I.- Datos Generales

Código	Título
EC1348	Realizar una entrega segura de mercancías/productos en motocicleta

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan el servicio de entrega de mercancías/productos a domicilio en motocicleta.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC reúne una serie de conocimientos prácticos relacionados con el servicio de entrega a domicilio en motocicleta. Asimismo, cuenta con una serie de prácticas enfocadas a garantizar la seguridad y la calidad del servicio proporcionado.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Liderazgo, Innovación y Emprendimiento.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: 2 de junio de 2021

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: 13 de julio de 2021

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
8344 Conductores de motocicleta.

Ocupaciones asociadas
Repartidor de alimentos y artículos en motocicleta.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Repartidor de mensajería y paquetería en vehículo automotor por medio de aplicación en dispositivos móviles.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
48-49 Transportes, correos y almacenamientos.

Subsector:
492 Servicios de mensajería y paquetería.

Rama:
4922 Servicios de mensajería y paquetería local.

Subrama:
49221 Servicios de mensajería y paquetería local.

Clase:
492210 Servicios de mensajería y paquetería local.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Asociación Mexicana de Franquicias A.C.
- Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Guadalajara.
- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos condimentados (CANIRAC).
- Discovermoto, S.A. de C.V.
- Euro Importaciones de Medicina Estética S.A. de C.V.
- Instituto de Desarrollo Empresarial Anáhuac de la Universidad Anáhuac México.
- ROMBO LOGÍSTICA SAPI de C.V.
- Yacommerce S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e

	infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Contenedor de mercancías/productos/servicios. • Dispositivo electrónico móvil: equipo celular/equipo para medio de pago, acceso a red inalámbrica de internet. • Equipo de protección personal (establecido/recomendado por las autoridades sanitarias/salud correspondiente). • Equipo de seguridad personal. • Motocicleta.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1 hora con 30 minutos.

Referencias de Información

- Guía para una entrega a domicilio segura para todos: https://www.amvo.org.mx/blog/guia-para-una-entrega-a-domicilio-segura-para-todos/, recuperado el 5 marzo 2021.
- Manuales internos de Operación, acordes con la empresa/organización/Institución correspondiente.
- Reglamento General de Tránsito, acorde con la entidad correspondiente, vigente.
- Reglamento de Tránsito en carreteras Federales.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Realizar una entrega segura de mercancías/productos en motocicleta

Elemento 1 de 3
Preparar el equipo de trabajo para la entrega de mercancías/productos

Elemento 2 de 3
Recoger en el punto de recolección las mercancías/productos

Elemento 3 de 3
Entregar en el punto acordado las mercancías/productos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4242	Preparar el equipo de trabajo para la entrega de mercancías/productos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia sus actividades:
- Realizando su identificación personal: registrando su nombre completo/número de empleado/mostrando su credencial/identificándose de manera facial a través de biometría mediante una aplicación/iniciando sesión en la plataforma/aplicación correspondiente,
- Portando limpia, libre de manchas y desgaste evidente la vestimenta establecida por la empresa/organización/institución,
- Presentándose a sus actividades con el código de higiene personal establecido por la empresa/organización/institución, y
- Portando su credencial oficial vigente/gafete de identificación de la empresa/organización/institución para la que presta sus servicios/distintivo de la empresa/organización/institución para la que presta sus servicios.

2. Realiza la revisión y limpieza del equipo y vehículo de trabajo:
- Portando el documento de circulación oficial y la póliza de seguro vigentes,
- Verificando mediante cualquier técnica el funcionamiento de los dispositivos electrónicos móviles con los que cuenta, como las siguientes: encendido o apagado del equipo celular/realizando alguna llamada telefónica/enviando un mensaje de texto de cualquier aplicación para verificar la disposición de red inalámbrica o datos móviles de internet,
- Mostrando que cuenta con el equipo de seguridad personal,
- Aplicando en un paño/franela producto para la limpieza/desinfección que corresponda con el sugerido por la autoridad de salud/sanitaria, y
- Frotando/Tallando con un paño húmedo la parte interna y externa del contenedor de mercancías/productos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Reglas de tránsito para vehículos automotores acorde con la entidad federativa donde presta sus servicios.	Conocimiento
2. Conocimientos básicos para el mantenimiento mecánico de la motocicleta.	Conocimiento

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza:	La manera en que se presenta a realizar sus actividades de acuerdo con los códigos de vestimenta establecidos en la empresa/institución/organización que representa.
2. Responsabilidad:	La manera en que porta con la documentación oficial requerida para la circulación del vehículo.

GLOSARIO

1.	Biometría:	La biometría es una tecnología de identificación basada en el reconocimiento de una característica física e intransferible de las personas, ejemplo: huella digital, reconocimiento del patrón venoso del dedo o reconocimiento facial.
2.	Contenedor de mercancías/productos:	Se refiere al recipiente de diversas dimensiones donde se transportan mercancías/productos. Este contenedor forma parte del equipo de trabajo de los repartidores.
3.	Equipo de seguridad personal:	Se refiere al casco, rodilleras/coderas/guantes/petos o protectores/botas/gafas de protección/bandana/impermeables, entre otros.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4243	Recoger en el punto de recolección las mercancías/productos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recopila las mercancías/productos en el punto de recolección:
- Llegando al lugar de recolección en la hora acordada con el proveedor,
- Portando en todo momento el equipo de protección personal de acuerdo con los lineamientos establecidos/normatividad vigente de la empresa/institución/organización/autoridad de salud/sanitaria,
- Realizando su identificación personal de acuerdo con las políticas que establece el punto de recolección,
- Aplicando sobre sus manos gel antibacterial/otro producto para desinfección cuya concentración corresponda con la sugerida por la autoridad de salud/sanitaria,
- Revisando que el número de la orden de entrega corresponda con las mercancías/productos que recolecta,
- Revisando que el etiquetado/empaquetado de las mercancías/productos no muestre daños físicos acorde con las características de los mismos,
- Comentando con el personal del punto de recolección las condiciones físicas en las que recolecta las mercancías/productos, y
- Manteniendo en todo momento las condiciones de empaquetado/sellado con la que fueron recolectadas las mercancías/productos.

2. Acomoda las mercancías/productos:
- Verificando en la orden de entrega las características físicas de las mercancías/productos para su acomodo dentro del contenedor,
- Estableciendo con el proveedor que las características de las mercancías/productos son pertinentes para la seguridad y viabilidad en el medio de transporte utilizado,
- Colocando las mercancías/productos en la parte interna del contenedor,
- Evitando colocar las mercancías/productos en alguna parte que sobresalga la parte trasera de la motocicleta, y
- Verificando que el contenedor de las mercancías/productos esté completamente cerrado.

3. Planea la ruta para la distribución de las mercancías/productos:
- Mencionando la dirección en dónde realizará la entrega,
- Ubicando la dirección de entrega en la aplicación de ubicación de su equipo celular (GPS)/guía impresa de mapas, y
- Mencionando la ruta a seguir de acuerdo con lo consultado en la aplicación de ubicación satelital de su equipo celular (GPS)/guía impresa de mapas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Uso básico del equipo celular y acceso a la red inalámbrica de internet/datos móviles.	Comprensión
2. Uso y manejo de aplicaciones con Sistema de Posicionamiento global (GPS).	Comprensión

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que interactúa con el proveedor al momento de recolectar las mercancías/productos.
2. Responsabilidad:	La manera en que realiza el acomodo dentro del contendor para evitar contratiempos en el traslado y preservar la integridad de las mercancías/productos.

GLOSARIO

1. Equipo de protección personal:	Se refiere a los accesorios adicionales con los que cuenta una persona para evitar y minimizar el riesgo de contagio por alguna enfermedad. Algunos de los equipos de protección personal pueden ser: cubrebocas, guantes, caretas faciales, cofias, overoles especializados, entre otros. Sin embargo, también pueden ser otros equipos recomendados por las autoridades de salud.
2. Proveedor:	Se refiere a la persona que abastece o provee las mercancías/productos en el punto de recolección.
3. Punto de recolección:	Se refiere al establecimiento físico donde el repartidor recogerá la mercancía/producto para realizar su servicio.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4244	Entregar en el punto acordado las mercancías/productos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la entrega de las mercancías/productos:

- Verificando que la dirección de entrega corresponda con la establecida en la orden solicitada,
- Estacionándose en un lugar que no afecte el libre tránsito peatonal/vial,
- Notificando al destinatario la llegada al domicilio acordado,
- Aplicando sobre sus manos gel antibacterial/otro producto para desinfección cuya concentración corresponda con la sugerida por la autoridad de salud/sanitaria,
- Saludando al destinatario acorde con el protocolo establecido por la empresa/organización/institución que representa,
- Mencionando al destinatario las mercancías/productos que entrega de acuerdo con la orden solicitada,
- Manteniendo la distancia personal al interactuar con el destinatario de acuerdo con las recomendaciones establecidas por la autoridad de salud/sanitaria, y
- Preguntando al destinatario su nombre/el nombre de la persona que recibe las mercancías/productos.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Siniestro de robo durante la entrega de las mercancías/productos.

Respuestas esperadas

1. Establece comunicación de manera inmediata con los servicios de emergencia.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que interactúa con el destinatario no haciendo gesticulaciones negativas o diciendo palabras altisonantes en el momento en el que realiza la entrega de las mercancías/productos.
2. Tolerancia: La manera en que atiende y resuelve las diferencias/comentarios /dudas que puedan surgir durante la interacción con el destinatario.

GLOSARIO

1. Palabras altisonantes: Se refiere al lenguaje que se expresa con un tono de voz elevado y generalmente tiene la intención de generar una afectación personal.