MF2369_1

OPERACIONES DE COBRO EN EL SERVICIO DE ENTREGA Y RECOGIDA A DOMICILIO

Hispamérica

Hispamérica
BOOKS

MF2369_1 Operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio

© Desarrollos didácticos S.A de C.V.

© HISPAMERICA BOOKS, S.L. (2026)

Telef. (00 34) 91 028 28 51

Madrid, España

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, grabación o cualquier otro medio sea cual fuere sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (articulo 270 y siguientes del Código Penal).

ISBN **978-84-179580-8-4**

Depósito legal: **M-23958-2025**

Impreso en Madrid (España) – Printed in Madrid (Spain)

COML0121 SERVICIO DE ENTREGA Y RECOGIDA A DOMICILIO (210 horas)

(RD 614/2020, de 30 de junio)

MF2368_1: Entrega y recogida de envíos de productos a domicilio (100 horas)

UF4000: Preparación y realización de la entrega/recogida (70 horas)

UF4001: Operaciones posteriores a la entrega/recogida (30 horas)

MF2369_1: Operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio (70 horas)

MFPCT1000: Módulo de formación práctica en centros de trabajo de Servicio de entrega y recogida a domicilio (40 horas)

MF2369_1

OPERACIONES DE COBRO EN EL SERVICIO DE ENTREGA Y RECOGIDA A DOMICILIO

Hispamérica

PRESENTACIÓN DEL MANUAL

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Es el instrumento de acreditación, en el ámbito de la administración laboral, de las cualificaciones profesionales del catálogo nacional de Cualificaciones Profesionales adquiridas a través del proceso de reconocimiento de la experiencia laboral en vías no formales de formación.

Los Certificados de Profesionalidad están divididos en Módulos Formativos (Unidades de Competencia) y estos a su vez pueden estar divididos en unidades formativas.

UNIDADES DE COMPETENCIA

El elemento mínimo acreditable es una Unidad de Competencia. Se define como una agrupación de tareas productivas especifica que realiza el profesional. La suma de las diferentes unidades de competencia de un certificado de profesionalidad conforman la competencia general, estas definen el conjunto de capacidades y conocimientos que permiten el ejercicio de una actividad profesional determinada.

El presente manual desarrolla:

FAMILIA PROFESIONAL: COMERCIO Y MARKETING

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: COML0121 SERVICIO DE ENTREGA Y RECOGIDA A DOMICILIO
(RD 748/2022, de 13 de septiembre de 2022)

MODULO FORMATIVO:

MF2369_1 Operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio

OBJETIVOS DE LA COMPETENCIA GENERAL

Distribuir y recoger productos a domicilio, así como 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.

Entorno profesional:

- Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional en el área logística de entidades dedicadas a la entrega y/o recogida, a pie o con vehículo, de productos a domicilio como pueden ser artículos de paquetería, comida y correspondencia, u otros, entre particulares o empresas privadas, públicas, semipúblicas de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño, para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

- Sectores productivos:

Se ubica principalmente en el sector servicios, concretamente en el subsector de logística comercial y gestión del transporte relacionado con el comercio convencional, electrónico, mensajería, restauración, así como en la administración pública, y en cualquier otro sector que cuente con alguna de estas actividades.

- Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:
    - Repartidores: carteros, mensajeros.
    - Repartidores a domicilio, pie y afines.
    - Repartidores a pie de supermercados.
    - Conductores-Repartidores en motocicleta, ciclomotor y motocarro, entre otros y otros vehículos de dos ruedas.

- Mensajeros, mandaderos, maleteros y repartidores.
- Mensajeros de correspondencia motorizados.
- Repartidores de pedidos en furgoneta.
- Repartidores de prensa a domicilio.
- Repartidores de comida a domicilio.
- Motoristas repartidores de pizzas.
- Repartidores de propaganda.
- Repartidores de productos de farmacia, parafarmacia, óptica y otros.
- Repartidores de pedidos alimentarios y/o de hogar.
- Repartidores de productos de perecederos.
- Repartidores de productos especiales y/o frágiles.

A lo largo de este módulo formativo se adquieren los conocimientos necesarios para:

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: preparar la documentación y los medios de cobro necesarios en la entrega y/o recogida de productos a domicilio, de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de gestionar de forma eficiente la liquidación.

- CR1.1 Las instrucciones de trabajo se recopilan prestando atención, tomando notas, en su caso, y solicitando las aclaraciones pertinentes.

- CR1.2 Los importes exactos de las operaciones se piden al responsable de caja a partir de la hoja de reparto, tanto para las operaciones de entrega, como para proporcionar los cambios en los casos que la persona receptora haya comunicado cómo va a realizar el abono.

- CR1.3 Los dispositivos y medios de cobro electrónicos –PDA, TPV, datáfono u otros– necesarios para efectuar las operaciones de cobro se preparan, comprobando que se encuentran operativos en cuanto al nivel de batería, conexión eléctrica, telefónica o Internet, stock de rollos de papel, entre otros, acorde al volumen de operaciones.

- CR1.4 La documentación generada en la entrega y/o recogida –albaranes, facturas, justificantes de entrega u otros– se recopilan verificando su correspondencia con la hoja de reparto.

RP2: formalizar la operación de cobro teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, la normativa aplicable y siguiendo los protocolos establecidos por la organización, para prestar un servicio de calidad al cliente y evitar descuadres de tesorería.

- CR2.1 El proceso de cobro, los datos de destino e importes a entregar se comprueban, verificando que se correspondan con su justificante, y la información reflejada como pueden ser datos de los destinatarios, el importe, la modalidad de entrega u otros.

- CR2.2 El servicio se cobra al destinatario, utilizando los medios habituales de pago, como pueden ser efectivo, cheques, reembolso, medios electrónicos u otros.

- CR2.3 El dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el cobro, se trata de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

- CR2.4 El documento justificativo de la operación de cobro se emite dejando constancia de las partes implicadas, concepto e importe, u otros datos que establezca el procedimiento establecido de la organización.

- CR2.5 La copia del documento justificativo de la operación se entrega al cliente después de la firma, si fuera necesario y siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

- CR2.6 El saldo final derivado del servicio de entrega y/o recogida de productos se contrasta verbalmente o de manera documentada realizando un punteo sobre el listado de operaciones, en su caso, reflejando los importes cobrados, recibidos y las operaciones no realizadas.

- CR2.7 La documentación y el efectivo derivado de las operaciones, se entrega al responsable a través del procedimiento establecido por la organización.

RP3: atender al cliente con un trato protocolizado durante la entrega y/o recogida de productos a domicilio –mensajería, correspondencia, paquetería u otros– según la normativa aplicable de confidencialidad a fin de garantizar un servicio de calidad.

- CR3.1 Las normas de cortesía se aplican durante el trato al cliente, saludando con respeto, según las normas internas establecidas por la organización.

- CR3.2 Los datos necesarios para la entrega del producto se solicitan al cliente de forma amable y correcta contrastando que se correspondan con lo indicado en la hoja de reparto.

- CR3.3 Las explicaciones precisas para que se interprete correctamente el mensaje se aportan con inmediatez y precisión.

- CR3.4 La información se transmite aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz, tales como asertividad, escucha efectiva, feedback, claridad, concreción u otras.

- CR3.5 Las posibles reclamaciones e incidencias se atienden a fin de recopilar la información suficiente, transmitiendo al responsable de forma escrita, verbal, por medios electrónicos u otros y dar respuesta en el ámbito de su responsabilidad.

- CR3.6 La despedida se efectúa con celeridad y precisión evitando demoras al final de la comunicación, utilizando un lenguaje de cortesía.

ÍNDICE

MF2369_1: OPERACIONES DE COBRO EN EL SERVICIO DE ENTREGA Y RECOGIDA A DOMICILIO

1. Documentación y medios de pago habituales en las operaciones de cobro.....19

Introducción.....21

1.1 Definición y tipología de documentos justificativos en las operaciones de cobro.....23

1.2 Definición y tipología de medios en el proceso de cobro.....36

1.3 Definición y tipología de medios electrónicos en el proceso de cobro.....41

Resumen del Módulo.....47

Autoevaluación.....48

2. Normativa aplicable y equipos utilizados en el proceso de cobro.....51

Introducción.....53

2.1 Normativa básica de las operaciones de compra/venta.....55

2.2 Normativa aplicable de protección de datos personales.....57

2.3 Normas de uso de medios de cobro.....60

Resumen del Módulo.....67

Autoevaluación.....68

3. Atención al cliente en el servicio de cobro de productos.....71

Introducción.....73

3.1 Las normas de cortesía.....75

3.2 Los tratos protocolarios más habituales en las relaciones personales.....79

3.3 Tipología de clientes: identificación de técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.....83

3.4 Elementos de la comunicación.....86

3.5 Principios básicos en las comunicaciones orales: barreras y dificultades.....90

3.6 Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales, empatía, asertividad, comunicación no verbal, el lenguaje positivo, la escucha activa, escucha efectiva, feedback.....93

3.7 La imagen personal.....97

Resumen del Módulo.....100

Autoevaluación.....102

Módulo 1

Documentación y medios de pago habituales en las operaciones de cobro

INTRODUCCIÓN

El proceso de cobro es mucho más que el instante en que el cliente entrega una cantidad de dinero a cambio de un bien o un servicio. Constituye un **acto jurídico, contable, fiscal y tecnológico** que debe quedar correctamente documentado y ejecutado mediante medios de pago adecuados y seguros.

En este contexto, la documentación justificativa y los medios de pago —tradicionales y electrónicos— forman un sistema integrado que garantiza la **trazabilidad de las operaciones**, la **seguridad jurídica de las partes** y la **calidad en la gestión comercial**.

Conocer qué documentos acreditan el cobro, qué medios pueden utilizarse y qué dispositivos tecnológicos intervienen hoy en este proceso es una competencia esencial para cualquier profesional vinculado a la atención al cliente, la gestión administrativa, el comercio o la contabilidad. Un error en esta fase no solo afecta a la organización interna, sino que puede derivar en sanciones, reclamaciones o pérdidas económicas.

1. DOCUMENTACIÓN Y MEDIOS DE PAGO HABITUALES EN LAS OPERACIONES DE COBRO

1.1 Definición y tipología de documentos justificativos en las operaciones de cobro

Importante

Los documentos justificativos en las operaciones de cobro son aquellos que acreditan, prueban y dejan constancia documental de que una obligación económica ha sido satisfecha total o parcialmente.

Su función es triple:

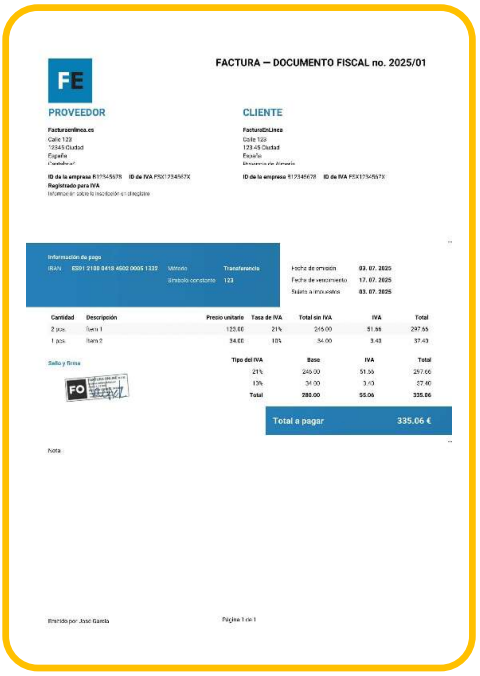
1. **Justificación legal y fiscal** ante la Administración Tributaria.
2. **Prueba jurídica** ante posibles conflictos o reclamaciones.
3. **Registro contable** para la empresa o profesional.

Hablar del cobro como un simple acto económico es quedarse en la superficie. En realidad, el cobro es un **hecho jurídico, fiscal, contable y probatorio** que solo queda plenamente cerrado cuando existe un rastro documental capaz de demostrar, sin ambigüedades, que una obligación económica ha sido satisfecha.

Ese rastro no es accesorio: es la garantía de que la operación puede sostenerse ante una inspección tributaria, ante una auditoría, ante un juzgado o ante la reclamación de un cliente meses —o años— después.

Por eso, los documentos justificativos del cobro no son papeles administrativos sin importancia. Son **piezas clave del sistema de seguridad jurídica** de la actividad económica.

La factura como columna vertebral del cobro



FACTURA — DOCUMENTO FISCAL no. 2025/01

FE

PROVEEDOR

Facturaenlinea.es
Calle 123
12345 Ciudad
España
Contribuyente

ID de la empresa 81754678 ID de IVA PSX1754567X
Registrado para IVA
Información sobre la inscripción en el registro

CLIENTE

FacturaEnLinea
Calle 123
123 45 Ciudad
España
Persona de dirección

ID de la empresa 81754678 ID de IVA PSX1754567X

Información de pago

IBAN	ES91 2100 0418 4502 0005 1332	Método	Transferencia
		Símbolo constante	123

Fecha de emisión	03. 07. 2025
Fecha de vencimiento	17. 07. 2025
Fecha a impuestos	03. 07. 2025

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Tasa de IVA	Total sin IVA	IVA	Total
2 pcs.	Item 1	125.00	21%	249.00	51.96	297.96
1 pcs.	Item 2	34.00	10%	34.00	3.40	37.40

Sello y firma

FO

Tipo del IVA	Base	IVA	Total
21%	249.00	51.96	297.96
10%	34.00	3.40	37.40
Total	280.00	55.06	335.06

Total a pagar 335.06 €

Nota

Emitido por: José García

Página 1 de 1

La factura ocupa un lugar central en los documentos justificativos en las operaciones de cobro porque no solo acredita que se ha cobrado, sino que explica qué se ha cobrado, por qué, a quién y bajo qué condiciones fiscales. Es el documento que traduce una relación comercial en un lenguaje comprensible para la Administración y para los tribunales.

Cada dato que aparece en una factura cumple una función precisa. La numeración correlativa no es un formalismo: impide ocultar operaciones. La identificación fiscal de emisor y receptor no es un detalle: permite vincular la operación a sujetos concretos con obligaciones tributarias. El desglose de la base imponible y el impuesto no es una cortesía: es la base sobre la que se liquidan tributos.

Cuando una factura está mal emitida —un dato fiscal erróneo, una descripción vaga, una numeración caótica— el problema no es estético, es probatorio. En un conflicto, esa factura pierde fuerza. En una inspección, se convierte en una debilidad.

Además, la factura tiene una doble vida. Por un lado, es el documento que el cliente recibe. Por otro, es el documento que la empresa incorpora a su contabilidad y a sus declaraciones tributarias. Esa doble función la convierte en el eje sobre el que gira la trazabilidad económica de la organización.

La progresiva implantación de la factura electrónica no cambia esta naturaleza; la refuerza. El formato digital añade trazabilidad, sellado temporal, verificación automática y conservación segura. La factura deja de ser un papel para convertirse en un registro verificable.

Tipos de factura: funciones, contextos y valor probatorio

Hablar de "la factura" en singular es simplificar en exceso una realidad mucho más rica. En la práctica profesional existen **diversas modalidades de factura**, cada una pensada para responder a situaciones comerciales, fiscales y operativas distintas. Conocerlas no es un formalismo: es lo que permite **emitir el documento correcto en el momento correcto**, evitando errores que después se convierten en problemas contables, tributarios o incluso jurídicos.

A continuación, se desarrollan en profundidad los principales tipos de factura utilizados en la práctica.

La factura completa u ordinaria

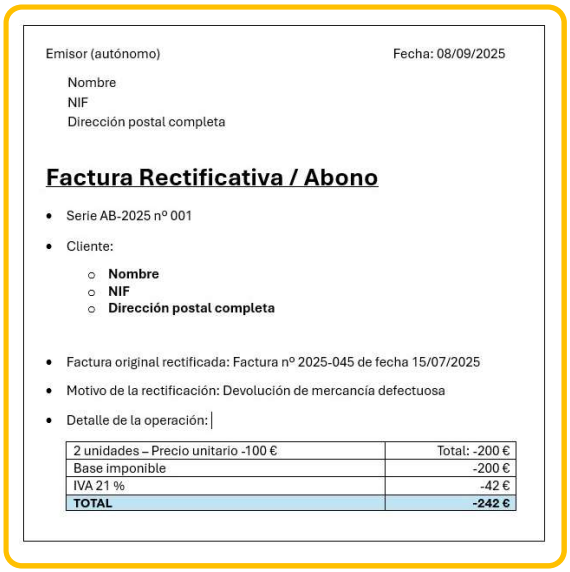
La factura completa es el **modelo de referencia**. Es la que contiene **todos los datos exigidos** y la que debe utilizarse siempre que el cliente sea una empresa, un profesional o cuando la operación lo requiera por su naturaleza o importe. En ella aparece con claridad:

- Quién emite y quién recibe.
- Qué se ha vendido o qué servicio se ha prestado, con detalle suficiente.
- Cómo se compone el precio (base imponible, impuestos, retenciones si proceden).
- Cuándo se realiza la operación y cuándo se expide el documento.

Su fortaleza radica en que **explica la operación** con precisión. Por eso es la más sólida desde el punto de vista probatorio. Ante cualquier inspección o conflicto, esta factura permite reconstruir exactamente lo ocurrido.

Es obligatoria, por ejemplo, en servicios profesionales, relaciones entre empresas (B2B), operaciones de importe relevante o cuando el cliente necesita deducirse el impuesto soportado.

La factura rectificativa



Emisor (autónomo) Fecha: 08/09/2025

Nombre
NIF
Dirección postal completa

Factura Rectificativa / Abono

- Serie AB-2025 nº 001
- Cliente:
  - **Nombre**
  - **NIF**
  - **Dirección postal completa**
- Factura original rectificada: Factura nº 2025-045 de fecha 15/07/2025
- Motivo de la rectificación: Devolución de mercancía defectuosa
- Detalle de la operación:

2 unidades – Precio unitario -100 €	Total: -200 €
Base imponible	-200 €
IVA 21 %	-42 €
TOTAL	**-242 €**

Los errores existen. También las devoluciones, descuentos posteriores o cambios en las condiciones pactadas. La factura rectificativa es el mecanismo legal para **corregir una factura ya emitida** sin romper la trazabilidad contable.

No se trata de “anular” la factura original. Eso sería incorrecto. Se trata de **emitir un nuevo documento** que la referencia expresamente y que ajusta los importes o datos erróneos.

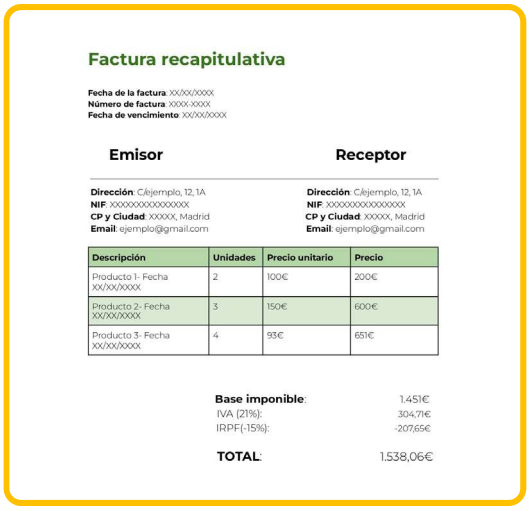
Puede utilizarse cuando:

- Hay errores en datos fiscales.
- Se devuelven productos.
- Se aplican descuentos posteriores.
- Se modifica la base imponible.

En muchas ocasiones, adopta forma de **abono**, con importes en negativo, que compensan total o parcialmente la factura inicial.

Su correcta emisión es crucial, porque afecta directamente a las declaraciones de impuestos ya presentadas o por presentar.

La factura recapitulativa



Factura recapitulativa

Fecha de la factura: XX/XX/XXXX
Número de factura: XXXX-XXXX
Fecha de vencimiento: XX/XX/XXXX

Emisor	Receptor
Dirección: C/ejemplo, 12, 1A **NIF**: XXXXXXXXXXXXXX **CP y Ciudad**: XXXXX, Madrid **Email**: ejemplo@gmail.com	**Dirección**: C/ejemplo, 12, 1A **NIF**: XXXXXXXXXXXXXX **CP y Ciudad**: XXXXX, Madrid **Email**: ejemplo@gmail.com

Descripción	Unidades	Precio unitario	Precio
Producto 1- Fecha XX/XX/XXXX	2	100€	200€
Producto 2- Fecha XX/XX/XXXX	3	150€	600€
Producto 3- Fecha XX/XX/XXXX	4	93€	651€

Base imponible:	1.451€
IVA (21%):	304,71€
IRPF(-15%):	-207,65€
TOTAL:	1.538,06€

Cuando se realizan múltiples operaciones con un mismo cliente en un período corto (por ejemplo, un mes), la normativa permite agruparlas en una sola factura: la factura recapitulativa.

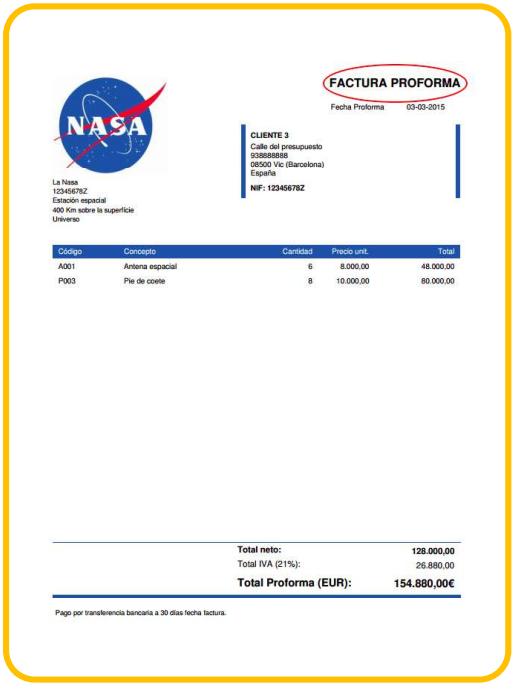
En lugar de emitir una factura por cada suministro o servicio, se emite una única que **resume todas las operaciones**, indicando las fechas y conceptos correspondientes.

Es habitual en:

- Suministros periódicos.
- Relaciones continuadas proveedor–cliente.
- Servicios recurrentes.

Facilita la gestión administrativa sin perder detalle ni validez fiscal.

La factura proforma



FACTURA PROFORMA

Fecha Proforma 03-03-2015

La Nasa
12345678Z
Estación espacial
400 Km sobre la superficie
Universo

CLIENTE 3
Calle del presupuesto
938888888
08500 Vic (Barcelona)
España
NIF: 12345678Z

Código	Concepto	Cantidad	Precio unit.	Total
A001	Antena espacial	6	8.000,00	48.000,00
P003	Pie de coete	8	10.000,00	80.000,00

Total neto:	**128.000,00**
Total IVA (21%):	26.880,00
Total Proforma (EUR):	**154.880,00€**

Pago por transferencia bancaria a 30 días fecha factura.

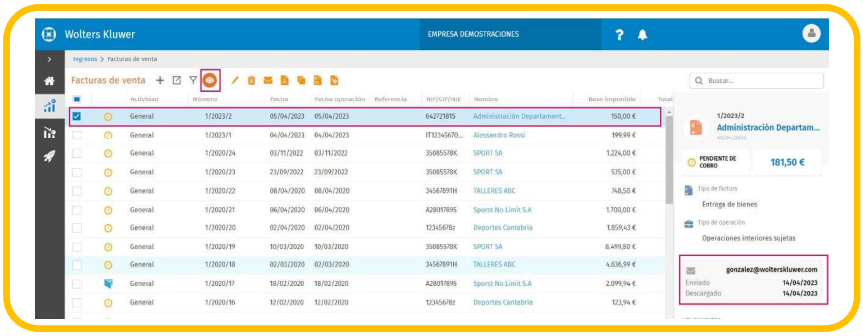
La factura proforma **no es una factura real**. No tiene validez fiscal ni contable. Es, en esencia, un documento informativo que adelanta al cliente cómo será la factura definitiva.

Se utiliza como:

- Presupuesto detallado.
- Documento previo en exportaciones.
- Compromiso de condiciones económicas.

Debe identificarse claramente como “proforma” para evitar confusiones. Su función es comercial y operativa, no fiscal.

La factura electrónica



La factura electrónica no es un tipo diferente por su contenido, sino por su **formato y sistema de emisión y conservación**.

Tiene la misma validez que la factura en papel, pero añade:

- Firma digital.
- Sellado temporal.
- Envío telemático.
- Archivo automatizado.

Su implantación creciente responde a criterios de eficiencia, seguridad y control tributario. En muchos ámbitos, especialmente en la relación con Administraciones Públicas y grandes empresas, ya es obligatoria.

La factura de anticipo

Cuando el cliente entrega una cantidad antes de la prestación del servicio o entrega del bien, esa cantidad **debe facturarse**. No basta con un recibo.

La factura de anticipo refleja ese pago a cuenta y genera las obligaciones fiscales correspondientes en ese momento, aunque la operación principal se realice más adelante.

Posteriormente, en la factura final, ese anticipo se descuenta.

La factura por operaciones intracomunitarias y exportaciones

En operaciones internacionales, la factura incorpora particularidades:

- Ausencia de IVA en entregas intracomunitarias (si procede).
- Referencias a normativas específicas.
- Datos de identificación fiscal europeos (NIF-IVA).
- Documentación aduanera asociada en exportaciones.

Aquí, la factura no solo acredita el cobro, sino también la **naturaleza fiscal internacional de la operación**.

La importancia de elegir el tipo correcto

Cada tipo de factura responde a una situación concreta. Utilizar una simplificada cuando corresponde una completa, no emitir una rectificativa cuando es necesaria, o confundir una proforma con una factura real son errores frecuentes que generan consecuencias posteriores.

Dominar esta tipología permite que el proceso de cobro quede **perfectamente documentado, justificado y protegido** desde el punto de vista legal, fiscal y contable.