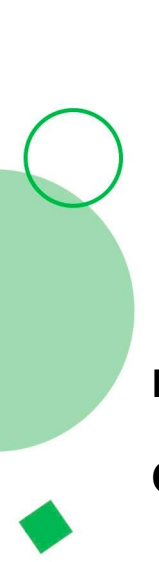




## **MCR28. Operaciones posteriores a la entrega/recogida**





**MCR28**

## **Operaciones posteriores a la entrega/recogida**

*El contenido formativo se adecúa a la unidad de competencia UC1014\_1 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP).*

**Duración:** 30 horas

**Modalidad:** 100% online

**Requisitos y conocimientos previos:** no se requiere nivel académico previo, pero al ser en modalidad online es necesario poseer conocimientos básicos de informática, así como habilidades básicas de comunicación lingüística que permitan el aprendizaje y el seguimiento de la formación.

# 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.

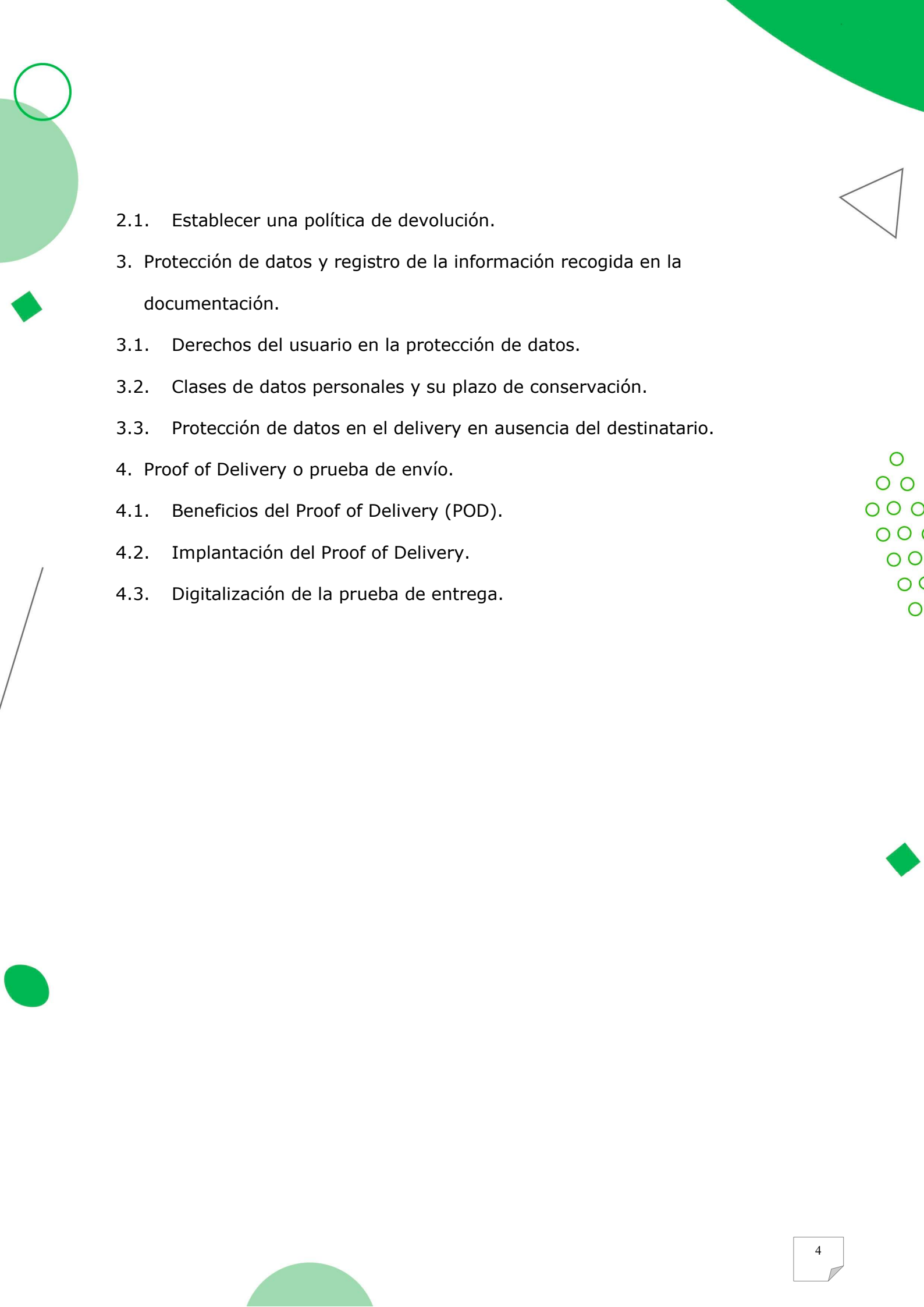
## • Contenidos

### **Unidad 1: Tratamiento de los productos tras el proceso de entrega.**

1. Tareas después del reparto (control en los sistemas, uso de equipos para la parametrización de los envíos y registro de los resultados).
  - 1.1. KPI de control de calidad de la entrega.
  - 1.2. KPI de transporte logístico.
2. Logística inversa.
  - 2.1. Tipos de recogidas (devolución, equivocación, cambio de producto).
  - 2.2. Procesos para reducir las devoluciones en el E-Commerce.
3. Registro de las entregas/recogidas (devoluciones, envío pendiente de una nueva entrega, envíos rehusados, entre otros).
4. Condiciones o embalajes adecuados para la recogida del producto.
  - 4.1. Reutilización del embalaje original. Condiciones de embalaje de recogida.
5. Tratamiento según la naturaleza del producto.
  - 5.1. Productos perecederos que necesitan refrigeración, congelación: alimentos, medicamentos y limpieza, entre otros.
  - 5.2. Productos no perecederos o duraderos (no necesitan refrigeración: textil, joyería, libros y muebles, entre otros).
  - 5.3. Productos frágiles.
  - 5.4. Mercancías peligrosas.
  - 5.5. Dimensionales (gran tamaño).
  - 5.6. Otros productos.
6. Consideraciones sobre el resultado de la entrega y/o recogida atendiendo a posibles incidencias en el proceso.
7. Atención al cliente.
8. Gestiones relacionadas con los productos no entregados con incidencias.
9. Tratamiento de residuos (reciclaje, reutilización, reducir).

### **Unidad 2: La documentación de la entrega y/o recogida.**

1. Tratamiento de la documentación del proceso de entrega y/o recogida.
  - 1.1. Documentación generada desde comercio internacional al delivery.
  - 1.2. El albarán de entrega.
  - 1.3. Las cuatro funciones del albarán.
2. Cumplimentación de la documentación resultado de la entrega y/o recogida. (Documentación justifique la devolución, por daño del producto o equivocación de envío).



2.1. Establecer una política de devolución.

3. Protección de datos y registro de la información recogida en la documentación.

3.1. Derechos del usuario en la protección de datos.

3.2. Clases de datos personales y su plazo de conservación.

3.3. Protección de datos en el delivery en ausencia del destinatario.

4. Proof of Delivery o prueba de envío.

4.1. Beneficios del Proof of Delivery (POD).

4.2. Implantación del Proof of Delivery.

4.3. Digitalización de la prueba de entrega.