

Estándar de competencias profesionales

Entregar y recoger productos a domicilio

Familia Profesional **Comercio y Marketing**
Nivel **1**
Código **ECP2368_1**
Estado **BOE**
Publicación **RD 614/2020**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Preparar envíos de productos -mensajería, correspondencia, paquetería u otros- de acuerdo con el procedimiento establecido y conforme a la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental, conservación y manipulación de productos, a fin de facilitar la trazabilidad en el proceso de entrega y/o recogida.

IC1.1 Los productos objeto de reparto -como pueden ser los procedentes de los centros logísticos de admisión y clasificación automatizada de la correspondencia, de empresas o de particulares- se reciben situándolos, en su caso, sobre elementos, tales como contenedores, carros, bandejas u otros, antes de su análisis por los equipos de control de calidad y seguridad establecidos como forma previa a su tratamiento.

IC1.2 Los productos se organizan en el proceso de packing para su distribución utilizando los medios y, en su caso, los equipos de protección individual requeridos en función de su naturaleza.

IC1.3 Los productos a distribuir se clasifican por su naturaleza, por el tipo de envío (ordinario, urgente, registrado, paquetería, frío u otros) o por otras características como pueden ser tamaño, volumen, peso, peso volumétrico u otros ubicándolos en los lugares habilitados para ello, (casilleros, mesas, bandejas u otras zonas específicas).

IC1.4 Las posibles incidencias detectadas en los productos clasificados para su distribución -mal encaminados, con defecto de forma, rotura u otros- se comunican al superior jerárquico según el proceso establecido en la organización.

- IC1.5** Los productos -certificados, paquetería, mensajería u otros- se registran, en su caso, en la aplicación informática correspondiente, garantizando el seguimiento de la información grabada en los procesos de automatización y registro, mediante los lectores de códigos de barras u otros medios, verificando siempre su correcto encaminamiento.
 - IC1.6** Los listados de productos de salida, hojas de reparto u otros, se contrastan visualmente con la información de las órdenes de reparto u otros documentos.
 - IC1.7** Los productos de salida se embarrian siguiendo el protocolo establecido, en función de su naturaleza, servicio contratado, orden de entrega u otros, depositándolos posteriormente en el medio de distribución según su naturaleza y características.
 - IC1.8** El recorrido se planifica utilizando los medios disponibles, como pueden ser mapas físicos, planos, aplicaciones de gestión de ruta u otros, teniendo en cuenta las posibles incidencias de la ruta y las características de los productos a entregar.
 - IC1.9** Los documentos y medios necesarios para efectuar la entrega - llaves, equipos, efectivo, TPV, PDA u otros - se recogen de los lugares habilitados comprobando que se encuentran operativos.
 - IC1.10** Los envíos se cargan en el medio de transporte a utilizar inmovilizando las cargas en su caso, de acuerdo a los protocolos de seguridad e integridad de la organización.
- EC2** Entregar y/o recoger productos a domicilio utilizando los medios y equipos de carga-descarga adaptados a la naturaleza del producto a fin de que el proceso se realice en el menor tiempo posible y en las mejores condiciones de calidad y consumo.
- IC2.1** Los productos se custodian, siguiendo las especificaciones de funcionalidad establecidas por la empresa, de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.
 - IC2.2** La fecha y hora de entrega se acuerdan con el destinatario, en su caso, mediante llamada telefónica u otros medios establecidos, identificándose con el nombre de la organización y asegurándose de que la información transmitida no se presta a posibles equívocos.
 - IC2.3** Los productos que no se entregan o recogen en mano se depositan en los lugares habilitados para ello, como pueden ser buzones, taquillas inteligentes, porterías, locales comerciales u otros, donde los destinatarios hubieran concertado la entrega.
 - IC2.4** Los productos a entregar o a recoger se comprueban, verificando su concordancia con los datos de destino para minimizar los riesgos de errores o posibles incidencias.
 - IC2.5** La identidad de la persona receptora debidamente autorizada para la entrega en mano, se verifica comprobando el documento acreditativo - DNI, pasaporte o autorización - siguiendo el procedimiento establecido por la organización.
 - IC2.6** La firma de conformidad de la persona que recepciona o la que entrega el producto se registra, en la hoja de reparto, PDA u otros medios establecidos.

IC2.7 La documentación adjunta al proceso -factura, albarán, documentación logística, nota de entrega u otro- se aporta a los destinatarios o receptores, en el momento de recibir/entregar el producto, teniendo en cuenta las especificaciones de la organización.

IC2.8 El aviso de llegada, en caso de ausencia del destinatario, se cumplimenta dejando constancia de la fecha y hora, y causa de no entrega.

IC2.9 Los productos no entregados durante el reparto y los recogidos se custodian para su transporte a los centros de admisión, empresas de reparto u otros, cumplimentando su registro en la aplicación informática o en el medio establecido por la organización.

EC3 Efectuar las operaciones posteriores al reparto y/o recogida de productos - mensajería, correspondencia, paquetería u otros - de acuerdo con los procedimientos establecidos para completar la trazabilidad del proceso de entrega y recogida a domicilio.

IC3.1 La documentación generada de la entrega o recogida de productos, -los fallidos, no cursados u otros- se reporta al responsable encargado de su registro cotejando, en su caso, con los resultados derivados de la hoja de reparto, y con los justificantes generados de las operaciones -avisos de llegada, certificados, devoluciones u otros-.

IC3.2 Los productos recogidos y/o devueltos -no entregados, mal encaminado u otros- se clasifican por secciones, tipo de producto, naturaleza, tamaño, volumen, peso u otros, para su posterior encaminamiento.

IC3.3 La etiqueta de devolución se genera, en su caso, introduciendo en la aplicación destinada a tal efecto, los datos de la operación, y adjuntándola al producto objeto de la devolución.

IC3.4 Las devoluciones se ubican en el lugar correspondiente a cada tipo de producto, según establezca el protocolo de trabajo de la organización, utilizando los equipos y medios adecuados a su naturaleza.

IC3.5 Las incidencias derivadas del proceso de entrega y/o recogida de productos a domicilio se transmiten al responsable, según el procedimiento establecido -verbalmente, de forma documentada con registro en la aplicación correspondiente o por otros medios-.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Productos de reparto a domicilio: cajas, paquetes, sobres, otros. Acumuladores térmicos. Carros. Bandejas. Palé. Jaulas. Bolsas de ruta. Etiquetas. Casilleros. Buzones. Taquillas inteligentes. Planos. Mapas físicos. Terminales telefónicos. Barquetas. Equipos de protección individual. Equipos de control de calidad y seguridad. Mesas de secciones u otras. Llaves de los buzones de ruta. PDA o TPV. Efectivo. Sellos de estampación: de fechas, de retour. Equipos ofimáticos y aplicaciones específicas: sistemas de gestión integral de envíos, aplicaciones de gestión de rutas. Archivadores convencionales. Lectores de códigos de barras y/o RFID. Distintos medios de desplazamiento.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de: prevención de riesgos laborales y salud laboral, protección medioambiental, protección de datos de carácter personal, entre otras. Normas internas de conservación de productos y protocolos de seguridad, control e integridad de cargas. Manuales básicos para el manejo de equipos informáticos a nivel usuario: PDAs, TPV, aplicaciones de gestión integral de envíos, aplicaciones de gestión de rutas, entre otras. Documentación logística: órdenes de reparto, facturas, albaranes, notas de entrega, avisos de llegada, otros.