

PERFIL COMPETENCIA OPERATIVO DE DEVOLUCIONES

FICHA DE PERFIL OCUPACIONAL OPERATIVO DE DEVOLUCIONES

Nombre Perfil: OPERATIVO DE DEVOLUCIONES

Código: P-5220-4321-011-V03

Modalidad de certificación: Parcial

Nivel cualificación: 2

Fecha vigencia: 31/08/2021

Estado Actual: Vigente

Otros nombres

OPERARIO LOGÍSTICO INVERSA, OPERARIO LOGÍSTICO REVERSA Y ADMINISTRADOR DE OPERACIONES DE DEVOLUCIONES Y RECHAZO.

Propósito

REALIZAR EL PROCESAMIENTO DE DEVOLUCIONES Y RECHAZOS DE PRODUCTOS, CARGA Y UNIDADES REVISANDO EL ESTADO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO DE PRODUCTOS RE-INICIANDO LA CADENA DE ABASTECIMIENTO.

Ámbito ocupacional

EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS LOGÍSTICOS, EMPRESAS DE TRANSPORTE, EMPRESAS MANUFACTURERAS E INDUSTRIALES, DEPÓSITOS DE CONTENEDORES, ALMACENES EXTRAPORTUARIOS Y EMPRESAS DE RETAIL.

SECTORES ASOCIADOS

Sector	Subsector	Área productiva
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	LOGÍSTICA	DISTRIBUCIÓN

Organismos sectoriales

- LOGÍSTICA - Asociación Logística de Chile A.G.

UNIDADES DE COMPETENCIA

Código UCL	Nombre UCL
U-5220-4321-024-V03	PROCESAR DEVOLUCIONES Y RECHAZOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS, ACUERDOS COMERCIALES Y LEGISLACIÓN VIGENTE
U-5220-4321-025-V03	MOVILIZAR CARGA Y UNIDADES EN DEVOLUCIÓN Y RECHAZO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y ACUERDOS COMERCIALES CON LOS CLIENTES
U-5220-4321-027-V01	APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE Y CALIDAD, DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN VIGENTE

LISTA UNIDADES DE COMPETENCIA
Nombre UCL: PROCESAR DEVOLUCIONES Y RECHAZOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS, ACUERDOS COMERCIALES Y LEGISLACIÓN VIGENTE
Código: U-5220-4321-024-V03
Código CIU: 5220
Código CIUO: 4321
Tipo: Específica
ACTIVIDADES CLAVE
Actividad clave
Criterios de desempeño

1.- RECIBIR Y CLASIFICAR DOCUMENTACIÓN Y UNIDADES EN DEVOLUCIÓN Y RECHAZO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y ACUERDOS COMERCIALES CON LOS CLIENTES.

1. La información contenida en los documentos de devoluciones y rechazos es revisada, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
2. La información descrita en los documentos de traslado, es cotejada con los productos físicos y el sistema de administración logística, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
3. El estado de los productos es revisado, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
4. Las familias, cantidades y estados de los productos y unidades logísticas son contabilizados en los documentos y el sistema de administración de logística, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con los clientes y legislación tributaria vigente.
5. La información de la recepción es entregada las áreas internas y cliente externo por los medios establecidos, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.

2.- OPERAR SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y ACUERDOS COMERCIALES CON LOS CLIENTES.

1. Las transacciones digitales son realizadas apoyadas con equipo fijo o móvil, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
2. Los elementos de identificación de productos son generados, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
3. El proceso de recepción es registrado electrónicamente en el sistema de administración logística, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
4. Los productos son ingresados y transferidos al sistema de administración logística, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD
Competencia
Indicadores

1.- CONDUCTA SEGURA Y AUTOCUIDADO. DESARROLLA SU TRABAJO CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, CON CUIDADO DE LA SALUD Y EL MEDIOAMBIENTE.

1. ACTÚA RESGUARDANDO LA SALUD Y SEGURIDAD PERSONAL Y DE SU EQUIPO DE TRABAJO
2. RESPETA NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO COTIDIANO
3. SIGUE LOS PROTOCOLOS DE INOCUIDAD E HIGIENE ALIMENTARIA PROPIOS DEL LUGAR DE TRABAJO
4. SIGUE LOS PROTOCOLOS Y UTILIZA LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD DEFINIDOS PARA EL TRABAJO

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores
2.- EFECTIVIDAD PERSONAL. EJECUTA SU TRABAJO DE FORMA RESPONSABLE Y AUTÓNOMA Y TRABAJA EN BASE A UNA PLANIFICACIÓN PREVIA.	1. CUMPLE CON ASPECTOS FORMALES RELACIONADOS CON SU TRABAJO 2. CUMPLE LAS TAREAS ASIGNADAS DE FORMA RESPONSABLE 3. MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS 4. TRABAJA EN FORMA AUTÓNOMA DE ACUERDO A PLANIFICACIONES E INSTRUCCIONES
3.- RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. IDENTIFICA LA PRESENCIA DE PROBLEMAS Y UTILIZA FUENTES DE INFORMACIÓN PARA IMPLEMENTAR ACCIONES PARA SU RESOLUCIÓN	1. BUSCA Y SELECCIONA INFORMACIÓN PERTINENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS 2. IDENTIFICA LA PRESENCIA DE PROBLEMAS Y SUS POSIBLES CAUSAS
4.- TRABAJO EN EQUIPO. PARTICIPA Y TRABAJA COLABORATIVAMENTE EN LAS TAREAS QUE LE CORRESPONDEN, ORIENTADO A OBJETIVOS COMUNES Y AL FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO.	1. GENERA VÍNCULOS Y AMBIENTES DE TRABAJO COLABORATIVOS Y DE CONFIANZA. 2. SOLICITA Y OFRECE COLABORACIÓN PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO.

CONOCIMIENTOS

Básicos	Técnicos
- OPERACIONES ARITMÉTICAS (SUMA, RESTA, MULTIPLICACIÓN Y DIVISIÓN)	- CONOCIMIENTOS DE RIESGOS EN EL TRABAJO - CONOCIMIENTOS DE ROTACIÓN DE INVENTARIO (STOCK-FIFO-FEFO) - CONOCIMIENTOS DE SEÑALÉTICA DE CARGA GENERAL Y PELIGROSA (NCH 2120, NCH 2190, CARGA IMO) - CONOCIMIENTOS SOBRE DOCUMENTACIÓN TRIBUTARIA Y CONTABLE (GUÍAS DE DESPACHO, FACTURAS, ÓRDENES DE COMPRA, NOTAS DE CRÉDITO) - NOCIONES DE ESTIBA Y CONSOLIDACIÓN - NOCIONES DE ETIQUETADO Y PALLETIZADO DE PRODUCTOS - NOCIONES DE LA LEY DE MANEJO MANUAL DE CARGA N°20.001 (POSTURAS Y LÍMITES DE CARGA HUMANA) - NOCIONES DE SERVICIO AL CLIENTE

HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y MATERIALES

- DOCUMENTOS TRIBUTARIOS Y CONTABLES.
- EQUIPO DE RADIOFRECUENCIA (CON SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA)
- EMBALAJES Y MATERIALES PARA ALMACENAMIENTO E IDENTIFICACIÓN DE CARGA (FILM, PALLETS, ETIQUETAS, SELLOS)
- EQUIPOS MECÁNICOS O ELÉCTRICOS DE TRASLADO DE CARGA (TRANSPALETAS, GRÚAS, CARRETILLAS, CARROS, ETC).
- IMPRESORAS DE CÓDIGOS DE BARRA, LECTORES DE CÓDIGOS, ETIQUETAS DE IDENTIFICACIÓN.

Nombre UCL: MOVILIZAR CARGA Y UNIDADES EN DEVOLUCIÓN Y RECHAZO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y ACUERDOS COMERCIALES CON LOS CLIENTES

Código: U-5220-4321-025-V03

Código CIU: 5220

Código CIUO: 4321

Tipo: Específica

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

Criterios de desempeño

1.- INGRESAR PRODUCTOS Y UNIDADES EN DEVOLUCIÓN Y RECHAZO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y ACUERDOS COMERCIALES CON LOS CLIENTES

1. Los documentos de devoluciones y rechazos son recepcionados y cuadrados, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes
2. Los códigos contenidos en los documentos son comparados con los productos físicos, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes
3. Las diferencias existentes entre lo físico y lo documental son identificadas e informadas en el documento, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con los clientes y legislación tributaria vigente
4. La entrega de productos es coordinada con las áreas involucradas en la operación logística de devoluciones y rechazos, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes

2.- PROCESAR DOCUMENTACIÓN E INFORMAR A LAS ÁREAS QUE INTERVIENEN EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y ACUERDOS COMERCIALES CON LOS CLIENTES

1. Las diferencias cualitativas y cuantitativas que presentan los productos son informadas al cliente, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes
2. La documentación de las devoluciones y rechazos es entregada a las áreas asignadas, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes
3. La información del proceso de devoluciones y rechazos es entregada a las áreas involucradas en la operación logística, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia

Indicadores

1.- CONDUCTA SEGURA Y AUTOCUIDADO. DESARROLLA SU TRABAJO CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, CON CUIDADO DE LA SALUD Y EL MEDIOAMBIENTE.

1. ACTÚA RESGUARDANDO LA SALUD Y SEGURIDAD PERSONAL Y DE SU EQUIPO DE TRABAJO
2. RESPETA NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO COTIDIANO
3. SIGUE LOS PROTOCOLOS DE INOCUIDAD E HIGIENE ALIMENTARIA PROPIOS DEL LUGAR DE TRABAJO
4. SIGUE LOS PROTOCOLOS Y UTILIZA LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD DEFINIDOS PARA EL TRABAJO

2.- EFECTIVIDAD PERSONAL. EJECUTA SU TRABAJO DE FORMA RESPONSABLE Y AUTÓNOMA Y TRABAJA EN BASE A UNA PLANIFICACIÓN PREVIA.

1. CUMPLE CON ASPECTOS FORMALES RELACIONADOS CON SU TRABAJO
2. CUMPLE LAS TAREAS ASIGNADAS DE FORMA RESPONSABLE
3. MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS
4. TRABAJA EN FORMA AUTÓNOMA DE ACUERDO A PLANIFICACIONES E INSTRUCCIONES

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores
3.- RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. IDENTIFICA LA PRESENCIA DE PROBLEMAS Y UTILIZA FUENTES DE INFORMACIÓN PARA IMPLEMENTAR ACCIONES PARA SU RESOLUCIÓN	1. BUSCA Y SELECCIONA INFORMACIÓN PERTINENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS 2. IDENTIFICA LA PRESENCIA DE PROBLEMAS Y SUS POSIBLES CAUSAS 3. IMPLEMENTA Y MONITOREA ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, Y EVALÚA SUS RESULTADOS
4.- TRABAJO EN EQUIPO. PARTICIPA Y TRABAJA COLABORATIVAMENTE EN LAS TAREAS QUE LE CORRESPONDEN, ORIENTADO A OBJETIVOS COMUNES Y AL FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO.	1. GENERA VÍNCULOS Y AMBIENTES DE TRABAJO COLABORATIVOS Y DE CONFIANZA. 2. SOLICITA Y OFRECE COLABORACIÓN PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO.

CONOCIMIENTOS

Básicos	Técnicos
- OPERACIONES ARITMÉTICAS (SUMA, RESTA, MULTIPLICACIÓN Y DIVISIÓN)	- CONOCIMIENTOS DE RIESGOS EN EL TRABAJO - CONOCIMIENTOS DE ROTACIÓN DE INVENTARIO (STOCK-FIFO-FEFO) - CONOCIMIENTOS DE SEÑALÉTICA DE CARGA GENERAL Y PELIGROSA (NCH 2120, NCH 2190, CARGA IMO) - CONOCIMIENTOS SOBRE DOCUMENTACIÓN TRIBUTARIA Y CONTABLE (GUÍAS DE DESPACHO, FACTURAS, ÓRDENES DE COMPRA, NOTAS DE CRÉDITO) - NOCIONES DE ESTIBA Y CONSOLIDACIÓN - NOCIONES DE ETIQUETADO Y PALLETIZADO DE PRODUCTOS - NOCIONES DE LA LEY DE MANEJO MANUAL DE CARGA N°20.001 (POSTURAS Y LÍMITES DE CARGA HUMANA) - NOCIONES DE SERVICIO AL CLIENTE

HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y MATERIALES

- DOCUMENTOS TRIBUTARIOS Y CONTABLES.
- EQUIPO DE RADIOFRECUENCIA (CON SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA)
- EMBALAJES Y MATERIALES PARA ALMACENAMIENTO E IDENTIFICACIÓN DE CARGA (FILM, PALLETS, ETIQUETAS, SELLOS)
- EQUIPOS MECÁNICOS O ELÉCTRICOS DE TRASLADO DE CARGA (TRANSPALETAS, GRÚAS, CARRETIILLAS, CARROS, ETC.).
- IMPRESORAS DE CÓDIGOS DE BARRA, LECTORES DE CÓDIGOS, ETIQUETAS DE IDENTIFICACIÓN.

Nombre UCL: APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE Y CALIDAD, DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN VIGENTE

Código: U-5220-4321-027-V01

Código CIU: 5220

Código CIUO: 4321

Tipo: Transversal

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave	Criterios de desempeño
1.- CUMPLIR LAS NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD, DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN VIGENTE.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los elementos de protección personal son utilizados, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente. 2. Las cargas pesadas son movilizadas con equipos mecánicos o eléctricas de carga y descarga, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente. 3. El desplazamiento al interior de la organización es realizado por lugares autorizados para ello, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente. 4. Las instrucciones de los monitores de seguridad son seguidas, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente.
2.- CUMPLIR REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO U OTROS MÉTODOS, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y ACUERDOS COMERCIALES CON LOS CLIENTES.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las normas medioambientales son respetadas, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente. 2. Los residuos son dispuestos en lugares asignados, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente. 3. Las mejoras continuas realizadas por la organización son respetadas, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente. 4. Las normas de calidad son aplicadas, de acuerdo a procedimientos acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores
1.- CONDUCTA SEGURA Y AUTOCUIDADO. DESARROLLA SU TRABAJO CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, CON CUIDADO DE LA SALUD Y EL MEDIOAMBIENTE.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ACTÚA RESGUARDANDO LA SALUD Y SEGURIDAD PERSONAL Y DE SU EQUIPO DE TRABAJO 2. RESPETA NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO COTIDIANO 3. SIGUE LOS PROTOCOLOS DE INOCUIDAD E HIGIENE ALIMENTARIA PROPIOS DEL LUGAR DE TRABAJO 4. SIGUE LOS PROTOCOLOS Y UTILIZA LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD DEFINIDOS PARA EL TRABAJO
2.- EFECTIVIDAD PERSONAL. EJECUTA SU TRABAJO DE FORMA RESPONSABLE Y AUTÓNOMA Y TRABAJA EN BASE A UNA PLANIFICACIÓN PREVIA.	<ol style="list-style-type: none"> 1. CUMPLE CON ASPECTOS FORMALES RELACIONADOS CON SU TRABAJO 2. CUMPLE LAS TAREAS ASIGNADAS DE FORMA RESPONSABLE 3. MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS 4. TRABAJA EN FORMA AUTÓNOMA DE ACUERDO A PLANIFICACIONES E INSTRUCCIONES
3.- RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. IDENTIFICA LA PRESENCIA DE PROBLEMAS Y UTILIZA FUENTES DE INFORMACIÓN PARA IMPLEMENTAR ACCIONES PARA SU RESOLUCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. BUSCA Y SELECCIONA INFORMACIÓN PERTINENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS 2. IDENTIFICA LA PRESENCIA DE PROBLEMAS Y SUS POSIBLES CAUSAS 3. IMPLEMENTA Y MONITOREA ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, Y EVALÚA SUS RESULTADOS

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores
4.- TRABAJO EN EQUIPO. PARTICIPA Y TRABAJA COLABORATIVAMENTE EN LAS TAREAS QUE LE CORRESPONDEN, ORIENTADO A OBJETIVOS COMUNES Y AL FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO.	1. GENERA VÍNCULOS Y AMBIENTES DE TRABAJO COLABORATIVOS Y DE CONFIANZA. 2. SOLICITA Y OFRECE COLABORACIÓN PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO.

CONOCIMIENTOS

Básicos	Técnicos
- OPERACIONES ARITMÉTICAS (SUMA, RESTA, MULTIPLICACIÓN Y DIVISIÓN)	- CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE NORMAS AMBIENTALES. (CONTAMINACIÓN DE AGUAS, AIRE Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS) - CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, ERGONOMÍA Y SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL. - CONOCIMIENTOS DE ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMAS DE CERTIFICACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL.

HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y MATERIALES

- DOCUMENTOS DE REGISTRO DE PROCESO E INFORMACIÓN.
- DOCUMENTOS DE REGISTROS DE CAPACITACIÓN, SEGURIDAD Y DERECHO A SABER.
- EQUIPOS MECÁNICOS O ELÉCTRICOS DE TRASLADO DE CARGA (TRANSPALETAS, GRÚAS, CARRETILLAS, CARROS, ETC.).