I.- Datos Generales

Código	Título
EC0721	Atención al cliente sobre los movimientos de logística

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que proporcionan el servicio de atención al cliente sobre el estado que guardan los envíos y la elaboración de los reportes.

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

Este Estándar de Competencia Atención al cliente sobre los movimientos de logística, describe las funciones que realiza una persona para proveer servicio y atención al cliente sobre el estado que guardan los envíos y movimientos de logística elaborando información sobre la distribución de mercancías.

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 rutinarias y programadas como impredecibles, recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior y requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:
De los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos

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
2513 Tramitadores aduanales

Ocupaciones asociadas
Mandatario de agente aduanal
Gestor y tramitador aduanal.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

48 Transportes, correos y almacenamiento.

Subsector:

488 Servicios relacionados con el transporte.

Rama:

4885 Servicios de intermediación para el transporte de carga.

Subrama:

48851 Servicios de intermediación para el transporte de carga.

Clase:

488511 Servicios de agencias aduanales.

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

- Coordinación Nacional de CECYTE
- Colegio CECyTE Estado de México

Relación con otros Estañadores de Competencia

- EC0110 Asesoría en comercialización de bienes inmuebles.
- EC0471 Administración del inmueble de Mini Bodega para auto-almacenaje.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Se recomienda que en la evaluación se considera los siguientes aspectos: • El desarrollo de la evaluación de desempeño podrá realizarse en una situación real o simulada. • Los productos como resultado de desempeño solicitado, se presentaran como evidencia durante la evaluación de la Competencia, por lo que no se requiere ningún tipo de evidencia histórica.
Apoyos/Requerimientos:	• Computadora de escritorio • Cañón electrónico • Televisión • Scanner • Software sistema administrativo empresarial • GPRS • Software de intercambio electrónico de datos • Software antivirus • Paquete de software de Ofimática • Simulador de distribución logística • Simuladores de negocios • Pintarrón • Escritorio

Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en gabinete y 4 en campo, totalizando 8 horas.

Referencias de Información

- Programa de Estudios de la Carrera Técnica: Logística, de la coordinación Sectorial del Desarrollo Académico (COSDAC).

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención al cliente sobre los movimientos de logística

Elemento 1 de 2

Proporcionar atención al cliente sobre el estado que guardan los envíos

Elemento 2 de 2

Elaborar reportes para proporcionar servicios de información de la carga al cliente

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2275	Proporcionar atención al cliente sobre el estado que guardan los envíos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Establece la situación que guardan los envíos:
   - Proporcionando información veraz al cliente conforme a los envíos,
   - Utilizando un software de acuerdo a las necesidades de la empresa,
   - Supervisando los indicadores de la calidad y cantidad de los servicios logísticos conforme a las políticas de la empresa, y
   - Revisando que los prestadores de servicio actualicen la información del cliente.

2. Aplica procedimientos de atención y servicio al cliente:
   - De acuerdo a las políticas de la empresa con base en los alcances y contenidos del contrato logístico,
   - De acuerdo a la situación de entrega que guardan los envíos con base en los alcances y contenidos del contrato logístico,
   - Otorgando la información solicitada por el cliente,
   - Recabando quejas y objeciones del cliente, y
   - Presentando mediante un diagrama de flujo el procedimiento del servicio de postventa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El informe de evaluación de la satisfacción de los clientes elaborado:
   - Contiene el tamaño de la muestra,
   - Incluye el diseño del instrumento,
   - Contiene gráficos para la toma de decisiones, y
   - Contiene indicadores de satisfacción.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Definición de Encuesta.	Conocimiento
2. Función de servicio postventa.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que presenta de forma clara y comprensible el informe de evaluación de la satisfacción de los clientes.

GLOSARIO

1. Protocolo EDI: Es un Conjunto coherente de datos, estructurados conforme a normas de mensajes acordadas, para la transmisión por medios electrónicos, preparados en un formato capaz de ser leído por el ordenador y de ser procesado automáticamente y sin ambigüedad.
2. Servicio al cliente: Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2276	Elaborar reportes para proporcionar servicios de información de la carga al cliente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Genera información sobre la distribución de mercancías:
   - Evaluando el desempeño del servicio logístico con una guía de observación proporcionada por la empresa,
   - Revisando el estado de la mercancía de acuerdo a las políticas de la empresa,
   - Realizando la liquidación de costos y gastos de la mercancía de acuerdo a las políticas de la empresa, y
   - Elaborando el informe de distribución con base en las políticas de la empresa.

2. Genera información sobre el servicio logístico:
   - Revisando datos del cliente,
   - Elaborando reporte sobre eventualidades en la transportación con base en las políticas de la empresa, y
   - Entregando instrucciones a prestadores de servicios de transporte de acuerdo al traslado y a las políticas de la empresa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La información del servicio logístico elaborada:
   - Incluye datos para el cliente,
   - Incluye reclamos eventuales del cliente,
   - Incluye el comprobante de pago del trasporte,
   - Incluye el tipo de servicio logístico,
   - Contiene fecha del servicio logístico, y
   - Contiene nombre y firma de quien elaboró y recibe.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Necesidades y expectativas del cliente.	Análisis
2. Definición de Muestra.	Conocimiento
3. Etapas de la logística de distribución.	Análisis

GLOSARIO

1. Encuesta:	Es una técnica de recolección de datos constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante asuntos específicos.
2. Feedback:	Es una palabra del inglés que significa retroalimentación; podemos utilizarla como sinónimo de reacción, respuesta u opinión que nos da un interlocutor como retorno sobre un asunto determinado.
3. Mercancía:	Es cualquier producto destinado a uso comercial, es decir, producto que se puede vender o comprar.
4. Servicio logístico:	La gestión de cada una de las actividades siguientes: Almacenaje, Despacho, Aprovisionamiento, Compras, Economía material, Transporte externo, Transporte interno, Transporte interempresa, Distribución, etc.