I.- Datos Generales

Código	Título
EC0706	Supervisión 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 desarrollan actividades de supervisión de la operación de las diferentes 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 evalúa la información de la operación de la unidad administrativa, prepara la documentación para el desarrollo de la supervisión, Coteja la documentación correspondiente a la operación de la unidad administrativa; Indicar las recomendaciones para atender las irregularidades detectadas en la operación. Integra el expediente de supervisión operativa con base en las irregularidades detectadas y prepara los resultados de la supervisión a las autoridades correspondientes

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: Tres
Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

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	
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)
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

- Correos de México
- 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. Así como los expedientes correspondientes, en caso de realizar una supervisión de seguimiento.

Duración estimada de la evaluación

3 horas en gabinete y 4 horas en campo, totalizando 7 horas

Referencias de Información

- Circulares vigentes de Correos de México
- Estructura Orgánica de la Institución
- Instructivo para la Supervisión Operativa
- Ley de Vías Generales de Comunicación

- Ley de Vías Generales de Comunicación
- Ley del Servicio Postal Mexicano
- Manual de Expedición de Cartillas de Identidad Postal
- Manual de Prestación de Servicios en Ventanilla
- Manual de Procesos Operativos Clasificar, Entregar, Recibir y Transportar vigentes.
- Manual para la Detección de Producto No Conforme
- Manual para la Recepción de Mensajería y Paquetería
- Manuales de los procesos de Corros de México
- Procedimientos administrativos de la Institución y de Servicios y convenios Externos
- Reglamento para la Operación de Correos de México, vigente.
- Sistema de captura para pago de bono de productividad de empleados por unidad administrativa Bad
- Sistema Integral de operación (SIO)
- Sistema LOP CORREOS
- Sistema para captura de incidencias del personal Solaria 5(retardos asistencia, incapacidades, altas y bajas,

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Supervisión de la operación de las unidades administrativas de Correos de México

Elemento 1 de 2
Evaluar la información de la operación de la unidad administrativa

Elemento 2 de 2
Indicar las recomendaciones para atender las irregularidades detectadas en la operación

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2235	Evaluar la información de la operación de la unidad administrativa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara la documentación para el desarrollo de la supervisión:
   - Recibiendo la programación de Supervisiones por parte del Gerente y el oficio de comisión por parte de la Coordinador correspondiente,
   - Solicitando a la coordinación el expediente correspondiente a la unidad administrativa y subproceso a supervisar para dar seguimiento a inspecciones internas y reclamaciones externos, y
   - Disponiendo del instructivo de supervisión operativa el listado de verificación de subprocesos y actividades que supervisará.

2. Coteja la documentación correspondiente a la operación de la unidad administrativa:
   - Registrando la hora de ingreso en el control de acceso de la unidad administrativa,
   - Presentándose con el titular de la unidad administrativa mostrando el gafete oficial y el oficio de comisión para la obtención de la firma de conocimiento de la supervisión inicial, seguimiento / especial,
   - Solicitando la documentación soporte del subproceso a supervisar,
   - Verificando que la documentación esté requisitada para su análisis,
   - Aplicando las técnicas de supervisión y los procedimientos con base en los manuales, instructivos y normatividad vigentes en Correos de México,
   - Verificando el estado del subproceso con base en los procedimientos establecidos por Correos de México,
   - Revisando el cumplimiento del subproceso con base en la documentación soporte y las recomendaciones que respaldan la supervisión inicial, y
   - Registrando el resultado de la evaluación del subproceso en el listado de verificación con base en las irregularidades detectadas en gabinete y en las encuestas aplicadas y de acuerdo con la normatividad vigente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimientos de supervisión	Conocimiento
2. Metodología para estimar muestras en la supervisión	Conocimiento
3. 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. Limpieza:	La manera en que muestra aseo en su persona para realizar las actividades laborales.
3. Orden:	La manera en que organiza y prepara la documentación para la supervisión.
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 circunstancial	Documento emitido por el responsable de la supervisión para dar parte a las instancias correspondientes sobre alguna irregularidad que afecta gravemente el cumplimiento del subproceso verificado
2. Cédula de observaciones	Documento en el que se describen las irregularidades detectadas y las recomendaciones para subsanar la operación de la unidad administrativa
3. Expediente	Conjunto de documentos oficiales derivados de la supervisión que respaldan la operación de la unidad administrativa
4. Formatos	Documentos reproducidos en imprenta bajo la norma nacional e internacional para uso y control del Organismo.
5. Irregularidad	Incumplimiento de la operación en la unidad administrativa identificado en la documentación que soporta algún subproceso.
6. Listado de verificación	Documento que sirve para evaluar un subproceso con base en la normatividad y marco jurídico vigentes
7. 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.
8. 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.
9. 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
10. 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
1 de 2	E2236	Indicar las recomendaciones para atender las irregularidades detectadas en la operación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Integra el expediente de supervisión operativa con base en las irregularidades detectadas:
   - Identificando en el listado de verificación los reactivos que No cumplen con los procedimientos establecidos,
   - Cotejando la información para detectar las causas que impiden el cumplimiento de las actividades del subproceso supervisado con base en los procedimientos establecidos,
   - Llenando la cédula de observaciones con base en el resultado del listado de verificación y sus recomendaciones,
   - Verificando que el titular de la Unidad Administrativa, elabore el acta circunstancial si la irregularidad transgrede la normatividad vigente,
   - Solicitando copia de la documentación soporte del subproceso verificado, al titular de la unidad administrativa para su integración,
   - Mostrando al titular de la unidad administrativa el listado de verificación con las irregularidades detectadas para su Vo. Bo.,
   - Atendiendo las dudas del titular de la unidad administrativa,
   - Elaborando el oficio de resultados de la Supervisión Operativa para su entrega,
   - Registrando la hora de inicio y término de la supervisión en la lista de asistencia diaria
   - Integrando la documentación en el expediente,
   - Solicitando firma autógrafa y sello modelo 36 de la unidad administrativa para cada uno de los documentos que integran el expediente de supervisión.

2. Prepara los resultados de la supervisión a las autoridades correspondientes:
   - Entregando el expediente de Supervisión al titular de la Unidad Administrativa,
   - Registrando la hora en el control de acceso a la unidad administrativa,
   - Elaborando el oficio de cierre de la supervisión dirigido al Coordinador Operativo,
   - Entregando el oficio y el expediente en dos tantos de la supervisión realizada al Coordinador operativo, y
   - Recabando la firma y sello de entrega del expediente de la supervisión operativa al Coordinador Operativo,

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La cédula de observación para integrarla al expediente elaborada:
   - Contiene el nombre Dirección regional, subdirección regional, gerencia, coordinación, oficina postal / unidad administrativa,
   - Indica el nombre del Proceso y subproceso,
   - Indica fecha de elaboración, revisión, seguimiento / cierre,

- Contiene el Código del subproceso, actividad, observaciones, causa, efectos, acciones a realizar y resultado de seguimiento,
- Indica el nombre del titular del área revisada y sello de la oficina modelo 36,
- Presenta los criterios de operación relativos a cada recomendación emitida de acuerdo al proceso y subproceso verificado,
- Contiene el sello modelo 36 y firma autógrafa del titular de la unidad administrativa, y
- Contiene el nombre y firma de quién practicó el reconocimiento.

2. El expediente para entrega, integrado:
   - Incluye el oficio de comisión ,
   - Incluye oficio de resultados con base en las irregularidades ,
   - Incluye el listado de verificación con los registros de los reactivos en los que incumple el procedimiento el subproceso verificado,
   - Contiene una copia de la documentación soporte del subproceso verificado,
   - Contiene la lista diaria de verificación a la unidad con la hora de inicio y término de la supervisión,
   - Incluye la cédula de observación requisitada en todos los espacios,
   - Incluye el acta circunstancial levantada, e
   - Incluye el oficio de resultados de Supervisión,

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABILIDADES/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que trata cordialmente y con la mayor calma al personal y autoridades involucradas.
2. Orden: La manera en que organiza y prepara la documentación para la supervisión.
3. 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