



REPDUCCIO

## COORDINADORES DE ZONA 3

## Funciones Específicas

Amb la col·laboració de



Ajuntament del  
Prat de Llobregat

Amb el suport de l'Àrea de Desenvolupament  
Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

# PROPUESTAS CLAVE

## CRECIMIENTO DE LOS COORDINADORES

### OBJETIVO -PROMOCION Y CAPTACION EMPRENDEDORES

## Propuestas de Valor para la captación de futuros líderes del Ecosistema

### **POTENCIAL DEL ECOSISTEMA**

**Herramientas tecnologicas de libre uso enfocadas en:**

- delivery de ultima milla
- logistica para supermercados - proxicamente 2024
- logística para paquetería - proxicamente - 2024
- web educativa de formación especifica del Ecosistema
- Canal de comunicación y promoción del Ecosistema
- Modelo de negocio evolutivo - escalable

### **OTRAS PROPUESTAS DE VALOR DEL ECOSISTEMA**

- Total autonomía - gestión directa
- Descentralización - agilidad
- Capacidad de Expansión Territorial
- Capacidad de Expansión Geográfica
- Gobernanza Ecosistémica Compartida .Participación en la toma de decisiones
- Posibilidad de promoción y crecimiento dentro del proyecto

# BENEFICIOS DE LOS COORDINADORES

## Propuestas de Valor para la captación de futuros líderes del Ecosistema

Ser un líder del ecosistema conlleva una serie de beneficios significativos, entre los cuales se incluyen:

### **Impacto Positivo en la Comunidad:**

Contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad al promover un modelo de economía social y solidaria.

### **Desarrollo de Habilidades de Liderazgo:**

Oportunidad para desarrollar y perfeccionar habilidades de liderazgo, gestión de equipos y toma de decisiones estratégicas.

### **Participación en Decisiones Estratégicas:**

Involucrarse activamente en la toma de decisiones estratégicas que afectan al ecosistema, permitiendo influir en su dirección y desarrollo.

### **Acceso a Formación Continua:**

Participar en programas de formación continua y adquirir conocimientos especializados en áreas como gestión cooperativa, logística y sostenibilidad.

### **Red de Colaboración:**

Establecer conexiones valiosas y construir una red de colaboración con otros líderes, expertos y organizaciones afines en el ámbito de la economía social.

### **Emprendimiento Sostenible:**

Fomentar el emprendimiento sostenible y cooperativo, contribuyendo a la creación de empleo y al desarrollo de proyectos con impacto social.

### **Reconocimiento y Prestigio:**

Obtener reconocimiento y prestigio en el ámbito local y sectorial por liderar iniciativas que promueven la solidaridad, la equidad y la responsabilidad social.

### **Acceso a Recursos y Financiamiento:**

Facilitar el acceso a recursos y financiamiento para proyectos dentro del ecosistema, apoyando el crecimiento y la sostenibilidad de las iniciativas.

### **Desarrollo Profesional y Personal:**

Experimentar un crecimiento personal y profesional al enfrentar desafíos, aprender de experiencias y contribuir al éxito colectivo del ecosistema.

### **Sentido de Pertenencia:**

Desarrollar un fuerte sentido de pertenencia y compromiso con el ecosistema, al ser parte activa de su construcción y evolución.

# COORDINADORES RESPONSABILIDADES COMPARTIDAS

## Modelo Conceptual

- **Asistencia reuniones**
- **Transmisión de comunicación oficial y relevante**
- **Supervisión del cumplimiento de la normativa**
- **Promoción, Formación líderes – satélites – repartidores líder**

## Responsabilidades Generales de los Dos Coordinadores:

### ASISTENCIA A REUNIONES

(Garantizar la recepción del conocimiento que requiere la ejecución efectiva de su rol de trabajo)

Los coordinadores de zona deben asistir puntualmente a las reuniones programadas. Participar activamente en reuniones para alinear estrategias y resolver desafíos. Fomentar la colaboración entre los equipos para mejorar la calidad del servicio.

#### Reuniones con la Matriz - Puntos Clave

- **Presentación del modelo de informe**
- **Implementación de nuevas estrategias**
- **Mesas de Trabajo y toma de decisiones**
- **Ejecución de pequeñas metas quincenales**
- **Cumplimiento de Proyecciones y resultados**
- **Propuestas sugerencias**
- **Resolución incidencias**

La no participación de las reuniones no exime del cumplimiento de la toma de decisiones en las miamas, la no asistencia genera corto circuitos futuros en el orgznigrama organizacional, generando disfunciones y conflictos que derivan en la pérdida de utilidad del tiempo y logro de objetivos.

# COORDINADORES RESPONSABILIDADES COMPARTIDAS

## TRANSMICION DE COMUNICACIÓN OFICIAL Y RELEVANTE

Garantizar una comunicación clara y oportuna entre todos los miembros del equipo.  
Asegurar que la información relevante se comparta de manera efectiva para una ejecución sin problemas.

Los coordinadores de zona son los responsables de transmitir información relevante sobre novedades e incidencias en el Ecosistema, tales como:

- nuevas tarifas
- cambios en los modelos de contratación
- cambios en el uso de las aplicaciones
- cambios uso en la Web educativa
- novedades partners Ecosistema
- Nuevas herramientas
- Cambios reglamentos
- Y un largo etc....

## SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

Implementar y mantener un sistema de control para garantizar el cumplimiento de las normativas.

Brindar orientación y apoyo para abordar cualquier desviación o incumplimiento.

- debatir que herramienta se requiere para implementar esta acción

## PROMOCION Y FORMACION DE REPARTIDORES Y FUTUROS LIDERES

Desarrollar programas de formación continuos para mejorar las habilidades del personal.

Promover una cultura de liderazgo y colaboración para elevar el rendimiento general.

Desarrollar programas de formación con el objetivo de:

- conocimiento del modelo de negocio
- conocimiento uso de las aplicaciones
- conocimiento herramientas Ecosistema
- conocimiento reglamentos
- conocimiento estrategias para mejorar la calidad del servicio y satisfacción del cliente.
- desarrollo de encuestas de satisfacción para la mejora de la ejecución del rol de coordinación

# COORDINADOR DE CAMPO

## Esquema de funciones básicas

### JORNADA LABORAL DIARIA 70% OPERATIVA

#### FOCOS DE INTERÉS:

- CALIDAD DEL SERVICIO
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las funciones de la parte operativa desempeñan un papel crucial en el aseguramiento del servicio eficiente y la resolución efectiva de problemas. Aquí se detallan las responsabilidades específicas:

#### Gestión de la Flota de Reparto:

Coordinar y supervisar la flota de repartidores para asegurar su disponibilidad y rendimiento. Planificar y asignar tareas de manera eficiente, considerando la carga de trabajo y las capacidades individuales.

#### Seguimiento del Servicio:

Monitorear continuamente la ejecución del servicio, asegurándose de que se cumplan los estándares de calidad.

Implementar sistemas de seguimiento y feedback para evaluar la satisfacción del cliente y la eficacia del servicio.

#### Resolución de Incidencias:

Identificar y abordar proactivamente cualquier incidencia o problema que surja durante la prestación del servicio.

Establecer protocolos claros para la gestión eficiente de situaciones imprevistas y resolución de conflictos.

#### Optimización de Rutas Durante el Servicio:

Utilizar tecnologías y herramientas adecuadas para optimizar las rutas de entrega en tiempo real.

Implementar estrategias que permitan una distribución más eficiente, reduciendo tiempos de entrega y costos operativos.

La eficacia en la gestión de la parte operativa es esencial para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Al priorizar estas funciones, se contribuye al funcionamiento fluido y eficiente de todo el sistema logístico.

# COORDINADOR DE CAMPO

## Esquema de funciones básicas

JORNADA LABORAL DIARIA 30% TRABAJOS COLABORATIVOS

FOCOS DE INTERÉS:

- CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD
- IDENTIFICACIÓN FUTUROS LIDERES (EXPANSION TERRITORIAL)

Las funciones no operativas desempeñan un papel estratégico en la gestión integral del equipo y la planificación a largo plazo. Aquí se detallan las responsabilidades específicas:

### Captación de Repartidores:

Desarrollar estrategias efectivas para atraer y reclutar nuevos repartidores.  
Gestionar procesos de selección, entrevistas y evaluación de candidatos.

### Plan de Aterrizaje para Nuevos Colaboradores:

Diseñar y ejecutar un plan de integración estructurado para los nuevos colaboradores.  
Proporcionar orientación sobre los procedimientos, políticas y cultura organizacional.

### Formalización de Contratos:

Encargarse de la documentación legal asociada a la contratación, asegurando la formalización adecuada de los contratos laborales.  
Garantizar el cumplimiento de requisitos legales y normativas en todos los contratos.

### Periodo de Prueba:

Supervisar y evaluar el desempeño de los nuevos colaboradores durante el periodo de prueba.  
Proporcionar retroalimentación constructiva y tomar decisiones basadas en la evaluación del rendimiento.

### Conversión de Colaboradores en Socios:

Desarrollar programas que fomenten la participación activa y el compromiso, incentivando la conversión de colaboradores en socios.

### Ejecución del Plan de Defensa Frente a Adversidades:

**Planificar y coordinar estrategias para hacer frente a situaciones adversas o crisis potenciales.  
Establecer protocolos de actuación y medidas preventivas para mantener la estabilidad operativa.**

Estas funciones estratégicas contribuyen al desarrollo y sostenibilidad a largo plazo del equipo, asegurando una gestión eficiente y el fortalecimiento de la relación con los colaboradores.

# COORDINADOR TECNICO

## Esquema de funciones básicas

JORNADA LABORAL DIARIA  
30% TRABAJOS COLABORATIVOS

FOCOS DE INTERÉS:  
- LEGALIDAD  
- GESTION ADMINISTRATIVA

Las tareas específicas del Coordinador Técnico se centran en la gestión detallada de la documentación y la administración de los colaboradores. Aquí se detallan sus responsabilidades específicas:

### **Revisión del Correo de Alta de Repartidores:**

Supervisar y gestionar el proceso de alta de nuevos repartidores a través del correo electrónico. Garantizar la recepción y revisión adecuada de la documentación requerida para el ingreso.

### **Revisión y Actualización de Documentación de Repartidores:**

Mantener y gestionar la documentación individual de los repartidores. Asegurar que la información esté actualizada y cumpla con los requisitos legales y normativos.

### **Revisión y Actualización de Documentación de Partners:**

Gestionar la documentación asociada a los Partners o colaboradores externos. Actualizar registros y garantizar la conformidad con los estándares establecidos.

### **Alta de Repartidores en la Plataforma:**

Coordinar y llevar a cabo el proceso de registro y alta de nuevos repartidores en la plataforma operativa. Verificar la exactitud de la información proporcionada durante el registro.

### **Alta de Partners en la Plataforma:**

Gestionar el ingreso de nuevos Partners a la plataforma de colaboradores. Asegurar la correcta configuración y conexión de los nuevos colaboradores en el sistema.



# COORDINADOR TECNICO

## Esquema de funciones básicas

JORNADA LABORAL DIARIA  
70% TRABAJOS ANALISIS Y RESULTADOS

FOCOS DE INTERÉS:  
- ANALISIS DE RESULTADOS  
- IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS ESTRATEGIAS

Las responsabilidades del Coordinador Técnico en cuanto a análisis y resultados incluyen:

### **Análisis y Resultados:**

Realizar análisis continuos de los datos operativos y de rendimiento.

Identificar tendencias, patrones y áreas de mejora basándose en los resultados obtenidos.

### **Definición de Metas y Reportes:**

Establecer metas claras y alcanzables en colaboración con el equipo.

Generar informes regulares que destaquen el progreso hacia los objetivos establecidos.

### **Redacción de Informe para Representante Matriz:**

Preparar informes detallados sobre el desempeño general y los logros alcanzados.

Comunicar de manera efectiva los resultados al representante de la matriz de la organización.

### **Propuesta de Implementación de Nuevas Estrategias:**

Desarrollar propuestas para la implementación de estrategias que mejoren la eficiencia y el rendimiento.

Colaborar con el equipo en la ejecución de cambios basados en las recomendaciones.

Las tareas administrativas del Coordinador Técnico incluyen:

### **Colaboración con Gestoría:**

Mantener una colaboración estrecha con la gestoría para garantizar el cumplimiento de normativas y obligaciones legales.

Proporcionar la información necesaria para la gestión eficiente de trámites administrativos.

### **Contabilidad Interna:**

Gestionar y mantener registros contables internos de la operación.

Realizar conciliaciones y asegurar la precisión de los datos financieros.

### **Manejo de Cuenta Bancaria:**

Supervisar la cuenta bancaria interna de la cooperativa.

Realizar transacciones financieras, depósitos y retiros según sea necesario.

## OTRAS FUNCIONES DE LA ZONA MANTENIMIENTO EXPANSION/CRECIMIENTO

Designar que Coordinador realiza las tareas colaborativas con:

- Coordinador Ventas
- Coordinador Pos Venta

### **PARTNERS - SERVICIOS POST VENTA**

#### **- Habilidad clave - Comercial**

Análisis de Mejoras:

- Evaluar continuamente las operaciones y proponer mejoras en los procesos.

Implementación de Estrategias para Aumentar la Demanda de Servicios:

- Desarrollar e implementar estrategias para impulsar la demanda de los servicios.
- Identificar oportunidades de crecimiento y expansión.

Retroalimentación:

- Recopilar y analizar la retroalimentación de los usuarios y socios comerciales.

### **PARTNERS - CAPTACIÓN**

#### **- Habilidad clave - Negociaciones**

- Estudios de Mercado (enfocado en diferentes segmentos de mercado)
- Identificar y establecer alianzas estratégicas con nuevos partners.
- Evaluar el rendimiento de las asociaciones existentes.

# COORDINADORES DE ZONA EFECTIVO

## DESARROLLO HABILIDADES

Un Coordinador de Zona efectivo debe desarrollar diversas habilidades para liderar y motivar a su equipo, así como para gestionar eficientemente las operaciones. Aquí algunas habilidades clave:

### Liderazgo Motivacional:

**Comunicación Inspiradora:** Ser capaz de comunicar la visión y metas de manera inspiradora, motivando al equipo a trabajar hacia un objetivo común.

**Desarrollo Personal:** Fomentar el crecimiento y desarrollo personal de los miembros del equipo, brindando oportunidades para aprender y mejorar.

### Motivación al Logro:

**Establecimiento de Metas:** Definir metas claras y alcanzables para el equipo, proporcionando dirección y propósito.

**Reconocimiento y Celebración:** Reconocer los logros del equipo y celebrar los éxitos para mantener alta la motivación.

### Gestión de Equipos:

**Desarrollo de Equipos:** Construir un equipo fuerte, identificando y potenciando las fortalezas individuales de los miembros.

**Resolución de Conflictos:** Manejar conflictos de manera efectiva, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso.

**Delegación:** Delegar tareas de manera equitativa, permitiendo que cada miembro del equipo contribuya con sus habilidades.

### Organización y Planificación:

**Planificación Estratégica:** Desarrollar planes estratégicos para la zona, asegurando una implementación eficiente.

**Gestión del Tiempo:** Priorizar tareas y gestionar eficientemente el tiempo para alcanzar los objetivos establecidos.

### Orientación al Cliente:

**Enfoque en la Experiencia del Cliente:** Asegurarse de que el equipo comprenda la importancia de proporcionar un servicio excepcional y centrado en el cliente.

### Adaptabilidad:

**Flexibilidad:** Adaptarse a cambios en el entorno o en las operaciones, manteniendo la efectividad del equipo.

### Toma de Decisiones:

**Toma de Decisiones Rápida y Efectiva:** Tomar decisiones informadas y rápidas cuando sea necesario.

Estas habilidades contribuirán a un liderazgo efectivo, una gestión motivacional y al éxito general en la coordinación de una zona dentro del ecosistema.

# ESTRATEGIAS PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LA ZONA

## INVERSIÓN EN LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE REPARTIDORES LIDERES

**Delegación de tareas**  
**Gestión operativa**  
**Promoción del proyecto**  
**Atracción de repartidores**  
**Capacitación de la Flota**  
**Cumplimiento del Reglamento**



2GO  
deliver



## REPducacio

Sigue formándote en nuestra plataforma educativa y de formación, "repducacio.org" y emprende con nosotros, construye el futuro del Ecosistema 2Go

Amb la col·laboració de



Ajuntament del  
Prat de Llobregat

Amb el suport de l'Àrea de Desenvolupament  
Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.



Carrer Balcells 29 08024  
Barcelona



info@repducacio.org  
info@2godeliver.es



657385751

*Reconocimiento – No Comercial – Compartir Igual (by-nc-sa): No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, cuya distribución se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original*

*Este material ha sido elaborado en el marco del programa de Economía Social, promovido y cofinanciado por el Departamento de Empresa y Trabajo del Ayuntamiento del Prat de Llobregat*