

## 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<br>2. CUMPLE LAS TAREAS ASIGNADAS DE FORMA RESPONSABLE<br>3. MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS<br>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<br>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.<br>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<br>- CONOCIMIENTOS DE ROTACIÓN DE INVENTARIO (STOCK-FIFO-FEFO)<br>- CONOCIMIENTOS DE SEÑALÉTICA DE CARGA GENERAL Y PELIGROSA (NCH 2120, NCH 2190, CARGA IMO)<br>- CONOCIMIENTOS SOBRE DOCUMENTACIÓN TRIBUTARIA Y CONTABLE (GUÍAS DE DESPACHO, FACTURAS, ÓRDENES DE COMPRA, NOTAS DE CRÉDITO)<br>- NOCIONES DE ESTIBA Y CONSOLIDACIÓN<br>- NOCIONES DE ETIQUETADO Y PALLETIZADO DE PRODUCTOS<br>- NOCIONES DE LA LEY DE MANEJO MANUAL DE CARGA N°20.001 (POSTURAS Y LÍMITES DE CARGA HUMANA)<br>- 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<br>2. IDENTIFICA LA PRESENCIA DE PROBLEMAS Y SUS POSIBLES CAUSAS<br>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.<br>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<br>- CONOCIMIENTOS DE ROTACIÓN DE INVENTARIO (STOCK-FIFO-FEFO)<br>- CONOCIMIENTOS DE SEÑALÉTICA DE CARGA GENERAL Y PELIGROSA (NCH 2120, NCH 2190, CARGA IMO)<br>- CONOCIMIENTOS SOBRE DOCUMENTACIÓN TRIBUTARIA Y CONTABLE (GUÍAS DE DESPACHO, FACTURAS, ÓRDENES DE COMPRA, NOTAS DE CRÉDITO)<br>- NOCIONES DE ESTIBA Y CONSOLIDACIÓN<br>- NOCIONES DE ETIQUETADO Y PALLETIZADO DE PRODUCTOS<br>- NOCIONES DE LA LEY DE MANEJO MANUAL DE CARGA N°20.001 (POSTURAS Y LÍMITES DE CARGA HUMANA)<br>- 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"> <li>1. Los elementos de protección personal son utilizados, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente.</li> <li>2. Las cargas pesadas son movilizadas con equipos mecánicos o eléctricas de carga y descarga, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente.</li> <li>3. El desplazamiento al interior de la organización es realizado por lugares autorizados para ello, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente.</li> <li>4. Las instrucciones de los monitores de seguridad son seguidas, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente.</li> </ol>         |
| 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"> <li>1. Las normas medioambientales son respetadas, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente.</li> <li>2. Los residuos son dispuestos en lugares asignados, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente.</li> <li>3. Las mejoras continuas realizadas por la organización son respetadas, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente.</li> <li>4. Las normas de calidad son aplicadas, de acuerdo a procedimientos acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente.</li> </ol> |

#### 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"> <li>1. ACTÚA RESGUARDANDO LA SALUD Y SEGURIDAD PERSONAL Y DE SU EQUIPO DE TRABAJO</li> <li>2. RESPETA NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO COTIDIANO</li> <li>3. SIGUE LOS PROTOCOLOS DE INOCUIDAD E HIGIENE ALIMENTARIA PROPIOS DEL LUGAR DE TRABAJO</li> <li>4. SIGUE LOS PROTOCOLOS Y UTILIZA LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD DEFINIDOS PARA EL TRABAJO</li> </ol> |
| 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"> <li>1. CUMPLE CON ASPECTOS FORMALES RELACIONADOS CON SU TRABAJO</li> <li>2. CUMPLE LAS TAREAS ASIGNADAS DE FORMA RESPONSABLE</li> <li>3. MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS</li> <li>4. TRABAJA EN FORMA AUTÓNOMA DE ACUERDO A PLANIFICACIONES E INSTRUCCIONES</li> </ol>   |
| 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"> <li>1. BUSCA Y SELECCIONA INFORMACIÓN PERTINENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</li> <li>2. IDENTIFICA LA PRESENCIA DE PROBLEMAS Y SUS POSIBLES CAUSAS</li> <li>3. IMPLEMENTA Y MONITOREA ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, Y EVALÚA SUS RESULTADOS</li> </ol>  |

**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.<br>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)<br>- CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS, ERGONOMÍA Y SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.<br>- 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.).