

Estándar de competencias profesionales

Recepcionar y despachar encargos de reprografía

Familia Profesional	Artes Gráficas
Nivel	1
Código	ECP1322_1
Estado	BOE
Publicación	Orden PRA/260/2017

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Recepcionar e interpretar el encargo de reprografía para cumplimentar la orden de trabajo según las normas y procedimientos establecidos por la empresa.

IC1.1 La recepción de pedidos de reprografía se efectúa atendiendo personalmente al cliente o mediante la utilización de los medios habilitados, tales como e-mail, ftp, web, fax, teléfono, dispositivos digitales o telemáticos y otros.

IC1.2 Las necesidades de reproducción reprográfica del producto se interpretan considerando el tipo de servicios que se solicita: copia, fotocopia, plotteado, encuadernado, montaje u otros, dando soluciones al cliente en relación a los soportes y acabados más adecuados a las necesidades planteadas.

IC1.3 La orden de trabajo se cumplimenta, registrando las especificaciones del pedido: cliente, tipo de trabajo, cantidad, colores, formato, tipo de soporte, calidad, plazos de entrega y otros, derivándola al departamento correspondiente.

IC1.4 La posibilidad legal de reproducción en reprografía de los encargos recepcionados se comprueba siguiendo instrucciones sobre derechos de autor.

IC1.5 El pedido de reprografía se presupuesta aplicando las tarifas establecidas por la empresa, derivándose a un responsable en caso necesario.

IC1.6 Las técnicas de comunicación requeridas para la recepción y atención del cliente se aplican siguiendo los protocolos establecidos por la empresa.

EC2 Recepcionar y almacenar los soportes y consumibles de reprografía siguiendo los criterios de calidad e instrucciones establecidas por la empresa, para asegurar la disponibilidad en el proceso.

IC2.1 Los pedidos de material de reprografía se reciben, comprobando la correspondencia con el albarán o nota de entrega informando al responsable de las posibles incidencias ocurridas y archivándose según las normas establecidas.

IC2.2 Los soportes papeleros y no papeleros se almacenan, clasificándolos según su naturaleza y características: tamaño, gramaje, acabado, color y otras.

IC2.3 Los consumibles y otros materiales auxiliares tales como tóner, tintas, portadas, espirales, wire-o, grapas, soportes digitales y otros, se almacenan en los lugares habilitados al efecto, perfectamente localizados e identificados.

IC2.4 El stock de los diferentes materiales de reprografía se mantiene en las cantidades establecidas por la empresa, informando al responsable de las necesidades de aprovisionamiento.

IC2.5 Los elementos pesados se transportan conforme a las normas del plan de prevención de riesgos laborales de la empresa utilizando, en su caso, medios de transporte no motorizados.

IC2.6 Las operaciones para la recepción y almacenamiento de los soportes, consumibles y otros materiales auxiliares de reprografía, se realizan cumpliendo las normas aplicables de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

EC3 Efectuar las operaciones de despacho con el cliente, cobrando y empaquetando el producto acabado según procedimientos establecidos por la empresa para asegurar un servicio de calidad.

IC3.1 El producto terminado se empaqueta, utilizando los medios de protección adecuados tales como papel burbuja, papel kraft, cantoneras, tubos, precinto retráctil u otros, según las indicaciones de la orden de trabajo y atendiendo a las necesidades del simple despacho del producto, del almacenado o del envío al cliente.

IC3.2 Los datos relativos al trabajo realizado, tales como valoración, fecha de entrega, conformidad y otros, se registran cumplimentando la orden de trabajo y remitiéndola al departamento correspondiente.

IC3.3 El documento mercantil establecido se cumplimenta teniendo en cuenta las partidas valoradas, el importe total y otros, quedando listo para la gestión del cobro.

IC3.4 Las operaciones de cobro se efectúan proporcionando al cliente los documentos acreditativos de la operación y comprobando la cumplimentación de los datos.

IC3.5 Las posibles quejas se atienden manteniendo la actitud correcta y solicitando la colaboración del responsable cuando proceda para ofrecer las soluciones adecuadas.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Ordenadores con conexión a Internet. Software de correo electrónico y ftp. Fax. Terminales de telefonía. Retractiladoras. Útiles de embalaje. Material de embalar: papel kraft, papel burbuja, cantoneras, tubos, precinto, plásticos, cajas y otros. Caja registradora. Terminales de punto de venta. Software de gestión de punto de venta (TPV). Carretillas de transporte no motorizadas. Soportes, consumibles y otros materiales auxiliares de reprografía.

Información utilizada o generada

Orden de trabajo Normas y procedimientos de la empresa Normativa aplicable de derechos de autor y reproducción Tarifas de precios Protocolos y normas de servicio de la empresa Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y medioambientales.