

## COML0016 Gestión de procesos logísticos

---



**Sku:** PC971

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

Identificar la estructura logística integral de una empresa, así como gestionar los procesos logísticos relacionados con el almacén, stocks, aprovisionamiento, producción y el transporte.

## CONTENIDOS

### Unidad 1.- Logística integral, cadena de suministro y costes

Para comenzar

- En esta lección introductoria descubrirás qué es la logística integral y cómo se relaciona con la cadena de suministro y los costes empresariales. Verás, a grandes rasgos, en qué consiste el viaje de un producto desde su origen hasta el cliente final y por qué gestionar bien estos procesos impacta en el éxito de cualquier organización moderna. Prepárate para explorar los conceptos clave que te acompañarán durante toda la unidad.

Diferencias entre logística y cadena de suministro

- En esta lección profundizaremos en las diferencias clave entre logística y cadena de suministro, dos conceptos fundamentales pero a menudo confundidos en la gestión empresarial moderna. Aprenderás a distinguir sus definiciones normativas, alcances, actividades, niveles de decisión y roles dentro de una organización.
- Analizaremos cómo han evolucionado sus funciones, las relaciones y sinergias entre ambos, y qué riesgos implica su confusión o gestión en silos. Utilizaremos casos reales, comparativas visuales y herramientas de análisis para que puedas identificar y aplicar las mejores prácticas en distintos escenarios logísticos y de supply chain.

Estructura logística y procesos de la empresa

- En esta lección estudiarás en profundidad cómo se estructura la logística de una empresa moderna, desde la estrategia de red y los niveles organizativos, hasta el detalle de los procesos internos, la integración con la cadena de suministro global y la incorporación de buenas prácticas. Aprenderás a diferenciar entre niveles estratégicos, tácticos y operativos, los grandes bloques funcionales y sus KPI, el uso de marcos internacionales como SCOR, y las claves de una logística eficiente, resiliente y sostenible.
- A través de ejemplos reales, diagramas y ejercicios interactivos, desarrollarás una visión analítica capaz de mapear, medir y mejorar los flujos logísticos en diferentes tipos de organización.

### Organización de los procesos logísticos

- En esta lección aprenderás cómo transformar los procesos logísticos de tu empresa: desde el caos operativo hasta la excelencia mediante el diseño, mapeo y orquestación de procesos clave. Descubrirás cómo clasificar y gobernar los procesos logísticos, aprovechar herramientas como SIPOC, VSM y BPMN, y aplicar técnicas avanzadas de ritmado y gestión de riesgos. También explorarás la integración con otras áreas, el papel de la tecnología y la sostenibilidad, y resolverás casos y ejercicios para asentar tus competencias.
- Al finalizar, te llevarás un método concreto para analizar, rediseñar y gobernar los procesos logísticos de cualquier organización.

### Integración en la cadena de suministro global

- En esta lección exploraremos en profundidad qué significa la integración en la cadena de suministro global, por qué es clave para competir y adaptarse en un mundo dinámico, y cómo puede transformar radicalmente los resultados de una empresa. Verás desde conceptos básicos y niveles de madurez, hasta herramientas tecnológicas, modelos colaborativos, desafíos y tendencias emergentes—todo ello junto a ejemplos y casos prácticos.
- Al finalizar dominarás las ventajas, riesgos y mejores prácticas para integrar eficazmente procesos, datos, tecnología y socios dentro de la cadena de suministro actual.

### Costes logísticos: clasificación y análisis

- En esta lección analizarás en profundidad qué son los costes logísticos, cómo se clasifican y de qué manera afectan la rentabilidad, el servicio y la sostenibilidad de cualquier organización. Aprenderás a distinguir entre costes directos, indirectos y ocultos, explorarás los métodos modernos para asignar costes y conocerás indicadores (KPI) esenciales para monitorear la eficiencia operativa.
- El recorrido incluye ejemplos reales, casos prácticos y estrategias actuales para reducir costes sin sacrificar la calidad del servicio ni los objetivos ESG. Al final, consolidarás lo aprendido mediante ejercicios interactivos y preguntas clave para la autovaloración.

### Ejercicio práctico de libre expresión escrita

- En esta lección tendrás la oportunidad de poner en práctica los conceptos más importantes sobre logística integral, cadena de suministro y costes, aplicando el pensamiento crítico y la creatividad en ejercicios de libre expresión escrita. Mediante escenarios y casos reales, analizarás situaciones, propondrás mejoras y demostrarás tu dominio de los principales modelos y herramientas estudiados a lo largo de la unidad. Aprovecha la libertad del formato para argumentar tus ideas, proponer soluciones originales y fortalecer tu capacidad profesional.
- Estos ejercicios te permitirán demostrar no solo tus conocimientos técnicos, sino también tu habilidad para analizar problemas desde distintas perspectivas y comunicar propuestas de valor de manera clara y fundamentada.

#### Role playing y estado de avance

- En esta lección de repaso, pondrás a prueba todo lo aprendido sobre logística integral, cadena de suministro y costes mediante actividades prácticas e interactivas. Primero reforzarás tus conocimientos clave con tarjetas didácticas, y después participarás en un role play realista donde aplicarás los conceptos en la resolución de problemas.
- Este repaso te preparará para afrontar con éxito la evaluación de la unidad y para transferir estos aprendizajes a situaciones reales en la gestión logística.

#### Evaluación de la unidad

- Pon a prueba tus conocimientos sobre logística integral, cadena de suministro y costes. Este test abarca los conceptos esenciales, herramientas, indicadores y tendencias que trabajaste en la unidad. Resuelve las preguntas con atención y reflexión. Aplica todo lo aprendido para consolidar tu dominio del tema.

### **Unidad 2.- Control y gestión de stocks**

#### Para comenzar

- En esta lección introductoria descubrirás por qué el control y la gestión de stocks son el verdadero “pulso” de la logística moderna. Aprenderás qué tipos de inventario existen, cómo influyen en las operaciones, la sostenibilidad y la salud financiera de una empresa, y qué indicadores clave nos permiten medir su desempeño. También conocerás algunas tecnologías y conceptos esenciales que cruzarán toda la unidad. Prepárate para aterrizar de lleno en el almacén y comenzar a ver el inventario con otros ojos.

#### Operaciones básicas y stock de seguridad

- En esta lección descubrirás cómo las operaciones diarias en el almacén, desde la recepción hasta la expedición, forman la columna vertebral de la gestión logística. Aprenderás en detalle cada fase crítica—recepción, put-away, reposición, picking, embalaje, expedición—y cómo las mejores prácticas junto con la tecnología permiten mantener un flujo ágil, exacto y sostenible.
- Profundizarás en el cálculo del stock de seguridad (SS), la ciencia estadística que respalda su dimensionamiento y cómo elegir la fórmula adecuada según la situación.

Se abordan ejemplos reales y casos prácticos para sentar las bases de una gestión eficaz, resiliente y sostenible.

### Cálculo de índices de inventario

- En esta lección aprenderás a calcular, interpretar y aplicar los principales índices e indicadores de inventario: rotación, DSI, cobertura, fill rate, GMROII, OTIF, exactitud y sostenibilidad, entre otros. Comprenderás cómo cada indicador revela el “estado de salud” de tu almacén, cómo conectan operaciones y finanzas, y cómo usarlos para optimizar el capital, minimizar riesgos y avanzar hacia una logística más sostenible.
- Profundizaremos en métodos prácticos, ejemplos reales y casos sectoriales, así como en las mejores tecnologías para el seguimiento y mejoramiento continuo de los inventarios.

### Flujos de entrada y salida del almacén

- En esta lección nos sumergiremos en el corazón operativo del almacén: los flujos de entrada (inbound) y salida (outbound). Analizaremos cómo gestionar y optimizar el tránsito de mercancías desde que llegan de proveedores hasta que se expiden a clientes, destacando el papel de la tecnología, los indicadores clave, la seguridad y la sostenibilidad.
- A través de ejemplos reales y herramientas digitales, descubrirás cómo un diseño eficiente y colaborativo puede convertir al almacén en fuente de ventaja competitiva. Al finalizar, estarás preparado para identificar cuellos de botella, proponer mejoras y garantizar la excelencia en la gestión de flujos logísticos.

### Ubicaciones y protocolos de mercancías

- En esta lección nos adentramos en la ciencia y práctica de las ubicaciones y los protocolos de mercancías dentro de la gestión de stocks. Aprenderás cómo el diseño adecuado de las ubicaciones, el uso de sistemas y tecnologías modernas, y la aplicación disciplinada de protocolos operativos (como FIFO, FEFO, ADR y cadena de frío) impactan directamente en la precisión de inventario, la eficiencia de las operaciones, la seguridad, la sostenibilidad y hasta el margen financiero de la organización. Verás casos de éxito y de fracaso en grandes empresas, explorando ejemplos prácticos y estrategias para optimizar cada movimiento dentro de la bodega.
- Al finalizar, serás capaz de diseñar sistemas de ubicaciones robustos, elegir protocolos adaptados a cada tipo de mercancía y combinar tecnología y procesos para lograr la excelencia operativa y alineamiento ESG.

### Optimización y control de stocks

- En esta lección profundizarás en los principios y herramientas clave para optimizar y controlar los stocks en la empresa moderna, equilibrando servicio al cliente, coste y sostenibilidad. Explorarás el impacto estratégico del inventario, las diferentes familias y roles del stock, los métodos esenciales para dimensionarlo y controlarlo, y un arsenal de estrategias de optimización que incluyen inteligencia artificial, gemelos digitales y gestión Lean.

- A través de ejemplos reales, infografías, preguntas interactivas y actividades prácticas, desarrollarás una visión integral de cómo convertir la gestión de inventarios en una palanca de competitividad, resiliencia y responsabilidad ambiental.

#### Ejercicio práctico de libre expresión escrita

- En esta lección tendrás la oportunidad de integrar y aplicar los conceptos clave de la gestión y control de stocks. A través de ejercicios prácticos, simularás situaciones y desafíos reales en los que deberás argumentar decisiones, calcular métricas y proponer mejoras creativas y fundamentadas.
- Estas actividades están diseñadas para estimular el razonamiento crítico, la creatividad y la capacidad de comunicar estrategias logísticas alineadas con la rentabilidad, el servicio y la sostenibilidad. Es tu momento de demostrar lo aprendido y aportar ideas originales para optimizar la gestión de inventarios.

#### Role playing y estado de avance

- Refuerza los conceptos clave de la gestión y control de stocks mediante una práctica de repaso activa y una simulación de role play profesional. Esta lección combina una amplia ronda de flashcards temáticas para asentar conocimientos técnicos y estratégicos, con un ejercicio interactivo en el que asumirás el rol de analista responsable de optimizar el inventario en un centro logístico.
- Así, podrás repasar indicadores, procesos, herramientas y enfoques ESG antes de afrontar la evaluación de la unidad.

#### Evaluación de la unidad

- En esta lección pondrás a prueba tus conocimientos acerca de la gestión y control de stocks, optimización, indicadores clave, operaciones del almacén y buenas prácticas de sostenibilidad vistas en la unidad. Responde cuidadosamente cada pregunta, aplicando los conceptos y fórmulas aprendidas.
- Al finalizar, habrás consolidado habilidades esenciales para la toma de decisiones logísticas basadas en datos, servicio al cliente y eficiencia operacional.

### **Unidad 3.- Compras, aprovisionamiento y transporte**

#### Para comenzar

- En esta lección introductoria entrarás en el universo de las compras, el aprovisionamiento y el transporte: la parte de la logística que conecta a la empresa con el mundo exterior y marca la diferencia entre éxito y fracaso. Descubrirás qué papel juega cada función, qué indicadores importan y cómo la gestión moderna transforma proveedores, transporte y atención a la clientela en motores de valor. Prepárate para explorar conceptos clave como TCO, OTIF, Incoterms y mucho más a lo largo de toda la unidad.

#### Identificación y selección de proveedores

- En esta lección explorarás todo el proceso de identificación, evaluación y selección de proveedores, desde la definición precisa de la necesidad hasta la firma del contrato y las estrategias de integración. Aprenderás cómo aplicar herramientas como la matriz de Kraljic, el análisis multicriterio (AHP), los criterios ESG, y conocerás los datos, indicadores, metodologías y mejores prácticas para seleccionar proveedores que maximicen valor, minimicen riesgo y promuevan la sostenibilidad.
- Al finalizar, serás capaz de diseñar procesos robustos de selección, negociación y homologación aplicables a cualquier sector industrial.

#### Relaciones con proveedores y control de costes

- En esta lección abordarás cómo una organización puede construir relaciones sólidas y estratégicas con sus proveedores para incrementar el margen de operación, reducir riesgos y garantizar la sostenibilidad a largo plazo. Analizaremos herramientas prácticas para medir y mejorar el desempeño de proveedores, estrategias para controlar y reducir costes, la aplicación de indicadores clave (KPIs) y cómo la colaboración, la digitalización y el enfoque en ESG pueden transformar la gestión de compras en una ventaja competitiva.
- Verás ejemplos reales y recomendaciones prácticas que te permitirán diseñar e implementar un programa SRM robusto, negociar contratos efectivos y utilizar tecnologías como IA, blockchain y RPA para optimizar tanto las relaciones como los costes en la cadena de suministro.

#### Atención a la clientela e incidencias

- En este módulo nos sumergiremos en el arte y la ciencia de la atención a la clientela y la gestión de incidencias en la logística contemporánea. Analizaremos cómo cada error, cada devolución y cada contacto del cliente representa tanto un reto como una oportunidad de fidelización y mejora continua. Aprenderás a implementar indicadores clave (OTIF, FCR, COPQ, NPS), a diseñar flujos SIPOC eficientes, a usar tecnología avanzada (CRM omnicanal, IA, blockchain) y a integrar la logística inversa y la economía circular en la experiencia de cliente.
- El objetivo es que adquieras no solo habilidades operativas sino también visión estratégica para elevar el estándar de servicio y control de costes en tu organización.

#### Transporte: modos y documentación

- En esta lección descubrirás cómo el transporte conecta la estrategia logística con los mercados globales, combinando tecnología, normativa y decisiones críticas que impactan en costes, riesgos y sostenibilidad. A través de capítulos temáticos, aprenderás a comparar modos de transporte, elegir rutas y combinaciones eficientes, entender la documentación esencial de cada etapa y gestionar riesgos operativos y regulatorios. Analizaremos ejemplos reales, tendencias tecnológicas (IA, blockchain, TMS), cálculo de costes y herramientas para asegurar entregas puntuales, trazables y sostenibles.
- Al finalizar la lección, dominarás los fundamentos para tomar decisiones informadas en transporte internacional, mitigar incidencias y aprovechar oportunidades de eficiencia y valor en toda la cadena logística.

## Comercio internacional y calidad en logística

- En esta lección descubrirás cómo la logística internacional conecta mercados, clientes y proveedores, a través de acuerdos comerciales, regulaciones aduaneras, estándares de calidad y nuevas tecnologías. Aprenderás no solo sobre los flujos físicos de mercancías, sino sobre documentación clave, barreras técnicas, riesgo, sostenibilidad y cómo implementar sistemas de gestión robustos. Además, analizarás casos reales e innovaciones como blockchain e IoT aplicadas a la calidad y la resiliencia de cadenas globales.

## Ejercicio práctico de libre expresión escrita

- En esta lección tendrás la oportunidad de demostrar tu comprensión de los principales conceptos de la unidad mediante el desarrollo de respuestas argumentadas y originales. Las propuestas están diseñadas para que reflexiones sobre escenarios reales, conectando la teoría vista en la unidad con situaciones profesionales, utilizando criterios propios y creatividad. Aprenderás a fundamentar tus decisiones en logística, compras y atención al cliente, empleando indicadores, metodologías y herramientas digitales.

## Role playing y estado de avance

- En esta lección consolidarás y repasarás los conocimientos claves de la unidad a través de actividades prácticas y dinámicas. Empezarás revisando los conceptos, métodos y errores críticos más relevantes mediante tarjetas de memoria (flashcards). Luego, participarás en un role play interactivo con IA, asumiendo el rol de responsable de compras y logística en una simulación realista del sector, para poner en práctica el análisis, la negociación y la toma de decisiones frente a proveedores y agentes logísticos.

## Evaluación de la unidad

- Pon a prueba tus conocimientos sobre compras, aprovisionamiento, transporte, relaciones con proveedores y la gestión logística integral. El cuestionario abarca conceptos clave, buenas prácticas y tendencias actuales vistas a lo largo de la unidad. Utilízalo para identificar tu dominio de los temas esenciales y detectar posibles áreas de refuerzo.
- Al finalizar, comprenderás mejor la importancia del coste total, la sostenibilidad, la documentación clave y el control de calidad en toda la cadena de suministro.

## Unidad 4.- Examen final

### Evaluación final

- Demuestra tu dominio en gestión de procesos logísticos, control de inventarios, compras, aprovisionamiento, transporte, relaciones con proveedores y gestión de calidad internacional. Este examen integra preguntas de opción múltiple y ejercicios argumentados, cubriendo los conceptos, herramientas y tendencias clave para la logística moderna y sostenible.

- Responde cuidadosamente siguiendo las instrucciones y aplica de forma práctica lo aprendido en el curso.