

# C E R C I O N

---

## OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA

### Duración:

90

### Modalidad:

Teleformación

### Objetivos:

- Definir las fases y operaciones a realizar dentro de la cadena logística de acuerdo con los niveles de servicio y la calidad establecidos para realizar el seguimiento de las mercancías.
- Calcular costes logísticos en función de las variables que intervienen en la ejecución del servicio de distribución, para elaborar un presupuesto del servicio logístico.
- Analizar las incidencias más habituales en la cadena logística proponiendo procedimientos oportunos para resolverlas.
- Utilizar los sistemas de información y comunicación adecuados para la gestión y atención de las relaciones con el cliente/proveedor de una cadena logística.

### Contenidos:

#### 1. Fases y operaciones en la cadena logística.

1.1. La cadena de suministro: fases y actividades asociadas.

Actores: proveedores, empresa, clientes, empresas de transporte, almacenes en tránsito, centrales de compra y distribución.

Relaciones y sinergias.

Elementos organizativos, materiales, tecnológicos e informáticos.

1.2. Flujos en la cadena de suministro: flujo físico de materiales y flujo de información. Características de los mismos. Cómo se articulan. Ejemplo concreto de un proceso de aprovisionamiento desde que se lanza la orden de pedido hasta su recepción en almacén.

1.3. El flujo de información: en tiempo real, fiable, seguro, fácil de interpretar y manejar.

1.4. Flujo de materiales: seguro, eficaz y con calidad. Diagrama de flujos interconexiónados.

1.5. Cadena logística: objetivos. Cómo lograrlos. Integración de actores y sinergias a conseguir.

Ventajas de la integración logística frente a tratamientos aislados.

El lead-time y su control.

La cadena de valor añadido.

El servicio al cliente.

1.6. Logística y calidad.

Factores y puntos críticos en el proceso logístico desde el punto de vista de la calidad.

Medición de la no-calidad logística.

Calidad preventiva.

Medición del costo de la no calidad.

1.7. Gestión de la cadena logística:

Aprovisionamiento y compras.

Producción, almacenaje y distribución.

Las mejores prácticas.

Conexión y sinergias a establecer con clientes y proveedores.

1.8. El flujo de información.

Elementos que contiene.

Trazabilidad.

# C E R C I O N

Tecnología e informática de apoyo. Información al cliente.

## 2. Logística inversa.

2.1. Devoluciones y logística inversa.

Medio ambiente y logística inversa.

Alternativas posibles en la recuperación de productos.

Modificación de los patrones logísticos tradicionales.

2.2. Posibles límites a la logística inversa.

Diseño para el reciclaje.

Logística inversa del envase y el embalaje.

Pools de paletas y KLT's.

Las 3 R: reutilización, reciclaje, reducción.

2.3. Causas de la aparición de la logística inversa.

El ciclo de vida de los productos, la obsolescencia y la logística inversa.

La logística inversa como fuente de negocio.

Puntos críticos en la logística inversa.

Ventajas de incorporar los procesos de logística inversa en la logística directa.

2.4. Política de devolución de productos.

El consumo: estacionalidad, variación de la demanda, caducidad del producto, gestión de stock y su correlación con la logística inversa.

Acuerdos con los clientes y proveedores para devoluciones y retornos.

2.5. Logística inversa y legislación:

Envases y residuos.

Pilas y baterías.

Vehículos fuera de uso (VFU).

Residuos de aparatos electrónicos y eléctricos.

Aceites y vertidos industriales líquidos.

## 3. Optimización y costos logísticos.

3.1. Características del costo logístico: variabilidad.

Componentes del costo logístico; stock, almacenaje, picking, envase y embalaje, transporte.

Costos directos e indirectos.

Cadena de suministro y costos logísticos asociados.

El «despilfarro».

3.2. Sistema tradicional y sistema ABC de costos.

El costo logístico de oportunidad.

Costos totales y costos unitarios.

Costos medios y costos individualizados a nivel de producto y de cliente.

Utilidad y forma de cálculo.

Estrategias operativas que se deducen de los costos individuales.

3.3. Medición del costo logístico y su impacto en la cuenta de resultados. Costos totales, costos unitarios y costos porcentuales.

3.4. Estrategia y costos logísticos.

Principios básicos al diseñar una estrategia de costos.

Urgencias e imprevistos: como detectarlos, analizarlos y minimizar su impacto.

Puntos críticos de la cadena logística donde pueden producirse imprevistos y desviaciones.

3.5. Medidas para optimizar el costo logístico en las diversas áreas: stock, almacenaje, picking, transporte.

3.6. Cuadro de control de costos. Pirámide de información del costo logístico.

3.7. Ejemplo práctico de cálculo del costo logístico en una operación de comercialización, teniendo en cuenta el costo de compra, los costos de stock, almacenaje y manipulación, el costo de transporte de distribución y los costos administrativos e indirectos.

## 4. Redes de distribución.

4.1. Diferentes modelos de redes de distribución:

Directa desde fábrica a cliente.

# C E R C I O N

Directa a través de un almacén regulador.

Distribución escalonada.

Outsourcing en la distribución.

4.2. Cálculo del costo logístico de distribución en los diferentes modelos:

Costo financiero del costo.

Costo de almacenaje.

Costo de preparación de pedidos.

Costo de transporte tanto de larga distancia como de reparto final.

El costo del outsourcing.

## 5. Gestión de imprevistos e incidencias en la cadena logística.

5.1. Incidencias, imprevistos y errores humanos en el proceso de distribución.

5.2. Puntos críticos del proceso. Importancia cualitativa y monetaria de las mismas.

5.3. Análisis de determinados procesos críticos:

Carga y descarga de mercancía.

Transporte y entrega.

Incidencias más frecuentes.

Estrategias de detección, seguimiento y corrección.

Indicadores de gestión (KPI).

5.4. Seguimiento y localización física de la mercancía en el proceso de distribución.

5.5. Sistemas informáticos y tecnología aplicada: GPS, satélite, radiofrecuencia.

5.6. Acceso del cliente a la información.

5.7. Determinación de responsabilidades en una incidencia.

Detección del punto físico y momento temporal en que se produce (fase del proceso logístico).

Solución.

Actitud preactiva ante incidencias por parte de los actores de la cadena de suministro.

5.8. En diversos supuestos prácticos, cómo actuar en una incidencia.

Actuaciones diferentes según el tipo y el momento de la misma: en el control de recepción, en la manipulación, en la preparación de pedidos, en el transporte.

A quiénes se debe informar y contenido de la información.

Propuesta de actuación correctora el caso actual y cara al futuro.

5.9. Incidencias y su tratamiento informático. Sistema de documentación: grabación de datos, información mínima, clasificación según tipos, seguimiento y solución dada a la misma, costo real o estimado, cliente afectado o proveedor involucrado, punto de la cadena en que se produjo.

## 6. Información, comunicación y cadena de suministro.

6.1. Tecnología y sistemas de información en logística.

6.2. La pirámide de información.

6.3. Ventajas y posibles inconvenientes: costo y complejidad del sistema.

6.4. La comunicación formal e informal.

Comunicación oral y comunicación en soporte comprobable.

Metodología en la generación y transmisión de la información.

6.5. Sistemas de utilización tradicional y de vanguardia: la informática, satélites, GPS, EDI, transmisión de ficheros, e-mail, teléfono, fax. Características. Pros y contras de los diferentes sistemas.

6.6. Información habitual en el almacén:

Picking list, parking list, reports de actividad e incidencias.

Pedidos de clientes y pedidos a proveedores.

Información sobre flujos internos y flujos con terceros (entradas y salidas al y del almacén).

Documentos de transporte nacional, de exportación y de importación.

6.7. Terminología y simbología utilizadas en la gestión del almacén.

# C E R C I O N

## **Metodología teleformación:**

El curso se imparte bajo la modalidad de teleformación, cuya característica es que el proceso de aprendizaje se desarrolla a través de las tecnologías de la información y comunicación telemáticas, posibilitando la interactividad de alumnos, dinamizadores, tutores y recursos situados en distinto lugar.

### **Las principales características de esta modalidad son:**

- **Accesibilidad y flexibilidad:** la plataforma y sus recursos son accesibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, desde cualquier lugar, lo que supone un acceso al curso con independencia de la localización.
- **Uso de las tecnologías de la información y comunicación telemática:** implica que el material didáctico, los recursos que facilitan el aprendizaje, el seguimiento del curso y su control y evaluación están en la plataforma de teleformación.
- **Interactividad:** se produce un intercambio de conocimientos y experiencias profesionales sobre la materia entre los alumnos y el teleformador, y entre los alumnos a través de las herramientas de comunicación presentes en la plataforma de teleformación.
- **Autoestudio:** el material didáctico disponible en la plataforma está estructurado en módulos y/o unidades didácticas para facilitar el aprendizaje, pudiendo comprobar en todo momento tu progreso a través de la realización de ejercicios, casos prácticos y pruebas de evaluación que te ayudan a valorar el aprendizaje conseguido.
- **Interacción teórica/práctica:** la metodología utilizada permite el aprendizaje teórico y aplicabilidad práctica de los contenidos.

### **Los aspectos básicos de la metodología de teleformación son los siguientes:**

El alumno recibe su alta en la plataforma de teleformación, con las fechas de inicio y fin y sus claves de acceso.

El centro de formación pone a tu disposición los siguientes recursos humanos:

- **Dinamizador:** que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- **Tutor:** experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.

Puedes ponerte en contacto con ellos a través del foro y por mensajería.

El material didáctico del curso se encuentra en la plataforma de teleformación.

En la plataforma se incluye una sección donde se pone a disposición del alumno la ficha del curso, metodología de teleformación, los datos de la acción formativa y del centro de formación, la planificación didáctica, calendario de tutorías, sistema de evaluación del aprendizaje, asistencia técnica, etc. Además cuenta con un calendario donde se indican las fechas de inicio de y fin de curso, las fechas orientativas para realizar las pruebas de evaluación y ejercicios, convocatorias de chats etc.

En la plataforma de teleformación, se ponen a disposición del alumno recursos como foros, chat, calendario de eventos, ejercicios, novedades, etc., herramientas que favorecerán tanto la interacción entre el tutor- alumno y alumno- tutor, así como la aplicación práctica de los contenidos teóricos.

Dispondrás además de un manual de uso de la plataforma y de un servicio de asistencia técnica.

# C E R C I O N

## **Organización del material del curso**

**El curso estructura sus contenidos teóricos según se describe a continuación:**

- Contenido didáctico, organizado en Módulos y/o Unidades formativas.
- Glosario y/o bibliografía y/o biblioweb y/o documentación de referencia.

**El curso estructura sus contenidos prácticos según los objetivos a alcanzar, pudiendo utilizar una o varias de estas opciones:**

- Ejercicios y actividades interactivas, con contenidos prácticos, que además permiten comprobar el grado de comprensión de los mismos.
- Casos prácticos y/o situaciones prácticas y relacionadas con el ejercicio profesional planteados por el teleformador.
- Controles (pruebas de evaluación): herramienta a través de la cual se conoce el grado adquirido de conocimientos.

## **Recursos de la plataforma de formación:**

Además de los contenidos teóricos y prácticos del curso, en la plataforma de teleformación se encuentran los siguientes servicios y recursos:

- Foros: en los que tanto el tutor y los alumnos, como los alumnos entre sí, plantean situaciones, debaten situaciones prácticas, aportan informaciones prácticas, resuelven casos, etc.
- Chats, en los que el tutor y los alumnos, a través de un contacto directo y on-line, abordan temas de interés, aportan experiencias, trabajan los contenidos en grupo, etc.
- Buzón, herramienta básica de conexión alumno-teleformador, y viceversa, para llevar a cabo tanto el servicio de tutoría ofrecido a los alumnos como la gestión de las dudas que planten éstos, tanto para la parte teórica como para la parte práctica.
- Área de Recursos adicionales: donde tutores y alumnos pueden editar información relativa al curso.
- FAQ's: donde se obtiene información sobre las preguntas más frecuentes.
- Informe de progreso: a través del cual se pueden consultar el avance del curso, los resultados de la evaluación de los ejercicios y pruebas de evaluación y así como su nota media.
- Tutor: experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.
- Dinamizador: que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- Asistencia técnica: responsable de dar soporte informático al alumno, como pueden ser la instalación de programas, solución de problemas de configuración, etc. Su acceso se encuentra en la página de inicio.

# C E R C I O N

## Evaluación de la formación

La herramienta que se utiliza para evaluar, y a su vez seguir y controlar tu proceso formativo, son los controles que deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada.

Cuando realizas las pruebas de evaluación, con carácter inmediato podrás ver si tus respuestas son correctas y tu calificación, permitiéndote conocer el grado de éxito alcanzado.

La calificación obtenida en los controles se expresará atendiendo a la siguiente valoración basada en el número de respuestas correctas:

CALIFICACIÓN (APTO):

EXCELENTE 10 ó 9.

BIEN 8 ó 7

ACEPTABLE 6 ó 5

CALIFICACIÓN (NO APTO): 4 o menos.

## Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumno de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria.

## Diploma:

A la finalización del curso se entrega un diploma de realización y/o aprovechamiento del mismo.

El curso se desarrolla en la modalidad de teleformación por lo que es necesario que el estudio del material didáctico se realice a través de esta vía.

### **Requisitos para la superación del curso, calificación de apto:**

- Conexión regular a la plataforma
- Lectura y estudio de los contenidos (material didáctico)
- Realización del 100% de las pruebas de evaluación.

### **Requisitos para que la formación pueda ser bonificable:**

Si tu empresa va a bonificar la formación, los requisitos son los que detallamos a continuación:

- **Conexión a la plataforma del 75% de las horas de duración del curso (la plataforma dispone de un reloj que contabilizará tu tiempo de conexión).**
- **Haber estudiado todo el material didáctico.**
- **Haber realizado el 100% de las pruebas de evaluación.**
- **Descargar las guías del alumno y el cuestionario de satisfacción.**
- **Poner un mensaje de debate sobre un tema de interés relacionado con la temática del curso en el foro general del curso.**
- **Realizar al menos un ejercicio complementario.**
- **Participar al menos una vez en el chat o en las actividades que proponga el tutor.**