

A man wearing a white long-sleeved shirt, khaki pants, and a bright orange safety vest is crouching in a warehouse. He is wearing a headset and holding a clipboard, looking at a large cardboard box. In the background, there are stacks of boxes and a yellow pallet jack. The scene is brightly lit, suggesting an indoor or well-lit outdoor environment.

## Servicios postales y transporte de mercancía





## 01 Presentación

Bienvenido

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA alineado con el Plan de modernización propone el programa de formación profesional integral Servicios postales y transporte de mercancía, en el marco de los lineamientos propuestos en el Pacto por la Transformación Digital de Colombia del “Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” (PND), el Plan TIC 2018 – 2022, el Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal (PIDEP) de 2018, el documento CONPES 3982 de política nacional logística y el documento CONPES 3975 de política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial, siendo determinante en la potencialización de los servicios postales en el contexto de una economía cada vez más digital y el comercio electrónico.

Ahora, para cerrar las brechas de calidad, cantidad y pertinencia del capital humano, como eje dinamizador de la economía del país en este sector se requiere crear escenarios que permitan mejorar la calidad de vida de los colombianos y lograr un acercamiento de la demanda de este servicio con todos los sectores de la economía, en lo relacionado con el uso de nuevas tecnologías como herramienta fundamental para facilitar el envío de piezas postales a zonas alejadas del país y en escala, sin fronteras en un mundo globalizado.

En el desarrollo de este programa de formación profesional integral se focalizan tres procesos fundamentales, estos son: recepción, despacho y logística inversa, soportados en herramientas tecnológicas informáticas aplicadas.

El proceso de recepción incluye la recogida de paquetes de acuerdo con el peso, el volumen, el tipo de convenio con el cliente, bien sea pago contra entrega o pago previo al envío. Los embalajes utilizados son cajas, sacos y bolsas, entre otros. El embalaje del paquete es verificado en el punto de recolección, por ejemplo, la ropa se envía en bolsas plásticas resistentes, la perfumería o productos delicados en cajas pequeñas o grandes, en el caso de los televisores o carga frágil se revisa el funcionamiento, daños o averías y el aseguramiento del valor definido por la empresa, también se consideran los riesgos de pérdidas, finalmente el cliente relaciona los datos básicos, igual que los de la distribución y el destinatario.



**Código**  
136200



**horas**  
2256



**Duración**  
15 meses



**Modalidad**  
Virtual



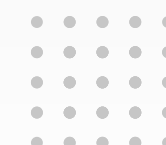


En relación con el proceso de despacho se cuenta con las guías para los respectivos vehículos, los cuales pasan en el horario predeterminado de acuerdo con la ubicación de cada punto de recolección y del destinatario. A los transportistas se les asigna una zona, considerando la recogida, entrega y el tipo de cliente, que bien puede ser clientes corporativos, a los que se les recoge la mercancía en los puntos de recolección y puerta a puerta.

Además, el despacho de los objetos postales se caracteriza por la estructura organizacional del plan de ruta con amplia responsabilidad del transportista, el cual está asignado a zonas específicas de distribución, departamentos, regiones y localidades de acuerdo con el mapa de zonificación, aplicando los protocolos de servicio al cliente. La carga está previamente codificada por zonas de distribución, hasta el sitio final de la entrega, asociada al sistema de seguimiento real durante el recorrido de la distribución.

La logística inversa es la encargada de manejar las devoluciones sistemáticamente, rescatar o resolver las novedades presentadas durante el envío, desde el ingreso a la bodega de la mercancía a través de los manifiestos pertinentes entre las ciudades comprometidas con el servicio y el seguimiento a situaciones de no conformidades en el servicio, tales como envíos que no tienen rótulo, manejo del estado de los envíos y entrega de los mismos, ubicación del remitente y el destinatario en los tiempos establecidos acorde con el contexto legal, normativo y la política de servicio al cliente. Recuerde que se considera prestado el servicio cuando el cliente ha recibido el paquete con los respectivos soportes diligenciados.

El egresado podrá desempeñarse como auxiliar de correspondencia, auxiliar de oficinas de correos, auxiliar de remesas, ayudante de servicios de correos, cartero mensajero, empleado de ventanilla de correo y empleado ventanilla postal por las competencias adquiridas durante la formación, que contribuyen a la mejora continua de un sistema organizacional para garantizar la calidad del servicio en los procesos y productos con el objetivo de suplir, de manera eficiente, las necesidades y deseos de los clientes.





## 02 Justificación del programa

La transformación de los servicios postales se viene dando a nivel mundial, los efectos del cambio son amplios y en permanente actualización tecnológica. Este sector ha probado ser un aportante directo del desarrollo económico, social y empresarial del país, además de mantener las expectativas de crecimiento mediante la oferta de soluciones innovadoras, uso de nuevas y más ágiles plataformas de conectividad de última generación, fortalecimiento de los canales de distribución, mejora de los procesos logísticos y disminución en los tiempos y costos de operación.

El reto es la constante actualización de más rápido, más seguro, más económico y con mayor garantía de satisfacción al cliente, según las cifras presentadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), en el Boletín del tercer trimestre de 2020, el sector postal evidenció un crecimiento anual de 8,01 % en el número de envíos individuales y masivos con respecto al mismo periodo de 2019, en concordancia con el crecimiento del comercio electrónico.

De este modo, para alcanzar los nuevos niveles de competitividad en el sector, los operadores postales están movidos a lograr el recurso humano calificado, competente y comprometido con la mejora permanente; personal que cubra de forma efectiva las necesidades de actualización e innovación, con el firme propósito de presentar nuevas soluciones y servicios a sus clientes. El cumplimiento de la promesa de servicio y la satisfacción del cliente son el objetivo.

En consecuencia, el SENA ofrece el programa técnico en Servicios postales y transporte de mercancías, orientado a la formación integral del recurso humano en las competencias relacionadas con la recepción, clasificación, cargue, descargue, despacho, distribución y entrega de objetos postales y mercancías (correspondencia, encomiendas, paquetes, productos), actualización tecnológica y atención a la satisfacción del cliente interno y externo de la organización.

### Referencias

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f.). Boletín trimestral del sector postal - Cifras tercer trimestre de 2020. <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-article-161344.html>

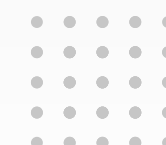






### 03 Competencias a desarrollar

- Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
  - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
  - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
  - Despachar la mercancía según normativa de cargue y solicitud de pedido.
  - Disponer la carga según el plan de rutas y normativa de transporte.
  - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
  - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
  - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.
  - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.
- Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas.
- Operar el proceso de cargue y descargue de mercancías según normativa de higiene y seguridad.
  - Preparar la carga de acuerdo con su naturaleza y métodos.
  - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística.
  - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
  - Recibir la mercancía según procedimientos técnicos.
  - Resultado de aprendizaje de la inducción.
  - Resultados de aprendizaje etapa práctica.
  - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.





## 04 Perfil de ingreso

- Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso: Básico Secundaria, grado 9°. Requiere certificación académica.
- No requiere formación para el trabajo y desarrollo humano.
- Edad mínima definida por ley: 14 años.
- Superar prueba de aptitud y conocimiento.
- No existe legislación que establezca restricciones de ingreso, a nivel de discapacidad física y cognitiva.
- Aspectos actitudinales, motivacionales o de interés: responsabilidad, compromiso, honestidad, lealtad, iniciativa, cumplimiento, colaboración, comunicación asertiva, buenas relaciones interpersonales, capacidad de trabajo en equipo, capacidad para resolución de conflictos, alta capacidad de adaptabilidad, capacidad de trabajo bajo presión, presentación personal acorde con sus funciones, capacidad de redacción de informes técnicos, organización para el manejo de información, seguimiento e interpretación de instrucciones, liderazgo de equipos de trabajo.

## 05 Perfil de egreso

El egresado del técnico laboral en Servicios postales y transporte de mercancía es un talento humano formado integralmente bajo el enfoque por competencias para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales y mercancías ofrecidos al público en general de manera directa o indirecta por los operadores de servicios postales, depósitos públicos y privados, transportadores, empresas de mensajería, zonas francas industriales de bienes y servicios comerciales, entre otros. Se caracteriza, además, por ser una persona íntegra, competente, capaz de colaborar con equipos de trabajo, generando espacios de reflexión y aprendizaje de acuerdo con los objetivos establecidos, capaz de resolver problemas o situaciones **de diversa índole, actuando de forma comprometida con la organización y el entorno.**







## 06 Perfil de ingreso

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, integradas en ambientes virtuales de aprendizaje, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el quehacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- › El instructor - Tutor
- › El entorno
- › Las TIC
- › El trabajo colaborativo

