Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera

Área: COMERCIO Y MARKETING
Modalidad: Teleformación
Duración: 80 h
Precio: 40.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. Gestión de costes en la actividad del transporte de mercancías por carretera y logística

####

1.1 Introducción al control analítico de costes

####

1.1.1 Concepto de coste, gasto, pago e inversión

####

1.1.2 Control del coste y control presupuestario

####

1.1.3 Control analítico e interpretación de desviaciones

####

1.1.4 Clasificación de los costes

####

1.2 Costes fijos de explotación de vehículos

####

1.2.1 Mano de obra directa

####

1.2.2 Tributos y tasas sobre el vehículo

####

1.2.3 Seguros

####

1.2.4 Costes financieros

####

1.2.5 Amortización

####

1.2.6 Dietas y gastos de viaje predeterminables

####

1.3 Costes variables de explotación de vehículos

####

1.3.1 Combustibles

####

1.3.2 Aceites y lubricantes

####

1.3.3 Neumáticos

####

1.3.4 Mantenimiento preventivo y reparaciones

####

1.4 Otros costes asociados a las actividades auxiliares y operaciones logísticas

####

1.4.1 Costes del espacio e instalaciones

####

1.4.2 Coste de lanzamiento de pedidos

####

1.4.3 Coste de la recepción y manipulación

####

1.4.4 Coste de tenencia del stock

####

1.4.5 Costes de gestión de la información y control del stock

####

1.4.6 Costes de la expedición y transporte

####

1.4.7 Costes indirectos de carácter general

####

1.5 Observatorio de costes del transporte de mercancías por carretera

####

1.5.1 El observatorio de costes del Ministerio de Fomento

####

1.5.2 Principios del análisis de costes, costes por tiempo y costes kilométricos

####

1.5.3 Supuestos de cálculo de costes de los distintos vehículos-tipo

####

UNIDAD DIDÁCTICA 2. La previsión y el control presupuestario en servicios de transporte.

####

2.1 El presupuesto y análisis previsional.

####

2.1.1 Análisis de balances, ratios financieros ratios de control logístico

####

2.1.2 Umbral de rentabilidad

####

2.2 El presupuesto como herramienta de control de gestión.

####

2.3 Formación de precios del servicio de transporte

####

2.3.1 Sistemas de precios y tarifas del transporte por carretera

####

2.3.2 Conversor peso volumen o coeficiente de estiba

####

2.4 Aplicación informática de gestión de costes ACOTRAM

####

UNIDAD DIDÁCTICA 3. Calidad del servicio de transporte por carretera

####

3.1 Concepto y características de la calidad aplicada al servicio en el transporte por carretera:

####

3.1.1 Definición y características.

####

3.1.2 Clientes internos y externos.

####

3.1.3 Medición de la calidad del servicio. Indicadores de calidad en el servicio.

####

3.1.4 ISO9000 y la gestión de la calidad del servicio

####

3.2 Implantación de sistemas de calidad en empresas de transporte por carretera.

####

3.2.1 Manual de Calidad.

####

3.2.2 Fases, protocolos, objetivos.

####

3.3 Calidad en los procesos internos:

####

3.3.1Documentación.

####

3.3.2 Elaboración de protocolos de actuación normal y ante emergencias.

####

3.4 Calidad y proveedores:

####

3.4.1 Medición de la calidad en los proveedores.

####

3.4.2 Sinergias a establecer con proveedores.

####

3.5 Calidad y clientes:

####

3.5.1 Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción.

####

3.5.2 Sinergias a establecer con clientes: servicio de atención y postventa.

####

3.5.3 Reclamaciones de clientes.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 4. Control del servicio de transporte por carretera

####

4.1 Aspectos relativos a la gestión y control de los tráficos

####

4.1.1 Recepción de los pedidos

####

4.1.2 Agrupación y consolidación de las cargas

####

4.1.3 Asignación de los vehículos

####

4.1.4 Transmisión al transportista

####

4.1.5 Generación de expedientes de viaje

####

4.2 Aspectos relativos a la ejecución del transporte

####

4.2.1 Llegada al lugar de carga

####

4.2.2 Controles previos a la carga

####

4.2.3 Carga y estiba de la expedición

####

4.2.4 Formalización y entrega de la documentación de transporte

####

4.2.5 Incidencias en la plataforma operativa

####

4.2.6 Entrega de documentación

####

4.2.7 Transporte y llegada a destino

####

4.2.8 Descarga de la mercancía

####

4.2.9 Reflejo de incidencias en el lugar de destino

####

4.3 Trazabilidad de la información

####

4.3.1 Seguimiento de la actividad de los vehículos

####

4.3.2 Trazabilidad al cliente

####

4.3.3 Ficha de incidencias y parte de no conformidad

####

4.4 Gestión de imprevistos e incidencias:

####

4.4.1 Tabulación, medición, seguimiento de las operaciones y protocolos de actuación.

####

4.4.2 Depuración de incidencias: técnicas organizativas, formación, inversión en tecnología.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 5. Evaluación de la calidad del servicio de transporte

####

5.1 Sistemas de localización y telecomunicación en flotas de transporte

####

5.2 Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y control de flotas de transporte.

####

5.3 Consulta, descarga y capacidad operativa de procesamiento de información

####

y archivos, utilizando exploradores de Internet y herramientas de correo electrónico.

####

5.4 Otras aplicaciones de internet: servicios de las bolsas de carga en Internet

####

5.5 Control estadístico de servicios.

####

5.5.1 Indicadores de actividad y rendimiento de los vehículos de transporte.

####

5.5.2 Indicadores de productividad del personal de conducción.

####

5.6 Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad:

####

5.6.1 Índice de ocupación.

####

5.6.2 Índices de productividad total y por operario.

####

5.6.3 Índices de calidad del servicio.

####

5.6.4 Índices de satisfacción del cliente.

####

5.6.5 Índices de eficiencia KPI u otros.

####

5.6.6 Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 6. Gestión de residuos y normativa medioambiental aplicable a la actividad del transporte por carretera

####

6.1 Aspectos e impactos ambientales del transporte por carretera-- Medidas de previsión y gestión ambiental en el sector.

####

6.1.1 Características y ventajas.

####

6.1.2 Medidas de prevención de riesgos y residuos.

####

6.1.3 Reducción, reciclaje y reutilización.

####

6.1.4 Medidas de mejora.

####

6.2 Sistemas de gestión ambiental ISO 14000.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio**

desde el que lo haga. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.