



## (UF0922). Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera

Skü: PDUF0922

Horas: 80

Formato: HTML

### OBJETIVOS

#### • **Objetivo General**

• Evaluar los costes de las distintas líneas y recorridos tomando las decisiones necesarias, de forma que se consigan los objetivos económicos previstos, sin menoscabo del servicio a los clientes. • Informar en tiempo y forma a la dirección y equipo de trabajo sobre la calidad del servicio prestado y sus costes para apoyar la toma de decisiones.

#### • **Objetivos Específicos**

• Analizar los costes de explotación de los servicios de transporte de mercancías por carretera, y aquellos relativos a las operaciones logísticas asociadas para la optimización y calidad del servicio. • Determinar las características y variables para la implantación de sistemas de calidad y mejora continua del servicio de transporte por carretera y logísticos. • Calcular indicadores y estándares de tiempo para la mejora de la calidad del servicio de transporte y la optimización de tiempos y recursos humanos y técnicos. • Aplicar sistemas para la gestión y el control de la calidad en la prestación de los servicios de transporte y las distintas técnicas para la trazabilidad de los envíos y operaciones.

### CONTENIDOS

**Unidad 1: Gestión de costes en la actividad del transporte de mercancías por carretera y logística.** • **Introducción al control analítico de costes.** o Concepto de coste, gasto, pago e inversión. o Control del coste. o Control presupuestario. o Control analítico e interpretación de desviaciones I. o Control analítico e interpretación de desviaciones II. o Clasificación de los costes. o Caso práctico resuelto: Introducción al control analítico de costes. • **Costes fijos de explotación de vehículos.** o Mano de obra directa. o Tributos y tasas sobre el vehículo. o Seguros. o Costes financieros. o Amortización. o Dietas y gastos de viaje predeterminados. o Caso práctico resuelto: Costes fijos de explotación de vehículos. • **Costes variables de explotación de vehículos.** o Combustible. o Aceites y lubricantes. o Neumáticos. o Mantenimiento preventivo. o Caso práctico resuelto: Costes variables de explotación de vehículos. • **Otros costes asociados a las actividades auxiliares y**

**operaciones logísticas.** o Costes del espacio e instalaciones. o Costes de lanzamiento de pedidos. o Coste de recepción y manipulación. o Coste de tenencia de stock. o Costes de gestión de la información y control del stock. o Costes de la expedición y transporte. o Costes indirectos de carácter general. o Caso práctico resuelto: Otros costes asociados a las actividades auxiliares y operaciones logísticas. • **Observatorio de costes del transporte de mercancías por carretera.** o El observatorio de costes del Ministerio de Fomento I. o El observatorio de costes del Ministerio de Fomento II. o Principios del análisis de costes, costes por tiempo y costes kilométricos. o Supuestos de cálculo de costes de los distintos vehículos – tipo. o Caso práctico resuelto: Observatorio de costes del transporte de mercancías por carretera. **Unidad 2: La previsión y el control presupuestario en servicios de transporte.** • **El presupuesto y análisis previsional.** o Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico I. o Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico II. o Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico III. o Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico IV. o Análisis de balances, ratios financieros, ratios de control logístico V. o Umbral de rentabilidad I. o Umbral de rentabilidad II. o Umbral de rentabilidad III. o Caso práctico resuelto: El presupuesto y análisis previsional. • **El presupuesto como herramienta de control de gestión.** o El presupuesto como instrumento de gestión. o Caso práctico resuelto: El presupuesto como herramienta de control de gestión. • **Formación de precios del servicio de transporte.** o Sistemas de precios y tarifas del transporte por carretera I. o Sistemas de precios y tarifas del transporte por carretera II. o Conversor peso volumen o coeficiente de estiba I. o Conversor peso volumen o coeficiente de estiba II. o Peso volumétrico. o Peso tasable o peso facturable. o Caso práctico resuelto: Formación de precios del servicio de transporte. • **Aplicación informática de gestión de costes ACOTRAM.** o Mantener al día ACOTRAM. o Otras. o Caso práctico resuelto: Aplicación informática de gestión de costes ACOTRAM. **Unidad 3: Calidad del servicio de transporte por carretera.** • **Concepto y características de la calidad aplicada al servicio en el transporte por carretera.** o Definición y características. o Clientes internos y externos I. o Clientes internos y externos II. o Clientes internos y externos III. o Clientes internos y externos IV. o Medición de la calidad del servicio. Indicadores de la calidad en el servicio I. o Medición de la calidad del servicio. Indicadores de la calidad en el servicio II. o ISO 9000 y la gestión de la calidad del servicio. o ISO 9001. o Sistemas de gestión de la calidad. o Caso práctico resuelto: Concepto y características de la calidad aplicada al servicio en el transporte por carretera. • **Implantación de sistemas de calidad en empresas de transporte por carretera.** o Manual de calidad. o Fases, protocolos, objetivos. o Caso práctico resuelto: Implantación de sistemas de calidad de empresas de transporte por carretera. • **Calidad en los procesos internos.** o Documentación I. o Documentación II. o Elaboración de protocolos de actuación normal y ante emergencias. o Caso práctico resuelto: Calidad en los procesos internos. • **Calidad y proveedores.** o Medición de la calidad en los proveedores. o Sinergias a establecer con proveedores. o Caso práctico resuelto: Calidad y proveedores. • **Calidad y clientes.** o Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción I. o Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción II. o Sinergias a establecer con los clientes: servicio de atención y postventa. o Reclamaciones de clientes. o Caso práctico resuelto: Calidad y clientes. **Unidad 4: Control del servicio de transporte por carretera.** • **Aspectos relativos a la gestión y control de los tráficos.** o Recepción de los pedidos. o Agrupación y consolidación de las cargas. o Asignación de los vehículos. o Transmisión al transportista. o Generación de expedientes de viaje. o Caso práctico resuelto: Aspectos

relativos a la gestión y control de los tráficos. • **Aspectos relativos a la ejecución del transporte.** o Llegada al lugar de la carga. o Controles previos a la carga. o Carga y estiba de la expedición I. o Carga y estiba de la expedición II. o Formalización de la entrega de la documentación de transporte. o Incidencias en la plataforma operativa. o Entrega de la documentación. o Transporte y llegada a destino. o Descarga de la mercancía. o Reflejo de incidencias en el lugar de destino. o Caso práctico resuelto: Aspectos relativos a la ejecución del transporte. • **Trazabilidad de la información.** o Seguimiento de la actividad de los vehículos. o Trazabilidad al cliente. o Ficha de incidencias y parte de no conformidad. o Caso práctico resuelto: Trazabilidad de la información. • **Gestión de imprevistos e incidencias.** o Tabulación, medición, seguimiento de las operaciones y protocolos de actuación. o Depuración de incidencias: técnicas organizativas, formación, inversión en tecnología. o Caso práctico resuelto: Gestión de imprevistos e incidencias. **Unidad 5: Evaluación de la calidad del servicio de transporte. • Sistemas de localización y telecomunicaciones en flotas de transporte.** o Caso práctico resuelto: Sistemas de localización y telecomunicaciones en flotas de transporte. • **Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y control de flotas de transporte.** o Caso práctico resuelto: Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y control de flotas de transporte. • **Consulta, descarga y capacidad operativa de procesamiento de información y archivos, utilizando exploradores de internet y herramientas de correo electrónico.** o Aplicaciones TIC en el transporte. o Caso práctico resuelto: Consulta, descarga y capacidad operativa de procesamiento de información y archivos, utilizando exploradores de internet y herramientas de correo electrónico. • **Otras aplicaciones de Internet: servicios de las bolsas de carga en internet.** o Ejemplos de bolsas de cargas. o Caso práctico resuelto: Otras aplicaciones de internet: servicios de las bolsas de carga en internet. • **Control estadístico de servicios.** o Indicadores de actividad y rendimiento de los vehículos de transporte. o Indicadores de productividad del personal de conducción. o Caso práctico resuelto: Control estadístico de servicios. • **Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad.** o Índices de ocupación. o Índices de productividad total y por operario. o Índices de calidad del servicio. o Índice de satisfacción del cliente I. o Índice de satisfacción del cliente II. o Índices de eficiencia KPI u otros I. o Índices de eficiencia KPI u otros II. o Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua I. o Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua II. o Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continua III. o Caso práctico resuelto: Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad. **Unidad 6: Gestión de residuos y normativa medioambiental aplicable a la actividad del transporte por carretera. • Aspectos e impactos ambientales del transporte por carretera.** o Consecuencias ambientales derivadas del uso de combustibles. o Análisis. o Aspectos medioambientales asociados a las actividades desarrolladas por empresas del sector de transporte por carretera. o Caso práctico resuelto: Aspectos e impactos ambientales del transporte por carretera. • **Medidas de previsión y gestión ambiental en el sector.** o Características y ventajas. o Medidas de prevención de riesgos y residuos. o Legislación comunitaria. o Reducción, reciclaje y reutilización. o Conducción eficiente. o Segregación y gestión de residuos por parte de las empresas. o Medidas de mejora. o Caso práctico resuelto: Medidas de prevención y gestión ambiental en el sector. • **Sistemas de gestión ambiental ISO 14000.** o Comparativa ISO 14000 e ISO 9000. o Caso práctico resuelto: Sistemas de gestión ambiental ISO 14000.