



## Servicios postales y transporte de mercancías

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA  
Nivel de formación: técnico

## 01 Presentación

Estudia Servicios Postales y Transporte de Mercancías y como egresado SENA, estarás capacitado para disponer y despachar la carga conforme al plan de rutas y la normativa de transporte, así como para gestionar el cargue y solicitud del pedido. Además, clasificarás la información de las mercancías y objetos postales según su caracterización física y técnica, y determinar su propósito logístico según la documentación disponible, de esta forma podrás desempeñarte como operador de servicios postales en depósitos públicos y privados, transportador en empresas de mensajería, zonas francas industriales de bienes y servicios comerciales, así como en funciones asociadas con la recepción, cargue, reparación y descargue de objetos postales y mercancías.

Este técnico tendrá una duración de 15 meses y se impartirá en modalidad 100 % virtual. Para acceder, debes contar con un computador o tablet con acceso a internet.

¡Súmate a esta propuesta de formación y haz parte de los miles de colombianos que le apuestan al cambio!

Inscríbete en [www.senasofiaplus.edu.co](http://www.senasofiaplus.edu.co)



Código  
136200



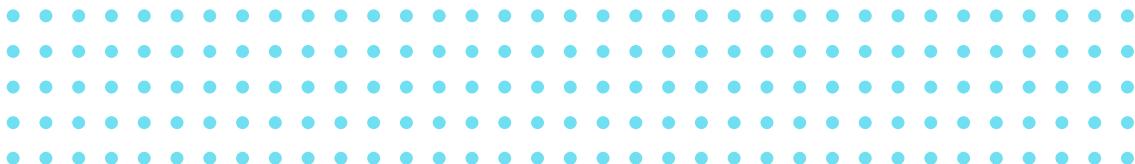
Horas  
2256



Duración  
15 meses



Modalidad  
Virtual



## 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 aporte 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 % por 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.

## 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 Marco Común Europeo de Referencias 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 Estrategia metodológica

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.