



MARCO DE  
**CUALIFICACIONES**  
TÉCNICO PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:  
**COORDINACIÓN  
DE RUTAS Y CLIENTES**

NIVEL:  
**3 MCTP**

SECTOR:  
**LOGÍSTICA**



EN COLABORACIÓN CON:





Mayo 2017,  
Santiago de Chile.



EN COLABORACIÓN CON:



# Contenido

- 4 **Presentación**
- 7 **Cualificación de Nivel 3 del MCTP**
- 8 Descriptores del Nivel 3 del MCTP
- 11 **Cualificación: Coordinación de Rutas y Clientes de Nivel 3 MCTP**
- 12 Competencias Laborales que componen la Cualificación
- 15 Descripción General de la Cualificación
- 16 Campo Laboral relacionado a la Cualificación
- 16 Contexto de Desempeño de la Cualificación
- 17 Ubicación de la Cualificación en el Nivel 3 del MCTP
- 18 Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación
- 22 Análisis Funcional
- 24 Ruta Formativo Laboral
- 27 **Anexo: Organización de la información de las Unidades de Competencias Laborales (UCL) que constituyen la Cualificación “Coordinación de Rutas y Clientes”**

# PRESENTACIÓN

El objetivo de un Marco de Cualificaciones es articular y flexibilizar los sistemas de educación y formación para dar respuestas, de manera oportuna y pertinente, a las demandas que surgen desde el mundo del trabajo. Impulsar un Sistema de Cualificaciones permite transparentar y organizar los procesos de aprendizaje, facilitando la construcción de trayectorias laborales a lo largo de la vida y contribuyendo a una educación inclusiva y de calidad.

Este marco enfrenta el desafío de promover la articulación y vinculación entre el mundo educativo y el mundo productivo, otorgando mayor visibilidad y valoración a la formación técnico profesional.

El Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (MCTP) es la matriz de resultados de aprendizaje genéricos o transversales del ámbito técnico profesional y vocacional. Es universal, por cuanto se aplica a las capacidades de las personas para trabajar en cualquier sector productivo de la economía.

5 /

¿Qué relación tiene entonces el MCTP con el conjunto de cualificaciones definidas por los sectores productivos?

El poblamiento del Marco de Cualificaciones se realiza en base a las necesidades de un sector económico o las necesidades del país con Cualificaciones propias. Las Cualificaciones corresponden a los conocimientos, habilidades y competencias de una persona, que le permiten desempeñarse en un ámbito profesional en conformidad a un determinado nivel previamente establecido.

Las Cualificaciones se relacionan entre sí, configurando posibles trayectorias de desarrollo de competencias, las Rutas Formativo Laborales. Una Ruta Formativo Laboral es una herramienta que permite identificar gráficamente las Cualificaciones, los perfiles ocupacionales que las conforman, así como las relaciones verticales y horizontales entre ellos. De esta manera, se pueden visualizar posibilidades de movilidad a través del desarrollo laboral y/o formativo.



Las personas pueden desarrollar los resultados de aprendizaje de una Cualificación de diversas maneras: por la vía formal, no formal e informal. Esto quiere decir, que pueden haber logrado sus competencias mediante la experiencia laboral, mediante la oferta de formación para el trabajo (programas de oficios, cursos de capacitación, etc.), mediante estudios de nivel secundario otorgados en la Educación Media Técnico Profesional (EMTP), o terciario. Lo importante es que puedan obtener el reconocimiento de las Cualificaciones que han conseguido. Esto debe evidenciarse a través de algún tipo de credencial o certificación.

Se espera que el desarrollo de una política de cualificaciones impulse el aumento de los mecanismos y procesos de Reconocimiento de Cualificaciones con carácter formal y que permita a las personas continuar desarrollándose a lo largo de la vida. Esto aumentaría la flexibilidad del sistema educativo y favorecería la movilidad de las personas.

16

Las Cualificaciones se presentan en un formato llamado Ficha de Cualificación y se encuentran ordenadas por Ruta Formativo Laboral y por Sector.

Las Fichas pueden ser usadas como referencia para procesos de diseño curricular, diseño de procesos de enseñanza aprendizaje y procesos de evaluación de esos aprendizajes.

*Esta Ficha de Cualificación Coordinación de Rutas y Clientes corresponde a la Ruta Formativo Laboral de Recepción, Procesamiento y Clasificación del Sector Transporte y Logística.*



# CUALIFICACIÓN DE NIVEL 3 DEL MCTP

**Las personas que se ubican en este nivel pueden:**

*Reconocer y prevenir problemas de acuerdo a parámetros establecidos, identificar y aplicar procedimientos y técnicas específicas, seleccionar y utilizar materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.*



# DESCRIPTORES DEL NIVEL 3 DEL MCTP

## HABILIDADES

Refiere a las capacidades para desarrollar prácticas, aplicando el conocimiento y la información para resolver problemas e interactuar con otros en un determinado contexto disciplinario o profesional.

### Información:

- Analiza y utiliza información de acuerdo a parámetros establecidos para responder a las necesidades propias de sus actividades y funciones.
- Identifica y analiza información para fundamentar y responder a las necesidades propias de sus actividades.

### Resolución de Problemas:

- Reconoce y previene problemas de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de su actividad o función.
- Detecta las causas que originan problemas en contextos conocidos de acuerdo a parámetros establecidos.
- Aplica soluciones a problemas de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de una función.

### Uso de Recursos:

- Selecciona y utiliza materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.
- Organiza y comprueba la disponibilidad de los materiales, herramientas y equipamiento.
- Identifica y aplica procedimientos y técnicas específicas de una función de acuerdo a parámetros establecidos.

### Comunicación:

- Comunica y recibe información relacionada a su actividad o función, a través de medios y soportes adecuados en contextos conocidos.

## APLICACIÓN EN CONTEXTO

Refiere a la capacidad del individuo para desempeñarse en las funciones propias de una actividad, disciplina o área profesional que implica un nivel determinado de autonomía, responsabilidad y toma de decisiones. Además, refiere a la capacidad de trabajar colaborativamente con otros.

#### Trabajo con otros:

- Trabaja colaborativamente en actividades y funciones coordinándose con otros en diversos contextos.

#### Autonomía:

- Se desempeña con autonomía en actividades y funciones especializadas en diversos contextos con supervisión directa.
- Toma decisiones en actividades propias y en aquellas que inciden en el quehacer de otros en contextos conocidos.
- Evalúa el proceso y el resultado de sus actividades y funciones de acuerdo a parámetros establecidos para mejorar sus prácticas.
- Busca oportunidades y redes para el desarrollo de sus capacidades.

#### Ética y Responsabilidad:

- Actúa de acuerdo a las normas y protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso productivo o la entrega de servicios.
- Responde por el cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus actividades.
- Comprende y valora los efectos de sus acciones sobre la salud y la vida, la organización, la sociedad y el medio ambiente.
- Actúa acorde al marco de sus conocimientos, experiencia y alcance de sus actividades y funciones.

## CONOCIMIENTOS

Refiere al dominio de conceptos, símbolos y sistemas conceptuales sobre objetos, hechos, principios, fenómenos, procedimientos, procesos y operaciones, propios de un área ocupacional disciplinaria. Consideran integralmente la amplitud (general/específico) o profundidad (básico/especializado) que domina el sujeto en relación al objeto y el propósito del conocimiento para el desempeño, en un ámbito laboral definido. Implica además, el conocimiento de las tendencias de los avances provenientes del ámbito científico/ tecnológico que existen y que podrían afectar su quehacer.

#### Conocimientos:

- Demuestra conocimientos específicos de su área y de las tendencias de desarrollo para el desempeño de sus actividades y funciones.



# CUALIFICACIÓN:

## *Coordinación de Rutas y Clientes de Nivel 3 MCTP*

*Este documento presenta la Cualificación  
Coordinación de Rutas y Clientes que comprende  
los perfiles ocupacionales, competencias, contexto  
de desempeño, ocupaciones, campo laboral.*

## Competencias Laborales que Componen la Cualificación

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Desarrollada por                      | CORFO   |
| Basado en                             | Catálogo Nacional ChileValora   |
| Nivel del MCTP                        | 3   |
| Sector                                | Transporte y Logística  |
| Subsector                             | Logística   |
| Área productiva o proceso             | Recepción, Procesamiento y Clasificación.   |
| Perfil(es) ocupacional(es)            | Controlador de Rutas<br>(código del Perfil: P-5220-4323-001-V03)<br>Customer Service<br>(código del Perfil: P-5220-4229-001-V03)  |
| Unidades de Competencia Laboral (UCL) | <p><b>U-5220-4321-027-V01</b><br/>Aplicar normas de seguridad, medioambiente y calidad, de acuerdo a la legislación vigente.</p> <p><b>U-5220-4323-001-V03</b><br/>Monitorear y controlar rutas de distribución, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.</p> <p><b>U-5220-4323-002-V03</b><br/>Gestionar documentos de rutas y clientes, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.</p> <p><b>U-5220-4229-001-V03</b><br/>Entregar servicio al cliente y entregar información, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.</p> <p><b>U-5220-4229-002-V03</b><br/>Generar y distribuir informes de servicios, según acuerdos comerciales y legislación vigente.</p> |
| Ocupaciones correspondientes          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionista.</li> <li>• Controlador.</li> </ul>  |
| Número Versión                        | 01  |
| Fecha de aprobación                   |   |

El detalle de los Perfiles Ocupacionales y sus UCL están disponibles en el Catálogo Nacional de Competencias Laborales dependiente de ChileValora en [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)



## Descripción General de la Cualificación:

**Las personas que cuentan con esta cualificación pueden:**

Planificar y controlar rutas de transporte, así como velar porque los pedidos de clientes cumplan con los requerimientos. Para ello, estos profesionales deben revisar los pedidos de clientes e integrarlos en rutas de transporte que cumplan con los compromisos adquiridos y que sean costo-eficientes. Luego, deben controlar la ejecución de las rutas y el cumplimiento efectivo de las entregas a clientes. Son responsables de optimizar los recursos asociados, principalmente el uso del transporte, y de resolver problemas en la entrega de los pedidos, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales, legislación vigente, y respetando las normas de seguridad, medioambiente y calidad.

Para cumplir con esta función, estos profesionales son capaces de generar información y documentación administrativa para el retiro y/o distribución de carga en flujo normal o con anomalías, órdenes de retiro y entrega, realizar trazabilidad y seguimiento de la carga y la flota, verificar y controlar rutas, operar el sistema de administración logística cumpliendo sus requisitos, y generar y entregar informes de gestión.

## Campo Laboral relacionado a la Cualificación:

El Campo laboral específico de la cualificación del proceso productivo de Recepción, procesamiento y clasificación corresponde a las áreas de:

Despacho y distribución de productos.

## Contexto de Desempeño de la Cualificación:

*A continuación se presentan las características generales del trabajo, así como los recursos e infraestructura asociados a esta cualificación.*

Las personas que cuentan con esta cualificación se desempeñan principalmente en empresas proveedoras de servicios logísticos, empresas de transporte, empresas manufactureras e industriales, depósitos de contenedores, almacenes extra portuarios y empresas de retail, entre otras que hacen un uso intensivo del transporte de productos.

Estos profesionales planifican y controlan rutas de transporte, y velan porque los pedidos de clientes cumplan con los requerimientos, en cantidad, calidad y oportunidad. Para ello, deben revisar los pedidos de clientes e integrarlos en rutas de transporte que cumplan con los compromisos de fecha adquiridos y que sean costo-eficientes, considerando la flota de transporte disponible. Posteriormente, deben controlar la ejecución de las rutas por parte de los transportistas y el cumplimiento efectivo de las entregas a clientes, gestionando los eventuales problemas surgidos en esa interacción. Son responsables de optimizar los recursos asociados, principalmente el uso del transporte, y de resolver problemas en la entrega de los pedidos, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales, legislación vigente, y respetando las normas de seguridad, medioambiente y calidad.

El trabajo se realiza principalmente en el ámbito administrativo, en el computador y ocasionalmente en terreno para verificar la carga, o en comunicación con transportistas o clientes, para certificar las entregas.

Deben interactuar con su jefatura directa y coordinarse con otros profesionales de la operación logística. No tienen personas a cargo,



pero pueden integrar equipos con los que trabajen de manera colaborativa, dependiendo de la envergadura de la empresa.

Para desarrollar sus funciones deben operar sistemas (software) de gestión logística y/o planillas de cálculo, generando y controlando rutas de transporte, y elaborando informes y reportes de gestión. Utilizan también teléfonos celulares o sistemas de radio para comunicarse con transportistas.

Se trata de un trabajo que está regularmente normado y estandarizado en cada organización, por lo tanto, se valora el respeto por los procedimientos y los estándares de calidad definidos, especialmente en lo que respecta a velar por la gestión del transporte y la correcta entrega de los pedidos a clientes.

## Ubicación de la Cualificación en el Nivel 3 del MCTP:

/ 16

La cualificación "Coordinación de Rutas y Clientes" ha sido ubicada en el Nivel 3 del MCTP puesto que sus competencias reflejan características tanto de complejidad en las tareas, acciones y contextos de desempeño así como en el grado de autonomía de éstas, que son acordes a los descriptores de este nivel.

Esto pone de manifiesto que para planificar y controlar rutas, certificar entregas de pedidos y resolver problemas con clientes, las personas deben analizar y utilizar información del sistema de gestión integrado, reconocer y prevenir problemas de seguimiento de la carga y la flota, identificar y analizar trazabilidad de carga en flujo normal o con anomalías al cliente; evaluar la calidad de información del sistema de gestión de rutas, prevenir y diagnosticar problemas de carga en el flujo normal o con anomalías al cliente; y generar, adaptar y aplicar informes de gestión, actuando de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente, respetando las normas de seguridad, medioambiente y calidad.

Necesitan coordinarse con otras personas de la organización y con transportistas externos, y pueden trabajar mancomunadamente con otros profesionales. Cuentan con autonomía para desarrollar específicamente las actividades y funciones especializadas de las que están a cargo.



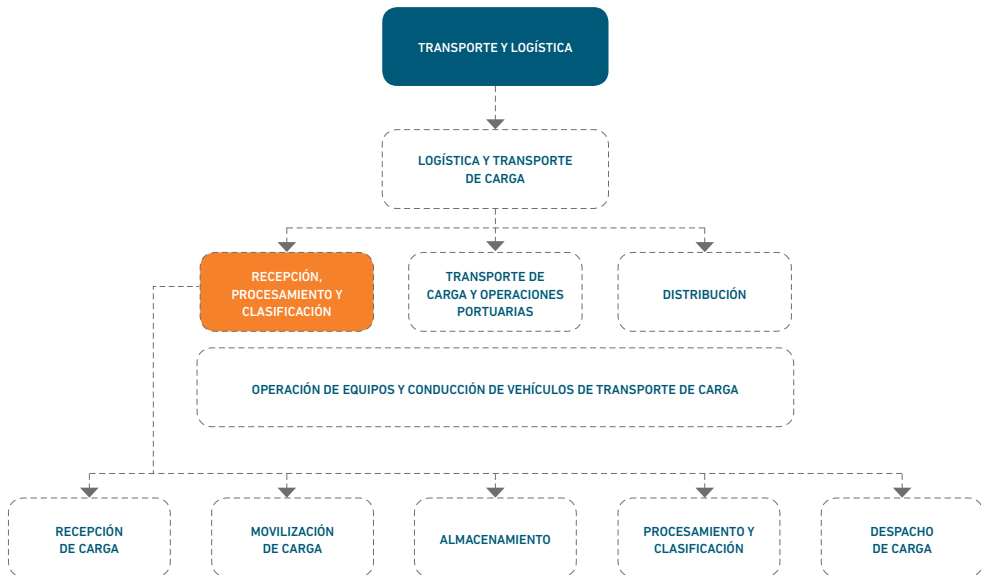
## Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación:

A continuación se presenta el mapa del proceso productivo Recepción, procesamiento y clasificación.

A fin de facilitar la comprensión de este proceso, se muestra previamente un esquema que refleja las áreas productivas o procesos presentes en el sector Transporte y Logística en el que se encuentra este proceso (destacado en la ilustración N°1).



Ilustración N° 1:  
Esquema de las áreas productivas/procesos presentes en el sector de Transporte y Logística.



### Mapa del proceso de Recepción, procesamiento y clasificación

A continuación se presenta un diagrama que ilustra las principales etapas, ocupaciones y equipamiento involucrados en el proceso de Recepción, procesamiento y clasificación. Unido a lo anterior, se presenta el objetivo del proceso y una descripción de las principales actividades ahí desarrolladas<sup>1</sup>.

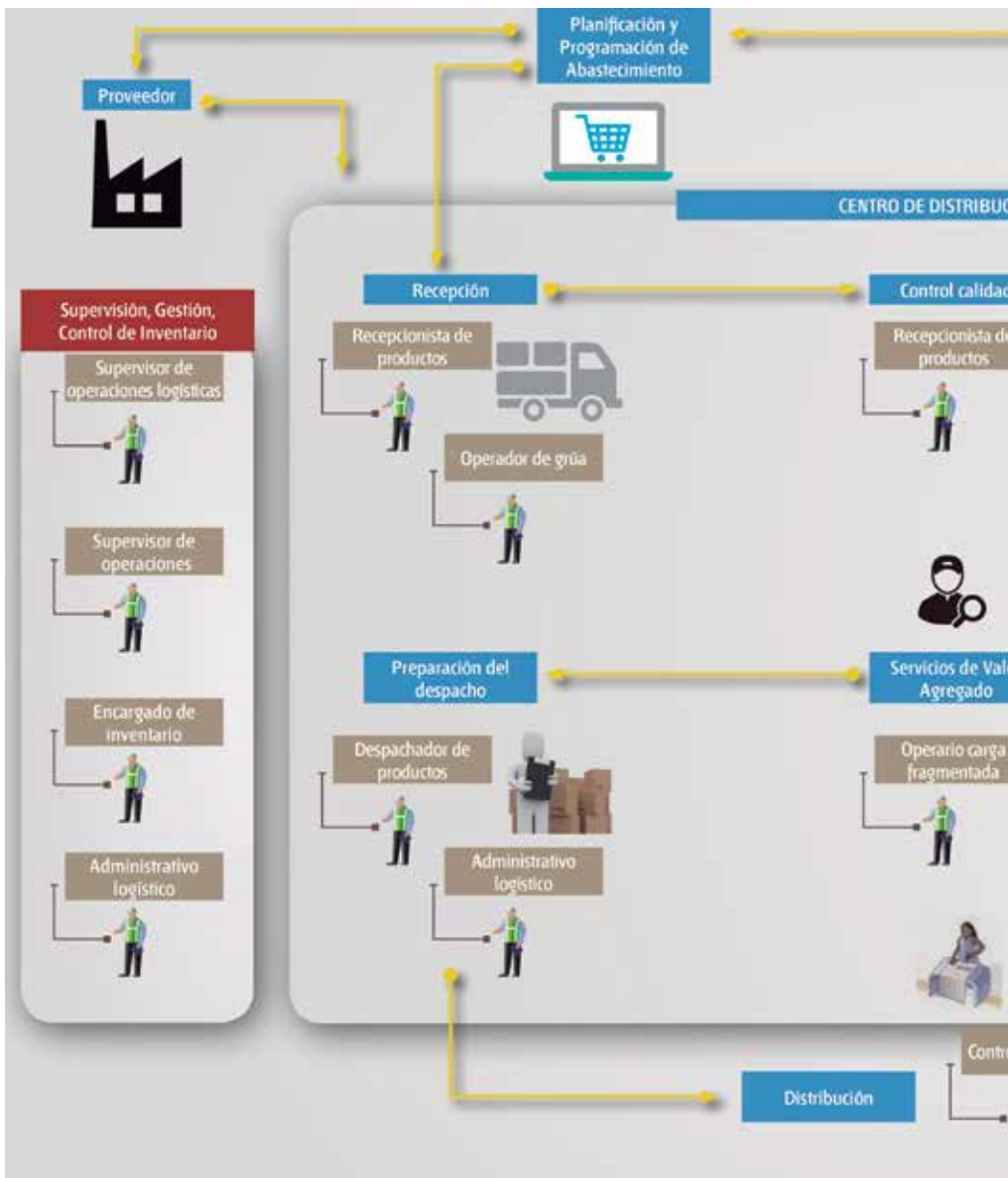
#### El objetivo del proceso:

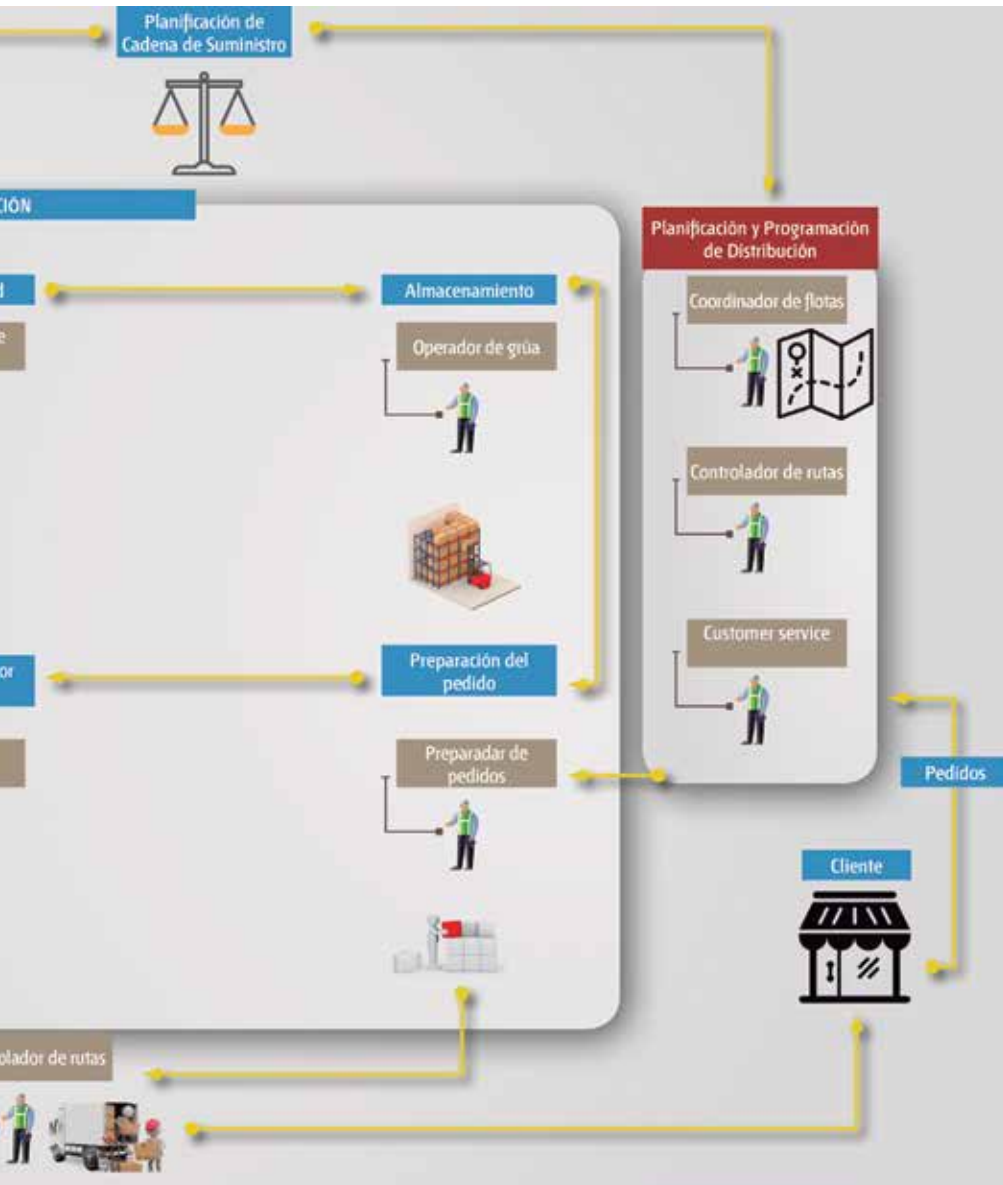
El objetivo principal del proceso de Recepción, procesamiento y clasificación, consiste en la recepción de productos, materiales, cargas o unidades, además de procesar órdenes de despacho, devoluciones y rechazos, finalizando con la clasificación de los productos.

#### Descripción de las principales actividades del proceso de Recepción, procesamiento y clasificación:

Las principales actividades en el proceso consideran a la recepción del producto, luego el control de calidad del mismo y su almacenaje. Esto ocurre en el centro de distribución. También se desarrolla la cadena a la inversa, es decir, preparación del pedido, servicios de valor agregado y preparación del despacho.

Ilustración N° 2:  
Mapa de Proceso Recepción, Procesamiento y Clasificación





## Análisis Funcional

El análisis funcional es una metodología que consiste en la desagregación consecutiva de las funciones propias de un proceso productivo. Se representa en forma de "árbol" (dispuesto horizontalmente) reflejando la metodología seguida para su elaboración en la que, una vez definido el propósito clave, este se desagrega consecutivamente en las funciones constitutivas (Vargas Zuñiga, F., 40 Preguntas sobre Competencia Laboral, Montevideo, CINTERFOR, 2004).

Ilustración N° 3:  
Análisis Funcional Proceso productivo de  
Recepción, Procesamiento y Clasificación<sup>2</sup>.

### PROCESO DE RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO Y CLASIFICACIÓN

Este proceso corresponde a la recepción de productos, materiales, cargas o unidades, además de procesar ordenes de despacho, devoluciones y rechazos, finalizando con la clasificación de los productos.



Recepción de carga

- Coordinar flujo de productos, unidades y carga.
- Supervisar actividades generales.
- Supervisar operaciones logísticas.
- Aplicar normas de seguridad, medioambiente y calidad.
- Gestionar el inventario.
- Realizar la toma de inventario.
- Controlar documentación.
- Procesar órdenes de recepción y despacho.
- Operar sistema de administración logística.

Centro de distribución

- Administrar los servicios de flota.
- Supervisar actividades generales.
- Aplicar normas de seguridad, medioambiente y calidad.
- Monitorear y controlar rutas de distribución.
- Gestionar documentos de rutas y clientes.
- Entregar servicio al cliente y entregar información.
- Generar y distribuir informes de servicios.
- Procesar órdenes de despacho.
- Preparar y despachar productos y unidades.
- Procesar devoluciones y rechazos.
- Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo.
- Controlar carga.
- Preparar y despachar la carga.
- Procesar carga y documentación internacional.
- Recepcionar productos, materiales, carga o unidades.
- Coordinar recepción y envío de documentación.
- Procesar y preparar productos, carga y unidades.
- Regularizar documentación de productos y unidades.
- Operar sistema de administración logística y radiofrecuencia.
- Trasladar productos, unidades y carga, con equipo mecánico o eléctrico de carga y descarga.
- Mantener equipos, embalajes e insumos de traslado de carga.

## Ruta Formativo Laboral

La siguiente ilustración permite visualizar la secuencia de los perfiles ocupacionales que componen la Ruta Formativo - Laboral en el proceso de Recepción, procesamiento y clasificación de Logística.

Una Ruta Formativo - Laboral es una herramienta que permite identificar gráficamente la secuencia y posible trayectoria entre las Cualificaciones de un proceso (y los Perfiles Ocupacionales que las componen), permitiendo visualizar las posibilidades de movilidad de las personas a través del desarrollo laboral y/o formativo, ya sea por reconocimiento de su experiencia o por medio de procesos de capacitación y/o formación<sup>3</sup>.

23 /

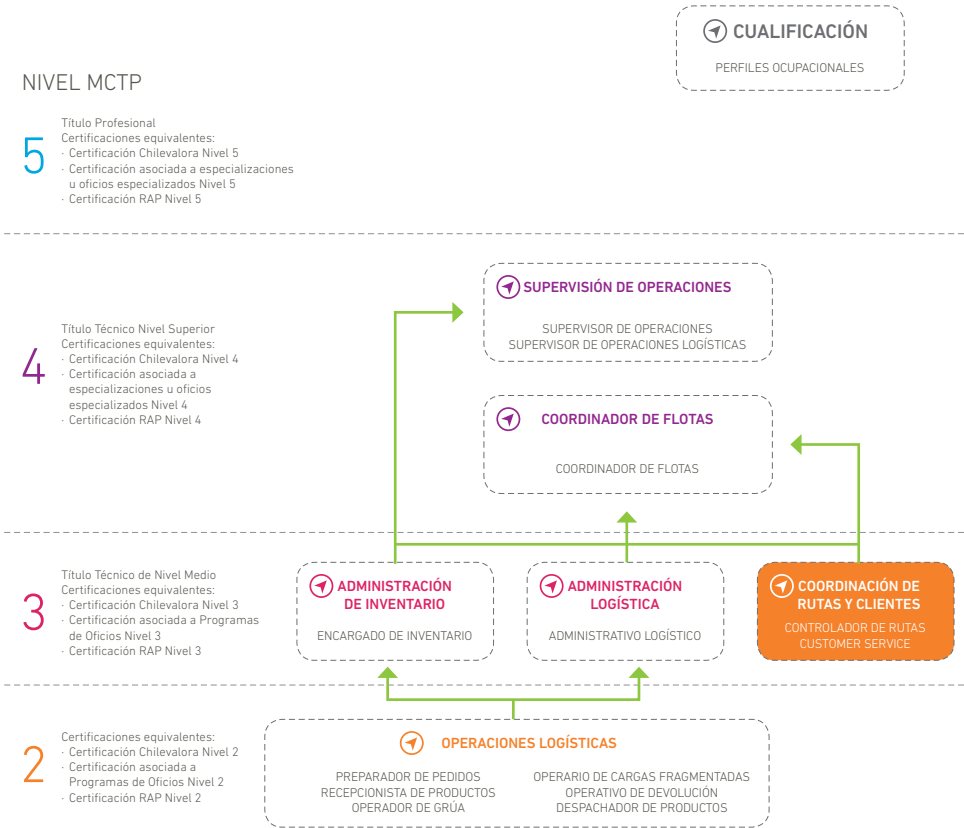
En el esquema se presenta destacada en un recuadro color naranja la ubicación de la presente Cualificación en la Ruta Formativo - Laboral del proceso Recepción, procesamiento y clasificación.

---

(3) Mayores referencias consultar en [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)



Ilustración N° 4:  
Ruta Formativo Laboral Recepción, Procesamiento y Clasificación





# ANEXOS



Anexo Organización de la información de  
las Unidades de Competencias Laborales  
(UCL) que constituyen la Cualificación  
“Coordinación de Rutas y Clientes”

NOMBRE DE LA  
COMPETENCIA (UCL)

APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD, MEDIOAMBIENTE Y CALIDAD DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

U-5220-4321-027-V01

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Cumplir las normas de higiene y seguridad, de acuerdo a la legislación vigente.**

**2. Cumplir requisitos del sistema de gestión integrado u otros métodos, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

**1.1** Los elementos de protección personal son utilizados, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente.

**1.2** Las cargas pesadas son movilizadas con equipos mecánicos o eléctricas de carga y descarga, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente.

**1.3** El desplazamiento al interior de la organización es realizado por lugares autorizados para ello, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente.

**1.4** Las instrucciones de los monitores de seguridad son seguidas, de acuerdo a los procedimientos y la legislación vigente.

**2.1** Las normas medioambientales son respetadas, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente.

**2.2** Los residuos son dispuestos en lugares asignados, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente.

**2.3** Las mejoras continuas realizadas por la organización son respetadas, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente.

**2.4** Las normas de calidad son aplicadas, de acuerdo a procedimientos acuerdos comerciales con clientes y legislación vigente.



### CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conocimientos básicos de normas ambientales. (contaminación de aguas, aire y disposición de residuos).
- Conocimientos de estándares de calidad y normas de certificación nacional e internacional.
- Conocimientos básicos de prevención de riesgos, ergonomía y salud y seguridad ocupacional.

- Operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conocimientos básicos de normas ambientales. (contaminación de aguas, aire y disposición de residuos).
- Conocimientos de estándares de calidad y normas de certificación nacional e internacional.
- Conocimientos básicos de prevención de riesgos, ergonomía y salud y seguridad ocupacional.

### COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD E INDICADORES DE COMPETENCIA ASOCIADOS A LA UCL

#### **Comunicación:**

- Se expresa verbalmente con diversos propósitos comunicativos.
- Se expresa por escrito con diversos propósitos comunicativos.
- Lee y comprende diversos mensajes escritos.
- Expresa sus pensamientos, opiniones y sentimientos con respeto.

#### **Efectividad personal:**

- Cumple las tareas asignadas de forma responsable.
- Cumple con aspectos formales relacionados con su trabajo.
- Trabaja en forma autónoma de acuerdo a planificaciones e instrucciones.
- Muestra una conducta responsable de acuerdo a las normas establecidas.

#### **Trabajo en equipo:**

- Solicita y ofrece colaboración para cumplir con los objetivos del equipo.
- Genera vínculos y ambientes de trabajo colaborativos y de confianza.
- Muestra respeto por la diversidad.

#### **Conducta segura y autocuidado:**

- Sigue los protocolos y utiliza los elementos de seguridad definidos para el trabajo.
- Actúa resguardando la salud y seguridad personal y de su equipo de trabajo.
- Respeta normativas medioambientales en el desarrollo de su trabajo cotidiano.

NOMBRE DE LA  
COMPETENCIA (UCL)

MONITOREAR Y  
CONTROLAR RUTAS DE  
DISTRIBUCIÓN, SEGÚN  
PROCEDIMIENTOS,  
ACUERDOS  
COMERCIALES Y  
LEGISLACIÓN VIGENTE.  
U-5220-4323-001-V03

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Verificar y  
controlar rutas,  
de acuerdo a  
procedimientos  
y acuerdos  
comerciales con  
los clientes.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1** La ruta de distribución es verificada de acuerdo a las particularidades de la carga, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con los clientes y legislación vigente.
- 1.2** La ruta de distribución es coordinada y entregada a las áreas, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 1.3** La ruta de distribución es monitoreada por el medio electrónico elegido por la empresa, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.

**2. Realizar  
trazabilidad y  
seguimiento de la  
carga y la flota,  
de acuerdo a  
procedimientos,  
acuerdos  
comerciales  
con los clientes  
y legislación  
vigente.**

- 2.1** El retiro y entrega de carga es monitoreado por diversos canales, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 2.2** Las anomalías y emergencias presentadas en la ruta de distribución son informadas, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con los clientes y legislación vigente.
- 2.3** La ruta es reprogramada cuando la contingencia operacional, legal, ambiental lo requiera, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 2.4** La información es registrada en el sistema de gestión de flotas y rutas, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conocimientos de sistemas de gestión de rutas y flotas.
- Conocimientos acerca de pesos, volúmenes, tipos de carga y tipos de camiones, tipos de carga y particularidades de carga (fragmentada, fría, seca, líquida, refrigerada, peligrosa, etc.).
- Conocimientos acerca de mapas de calles, túneles, pasos, etc.
- Conocimiento del lenguaje técnico relacionado con la carga y leyes de tránsito.
- Conocimientos de riesgos en el trabajo.
- Nociones de la Ley de Manejo Manual de Carga N°20.001 (posturas y límites de carga humana).
- 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).

- Operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conocimientos de sistemas de gestión de rutas y flotas.
- Conocimientos acerca de pesos, volúmenes, tipos de carga y tipos de camiones, tipos de carga y particularidades de carga (fragmentada, fría, seca, líquida, refrigerada, peligrosa, etc.).
- Conocimientos acerca de mapas de calles, túneles, pasos, etc.
- Conocimiento del lenguaje técnico relacionado con la carga y leyes de tránsito.
- Conocimientos de riesgos en el trabajo.
- Nociones de la Ley de Manejo Manual de Carga N°20.001 (posturas y límites de carga humana).
- 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).

## COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD E INDICADORES DE COMPETENCIA ASOCIADOS A LA UCL

### Comunicación:

- Se expresa verbalmente con diversos propósitos comunicativos.
- Se expresa por escrito con diversos propósitos comunicativos.
- Lee y comprende diversos mensajes escritos.
- Expresa sus pensamientos, opiniones y sentimientos con respeto.

### Efectividad personal:

- Cumple las tareas asignadas de forma responsable.
- Cumple con aspectos formales relacionados con su trabajo.
- Trabaja en forma autónoma de acuerdo a planificaciones e instrucciones.
- Muestra una conducta responsable de acuerdo a las normas establecidas.

### Trabajo en equipo:

- Solicita y ofrece colaboración para cumplir con los objetivos del equipo.
- Genera vínculos y ambientes de trabajo colaborativos y de confianza.
- Muestra respeto por la diversidad.

### Conducta segura y autocuidado:

- Sigue los protocolos y utiliza los elementos de seguridad definidos para el trabajo.
- Actúa resguardando la salud y seguridad personal y de su equipo de trabajo.
- Respeta normativas medioambientales en el desarrollo de su trabajo cotidiano.

NOMBRE DE LA  
COMPETENCIA (UCL)

GESTIONAR  
DOCUMENTOS  
DE RUTAS Y  
CLIENTES, SEGÚN  
PROCEDIMIENTOS,  
ACUERDOS  
COMERCIALES Y  
LEGISLACIÓN VIGENTE.  
U-5220-4323-002-V03

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Procesar  
órdenes de retiro  
y entrega de  
carga, de acuerdo  
a procedimientos  
y acuerdos  
comerciales con  
los clientes.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1** Las órdenes de retiro y entrega de productos son recepcionadas, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con los clientes y legislación vigente.
- 1.2** La información contenida en las órdenes de retiro y entrega de carga es verificada, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con los clientes y legislación vigente.
- 1.3** La documentación del transporte de carga es generada, de acuerdo a procedimientos, acuerdos comerciales con los clientes y legislación vigente.
- 1.4** La documentación de retiro y entrega de carga es entregada al transportista responsable, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.

**2. Realizar  
ingreso de  
información  
al sistema de  
gestión de rutas,  
de acuerdo a  
procedimientos,  
acuerdos  
comerciales  
con los clientes  
y legislación  
vigente.**

- 2.1** La información de transporte de carga es ingresada al sistema de gestión de rutas, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 2.2** Las rutas ingresadas al sistema de gestión de rutas son controladas, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 2.3** La información de las planificaciones de rutas son enviadas a las áreas involucradas, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 2.4** El desempeño de la flota y de los conductores es monitoreado, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conocimientos de sistemas de gestión de rutas y flotas.
- Conocimientos acerca de pesos, volúmenes, tipos de carga y tipos de camiones, tipos de carga y particularidades de carga (fragmentada, fría, seca, líquida, refrigerada, peligrosa, etc.).
- Conocimientos acerca de mapas de calles, túneles, pasos, etc.
- Conocimiento del lenguaje técnico relacionado con la carga y leyes de tránsito.
- Conocimientos de riesgos en el trabajo.
- Nociones de la Ley de Manejo Manual de Carga N°20.001 (posturas y límites de carga humana).
- 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).

- Operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conocimientos de sistemas de gestión de rutas y flotas.
- Conocimientos acerca de pesos, volúmenes, tipos de carga y tipos de camiones, tipos de carga y particularidades de carga (fragmentada, fría, seca, líquida, refrigerada, peligrosa, etc.).
- Conocimientos acerca de mapas de calles, túneles, pasos, etc.
- Conocimiento del lenguaje técnico relacionado con la carga y leyes de tránsito.
- Conocimientos de riesgos en el trabajo.
- Nociones de la Ley de Manejo Manual de Carga N°20.001 (posturas y límites de carga humana).
- 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).

## COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD E INDICADORES DE COMPETENCIA ASOCIADOS A LA UCL

### Comunicación:

- Se expresa verbalmente con diversos propósitos comunicativos.
- Se expresa por escrito con diversos propósitos comunicativos.
- Lee y comprende diversos mensajes escritos.
- Expresa sus pensamientos, opiniones y sentimientos con respeto.

### Efectividad personal:

- Cumple las tareas asignadas de forma responsable.
- Cumple con aspectos formales relacionados con su trabajo.
- Trabaja en forma autónoma de acuerdo a planificaciones e instrucciones.
- Muestra una conducta responsable de acuerdo a las normas establecidas.

### Trabajo en equipo:

- Solicita y ofrece colaboración para cumplir con los objetivos del equipo.
- Genera vínculos y ambientes de trabajo colaborativos y de confianza.
- Muestra respeto por la diversidad.

### Conducta segura y autocuidado:

- Sigue los protocolos y utiliza los elementos de seguridad definidos para el trabajo.
- Actúa resguardando la salud y seguridad personal y de su equipo de trabajo.
- Respeta normativas medioambientales en el desarrollo de su trabajo cotidiano.



NOMBRE DE LA  
COMPETENCIA (UCL)

ENTREGAR SERVICIO  
AL CLIENTE  
Y ENTREGAR  
INFORMACIÓN, SEGÚN  
PROCEDIMIENTOS,  
ACUERDOS  
COMERCIALES Y  
LEGISLACIÓN VIGENTE.  
U-5220-4229-001-V03

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Generar  
Información y  
documentación  
para retiro y/o  
distribución de  
la carga en flujo  
normal o con  
anomalías, según  
procedimientos,  
acuerdos  
comerciales  
con los clientes  
y legislación  
tributaria  
vigente.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

**1.1** Las solicitudes de los clientes son procesadas y solucionadas, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.  
**1.2** Las órdenes de servicios en proceso son controladas, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.  
**1.3** La información y documentación es transferida al cliente, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.

**2. Monitorear  
e informar  
trazabilidad  
de la carga en  
flujo normal o  
con anomalías  
al cliente, de  
acuerdo a  
procedimientos,  
acuerdos  
comerciales  
con los clientes  
y legislación  
vigente.**

**2.1** Los horarios de entrega y retiro de carga son informados, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los cliente.  
**2.2** El servicio de transporte y carga es monitoreado por los medios disponibles de la empresa, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.  
**2.3** El cliente es informado del servicio entregado, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conocimientos de niveles de servicio al cliente.
- Conocimientos de riesgos en el trabajo.
- Conocimientos de uso de sistemas de administración logística y de servicio al cliente.
- Aspectos generales de la ley de subcontratación Ley N° 20.123.
- Nociones de la Ley de Manejo Manual de Carga N°20.001 (posturas y límites de carga humana).
- 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).

- Operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conocimientos de niveles de servicio al cliente.
- Conocimientos de riesgos en el trabajo.
- Conocimientos de uso de sistemas de administración logística y de servicio al cliente.
- Aspectos generales de la ley de subcontratación Ley N° 20.123.
- Nociones de la Ley de Manejo Manual de Carga N°20.001 (posturas y límites de carga humana).
- 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).

## COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD E INDICADORES DE COMPETENCIA ASOCIADOS A LA UCL

### **Comunicación:**

- Se expresa verbalmente con diversos propósitos comunicativos.
- Se expresa por escrito con diversos propósitos comunicativos.
- Lee y comprende diversos mensajes escritos.
- Expresa sus pensamientos, opiniones y sentimientos con respeto.

### **Efectividad personal:**

- Cumple las tareas asignadas de forma responsable.
- Cumple con aspectos formales relacionados con su trabajo.
- Trabaja en forma autónoma de acuerdo a planificaciones e instrucciones.
- Muestra una conducta responsable de acuerdo a las normas establecidas.

### **Trabajo en equipo:**

- Solicita y ofrece colaboración para cumplir con los objetivos del equipo.
- Genera vínculos y ambientes de trabajo colaborativos y de confianza.
- Muestra respeto por la diversidad.

### **Conducta segura y autocuidado:**

- Sigue los protocolos y utiliza los elementos de seguridad definidos para el trabajo.
- Actúa resguardando la salud y seguridad personal y de su equipo de trabajo.
- Respeta normativas medioambientales en el desarrollo de su trabajo cotidiano.

NOMBRE DE LA  
COMPETENCIA (UCL)

GENERAR Y  
DISTRIBUIR INFORMES  
DE SERVICIO,  
SEGÚN ACUERDOS  
COMERCIALES Y  
LEGISLACIÓN VIGENTE.  
U-5220-4229-002-V03

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Generar  
y entregar  
informes de  
gestión, de  
acuerdo a  
procedimientos  
y acuerdos  
comerciales con  
los clientes.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1** Los informes de gestión y estadísticas son generados, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 1.2** Las estadísticas generadas y niveles de servicio son analizados, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 1.3** Los informes de gestión y estadísticas son entregados a los clientes, 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.**

- 2.1** Las transacciones digitales son realizadas apoyadas con equipo fijo o móvil, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 2.2** Los reclamos de los clientes son ingresados y monitoreados en el sistema de administración logística, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 2.3** La información solicitada por los clientes es recopilada a través de análisis de trazabilidad, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- 2.4** Los reportes e informes de gestión son generados en el sistema de administración logística, y fuentes secundarias, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conocimientos de niveles de servicio al cliente.
- Conocimientos de riesgos en el trabajo.
- Conocimientos de uso de sistemas de administración logística y de servicio al cliente.
- Aspectos generales de la ley de subcontratación Ley N° 20.123.
- Nociones de la Ley de Manejo Manual de Carga N°20.001 (posturas y límites de carga humana).
- 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).

- Operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conocimientos de niveles de servicio al cliente.
- Conocimientos de riesgos en el trabajo.
- Conocimientos de uso de sistemas de administración logística y de servicio al cliente.
- Aspectos generales de la ley de subcontratación Ley N° 20.123.
- Nociones de la Ley de Manejo Manual de Carga N°20.001 (posturas y límites de carga humana).
- 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).

## COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD E INDICADORES DE COMPETENCIA ASOCIADOS A LA UCL

### **Comunicación:**

- Se expresa verbalmente con diversos propósitos comunicativos.
- Se expresa por escrito con diversos propósitos comunicativos.
- Lee y comprende diversos mensajes escritos.
- Expresa sus pensamientos, opiniones y sentimientos con respeto.

### **Efectividad personal:**

- Cumple las tareas asignadas de forma responsable.
- Cumple con aspectos formales relacionados con su trabajo.
- Trabaja en forma autónoma de acuerdo a planificaciones e instrucciones.
- Muestra una conducta responsable de acuerdo a las normas establecidas.

### **Trabajo en equipo:**

- Solicita y ofrece colaboración para cumplir con los objetivos del equipo.
- Genera vínculos y ambientes de trabajo colaborativos y de confianza.
- Muestra respeto por la diversidad.

### **Conducta segura y autocuidado:**

- Sigue los protocolos y utiliza los elementos de seguridad definidos para el trabajo.
- Actúa resguardando la salud y seguridad personal y de su equipo de trabajo.
- Respeta normativas medioambientales en el desarrollo de su trabajo cotidiano.

CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL ↳ ↳ ↳ MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL

↳ ↳ ↳ MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL ↳ ↳ ↳

MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL ↳ ↳ ↳ MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL

