formas/sacas/insumos de oficina para la operación de acuerdo con el volumen de correspondencia y envíos recibidos,
   - Informándole a su jefe de las irregularidades identificadas al inicio de la jornada, y
   - Registrando en la bitácora la información sobre los recursos materiales disponibles identificados.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora para el inicio del turno elaborada:
   - Contiene la información obtenida en el parte de novedades y en la verificación de los recursos humanos y materiales disponibles,
   - Incluye la fecha de la jornada de trabajo,
   - Especifica el nombre del área operativa,
   - Presenta la cantidad de correspondencia y envíos recibida en peso/piezas/sacas,
   - Indica el origen de correspondencia y envíos recibida en nacional/internacional,

- Indica el tipo de correspondencia y envíos recibida en registrado/ordinaria/Mexpost,
- Considera el tipo de producto a procesar, carta/ impreso/ publicación periódica/ paquetería/ propaganda comercial/ respuestas a promociones/ devoluciones,
- Incluye la cantidad en número de correspondencia y envíos en peso/piezas/sacas, pendiente del turno anterior,
- Especifica el número de personal por área de trabajo para asumir las funciones del turno,
- Considera el número de equipos y herramientas de trabajo para asumir las funciones del turno en función del volumen de la carga de trabajo,
- Considera el número y tipo de insumos de oficina requeridos para asumir las funciones del turno, en función del volumen de la carga de trabajo,
- Especifica las irregularidades identificadas para asumir las funciones del turno, y
- Registra nombre, cargo y firma de quien lo elaboró.

2. El plan de trabajo para el inicio de la operación de la jornada elaborado:
   - Contiene la información de la bitácora para el inicio del turno,
   - Incluye la fecha de la jornada de trabajo,
   - Incluye el nombre del área operativa,
   - Especifica la cantidad de correspondencia y envíos a procesar en peso/piezas/sacas,
   - Específica el número de personal disponible/asignado por área de trabajo,
   - Incluye eventualidades identificadas para la operación de la jornada de trabajo,
   - Contiene alternativas de solución para la operación del turno, presentando acciones de solución, y
   - Registra nombre, cargo y firma de quien lo elaboró.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Proceso administrativo	Conocimiento
2. Indicadores de desempeño	Conocimiento

GLOSARIO

1.	Bitácora:	Reporte donde se registra información recabada respecto a cómo se encuentra el área de trabajo al inicio del turno.
2.	Correspondencia y envíos ordinaria:	Correspondencia que se maneja comúnmente sin que se lleve un control especial por cada pieza.
3.	Correspondencia y envíos registrada:	Correspondencia que se maneja llevando un control escrito por cada pieza, tanto en su depósito como en su transporte y entrega.
4.	Correspondencia y envíos:	Conjunto de cartas y/o paquetes postales con peso individual menor o igual a tres kilogramos que puede ser entregada por el cartero al destinatario en su domicilio.
5.	Equipo de protección personal:	Equipo que utiliza el personal operativo que consiste en fajas, guantes, cubreboca y tapones auditivos.
6.	Equipo y sistemas:	Se refiere al equipo de cómputo y sistemas operativos para el rastreo y seguimiento de la correspondencia, envíos, mensajería, paquetería y sacas desde su recepción, transportación y entrega.
7.	Herramientas de trabajo:	Se refiere a las herramientas tales como, patín hidráulico, tractor de arrastre, montacargas, carretas, cuneros.

8.	Insumos de oficina:	Son todos los materiales de operación y de oficina, tales como tóner, papel, formas, formatos, etiquetas adheribles, rollos de papel fotocopiante, formas, sacas.
9.	Irregularidades:	Se refiere a la insuficiencia de recursos humanos, equipo y materiales con respecto al volumen y carga de trabajo de la jornada.
10.	Mensajería y paquetería Mexpost:	Se refiere a la mensajería acelerada nacional e internacional.
11.	Parte de novedades:	Reporte que indica las condiciones del cierre de turno y que sirve de referencia para la planeación del turno trabajo.
12.	Plan de trabajo:	Documento en el que se plasma la información en cuanto a recursos humanos y materiales disponibles para iniciar su turno laboral.
13.	Saca:	Bolsa de polipropileno de cualquier otro material de alta resistencia y seguro, cerrada con precinto de seguridad numerado, que se utiliza para contener y transportar la correspondencia y envíos

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2208	Organizar la apertura, clasificación, distribución y despacho de la correspondencia y envíos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Coordina la apertura de sacas de la correspondencia y envíos:
   - Corroborando que el número de sacas/piezas/kilogramos recibidas coincida con lo detallado en el parte de novedades,
   - Asignando las actividades al personal operativo de acuerdo con el plan de trabajo establecido,
   - Distribuyendo las sacas/piezas entre el personal operativo en función del volumen recibido,
   - Supervisando que el personal operativo valide y capture la información de cada una de las sacas en el sistema,
   - Verificando que el personal operativo emita la impresión de la factura de intercambio externa,
   - Supervisando que el personal operativo realice la apertura de sacas,
   - Solicitando al personal operativo identifique y reporte las sacas/piezas con inconsistencias,
   - Registrando la información en el formato y sistema de producto no conforme, y
   - Registrando la información recabada en el reporte de resultados.

2. Coordina la clasificación de correspondencia y envíos:
   - Repartiendo entre el personal operativo el volumen de correspondencia y envíos recibido durante la jornada,
   - Indicando al personal que la clasificación de la correspondencia y envíos de ordinarios se realice por rumbo de reparto/centro de reparto/entidad/municipio/delegación,
   - Realizando un muestreo entre el personal, para verificar que la correspondencia y envíos de ordinarios se distribuya en cajas de apartado/pichoneras, según corresponda,

- Supervisando que la correspondencia y envíos para registrados se escanee en el sistema correspondiente,
- Supervisando que la correspondencia y envíos de registrados se clasifique por rumbo de reparto/centro de reparto/entidad/municipio/delegación,
- Solicitando al personal operativo reporte la identificación de alguna irregularidad, y
- Registrando la información recabada en el reporte de resultados.

3. Coordina el despacho por piezas de la correspondencia y envíos:
   - Solicitándole al personal operativo realice la confección de sacas con su correspondiente etiquetado, de acuerdo al corte operativo,
   - Corroborando aleatoriamente que la confección de la saca corresponda en contenido, peso, destino y tipo de servicio ordinario de acuerdo con la información de la etiqueta,
   - Verificando de manera directa y en forma aleatoria que la confección de la saca de correspondencia registrada lleve impresa la factura de intercambio interna,
   - Solicitándole al personal operativo clasifique las sacas por destino para su despacho,
   - Verificando que las sacas lleven impresa la factura de intercambio externa,
   - Solicitando al personal operativo reporte la identificación de alguna irregularidad,
   - Solicitando al personal operativo la emisión y entrega de la factura de intercambio externa, y
   - Corroborando que coincidan los datos del personal operativo que confecciona el despacho con su nombre y firma.

4. Coordina el despacho final de las sacas de la correspondencia y envíos:
   - Cotejando en la factura de intercambio externa con alguna saca seleccionada de forma aleatoria, el encaminamiento al circuito postal/centro postal/área correspondiente, y
   - Corroborando que la factura de intercambio externa fue sellado y firmado por la parte receptora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Producto no conforme	Conocimiento

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de resultados del turno de trabajo elaborado:
   - Señala la fecha de la jornada de trabajo,
   - Incluye el área de oficina,
   - Contiene el número de personal con los que operó el turno de trabajo,
   - Especifica el número de piezas/peso/sacas de la información del servicio ordinario,
   - Especifica el número de piezas/peso/sacas de la información del servicio registrado,
   - Describe las irregularidades identificadas 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 demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera como se dirige al personal subalterno y le da un trato cordial.

GLOSARIO

1. Apertura de sacas: Es la acción que consiste en abrir una saca que contiene materia postal, quitando la etiqueta correspondiente y cortando el precinto o cincho que la mantiene cerrada
2. Cajas de apartado: El servicio de cajas de apartado, colocadas en las oficinas postales, consiste en el alquiler de casillas en donde se depositan la correspondencia y los envíos dirigidos a las personas que tengan derecho a recibirlos en ellas.
3. Centro postal: Es el lugar donde legalmente se fija un establecimiento de Correos de México para la prestación de servicios postales.
4. Circuito postal: Es el recorrido que realiza un vehículo propiedad de Correos de México con un itinerario previamente establecido para la recolección y entrega de la correspondencia y envíos de las oficinas postales e instalaciones de terceros
5. Clasificación de correspondencia y envíos: Es el proceso postal que consiste en separar y ordenar de forma manual, mecánica o automatizada la correspondencia y envíos según su destino, agrupándola con base en la dirección del destinatario y/o el código postal.
6. Confección de sacas: Es la acción que consiste en meter la correspondencia en una saca, capturando en la etiqueta los datos de oficina de origen, destino y peso, se cierra la saca y la etiqueta se adjunta a la misma saca.
7. Corte operativo: Es la hora establecida en cada área o centro de trabajo para el inicio o finalización de una actividad
8. Despacho: Término que se le da a una saca o conjunto de sacas en la cual se introduce la materia postal, debidamente documentadas para su entrega a la ruta postal o circuito
9. Encaminamiento: Es el esquema trazado que se debe emplear para hacer llegar las sacas y/o embalajes con correspondencia y envíos de un punto de origen a uno de destino, a través de las rutas y/o circuitos postales; Es el sistema de información utilizado por el Correo, que identifica por dónde y por qué medios de trasporte, ha de conducirse la correspondencia y envíos hasta llegar a su destino final, empleando para esto, el Código Postal y/o el domicilio anotado en ella
10. Inconsistencias: Se refiere a las razones de faltantes, sobrantes diferencia de peso o presuntamente violadas de sacas y/o embalajes con correspondencia y envíos
11. Pichoneras: Mueble compuesto de mesa de trabajo y casillero para cartas, donde se distribuye la correspondencia.
12. Producto no conforme: Es aquel que no cumple con los requisitos establecidos en la normatividad respectiva.