



FORMACIÓN OPERATIVA

Plan práctico por escenarios

Ruta Amazon con Rabbit



Manual visual de trabajo operativo,
incidencias y cierre de jornada



Basado en documentación operativa y escenarios habituales de reparto





OPERATIVA

1. Cómo se trabaja con Rabbit

Herramienta central del repartidor y flujo básico de la ruta.

- Muestra ruta, paradas, paquetes y notas del cliente.
- Permite registrar el resultado real de cada entrega.
- Centraliza incidencias, estados y cierre de jornada.
- Flujo típico: revisar ruta, cargar, entregar, registrar y cerrar.



Manual práctico por escenarios · Ruta Amazon con Rabbit





2. Antes de salir

Inspección, seguridad y organización antes de iniciar la ruta.



Revisar daños, luces, frenos, neumáticos y puertas.



Confirmar que el vehículo está seguro y operativo.



Escanear la carga y ordenar paquetes por secuencia.



Dejar el inicio de ruta bien trazado en Rabbit.





3. Entrega normal

Cerrar una entrega correctamente también es registrar bien el resultado.



Verificar dirección, nombre y paquete correcto.



Seguir las instrucciones específicas de la parada.



Completar la entrega según el método autorizado.



Registrar el cierre correcto en Rabbit.





4. Cliente ausente

No improvisar: decidir según instrucciones, seguridad y trazabilidad.



Revisar instrucciones y opciones permitidas por la ruta.



No dejar el paquete en cualquier sitio.



Si existe ubicación segura autorizada, registrarla en la app.



Si no se puede completar, marcar la incidencia real.





5. Accesos bloqueados y edificios

Portales, urbanizaciones, códigos y pisos:
entregar solo con acceso seguro y autorizado.

- ✓ Seguir notas, códigos o sistemas autorizados de acceso.
- ✓ No forzar puertas, barreras ni accesos secundarios.
- ✓ En pisos y bloques, confirmar vivienda o punto autorizado.
- ✓ Si no se puede entrar de forma segura, registrar la incidencia.
- ✓ Mantener siempre la trazabilidad de lo ocurrido.





6. Amazon Locker y Amazon Counter

No es una entrega doméstica: es una operación controlada en un punto autorizado.



Seguir el flujo exacto que marque la ruta.



Completar la entrega en el punto correcto.



Si el Locker o Counter falla, no improvisar un cambio de destino.



Registrar correctamente el resultado en el sistema.





7. Paquetes e incidencias

Paquete dañado, dirección incorrecta o buzón no válido: **registrar la realidad operativa.**



No entregar un paquete dañado como si estuviera correcto.



Comprobar dirección, nombre, notas y ubicación real.



No asumir datos ni dejar paquetes en lugares dudosos.



Usar buzón o ranura solo si el método es compatible.



Rabbit debe reflejar el estado real del envío.





8. Soporte y seguridad en ruta

Escalar cuando haga falta y no asumir riesgos innecesarios.

- ✓ Usar soporte cuando la entrega no puede resolverse en el punto.
- ✓ Documentar accesos, localización y fallos del punto de entrega.
- ✓ No llamar por sistema sin necesidad, pero sí reflejar la realidad.
- ✓ La seguridad del conductor va primero.
- ✓ Si una situación no es segura, registrar la incidencia y seguir el flujo.





9. Cierre de ruta y resumen operativo

Cerrar bien la jornada vale tanto como entregar bien.

- ✓ Revisar entregado, incidido y lo que debe regresar.
- ✓ Devolver no entregados y pendientes correctamente.
- ✓ Reportar incidencias y dejar la jornada trazada.
- ✓ Cuadrar inventario operativo evita errores en estación.
- ✓ Inicio, ruta, accesos, incidencias y cierre forman un mismo proceso.

