

**I.- Datos Generales****Código**

EC0696

**Título**

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:**

8 de julio de 2016

**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**

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**

- 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**

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

- Ley del Servicio Postal Mexicano
- Reglamento para la Operación de Correos de México
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Recibir la correspondencia y envíos
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Entregar la correspondencia y envíos
- Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Transportar la correspondencia y envíos



NIVEL
Conocimiento
Conocimiento
Conocimiento
Conocimiento
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:**

- Medios de Correos electrónicos, oficios, turnos o volantes comunicación:

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2206	Integrar soporte documental

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

- 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**

- 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   | Apartado | Aplicación |
| Clasificación de documentos para archivo |          |            |

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 |

