

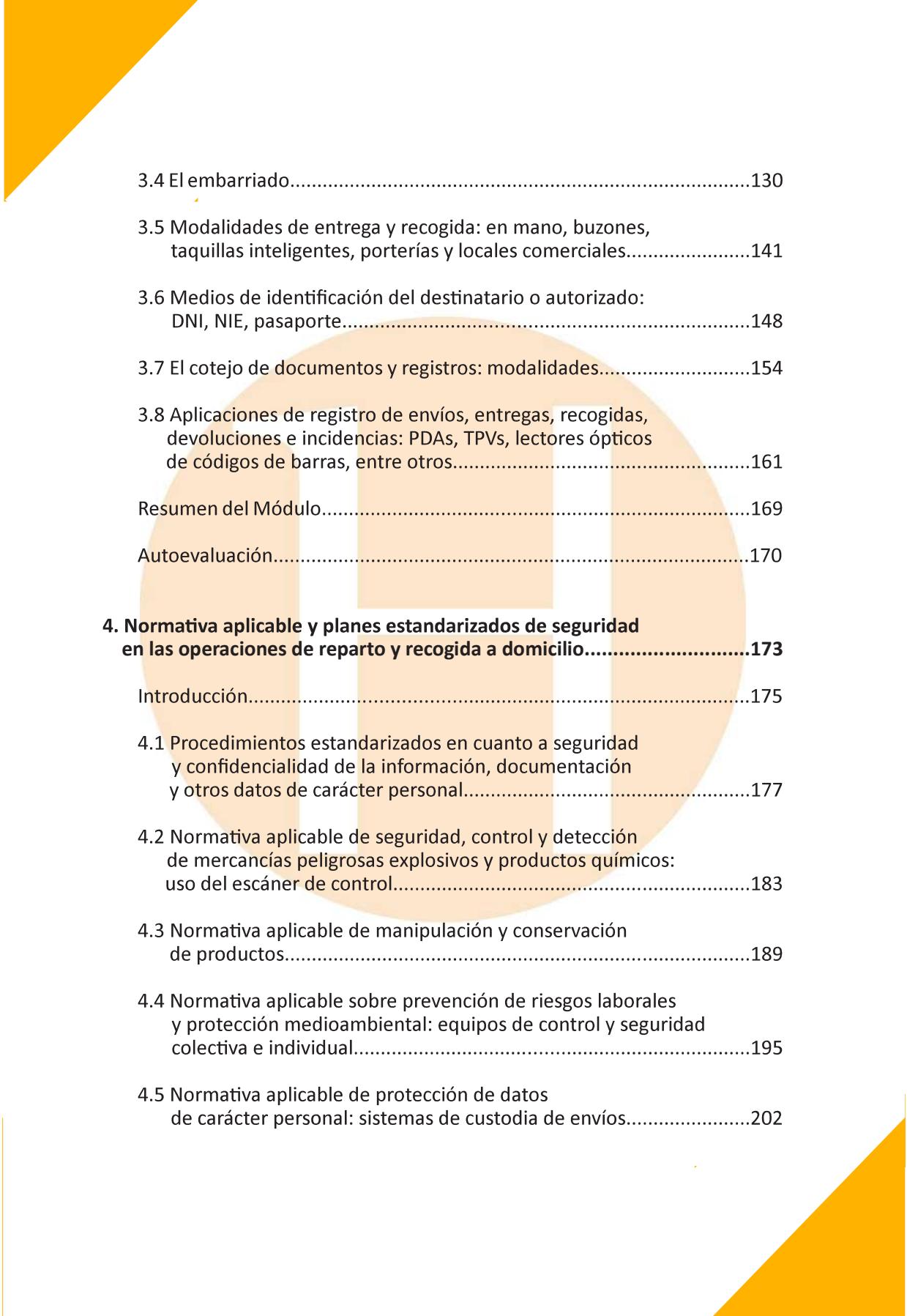
ÍNDICE

MF2368_1: ENTREGA Y RECOGIDA DE ENVÍOS DE PRODUCTOS A DOMICILIO

UF4000: PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE LA ENTREGA/RECOGIDA

1. Operaciones previas a la entrega y recogida de productos a domicilio.....	25
Introducción.....	27
1.1 Tipología y características de productos: mensajería, correspondencia, paquetería, productos frescos, comida preparada alimentación, moda, electrónica libros, floristería, entre otros.....	29
1.2 Tipología y características de las condiciones de entrega de diferentes productos, para su conservación y manipulación.....	38
1.3 Modalidades de envío de productos a entregar.....	44
1.4 Medios habituales en la clasificación y entrega.....	51
Resumen del Módulo.....	59
Autoevaluación.....	60

2. Clasificación de productos.....	63
Introducción.....	65
2.1 Modalidades de clasificación y ordenación de productos según su naturaleza: alfabética, geográfica, por naturaleza de la mercancía, cronológica, por volumen, peso, tamaño, pesos volumétricos, entre otros.....	67
2.2 Herramientas y medios de clasificación manuales y automáticos: etiquetas, casilleros, mesas de secciones, bandejas de clasificación, palés, cajas, carros, jaula, taquilla inteligente, archivador, sello de estampación –de fechas o de retour–, barquetas, encaminamiento, embarrie u otros.....	72
2.3 Sistema de registro automatizado.....	80
2.4 Normalización de los envíos: dimensión, peso, volumen u otros.....	86
2.5 Idoneidad del material de transporte, del equipo y de la carga.....	91
2.6 Los envíos en mal estado: identificación.....	97
Resumen del Módulo.....	104
Autoevaluación.....	105
3. Procedimientos, documentación y medios propios del reparto/recogida a domicilio.....	109
Introducción.....	111
3.1 Documentación básica derivada de las operaciones de entrega: orden de reparto, albarán, nota de entrega, factura, avisos de llegada, documentación logística u otros.....	113
3.2 Órdenes de reparto: definición de recorrido/rutas de reparto.....	119
3.3 Interpretación de mapas físicos y virtuales, callejeros digitales, guías de carreteras, atlas de carreteras y turísticos, hojas de ruta o listas de embarrie, aplicaciones informáticas, GPS, entre otros.....	125



3.4 El embarriado.....	130
3.5 Modalidades de entrega y recogida: en mano, buzones, taquillas inteligentes, porterías y locales comerciales.....	141
3.6 Medios de identificación del destinatario o autorizado: DNI, NIE, pasaporte.....	148
3.7 El cotejo de documentos y registros: modalidades.....	154
3.8 Aplicaciones de registro de envíos, entregas, recogidas, devoluciones e incidencias: PDAs, TPVs, lectores ópticos de códigos de barras, entre otros.....	161
Resumen del Módulo.....	169
Autoevaluación.....	170
4. Normativa aplicable y planes estandarizados de seguridad en las operaciones de reparto y recogida a domicilio.....	173
Introducción.....	175
4.1 Procedimientos estandarizados en cuanto a seguridad y confidencialidad de la información, documentación y otros datos de carácter personal.....	177
4.2 Normativa aplicable de seguridad, control y detección de mercancías peligrosas explosivos y productos químicos: uso del escáner de control.....	183
4.3 Normativa aplicable de manipulación y conservación de productos.....	189
4.4 Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales y protección medioambiental: equipos de control y seguridad colectiva e individual.....	195
4.5 Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal: sistemas de custodia de envíos.....	202



4.6 Normativa aplicable en derechos laborales y sindicales.....	209
Resumen del Módulo.....	216
Autoevaluación.....	217

UF4001: OPERACIONES POSTERIORES A LA ENTREGA/RECOGIDA



1. Tratamiento de los productos tras el proceso de entrega.....	223
Introducción.....	225
1.1 Tareas después del reparto (control en los sistemas, uso de equipos para la parametrización de los envíos y registro de los resultados).....	230
1.2 Registro de las entregas/recogidas (devoluciones, envío pendiente de una nueva entrega, envíos rehusados, entre otros).....	235
1.3 Tratamiento según la naturaleza del producto.....	240
1.3.1 Productos perecederos que necesitan refrigeración, congelación: alimentos, medicamentos y limpieza, entre otros.....	248
1.3.2 Productos no perecederos o duraderos (no necesitan refrigeración: textil, joyería, libros y muebles, entre otros).....	253
1.3.3 Productos frágiles.....	256
1.3.4 Mercancías peligrosas.....	260
1.3.5 Dimensionales (gran tamaño).....	264
1.3.6 Otros productos.....	268
1.4 Consideraciones sobre el resultado de la entrega y/o recogida atendiendo a posibles incidencias en el proceso.....	271
1.5 Gestiones relacionadas con los productos no entregados o con incidencias.....	275
Resumen del Módulo.....	280
Autoevaluación.....	282



2. La documentación de la entrega y/o recogida.....	285
Introducción.....	287
2.1 Tratamiento de la documentación del proceso de entrega y/o recogida.....	289
2.2 Cumplimentación de la documentación resultado de la entrega y/o recogida.....	293
2.3 Protección de datos y registro de la información recogida en la documentación.....	298
Resumen del Módulo.....	304
Autoevaluación.....	305

UF4000
PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN
DE LA ENTREGA/RECOGIDA



Módulo 1

**Operaciones previas a la entrega
y recogida de productos a domicilio**

INTRODUCCIÓN

Las operaciones previas a la entrega o recogida constituyen la **fase inicial de todo proceso logístico**, en la que se preparan, clasifican y organizan los envíos antes de salir a reparto. En esta etapa se revisan los productos, se agrupan según su naturaleza o destino, se verifican las direcciones, se preparan los medios de transporte y se ajustan las condiciones necesarias para conservar la calidad del producto hasta su entrega final.

Antes de salir a ruta, el personal de reparto debe conocer qué tipo de productos se transportarán, bajo qué condiciones deben conservarse, qué modalidad de envío se ha contratado y qué medios se utilizarán para su manipulación y entrega. Estas operaciones son determinantes para garantizar que cada envío se gestione correctamente, reduciendo errores, devoluciones o reclamaciones. Este conjunto de tareas exige planificación, responsabilidad y respeto por las normativas de seguridad, higiene y protección de datos.

En este bloque se aborda la diversidad de productos que pueden entregarse o recogerse a domicilio, las **condiciones de manipulación y conservación específicas**, las **modalidades de envío existentes** y los **medios habituales** empleados para garantizar una distribución profesional, segura y eficiente.

1. OPERACIONES PREVIAS A LA ENTREGA Y RECOGIDA DE PRODUCTOS A DOMICILIO

1.1 Tipología y características de productos: mensajería, correspondencia, paquetería, productos frescos, comida preparada alimentación, moda, electrónica, libros, floristería, entre otros



La actividad de entrega y recogida de productos a domicilio se ha consolidado como un pilar fundamental de la logística moderna y el comercio globalizado. Desde la mensajería rápida hasta la entrega de alimentos perecederos, esta labor requiere una planificación minuciosa y una comprensión detallada de las operaciones previas que garantizan un servicio eficiente, seguro y de calidad.

En este contexto, las operaciones previas constituyen un conjunto de tareas esenciales que aseguran que los productos lleguen en óptimas condiciones y en el tiempo estimado al cliente final. Estas actividades incluyen la clasificación, la manipulación y la organización de los productos, considerando su naturaleza, condiciones de conservación, y las modalidades de envío requeridas. La diversidad de productos y servicios, desde correspondencia y paquetería hasta productos frescos o bienes electrónicos, exige a los profesionales del sector desarrollar habilidades específicas para abordar estas diferencias de manera eficiente.

Llevar o recoger productos en el domicilio es un servicio muy común hoy en día, pensado especialmente para personas que quieren recibir algo directamente en su casa o enviarlo desde allí. Normalmente, quien pide este tipo de servicio no es una empresa, sino alguien particular que lo necesita para su uso personal

Cuando hablamos de entrega “a domicilio”, nos referimos a que el producto llega directamente a la vivienda de la persona que lo ha solicitado. Esto es diferente a las entregas que se hacen entre empresas, donde intervienen procesos más complejos como almacenamiento, transporte y distribución.

El servicio a domicilio se caracteriza por ser irregular y el transporte utilizado está basado en un enrutamiento flexible, que, dependiendo de la ciudad, las regulaciones locales, el tipo de plataforma y las posibilidades económicas de los riders, se realiza desde a pie hasta a través de vehículos ligeros y pequeños en sus diferentes modalidades: a motor, no a motor o eléctrico. Así, podemos encontrar variedad de vehículos como:

Bicicletas

- **Bicicleta convencional:** muy común en zonas urbanas, especialmente donde el tráfico es denso o las distancias son cortas.
- **Bicicleta eléctrica (e-bike):** cada vez más popular por permitir mayores distancias y menor esfuerzo físico.

Motocicletas y ciclomotores

- **Scooter o moto de gasolina:** muy utilizadas, especialmente para repartos de comida rápida.
- **Moto eléctrica:** en auge, sobre todo en ciudades con políticas de movilidad sostenible.

Patinetes eléctricos

- Usados principalmente en zonas céntricas o peatonales donde otros vehículos están restringidos. Menos comunes para repartos grandes.

Estos tres tipos de vehículos se consideran VP (Vehículo de movilidad Personal).



Importante

La Dirección General de Tráfico mediante la Resolución de 12 de enero de 2022, aprobó el Manual de características de los vehículos de movilidad personal (VPM).

Automóviles

- Usados en plataformas que permiten o requieren reparto de paquetes más grandes o en zonas suburbanas o rurales.

A pie

- En núcleos urbanos muy compactos o cuando el pedido está cerca del restaurante o comercio.



Sabías qué...

En el contexto de la entrega y recogida de productos a domicilio, los "vendedores en parrilla" (también llamados a veces comercios en parrilla o simplemente en parrilla) se refieren a aquellos comercios o vendedores que están activos y disponibles dentro de una plataforma digital (como Glovo, Uber Eats, Amazon, etc.) para recibir pedidos y gestionar entregas en tiempo real.

¿Qué significa "estar en parrilla"?

Estar "en parrilla" significa que el vendedor o tienda:

- **Está conectado** a la plataforma.
- **Tiene productos disponibles** para la venta en ese momento.

- **Puede recibir pedidos** de forma inmediata y organizar la entrega al domicilio del cliente.

¿Por qué es importante en este contexto?

Porque el **servicio a demanda** del que hablábamos antes depende mucho de este sistema:

- El cliente entra a la app o plataforma.
- Consulta los comercios “en parrilla”.
- Hace un pedido.
- Y el sistema asigna a un repartidor para recoger el producto y entregarlo.

Es una parte esencial de cómo funcionan hoy en día los servicios de entrega a domicilio, especialmente en el comercio electrónico y en el reparto de comida. Este servicio de recogida y entrega a domicilio se caracteriza por la velocidad de su ejecución. La empresa operadora realiza la compra anticipada de un producto en el establecimiento comercial que el cliente elija, esté o no en la relación de partners.

La diversidad de los productos que se distribuyen en la entrega y recogida domiciliaria exige conocer **sus características específicas** para planificar correctamente su manipulación, conservación y transporte. No todos los artículos requieren las mismas condiciones de almacenamiento ni los mismos tiempos o procedimientos.

El repartidor y el personal de almacén deben comprender que cada producto tiene su propia naturaleza física, nivel de fragilidad, valor económico y sensibilidad a factores ambientales como la temperatura, la humedad o la luz.

Esta clasificación es esencial para definir los **métodos de embalaje, etiquetado, carga y priorización de entrega**.

A continuación, se describen los principales tipos de productos con los que se trabaja habitualmente en la distribución a domicilio:

Mensajería y correspondencia

Incluye cartas, documentos administrativos, contratos, notificaciones oficiales o cualquier envío ligero de carácter documental.

- **Características:** peso reducido, prioridad de entrega y necesidad de confidencialidad.
- **Manipulación:** debe evitarse la exposición al agua o calor excesivo; se deposita generalmente en sobres cerrados o fundas impermeables.
- **Normativa:** el servicio postal universal está regulado por la **Ley 43/2010, del servicio postal universal y de los derechos de los usuarios**.
- **Requisitos especiales:** en envíos certificados o con acuse de recibo, se exige firma del destinatario y registro digital.

Paquetería

Abarca la mayoría de los productos de consumo distribuidos a domicilio: compras en línea, repuestos, material de oficina, textil, electrónica, etc.

- **Características:** peso variable, embalaje individual, código de seguimiento.
- **Manipulación:** debe mantenerse la integridad del embalaje; se recomienda apilado estable y sin exceso de peso.
- **Control:** todos los paquetes deben ir identificados con etiqueta de código de barras o QR que permita su trazabilidad.

Productos frescos y perecederos

Incluyen alimentos refrigerados, frutas, verduras, carnes, pescados, lácteos o flores.

- **Características:** alta sensibilidad a la temperatura, vida útil corta y necesidad de conservación inmediata.

- **Manipulación:** se transportan en vehículos isotermos o refrigerados que mantengan la temperatura entre 0 °C y 8 °C según el tipo de alimento.
- **Normativa:** Reglamento (UE) 2021/382 de la Comisión, de 3 de marzo de 2021, por el que se modifican los anexos del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la higiene de los productos alimenticios, en lo que respecta a la gestión de los alérgenos alimentarios, la redistribución de alimentos y la cultura de seguridad alimentaria y Real Decreto 1021/2022, de 13 de diciembre, por el que se regulan determinados requisitos en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor.
- **Control:** requieren comprobación de la temperatura antes de la salida y al llegar al destino.

Comida preparada

Productos elaborados para consumo inmediato (restauración, comida rápida o servicios de *delivery*).

- **Características:** muy perecederos, sensibles al tiempo y a la temperatura.
- **Manipulación:** deben entregarse en el menor tiempo posible tras su elaboración, dentro de envases isotérmicos.
- **Higiene:** el personal de reparto debe respetar las normas de seguridad alimentaria y manipulación higiénica establecidas por el Reglamento (UE) 2021/382 de la Comisión, de 3 de marzo de 2021, por el que se modifican los anexos del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la higiene de los productos alimenticios, en lo que respecta a la gestión de los alérgenos alimentarios, la redistribución de alimentos y la cultura de seguridad alimentaria **Control del tiempo:** la entrega debe producirse en menos de dos horas tras la preparación del alimento.

Alimentación no perecedera

Productos que no requieren refrigeración: conservas, pasta, arroz, galletas, harinas, bebidas embotelladas, etc.

- **Características:** mayor estabilidad y duración.
- **Manipulación:** evitar golpes y exposición prolongada a la humedad o al sol.
- **Almacenamiento:** pueden mantenerse a temperatura ambiente, en zonas limpias y secas.
- **Normativa:** Ley 17/2011, de seguridad alimentaria y nutrición.

Moda y complementos

Incluye ropa, calzado, bolsos y accesorios.

- **Características:** ligeros, sensibles a la humedad y a la suciedad.
- **Manipulación:** se recomienda el uso de embalajes transpirables o bolsas de protección.
- **Devoluciones:** este tipo de producto genera un alto volumen de devoluciones, lo que exige sistemas de *logística inversa* eficientes.

Electrónica

Comprende teléfonos móviles, ordenadores, tabletas, consolas, electrodomésticos, etc.

- **Características:** valor elevado, alta fragilidad y riesgo eléctrico.
- **Manipulación:** requiere embalajes protectores con amortiguación interna (espuma, plástico de burbujas) y sellado de seguridad.
- **Normativa:** Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular y Real Decreto 110/2015 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

- **Control:** se recomienda registrar número de serie y precinto de seguridad.

Libros y material impreso

Productos con bajo valor unitario pero susceptibles de daños por humedad o compresión.

- **Características:** peso moderado, valor cultural o educativo.
- **Manipulación:** deben apilarse correctamente para evitar deformaciones y protegerse con plásticos o fundas impermeables.
- **Condiciones ambientales:** mantener en lugares secos y sin exposición solar directa.

Floristería y productos naturales

Incluye flores cortadas, plantas vivas y arreglos florales.

- **Características:** extremadamente perecederos y sensibles al calor, frío o presión.
- **Manipulación:** deben transportarse en posición vertical, evitando aplastamiento y corrientes de aire.
- **Conservación:** requieren humedad constante y temperatura templada.
- **Entrega:** debe realizarse en el menor tiempo posible, generalmente el mismo día.

Otros productos diversos

Dentro del reparto domiciliario también pueden incluirse artículos de perfumería, medicamentos sin receta, productos de limpieza, juguetes, artículos deportivos o herramientas. Cada uno presenta particularidades específicas que deben valorarse individualmente en cuanto a manipulación, etiquetado y transporte.

La clasificación previa por tipo de producto es una tarea esencial dentro del proceso logístico, ya que permite:

- Organizar los envíos por prioridad, condiciones de conservación o fragilidad.
- Evitar errores en la carga, almacenamiento o transporte.
- Cumplir con la normativa sanitaria y de seguridad.
- Mejorar la eficiencia en la planificación de rutas y tiempos de entrega.

El conocimiento de la tipología de los productos ayuda al personal de reparto a **anticipar las necesidades de manipulación, control de temperatura o medidas de seguridad**, y a ofrecer un servicio más seguro y profesional.

El éxito de la entrega o recogida domiciliaria comienza mucho antes de salir a reparto. Comprender las **características de cada tipo de producto** permite establecer procedimientos de manipulación y conservación adecuados, prevenir incidencias y cumplir la normativa vigente.

Esta clasificación no solo optimiza la operativa logística, sino que también contribuye directamente a la **satisfacción del cliente y a la calidad del servicio final**.



Importante

La comprensión detallada de estas categorías permite a los profesionales anticiparse a las necesidades específicas de cada producto, garantizando así la satisfacción del cliente. Además, proporciona las bases para adoptar herramientas, prácticas y tecnologías que optimicen el servicio. En las siguientes secciones, se explorará cómo adaptar las operaciones y los recursos logísticos para cubrir estas necesidades de manera eficiente y profesional.

1.2 Tipología y características de las condiciones de entrega de diferentes productos, para su conservación y manipulación



Cada tipo de producto requiere unas **condiciones específicas de conservación y manipulación** durante la entrega y la recogida. Mantener esas condiciones no solo garantiza la calidad del producto hasta que llega al cliente, sino que además es una **obligación legal** en muchos casos (especialmente cuando se trata de alimentos, medicamentos o productos frágiles o peligrosos).

El personal de reparto y el equipo de almacén deben conocer y aplicar las medidas adecuadas para cada tipología de producto, adaptando los medios de transporte, el embalaje y el tiempo de entrega a sus necesidades concretas.

Un error en este punto puede comprometer la integridad de la mercancía y generar reclamaciones o sanciones administrativas.

Antes de analizar las condiciones por tipo de producto, es necesario considerar los **principales factores que afectan al mantenimiento de la calidad** durante el transporte:

- **Temperatura:** algunos productos necesitan frío constante (refrigeración o congelación).

- **Humedad:** niveles altos o bajos pueden deteriorar alimentos, flores, libros o prendas textiles.
- **Luz:** puede alterar productos fotosensibles (cosméticos, medicinas, alimentos frescos).
- **Tiempo de entrega:** cuanto mayor es el tiempo transcurrido desde el envío hasta la entrega, mayor es el riesgo de deterioro.
- **Vibración o movimiento:** afecta especialmente a productos frágiles o electrónicos.
- **Contaminación cruzada:** el contacto entre productos incompatibles (alimentarios con químicos, por ejemplo) puede causar daños o riesgos sanitarios.

Por tanto, las condiciones de entrega deben ajustarse siempre al tipo de producto y a sus exigencias específicas de manipulación.

Condiciones por tipología de producto

Mensajería y correspondencia

- **Condiciones de conservación:** mantener secos los documentos, evitando humedad, calor o exposición solar directa.
- **Manipulación:** no doblar ni dañar sobres o carpetas; proteger de la lluvia y el polvo.
- **Entrega:** en mano o en buzón seguro. En envíos certificados, con identificación y firma del receptor.
- **Precaución:** garantizar confidencialidad y protección de datos personales (Ley 43/2010 y RGPD).

Paquetería general

- **Conservación:** mantener en lugar seco y sin exposición prolongada al sol o fuentes de calor.
- **Manipulación:** evitar golpes o apilamiento excesivo.
- **Entrega:** comprobar integridad del embalaje y coincidencia de etiquetas con el destinatario.
- **Precaución:** no apoyar peso sobre productos frágiles o electrónicos.

Productos frescos y perecederos

- **Conservación:** refrigeración entre 0°C y 8°C; algunos alimentos congelados requieren temperaturas de -18 °C.
- **Manipulación:** deben mantenerse siempre dentro del rango térmico; no romper la cadena de frío.
- **Transporte:** vehículos isotermos o refrigerados conforme al Real Decreto 237/2000 (ATP).
- **Entrega:** rápida, en pocas horas; si el cliente no está, no debe dejarse fuera del control térmico.
- **Precaución:** evitar contaminación cruzada con otros productos.

Comida preparada

- **Conservación:** mantener caliente (>65 °C) o frío (<4 °C) hasta la entrega.
- **Manipulación:** no mezclar alimentos crudos y cocinados; usar contenedores isotérmicos limpios.

- **Normativa:** **Reglamento (UE) 2021/382** de la Comisión, de 3 de marzo de 2021, por el que se modifican los anexos del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la higiene de los productos alimenticios, en lo que respecta a la gestión de los alérgenos alimentarios, la redistribución de alimentos y la cultura de seguridad alimentaria y **Real Decreto 1021/2022**, de 13 de diciembre, por el que se regulan determinados requisitos en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor.
- **Entrega:** inmediata tras la elaboración, idealmente en menos de 2 horas.
- **Precaución:** el repartidor debe extremar la higiene personal (ropa limpia, guantes si se manipulan alimentos).

Productos alimentarios no perecederos

- **Conservación:** temperatura ambiente (15–25 °C), baja humedad.
- **Manipulación:** evitar aplastamientos o golpes que deformen envases.
- **Entrega:** no requiere transporte refrigerado, pero sí higiene y limpieza.
- **Precaución:** mantener separados de productos químicos o de limpieza.

Productos de moda y complementos

- **Conservación:** en zonas limpias, sin polvo ni humedad.
- **Manipulación:** doblar con cuidado, utilizar bolsas transpirables o fundas de tela.
- **Entrega:** asegurar presentación limpia y sin olores.
- **Precaución:** evitar contacto con líquidos o perfumes que puedan alterar el tejido.

Productos electrónicos

- **Conservación:** mantener secos, sin exposición a la humedad ni cambios bruscos de temperatura.
- **Manipulación:** manejar con cuidado, sin apilar y usando embalajes amortiguadores.
- **Entrega:** comprobar integridad del precinto y número de serie.
- **Precaución:** no someter a impactos ni dejar cerca de campos magnéticos o fuentes de calor.

Libros y material impreso

- **Conservación:** en lugar seco, ventilado y sin exposición solar directa.
- **Manipulación:** evitar doblar esquinas o comprimir paquetes.
- **Entrega:** proteger de la lluvia; en su caso, usar fundas plásticas o sobres impermeables.
- **Precaución:** mantener alejados de productos húmedos o líquidos.

Floristería y productos naturales

- **Conservación:** temperatura entre 8 °C y 15 °C; humedad controlada.
- **Manipulación:** transportar en posición vertical, con agua o gel hidratante.
- **Entrega:** directa y rápida; las flores no deben quedar sin ventilación ni calor excesivo.
- **Precaución:** no apilar ni colocar peso encima; mantener separados de frutas o vegetales que desprendan etileno.

Otros productos sensibles (cosmética, perfumería, productos químicos o farmacéuticos)

- **Conservación:** temperatura estable, evitar exposición solar directa.
- **Manipulación:** mantener los envases cerrados y en posición correcta.
- **Entrega:** comprobando integridad del precinto o embalaje de seguridad.
- **Normativa:** Real Decreto 782/2013 (medicamentos), Reglamento (UE) 2017/542 de la Comisión (productos químicos).

Condiciones especiales de manipulación

Algunos productos requieren **manipulación manual específica** o el uso de equipos auxiliares:

- **Cajas con asas o agarres ergonómicos** para cargas medias.
- **Carros y transpaletas manuales** para bultos pesados o voluminosos.
- **Guantes y EPI** en productos peligrosos, frágiles o alimentarios.
- **Precauciones de carga y descarga:** no lanzar, arrastrar ni golpear los paquetes.

La **Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales** y el **Real Decreto 487/1997 sobre manipulación manual de cargas** establecen los límites de peso y las medidas preventivas para evitar lesiones en el personal de reparto.

Buenas prácticas generales

- Clasificar los productos antes del reparto según temperatura, tamaño y fragilidad.
- Evitar mezclar mercancías incompatibles en el mismo compartimento.
- Revisar el estado del embalaje antes de cargar y descargar.

- Usar medios isotermos o refrigerados cuando sea necesario.
- Controlar la temperatura y registrar los valores si se exige por normativa.
- Mantener una higiene adecuada en vehículos y contenedores.
- Comunicar inmediatamente cualquier incidencia que pueda afectar la calidad o seguridad del producto.

Las condiciones de entrega y manipulación determinan el éxito de la distribución domiciliaria. Conocer las exigencias específicas de cada producto permite mantener su calidad, prevenir deterioros y cumplir con la normativa de seguridad alimentaria, sanitaria y laboral.



Importante

Un profesional del reparto debe entender que la entrega no es solo trasladar un producto, sino garantizar que llegue al cliente en perfecto estado, conservando todas sus propiedades originales.

1.3 Modalidades de envío de productos a entregar

El servicio de entrega y recogida a domicilio se caracteriza por su **adaptabilidad a las necesidades del cliente** y a la naturaleza del producto transportado. Para ello, las empresas de mensajería y transporte ofrecen distintas **modalidades de envío**, que se diferencian por su urgencia, trazabilidad, destino, nivel de seguridad, o tipo de punto de entrega.

Seleccionar correctamente la modalidad de envío no solo optimiza los recursos logísticos y reduce costes, sino que también asegura el **cumplimiento de los plazos, la conservación de los productos y la satisfacción del cliente final**.



La elección del tipo de envío depende de tres grandes factores:

- La **naturaleza del producto** (perecedero, frágil, valioso, confidencial, etc.).
- La **urgencia** y el plazo de entrega requeridos.
- Las **condiciones contractuales** establecidas entre remitente y empresa transportista.

Envíos ordinarios

El **envío ordinario** es la modalidad más común y económica. Se utiliza para mercancías no urgentes y productos que no requieren condiciones especiales de conservación.

- **Plazo de entrega:** entre 24 y 72 horas (según distancia).
- **Características:** sin prioridad de reparto ni seguimiento detallado.
- **Ventajas:** coste reducido y simplicidad operativa.
- **Limitaciones:** no ofrece trazabilidad completa ni confirmación de recepción.

Se emplea principalmente para correspondencia general, material impreso, libros, textil o productos de bajo valor.

Envíos urgentes o exprés

La modalidad **urgente** prioriza la rapidez sobre el coste. Está diseñada para envíos que deben entregarse el mismo día o al día siguiente.

- **Plazo de entrega:** 24 h, 12 h o incluso en el mismo día (*same day delivery*).
- **Características:** seguimiento en tiempo real, prioridad de manipulación y transporte directo sin almacenamiento intermedio.
- **Ventajas:** rapidez, trazabilidad y confirmación inmediata de entrega.
- **Limitaciones:** mayor coste y necesidad de planificación precisa.

Esta modalidad es frecuente en sectores como la alimentación, la moda o el comercio electrónico de productos perecederos.

Envíos certificados

El **envío certificado** implica que la entrega se realiza **bajo registro y control individualizado**, con firma del destinatario o persona autorizada.

- **Plazo de entrega:** similar al envío ordinario o urgente, según contrato.
- **Características:** genera un justificante de entrega y permite seguimiento completo.
- **Ventajas:** seguridad jurídica y trazabilidad.
- **Limitaciones:** requiere firma, lo que puede dificultar la entrega si el cliente no está presente.

Normativa aplicable: **Ley 43/2010, del servicio postal universal, y Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS)** para la validez de firmas electrónicas.