



**UF4001. Operaciones posteriores a la entrega/recogida**

## **Objetivos**

---

### □ **Objetivos generales**

- Preparar envíos de productos –mensajería, correspondencia, paquetería u otros de acuerdo con el procedimiento establecido y conforme a la normativa aplicable sobre 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.
- 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.
- 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.

### □ **Objetivo específico**

- Identificar operaciones posteriores al proceso de entrega y recogida de productos a domicilio, de acuerdo con distintos procedimientos estandarizados en el ámbito de la actividad.

## Contenidos

<b>UF4001. Operaciones posteriores a la entrega/recogida</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<p><b>Unidad 1:</b> Operaciones previas a la entrega y recogida de productos a domicilio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tareas después del reparto (control en los sistemas, uso de equipos para la parametrización de los envíos y registro de los resultados).               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ KPI de control de calidad de la entrega.</li> <li>○ KPI de transporte logístico.</li> </ul> </li> <li>• Logística inversa.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de recogidas (devolución, equivocación, cambio de producto).</li> <li>○ Procesos para reducir las devoluciones en el E-Commerce.</li> </ul> </li> <li>• Registro de las entregas/recogidas (devoluciones, envío pendiente de una nueva entrega, envíos rehusados, entre otros).</li> <li>• Condiciones o embalajes adecuados para la recogida del producto.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reutilización del embalaje original. Condiciones de embalaje de recogida.</li> </ul> </li> <li>• Tratamiento según la naturaleza del producto.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Productos perecederos que necesitan refrigeración, congelación: alimentos, medicamentos y limpieza, entre otros.</li> <li>○ Productos no perecederos o duraderos (no necesitan refrigeración: textil, joyería, libros y muebles, entre otros).</li> <li>○ Productos frágiles.</li> <li>○ Mercancías peligrosas.</li> <li>○ Dimensionales (gran tamaño).</li> <li>○ Otros productos.</li> </ul> </li> <li>• Consideraciones sobre el resultado de la entrega y/o recogida atendiendo a posibles incidencias en el proceso.</li> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Gestiones relacionadas con los productos no entregados con incidencias.</li> <li>• Tratamiento de residuos (reciclaje, reutilización, reducir).</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 01	<b>90 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>18 horas</b>

<p><b>Unidad 2:</b> La documentación de la entrega y/o recogida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento de la documentación del proceso de entrega y/o recogida. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Documentación generada desde comercio internacional al delivery.</li> <li>○ El albarán de entrega.</li> <li>○ Las cuatro funciones del albarán.</li> </ul> </li> <li>• Cumplimentación de la documentación resultado de la entrega y/o recogida. (Documentación justifique la devolución, por daño del producto o equivocación de envío). <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Establece una política de devolución.</li> </ul> </li> <li>• Protección de datos y registro de la información recogida en la documentación. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Derechos del usuario en la protección de datos.</li> <li>○ Clases de datos personales y su plazo de conservación.</li> <li>○ Protección de datos en el delivery en ausencia del destinatario.</li> </ul> </li> <li>• Proof of Delivery o prueba de envío. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beneficios del Proof of Delivery (POD).</li> <li>○ Implantación del Proof of Delivery.</li> <li>○ Digitalización de la prueba de entrega.</li> </ul> </li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 02	<b>90 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>11 horas</b>
Evaluación final UF4001	<b>1 hora</b>
<b>2 unidades</b>	<b>30 horas</b>