



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

movetia
Austausch und Mobilität
Echanges et mobilité
Scambi e mobilità
Exchange and mobility

Start: 01-09-2020 - End: 31-08-2022

Project Reference: 2020-1-ES01-KA202-083161



LastMile DELIVERY

Training for Last Mile Deliverers/Drivers in
Safe and Sustainable Urban Areas (TRALMEDES)

trainingforlastmile.eu

I04 – Last Mile Deliverer/Driver

INFORME SOBRE LOS ASPECTOS DE CUALIFICACIÓN

Índice

1. COMPARATIVA DE FORMACIONES ENCONTRADAS.....	4
1.1. ESPAÑA.....	4
1.2. ITALIA.....	6
1.3. BULGARIA	8
1.4. FINLANDIA.....	11
1.5. SUIZA	11
2. JUSTIFICCIÓN DE LA NECESIDAD DE UNA FORMACIÓN ESPECIALIZADA.	12
3. ANEXOS	14

1. COMPARATIVA DE FORMACIONES ENCONTRADAS.

Este epígrafe expone los cursos encontrados en los diferentes países objeto de estudio que están relacionados con la formación de última milla propuesta en el marco del proyecto Last Mile.

La formación más parecida a la propuesta es la que se imparte actualmente en España bajo una formación de cualificación profesional denominada “servicio de entrega y recogida a domicilio”.

1.1. ESPAÑA.

En España existe una cualificación profesional muy parecida a la del objeto de este proyecto. Se trata de la cualificación profesional de “**SERVICIO DE ENTREGA Y RECOGIDA A DOMICILIO**”.

Este curso establece entre sus **competencias** la de distribuir y recoger productos a domicilio, 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.

Está compuesto por **2 unidades de competencia**:

1. Entregar y recoger productos a domicilio.
2. Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio.

Asimismo, lleva una **formación asociada** compuesta por **2 módulos formativos**:

1. Entrega y recogida de envíos de productos a domicilio (120 horas).
2. Operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio (90 horas).

En cuanto al **ámbito profesional**, esta formación está dirigida a aquellos que desarrollan su actividad profesional en el área logística de entidades dedicadas a la entrega o recogida de productos a domicilio, vayan a pie o con vehículo, ya sean trabajadores por cuenta ajena o por cuenta propia.

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 la administración pública.

Entre los **puestos de trabajo** relevantes nos encontramos principalmente los repartidores a domicilio que vayan, a pie, en moto o furgoneta. También los mensajeros, , maleteros y repartidores.

Hay que destacar que no se menciona expresamente a los **patinetes** en esta formación, pero que, tal vez, podrían entenderse incluidos al decir “Repartidores a domicilio, pie y AFINES”.

Si se analiza el **mapa de competencias a la luz de cualificación profesional** de “servicio de entrega y recogida a domicilio”, se puede observar que una gran parte del contenido del mapa de competencias ya se encuentra comprendido en la formación necesaria de dicha cualificación profesional.

Tabla 1: Comparativa de diferencias entre ambas formaciones.

LAST MILE DELIVERER/DRIVER		SERVICIO DE ENTREGA Y RECOGIDA A DOMICILIO
MÓDULOS	UNIDADES DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE	¿ESTÁ O NO CONTEMPLADO EN LA FORMACIÓN YA EXISTENTE?
Módulo 1 – Reglas de los conductores	1.1 Trabajar en la industria logística: entidades certificadoras y cualificaciones	✗
	1.2 Normas de circulación vial	✗
Módulo 2 - Reglas y comportamientos de seguridad para los repartidores de última milla	2.1 Salud y seguridad en el trabajo (SST)	☑
	2.2 Conducción defensiva	✗
Módulo 3 - Nuevas tecnologías para repartidores de última milla	3.1 Diferentes tipos de vehículos, abastecimiento de combustible y características tecnológicas del vehículo	✗
	3.2 Plataformas de entrega de última milla	☑
	3.3 Nuevas tecnologías aplicadas	☑
Módulo 4 - Respuesta de emergencia rápida y eficaz	4.1 Primeros auxilios	✗
Módulo 5 - Logística urbana el papel de los repartidores en el actual modelo de distribución urbana	5.1 Transporte de productos perecederos- ATP	☑
	5.2 Protección de paquetes	☑
Módulo 6 - Atención al cliente	6.1 Seguros y responsabilidades	✗
	6.2 Comunicación con el cliente	☑
Módulo 7 – Conducción eficiente	7.1 Combustibles alternativos	✗
	7.2 Planificación y optimización logística	☑

Adicionalmente, resulta interesante destacar la importancia de la normativa de **protección de datos** en este ámbito. En particular, en el sector transporte y logística hay que asegurarse de que se cumple con la normativa a través de, entre otros:

- La realización de un Registro de actividades de tratamiento.
- La firma de los contratos con terceros y con los empleados.
- La inclusión de los textos y advertencias legales en la página web.
- La solicitud o petición de consentimiento a los clientes.
- Realizar un análisis de riesgos.
- Notificar las brechas de seguridad.

1.2. ITALIA

En Italia son tres los cursos existentes relacionados con el reparto de última milla:

i. Curso de Técnico en Logística y Transporte por Carretera -VET (Profesión: Operador de Transporte de Mercancías).

El conductor se encarga de la conducción de un vehículo, proporcionando el transporte de las mercancías a las que está destinado el vehículo. Conduce camiones o tractores, transporta las mercancías hasta su destino y se encarga del mantenimiento rutinario del vehículo. A veces también se ocupa de las diversas actividades relacionadas con el servicio de transporte, desde la captación de clientes hasta la introducción de órdenes de transporte, pasando por la obtención de la documentación de transporte, la manipulación de la carga y la protección en cumplimiento de la normativa que regula el transporte según el tipo de mercancía (materiales inflamables, explosivos, alimentos, etc.).

Unidades de competencia:

- 1) Realización de transporte de mercancías con vehículos de carretera Nivel del MEC: 4.
- 2) Realizar el mantenimiento rutinario del vehículo. Nivel del MEC: 3.

ii. Curso de conductor de reparto de última milla/transporte de mercancías o mensajería -VET

El curso tiene como objetivo formar a los profesionales para que respondan rápidamente a las necesidades de las empresas de logística y transporte, es decir, el cuidado de uno de los pasos más importantes de la cadena de suministro: la entrega al cliente. De hecho, este paso es el que afecta significativamente a la percepción y el juicio del cliente en cuanto a la calidad de la entrega. Las habilidades desarrolladas durante el curso le permitirán gestionar esta actividad de forma profesional y con un riesgo reducido

Módulos de formación:

- Módulo 1: salud y seguridad en el trabajo - parte general
- Módulo 2: derechos y deberes de los trabajadores en el empleo
- Módulo 3: gestión del tiempo y del estrés
- Módulo 4: comunicación, liderazgo y grupo
- Módulo 5: calidad y resolución de problemas
- Módulo 6: seguridad en el transporte y en la carretera

iii. Curso de gestor/operador de movilidad - Educación y formación profesional (EFP)

El curso de formación comienza con una cuidadosa visión general de las principales dinámicas que están configurando la movilidad, con especial atención a la movilidad eléctrica, las alternativas de última milla y la integración entre los diferentes medios de transporte. A continuación, se analizará en detalle el papel del gestor de la movilidad, las competencias requeridas, las principales actividades que le competen, y se detallará el documento normativo básico: el plan de desplazamiento casa-trabajo (PSCL), que es la herramienta para optimizar los desplazamientos sistemáticos de los empleados reduciendo el uso del coche privado. El curso finalizará con una mirada en profundidad a las interrelaciones entre el gestor de la movilidad y el entorno empresarial, por un lado, y las partes interesadas externas, por otro. El curso incluirá algunos testimonios y estudios de casos de actores clave.

El curso pretende proporcionar nociones y herramientas operativas, combinadas con competencias técnico-normativas y de mercado, para la formación profesional del gestor de la movilidad empresarial, una figura profesional que tiene la misión de optimizar el cambio de hábitos de transporte en las zonas urbanas y dirigirlos hacia modos más eficientes de desplazamiento de casa al trabajo.

Módulos:

- 1er y 2º módulo: Economía y estructura del sector de la movilidad sostenible.
- 3º y 4º módulo: El papel del gestor de la movilidad.
- 5º y 6º módulo: La figura del gestor de movilidad en el contexto empresarial y el trabajo en proyectos.

1.3. BULGARIA

La formación para ser **mensajero** consiste, en Bulgaria, de una calificación profesional (no FP), y está directamente relacionada con los repartidores de última milla. Los cursos de cualificación profesional y la formación en Bulgaria se imparten en centros de FP sobre los módulos específicos de la profesión de "mensajero". Los cursos de todos los centros deben cumplir los requisitos del estándar educativo estatal para la profesión de mensajero, que se presenta a continuación.

"El mensajero recibe y transfiere los envíos e importes a los clientes, teniendo en cuenta todos los requisitos del marco normativo relacionado con las actividades postales, de mensajería y logística.

Distribuye los envíos en la oficina, observando las condiciones de optimización de la logística en la empresa. Acepta los envíos de acuerdo con la norma descrita, asegurándose de que estén debidamente contabilizados y de su especificidad. Carga los envíos en líneas nacionales e internacionales, teniendo en cuenta las condiciones generales para su transporte. Cuando transporta envíos en condiciones urbanas y no urbanas cumple con los requisitos de seguridad vial.

En la realización de sus actividades laborales, el mensajero trabaja con un sistema especializado para el procesamiento, distribución, aceptación y transmisión de los envíos desde/hacia el cliente realizando su procesamiento con un software especializado.

En su trabajo diario, el mensajero se comunica con los clientes de la empresa, observando la etiqueta comercial. Es responsable del correcto asesoramiento a los clientes.

Observa las normas internas de la empresa, establecidas en el reglamento interno de trabajo. En el desempeño de sus funciones oficiales cumple con la Ley de Tráfico y la Ley de Contabilidad.

El mensajero debe orientarse rápidamente en entornos urbanos y suburbanos, recoger soluciones oportunas y adecuadas en caso de situaciones imprevistas, planificar y organizar adecuadamente sus actividades.

En el desempeño de sus funciones laborales, trabaja en equipo y lleva a cabo una comunicación eficaz con los clientes y los empleados de la empresa y opera con dinero en efectivo".

Citado por el artículo 2.1 de la Ordenanza nº 10 DE 23 DE MAYO DE 2022 PARA LA ADQUISICIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE LA PROFESIÓN "CORREDOR"

Unidades de resultados del aprendizaje/ Resultados del aprendizaje

1. Condiciones de trabajo saludables y seguras (OHS)
 - 1.1. Cumple la normativa para garantizar la seguridad y la salud en el trabajo
 - 1.2. Realiza actividades preventivas sobre la protección del medio ambiente
 - 1.3. Participa en el control de situaciones de riesgo y emergencia
2. Economía
 - 2.1. Conoce los fundamentos de la economía de mercado
 - 2.2. Conoce las características de la actividad de una determinada empresa
3. Iniciativa empresarial
 - 3.1. Conoce los fundamentos del espíritu empresarial
 - 3.2. Forma el comportamiento empresarial

Unidades de resultados del aprendizaje/ Resultados del aprendizaje

4. Comunicación y lengua extranjera
 - 4.1. Se comunica eficazmente en el equipo de trabajo
 - 4.2. Domina una lengua extranjera por su profesión
5. Uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la actividad profesional
 - 5.1. Procesa información y contenidos con ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación
 - 5.2. Se comunica mediante las tecnologías de la información y la comunicación
 - 5.3. Crea contenidos digitales con ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación
6. Organización del proceso de trabajo
 - 6.1. Organiza el proceso de trabajo en su puesto de trabajo
 - 6.2. Realiza actividades laborales en el proceso de trabajo
7. Servicios de transporte
 - 7.1. Conoce los servicios y vehículos en el transporte de mercancías por carretera
 - 7.2. Conoce los servicios y vehículos en el transporte de mercancías por ferrocarril
 - 7.3. Conoce los servicios y vehículos en el transporte marítimo y fluvial de mercancías

7.4. Conoce los servicios y vehículos en el transporte aéreo

Unidades de resultados del aprendizaje/ Resultados del aprendizaje

8. Actividad de mensajería

8.1. Define la esencia y los principios de la logística

8.2. Aplica el marco normativo para la prestación de servicios postales universales y no universales

servicios postales universales y no universales y sus tarifas

8.3. Sigue las normas de manipulación manual de pesos

9. Tarifación y determinación de las condiciones de transporte

9.1. Calcula el precio del servicio de mensajería

9.2. Cumplimenta los documentos de transporte

9.3. Prepara los documentos de notificación

9.4. Trabaja con medios técnicos y equipos de oficina

10. Cargas específicas

10.1. Procesa cargas específicas según los requisitos

10.2. Proporciona servicios postales y de mensajería

10.3. Aplica la normativa para cargas específicas

11. Aceptación, tramitación y entrega de envíos de mensajería

11.1. Acepta los envíos de mensajería siempre que se cumplan los requisitos reglamentarios

11.2. Trata y almacena los envíos de mensajería

11.3. Entrega los envíos de mensajería a un cliente con sujeción a los requisitos de calidad de la entrega

1.4. FINLANDIA

En cuanto a la formación, es difícil cumplir con la justificación, porque hay varias formaciones similares en Finlandia que, sin embargo, tienen contenidos diferentes. Esto se debe a que en Finlandia el Consejo de Educación sólo define la competencia requerida en las titulaciones, pero **no define el qué y el cómo debe adquirirse**. Es por ello por lo que cada proveedor de formación tiene su propio programa (que incluye sus propios módulos y su propio número de lecciones) según el cual orienta el estudio.

1.5. SUIZA

No se han encontrado cursos similares en Suiza.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE UNA FORMACIÓN ESPECIALIZADA.

Tal y como se estableció en el entregable IO1, la propuesta formativa para los repartidores de última milla encuentra su justificación en los siguientes argumentos y necesidades:

Justificación del módulo 1 - Reglas de los conductores.

En términos generales, el no respetar las normas de tráfico supone un aumento de las posibilidades de que se produzca un accidente de tráfico.

Debemos partir de un principio fundamental: el principio de confianza, que implica conocer y cumplir las normas para garantizar la seguridad de todos los usuarios de las vías, por lo que se deben respetar las normas para que prevalezca esa sensación de seguridad.

Justificación del módulo 2 - Reglas y comportamientos de seguridad para los repartidores de última milla

La conducción defensiva es aquella que busca anticiparse a las situaciones de riesgo en la carretera para evitar un posible accidente o, si esto no es posible, minimizar sus consecuencias.

En la conducción defensiva hay que tener en cuenta el principio de precaución, puesto que la conducción defensiva puede ayudar a evitar accidentes a pesar del comportamiento de otros conductores y de factores externos como por ejemplo las carreteras en mal estado o la mala señalización.

En lo que se refiere a la salud y seguridad en el trabajo, es fundamental en una profesión donde se está tan expuesto al peligro conocer las reglas generales de seguridad, en particular, todos aquellos aspectos relacionados con los problemas derivados de la sobrecarga de peso, la ergonomía en la postura de trabajo y los riesgos psicosociales. Así como los riesgos derivados de conducir bajo los riesgos de la fatiga o conducir por encima de los máximos permitidos, entre otros.

Dentro de los peligros a los que están expuestos los repartidores destacan los accidentes de tráfico. Esto se debe a diferentes motivos, entre los que destacan:

Por un lado, las empresas no revisan el estado de los vehículos que usan los repartidores y, además no si no se le s da la formación necesaria, tampoco pueden saberlo ellos.

Además de los accidentes de tráfico, las empresas deberían realizar controles de salud, puesto que se trata de un trabajo en la que se está sometido a sobreesfuerzos físicos y al estrés para realizar entregas a tiempo y el mayor número posible.

Justificación del módulo 3 - nuevas tecnologías para repartidores de última milla.

En términos generales, las nuevas tecnologías suponen una mejora del servicio, un mayor cuidado de las mercancías y un aumento de la seguridad para todos los involucrados. Saber conducir con total seguridad con los sistemas avanzados de ayuda a la conducción (ADAS), saber trabajar con las plataformas conectadas de reparto. Saber utilizar la tecnología para mejorar el servicio al cliente, la carga de mercancías y la eficiencia del servicio, entre otros.

Justificación del módulo 4 - respuesta de emergencia rápida y eficaz.

De acuerdo con los datos de Cruz Roja Española, podría reducirse un 20% de muertes en carretera si los accidentados hubieran sabido realizar técnicas de primeros auxilios correctamente. Una formación adecuada comprenderá la adquisición de aquellos conocimientos necesarios para conocer los factores de riesgo profesional, y saber cómo analizar los principales daños derivados del trabajo y obtener las habilidades necesarias y los comportamientos para actuar en situaciones en las que se requiera una actuación inmediata.

Justificación del módulo 5 - Logística urbana el papel de los repartidores en el actual modelo de distribución urbana.

Redefinir la forma en que se atiende mejor a los clientes con la mejora de la eficiencia, eliminación de la frustración, agilización de las reclamaciones y reducción de la duplicación de esfuerzos y la pérdida de tiempo. Hay que asegurar que los paquetes están protegidos, mientras están en tránsito, de pérdidas, robos o daños inesperados.

En lo que se refiere a los productos perecederos, es importante garantizar que estos productos se transporten de un lugar a otro sin perder sus propiedades organolépticas y lleguen al consumidor en óptimas condiciones. Por tanto, el método de transporte utilizado debe ser capaz de mantener la temperatura ideal para el almacenamiento del producto.

Justificación del módulo 6 - Atención al cliente.

La formación en servicio al cliente puede ayudar a mejorar detalles de la comunicación y matices del lenguaje que ayudan a que una interacción de soporte funcione.

Entre los aspectos que hay que tener en cuenta están:

- Cómo utilizar las herramientas de CRM (*Customer relationship management*)
- Recursos de información
- El conocimiento de los productos y servicios
- El alcance de la autoridad de los representantes para tomar decisiones
- La inteligencia emocional
- Gestión de crisis

Justificación del módulo 7 - Conducción eficiente.

La conducción eficiente es un modo de conducir el vehículo que tiene como objetivo lograr un bajo consumo de carburante a la vez que reducir la contaminación ambiental. A su vez se obtiene un mayor confort en la conducción y una disminución en los riesgos en la carretera.

Esta conducción se rige por una serie de reglas sencillas y eficaces, que tratan de aprovechar las posibilidades que ofrecen los motores de los coches actuales.

3. ANEXOS

- Documento Excel: “LAST MILE- IO4_Similar Courses”.

Este documento contiene Información detallada sobre aquellos cursos similares relacionados con la logística y el transporte del repartidor de última milla.