

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

**8150** *Real Decreto 614/2020, de 30 de junio, por el que se establece una cualificación profesional de la familia profesional Comercio y Marketing, que se incluye en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas. Para ello, crea el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, definiéndolo en el artículo 2.1 como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales, de forma que se favorezca el desarrollo profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, según indica el artículo 7.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, se crea con la finalidad de facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral, así como la formación a lo largo de la vida, la movilidad de los trabajadores y la unidad del mercado laboral. Dicho Catálogo está constituido por las cualificaciones identificadas en el sistema productivo y por la formación asociada a las mismas, que se organiza en módulos formativos, articulados en un Catálogo Modular de Formación Profesional.

Conforme al artículo 7.2 de la misma ley orgánica, se encomienda al Gobierno, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional, determinar la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y aprobar las cualificaciones que proceda incluir en el mismo, así como garantizar su actualización permanente.

El artículo 5.3 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, atribuye al Instituto Nacional de las Cualificaciones la responsabilidad de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y el correspondiente Catálogo Modular de Formación Profesional, en su calidad de órgano técnico de apoyo al Consejo General de Formación Profesional, cuyo desarrollo reglamentario se recoge en el artículo 9.2 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, estableciéndose en su artículo 9.4 la obligación de mantenerlo permanentemente actualizado mediante su revisión periódica que, en todo caso, deberá efectuarse en un plazo no superior a cinco años a partir de la fecha de inclusión de la cualificación en el Catálogo.

El presente real decreto establece una nueva cualificación profesional, correspondiente a la Familia Profesional Comercio y Marketing, que se define en el anexo COM701\_1: «Servicio de entrega y recogida a domicilio», que se incluye en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, avanzando así en la construcción del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

Según establece el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, corresponde a la Administración General del Estado, en el ámbito de la competencia exclusiva que le es atribuida por el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> de la Constitución Española, la regulación y la coordinación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias que corresponden a las comunidades autónomas y de la participación de los interlocutores sociales.

Las comunidades autónomas han participado en la elaboración de las cualificaciones profesionales que se anexan a la presente norma, a través del Consejo General de

Formación Profesional, en las fases de solicitud de expertos para la configuración del Grupo de Trabajo de Cualificaciones, contraste externo y en la emisión del informe positivo que de las mismas realiza el propio Consejo General de Formación Profesional, necesario y previo a su tramitación como real decreto.

Este real decreto se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que la misma persigue un interés general al facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral, así como la formación a lo largo de la vida, la movilidad de los trabajadores y la unidad del mercado laboral, cumple estrictamente el mandato establecido en el artículo 129 de la ley, no existiendo ninguna alternativa regulatoria menos restrictiva de derechos, resulta coherente con el ordenamiento jurídico y permite una gestión más eficiente de los recursos públicos. Del mismo modo, durante el procedimiento de elaboración de la norma se ha permitido la participación activa de los potenciales destinatarios a través del trámite de información pública y quedan justificados los objetivos que persigue la ley.

En el proceso de elaboración de este real decreto han sido consultadas las comunidades autónomas y el Consejo General de Formación Profesional, y ha emitido dictamen el Consejo Escolar del Estado.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Educación y Formación Profesional, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 30 de junio de 2020,

DISPONGO:

*Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.*

1. Este real decreto tiene por objeto establecer una cualificación profesional de la Familia Profesional Comercio y Marketing, que se incluye en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y que se relaciona en el artículo 2.

2. La cualificación profesional que se establece en este real decreto tiene validez y es de aplicación en todo el territorio nacional. Asimismo, no constituye una regulación de profesión regulada alguna.

*Artículo 2. Cualificación profesional que se establece.*

La cualificación profesional que se establece en este real decreto corresponde a la Familia Profesional Comercio y Marketing, y es la que a continuación se relaciona, cuyas especificaciones se describen en el anexo que se indica:

Servicio de entrega y recogida a domicilio. Nivel 1. COM701\_1. Anexo.

*Disposición adicional única. Actualización.*

Atendiendo a la evolución de las necesidades del sistema productivo y a las posibles demandas sociales, en lo que respecta a la cualificación establecida en el presente real decreto, se procederá a una actualización del contenido del anexo cuando sea necesario, siendo en todo caso antes de transcurrido el plazo de cinco años desde su publicación.

*Disposición final primera. Título competencial.*

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> de la Constitución, sobre regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

Disposición final segunda. *Habilitación para el desarrollo normativo.*

Se habilita al titular del Ministerio de Educación y Formación Profesional a dictar las normas necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en este real decreto, en el ámbito de sus competencias.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 30 de junio de 2020.

FELIPE R.

La Ministra de Educación y Formación Profesional,  
MARÍA ISABEL CELAÁ DIÉGUEZ

**ANEXO****Cualificación profesional: Servicio de entrega y recogida a domicilio****Familia profesional: Comercio y Marketing.****Nivel: 1.****Código: COM701\_1.****Competencia general.**

Distribuir y recoger productos a domicilio, así como efectuar cobros asociados, atendiendo al cliente/destinatario y ofreciendo un servicio de calidad cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, riesgos laborales, normas internas de las organizaciones, además de las establecidas por los productos a distribuir.

**Unidades de competencia.****UC2368\_1:** Entregar y recoger productos a domicilio.**UC2369\_1:** Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio.**Entorno Profesional.****Ámbito Profesional.**

Desarrolla su actividad profesional en el área logística de entidades dedicadas a la entrega y/o recogida, a pie o con vehículo, de productos a domicilio como pueden ser artículos de paquetería, comida y correspondencia, u otros, entre particulares o empresas privadas, públicas, semipúblicas de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño, para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

**Sectores Productivos.**

Se ubica principalmente en el sector servicios, concretamente en el subsector de logística y transporte relacionado con el comercio convencional, electrónico, mensajería, restauración, así como en la administración pública, y en cualquier otro sector que cuente con alguna de estas actividades.

**Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes.**

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.

Repartidores: carteros, mensajeros.

Repartidores a domicilio, pie y afines.

Repartidores a pie de supermercados.

Conductores-Repartidores en motocicleta, ciclomotor y/o motocarro.

Mensajeros, mandaderos, maleteros y repartidores.

Mensajeros de correspondencia motorizados.

Repartidores de pedidos en furgoneta.  
Repartidores de prensa a domicilio.  
Repartidores de comida a domicilio.  
Motoristas repartidores de pizzas.  
Repartidores de propaganda.

**Formación asociada (210 horas).**

**Módulos Formativos.**

**MF2368\_1:** Entrega y recogida de envíos de productos a domicilio (120 horas).

**MF2369\_1:** Operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio (90 horas).

**Unidad de Competencia 1: Entregar y recoger productos a domicilio.**

**Nivel: 1.**

**Código: UC2368\_1.**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización.**

RP1: 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.

CR1.1 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.

CR1.2 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.

CR1.3 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).

CR1.4 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.

CR1.5 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.

CR1.6 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.

CR1.7 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.

CR1.8 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.

CR1.9 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.

CR1.10 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.

RP2: 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.

CR2.1 Los productos se custodian, siguiendo las especificaciones de funcionalidad establecidas por la empresa, de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

CR2.2 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.

CR2.3 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.

CR2.4 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.

CR2.5 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.

CR2.6 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.

CR2.7 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.

CR2.8 El aviso de llegada, en caso de ausencia del destinatario, se cumplimenta dejando constancia de la fecha y hora, y causa de no entrega.

CR2.9 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.

RP3: 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.

CR3.1 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–.

CR3.2 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.

CR3.3 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.

CR3.4 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.

CR3.5 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.

## 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.

## Productos y resultados.

Preparación de productos para el reparto a domicilio, tanto ordinario como urgente: certificados, productos registrados, paquetería, mensajería, correspondencia, comida, medicamentos y otros. Planificación de la ruta de entrega y/o recogida de productos. Listados de productos de salida, elaborados. Hoja de reparto, formalizada. Custodia de envíos. Operaciones posteriores al reparto, ejecutadas. Listados elaborados de productos entregados, fallidos, no cursados u otros. Etiquetas de devolución, generadas. Documentación transcrita y presentada con ausencia de errores, pulcra y ordenada cumpliendo plazos de entrega. Clasificación de envíos.

## 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.

**Unidad de Competencia 2: Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio.**

**Nivel: 1.**

**Código: UC2369\_1.**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización.**

RP1: Preparar la documentación y los medios de cobro necesarios en la entrega y/o recogida de productos a domicilio, de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de gestionar de forma eficiente la liquidación.

CR1.1 Las instrucciones de trabajo se recopilan prestando atención, tomando notas, en su caso, y solicitando las aclaraciones pertinentes.

CR1.2 Los importes exactos de las operaciones se piden al responsable de caja a partir de la hoja de reparto, tanto para las operaciones de entrega, como para proporcionar los cambios en los casos que la persona receptora haya comunicado cómo va a realizar el abono.

CR1.3 Los dispositivos y medios de cobro electrónicos –PDA, TPV, datafono u otros– necesarios para efectuar las operaciones de cobro se preparan, comprobando que se encuentran operativos en cuanto al nivel de batería, conexión eléctrica, telefónica o Internet, stock de rollos de papel, entre otros, acorde al volumen de operaciones.

CR1.4 La documentación generada en la entrega y/o recogida –albaranes, facturas, justificantes de entrega u otros– se recopilan verificando su correspondencia con la hoja de reparto.

RP2: Formalizar la operación de cobro teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, la normativa aplicable y siguiendo los protocolos establecidos por la organización, para prestar un servicio de calidad al cliente y evitar descuadres de tesorería.

CR2.1 El proceso de cobro, los datos de destino e importes a entregar se comprueban, verificando que se correspondan con su justificante, y la información reflejada como pueden ser datos de los destinatarios, el importe, la modalidad de entrega u otros.

CR2.2 El servicio se cobra al destinatario, utilizando los medios habituales de pago, como pueden ser efectivo, cheques, reembolso, medios electrónicos u otros.

CR2.3 El dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el cobro, se trata de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

CR2.4 El documento justificativo de la operación de cobro se emite dejando constancia de las partes implicadas, concepto e importe, u otros datos que establezca el procedimiento establecido de la organización.

CR2.5 La copia del documento justificativo de la operación se entrega al cliente después de la firma, si fuera necesario y siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

CR2.6 El saldo final derivado del servicio de entrega y/o recogida de productos se contrasta verbalmente o de manera documentada realizando un punteo sobre el listado de operaciones, en su caso, reflejando los importes cobrados, recibidos y las operaciones no realizadas.



CR2.7 La documentación y el efectivo derivado de las operaciones, se entrega al responsable a través del procedimiento establecido por la organización.

RP3: Atender al cliente con un trato protocolarizado durante la entrega y/o recogida de productos a domicilio –mensajería, correspondencia, paquetería u otros– según la normativa aplicable de confidencialidad a fin de garantizar un servicio de calidad.

CR3.1 Las normas de cortesía se aplican durante el trato al cliente, saludando con respeto, según las normas internas establecidas por la organización.

CR3.2 Los datos necesarios para la entrega del producto se solicitan al cliente de forma amable y correcta contrastando que se correspondan con lo indicado en la hoja de reparto.

CR3.3 Las explicaciones precisas para que se interprete correctamente el mensaje se aportan con inmediatez y precisión.

CR3.4 La información se transmite aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz, tales como asertividad, escucha efectiva, feed back, claridad, concreción u otras.

CR3.5 Las posibles reclamaciones e incidencias se atienden a fin de recopilar la información suficiente, transmitiendo al responsable de forma escrita, verbal, por medios electrónicos u otros y dar respuesta en el ámbito de su responsabilidad.

CR3.6 La despedida se efectúa con celeridad y precisión evitando demoras al final de la comunicación, utilizando un lenguaje de cortesía.

## **Contexto profesional.**

## **Medios de producción.**

Medios electrónicos y/u ofimáticos de cobro: datáfono, lectores ópticos de códigos de barras, terminales de telefonía móvil, PDA, TPV, otros. Equipos para recogida y portación de efectivo: bolsos, carteras, monederos, otros. Básculas. Consumibles de oficina: papel, lápiz, bolígrafo, otros. Dinero efectivo. Cheques. Reembolso. Tarjetas de crédito, débito, contactless. Medios de pago con tecnología RFID/NFC, y otros.

## **Productos y resultados.**

Preparación de documentación y medios de cobro utilizados en la entrega y/o reparto de productos a domicilio. Listado formalizado de envíos a realizar. Justificantes de entrega, formalizados. Operaciones de cobro efectuadas. Registro de la documentación y entrega al responsable. Registros de incidencias, quejas, reclamaciones, comentarios u otras opiniones de los clientes.

## **Información utilizada o generada.**

Normativa aplicable en materia de: seguridad y confidencialidad de la información, protección de datos de carácter personal, entre otras. Normas internas en materia de protocolos de seguridad, control del dinero en efectivo y comunicación. Instrucciones, órdenes, protocolos de trabajo para la recogida de datos e información. Manuales de funcionamiento a nivel usuario de equipos utilizados en las operaciones de cobro: PDAs, TPV, terminales de telefonía móvil, datáfonos, lectores ópticos de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC, y otros.

**Módulo formativo 1: Entrega y recogida de envíos de productos a domicilio.****Nivel: 1.****Código: MF2368\_1.****Asociado a la UC: Entregar y recoger productos a domicilio.****Duración: 120 horas.****Capacidades y criterios de evaluación.**

C1: Identificar productos y medios necesarios para la clasificación de envíos en operaciones estandarizadas de entrega a domicilio de productos varios, tales como mensajería, correspondencia, paquetería, comida preparada, alimentación, moda, electrónica, libros, floristería, entre otros.

CE1.1 Describir las diferencias entre distintos tipos de productos de entrega habituales: mensajería, correspondencia, paquetería, comida preparada, alimentación, moda, electrónica, libros, floristería u otros, identificando las características propias de cada uno de ellos a tener en cuenta para su clasificación.

CE1.2 Explicar el léxico habitual de medios para clasificar productos: centro de admisión, palé, cajas, carros, jaula, bandeja, casillero, mesa de sección, taquilla inteligente, archivador, sello de estampación –de fechas o de retour–, etiquetas, barquetas, encaminamiento, embarrie entre otros, identificando su utilidad en el proceso.

CE1.3 Describir características básicas de los productos susceptibles de ser entregados y/o recogidos, tales como dimensión, peso, volumen u otras, justificando la importancia de una normalización en los procesos que permita un tratamiento estandarizado para cada uno de ellos.

CE1.4 Analizar información precisa sobre materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la entrega y recogida de productos a domicilio, a partir de planes comunes y normativa específica del sector, justificando su importancia en este perfil profesional.

CE1.5 Sintetizar información precisa sobre materia de protección medioambiental referida a la actividad profesional a partir de planes estandarizados de distintas organizaciones representativas del sector, juzgando su importancia en el sector.

CE1.6 Esquematizar información precisa sobre custodia, seguridad y control de productos en el ámbito de la entrega y recogida a domicilio, a partir de planes comunes y normativa específica del sector, argumentando la necesidad de una gestión eficiente.

CE1.7 Aplicar instrucciones estandarizadas relativas a la conservación, higiene y manipulación de productos, considerando su naturaleza, y fundamentando las características óptimas para su tratamiento.

CE1.8 Valorar el uso de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información, documentación y otros datos de carácter personal, justificando su aplicación.

CE1.9 En un supuesto práctico de identificación de las operaciones y de los medios utilizados para la clasificación de productos objeto de una posterior entrega a domicilio, debidamente caracterizado a partir de una orden de trabajo, un listado de

distintos productos de paquetería con diferentes volúmenes, peso y productos de alimentación perecederos:

- Obtener información objetiva del listado para su clasificación por homogeneidad de producto.
- Identificar las peculiaridades de los productos en función de su naturaleza y características.
- Describir los medios óptimos en su manipulación, conservación y acondicionamiento para el posterior transporte, considerando la normativa aplicable de los productos a tratar.
- Enunciar las operaciones básicas a tener en cuenta durante la clasificación de envíos.

C2: Clasificar distintos productos que habitualmente se entregan a domicilio, considerando la naturaleza o propiedades de los mismos, así como las condiciones que deben reunir a su entrega.

CE2.1 Describir las características principales de las diferentes modalidades de envío: ordinario, urgente, registrado, certificado, con acuse de recibo, a domicilio, punto de recogida, nacional, internacional, taquilla inteligente entre otros, utilizadas habitualmente en el reparto y entrega de productos a domicilio.

CE2.2 Describir las características principales de modalidades tipo de para la clasificación de productos, justificando su utilidad según su naturaleza.

CE2.3 Citar peculiaridades estandarizadas para operaciones de clasificación de productos que precisen condiciones específicas de conservación, como temperatura o humedad, en el proceso de entrega, ejemplarizando su utilidad en productos de: alimentación, productos frescos, congelados, perecederos, u otros.

CE2.4 Identificar las características habituales de los productos que tienen la consideración de mal estado justificando su retirada del proceso.

CE2.5 Contrastar información precisa de protocolos estandarizados de clasificación, ordenación, logística y almacenaje de envíos de distintos centros de admisión/recepción de productos.

CE2.6 Identificar las principales ventajas e inconvenientes de diferentes sistemas de clasificación y ordenación de envíos de productos en centros de admisión/recepción, a partir de distintos protocolos estandarizados de actuación.

CE2.7 Estimar información precisa de protocolos estandarizados de clasificación y ordenación de productos, en el proceso de entrega y/o recogida a domicilio, argumentando la necesidad de una gestión eficiente.

CE2.8 En un supuesto práctico de clasificación y ordenación de productos, debidamente caracterizado a partir de una orden de trabajo, con una relación de distintos productos (cartas, certificados urgentes, paquetería ordinaria y urgente) y tiempos distintos en la entrega, utilizando medios habituales al efecto (palés, bandejas, casilleros, mesas de sección, jaulas, sello de estampación –fechas o retour–, otros):

- Obtener información derivada del listado de los productos a clasificar.
- Ordenar los diferentes productos según la prioridad en la entrega.
- Localizar la existencia de productos en mal estado.
- Clasificar los productos según su naturaleza, utilizando los medios destinados al efecto, según sus características.

- Elaborar el listado de reparto teniendo en cuenta la prioridad de los productos en la entrega y la optimización de recursos.

CE2.9 En un supuesto práctico de clasificación y ordenación de productos, debidamente caracterizado a partir de una orden de trabajo, con una relación de distintos productos de alimentación –frescos, refrigerados y congelados–, utilizando medios de clasificación habituales al efecto (palé, bandejas, mesas de sección, jaulas, sello de estampación –fechas o retour–, barquetas, acumuladores térmicos, otros):

- Obtener información del listado de los productos a clasificar.
- Elegir los medios de conservación adecuados según la naturaleza de los productos.
- Clasificar los productos según su naturaleza y características, utilizando los medios destinados al efecto.
- Ordenar los productos en grupos homogéneos optimizando los medios de mantenimiento y conservación.
- Explicar las funciones de un centro logístico de admisión y clasificación automatizada según el producto de reparto.
- Registrar productos utilizando sistemas de automatización.

C3: Elaborar rutas para servicios de reparto y/o recogida de productos a domicilio, en el ámbito de su responsabilidad, considerando la naturaleza de los mismos y los medios habituales para ello como pueden ser mapas físicos, planos, aplicaciones de gestión de ruta entre otros.

CE3.1 Identificar distintos condicionantes que pueden intervenir en los recorridos, rutas de reparto y recogida de productos, como pueden ser servicios contratados, distancia, tiempos y coste, entre otros, justificando la necesidad de optimizar los tiempos durante el proceso.

CE3.2 Manejar medios, aplicaciones y equipos informáticos habituales en la planificación de rutas, considerando la optimización móvil y telemática de reparto.

CE3.3 Describir la utilidad de los principales equipos de GPS/localización y aplicaciones informáticas para dispositivos móviles, justificando su utilidad en el ámbito de la entrega de productos a domicilio.

CE3.4 Manejar los principales medios electrónicos, aplicaciones informáticas y equipos de GPS/localización disponibles en el ámbito de la entrega de productos a domicilio, demostrando habilidad y soltura.

CE3.5 En un supuesto práctico de planificación de un itinerario óptimo para la entrega y recogida a domicilio, debidamente caracterizado a partir de una orden de trabajo, con un listado dado donde se explicita: la naturaleza de los productos, los puntos de entrega y recogida de un área metropolitana, y la planificación de los horarios de entrega y recogida:

- Obtener información objetiva del listado de operaciones a realizar sobre las características de los productos y las direcciones de reparto y recogida.
- Manejar los medios –mapas físicos y virtuales, callejeros digitales, guías de carreteras, atlas de carreteras y turísticos, hojas de ruta o listas de embarque, aplicaciones informáticas, GPS– a fin de localizar los puntos de entrega en el trazado de ruta.
- Elaborar el itinerario óptimo de entrega y recogida, en el ámbito de su responsabilidad, considerando el horario a cumplir y las posibles incidencias de la ruta.

CE3.6 En un supuesto práctico de planificación de puntos de recogida de productos sobre una ruta dada, en función de unos tiempos establecidos previamente, debidamente caracterizado por un listado de productos de diferente naturaleza y características como pueden ser paquetes urgentes, ordinarios, de diferente volumen, peso y pesos volumétricos:

- Obtener información objetiva del listado, de los puntos de recogida de la ruta e identificar la naturaleza de los productos.
- Seleccionar los medios necesarios para la manipulación y conservación de productos según su naturaleza.
- Elegir los medios de manipulación y transporte óptimos según el volumen de los productos a recoger.
- Manejar los medios –mapas físicos y virtuales, callejeros digitales, guías de carreteras, atlas de carreteras y turísticos, hojas de ruta o listas de embarque, aplicaciones informáticas, GPS– a fin de localizar los puntos de recogida en el trazado de la ruta, a partir del área de recogida.
- Situar los puntos de recogida en la ruta y elaborar el itinerario óptimo, en el ámbito de su responsabilidad.

CE3.7 En un supuesto práctico de una planificación de ruta, debidamente caracterizado por un listado de productos a entregar, con la particularidad de no romper la cadena de frío (congelados, refrigerados o perecederos) y donde se indican los puntos de entrega de un área industrial de reparto y el horario a cumplir en función unos tiempos establecidos:

- Obtener información objetiva del listado de productos a entregar, de los puntos de entrega y los horarios establecidos.
- Seleccionar los medios óptimos para la manipulación y conservación de productos de estas características, que permitan no romper la cadena de frío.
- Manejar los medios –mapas físicos y virtuales, callejeros digitales, guías de carreteras, atlas de carreteras y turísticos, hojas de ruta o listas de embarque, aplicaciones informáticas, GPS– a fin de localizar los puntos de entrega en el trazado de ruta.
- Elaborar el itinerario óptimo de entrega en el ámbito de su responsabilidad, considerando el horario a cumplir y las posibles incidencias de la ruta.

C4: Entregar y recoger a domicilio productos de diferente naturaleza, según criterios estandarizados propios del ámbito de su actividad.

CE4.1 Describir las características principales de diferentes documentos tipo que intervienen en las operaciones de entrega y recogida de productos a domicilio, precisando su función y los requisitos mínimos formales que deben reunir: órdenes de reparto, facturas, albaranes, notas de entrega, avisos de llegada, documentación logística u otros.

CE4.2 Citar las peculiaridades de los datos identificativos de los diferentes destinatarios tipo: como pueden ser: nombre y apellidos, razón social, domicilio, teléfono de contacto, DNI, CIF u otros, sintetizando la información necesaria para las operaciones a realizar y justificando su importancia para identificar al destinatario.

CE4.3 Explicar la utilidad de los equipos habituales utilizados en el registro de la entrega y recogida de productos a domicilio: PDA, lectores ópticos, dispositivos móviles u otros, argumentando su necesidad como elemento de control.

CE4.4 En un supuesto práctico de entrega y recogida de productos a domicilio,

debidamente caracterizado, a partir de una ruta planificada por un área metropolitana, con una orden de trabajo, un protocolo establecido y un listado donde se describen productos de diferente naturaleza para su entrega y recogida en mano, en taquillas inteligentes, en porterías y locales comerciales, y posibles incidencias a tener en cuenta –climatológicas, tráfico, obras–:

- Obtener información objetiva del listado de productos a entregar y recoger.
- Recopilar la documentación y preparar los medios necesarios para el proceso de reparto y recogida de productos.
- Identificar entre los productos de reparto, aquéllos que tienen la consideración de mal estado según el protocolo establecido.
- Pasar por los controles de seguridad los productos objeto del reparto a domicilio.
- Situar los productos en el medio de transporte adecuado, inmovilizándolo en función de sus características y dentro del ámbito de su responsabilidad.
- Identificar al destinatario del servicio y comprobar la concordancia de los datos de entrega y/o recogida, con la documentación aportada.
- Entregar y/o recoger los productos propios del servicio prestado.
- Cumplimentar los formularios, documentos de entrega y/o recogida, registrando la entrega y/o recogida, incidencias, entre otros, en la PDA, siguiendo la orden de trabajo.
- Cotejar la documentación generada con la información registrada en la aplicación informática, PDA o documentación logística, pormenorizando aquellos errores o incidencias derivados del proceso, al superior jerárquico.

C5: 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.

CE5.1 Enumerar los medios y equipos habitualmente utilizados en las operaciones posteriores de entrega y recogida de productos a domicilio, justificando su utilidad.

CE5.2 Describir la utilidad del registro de los procesos de reparto y entrega, justificando el reporte de la información en el ámbito de su responsabilidad, al superior jerárquico.

CE5.3 Explicar la secuencia de tareas a desarrollar derivadas de procesos estandarizados de entrega y/o recogida de productos, justificando su utilidad.

CE5.4 En un supuesto práctico de registro de las operaciones posteriores a la entrega y recogida a domicilio, debidamente caracterizado por un listado de los productos entregados/recogidos y por distintas incidencias derivadas durante el proceso (destinatario/a ausente, rotura del embalaje del producto, producto no entregado):

- Clasificar los productos con los que se regresa (recogidos, devueltos, no entregados).
- Diferenciar la naturaleza origen del registro: entrega, recogida, producto no entregado, producto extraviado, incidencia.
- Cumplimentar en la aplicación las operaciones derivadas del proceso de entrega y recogida de productos.
- Anotar en la aplicación las incidencias del proceso.
- Cumplimentar la documentación a entregar al superior jerárquico, cotejando los registros con el listado de reparto.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.7 y CE1.9; C2 respecto a CE2.8 y CE2.9; C3 respecto a CE3.2, CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.4.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Cumplir con la normativa en materia de seguridad e higiene en el trabajo.

Tratar con el cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar responsabilidad ante errores, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

**Contenidos.****1. Operaciones previas a la entrega y recogida de productos a domicilio.**

Tipología y características de productos: mensajería, correspondencia, paquetería, productos frescos, comida preparada alimentación, moda, electrónica libros, floristería, entre otros.

Tipología y características de las condiciones de entrega de diferentes productos, para su conservación y manipulación.

Modalidades de envío de productos a entregar: ordinario o urgente, certificado o no, con acuse de recibo o no, registrado, nacional o internacional, taquilla inteligente, entrega en dirección concreta o en punto de entrega/recogida, perecederos, entre otros.

Medios habituales en la clasificación y entrega: palés, bandejas, casilleros, mesas de sección, taquilla inteligente, jaulas, bolsa de ruta, sello de estampación –fechas o retour–, buzones, barquetas, acumuladores térmicos, otros.

**2. Clasificación de productos.**

Modalidades de clasificación y ordenación de productos según su naturaleza: alfabética, geográfica, por naturaleza de la mercancía, cronológica, por volumen, peso, tamaño, pesos volumétricos, entre otros.

Herramientas y medios de clasificación manuales y automáticos: etiquetas, casilleros, mesas de secciones, bandejas de clasificación, palés, cajas, carros, jaula, taquilla inteligente, archivador, sello de estampación –de fechas o de retour–, barquetas, encaminamiento, embarrie u otros.

Sistema de registro automatizado.

Normalización de los envíos: dimensión, peso, volumen u otros.

Idoneidad del material de transporte, del equipo y de la carga.

Los envíos en mal estado: identificación.

**3. Procedimientos, documentación y medios propios del reparto/recogida a domicilio.**

Documentación básica derivada de las operaciones de entrega: orden de reparto, albarán, nota de entrega, factura, avisos de llegada, documentación logística u otros.

Órdenes de reparto: definición de recorrido/rutas de reparto.



Interpretación de mapas físicos y virtuales, callejeros digitales, guías de carreteras, atlas de carreteras y turísticos, hojas de ruta o listas de embarque, aplicaciones informáticas, GPS, entre otros.

El embarriado.

Modalidades de entrega y recogida: en mano, buzones, taquillas inteligentes, porterías y locales comerciales.

Medios de identificación del destinatario o autorizado: DNI, pasaporte.

El cotejo de documentos y registros: modalidades.

Aplicaciones de registro de envíos, entregas, recogidas, devoluciones e incidencias: PDAs, TPVs, lectores ópticos de códigos de barras, entre otros.

#### **4. Normativa aplicable y planes estandarizados de seguridad en las operaciones de reparto y recogida a domicilio.**

Procedimientos estandarizados en cuanto a de seguridad y confidencialidad de la información, documentación y otros datos de carácter personal.

Normativa aplicable de seguridad, control y detección de mercancías peligrosas explosivos y productos químicos: uso del escáner de control.

Normativa aplicable de manipulación y conservación de productos.

Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental: equipos de control y seguridad colectiva e individual.

Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal: sistemas de custodia de envíos.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la entrega y recogida de envíos a domicilio, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **Módulo formativo 2: Operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio.**

**Nivel: 1.**

**Código: MF2369\_1.**

**Asociado a la UC: Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio.**

**Duración: 90 horas.**

### **Capacidades y criterios de evaluación.**

**C1: Identificar documentación propia del cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio en función de distintos procesos estandarizados.**

CE1.1 Describir las características fundamentales de documentos habitualmente utilizados en el cobro, tales como: facturas, factura simplificada, recibos, justificantes de entrega u otros, justificando su utilización y diferenciando los documentos a utilizar en cada fase del proceso.

CE1.2 Obtener información precisa de normativa básica en las operaciones de compra/venta de productos, aplicada durante el cobro, justificando los puntos críticos a considerar.

CE1.3 Aplicar la normativa de Protección de Datos Personales en el servicio de cobro de productos en el servicio de entrega y recogida a domicilio, justificando su utilidad.

CE1.4 Asumir el compromiso de cuidar y custodiar la documentación durante el proceso, argumentando las posibilidades de minimizar las incidencias, pérdidas o el deterioro.

CE1.5 En un supuesto práctico de identificación de la documentación derivada del cobro de productos durante el servicio de entrega y/o recogida a domicilio, debidamente caracterizado por una orden de trabajo que explicita listado de productos de diferente naturaleza y características con documentación, tales como recibos, justificantes de entrega, facturas, recibos:

- Obtener información derivada del listado de productos a cobrar.
- Identificar la documentación derivada del cobro diferenciando la que corresponde utilizar en cada servicio.
- Comprobar la concordancia de datos entre los documentos y los datos del destinatario y/o receptor del producto.
- Identificar la documentación a entregar junto al producto.
- Complimentar la documentación a rellenar en cada entrega.
- Comprobar la documentación a recibir por el destinatario y/o receptor derivada de la entrega del producto.

**C2: Utilizar medios y dispositivos electrónicos de cobro habituales en el proceso de entrega y/o recogida de productos a domicilio, aplicando procedimientos estandarizados de control y seguridad.**

CE2.1 Describir las principales características de los medios de cobro habitualmente utilizados en del servicio de entrega y/o recogida de productos a domicilio, tales como:

efectivo, cheque, reembolso, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, tarjeta contactless, dispositivos móviles u otros, recopilando las diferencias fundamentales entre ellos.

CE2.2 Esquematizar las diferencias entre las modalidades de cobro tales como: monedero, efectivo, contactless, débito, crédito, dispositivos móviles u otros, analizando su utilidad, rapidez y seguridad en el proceso de cobro sin cálculo en devolución de efectivo.

CE2.3 Obtener información de manuales de dispositivos electrónicos habitualmente utilizados en las operaciones de cobro, tales como: PDA, TPV, datáfonos, lectores ópticos de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC u otros, esquematizando el proceso de uso de cada uno de ellos.

CE2.4 Manejar dispositivos electrónicos habitualmente utilizados en las operaciones de cobro, optimizando su rendimiento y demostrando habilidad en el uso.

CE2.5 En un supuesto práctico de cobro con diferentes medios de pago, en un servicio de entrega a domicilio, debidamente caracterizado a partir de un listado donde se detallan los productos a entregar y su cobro por medios y dispositivos electrónicos:

- Obtener información derivada del listado de productos a cobrar.
- Comprobar la funcionalidad del medio: el nivel de batería o conexión electrónica, telefónica o Internet, stock de rollos de papel, u otros, de los distintos dispositivos acorde al volumen de operaciones a realizar.
- Cobrar con tarjetas de débito, de crédito, contactless, aplicaciones de dispositivos móviles, monederos, otros, generando la documentación, que acredite el pago, según las indicaciones del listado de cobros.
- Operar con dispositivos electrónicos, demostrando soltura y habilidad.
- Complimentar las operaciones realizadas en la PDA o en otro dispositivo similar, demostrando conocimiento del medio utilizado.
- Cotejar la documentación generada con la información registrada en la aplicación informática, PDA o documentación logística, informando al superior jerárquico de aquellos errores o incidencias derivados del proceso.

CE2.6 Asumir el compromiso de mantener, cuidar y custodiar los equipos sacando el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios, y actuar con la honradez que requiere la participación en operaciones de cobro sin cálculo en devolución de efectivo.

C3: Identificar las diferentes monedas de curso legal utilizadas en procesos de cobro con efectivo en el servicio de entrega y/o recogida a domicilio.

CE3.1 Obtener información precisa de procedimientos habituales, medios y métodos de detección de moneda y billetes falsos, demostrando habilidad, y esquematizando las características habituales que evidencian las diferencias con los originales.

CE3.2 Identificar monedas y billetes falsos, a partir de monedas y billetes presumiblemente de curso legal.

CE3.3 En un supuesto práctico de cobro en efectivo, derivado del servicio de entrega a domicilio, debidamente caracterizado, a partir de una orden de trabajo que explicita productos a cobrar de diferente importe:

- Obtener información derivada del listado de productos a cobrar.
- Acopiar los importes de las devoluciones de las operaciones que no se abonen con los importes exactos.

- Cobrar los productos detallados en el listado de la orden de trabajo.
- Detectar posibles monedas y/o billetes falsos.
- Cotejar la documentación generada con la información registrada en la aplicación informática, PDA o documentación logística, informando al superior jerárquico de aquellos errores o incidencias derivados del proceso.

CE3.4 Aplicar los principios básicos de integridad, responsabilidad y confidencialidad, demostrando su dominio en la gestión en las operaciones de cobro.

CE3.5 Asumir el compromiso de cuidar y custodiar la documentación durante el proceso, argumentando las posibilidades de minimizar las incidencias, pérdidas o el deterioro.

CE3.6 Asumir el compromiso de cuidar y custodiar el dinero en efectivo justificando las medidas a adoptar, evitando incidencias, pérdidas, y actuando con la diligencia que requiere la manipulación de efectivo.

C4: Aplicar protocolos básicos de comunicación oral y habilidades sociales, en la relación con los posibles destinatarios del servicio de entrega/recogida y cobro a domicilio, según la tipología del mismo, justificando principios de confidencialidad de la información.

CE4.1 Identificar diferentes tipologías de clientes, describiendo actitudes y comportamientos habituales según sus características, justificando el trato a aplicar en cada situación.

CE4.2 Describir las normas de cortesía habituales en el trato con personas (clientes, destinatarios, autorizados, u otros) durante las operaciones de entrega/recogida de productos a domicilio, en función de la tipología del mismo.

CE4.3 Aplicar técnicas de comunicación habituales según las características de la persona a tratar, que faciliten el servicio de entrega y recogida de productos a domicilio, a partir de un listado donde se expongan diferentes perfiles de clientes y se simule una breve conversación.

CE4.4 Explicar las características de la escucha activa, escucha efectiva y feed back de la información, identificando las posibles barreras de comunicación.

CE4.5 Enumerar las posibles barreras de comunicación con las personas, durante el servicio de reparto y entrega a domicilio, considerando soluciones que optimicen el servicio.

CE4.6 Describir técnicas de comunicación no verbal, justificando su utilidad durante el proceso de comunicación, identificando gestos, posturas y movimientos habituales, que evidencien diferencias con lo expuesto verbalmente.

CE4.7 En un supuesto práctico simulado de comunicación durante el proceso de entrega/recogida y/o cobro de productos a domicilio, debidamente caracterizado y partiendo de unos listados de situaciones dadas, donde se expongan diferentes tipologías y roles de clientes:

- Identificar el tipo de persona con la que tenemos que comunicar.
- Aplicar en el saludo el trato protocolario que corresponde a cada persona.
- Transmitir la información solicitada con claridad y precisión de forma oral.
- Emplear técnicas y habilidades sociales, durante el intercambio de información que faciliten la empatía.
- Identificar gestos, posturas y/o movimientos corporales del interlocutor para reconocer los principales mensajes derivados de la comunicación no verbal.

- Emplear un lenguaje positivo y/o técnicas de asertividad en una posible situación de conflicto, ante una reclamación y/o durante el planteamiento de una incidencia.
- Describir la importancia de la imagen personal y signos de comunicación no verbal.

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo.**

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.3, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE4.4, CE4.5 y CE4.7.

Otras capacidades:

Responsabilidad en el puesto.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Cumplir con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad en las operaciones de caja en el trabajo.

Tratar con el cliente con cortesía, respeto y discreción.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales de comunicación establecidos por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.

### **Contenidos.**

#### **1. Documentación y medios de pago habituales en las operaciones de cobro.**

Definición y tipología de documentos justificativos en las operaciones de cobro: facturas, tickets, recibos, justificantes de cobro, otros.

Definición y tipología de medios en el proceso de cobro: efectivo, cheques, reembolso, tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas contactless, monederos u otros.

Definición y tipología de medios electrónicos en el proceso de cobro: PDA, TPV, datafonos, aplicaciones en dispositivos móviles, pagos con tecnología RFID/NFC, otros.

#### **2. Normativa aplicable y equipos utilizados en el proceso de cobro.**

Normativa básica de las operaciones de compra/venta.

Normativa aplicable de Protección de Datos Personales.

Normas de uso de medios de cobro: PDAs, TPV, datáfonos, lectores ópticos de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC, entre otros.

#### **3. Atención al cliente en el servicio de cobro de productos.**

Las normas de cortesía.

Los tratos protocolarios más habituales en las relaciones personales.

Tipología de clientes: identificación de técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.

Elementos de la comunicación.

Principios básicos en las comunicaciones orales: barreras y dificultadas.

Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales, empatía, asertividad, comunicación no verbal, el lenguaje positivo, la escucha activa, escucha efectiva, feed back.

La imagen personal.

**Parámetros de contexto de la formación.****Espacios e instalaciones.**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora.**

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con las operaciones de cobros en el servicio de entrega y recogida a domicilio, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.