

**Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione e famiglia

Servizio formazione

Posizione organizzativa Integrazione sistemi formativi, definizione di standard di competenze e di profili professionali

REPERTORIO   
DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI

Repertorio del settore economico-professionale

SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E POSTE

Processi di lavoro inclusi

* SERVIZI POSTALI E DI SPEDIZIONI

Sommario

[INTRODUZIONE 3](#_Toc41035206)

[ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO 4](#_Toc41035207)

[Parte 1 SERVIZI POSTALI E DI SPEDIZIONI 10](#_Toc41035208)

[Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA) 11](#_Toc41035209)

[Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) 15](#_Toc41035210)

[Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA 18](#_Toc41035211)

[Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) 19](#_Toc41035212)

INTRODUZIONE

Il Repertorio delle qualificazioni regionali rappresenta l'aggiornamento del Repertorio regionale dell'apprendistato professionalizzante[[1]](#footnote-1) in virtù della necessità di istituire un sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in qualsiasi ambito (formale, non formale o informale) alla luce delle novità introdotte:

* dal Decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13[[2]](#footnote-2) il quale, al fine di garantire la mobilità della persona e favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro, la trasparenza degli apprendimenti e dei fabbisogni, nonché la spendibilità delle certificazioni anche in ambito europeo, istituisce il Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni nazionali. Tale repertorio è costituito anche dall'insieme dei repertori regionali purché questi rispettino determinati standard descrittivi minimi;
* dal Decreto interministeriale del 30 giugno 2015[[3]](#footnote-3) il quale definisce il quadro operativo unitario per la correlazione e la standardizzazione di tutti i repertori regionali, nonché per l'individuazione, validazione e certificazione delle competenze in essi contenute anche in termini di crediti formativi in chiave europea. In particolare, essa stabilisce un quadro di criteri formali e linguistici omogenei per la costruzione dei repertori regionali.

Nella predisposizione del Repertorio delle qualificazioni regionali si è tenuto conto delle risultanze del lavoro, tuttora in corso, del gruppo tecnico MLS-ISFOL-Tecnostruttura-Regioni (di seguito GTN) che opera per l'attuazione del "Piano di lavoro per l'implementazione del Repertorio nazionale dei Titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali - art. 8 del decreto legislativo n. 13/2013 - verso l'attuazione del Sistema nazionale di certificazione delle competenze" approvato in data 10 luglio 2013 in IX Commissione - Istruzione, Formazione e Lavoro – della Conferenza delle Regioni.

Il Repertorio delle qualificazioni regionali mantiene un carattere aperto, ovvero viene periodicamente aggiornato in relazione all’evoluzione del mercato del lavoro regionale ed ai processi di manutenzione del Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali di cui all'Intesa del 22 gennaio 2015 e del Repertorio nazionale di cui al decreto legislativo n. 13/2013.

ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO

Il **REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI** è costituito dall'insieme dei diversi **REPERTORI DI SETTORE**, distinti assumendo come riferimento per la suddivisione la classificazione dei Settori economico-professionali di cui all'Intesa del 22/01/2015 (Allegato 1), e dal **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI**, che declina i profili professionali regionali a partire dalle competenze descritte nei diversi Repertori di settore.



Nella costruzione dei singoli Repertori di settore si è tenuto conto del lavoro svolto dal GTN, con particolare riferimento al fatto che ciascun Settore economico-professionale è stato articolato in diversi **PROCESSI DI LAVORO** secondo una logica finalizzata a ricostruire analiticamente i cicli produttivi di beni e servizi ad esso afferenti. In questa ottica i processi di lavoro sono associati in modo esclusivo ad un solo settore economico-professionale.

Il presente repertorio si riferisce al Settore economico-professionale dei **SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI E POSTE** e include i Processi di lavoro evidenziati nel seguente schema riepilogativo:



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Legenda: | | |
|  | **=** | Processo di lavoro incluso nel repertorio |
|  | **=** | Processo di lavoro in corso di elaborazione |

Nel Repertorio di settore a ciascun Processo di lavoro è dedicata una specifica **PARTE** del documento, che risulta a sua volta organizzata nelle seguenti **SEZIONI**:

* Aree di attività (ADA): descrive il contenuto dell'Atlante del lavoro in termini di processo di lavoro, sequenze di processo, aree di attività e relative attività di lavoro.
* Qualificatori professionali regionali (QPR): descrive i qualificatori professionali identificati a livello regionale, in termini di competenze, conoscenze, abilità, livello EQF di riferimento
* Matrice di correlazione tra QPR e ADA: indica il collegamento tra i Qualificatori professionali regionali e le Aree di attività dell'Atlante del lavoro relative al processo di lavoro di riferimento.
* Schede delle situazioni tipo (SST): descrive le schede da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali.

Aree di attività (ADA)

Le Aree di attività (ADA) costituiscono il riferimento primario per la definizione dei Qualificatori professionali regionali (QPR). La loro individuazione e validazione è avvenuta a cura del GTN e rappresenta il risultato dell'analisi dei Processi di lavoro relativi al Settore economico-professionale di riferimento. Tale analisi è stata svolta secondo una logica di scomposizione progressiva dal macro al micro.



Nello specifico e facendo riferimento allo schema sopra riportato, ciascun Processo di lavoro è stato declinato in Sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le Sequenze di processo sono, a loro volta, state articolate in una o più Aree di attività. Ciascuna ADA è connotata da un titolo, da un codice univoco a livello nazionale e contiene la descrizione delle singole attività di lavoro che la caratterizzano.

La definizione di ADA assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Un'area di attività corrisponde ad un insieme significativo di attività di lavoro orientate alla produzione di un risultato, riconosciute dal mondo del lavoro come omogenee e correlate tra loro, identificabili all’interno di un processo lavorativo secondo criteri di finalizzazione funzionale, di autoconsistenza e di specificità delle competenze da esprimere" (ISFOL, 1998).

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle ADA.



Qualificatori professionali regionali (QPR)

I Qualificatori professionali regionali (QPR) sono costituiti da una singola competenza correlata a una o più ADA all'interno del Settore economico-professionale di riferimento. Rappresentano il riferimento primario per la declinazione dei Profili professionali regionali e per l'implementazione del Sistema regionale di certificazione delle competenze.

I singoli QPR sono conseguibili da un soggetto tramite la certificazione di competenze acquisite in un contesto di apprendimento formale o attraverso una procedura di certificazione a seguito di un processo di individuazione e validazione di competenze comunque acquisite.

La definizione di QPR assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale" (DLgs 13/2013, art. 2, lettera e). Al fine della progressiva standardizzazione delle qualificazioni definite nelle diverse regioni, i QPR rispettano i criteri costruttivi e descrittivi previsti dall'Allegato 3 del Decreto interministeriale del 30/06/2015 e sono referenziati al Quadro europeo delle qualificazioni per l'apprendimento permanente attraverso l'identificazione del proprio livello EQF.

In particolare:

* la descrizione della competenza, la denominazione e la referenziazione al quadro europeo EQF (Allegato 3, punto 3, lettere a b e d) sono presenti direttamente nel format descrittivo del singolo QPR (si veda lo schema sottostante);
* la referenziazione ai codici statistici nazionali (Allegato 3, punto 3, lettera c) è automaticamente determinata dall’associazione del QPR alla/e ADA ad esso correlate nella fase di inserimento del QPR nel DBQc (Data Base delle Qualificazioni e delle competenze) così come previsto dall’Allegato 2 del Decreto interministeriale sopra citato.



Matrice di correlazione QPR-ADA

Al fine di individuare il posizionamento delle qualificazioni regionali rispetto al Quadro nazionale, per ogni QPR viene indicata la/le ADA di afferenza attraverso una matrice di correlazione. Nello specifico tale matrice riporta le correlazioni tra i QPR e le ADA del settore economico-professionale di riferimento. La "X" inserita nella casella di intersezione tra un QPR (colonna) e una ADA (riga), indica che quel qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti l'area di attività correlata.



Schede delle situazioni tipo (SST)

Le Schede delle situazioni tipo (SST) costituiscono lo strumento di riferimento primario nel processo di valutazione dei Qualificatori professionali regionali. In particolare per ogni QPR esiste una specifica SST associata.

La definizione di SST assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Schema di classificazione della complessità esecutiva di una competenza (QPR), attraverso un insieme di situazioni lavorative a difficoltà crescente, identificate sulla base degli elementi caratterizzanti le condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.)" (EffePi FVG, 2014).

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle SST.



Le SST sono caratterizzate dai seguenti elementi:

* Le dimensioni valutative: classificano le diverse tipologie di risultati generati nell'esercizio della competenza a cui la scheda si riferisce, in termini di prodotti (o servizi) e possono essere relativi sia a fasi lavorative intermedie (semilavorati) che finali (prodotti finiti).
* Le situazioni tipo: descrivono delle situazioni lavorative in cui viene tipicamente agita la competenza, classificate sulla base delle condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.).
* La posizione di una situazione tipo: identifica all'interno della colonna relativa alla dimensione valutativa di riferimento il suo livello di complessità realizzativa considerando che il verso di crescita va dal basso verso l'alto.
* Il colore di una situazione tipo: stabilisce quali sono le situazioni tipo che un soggetto deve necessariamente saper gestire in completa autonomia per poter affermare che padroneggia la competenza di riferimento ad un livello coerente con le aspettative del mondo del lavoro.

Considerato il fatto che il numero delle dimensioni valutative e il numero delle situazioni tipo individuate per ogni dimensione valutativa sono variabili, le SST così organizzate risultano facilmente adattabili alle caratteristiche dei differenti QPR presenti nel repertorio. Nella sostanza le SST sono delle rubriche valutative a geometria variabile.

Acquisizione completa di una competenza

All’interno del Sistema regionale di certificazione delle competenze (SRCC), una competenza (QPR) si ritiene acquisita e quindi validabile, solo quando il soggetto è in grado di dimostrare di saper gestire in completa autonomia tutte le situazioni tipo evidenziate in colore verde nella corrispondente scheda SST associata.

Repertorio dei profili professionali

Il Repertorio dei profili professionali è un documento a sé stante costituito dall'insieme dei Profili professionali riconosciuti a livello regionale. Ogni singolo Profilo professionale è declinato attraverso un titolo e un codice univoco, una descrizione, i riferimenti ai codici statistici nazionali, l'elenco delle QPR collegate (anche appartenenti a Repertori di settore differenti) e l'elenco delle situazioni tipo che ne caratterizzano il livello.

Il seguente schema illustra con delle frecce curvilinee le principali correlazioni esistenti tra tutti gli elementi costituenti il Repertorio delle qualificazioni regionali (Repertori di settore + Repertorio dei profili professionali). In particolare viene evidenziata la correlazione tra la singola QPR e una o più ADA riferite ad un processo di lavoro, il rapporto 1 a 1 tra QPR e SST, la costituzione dei Profili professionali in termini di aggregazione di QPR.



Parte 1   
SERVIZI POSTALI E DI SPEDIZIONI

Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio. Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

SERVIZI POSTALI E DI SPEDIZIONI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  | PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE ATTIVITÀ POSTALI CON OBBLIGO DI SERVIZIO UNIVERSALE | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.02.01 | Pianificazione e gestione del servizio postale universale verso qualsiasi destinazione nazionale e internazionale |  |
|  |  | 15.02.02 | Programmazione e controllo dei servizi di spedizione online |  |
|  |  |  |  |  |
|  | GESTIONE E REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PER L’ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE POSTALE | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.02.03 | Organizzazione e gestione reti di trasporto, centri di smistamento e rete di recapito (prodotti nazionali e internazionali) |  |
|  |  | 15.02.04 | Accettazione, raccolta e smistamento della posta in ingresso e in uscita |  |
|  |  | 15.02.05 | Gestione corrispondenza in uscita (registrazione, distribuzione e trattamento della posta con difficoltà di recapito) |  |
|  |  |  |  |  |
|  | ATTIVITÀ POSTALI E DI CORRIERE SENZA OBBLIGO DI SERVIZIO UNIVERSALE | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.02.06 | Gestione dei servizi destinati alle Aziende e alla Pubblica Amministrazione |  |
|  |  | 15.02.07 | Servizi di front office in ambito postale |  |
|  |  | 15.02.08 | Servizi di logistica per i prodotti senza obbligo di servizio universale |  |

Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ADA.15.02.03 | | | ORGANIZZAZIONE E GESTIONE RETI DI TRASPORTO, CENTRI DI SMISTAMENTO E RETE DI RECAPITO (PRODOTTI NAZIONALI E INTERNAZIONALI) | | | Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | | |  | | | | | | Settore economico-produttivo: | | | | Servizi di telecomunicazione e poste | | Processo: | | Servizi postali e di spedizione | | | | Sequenza: | | Gestione e realizzazione delle attività per l’espletamento del servizio universale postale | | | |  |  | | | | | Attività di lavoro costituenti | | | | | |  | | | | | | * Programmazione delle attività della catena logistica dei servizi postali * Programmazione della ripartizione per area di recapito * Organizzazione del flusso disguidi/mittenti/verifica macero * Sistemi di rintracciabilità della posta e monitoraggio | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ADA.15.02.04 | | | ACCETTAZIONE, RACCOLTA E SMISTAMENTO DELLA POSTA IN INGRESSO E IN USCITA | | | Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | | |  | | | | | | Settore economico-produttivo: | | | | Servizi di telecomunicazione e poste | | Processo: | | Servizi postali e di spedizione | | | | Sequenza: | | Gestione e realizzazione delle attività per l’espletamento del servizio universale postale | | | |  |  | | | | | Attività di lavoro costituenti | | | | | |  | | | | | | * Accettazione della posta in ingresso e eventuale registrazione * Raccolta/ritiro di corrispondenza nelle buche per lettere o presso i punti di accettazione o a domicilio * Tracciatura della corrispondenza in entrata * Catalogazione della posta in uscita in base al tipo di spedizione (non a firma e a firma) e all'area di destinazione (bacini nazionali e internazionali * Smistamento della posta per aree di destinazione * Tracciatura della corrispondenza in uscita * Trasporto della corrispondenza verso le aree di consegna | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ADA.15.02.05 | | | GESTIONE CORRISPONDENZA IN USCITA (REGISTRAZIONE, DISTRIBUZIONE E TRATTAMENTO DELLA POSTA CON DIFFICOLTÀ DI RECAPITO) | | | Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | | |  | | | | | | Settore economico-produttivo: | | | | Servizi di telecomunicazione e poste | | Processo: | | Servizi postali e di spedizione | | | | Sequenza: | | Gestione e realizzazione delle attività per l’espletamento del servizio universale postale | | | |  |  | | | | | Attività di lavoro costituenti | | | | | |  | | | | | | * Consegna della posta agli addetti alla distribuzione in base alle zone di riferimento * Preparazione della posta da consegnare in base all'area di destinazione * Carico della corrispondenza in uscita * Organizzazione del percorso in base alla corrispondenza da consegnare * Consegna della corrispondenza al destinatario finale * Rilascio della documentazione a supporto del mancato recapito al destinatario * Consegna della corrispondenza con difficoltà di recapito alle strutture competenti * Predisposizione della documentazione a supporto per gli invii da restituire al mittente o da avviare ai centri di verifica per eventuale distruzione | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ADA.15.02.01 | | | PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE VERSO QUALSIASI DESTINAZIONE NAZIONALE E INTERNAZIONALE | | | Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | | |  | | | | | | Settore economico-produttivo: | | | | Servizi di telecomunicazione e poste | | Processo: | | Servizi postali e di spedizione | | | | Sequenza: | | Programmazione e gestione delle attività postali con obbligo di servizio universale | | | |  |  | | | | | Attività di lavoro costituenti | | | | | |  | | | | | | * Programmazione e organizzazione degli invii di corrispondenza del servizio universale * Organizzazione del servizio per la spedizione verso qualsiasi località del territorio nazionale di invii di corrispondenza del servizio universale e di inoltro verso i centri di smistamento internazionali * Gestione del servizio della posta a firma attinente il servizio universale * Organizzazione e gestione degli invii non a firma (es.: posta prioritaria, ecc.) e relativi servizi accessori * Monitoraggio, controllo e tracciatura della rete logistica di raccolta, trasporto, smistamento e recapito degli invii postali attinenti il servizio universale | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ADA.15.02.02 | | | PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DEI SERVIZI DI SPEDIZIONE ONLINE | | | Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | | |  | | | | | | Settore economico-produttivo: | | | | Servizi di telecomunicazione e poste | | Processo: | | Servizi postali e di spedizione | | | | Sequenza: | | Programmazione e gestione delle attività postali con obbligo di servizio universale | | | |  |  | | | | | Attività di lavoro costituenti | | | | | |  | | | | | | * Definizione delle condizioni relative all'attività logistico-distributiva (es. ritiro a domicilio, ecc.) * Predisposizione del servizio di acquisto online della prestazione di spedizione nazionale o internazionale * Monitoraggio del sistema di registrazione dei contraenti che accedono al servizio * Predisposizione del servizio relativo alla spedizione della corrispondenza (es. raccomandate, telegrammi, ecc.) che nasce digitale e arriva cartacea * Gestione del servizio di stampa, imbustamento e consegna al destinatario della corrispondenza online * Gestione del servizio di assistenza pre e post vendita * Monitoraggio dell'intero sistema di spedizione online (es. flusso di vendita, disguidi, sistema di rintracciabilità della posta, ecc.) | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ADA.15.02.06 | | | GESTIONE DEI SERVIZI DESTINATI ALLE AZIENDE E ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE | | | Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | | |  | | | | | | Settore economico-produttivo: | | | | Servizi di telecomunicazione e poste | | Processo: | | Servizi postali e di spedizione | | | | Sequenza: | | Attività postali e di corriere senza obbligo di servizio universale | | | |  |  | | | | | Attività di lavoro costituenti | | | | | |  | | | | | | * Pianificazione delle attività di elaborazione di tutte le tipologie di documenti pervenute attraverso il sistema di posta tradizionale, online e pacchi (es. lettere, fatture, bollettini di conto corrente, raccomandate, ecc.) * Promozione di tariffe e soluzioni di postalizzazione più convenienti * Programmazione delle attività di normalizzazione degli indirizzi * Programmazione delle attività di consegna del prodotto * Organizzazione delle attività di stampa * Organizzazione delle attività di imbustamento * Gestione del processo di smistamento e consegna del prodotto * Gestione del servizio di assistenza pre e post vendita dei prodotti senza obbligo di servizio universale (consulenza specializzata, supporto tecnico-commerciale, ecc.) * Ideazione del piano marketing relativo ai servizi destinati alle Aziende e alla Pubblica Amministrazione | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ADA.15.02.07 | | | SERVIZI DI FRONT OFFICE IN AMBITO POSTALE | | | Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | | |  | | | | | | Settore economico-produttivo: | | | | Servizi di telecomunicazione e poste | | Processo: | | Servizi postali e di spedizione | | | | Sequenza: | | Attività postali e di corriere senza obbligo di servizio universale | | | |  |  | | | | | Attività di lavoro costituenti | | | | | |  | | | | | | * Realizzazione delle attività di ricevimento clienti * Accettazione, registrazione e archiviazione del prodotto * Predisposizione della documentazione tecnica per i servizi di spedizione nazionali e internazionali (es.: bolle di accompagnamento, fatture, ecc.) * Gestione della clientela attraverso gli strumenti disponibili (es.: telefono, posta elettronica, ecc.) | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ADA.15.02.08 | | | SERVIZI DI LOGISTICA PER I PRODOTTI SENZA OBBLIGO DI SERVIZIO UNIVERSALE | | | Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | | |  | | | | | | Settore economico-produttivo: | | | | Servizi di telecomunicazione e poste | | Processo: | | Servizi postali e di spedizione | | | | Sequenza: | | Attività postali e di corriere senza obbligo di servizio universale | | | |  |  | | | | | Attività di lavoro costituenti | | | | | |  | | | | | | * Programmazione degli arrivi dei mezzi di trasporto per tipologia di spedizione * Acquisizione dei prodotti da spedire * Preparazione dei prodotti per la spedizione * Definizione dell'itinerario per la consegna dei prodotti a clienti diversi * Posizionamento dei prodotti sui mezzi di trasporto in base alle priorità di scarico * Emissione di documenti di trasporto e degli altri documenti di accompagnamento delle merci * Consegna dei prodotti a destinazione | | | | | |

Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

SERVIZI POSTALI E DI SPEDIZIONI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Codice | Titolo | EQF |  |
|  | QPR-SPS-01 | PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI DI CONSEGNA E RITIRO DEI COLLI | 3 |  |
|  | QPR-SPS-02 | ASSISTENZA AL CLIENTE PER LE SPEDIZIONI | 3 |  |
|  | QPR-SPS-03 | GESTIONE IN MAGAZZINO DEI COLLI DA SPEDIRE | 3 |  |
|  | QPR-SPS-04 | CONSEGNA E RITIRO DEI COLLI | 3 |  |

Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI DI CONSEGNA E RITIRO DEI COLLI** | | | | |
| Codice: | **QPR-SPS-01** | Livello: | **EQF-3** | Versione 1 del 02/04/2019 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base del volume di ordinativi di consegna o ritiri dei colli (es. corrispondenza, buste, pacchi), il soggetto è in grado di pianificare il servizio, tenendo conto delle risorse (es. personale, mezzi) a disposizione nel rispetto del budget e delle direttive aziendali in un’ottica di ottimizzazione dei costi e dei tempi di consegna/ritiro. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Tecnica ed economia dei trasporti * Elementi di diritto commerciale * Merceologia e classificazione delle merci * Pianificazione logistica dei trasporti * Logistica di interporti e centri movimentazione merci * Trasporti intermodali * Sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci * Norme di sicurezza per il trasporto e movimentaizone delle merci | | | * Pianificare soluzioni di gestione intermodale * Definire i percorsi tenendo conto dei delivery time * Organizzare i percorsi tenendo conto delle delivery location * Ridefinire i percorsi tenendo conto degli eventuali contrattempi * Organizzare la programmazione settimanale dei percorsi dei vari corrieri/spedizionieri * Organizzare sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASSISTENZA AL CLIENTE PER LE SPEDIZIONI** | | | | |
| Codice: | **QPR-SPS-02** | Livello: | **EQF-3** | Versione 1 del 02/04/2019 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base delle richieste del committente, il soggetto è in grado di proporre la tipologia di spedizione più adeguata e gestire le pratiche amministrative necessarie, registrando i dati nel sistema gestionale predisponendo la documentazione a supporto, intervenendo per risolvere eventuali disguidi o contestazioni. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Tecnica ed economia dei trasporti * Pianificazione logistica dei trasporti * Elementi di diritto commerciale * Contratti di trasporto nazionale e internazionale * Sistemi di pagamento internazionale * Sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci * Documentazione accompagnamento delle merci * Documentazione per l’attestazione dell’origine delle merci * Adempimenti fiscali e amministrativi per transazioni commercialiUE ed extra UE * Adempimenti doganali e statistici telematici | | | * Accettare la posta in ingresso ed effettuare l’eventuale registrazione * Registrare i dati anagrafici dei clienti * Tracciare la corrispondenza in entrata * Catalogare la posta in uscita in base al tipo di spedizione (non a firma e a firma) e all'area di destinazione (bacini nazionali e internazionali * Tracciare la corrispondenza in uscita * Produrre documenti di trasporto per spedizioni nazionali ed internazionali * Monitorare delle spedizioni * Registrare lamentele e criticità * Avviare le procedure per rimediare ad eventuali disguidi/danni/rotture | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GESTIONE IN MAGAZZINO DEI COLLI DA SPEDIRE** | | | | |
| Codice: | **QPR-SPS-03** | Livello: | **EQF-3** | Versione 1 del 02/04/2019 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base delle procedure di magazzino, il soggetto è in grado di gestire le operazioni di movimentazione e stoccaggio dei colli da spedire, tenendo conto delle disponibilità di spazi, mezzi e personale, assicurando la corretta conservazione di confezione e merce, e gestendo le operazioni di registrazione dei relativi dati. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Gestione logistica del magazzino * Merceologia e classificazione delle merci * Elementi di diritto commerciale * Elementi di contabilità di magazzino * Gestione di magazzini conto terzi * Norme e tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio * Sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci * Norme e procedure per la conservazione delle merci * Norme di sicurezza per il trasporto e movimentazione delle merci | | | * Pianificare la gestione delle merci di magazzino * Organizzare la sicurezza degli impianti, degli addetti e delle merci di magazzino * Organizzare la gestione documentale del magazzino * Organizzare i sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci * Movimentare merci con carrelli elevatori * Movimentare merci con transpallet * Eseguire operazioni di picking * Utilizzare dispositivi di acquisizione dati per lo stoccaggio e tracciabilità merci * Adottare misure di sicrezza nella conduzione di carelli elevatori | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSEGNA E RITIRO DEI COLLI** | | | | |
| Codice: | **QPR-SPS-04** | Livello: | **EQF-3** | Versione 1 del 02/04/2019 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base delle indicazioni ricevute, il soggetto è in grado di recapitare e/o ritirare i colli (es. corrispondenza, buste, pacchi), tenendo conto della tipologia delle consegne, dei delivery time (es. ora di consegna concordato con il cliente), della delivery location (es. consegna al piano) e degli IT solutions (es. comunicazione col cliente via sms o e-mail). | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Tecniche, comportamenti e norme di guida dell’autoveicolo * Codice della strada e norme di sicurezza nazionale ed internazionale * Tecniche di carico e scarico merci * Norme di sicurezza per il traspoerto e movimentaizone delle merci * Norme e tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio * Documentaizone accompagnatoria del veicolo e delle merci * Sistemi informativi per la sicurezza e la gestione delle flotta * Manutenzione ordinario del mezzo di trasporto | | | * Condurre autoveicoli ed eseguire il trasporto merci su gomma * Recapitare la corrispondenza secondo il delimery time e utilizzando il sistema di email o sms alert * Eseguire operazioni di carico e scarico merci da autoveicoli * Mantenere in efficienza lo stato di idoneità tecnica dell’autoveicolo * Gestire documentazione a corredo delle merci trasportate * Ricevere pagamenti per le merci trasportate * Utilizzare strumenti di monitoraggio e rilevazione delle percorrenze e dei tempi di guida * Tracciare il carico e scarico merci * Gesitre i contrattempi e gli imprevisti * Riorganizzare il piano delle consegne * Gestire emergenze in caso di incidente stradale | |

Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.



Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione. Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

SERVIZI POSTALI E DI SPEDIZIONI

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Codice | Titolo | | | Stato | | | |  |
|  | **SST-SPS-01** | PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI DI CONSEGNA E RITIRO DEI COLLI | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SPS-02** | ASSISTENZA AL CLIENTE PER LE SPEDIZIONI | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SPS-03** | GESTIONE IN MAGAZZINO DEI COLLI DA SPEDIRE | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SPS-04** | CONSEGNA E RITIRO DEI COLLI | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Legenda: | | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | | |  |
|  |  |  |  | = Scheda presente nel repertorio | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | = Scheda in corso di elaborazione | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | | |  |

   

1. Approvato con DGR n. 2023 del 31 agosto 2006 e aggiornato con DGR n. 2208 del 27 settembre 2007, n. 1031 del 7 maggio 2009 e n. 2612 del 16 dicembre 2010. [↑](#footnote-ref-1)
2. Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l’individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell’articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92. [↑](#footnote-ref-2)
3. Decreto interministeriale concernente la definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell’ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all’articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.13. [↑](#footnote-ref-3)