

## 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

#### 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

-

#### SECTORES ASOCIADOS

Sector	Subsector	Área productiva
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	LOGÍSTICA	DISTRIBUCIÓN

#### Organismos sectoriales

- LOGÍSTICA - ALOG

#### 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

**COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD**

Competencia	Indicadores
	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
3.- RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. null	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. CAPACIDAD PARA PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN EL LOGRO DE METAS COMUNES. IMPLICA DEMOSTRAR UNA ACTITUD DE COOPERACIÓN PARA GENERAR Y FACILITAR LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN.	1. DISTRIBUYE TAREAS Y RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL TRABAJO DIRIGENCIAL ENTRE LAS PERSONAS COLABORADORAS. 2. ESTABLECE COORDINACIONES ENTRE SUS REPRESENTADOS PARA DESARROLLAR PROCESOS FORMATIVOS Y DE CAPACITACIÓN 3. ESTABLECE MECANISMOS PARA QUE LA INFORMACIÓN FLUYA ENTRE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN QUE REPRESENTA 4. NEGOCIA Y ADMINISTRA LAS DIFERENTES INSTANCIAS DE CONFLICTO QUE PUEDEN PRODUCIRSE EN LA ORGANIZACIÓN. 5. NO ES NECESARIA PARA LA REALIZACIÓN DE ESTA COMPETENCIA.

**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

**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. CAPACIDAD PARA PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN EL LOGRO DE METAS COMUNES. IMPLICA DEMOSTRAR UNA ACTITUD DE COOPERACIÓN PARA GENERAR Y FACILITAR LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN.	1. DISTRIBUYE TAREAS Y RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL TRABAJO DIRIGENCIAL ENTRE LAS PERSONAS COLABORADORAS. 2. ESTABLECE COORDINACIONES ENTRE SUS REPRESENTADOS PARA DESARROLLAR PROCESOS FORMATIVOS Y DE CAPACITACIÓN 3. ESTABLECE MECANISMOS PARA QUE LA INFORMACIÓN FLUYA ENTRE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN QUE REPRESENTA 4. NEGOCIA Y ADMINISTRA LAS DIFERENTES INSTANCIAS DE CONFLICTO QUE PUEDEN PRODUCIRSE EN LA ORGANIZACIÓN. 5. NO ES NECESARIA PARA LA REALIZACIÓN DE ESTA COMPETENCIA.

**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

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	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

#### 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
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

**COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD**

Competencia	Indicadores
4.- TRABAJO EN EQUIPO. CAPACIDAD PARA PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN EL LOGRO DE METAS COMUNES. IMPLICA DEMOSTRAR UNA ACTITUD DE COOPERACIÓN PARA GENERAR Y FACILITAR LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN.	1. DISTRIBUYE TAREAS Y RESPONSABILIDADES PROPIAS DEL TRABAJO DIRIGENCIAL ENTRE LAS PERSONAS COLABORADORAS. 2. ESTABLECE COORDINACIONES ENTRE SUS REPRESENTADOS PARA DESARROLLAR PROCESOS FORMATIVOS Y DE CAPACITACIÓN 3. ESTABLECE MECANISMOS PARA QUE LA INFORMACIÓN FLUYA ENTRE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN QUE REPRESENTA 4. NEGOCIA Y ADMINISTRA LAS DIFERENTES INSTANCIAS DE CONFLICTO QUE PUEDEN PRODUCIRSE EN LA ORGANIZACIÓN. 5. NO ES NECESARIA PARA LA REALIZACIÓN DE ESTA COMPETENCIA.

**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