I.- Datos Generales

Código	Título
EC0699	Entrega de mensajería y paquetería a domicilio

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la entrega de mensajería y paquetería a domicilio, realizando las actividades previas para el reparto, realizando la ruta y concluyendo con las operaciones del reparto.

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 entrega y recolecta mensajería y paquetería, abarcando competencias para realizar las actividades previas para el reparto domiciliario de mensajería y paquetería, preparar los elementos e instrumentos necesarios para el reparto domiciliario, preparar el equipo Hand Held para iniciar sus labores, recibir mensajería y paquetería para su entrega, ordenar la mensajería/paquetería de acuerdo a su Ruta de reparto, revisar que la unidad/vehículo se encuentra en condiciones óptimas para su operación antes de salir a ruta, preparar la unidad/vehículo para realizar la entrega, registrar su salida del COM; realizar el reparto y recolección domiciliario de la mensajería y paquetería, iniciar la entrega de la mensajería y paquetería a domicilio, realizar la entrega a domicilio de mensajería/paquetería, realizar la recolección de paquetería/mensajería de los clientes que lo soliciten y realizar el cierre de su Ruta de reparto; concluir las operaciones derivadas del reparto de mensajería y paquetería, realizar las actividades de cierre de recorrido.

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
Sin referente

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
48-49 Transportes, correos y almacenamiento.
Subsector:
491 Servicios postales
Rama:
4911 Servicios postales
Subrama:
49111 Servicios postales
Clase:
491110 Servicios postales CAN, EE.UU.

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:
- Se desarrollará en un ambiente simulado, que cubra todos los elementos del estándar.

Apoyos/Requerimientos:
- Hand Heald
- Vehículo
- Formatos de entrega/recepción de mensajería y paquetería
- Envíos (mensajería y paquetería)
- Contenedores
- Personal de apoyo

Duración estimada de la evaluación
- 30 minutos en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 3 horas y 30 minutos

Referencias de Información
- Ley del Servicio Postal Mexicano
- Manual de Procedimientos Operativos de Correos de México

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:

Entrega de mensajería y paquetería a domicilio

Elemento 1 de 3

Realizar las actividades previas para el reparto domiciliario de mensajería y paquetería

Elemento 2 de 3

Realizar el reparto y recolección domiciliario de la mensajería y paquetería

Elemento 3 de 3

Concluir las operaciones derivadas del reparto de mensajería y paquetería

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2212	Realiza las actividades previas para el reparto domiciliario de mensajería y paquetería

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

1. Prepara los elementos e instrumentos necesarios para el reparto domiciliario:
   - Registrando su asistencia en la libreta correspondiente / reloj checador,
   - Portando el uniforme de trabajo y el equipo de seguridad completo de acuerdo con la normatividad establecida en la institución, y
   - Recibiendo su equipo “Hand Held”, firmando la recepción del mismo.

2. Prepara el equipo Hand Held para iniciar sus labores:
   - Reseteando el equipo seleccionando con la opción “borrado” de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de la institución,
   - Corroborando que la fecha y hora sean las correspondientes al día de la operación,
   - Registrando el número de empleado para dar inicio de actividades en el Hand Held, y
   - Seleccionando la aplicación de Reporte de mensajero en Función para elegir la ruta asignada.

3. Recibe mensajería/paquetería para su entrega:
   - Vaciando en la banda la mensajería y paquetes para revisar que no estén dañados,
   - Tomando del contenedor la mensajería y paquetería de la ruta que le corresponde, y
   - Recibiendo los envíos pendientes del día anterior.

4. Ordena la mensajería/paquetería de acuerdo a su Ruta de Reparto:
   - Compaginando los paquetes y mensajería de acuerdo con la ruta de destino,
   - Acomodando los envíos de acuerdo a la programación de su ruta de entrega,
   - Entregando la mensajería y paquetería que no corresponde a su ruta al supervisor,
   - Escaneando con Hand Held cada una de las guías de envío nacionales,
   - Verificando que el total registrado en Hand Held coincida con el conteo de piezas,
   - Verificando que las direcciones de la mensajería/paquetería correspondan a la ruta establecida,
   - Verificando que el encargado de envíos internacionales realice el escaneo de los envíos en la Hand Held del mensajero, e
   - Intercalando guías Internacionales con nacionales para su entrega a domicilio.

5. Revisa que la unidad/vehículo se encuentre en condiciones óptimas para su operación antes de salir a ruta:
   - Identificando que el vehículo no tenga daños / golpes en la carrocería,
   - Revisando que aceites, anticongelante, limpiaparabrisas, líquido de frenos, gasolina, se encuentren dentro en los niveles establecidos por el fabricante,
   - Verificando que la presión de aire de las llantas sea la indicada para salir a ruta,
   - Revisando que el vehículo se encuentre limpio y ordenado por dentro y por fuera, y
   - Registrando en la bitácora el estado general con el que se toma el vehículo/unidad.

6. Prepara la unidad/vehículo para realizar la entrega:
   - Acomodando los paquetes en el vehículo por orden de entrega,
   - Registrando en el Hand Held la revisión de la unidad, y
   - Encendiendo Wi Fi de la unidad o del Hand Held para enviar información al sistema.

7. Registra su salida del COM:
   - Proporcionando al oficial el nombre del operador,
   - Indicando al salir al oficial Número de Ruta, kilometraje al y nivel de gasolina de la unidad, y
   - Registrando en la Hand Held el kilometraje de salida.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Manual de procedimientos operativos del proceso de entregar la correspondencia y envíos	Conocimiento
2. Señalamientos viales	Aplicación

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

1. Orden: La manera en que entrega al área correspondiente los reportes generados

GLOSARIO

1. Compaginar: Organizar la correspondencia, de acuerdo a su ruta de reparto
2. Embalaje: Cubierta que resguarda el contenido de un envío.
3. Hand Held: Dispositivo móvil para el registro y control en la entrega de mensajería y paquetería.
4. RPM: Reporte de actividades del mensajero MexPost.
5. SPM-277: Formato de usos múltiples que se utiliza en el registro y control de la mensajería y paquetería.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E2213	Realizar el reparto y recolección domiciliario de la mensajería y paquetería

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

1. Inicia la entrega de la mensajería y paquetería a domicilio:
   - Registrando su primer parada en el Hand Held, y
   - Registrando el kilometraje del vehículo.

2. Realiza la entrega a domicilio de mensajería/paquetería:
   - Verificando que el domicilio corresponda al indicado en la paquetería/mensajería,
   - Preguntando por el destinatario de la paquetería/mensajería,
   - Solicitando identificación de una persona mayor de edad para su entrega,

- Solicitando al destinatario/persona que recibe anote nombre, fecha y firma en la guía de entrega,
- Registrando en la Hand Held nombre de la persona a quien se le entregó el paquete/correspondencia, y
- Registrando la entrega de la mensajería/paquetería, escaneando la guía de entrega /incidencia en la Hand Held.

3. Realiza la recolección de paquetería/mensajería de los clientes que lo soliciten:
   - Recibiendo del agente CRM la bitácora de recolección hecha por los clientes el día anterior,
   - Verificando que la bitácora de recolección tenga la información de cantidad de entrega, dirección, nombre del contacto para recolectar,
   - Compaginando la bitácora de recolección con la entrega de paquetería y mensajería,
   - Registrando en la Hand Held la recolección con el número de contrato,
   - Escaneando las entregas para registrar los paquetes que se están enviando, y
   - Recibiendo el documento de corroboración de envío / prealerta de clientes con contrato con Correos de México.

4. Realiza el cierre de su Ruta de reparto:
   - Registrando en la Hand Held el kilometraje de la última parada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento a seguir en caso de no encontrar al destinatario para la entrega.	Aplicación
2. Guía Suplementaria	Conocimiento
3. Aviso de entrega	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente
1. Accidente automovilístico que impide entregar la mensajería y paquetería a domicilio. Golpean la unidad de trabajo con otro vehículo, ocasionando que el operador detenga las entregas.

Respuestas esperadas
1. Comunicarse inmediatamente con el jefe inmediato, presentar la copia de la póliza de seguro del vehículo.

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

1. Amabilidad:	La manera en que trata cordialmente a las personas con las que labora y en la entrega de mensajería y paquetería.

GLOSARIO

1. CRM:	Centro de Recolección MexPost
2. Incidencia::	Causa o motivo por la cual la mensajería y paquetería no es entregada al destinatario.

Referencia **Código** **Título**

3 de 3	E2214	Concluir las operaciones derivadas del reparto de mensajería y paquetería

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

1. Realiza las actividades de cierre del recorrido:
   - Registrando en la Hand Held el kilometraje de llegada al COM,
   - Ordenando para su liquidación los envíos, de acuerdo a su registro en Hand Held,
   - Seleccionando la opción “descarga”, para enviar al encargado del COM la información registrada durante el día de la Hand Held vía Wi Fi,
   - Entregando los envíos no entregados y acuses de recibo para su liquidación al encargado del área,
   - Entregando el escáner al responsable del mismo,
   - Recibiendo la forma RPM para control del mensajero,
   - Revisando que la información de la forma RPM, corresponda a las entregas del día,
   - Registrando en la forma RPM sus datos y firma de conformidad,
   - Entregando la unidad asignada, a la persona responsable del COM, y
   - Registrando su salida en la libreta / reloj checador.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. Las guías de entrega recopiladas al final del día:
   - Contiene nombre completo de la persona que recibió, y
   - Contiene la firma de la persona que recibió previa verificación de la identificación oficial.

2. Los Acuses de recibo entregados al final el día:
   - Contiene nombre completo de la persona que recibió, y
   - Contiene la firma de la persona que recibió.

GLOSARIO

1. COM:	Centro Operativo MexPost
2. Liquidación:	Entrega en la sección correspondiente las guías de la mensajería y paquetería que fue entregada, devuelta o está pendiente de entrega.